

Les services de renseignements à distance à la BNF

Table des matières

Récapitulatif des abréviations employées.....	1
INTRODUCTION.....	2
1^{ère} Partie : État de l'existant : une gestion empirique et peu coordonnée	
I. Des outils différents suivant les départements pour apprécier l'existant.....	4
II. Quels services à distance, pour quel public ?	
A. Site Richelieu :	
1) Le Standard.....	4
2) Le Service courrier.....	4
3) Le Service d'accueil des lecteurs.....	4
4) La Salle des catalogues du Département des Livres imprimés.....	5
5) Le Département des Périodiques.....	6
6) Les Départements spécialisés.....	6
7) Le Service de reproduction.....	7
B. Site François Mitterrand/ Tolbiac : une situation transitoire	
I. Une réflexion préalable à l'ouverture : les processus.....	7
II. Une organisation transitoire.....	8
III. Services en contact avec les publics distants à Tolbiac :	
1) Le Service du courrier.....	8
2) Le Standard.....	9
3) Le webmestre.....	9
4) L'Accueil général.....	10
5) Le Service de recherche bibliographique (SRB).....	10
6) Le Service d'orientation des lecteurs (SOL).....	12
7) 5 Départements thématiques.....	13
8) L'Action pédagogique.....	14
IV. Quelles demandes ?.....	14
V. Par quel vecteur ? :.....	16
❖ Les demandes parvenues par <i>téléphone</i>	
❖ Parvenues par <i>courrier postal</i>	
❖ Parvenues par <i>fax</i>	
❖ Parvenues par <i>courrier électronique</i>	
VI. Pour quels publics ?.....	17
VII. Éclatement des services de renseignements à distance...	18
VIII. ... quelle coordination ?	18
Conclusion.....	18
2^{ème} partie : Une nouvelle donne, de nouveaux enjeux	
I. Un environnement qui évolue	
A. Mutations d'une société.....	19
- Un phénomène de société : la téléphonie omniprésente	
- Internet, ou la banalisation d'un vecteur	
- Le tout tout de suite	

B.	<i>Une administration en phase avec la société</i>	19
	- Le volontarisme des administrations de tutelle	
	- Une nouvelle place à l'utilisateur au sein de l'administration	
C.	<i>Bibliothèques et médiathèques changent</i>	20
	- Un nouveau regard porté sur l'utilisateur	
	- Une nouvelle appréhension des bibliothèques par les Français	
II. Nouvelle donne à la BNF :		
	De la volonté de façonner une nouvelle image à cette bibliothèque.	20
A.	<i>Un établissement qui se réorganise</i>	
	- Deux sites	21
	- Site Tolbiac :	21
	➤ 2 niveaux, un établissement	
	➤ Une organisation départementalisée des collections patrimoniales	
	- Un nouvel organigramme	22
B.	<i>Un nouveau contexte pour les services à distance :</i>	
I.	SRB et SOL, des services qui évoluent	22
II.	De nouveaux outils :	23
	1) Les Catalogues informatisés	
	2) Réseau de cédéroms	
	3) Messagerie	
III.	Une nouvelle offre « prête-à-répondre » sur le site Web de la bibliothèque :	
	1) Catalogues	
	2) <i>Les signets de la BnF</i>	
	3) Catalogue collectif de France (CCFR)	
	4) Gallica II	
	5) Projet de réaménagement du site www.bnf.fr	
IV.	Quelle organisation des services de renseignements à distance prévue ?	
	1) <i>Comment accéder aux services de renseignements à distance ?</i>	25
	2) <i>Une réunion. Ordre du jour : les services à distance</i>	26
	3) <i>Certains départements s'organisent</i>	27

3^{ème} Partie : Propositions

Récapitulatif sommaire de l'existant : les renseignements à distance en un tableau..... 28

Trois niveaux de propositions..... **29**

I. Amélioration indispensable de l'existant :

Principe : centralisation des arrivées de demandes

A.	<i>Reconsidérer les modalités de circulation et de traitement des demandes</i>	
I.	Demandes parvenues par courrier postal	30
	1) Des consignes précises	
	2) Enregistrement et ventilation	
	3) Et dans l'avenir, quel parti faudra-t-il adopter ?	
	4) Réflexion sur le niveau de réponse	
II.	Demandes parvenues par courrier électronique	31
III.	Demandes parvenues par téléphone	
	1) Le serveur vocal.....	35
	2) Le standard.....	38
	3) L'équipe de bibliothécaires chargée des renseignements à distance.....	38
IV.	Le « prêt-à-consulter » : des réponses aux interrogations des publics distants	
	1) « Un » catalogue à l'interrogation plus conviviale.....	39
	2) Le site Web.....	40

B.	<i>Communication transversale et coordination</i>	41
	◆ Principe : offrir une image unifiée de l'établissement	
	◆ Remise à plat des pratiques	
	◆ Information et formation	
	◆ Un groupe de travail	
	◆ Quelle délégation ?	
	◆ Évaluation	
	◆ Un mode de fonctionnement qui s'impose dans la durée	
C.	<i>Information sur les services à distance offerts : quelle diffusion ?</i>	43
II. Développement de certaines prestations relevant du « prêt-à-consulter » :		44
A.	<i>Les « Signets » de la BnF</i>	45
B.	<i>Bibliographies consultables sur le web</i>	46
C.	<i>FAQ</i>	49
D.	<i>Mise en ligne d'outils d'orientation ou de réorientation</i>	51
III.	<i>Vers une politique de l'offre</i>	52
	De la réponse aux demandes de renseignements à distance à une politique de l'offre	
A.	<i>Quel est le public destinataire de cette politique ?</i>	52
B.	<i>L'identité du service</i>	53
C.	<i>L'octroi de moyens</i>	54
D.	<i>Communiquer sur l'existence et l'identité de ce service</i>	55
	1) à l'intérieur de l'établissement	
	2) à l'extérieur	
E.	<i>La tarification de la prestation documentaire</i>	55
	Conclusion	57
	Bibliographie	58
	Annexes	

Récapitulatif des abréviations employées.

DCS = Direction des Collections spécialisées.

DDC = Direction du Développement Culturel

DDSR = Direction du Développement Scientifique et des Réseaux

DIA = Direction de l'Imprimé et de l'Audiovisuel

DMT = Direction des Moyens Techniques

DSC = Direction des Services de la Conservation

SOL = Service d'Orientation des Lecteurs

SRB = Service de Recherche Bibliographique

D1 = Département Philosophie, histoire, sciences de l'homme

D2 = Département Droit, économie, politique

D3 = Département Sciences et techniques

D4 = Département Littérature et art

D5 = Département Audiovisuel

HdJ = Haut-de-Jardin

RdJ = Rez-de-Jardin

INTRODUCTION

Les services de renseignements à distance ne sont pas une « *idée* neuve » à la Bibliothèque nationale de France,... et ils sont une *pratique* ancienne.

La Bibliothèque nationale a toujours considéré de son devoir de *répondre* aux demandes de renseignements – qu’il s’agisse de renseignements d’ordre bibliographique ou d’informations pratiques – exprimées par les publics distants *par courrier – plus récemment par télécopie et par courriel* – et par téléphone*. Pour ce faire les services concernés par le traitement de ces demandes ont mis en place *des dispositifs variés et relativement hétérogènes*, ainsi que permettra d’en juger l’état de l’existant.

La perspective de l’ouverture d’un nouveau site, d’une bibliothèque « d’un type entièrement nouveau », aux moyens et aux missions considérablement renforcés, a été l’occasion d’une réflexion sur ce que devait être une bibliothèque nationale du XXI^e siècle. Voyant (ré)affirmé son statut de tête de réseau, la Bibliothèque nationale de France a notamment fait porter la réflexion qui présidait à la mise en place de cette structure inédite sur la communication du futur établissement avec l’extérieur, c’est-à-dire d’une part avec les bibliothèques et centres de documentation français et étrangers pour développer une politique de travail en réseau et, d’autre part, avec les publics distants. Les services de renseignements à distance sont ainsi devenus, *de pratiques empiriques secondaires* dans la vie de la Bibliothèque nationale surtout préoccupée de l’enrichissement et de la conservation de ses collections et du public présent dans ses salles de lecture, UN *objet d’intérêt majeur* compte tenu de la place qu’ils devaient occuper dans la définition de la Bibliothèque nationale de France nouvelle manière. À ce titre, ils ont été un sujet d’investigation intellectuelle minutieusement étudié, investigation marquée par la définition de processus finement analysés destinés à décrire dans les moindres détails et de façon dynamique (circuits, interactions entre les différents acteurs) ce que seraient les services de renseignements à distance sur le site de Tolbiac. Ainsi, après observation de l’existant, prospection, visites d’établissements documentaires et avec le souci d’inventer une structure à la mesure des missions qui lui étaient confiées, a été finalisé, en 1995 par la mission de préfiguration, le projet de services de renseignements rationnellement et efficacement organisés, capables de satisfaire les attentes de certains publics.

La réalisation de ce projet est demeurée suspendue : d’autres urgences ont - depuis sa formalisation - retenu l’attention et accaparé les efforts de l’établissement.

En sommeil, le dossier des services de renseignements à distance doit aujourd’hui de nouveau compter parmi les préoccupations d’importance de l’établissement : l’évolution actuelle de la BnF et l’environnement qui justifie son existence l’imposent. L’ouverture de nouveaux espaces, qui signifie notamment une nouvelle organisation des collections et des compétences, mais aussi la fusion de pratiques différentes de services de renseignements à distance, la volonté de la BnF d’offrir une image renouvelée d’elle-même, les attentes d’une société qui tend à se définir comme société de l’information et de publics exigeants et confiants dans les potentialités nouvelles que lui permettront d’investir cet établissement du XXI^e siècle : autant d’éléments qui exigent que soit repensée la question des services de renseignements à distance et plus encore que soient rapidement prises des décisions permettant un fonctionnement efficace et de qualité à la mesure des attentes suscitées. De prioritaire, cette question est devenue urgente.

Quelques propositions articulées autour de la dichotomie service « sur-mesure »/ service « prêt-à-renseigner » veulent contribuer à ces décisions et compléter, sur un mode différent, la réflexion déjà formalisée lors de l'élaboration des processus qui décrivaient les activités de la future BnF qui aujourd'hui appartient au présent.

Notre sujet ne prend pas en compte dans sa définition la fourniture de documents à distance¹ (type PEB, ou reproduction photographique). La numérisation des documents n'est pas non plus au cœur de notre problématique.

L'analyse de l'existant ne portait pas uniquement sur le service auquel nous appartenons : le Service d'orientation des lecteurs de Tolbiac (SOL). Notre investigation a dû se porter au-delà du strict cadre de notre poste et nous a donc amenée à découvrir *non pas dans la durée mais de façon très ponctuelle* les services de la BnF qui participent au traitement des demandes de renseignements à distance, soit *autant de petits mondes* ayant leurs règles de fonctionnement plus ou moins implicites, leurs traditions, un savoir-faire qui leur est propre pour traiter des demandes de natures différentes et répondre à des publics dont les attentes et les motivations sont elles-mêmes diverses et spécifiques. Découvrir ces mondes étrangers et devoir *simultanément* collecter une information pertinente n'est pas chose aisée et laisse le regret de n'avoir pas eu le temps d'une deuxième visite toute consacrée à enrichir cette collecte. Nous espérons cependant restituer cet existant avec toute la fidélité que permet une investigation dans de telles circonstances.

* terme québécois employé pour désigner le courrier électronique, que nous préférons à « mél ».

¹ Cette question a fait l'objet d'un Projet professionnel personnel : Joséphine Masson, *Un service de Fourniture de Documents à Distance à la Bibliothèque nationale de France : dossier d'analyse*, cycle D, 1998.

1^{ère} Partie : État de l'existant : une gestion empirique et peu coordonnée

I. Des outils différents suivant les départements pour apprécier l'existant :

Si notre collecte d'informations est lacunaire du fait du caractère ponctuel de notre observation, ce qui ne nous a peut être pas toujours permis d'accéder à tous les documents disponibles, ni de percevoir les moindres détails du fonctionnement des nombreux services visités et la qualité du traitement des demandes, force nous est néanmoins de souligner des traits essentiels de cet existant : le peu d'homogénéité dans les pratiques et dans la description statistique de l'activité.

En effet, le corpus de données recueillies est disparate : alors que les données recueillies sur le site de Richelieu se réduisent le plus souvent à quelques indications quantitatives (nombre de demandes par courrier traitées et, plus rarement, quantification du nombre de demandes de renseignements par téléphone), le souci de quantifier et d'évaluer la demande est plus affirmé sur le site de Tolbiac où le plus souvent une demande, par quelque vecteur qu'elle soit parvenue, fait l'objet d'une analyse sommaire portée sur un bordereau dont les champs prédéfinis et relativement peu nombreux, donc rapidement remplis, constituent une grille de lecture statistiquement exploitable.

La différence d'outils d'évaluation nous semble être le reflet à la fois d'une différence dans l'offre de service et d'une philosophie de l'offre différente, d'une considération différente portée aux services de réponse à distance, considération qui, au sein d'un service, peut varier suivant le vecteur emprunté par le lecteur distant pour communiquer, pour exprimer sa demande : si la considération portée au courrier électronique tend à s'affirmer, il n'en demeure pas moins qu'aux yeux d'un certain nombre le courrier postal mérite que lui soit accordé une attention toute particulière, ce qui se note notamment à travers la procédure de signature des courriers postaux. Ainsi, si la question de la qualité des renseignements donnés par téléphone ne semble pas retenir beaucoup l'attention des chefs de service, un certain nombre s'investissent particulièrement dans une relecture méticuleuse des courriers rédigés par leurs agents, courriers qui leur sont systématiquement soumis pour relecture, correction et modification puis signature, non pas de l'agent qui a assuré le traitement de la demande qui signerait « pour le service... », mais du chef de service qui ainsi engage sa responsabilité. Seul l'écrit engage, certes, en terme d'appréciation juridique, mais l'image de la bibliothèque se construit à chaque relation avec le public, quel que soit le vecteur que la demande de celui-ci emprunte.

Il est à noter que les statistiques que nous avons pu recueillir rendent compte, le plus souvent, de l'activité des services de renseignements à distance pour la seule année 1997. Ceci invite à une relative prudence de l'appréciation de l'existant dans la mesure où cette année 1997 est une année de transition et de mutation pour l'établissement. Toutefois cette conjoncture particulière, si elle a pu avoir quelques effets mineurs sur le quantitatif, ne semble pas avoir occasionné de variations qualitatives notables. En ce sens, la présentation de l'existant à la veille de l'ouverture de la bibliothèque de recherche sur le site François-Mitterrand/Tolbiac après déménagement des collections patrimoniales des Départements des Imprimés et des Périodiques de Richelieu pourra être considérée comme fiable et révélatrice d'un mode de fonctionnement et non comme la description d'un état d'exception sur lequel il ne serait pas nécessaire de s'attarder pour envisager l'avenir des services de renseignements à distance à la BnF.

II. Quels services à distance, pour quel public ?

A. *Site Richelieu :*

- 1) **Le Standard** : il relève de la Direction des moyens techniques. Il semble que les personnes – personnel contractuel et vacataire - qui travaillent dans ce service sont très isolées et un peu livrées à elles-mêmes sans avoir de réel recours si elles veulent obtenir une information qui serait utile à leur travail et en améliorerait la qualité. Aucune procédure de transmission ou de collecte de l'information n'est mise en place. Elles ne reçoivent pas de formation (avec visites) et d'informations mises à jour sur les différents services vers lesquels elles adressent les appels, si ce n'est une formation « sur le tas » ce qui rend parfois difficile une orientation pertinente des appels.
- 2) **Le Service courrier** : il est lui aussi placé sous l'autorité de la DMT. Il ventile les courriers sans les enregistrer. L'enregistrement est fait par les services qui traitent les demandes.
- 3) **Le Service d'accueil des lecteurs** : est placé sous l'autorité de la Direction du développement scientifique et des réseaux. Il a pour mission de recevoir les lecteurs qui souhaitent accéder aux

collections patrimoniales, lecteurs qu'il accrédi-te ou réoriente vers d'autres bibliothèques et centres de documentation après un entretien destiné à apprécier la demande et le besoin du lecteur. De façon impromptue², les personnes chargées de ces entretiens traitent – pendant ces entretiens – les demandes par téléphone auxquelles elles répondent sans pouvoir recourir immédiatement aux catalogues de la bibliothèque, qui ne sont pas interrogeables en box d'entretien, ce qui limite le caractère bibliographique du renseignement qui peut ainsi être donné au correspondant distant. Si la nécessité s'en fait sentir, le service traite les demandes en différé : le correspondant est alors prié de rappeler quelques heures plus tard ou le lendemain, ou adresse les appels vers la Salle de catalogues du Département des livres imprimés. « Sur une moyenne de 50 appels quotidiens : 50 % sont des demandes de renseignements pratiques récurrentes, 25 % ont pour objet des recherches bibliographiques, 20 % sont ventilées vers d'autres centres documentaires parisiens et 5 % se rapportent aux sujets les plus divers »³. Il traite aussi, après les avoir enregistrées sur un cahier, des demandes par courrier (postal et télécopie), demandes qui relèvent essentiellement de l'information pratique – auxquelles il est répondu par l'envoi de dépliants accompagné d'un courrier – et des demandes de lettres d'accueil en provenance de l'étranger, lettres nécessaires pour l'obtention de bourse ou de visas. Quelques données chiffrées permettent de fixer ce que représentait le renseignement à distance dans l'activité générale du service :

Statistiques du Service d'accueil et d'orientation⁴

Année	Lettres	Téléphone	Part du renseignement à distance dans l'activité globale
1992	396	11290	19 %
1993	374	12587	20 %
1994	482	12305	20 %
1995	679	13182	24 %
1996	734	13751	24 %
1997	340	10016	17 %

4) **La Salle des catalogues du Département des Livres imprimés** : Le personnel de cette salle, outre l'aide à la recherche bibliographique qu'il apporte au public qui fréquente la Salle des imprimés, répond aux demandes bibliographiques de correspondants à distance, demandes par courrier, par fax, par courriel et par téléphone. Toutes les personnes de ce service participent aux recherches liées aux demandes à distance. Environ 950 courriers ont été traités en 1997. Pour unifier le style des réponses et permettre une saisie plus rapide de celles-ci, une vingtaine d'imprimés types ont été construits par ce service. Les questions posées entraînent l'envoi⁵ :

- de références d'ouvrages complétées de la mention des cotes de la BnF afin de faciliter la recherche du lecteur lors de sa venue dans l'établissement et de lui permettre de passer commande d'une reproduction des ouvrages s'il ne peut se déplacer ;
- d'adresses d'organismes ou de personnalités, comme réponse à une question ou comme réorientation ;
- de photocopies de pages de catalogues
- de listes ou extraits d'annuaires. Les demandes ne font pas l'objet d'une analyse statistique qualitative et le quantitatif se limite au nombre de demandes reçues et traitées.

De nombreuses demandes de renseignements bibliographiques parviennent en salle des Catalogues. Les appels sont d'autant plus nombreux qu'ils ne sont pas orientés de manière pertinente vers ce service (cf. demandes d'informations générales...). Les demandes ne sont pas l'objet d'un comptage statistique. Elles arrivent de façon impromptue en banque de salle et interrompent le service au

² Les appels peuvent être transmis par le standard ou arriver directement dans la mesure où sur le Minitel et dans les *Pages Blanches* de l'annuaire téléphonique sont communiquées les coordonnées du « Service des lecteurs », c'est-à-dire l'Accueil des lecteurs.

³ Mireille Dutoit-Crepet, *Développement des renseignements rapides à distance du Service accueil des lecteurs de la BnF*, Projet professionnel personnel de bibliothécaire, concours interne exceptionnel, session 1995, IFB, Villeurbanne, 13 p.

⁴ Source : *Rapport annuel 1997 : contributions DDSR au rapport de l'établissement*.

⁵ d'après observation personnelle et *Document de travail* rédigé par Frédérique Mondon pour la Mission pour l'organisation et le transfert, daté du 13/07/94.

public présent déjà très sollicité. La charge de travail est invoquée pour expliquer l'absence de données chiffrées en matière de demandes par téléphone.

- 5) **Le Département des Périodiques** : afin de traiter les demandes de renseignements qui parviennent à ce département a été mis en place une petite équipe de trois personnes chargées d'organiser leur travail pour être en mesure de répondre aux courriers et aux appels téléphoniques reçus pendant une permanence assurée en interne, afin de ne pas gêner le service en salle. En 1997, 318 lettres de réponse ont été expédiées et 3363 appels téléphoniques, ces derniers faisant l'objet d'une répartition en deux types de demandes : « recherche » et « renseignement », soit 771 et 2592 appels. Les recherches sont de deux types : antériorité des titres ; recherches sur les périodiques. Les renseignements concernent : l'inscription pour l'obtention d'un numéro d'ISSN, l'obligation du dépôt légal, les conditions d'accès à la bibliothèque. Les demandes qui prennent la forme de recherches thématiques (Qu'existe-t-il, ou qu'avez-vous sur tel sujet ?) font l'objet d'une réorientation. Le filtrage des appels par le standard n'est pas jugé toujours satisfaisant.

Statistiques annuelles des services à distance du département des Périodiques - 1997⁶

	LETTRE	TELEPHONE	
		Recherche	Renseignement
Janvier	28	94	190
Février	32	87	200
Mars	21	72	238
Avril	27	81	296
Mai	29	66	233
Juin	20	62	210
Juillet	23	38	172
Août	31	49	131
Septembre	24	54	195
Octobre	29	47	255
Novembre	27	73	248
Décembre	27	48	224
Moyenne/mois	27	64	216
		Soit téléphone : 280	
Total	318	771	2592
		Soit téléphone : 3363	
96/97	- 35	- 399	320
	- 9,9 %	- 34,1 %	14,1 %
		Soit téléphone : - 79 ; soit : - 2,3 %	

- 6) **Les Départements spécialisés** (Richelieu + Louvois + Opéra + Arsenal) : les circonstances ne nous ont pas permis d'observer le mode de traitement des demandes de renseignements à distance mis en place par les Départements spécialisés. Cette présentation se réduira donc à quelques indications chiffrées destinées à figurer dans le rapport d'activité 1997, alors en cours d'élaboration, de la Direction des collections spécialisées sous l'autorité de laquelle sont placés ces Départements. Aucun relevé du nombre d'appels téléphoniques traités n'est mentionné. Il semble que ceux-ci, arrivant en salle de lecture, ne soient pas comptabilisés. Lacunaire, cet état de l'existant devra être complété⁷. Toutefois, notre analyse ayant pour objet de proposer des éléments de réflexion destinés à éclairer une décision qui devrait affecter dans un premier temps le site de Tolbiac – le site de Richelieu étant soumis dans l'immédiat à l'urgence d'une réflexion sur le redéploiement de ses collections spécialisées –, son intérêt ne semble pas invalidé par ces lacunes.

⁶ Source : *Service public – Statistiques annuelles 1997 – Information : correspondance*. Pour le rapport d'activité du Département des Périodiques.

⁷ Certains de ces départements traitent une masse de demandes considérable : il serait intéressant de connaître l'organisation qu'ils ont mis en place pour ce faire.

Statistiques 1997 de la Direction des collections spécialisées

Département	Nombre de renseignements envoyés par correspondance
Bibliothèque de l' Arsenal	150
Arts du spectacle	831 ^{*1}
Cartes et plans	1 014
Estampes	2 092
Manuscrits	1 280 ^{*2}
Monnaies, médailles et antiques	1 400
Musique	934 ^{*3}
Total	7 701

^{*1} (651 : Paris + 180 : Avignon)

^{*2} (1 080 occid. + 200 orient.)

^{*3} (804 Louvois+130 Opéra)

La *Phonothèque*, située rue de Louvois dans le même bâtiment que le Département de la Musique et placée sous la responsabilité du Département de l'Audiovisuel (Tolbiac), avait jusqu'à son transfert fin juillet 1998 à Tolbiac adopté un mode proche de celui mis en place au Département des Périodiques. Sollicitée essentiellement par des professionnels du domaine qu'elle couvre, elle a élaboré une grille d'analyse de demandes et des demandeurs⁸. En 1997, ont été traitées 683 demandes par téléphone et 172 demandes par courrier.

- 7) **Le Service de reproduction** : dépend de la Direction des Services de la Conservation (DSC). Ce service n'est pas un service de renseignements à distance : il réalise les commandes de correspondants qui connaissent théoriquement très précisément ce qu'ils souhaitent voir reproduit⁹. Toutefois, il est amené à faire de fréquentes recherches bibliographiques lorsque les demandes sont imprécises. Il est mentionné brièvement ici pour deux raisons : du fait de sa complémentarité évidente avec les services de renseignements bibliographiques, mais aussi compte tenu du fait qu'il a à traiter une correspondance très abondante (il établit environ 25 000 devis dont 17 000 sont suivis d'une commande) et mis en place pour ce faire un outil informatisé de suivi des commandes (Look – enregistrement/suivi de commande).

Ce panorama pose immédiatement la question du type de coordination des services à distance mis en place. Question qui trouve rapidement sa réponse dans le constat d'absence de coordination formalisée. Certes, lorsque la nécessité l'impose, les différents acteurs peuvent être amenés à se transmettre une demande. C'est fréquemment le cas des demandes auxquelles il est fait une réponse d'ordre bibliographique suivie d'indications relatives à la reproduction du document recherché par le correspondant : il s'agit là de la mise en place d'un circuit de traitement de la demande. Si, en revanche, « coordination » prend le sens plus large de « pensée commune » sur les services (à quoi répond-on, dans quel délai, envoi de documents... ?), le niveau de réponse, les demandes qu'expriment le public à distance et les questions que soulèvent le traitement de celles-ci, la conclusion qui s'impose est l'absence de formalisation des relations des différents acteurs qui renseignent à distance.

B. Site François Mitterrand/ Tolbiac : une situation transitoire

I. Une réflexion préalable à l'ouverture : les processus :

l'ensemble des fonctions et services du futur établissement Tolbiac a fait l'objet de description dynamique sous forme de processus, destinés à mettre en évidence les étapes qui scandent chaque fonction et les interrelations entre les différents acteurs que suppose la réalisation d'une tâche. Les composantes de la chaîne « services à distance », *processus P04*¹⁰, ont fait l'objet de nombreuses fiches détaillant chaque intervention. Le principe retenu pour le traitement des demandes intéressant

⁸ Voir Annexe n° 1

⁹ Ces correspondants doivent en effet indiquer la cote du document qui les intéresse, voir lettre de réponse type. Annexe n° 2

¹⁰ Voir le « Schéma de synthèse du processus P04 Services à distance », 14/4/1995, en annexe. Annexe n° 3

la Direction des imprimés et de l'audiovisuel était celui d'un traitement « à un ou deux niveaux : d'abord par le service central DIA des demandes à distance (SCD), puis éventuellement par les services de recherches au sein des départements. »¹¹ Cette réflexion extrêmement approfondie et soucieuse de mettre en place une organisation pensée pour offrir le meilleur service possible à l'utilisateur et précisant les rôles de chaque participant à ce service ainsi que la qualité et le contenu des relations entre participants révélait la volonté de faire au public à distance une véritable proposition de services, équilibrée et coordonnée. Il ne s'agissait plus de répondre tant bien que mal – en fait plutôt bien mais avec une efficacité relative, nous l'avons vu – aux demandes qui se présentaient, mais de s'engager dans une gestion efficace des demandes en créant une structure à cet effet. Cette réflexion sur les processus a permis à un nouvel état d'esprit du service à distance de souffler sur les pratiques des acteurs du site Tolbiac. Mais le réel a beaucoup pesé et la tension « chacun pour soi »/ « coordination » a beaucoup estompé les traits du projet initialement élaboré, ainsi que le dessine le développement qui suit, où Tolbiac Haut-de-Jardin n'est pas le décalque parfait de Richelieu mais nullement non plus la réalisation de ce qui avait été projeté, il est vrai en envisageant les collections HdJ et les collections imprimées et audiovisuelles patrimoniales sur un même site...

II. **Une organisation transitoire** sur ce site avant l'arrivée des collections patrimoniales et l'ouverture de la bibliothèque de recherche (Rez-de-Jardin) :

- Tolbiac Haut-de-Jardin/ Richelieu : quelles collections pour quelle bibliothèque ? :
Une bibliothèque d'études : les collections proposées aux lecteurs du HdJ¹² sont constituées, à titre onéreux, dans le respect d'une « Charte documentaire » qui précise notamment le type de public auquel ces collections sont destinées : un public de personnes ayant un niveau 2nd cycle, et la répartition des disciplines et thèmes entre les départements thématiques afin d'éviter les achats redondants et d'entamer la cohérence d'une organisation départementalisée¹³.
- Fermeture du site de Versailles : la disparition du centre de prêt en juin 1996 sans que lui soit substitué immédiatement un service de fourniture de documents à distance et le déménagement en 1997 de certaines collections (notamment de périodiques : cote « Jo », qui jusqu'alors n'étaient consultables qu'à Versailles) vers les magasins du Département droit, politique, économie de Tolbiac ont été cause d'un report des demandes vers la « nouvelle » bibliothèque sans qu'aient été mises en place de structures pouvant les traiter de manière satisfaisante .

III. **Services en contact avec les publics distants à Tolbiac** (à l'exception des services commerciaux et de ceux destinés aux professionnels) :

Cette courte présentation des différents acteurs des services de renseignements à distance se focalise sur les modes d'intervention auprès des publics distants et les principes de fonctionnement de ces services eu égard la problématique des renseignements à distance. Elle n'est en rien le compte rendu exhaustif de leur activité.

- 1) **Le Service du courrier** : lieu d'arrivée de l'ensemble des courriers adressés au site François Mitterrand/Tolbiac, ce service a pour mission la ventilation des plis et paquets, mission dont il s'acquitte facilement lorsque sur l'enveloppe est mentionné un destinataire précis (nom de personne ou de service) : le courrier est alors déposé dans le casier du destinataire sans être enregistré ni ouvert, mais qu'il est plus délicat de satisfaire si l'enveloppe est adressée à la BnF sans autre indication. Dans ce second cas, le pli est ouvert et la lecture de son contenu doit permettre une ventilation pertinente. Ventiler le courrier suppose alors de conjuguer de façon pertinente une appréciation juste de la demande du correspondant avec une vision informée du rôle de chaque service de la BnF afin d'attribuer à la demande le destinataire qualifié pour la traiter. Ainsi, cette pertinence est tributaire de la clarté d'énoncé de la demande, mais aussi, et surtout, de la qualité de l'information sur les activités et prérogatives de chaque service dont dispose la personne préposée à la distribution des plis. Si la réalisation de la première condition ne relève pas de la BnF, en revanche celle de la seconde est bien de son ressort et ne doit en aucun être négligée. Le Service du courrier doit disposer de consignes claires et être tenu informé des changements qui peuvent intéresser le bon acheminement des plis. Or ce Service a tendance à être oublié de l'établissement

¹¹ Commentaire accompagnant le schéma susmentionné.

¹² Toute personne âgée d'au moins 16 ans.

¹³ Il est à noter que les interférences disciplinaires ou thématiques ont fait l'objet de la publication d'un *Guide* à l'intention du personnel, particulièrement utile pour renseigner les lecteurs.

qui, par exemple, ne pense pas à l'informer des mouvements de personnels qui changent de service ou quittent la BnF. Un certain isolement du Service, préjudiciable à la qualité de la ventilation des plis, est perceptible, compensé pour partie par une vie de l'équipe qui permet la circulation des informations transmises officiellement ou incidemment.

- 2) **Le Standard** : le sentiment de service coupé de la vie de l'établissement est plus frappant encore lorsqu'on observe le niveau d'information du standard. Le standard du site Tolbiac est situé dans le même local que celui de Richelieu, à Richelieu donc et non à Tolbiac. La description du standard de Richelieu peut donc être reprise et le constat d'isolement encore aggravé par le fait que les standardistes ne sont à aucun moment de leur journée en contact « immédiat » avec le personnel et le lieu vers lesquels elles adressent les correspondants. Notons que, bien que dans la même pièce, le Standard Richelieu ne peut orienter directement un correspondant désirant joindre une personne sur le site de Tolbiac, pas plus qu'un correspondant ayant composé le numéro du standard de Tolbiac ne peut être mis en relation avec une personne de Richelieu : le standard est dans ce cas obligé de donner le numéro de téléphone de la personne qui doit être jointe – alors que certains numéros ne devraient pas être divulgués – et le correspondant doit appeler une seconde fois la BnF.
 - 3) **Le webmestre** : l'administrateur du site web de la BnF¹⁴, Conservateur relevant de l'autorité de la Direction du développement scientifique et des réseaux, centralise l'ensemble des courriers électroniques envoyés par les internautes lorsque ceux-ci recourent à la fonction messagerie proposée sur le site, fonction symbolisée par une « enveloppe » présente sur la page d'accueil. La boîte `webmaster@bnf.fr` constitue ainsi LA boîte à lettres électronique de l'établissement. Les messages arrivés dans cette boîte – à l'exception de ceux qui concernent le développement du web qui sont traités directement par le webmestre – sont ensuite répartis, suivant leur thématique, entre les directions de l'établissement, après cependant envoi d'un message accusant réception auprès de l'internaute, lui indiquant que son courrier a été transmis au service compétent. Le webmestre n'a aucun retour d'informations sur le traitement des demandes qu'il a ventilées : aucun suivi, ne serait-ce que la communication de données chiffrées, n'a été mis en place, au regret du webmestre. Chacune des directions a désigné un ou deux correspondants-Internet. En 1997, le webmestre a eu à traiter, c'est-à-dire décider de la répartition, 1500 messages et a répondu personnellement à environ un message sur cinq. Près de 25 % des messages parvenus ont été reroutés vers la boîte à lettres du correspondant-courrier électronique chargé de centraliser les messages d'ordre bibliographique afférents aux collections imprimées et audiovisuelles, donc relevant de la compétence de la Direction des imprimés et de l'audiovisuel (DIA), soit un total d'environ 375 messages¹⁵, et 9 % ont été adressés au correspondant qui centralise les messages relevant de la compétence de la Direction des collections spécialisées (DCS), soit quelque 135 messages. Le webmestre observait en commentaire du bilan d'activité des services Internet qu'il soumettait à la réflexion du Comité de développement Internet en février 1998 que la *tendance était à l'accroissement du trafic*, confirmant par là que « *la messagerie devient un moyen de communication institutionnelle au même titre que le courrier ou le téléphone* ». « Cet accroissement provient essentiellement de la *hausse du nombre de messages pour la DIA et pour le Webmaster* », ajoutait-il ; et de poursuivre : « *L'ouverture de boîtes à lettres accessibles via le web et correspondant à des services spécifiques de la bibliothèque pourrait permettre de diffuser ce flux de message directement aux utilisateurs finaux. C'est le sens de la demande d'adresses collectives spécifiée lors du dernier comité de développement Internet* ». Si de nombreux arguments plaident en faveur de cette suggestion, tout dépendra de la façon dont elle sera formalisée. En effet, en 1995-96, trois boîtes à lettres étaient accessibles via le site de la BnF : celle du webmestre, celle de l'« Opale-master » destinée à recueillir tous les messages relatifs à la consultation du catalogue BN-Opale en mode Telnet VT100, et celle mise en place pour recueillir impressions et questions suscitées par la consultation de l'exposition virtuelle « Mille Enluminures ». Une telle confusion a été observée, dans l'utilisation de ces trois boîtes vers lesquelles était envoyé « n'importe quoi », qu'il a été décidé de n'en laisser ouverte qu'une seule. Signalons, en outre, que le webmestre est chargé de l'exploitation des statistiques de consultation du site. Peuvent être exploitées, avec une plus ou moins grande fiabilité¹⁶, les données suivantes :
- le nombre de connexions mensuelles ;

¹⁴ <http://www.bnf.fr>

¹⁵ Pour observer les variations mensuelles du nombre de messages réadressés par le webmestre au correspondant DIA, se reporter au schéma présenté en annexe, extrait du rapport d'activité présenté par l'administrateur du site en février 1998 devant le Comité de développement Internet de la BnF, document interne intitulé : *Statistiques des services Internet*, année 1997. Y figurent également une représentation de l'évolution mensuelle du nombre de messages émis via le site web, ainsi qu'une représentation de la répartition moyenne de ces messages entre les directions. Annexe n° 4

¹⁶ voir « *Statistiques des services Internet : année 1997* », présentées au Comité de développement Internet par le webmestre en février 1998.

- qui consulte le web, sachant que, ce dénombrement étant effectué à partir des noms de domaine des adresses Internet, près de la moitié des visiteurs du web ne sont pas identifiables ;
- le nombre de requêtes par heure de la journée ;
- les rubriques les plus consultées, ce qui permet de définir une hiérarchie des pôles d'intérêt, soit *par ordre décroissant d'intérêt manifesté* : « *l'information bibliothéconomique* (Catalogues, BN-Opale, produits bibliographiques...), rubrique sans conteste la plus consultée (41%), *l'information professionnelle* (conservation, dépôt légal) (15%), les expositions virtuelles (Savoirs du monde, Enluminures...)(13%), les informations pratiques (prestations, conditions d'accès...)(11%), soit des informations de proximité intéressant les seuls visiteurs physiques à la BnF, [...] la rubrique des informations culturelles est très peu consultée (1%) »
- les pages les plus consultées.

Il est possible de croiser certaines de ces données pour analyser plus finement un service, la consultation de BN-Opale et BN-Opaline, ou celle de Gallica, par exemple¹⁷. Cet ensemble de données intéresse notre observation de l'existant dans la mesure où il permet d'esquisser une évaluation de l'offre de service de renseignements à distance qui relève, non pas d'un traitement « sur mesure », mais du « prêt-à-répondre ».

- 4) **L'Accueil général** : relève de la Direction du développement culturel (DDC). Sa mission de renseignements du public est définie comme suit : il fournit aux lecteurs et aux visiteurs des informations « générales ou pratiques » sur la Bibliothèque, la localisation des départements et services, le programme des manifestations culturelles. En matière de services à distance, l'accueil intervient donc pour le traitement des demandes, remarques et suggestions relatives au fonctionnement général de la BnF, à l'offre de collections (sans entrer dans le détail du contenu) et de services sur le site de Tolbiac, ainsi que de celles relatives aux activités, visites et manifestations organisées par l'établissement. Ces demandes lui parviennent par voie postale, ou par téléphone : la DDC assure une permanence du lundi au vendredi de 10 h à 18 h. Elles peuvent aussi être formulées par des lecteurs ou visiteurs qui se sont déplacés sur le site de Tolbiac et qui ont souhaité remplir les **formulaires de « suggestions/remarques »** disponibles dans tous les espaces accessibles au public (salles de lecture, accueil, SOL) « suggestions/remarques » auxquelles les lecteurs demandent que soit répondu par un courrier envoyé à leur domicile. Ce traitement à distance des doléances d'un public présent ne sera examiné plus avant : il ne relève pas directement de notre problématique. Il devait néanmoins être signalé à la marge de cet état de l'existant comme une spécificité adoptée par TOUS les services en contact avec le public présent dans la mesure où cette initiative est **l'expression formalisée d'une volonté d'écoute du public et d'organiser une réponse commune à l'ensemble des acteurs concernés** par cette attente du public qui souhaite être entendu et voir pris en considération ses besoins et sa perception de l'offre qui lui est faite par l'établissement : le traitement de ces formulaires par chacun des services et départements thématiques a fait l'objet d'une concertation lors de « réunions de service public » qui rassemblaient l'ensemble des « correspondants-service public » en charge de la question de la relation au public présent. Cette proposition institutionnalisée doit en outre être signalée dans la mesure où elle a été l'occasion pour des services qui recevaient peu de courriers du public à distance (accueil, départements thématiques) de développer une pratique de traitement « sur mesure » et par l'écrit des demandes du public, ce qui a été l'occasion de définir une organisation du travail, des procédures formalisées qui peuvent être transposées pour le traitement des demandes de renseignements à distance : le traitement des formulaires de « remarques/suggestions » n'était en effet pas marginal dans l'activité des correspondants-services publics. Notons que l'Accueil général a en outre la responsabilité du **serveur vocal** mis en place à l'ouverture du HdJ, serveur qui doit permettre la diffusion d'informations générales et pratiques sur l'établissement 24 h sur 24¹⁸. Il assure la gestion de ce serveur, c'est-à-dire le suivi de son fonctionnement, l'organisation et la mise à jour de l'information diffusée par ce vecteur, ainsi que l'exploitation des données statistiques qui peuvent être recueillies.
- 5) **Le Service de recherche bibliographique (SRB)** : est un des constituants de la DIA. Ce service et la Salle des catalogues à Richelieu sont les deux composantes d'une même entité présente sur les deux sites, placée sous l'autorité d'un même chef de service et composé d'un personnel amené à travailler sur les deux sites pendant cette période de transition, tant pour y effectuer les tâches internes au service – au nombre desquelles les réponses au courrier figurent –, que pour assurer le

¹⁷ Voir en annexe les schémas synthétisant les données recueillies. Annexe n° 5

¹⁸ son rôle et son fonctionnement sont examinés plus longuement p. 16 et p. 36

« service au public », à savoir offrir une aide à la recherche bibliographique au public présent et à celui qui souhaite obtenir des renseignements par téléphone. Cette mission d'aide à la recherche bibliographique – cœur de la définition de ce service –, la légitimité et l'expérience acquise en matière de renseignements bibliographiques sur le site de Richelieu ont, dès l'ouverture du HdJ, en décembre 1996, institué le **SRB en acteur principal des renseignements à distance sur le site Tolbiac**. Cet état de fait s'est imposé avec d'autant plus d'évidence que le personnel, outre sa compétence, pouvait mettre en avant le fait que lui seul avait l'accès à l'ensemble du fonds de la BnF – à savoir les collections en accès libre de Tolbiac et celles de Richelieu –, ce immédiatement ou par la consultation de catalogues en ligne et de fichiers papier uniquement présents en Salle des catalogues. Lien entre les deux sites, ce service était d'autant mieux en mesure de traiter les demandes d'un public à distance qui n'avait pas toujours présentes à l'esprit les règles de répartition provisoires des collections de la BnF – règles dont la complexité s'est accrue à mesure que progressait le déménagement des collections de Richelieu vers les magasins de Tolbiac, commencé en mars 1998 – et qui adressait indifféremment – ou suivant l'information dont il disposait – une demande de renseignements bibliographiques à l'un ou l'autre site, n'ayant pas conscience que la réponse à sa demande pouvait nécessiter la consultation d'outils ou de documents présents sur un seul des deux sites. **Le SRB a donc traité, pendant cette période de transition, la quasi-totalité des demandes d'ordre bibliographique parvenues par courrier postal (adressées à Tolbiac), par courrier électronique et nombre de demandes téléphoniques.**

- Le **courrier** (fax inclus : ils sont traités de la même façon que les courriers postaux) : suite à une démarche auprès du Service du courrier, le SRB s'est vu attribuer la presque totalité des demandes de renseignements d'ordre bibliographique. Toutefois l'orientation des courriers vers le SRB n'est pas toujours pertinente : le cas échéant, ce type de courriers est redistribué, ce qui ne fait qu'allonger le circuit avant traitement et dénote une perception approximative du Service du courrier des rôles de chaque service en matière de traitement des demandes¹⁹. À leur arrivée au SRB les courriers orientés convenablement sont enregistrés dans un tableur sous Excel puis traités théoriquement par ordre d'arrivée par les membres du service. Notons que le service ne dispose d'aucun secrétariat qui pourrait permettre de soulager de certaines tâches le personnel de catégorie A et B chargé du traitement intellectuel des demandes. De février à décembre 1997, **392** lettres enregistrées ont été traitées, soit une moyenne de 36 par mois. Un certain nombre d'imprimés type ont été construits pour permettre un traitement rapide de demandes qui impliquent un mode de réponse récurrent ou la diffusion d'informations souvent sollicitées²⁰. Signalons que ce matériau élaboré soigneusement par le SRB et la Salle des catalogues a été mis à la disposition de tous les acteurs susceptibles d'avoir à traiter des demandes de renseignements par courrier. Avant son envoi, la réponse rédigée par un agent du SRB est soumise à la relecture du chef de service qui y porte éventuellement les corrections et modifications qu'il juge nécessaires. Une fois celles-ci intégrées, le chef de service signe la réponse en précisant sa qualité de responsable du service. Seules les références du courrier permettent de savoir par qui l'affaire a été suivie. La qualité du service rendu à l'utilisateur à distance est ainsi garantie, cependant une composante de la qualité est insuffisamment prise en compte, ce du fait de moyens limités et d'obligations lourdes en terme de temps du SRB (plages de service public effectué sur les deux sites) : *le délai de réponse à la demande*. Le délai moyen est supérieur à un mois : nous ne disposons pas de données suffisamment précises à ce jour pour le quantifier rigoureusement²¹. D'aucuns justifient aussi ce délai par le fait qu'une réponse correcte à un courrier implique parfois de consulter les documents sur lesquels portent la demande.
- Le **courriel** : tous les messages d'ordre bibliographique arrivés, via le site, dans la boîte aux lettres du webmestre sont réorientés vers celle du correspondant-Internet de la DIA qui appartient au SRB et qui est chargé du suivi de leur traitement. « 6 personnes s'étaient investies dans le traitement de ces courriers électroniques en 1997, elles ne sont plus que 4 [en septembre 98], toutes appartenant au SRB »²², cette diminution étant inversement proportionnelle à l'accroissement du nombre de messages reçus. De sorte que si de mars à décembre 1997, 340 messages ont été reçus et **303** traités, sur les 352 messages parvenus entre janvier et la mi-septembre 1998, seuls 110 ont pu faire l'objet

¹⁹ Ainsi, une note, datée du 5 mars 1998, adressée par le Service de recherche bibliographique au directeur de la DIA dont l'objet était les « Services à distance du Service de recherche bibliographique Tolbiac, 1997 » signalait qu'« une part non négligeable de lettres ne concernant pas le service a dû être redistribuée sur les deux sites. 110 lettres ont été réparties sur le site de Tolbiac, 139 sur le site de Richelieu. » Cette remarque était accompagnée d'un tableau précisant la répartition des lettres redistribuées, tableau révélateur d'une ventilation des courriers qui n'est pas totalement satisfaisante : la part des courriers arrivés indûment au SRB représente plus du tiers du total des courriers orientés vers ce service. Voir tableau de cette répartition en annexe. Annexe n° 6

²⁰ voir quelques unes de ces lettres-types en annexe. Annexe n°7

²¹ Nous ne pouvons reprendre le constat énoncé dans la note susmentionnée : « les délais de réponse sont actuellement trop longs » et l'auteur de cette note de plaider pour que soient évalués « les moyens au sein du service afin de rendre ce service plus performant ».

²² Intervention du correspondant-Internet de la DIA lors d'une réunion sur les services à distance (14/09/98). Voir Annexe 8

d'une réponse. La procédure de traitement suivante a été mise en place, décalque de celle observée pour le courrier postal : le correspondant-Internet distribue le courriel à des relais ; une fois la réponse rédigée, elle est relue par le correspondant qui éventuellement propose des améliorations ; enfin le courrier-réponse, signé par celui qui l'a traité, est expédié depuis la messagerie du signataire, une copie étant adressée vers la boîte du correspondant-Internet qui les archives. Ce dernier insiste sur le caractère nouveau de ce vecteur et sur sa spécificité malgré les nombreux points communs qu'il partage avec le courrier papier. Si certes les qualités du médium sont une chose et la durée de la recherche une autre, et si la lecture de ces messages semble permettre de les répartir en deux catégories : les demandes de grande urgence et les demandes « bouteille à la mer », il n'en demeure pas moins, dans l'esprit du correspondant, que les courriels devraient pouvoir être traités dans l'ordre où ils arrivent et recevoir une réponse dans un délai de 8 à 10 jours. Cette exigence implique la participation d'un plus grand nombre d'acteurs au traitement des courriels et une organisation rigoureuse du travail de sorte que les messages orientés vers les relais ne reçoivent pas une réponse après plus d'un mois d'attente dans leur boîte à lettres. « Une réorientation efficace avec l'assurance de réponses dans des délais raisonnables » : tel est, selon le correspondant-Internet, le principe organisateur qui doit prévaloir pour que puisse être traité le nombre sans cesse croissant de demandes d'ordre bibliographique.

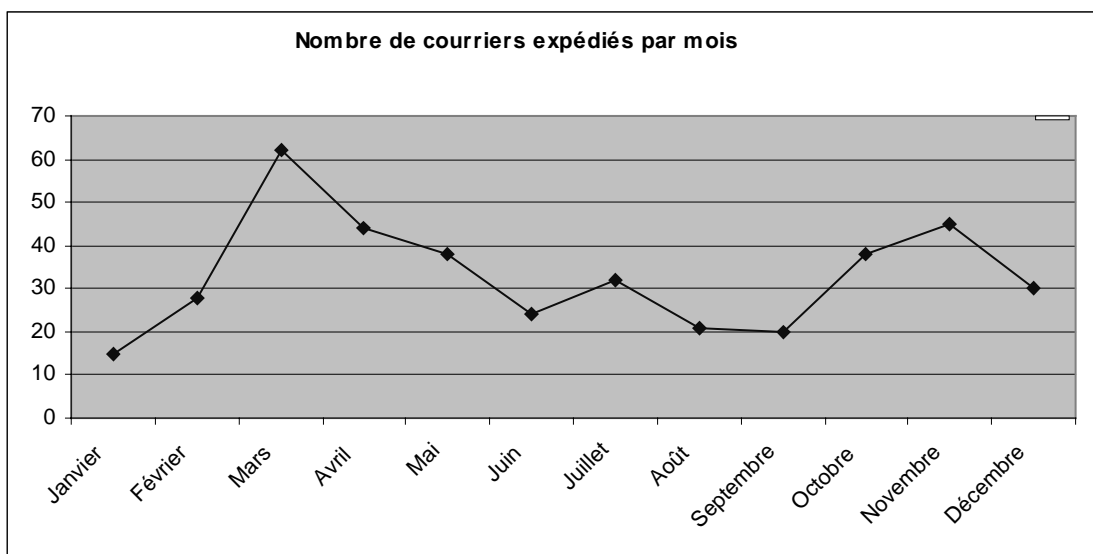
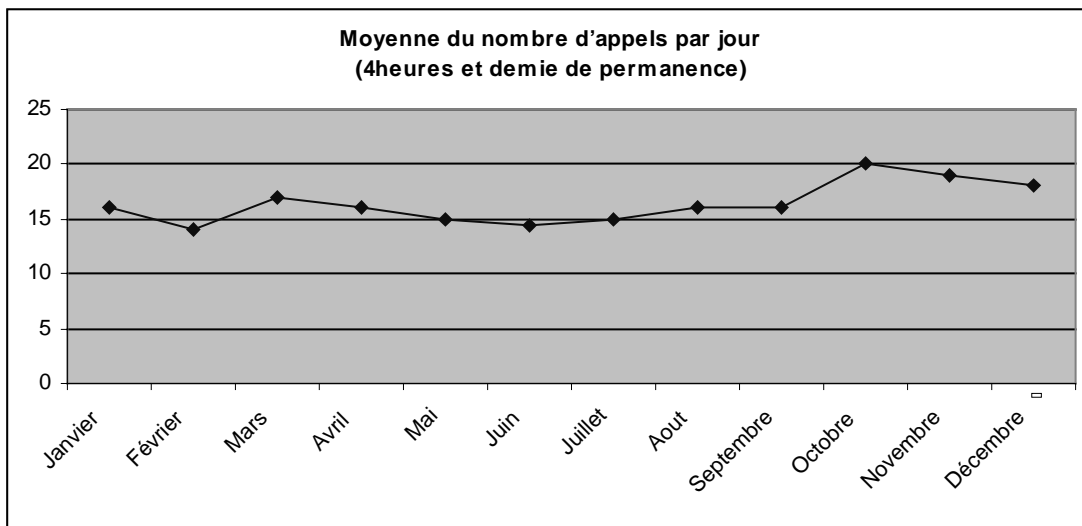
- **Les appels téléphoniques** : le SRB a mis en place conjointement avec le Service d'orientation des lecteurs (SOL) un mode de fonctionnement qui doit permettre un traitement plus satisfaisant des demandes parvenant par téléphone que celui observé et vécu lors du « service public » en Salle des catalogues à Richelieu. Il a été décidé que pour rendre un service qualité aux publics distants, dont les attentes en matière de communication par téléphone sont très fortes, de créer une structure adaptée et entièrement dédiée au traitement de ces demandes : une permanence téléphonique de renseignement et d'orientation bibliographique. Permanence accessible 40 heures par l'intermédiaire de la consultation du serveur vocal chargé de diffuser des informations sur la BnF qui propose au correspondant s'il veut obtenir des informations complémentaires sur les collections d'être mis en relation avec « un bibliothécaire », le service de renseignements à distance est assuré par le SRB pendant 14 h (jusqu'en avril 98 : 16 h), le reste du temps : 26 h (24 h auparavant), il l'est par le SOL L'attention nouvelle portée au public à distance, dont témoigne cette prestation, est aussi perceptible au travers des outils élaborés pour pouvoir en évaluer l'activité, la qualité et la pertinence. Des données chiffrées précises et diverses sont recueillies pendant les entretiens sur des bordereaux conçus spécifiquement pour évaluer cette offre²³. Il est à noter que le SRB est aussi accessible hors permanence téléphonique conjointe avec le SOL : le numéro de la Salle de recherche bibliographique est en effet communiqué au public distant, notamment sur Internet (via l'édition du Guide du lecteur HdJ en ligne. De décembre 1996 à décembre 1997, le SRB a répondu à **3036 appels** ; la moyenne est donc de 253 appels par mois (pour 16 h de permanence), soit 4 appels par heure.

- 6) **Le Service d'orientation des lecteurs (SOL)** : relevant de l'autorité de la Direction des imprimés et de l'audiovisuel (DIA), ce service n'est pas l'exacte réplique du Service d'accueil des lecteurs : son identité est quelque peu incertaine. Il est désigné au public présent à la fois comme le service accessible gratuitement auprès de qui il peut – comme à l'Accueil et dans les salles de lecture aux banques de salle – poser « des questions générales ou pratiques » et obtenir des indications « pour s'orienter dans la bibliothèque et ses divers espaces et services », comme le service qui – comme le SRB et le personnel des salles de lecture – peut « répondre aux questions sur les collections », aider à « trouver les documents recherchés » et « apprendre à manier les outils de recherche bibliographique », et comme le lieu d'information sur les autres sites de la BnF, ainsi que sur les autres bibliothèques et centres de documentation. Il n'a aucune visibilité pour un public à distance : ces coordonnées téléphoniques ne sont communiquées nulle part et aucune description ne le décrit au public dans toute son extension. Ceci n'en fait pas moins un acteur important des services de renseignements à distance. Il assure conjointement avec le SRB la permanence téléphonique de renseignement et d'orientation bibliographique à raison de 26 h par semaine. Pour ce faire il a réservé un bureau dans lequel sont reçus les appels et où sont immédiatement accessibles tous les outils nécessaires à un traitement efficace des demandes. Il a ainsi, en 1997, traité **3930 appels**. Il traite aussi le courrier qui lui parvient, soit, en 1997, **397 lettres expédiées** (un certain nombre sont des réponses en différé à des appels). Le circuit par lequel ce courrier parvient au service demeure obscur dans la mesure où il n'a fait l'objet d'aucune définition : aucune véritable procédure de redistribution n'a été mise en place. Le SOL a aussi traité des *courriels* pendant les trois mois qui

²³ Voir Annexe n° 9

ont suivi l'ouverture du HdJ. En avril le SRB a avisé le webmestre qu'il souhaitait que la totalité du courrier électronique de la DIA lui soit adressée : le SOL ne traite donc plus de courriels.

Nombre total d'appels reçus en 1997 : 3930
Moyenne annuelle : 342 appels par mois²⁴



Total : 397 courriers expédiés en 1997

- 7) **5 Départements thématiques** : constituants principaux de la DIA, ces départements : D1 (Philosophie, histoire, sciences de l'homme), D2 (Droit, économie, politique), D3 (Sciences et techniques), D4 (Littérature et art), D5 (Audiovisuel) ont la responsabilité des collections offertes aux publics. Ils n'ont depuis l'ouverture du HdJ reçus que très peu de courriers (une dizaine par an). Ils en ont, en revanche, envoyé un certain nombre en réponse aux « remarques et suggestions » portées par les lecteurs sur les formulaires mis à leur disposition en salle de lecture. Ce sont essentiellement des réponses à des suggestions d'acquisition et à des remarques sur la qualité des fonds proposés. Signalons à titre d'exemple que le Département philosophie, histoire, sciences de l'homme a ainsi, en 1997, traité environ 250 demandes. Par ailleurs, les départements ont souhaité offrir à leurs lecteurs et au public distant la possibilité d'obtenir des renseignements

²⁴ Pour plus de détail, se reporter à l'Annexe n° 10 : Extrait de *Statistiques du SOL, Rapport annuel 1997*, complété par une note interne émise par le SOL le 11/09/1998 qui permet de disposer d'un bilan de activités « Services à distance » du SOL de janvier à août 1998.

bibliographiques à distance. Ils ont chacun communiqué un numéro de téléphone afin de pouvoir être joint sans intermédiaire. Ce numéro a été imprimé dans le Guide du lecteur Haut-de-Jardin et, dans la mesure où ce dernier a également été édité sur le serveur web, diffusé sur Internet. Pour répondre, chaque département, sans concertation avec les autres, a adopté un mode de fonctionnement lui semblant adapté aux besoins du public et aux moyens qu'il souhaitait – ou pouvait – engager pour y répondre. Tous ont décidé d'assurer pour leur compte des permanences téléphoniques en interne et non dans les salles de lecture afin de ne pas gêner les lecteurs présents de façon incessante par ces appels du public à distance : ces permanences avaient donc lieu « en tour », c'est-à-dire dans les bureaux du personnel qui, suivant un planning établi par le correspondant-service public, faisait basculer les appels de la permanence sur son poste de travail : une salle de ressources communes était accessible, mais aucun bureau dédié à cette permanence, où serait immédiatement accessibles les outils pour traiter les demandes, n'avait été réservé. Les jours et heures de ces permanences n'ont pas été uniformisés²⁵. En outre, elles n'étaient pas toujours tenues et étaient quelquefois remplacées par une messagerie. Cette absence de rigueur dans le respect des engagements était dû notamment au petit nombre d'appels reçus par les départements pendant ces permanences, petit nombre qui a fait douter de la pertinence d'une telle proposition.²⁶ Ce constat est à l'origine de la décision prise en réunion de service public le 9/01/98, de mettre fin à cette expérience que le très faible nombre d'appels reçus ne semblait pas justifier : désormais les appels parviendraient en banque de salle pendant l'ouverture au public. Seuls le D2 et le D5 ont maintenu une permanence en tour. Le D2 était il est vrai le seul département à recevoir un nombre significatif d'appels, soit une moyenne de 34 appels par mois en 1997²⁷ (concernant essentiellement les collections du PRISME (Pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise) : 30 % , en droit (20%) et en économie (19%)).

- 8) **L'Action pédagogique** : service placé sous l'autorité de la Direction du développement culturel, elle contribue au développement d'une offre « prête-à-consommer » sur le site web de la BnF en mettant à disposition des publics à distance des contenus qui viennent compléter les activités et manifestations culturelles qui ont lieu sur les sites de Richelieu et Tolbiac, essentiellement les expositions. Expositions virtuelles, dossiers pédagogiques consultables en ligne, ou envoyés par voie postale à la demande, et proposition d'envoi de matériel d'exposition (ex : série d'affiches diffusée à l'occasion du premier volet de l'exposition sur les Écritures) sont autant d'éléments mis en ligne sur le site web qui peuvent retenir l'attention du public à distance et offrir, sur le mode du « prêt-à-répondre »²⁸, une réponse aux questions que suscite le programme de manifestations culturelles, ainsi bien sûr qu'un accompagnement dans la compréhension et l'appropriation de ce programme.

IV. Quelles demandes ?:

- **Typologie des demandes** : Nous disposons de sources complémentaires pour apprécier ces demandes. Si les courriers n'ont donné lieu à aucune typologie permettant de synthétiser la qualité des demandes, en revanche les entretiens téléphoniques de la permanence conjointement assurée par le SRB et le SOL font l'objet d'une attention plus grande en matière d'évaluation. Les statistiques recueillies à partir des bordereaux d'entretien offre *une vision de la demande en terme de contenus*. Ils ont été élaborés pour permettre d'apprécier sur quelles collections portent les demandes, quelle réorientation elles nécessitent et quelles informations sont données.
- **Les demandes par téléphone se caractérisent par une proportion importante de demandes d'ordre bibliographique (plus de 60 %) :**

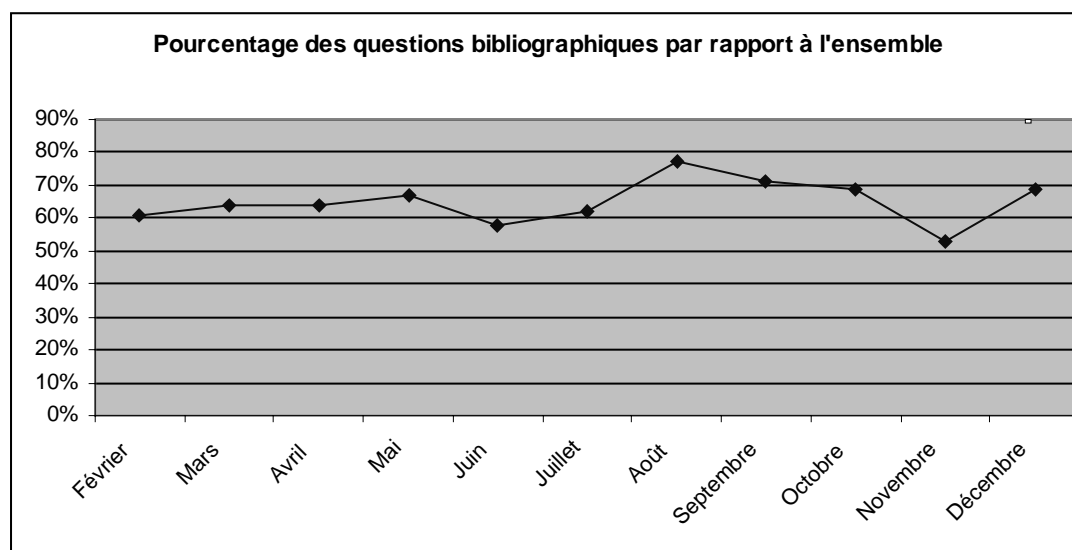
²⁵ D1 : de 10 h à 18 h du mardi au vendredi ; D2 et D3 : de 14 h à 18 h du lundi au vendredi ; D4 : de 10 h à 18 h du lundi au vendredi ; D5 : toute la journée sur messagerie. (état établi fin 1997).

²⁶ À titre d'exemple, si en janvier 97 le D1 recevait 35 appels dont 15 de l'extérieur et 20 de l'intérieur (salle de lecture, accueil, ...), 37 en février (30+7), il n'en recevait plus que 6 en juin (6+0), 5 en octobre (3+2) et 4 en décembre (3+1). Extrait du *Bilan chiffré du service public pour l'année 1997*, du Département Philosophie, histoire, sciences de l'homme, daté du 6 janvier 1998.

²⁷ La moyenne observée pendant les 6 premiers mois de 1998 est de 32 appels par mois. Les demandes de renseignements portaient à 28% sur le PRISME et à 26% sur la presse (le D2 est responsable de la Salle de Presse du HdJ).

²⁸ expression que nous construisons sur le modèle de « prêt-à-porter », par opposition au « sur-mesure »

Statistiques concernant les demandes téléphoniques du SOL, 1997



- Ces demandes bibliographiques concernent environ 66% des appels dont environ 35 % portent sur le collections de Richelieu. Pour Tolbiac, les questions bibliographiques concernent les collections des départements dans les proportions suivantes (données du SOL, 1997)²⁹ :

D1 = 13 %

D2 = 49 %

D3 = 12 %

D4 = 13 %

D5 = 4 %

SRB = 3 %

- On regrettera que cette préoccupation n'ait pas été complétée par une démarche telle que celle qui avait été adoptée par le Service Études et recherches de la BPI pour analyser l'activité du TPI (Téléphone public d'information)³⁰ n'ait pas inspiré l'élaboration des bordereaux d'entretiens. L'approche statistique proposée par Jean-François Barbier-Bouvet, concepteur de cette étude, permet en effet d'apprécier si le service rendu est bien conforme aux missions de l'établissement et à sa définition afin d'envisager certains infléchissements. Il considère la demande suivant sa motivation et non selon son contenu envisagé hors contexte. La demande est examinée en relation avec la personne qui l'exprime : une même question peut en effet recouvrir des aspirations du public différentes suivant qu'elle est posée pour rédiger un exposé, une thèse, pour satisfaire une curiosité personnelle ou professionnelle. L'étude des statistiques recueillies par les différents services qui prennent en charge les demandes à distance révèle l'absence d'une réelle réflexion sur les points de compétence, d'excellence de la BnF : elles ne semblent pas tant devoir guider la réflexion que permettre seulement d'évaluer l'activité du service.

- Interrogation sur l'existence de **corrélations entre choix d'un vecteur et type de demandes**. Si la pratique suggère d'associer demandes par téléphone et demandes rapides à traiter, ces demandes se transformant – traitement en différé – en courriers si elles ne répondent plus à cette caractéristique, aucune étude systématique n'a été menée en ce sens. Il nous est cependant possible de pointer un élément : la différence entre les demandes par courrier électronique qui portent sur les collections des départements thématiques et celles qui portent sur les collections spécialisées. En effet – comme le note Pierre-Yves Duchemin, correspondant du webmestre chargé de centraliser et de ventiler les messages destinés aux départements spécialisés – ces derniers tendent à voir le courrier électronique se substituer au courrier postal, sans que la teneur et la forme de la demande n'ait à en souffrir : ce courrier électronique est le décalque du courrier postal : la même précision dans l'énoncé de la demande, les mêmes formules de politesse, s'y retrouvent. Il s'agit le plus

²⁹ pour plus de détails voir Annexe n° 11

³⁰ BARBIER-BOUVET, Jean-François, *Le lien et le lieu : consultation à distance et consultation sur place à la BPI, enquête sur les usages et les usagers du service des réponses par téléphone*, étude dactylographiée, BPI, 1980 (Service des études et recherches).

souvent d'une correspondance entre érudits qui n'emprunte le vecteur courrier électronique que pour des raisons de commodité et de rapidité de transmission.

V. **Par quel vecteur ?** : Description des **circuits de traitement des différents types de demandes** en fonction du vecteur de communication choisi par l'utilisateur :

- ❖ Les demandes parvenues par **téléphone** via :
 - le *serveur vocal* : unique voie légitime pour accéder à la permanence téléphonique de renseignements d'ordre bibliographique (assurée par le SOL (26 h) et le SRB (14h), soit pendant 40h), cet outil de filtrage des appels est essentiellement destiné à donner l'accès à des informations pratiques ou relatives au programme des manifestations culturelles 24 h sur 24 et à éviter au personnel une répétition incessante de ce type d'indications³¹. Sa gestion est confiée à l'accueil général (qui doit régulièrement mettre à jour les informations relatives aux manifestations dont il a la charge). Trois types de service sont donc accessibles via le serveur : le « prêt-à-écouter » : des informations sur le fonctionnement, les conditions d'accès, les collections très succinctement évoquées ; les programmes des manifestations culturelles (l'accueil relève de la DDC); l'accès à un service « sur-mesure » soit auprès des agents de l'accueil, soit auprès des bibliothécaires qui assurent la permanence téléphonique bibliographique. Le numéro du serveur est le seul qui fait l'objet d'une réelle diffusion auprès du public. Ce mode d'accès est quelque peu remis en cause par les agents de la permanence téléphonique qui demandent vainement depuis juin 1997 une réactualisation des messages du serveur vocal de sorte que le choix « parler à un bibliothécaire » soit proposé plus tôt dans l'arborescence (ce choix devrait également être proposé dès le message 2.1 dans « Infos collections »).
 - le *standard* : son orientation des appels est jugée parfois contestable : certains appels qui intéressent la permanence bibliographique sont basculés sur le poste interne du SOL (dont le numéro ne doit pas être communiqué) ou en box d'entretien pendant le service au public présent. « Il est vraisemblable qu'en cas d'affluence ou de permanence téléphonique saturée, le standard cherche à tout prix à trouver une issue satisfaisante pour le correspondant. »³²
 - le *Guide du lecteur Haut-de-Jardin* : y sont imprimé les numéros d'accès direct aux départements et au SRB (aucun numéro pour joindre le SOL n'est communiqué et il n'est pas fait de mention de l'existence de la permanence téléphonique, encore moins d'un numéro d'accès direct dans ce guide)

sont traitées par deux entités :

- la **permanence téléphonique** (SRB + SOL) : elle est le signe que le renseignement à distance par téléphone ne doit pas être une pratique non formalisée qui perturbe le service au lecteur présent. Elles est assurées par les *bibliothécaires* du SRB et du SOL qui pour recueillir des données sur cette pratique ont élaboré, dans un premier temps séparément puis conjointement un bordereau d'entretien. Les *échanges* entre ses deux acteurs qui offrent la même prestation au public distant sont *très peu nombreux*. Le SOL assure ses heures de permanence dans un bureau dédié à cette fonction de renseignements à distance où sont regroupés ses instruments de travail spécifiques. *Les moyens documentaires* mis à disposition sont de quatre ordres : classeur où sont disponibles toutes les informations collectées et mises à jour permettant de répondre à certaines demandes d'ordre pratique essentiellement, base de cédéroms bibliographiques, connexion à Internet offrant notamment la possibilité de consulter le site de la BnF (donc BN-Opale et BN-Opaline, en mode Telnet) et les différents catalogues de bibliothèques accessibles en ligne (mission d'orientation) et de recourir aux ressources documentaires disponibles sur le web, documentation imprimée composée d'un choix d'ouvrages de référence. Le SRB, qui reçoit les appels dans sa salle de lecture HdJ dispose des mêmes outils mais l'organisation de l'espace ne permet pas un accès facile à tous.

³¹Voir arborescences en annexe. Annexe n°12

³²Note, SOL, 27/12/1997.

- les « permanences » des différents départements : chaque département a assuré une permanence aux horaires qui lui convenaient, donc sans qu'ils soient jusqu'au 9/01/98 ; depuis l'hétérogénéité des pratiques s'est encore accentuée : suivant les départements, les appels arrivent en salles de lecture (banque de salle)(D1, D3, D4) ou sur un poste en tour signe du maintien de permanence téléphonique spécifique pour le D2 et le D5. Un service relativement marginal en terme de quantité de demandes parvenues et traitées.

Les demandes sont traitées de la manière suivante :

- immédiatement
 - en aiguillant sur le département thématique compétent, si la qualité de l'information ne peut être assurée que par les départements
 - en différé (par téléphone (en rappelant la personne, cf. le système de permanence partagée via serveur vocal ne permet pas de fixer de rendez-vous à l'interlocuteur distant), par courrier postal, électronique ou par fax si la réponse nécessite l'envoi de documents, qu'ils s'agissent d'éléments bibliographiques ou de dépliants sur l'établissement.)
- ❖ Parvenues par *courrier postal* via le service du courrier et traitées essentiellement par le SRB (enregistrement, répartition, réponse (≡ procédure de vérification et de signature par le chef de service)) et secondairement par le SOL, les départements thématiques ne recevant quasiment aucun courrier (< 10 par an) depuis l'ouverture du HdJ en décembre 1996.
Dysfonctionnement relevé : la qualité de service ne s'apprécie pas seulement à l'aune de la qualité de contenu de la réponse ; le souci de respecter un délai raisonnable de traitement de la demande est un élément important à prendre en compte pour juger de la qualité d'un service.
- ❖ Parvenues par *fax* : le numéro de télécopie communiqué dans l'annuaire consultable par minitel et dans *les Pages jaunes* était celui de la Direction des imprimés et de l'audiovisuel (DIA) qui ventilait les demandes auprès des différents lieux compétents, sans qu'aucun suivi du traitement de ces demandes ne soit assuré.
- ❖ Parvenues par *courrier électronique* via le webmestre qui ventile les messages suivant leur objet, l'ensemble des demandes relatives aux collections des imprimés et de l'audiovisuel est adressé à une personne du SRB responsable de leur traitement pour la DIA, les messages concernant les départements spécialisés étant, eux, envoyés à une personne de la Direction des collections spécialisées qui a la responsabilité de leur traitement.

VI. Pour quels publics ?

- Indications très peu nombreuses : pas d'étude systématique des publics distants. Toutefois quelques indications ont été relevées par certains services : le SRB et la Phonothèque. Le SRB s'est livré à une étude statistique des courriers reçus en 1997. »la provenance du courrier montre que l'essentiel des demandes émane de toutes les régions de France et de nombreux pays ; Sur les 392 lettres traitées par le SRB, 91 % proviennent de correspondants n'habitant pas en Ile-de-France³³. **On voit là l'importance, pour des correspondants éloignés, que revêt la Bibliothèque nationale de France par la richesse de ses fonds et les services que l'on attend d'elle.**»³⁴ La Phonothèque a recueilli des données très fines tant sur les types de demandes que, dans la mesure du possible, sur les demandeurs dont beaucoup sont des professionnels du domaine couvert par ce service³⁵. Si elles étaient plus nombreuses les données statistiques recueillies pourraient être confrontées avec les données disponibles en matière de fréquentation de l'établissement³⁶.

³³ Sur 392 courriers traités, 8 proviennent de Paris, 27 d'Ile-de-France, 224 de la province, 129 de l'étranger. Voir Annexe n° 13

³⁴ Note du SRB à Jacqueline Sanson, 5 mars 1998.

³⁵ Voir Annexe n° 1

³⁶ Plusieurs études qualitatives du public présent ont été menées (par SCP communication) et les statistiques de fréquentation sont régulièrement exploitées. Voir notamment : BOKOVA, Lenka, JOUGUELET, Suzanne, KUPIEC, Anne, « Les publics de la Bibliothèque nationale de France à Tolbiac : au printemps 1997 », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1997, p.13-17.

- Un public qui tente de capter l'attention de l'institution en l'incitant par ses demandes à distance à mettre en place des structures de traitement de celles-ci.
- Rappel des missions de l'établissement. L'établissement, lorsqu'il tente de satisfaire un (des) public(s) distant(s), est-il à la marge des missions qui lui ont été confiées ou servir ce(s) public(s) fait-il partie intégrante de ses missions et des nécessités auxquelles la BnF doit donner satisfaction ? La note susmentionnée tranche sans ambiguïté la question.

VII. Éclatement des services de renseignements à distance...

- Des acteurs qui relèvent de directions différentes : une organisation segmentée

VIII. ... quelle coordination ?

Certes, quelques initiatives ont tenté de créer une dynamique de concertation et de travail en commun pour envisager de traiter ensemble des situations communes :

- Diffusion de lettres-types
- Réflexion intéressante menée à plusieurs pour harmoniser les réponses aux « suggestions/ remarques » : une expérience réussie. Souci d'uniformité dans les réponses aux questions récurrentes.

Mais, ce mode de fonctionnement et cet état d'esprit : coordonner les efforts pour mieux les conjuguer, plutôt que de les disperser en les juxtaposant, n'a nullement prévalu comme mode d'action et de réflexion quotidien. La segmentation de l'organisation n'a pas été contrebalancée par des structures transversales de coordination fortes. Les symptômes qui justifient la formulation d'un tel constat pourraient être énumérés longuement. Ne retenons que quelques signes :

- Peu d'échanges entre les différents acteurs :
 - peu de réunions abordant ce thème : si, au sein de la DIA, les réunions sur le service public étaient le moment désigné pour *définir dans toute son extension un service de renseignements offrant une image unifiée et de qualité aux correspondants à distance*, il semble que la réflexion s'est surtout attardée sur les moyens (en temps essentiellement) à accorder à ce service plutôt que sur le contenu de la prestation offerte et une définition précise des rôles de chacun des acteurs. Encore que pour être le moment désigné pour aborder la question d'une coordination en matière de service de renseignements à distance, ces réunions ont offert peu d'occasion aux participants de s'exprimer sur ce sujet : régulièrement placée à l'ordre du jour de ces réunions, la réflexion sur les services à distance était tout aussi régulièrement ajournée, évincée par celle sur les services au public présent.
 - pas d'échange de bilans d'activité ...
- Pas d'évaluation globale des services à distance de la DIA (cf. rapport d'activité)

Conclusion : Si les différents services de la BnF se sont appliqués, avec plus ou moins de conviction – mais aussi, l'honnêteté exige de le reconnaître, plus ou moins de moyens matériels et humains –, à satisfaire les usagers-distants qui leur soumettaient une demande de renseignements, on ne peut nullement désigner cet état de fait du terme de « politique de la demande », entendue comme mise en place d'une structure et d'une organisation rationnelle en vue de répondre aux demandes exprimées par l'utilisateur. L'établissement s'est efforcé de répondre à la demande mais n'a pas, pour ce faire, défini de politique, comme en témoignent, en matière de renseignements à distance, la disparité des pratiques, des organisations du travail et des modes d'évaluation de l'activité et la faiblesse de la coordination entre les différents acteurs, voire son absence. En aucun cas on ne peut parler de politique de la demande pour désigner les prestations de renseignements à distance assurées par la BnF. Ce constat doit cependant être nuancé si l'on considère l'état de l'existant non plus à l'échelle de l'établissement BnF mais à l'échelle de quelques services tels que la Phonothèque où était perceptible le souci de tendre vers l'affirmation d'une politique de la demande.

2^{ème} partie : Une nouvelle donne, de nouveaux enjeux

I. Un environnement qui évolue

A. *Mutations d'une société*

- **Un phénomène de société : la téléphonie omniprésente** : cf. téléphones mobiles, centres d'appels, développement des échanges téléphoniques entre les entreprises et leurs clients, les services téléphoniques d'une administration à l'écoute de l'utilisateur.(cf. entretien avec B. de Gastines, Directrice de SVP, in *Le Monde de l'Éducation*, Hors série, octobre 98, p. 64³⁷) + Communication par fax
- **Internet, ou la banalisation d'un vecteur** : taux d'équipements et études des usages des entreprises et des particuliers (en France³⁸, en Europe³⁹, à l'échelle de la Francophonie et du monde)
- **Le tout tout de suite**, l'accélération des échanges ou le temps réel roi de la communication, le règne de l'immédiat, grâce à la télécopie, au courriel et au téléphone : rapidité de circulation de l'information tend à abolir toute notion de frontières et de distances.

B. *Une administration en phase avec la société*

- **Le volontarisme des administrations de tutelle** : la communication à distance avec l'utilisateur et plus particulièrement l'utilisation d'Internet à cette fin dans les administrations fait l'objet d'injonctions et de recommandations du gouvernement qui pour « Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information » (intitulé du programme d'action gouvernemental, initié suite au discours du Premier Ministre à Hourtin, en août 1997) a commandé plusieurs rapports destinés à éclairer son action. Notons parmi ces commandes le rapport sur la contribution d'Internet à la modernisation de l'État de *Jean-Paul Baquiast* intitulé « Administration 1998-2001 », rédigé dans le cadre de la mission « modernisation du fonctionnement de l'État ». Ce rapport a été remis à Émile Zucarelli, ministre de la Fonction publique, de la réforme de l'État et de la décentralisation, le 1^{er} juin 1998⁴⁰. Notons aussi, autre témoignage d'une réflexion sur la mise en place de services à distance pour mieux satisfaire les attentes de l'utilisateur de l'administration, les rapports : « Internet et les administrations à l'étranger : une source d'idées », étude réalisée par Bruno Oudet sur commande du Commissariat Général du Plan⁴¹ et « Commerce électronique : une nouvelle donne pour les consommateurs, les entreprises, les citoyens et les pouvoirs publics^{42, 43} ». Il est à noter qu'une ***circulaire du ministère de la Culture enjoint les administrations et services publics de ne plus faire de développement de service en mode vidéotex*** : les nouveaux services à distance au public doivent être développés pour être mis en ligne sur Internet et les anciens services en mode vidéotex doivent migrer sur les serveurs Internet avant la fin de l'année 1999. **C'est pourquoi aucune de nos propositions n'auront pour vecteur le Minitel, bien que celui-ci soit très familier du public et largement présent dans les foyers français.**
- Un volontarisme qui exprime le désir de ménager une **nouvelle place à l'utilisateur au sein de l'administration** (cf. directives Rocard et suivantes ; la réforme de l'État). À la notion et au vécu d'administré, d'assujéti, tend à se substituer celle d'utilisateur, voire pour les établissements publics celle de client. Pendant : des utilisateurs plus exigeants, aux attentes renforcées. Dialogue

³⁷ Voir Annexe n° 14

³⁸ Voir notamment étude de la société Novatris : *Les Internautes français 98*, publiée en août 1998, et dont la présentation est accessible à l'adresse suivante : <http://www.novatris.fr/enligne/enbref.html> et le sommaire détaillé : <http://www.novatris.fr/enligne/sommairedetaille.html> : « **30 % des Internautes français vivent en région parisienne ; 80 % des Internautes sont de sexe masculin ;...** ».

³⁹ Voir sur le site de KPMG (repéré via internet.gouv.fr) l'étude : *Europe gets wired, A survey of Internet use in Great Britain, France and Germany*.

⁴⁰ Texte disponible en ligne à l'adresse suivante : <http://premier-ministre.gouv.fr/DOSACTU/ELEMENTB4.HTM>, complété par l'ouverture d'une « Banques d'idées » et d'un « Forum » sur les thèmes développés dans le rapport (accès par la même adresse)

⁴¹ <http://www-leibniz.imag.fr/PLAN/intro.htm>

⁴² <http://www.finances.gouv.fr>

⁴³ Voir Dossier « Écoles, entreprises, administrations vers la société de l'information », *Archimag, les technologies de l'information*, n°116, juillet/août 1998.

usagers/administration. De nouveaux services pour satisfaire les besoins des usagers du service public (Cf. musées, Archives nationales⁴⁴).

C. *Bibliothèques et médiathèques changent :*

- **Un nouveau regard porté sur l'utilisateur** perceptible tant dans l'organisation du travail au sein des bibliothèques - organisation « orientée-usagers » qui tend à placer l'utilisateur « au centre du système » - , que dans offre de services (médiathèques) : réflexion sur le Prêt entre bibliothèques, création de sites Web pour valoriser le travail offert au public qui fréquente la bibliothèque mais aussi pour proposer des informations et des services au public à distance, **mise en place de services « sur mesure »**, ou de services qui répondent à des préoccupations quotidiennes et partagées telles que l'emploi, la formation, la vie pratique par la mise à disposition d'informations de qualité et l'offre d'une médiation compétente et à l'écoute (cf. Cité des métiers⁴⁵ en partenariat notamment avec la Médiathèque de la Villette, Infodoc à Saint-Quentin-en Yvelines⁴⁶, BPI-Info). Le souhait partagé par les bibliothécaires de voir se développer l'autonomie de l'utilisateur exige d'accompagner l'individu vers cette autonomie, ce avec d'autant plus d'attention que celui-ci est peu familier de cet environnement : établir l'autonomie du lecteur comme objectif, c'est, pour prévenir toute exclusion, accompagner le lecteur aussi longtemps qu'il n'aura pas atteint cette autonomie. Ceci exige la mise en place de services destinés non plus à une masse mais à l'individu.
- **Une nouvelle appréhension des bibliothèques par les Français** : l'étude menée par le Département des études et de la prospective du ministère de la Culture : *Les pratiques culturelles des Français*⁴⁷, relève un engouement pour les bibliothèques – particulièrement pour les médiathèques – et un accroissement de leurs publics.⁴⁸ La perception de l'entité bibliothèque tend lentement à se rapprocher de celle qui prévaut dans le monde anglo-saxon et les pays nordiques. (Ex du service BPI-Info, service de renseignements à distance traitant par téléphone, par courrier, par télécopie, par courriel et par minitel les questions les plus diverses : la bibliothèque se propose comme le recours de tous les instants).

II. Nouvelle donne à la BnF :

De la volonté de *façonner une nouvelle image* à cette bibliothèque.

Cette nouvelle image, Roland Schaer, responsable de la Direction du Développement culturel, en a habilement dessiné les contours dans une contribution présentant la politique culturelle de la BnF :

« L'ouverture du nouveau site de Tolbiac correspond à une mutation profonde dans l'histoire récente de la Bibliothèque nationale de France, mutation qui va bien au-delà de l'accroissement des surfaces dans une architecture nouvelle. L'identité de l'établissement est transformée parce qu'il est appelé à jouer un rôle, non plus seulement au service de la recherche, mais aussi comme agent de transmission, en direction d'un public élargi, et cela dans tous les domaines de la connaissance. Ce changement, radical, commande de nouvelles formes d'insertion de la BnF dans la vie intellectuelle, culturelle et sociale, en même temps qu'il appelle de nouveaux modes de sociabilité dans les pratiques proposées aux usagers de la bibliothèque. Jusqu'ici lieu de recherche érudite, essentiellement dédié à l'histoire, la bibliothèque devient aussi lieu d'encyclopédie, d'échange entre disciplines, et, plus largement encore, lieu de culture, de circulation des idées et des savoirs, d'accès facilité aux documents fondateurs, largement ouvert sur la vie de la cité. »⁴⁹

⁴⁴ Dossier « Archives nationales : porte ouverte sur le XXI^e siècle », *Archimag, les technologies de l'information*, n°112, mars 1998.

⁴⁵ Voir par Madeleine Avrain, Olivier Las Vergnas, Catherine Prokhoroff, « La vie d'une chimère, trois ans de Cité des métiers à La Villette », *Bulletin d'informations de l'ABF*, n° 171, 2^e trim. 1996, p. 42-47.

⁴⁶ Claire Ferdenzi, Alban Corbier-Labasse, « Le service « INFODOC » de la médiathèque de Saint-Quentin-en-Yvelines », *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, n°161, 4^e trim.1993.

⁴⁷Olivier Donnat, *Les pratiques culturelles des Français : enquête 1997*, La Documentation française, 1998, 359 p. Un compte rendu de l'étude dirigée par Olivier Donnat a été rédigé pour la lettre d'information du ministère de la Culture : *Développement culturel*, n° 124, juin 1998. Il est disponible sur Internet : <http://www.culture.fr/culture/editions/r-devc.htm>

⁴⁸ Une partie du compte rendu susmentionné est intitulée : « Le succès des bibliothèques-médiathèques », intertitre suivi d'une brève analyse l'explicitant : « Près d'un tiers des Français (31 %) sont allés au cours des 12 derniers mois dans une bibliothèque ou une médiathèque contre 23 % en 1989. **Cette augmentation sensible de la fréquentation renvoie bien entendu aux récentes transformations des bibliothèques**, devenues médiathèques pour une partie d'entre elles, et aux efforts consentis par les pouvoirs publics dans ce domaine pour construire et rénover les équipements ou **pour offrir de nouveaux services**. La diffusion des supports audiovisuels [...] notamment a contribué à **modifier les usages des bibliothèques ainsi que leur image** [...]. Toutefois, la très grande majorité de usages des médiathèques continuent à privilégier les supports « papier ». », *ibid.* p.4

⁴⁹ Roland Schaer, « Sur la politique culturelle de la Bibliothèque nationale de France », *Bulletin des bibliothèques de France*, T.42, n°6, 1997, p.18.

A. *Un établissement qui se réorganise*

- **Deux sites** principaux de consultation des collections : Richelieu et Tolbiac. Quelle organisation ? : les Imprimés (ouvrages et périodiques) et les collections audiovisuelles peuvent être consultées à Tolbiac depuis décembre 1996 pour celles présentées en Haut-de-Jardin et depuis le 9 octobre 1998 pour celles qui constituent la « Bibliothèque de recherche, imprimés et audiovisuel », tandis que les collections spécialisées sont accessibles à « Richelieu », terme générique qui décrit en fait, outre le site de Richelieu qui concentre les Départements des Cartes et plans, des Estampes et de la photographie, des Monnaies, médailles et antiques, des Manuscrits (divisions occidentale et orientale), de la Musique (Louvois), ceux de l'Opéra, de l'Arsenal (Bibliothèque de l'Arsenal et Département des Arts du spectacle) et d'Avignon (Maison Jean Vilar). Pour le public, la « nouvelle » BnF, c'est donc 2 sites, mais UNE bibliothèque.

- **Site Tolbiac :**

➤ **2 niveaux, un établissement**⁵⁰ : cohabitent sur le site François-Mitterrand/Tolbiac deux bibliothèques dont les collections sont destinées à deux types de public que d'aucuns qualifient pour marquer la distinction les uns de « lecteurs », les autres de « chercheurs », les premiers ayant accès aux « salles de lecture » et les seconds à « l'espace recherche ». D'autres préfèrent attribuer au niveau Haut-de-Jardin l'étiquette « bibliothèque d'étude » et au Rez-de-Jardin celle de « bibliothèque de recherche ». La différence entre ces deux niveaux peut aussi être marquée par le couple d'expressions : « bibliothèque grand public » / « bibliothèque à accès réservé ». En revanche, elle ne peut être exprimée par l'opposition « collections en libre-accès » et « collections en magasin », ou « collections constituées par acquisitions » et « collections patrimoniales ». En effet, le RdJ propose – orientation nouvelle - de très importantes collections en accès libre qui proviennent pour l'essentiel d'acquisitions récentes⁵¹. Aucune des formulations rapportées ne décrit parfaitement la réalité. Cependant cette énumération laisse percevoir que la BnF, pour le public présent, n'est plus simplement une bibliothèque chargée de la conservation et de la communication sous certaines conditions des documents dits « patrimoniaux » mais qu'elle s'ouvre à un public et à des pratiques plus larges. Quelle perception de cette « ouverture » le public à distance peut-il avoir ? L'établissement souhaite-t-il qu'elle soit transposée en matière de service de renseignements à distance ?

➤ **Une organisation départementalisée des collections patrimoniales.** Auparavant placées sous la responsabilité du Département des Imprimés et du Département des périodiques, les collections patrimoniales de Richelieu déménagées à Tolbiac ont fait l'objet d'une répartition entre les départements thématiques, répartition qui n'a pas été opérée volume par volume en fonction de leur contenu précisément examiné mais par l'attribution des lettres de la cotation Clément, système de cotes utilisé jusqu'en 1996. Cotation dont les grandes divisions ont été définies au 17^e siècle, la cotation Clément, même si elle a fait l'objet de quelques aménagements, est le reflet de l'état du savoir et de la répartition disciplinaire qui prévalaient lors de son élaboration. À un premier niveau, le cadre de classement fait se succéder cinq grands domaines, traditionnels dans la bibliographie d'Ancien Régime, et au-delà : Religion (lettres A à D) ; Droit (lettres E et F) ; Histoire (lettres G à Q) ; Sciences et arts (lettres R à V) ; Littérature (lettres X à Z) ; chaque lettre recouvrant un domaine propre. Tous les volumes appartenant à un même ensemble désigné par une lettre de la cotation Clément - aussi peu harmonieux intellectuellement cet ensemble soit-il devenu au fil des siècles - ont été placés sous la responsabilité d'un département thématique. Certaines collections magasins auraient pu être placées sous la responsabilité de plusieurs départements. Mais il a fallu trancher en faveur de l'un d'eux. Des interférences existent donc pour certains domaines. Certains sujets ne peuvent être traités qu'en consultant les collections magasins de plusieurs départements thématiques. Qu'est-ce à dire pour le traitement des demandes de renseignements à distance ? Faut-il considérer qu'une demande doit être traitée en fonction de son sujet ou en fonction de la localisation des fonds qui s'y rapportent ? Le bon sens permet d'écarter cette question en la qualifiant de « faux problème » : le traitement d'une demande doit revenir a priori au département dont la demande relève intellectuellement : le sujet de la demande doit prévaloir comme critère de localisation. Mais si la demande nécessite la consultation d'un ouvrage dont le sujet relève de la compétence d'un

⁵⁰ voir page web de présentation du site Tolbiac : <http://www.bnf.fr/connaître/nivotol.htm>

⁵¹ « Constituées d'ouvrages de référence en toutes langues, elles visent à offrir une couverture encyclopédique des champs de la connaissance, présentant en même temps pour chacun un panorama du dernier état de la recherche. Ces outils sont répartis dans les différentes salles par discipline et par thème. » *Guide du lecteur, Bibliothèque de recherche*. BnF. 1998. p. 5

département qui n'a pas la responsabilité de sa conservation physique, quelles dispositions ont été prises sachant que l'accès aux magasins est réservé et que la circulation dans les magasins est réglementée ? Il est à noter en outre qu'aucun recensement systématique des demandes traitées jusqu'alors à Richelieu n'a été fait, ni même envisagé, afin de définir qui prendrait en charge certaines d'entre elles (ex : recherche d'antériorité effectuée au Département des Périodiques) qui se plient mal au principe de répartition thématique et sont donc difficilement attribuables si aucune règle de répartition et de traitement n'a été fixée.

- Un **nouvel organigramme** : une organisation de l'établissement recentrée sur les fonctions fondamentales. La perspective de l'ouverture d'un nouvel espace a mobilisé l'établissement autour d'une urgence, un nouvel enjeu : celui de trouver les **outils de la transversalité**, tant pour créer du lien entre les différents sites (Richelieu, Tolbiac et Marne-la-Vallée), que pour œuvrer à un développement harmonieux et optimum à Tolbiac dont l'organisation verticale en départements tend à faire surgir un mode fonctionnement segmenté qui ne laisse pas toujours une place suffisante à une réflexion inter-départements sur des préoccupations pourtant communes : tendent à s'instituer des féodalités, chaque département semblant vivre dans une relative autarcie. Pour infléchir cette tendance, il a été décidé⁵² de mettre en place des groupes de travail :
 - un groupe de travail sur les fonctions transverses de la BnF⁵³ ;
 - un groupe de travail sur l'unité de la BnF ;
 - un groupe de travail sur la prise en compte des nouvelles technologies à la BnF ;
 - un groupe de travail sur le rôle de l'encadrement à la BnF ;

autant de groupes dont l'intitulé dit implicitement la nécessité de développer les outils d'une transversalité aux composantes multiples.

Ces groupes de travail ont rendu leurs rapports au comité de pilotage de la réorganisation de la BnF, qui a pris acte de leurs conclusions⁵⁴ et a proposé « *de recentrer l'organisation de l'établissement autour de ces priorités, par la création tout d'abord, de trois grandes directions, appelées à fédérer chacune en un pôle unique des fonctions qui jusqu'à présent relevaient de plusieurs directions différentes* :

- la direction des collections ;
- la direction des services et des réseaux ;
- la direction de l'administration générale.

A côté de ces directions, *quatre délégations sont appelées à prendre en charge des missions particulières d'intérêt collectif, transverses à l'ensemble des directions* :

- la délégation à la culture ;
- la délégation à la communication ;
- la délégation aux relations internationales ;
- la délégation à la stratégie. »⁵⁵

B. Un nouveau contexte pour les services à distance :

I. SRB et SOL, des services qui évoluent :

- Evolution du SRB : un nouveau positionnement par rapport aux départements thématiques qui assurent déjà une partie du renseignement bibliographique dans leur spécialité.

⁵² Décision n° 97-2828 du Président de la BnF, sur proposition du directeur général et des directeurs.

⁵³ Dont la fonction avait été annoncée comme suit lors de « la réunion des directeurs de département et des chefs de service » du lundi 6 octobre 1997 : il « travaillera sur les missions transversales de l'établissement, et en particulier sur les missions scientifiques : chacun sait, en effet, que c'est un point de difficulté dans l'organisation actuelle que de concilier ces missions transverses avec l'organisation verticale des départements de collections. *Il s'agit donc d'un élément décisif pour l'avenir.* » (C'est nous qui soulignons).

⁵⁴ « Un large échange de vues ayant conduit à la validation de ce constat, la direction de l'établissement a proposé :

- de mettre au point un **schéma stratégique** de l'établissement ;
- de mettre en place une **nouvelle organisation de l'établissement** recentrée sur les fonctions fondamentales, sans doute plus ramassée, dans laquelle la position respective des services horizontaux et verticaux sera recadrée pour leur permettre de fonctionner dans les meilleures conditions, et la fonction centrale de pilotage sera renforcée pour assurer le suivi du schéma stratégique évoqué ci-dessus ;
- de progresser vers de **nouveaux modes de fonctionnement** garantissant un meilleur partage des tâches et une meilleure efficacité. Ces nouveaux modes de fonctionnement comporteront notamment **une révision du mode de pilotage des différents projets, une clarification des procédures, une communication interne plus fluide, une gestion des ressources humaines plus active, ainsi que la recherche d'une plus grande déconcentration** ; l'introduction de la contractualisation dans les rapports entre les services sera envisagée. L'ensemble de ces principes sera regroupé dans une charte. », *Le point sur la réorganisation*, Le Président, 29 janvier 1998.

⁵⁵ Bibliothèque nationale de France : stratégie pour un nouveau millénaire, document interne, 15 mars 1998. Voir organigramme. Annexe n°

➤ Evolution du SOL : missions : outre l'orientation et le renseignement bibliographique, le SOL est chargé de l'accréditation pour le RdJ, tâche familière du Service de l'Accueil des lecteurs de Richelieu . Le nouvel organigramme signe la fusion du SOL et de ce dernier en un seul service présent sur deux sites, alors qu'ils relevaient de directions différentes (DIA et DDSR). Pour assurer cette mission élargie, le SOL a vu ses effectifs augmenter pour atteindre 15 personnes de catégorie A et B qui effectuent la moitié de leur temps de travail en « service public », mais qui peuvent, en interne, traiter demandes de renseignements plus nombreuses compte tenu de cet accroissement.

II. De nouveaux outils de travail :

- 1) **Les Catalogues informatisés** : au nombre de quatre, ces catalogues se fondront en un seul lors de la migration vers la version 2 du Système informatique⁵⁶. Ils sont présentés comme les quatre rubriques du catalogue BN-Opale Plus et se déclinent comme suit⁵⁷ :
 - *Catalogue des imprimés en libre-accès* qui contient les références des collections imprimées en accès libre sur le site François-Mitterrand/Tolbiac, soit environ 430 000 volumes répartis entre le HdJ et le RdJ ;
 - *Catalogue des imprimés en magasin* : plus de 6 millions de notices de documents imprimés conservés dans les magasins du site Tolbiac. Ce catalogue doit remplacer BN-Opale en ligne et la Conversion rétrospective de la BnF sur cédérom ;
 - *Catalogue des imprimés numérisés* : environ 90 000 notices décrivant les imprimés numérisés de la BnF (monographies et périodiques), consultables en HdJ et en RdJ sur des postes spécifiques : les postes d'accès à la bibliothèque numérique ;
 - *Catalogue des documents audiovisuels* : environ 700 000 notices de documents audiovisuels (documents sonores, images animées, images numérisées, multimédia) et de documents informatiques.
 - Demeurent accessibles les catalogues consultables via le site de la BnF : BN-Opale en mode Telnet, que devrait rapidement supplanter BN-Opale Plus, et BN-Opaline. Cette offre destinée au public distant, mais très utilisée par le personnel de l'établissement pour le traitement des demandes de renseignements, est complétée par de nouveaux outils relevant du « prêt-à-répondre » et décrits ci-après, outils qui doivent donc à la fois figurer au rang d'outils de travail et d'outils de réponse en amont aux demandes que le public à distance serait tenté de soumettre à la BnF.
- 2) **Réseau de cédéroms** : si les différents services de réponses à distance installés à Tolbiac bénéficiaient déjà d'un accès à un réseau de cédéroms, ce réseau s'est considérablement développé avec l'ouverture du RdJ. Il compte actuellement une centaine de titres et devrait à terme offrir l'accès, en réseau, à environ 270 titres.
- 3) **Messagerie** : devrait être rapidement déployée sur les postes des agents de la BnF une messagerie interne (sous Lotus Notes), qui contribuera à faciliter la communication au sein de cette organisation segmentée.

III. Une nouvelle offre « prête-à-répondre » sur le site Web de la bibliothèque :

- 1) **Catalogues** : BN-Opale Plus devrait pouvoir être consulté à distance avant la fin de l'année 1998, sous la forme actuellement proposée au public présent des 4 bases susmentionnées. En attendant, est déjà accessible le Catalogue des imprimés en libre-accès⁵⁸, BN-Opale et BN-Opaline restant consultables en mode Telnet.
- 2) Mise en ligne du répertoire de sites sélectionnés par la BnF : *Les signets de la BnF* <http://www.bnf.fr/web-bnf/liens/index.htm>. Né en octobre 1997, ce « Répertoire de ressources accessibles par Internet » n'était initialement consultable que par les lecteurs présents sur le site de Tolbiac et était envisagé non comme une valorisation d'Internet mais comme un moyen de valoriser

⁵⁶ voir *Trajectoire, le magazine interne de la BnF* : numéro spécial « Système d'information de la Bibliothèque nationale de France », de juin 1998

⁵⁷ les chiffres qui suivent sont extraits du *Guide du lecteur, bibliothèque de recherche*, p. 32-33, et de pages du site de la BnF, donc de documents d'information externe...

⁵⁸ <http://www.bnf.fr/web-bnf/catalog/catla.htm>

les collections de la BnF, un complément à l'offre documentaire proposée. Elaboré grâce à la participation de correspondants-ressources Internet des départements thématiques chargés de coordonner et de synthétiser le travail de repérage effectué par leur département, il s'est progressivement étoffé, les dernières contributions présentées étant celles des Départements spécialisés qui s'associent depuis quelques mois à son enrichissement. À noter qu'initialement il avait été envisagé de proposer deux modes d'organisation des signets afin de permettre à l'internaute de recourir à celui qui lui paraîtrait le plus accessible pour accéder à l'information qu'il recherche, à savoir une liste alphabétique d'entrées d'une part et un classement matière suivant la classification Dewey d'autre part. Ce second mode d'accès n'a finalement pas été retenu. Signalons qu'il a en revanche été adopté par l'ADBDP⁵⁹ pour organiser sa « bibliothèque virtuelle »⁶⁰, bibliothèque composée non pas de livres, mais d'adresses de sites web, majoritairement en français.

- 3) **Catalogue collectif de France (CCFR).** « Projet commun aux ministères chargés de la culture et de l'éducation nationale, dont la maîtrise d'ouvrage est confiée à la BnF, le CCFR vise à la mise en place d'un outil d'accès unifié aux ressources documentaires d'intérêt national »⁶¹. Dès octobre 1998, le site web du CCFR <http://www.ccf.fr.bnf.fr>, permet de consulter le *Répertoire national des bibliothèques et des centres de documentation* (RNBCD), répertoire qui contient la description détaillée de bibliothèques françaises de tous types et de toutes tailles, soit plus de 3 500 établissements. Répertoire de services fournit, sur chaque bibliothèque ou centre de documentation, des informations d'ordre pratique (nom et adresse, jours et heures d'ouverture, adresses électroniques (un lien vers le site web est proposé), détail des services offerts par la bibliothèque, avec leurs conditions d'utilisation) et scientifique (historique de la bibliothèque, description chronologique, volumétrique et thématique des collections et des fonds particuliers, outils bibliographiques, appartenance à des réseaux...). Le RNBCD propose trois modes d'accès aux informations qui le composent selon que l'internaute recherche une bibliothèque (trois critères de recherche sont dans ce cas proposés : nom de la bibliothèque, ville, département, ou une recherche cartographique), un fonds en particulier, un ensemble de documents, sur un sujet déterminé par exemple (interrogation par type de documents, langue, période de publication, sujet, domaine ou discipline). Ce répertoire a été réalisé grâce à des données en provenance de l'ABES (Agence bibliographique de l'enseignement supérieur), de la DLL (Direction du livre et de la Lecture), et des bibliothèques elles-mêmes. Au début de l'an 2000, le CCFR permettra de localiser des documents (imprimés, audio, vidéo, multimédia) dans les principales bibliothèques et de demander le prêt ou la reproduction des documents qui seront remis au demandeur dans la bibliothèque de son choix. Ce nouvel outil, de consultation assez aisée, offre si ce n'est immédiatement au grand public, qui dans un premier aura peut-être besoin d'une médiation, du moins aux chercheurs, enseignants et professionnels de l'information, de la documentation et des bibliothèques, un outil de référence et d'orientation bibliographique qui, à terme, devrait détourner un certain nombre de demandes de la BnF vers les bibliothèques participant à ce catalogue collectif dans la mesure où celui-ci met en valeur une richesse souvent méconnue des fonds « de proximité »⁶². Le CCFR constitue donc à la fois : un outil relevant de la catégorie « prêt-à-répondre », c'est-à-dire un instrument mis à la disposition du public distant, de l'utilisateur final, qui *a priori* doit lui permettre de satisfaire seul, *de façon autonome*, sans recourir à un médiateur, sa curiosité et un outil de référence et d'orientation destiné à faciliter et à rendre plus efficace le travail du médiateur qui à tout moment sait disposer pour répondre à un correspondant d'un instrument performant et mis à jour.
- 4) **Gallica II**⁶³ : A l'occasion de l'inauguration de l'espace Recherche du site François Mitterrand, la Bibliothèque nationale de France a enrichi le site Gallica. Lancé en octobre 1997, Gallica offre la possibilité de consulter à distance une partie des collections numérisées de la BnF. Plusieurs centaines de milliers d'utilisateurs se sont connectés à Gallica. Les enquêtes entreprises auprès d'eux ont conduit à doter le site de fonctionnalités supplémentaires et à l'enrichir de documents nouveaux. Cette bibliothèque multimédia donne aujourd'hui accès à deux millions de pages, plus de dix mille images fixes et, pour la première fois, à des documents sonores. Avec cinq mille volumes numérisés et plus d'une dizaine de milliers de documents audiovisuels, Gallica propose une sélection des fonds numériques de la Bibliothèque nationale de France. Dans cette nouvelle version, Gallica conserve toujours sa fonction de serveur expérimental ainsi que son orientation documentaire sur le XIX^e

⁵⁹ Association des directeurs des Bibliothèques départementales de prêt.

⁶⁰ <http://www.adbdp.asso.fr/sommaire.htm>

⁶¹ Dépliant réalisé par la BnF : *Le catalogue collectif de France-CCFR*, www.ccf.fr.bnf.fr

⁶² Ceci est d'autant plus important à noter qu'aucune solution de substitution n'a été instituée par la BnF lorsque le Centre de prêt a été fermé.

⁶³ <http://gallica.bnf.fr/presente/ouverture.html>

siècle francophone. En 1999, la Bibliothèque nationale de France élargira progressivement Gallica à l'ensemble des documents libres de droits. Est à saluer particulièrement, outre la multiplication des modes d'accès aux documents, le remarquable travail effectué pour replacer les textes de la bibliothèque numérique dans le contexte intellectuel de leur production. Est ainsi offert, pour chaque discipline, une histoire des idées ponctuée de liens hypertextuels qui renvoie le lecteur aux ouvrages numérisés consultables à distance.

- 5) **Projet de réaménagement du site www.bnf.fr** afin d'améliorer sa lisibilité (perception de l'organisation de l'information) et de permettre une navigation plus efficace (arborescence, outils de recherche de l'information disponible sur le site) semble en cours d'élaboration par le Comité de développement Internet.

Attirons toutefois l'attention sur le fait que la mise en ligne de nouveaux services génère de nouvelles demandes d'aide, de renseignements, de précisions, de compléments d'information. Le « prêt-à-répondre », le « prêt-à-consulter » laissent s'exprimer de nouveaux besoins et de nouvelles demandes qu'il faut traiter par le « sur-mesure », avant de pouvoir de nouveau, dans certains cas, imaginer – grâce à l'étude des demandes de « sur-mesure » ainsi générées – un « prêt-à-répondre ». L'interaction « prêt-à-consulter »/ « sur mesure » est incessante.

IV. **Quelle organisation l'établissement a-t-il prévue pour répondre aux attentes et interrogations du public distant, compte tenu de cette nouvelle donne ?**

- 1) ***Quelles informations la BnF donne-t-elle pour que le public à distance puisse entrer en communication avec elle et accéder aux services de renseignements à distance ?*** Quelles conclusions en matière d'organisation des services à distance cette politique de communication de coordonnées permet-elle de tirer ? La diffusion des coordonnées des différents vecteurs par lesquels le public à distance peut communiquer avec la BnF est-elle le reflet d'une nouvelle organisation mise en place à l'occasion de l'ouverture du RdJ ?

Comment le public distant peut-il prendre connaissance des vecteurs lui permettant d'accéder aux services de renseignements à distance ? En consultant :

- **Les Pages blanches** de l'annuaire téléphonique : elles indiquent les coordonnées du site François Mitterrand/Tolbiac à savoir l'adresse postale, le numéro du serveur vocal, celui du standard et un numéro de télécopie qui s'avère être celui du Directeur des collections, suivi du numéro de téléphone du standard de Richelieu (et de l'adresse du site), de celui du dépôt légal et du dépôt légal périodiques (site Tolbiac), de la librairie Galerie Colbert, de l'auditorium Galerie Colbert, du Service des lecteurs de Richelieu, du catalogue collectif et des ouvrages étrangers. Aucun des numéros permettant de joindre directement les Départements thématiques ou spécialisés, le SOL, le SRB, ne sont communiqués. Les départements spécialisés situés hors du quadrilatère Richelieu (Arsenal, Opéra...) ne sont pas mentionnés, ce qui serait pourtant un moyen de marquer l'unité de l'établissement malgré sa dispersion géographique.
- **Le Minitel** : il permet de disposer des mêmes informations que dans les *Pages blanches*.
- **Les Pages jaunes** : à l'entrée « bibliothèques » ordonnée par arrondissement, elles ne mentionnent pas d'accès au site de Richelieu – qui ainsi semble ne pas exister – et donnent pour le site François Mitterrand/Tolbiac les trois premiers numéros indiqués dans les *Pages blanches* (serveur vocal, standard, télécopieur de la Direction des collections).
- **Le service « Renseignement »** de France Télécom (12) : il donne uniquement le numéro du serveur vocal. En retéléphonant et en demandant si d'autres numéros peuvent correspondre à la demande, il est alors possible d'obtenir les coordonnées du standard de Tolbiac. Richelieu semble ne pas exister.
- **Le site Internet** : il donne les adresses postales des deux sites, les coordonnées du Service reproduction (adresse postale, téléphone et télécopie) et une possibilité de communiquer par e-mail avec le webmestre. Est déjà présent sur le site le *Guide du lecteur HdJ* donc les coordonnées téléphoniques du serveur vocal (aucun numéro spécifique n'est mentionné pour un accès direct à l'Accueil général, au SOL ou au standard) et celles des 5 départements ainsi que du SRB et de la Salle de presse. Devraient être mis en ligne les deux *guides du lecteur* édités en septembre 1998 pour l'ouverture du RdJ, à savoir celui de la « Bibliothèque de recherche, collections imprimées et audiovisuelles » (RdJ) et celui de la « Bibliothèque de recherche, collections spécialisées » (Richelieu...). Dans le premier sont communiquées les coordonnées téléphoniques de chaque département, du SRB, de la Réserve des livres rares et de l'Inathèque, ainsi celles du serveur vocal, de la Réserve de places et de documents (4 numéros !) et de

l'Inscription aux visites et séances d'initiation ; les « renseignements sur la bibliothèque, ses collections et ses services » par courrier sont à adresser au SOL ; le numéro du standard n'est pas signalé ; aucun numéro de télécopie n'est indiqué. Dans le second, les indications sont beaucoup plus nombreuses : outre les coordonnées postales et téléphoniques de chaque site (Richelieu, Louvois, Arsenal, Bibliothèque-musée de l'Opéra, Maison Jean-Vilar à Avignon) sont indiqués pour chaque département spécialisé, ainsi pour la Salle de référence et le Service reproduction de Richelieu, les numéros de téléphone et de télécopie, ainsi qu'une adresse électronique (qui est soit le courriel d'une personne travaillant dans ce département, soit celui du service)⁶⁴.

- **Les dépliants qui sont envoyés** aux correspondants qui font une demande d'informations sur la bibliothèque, ce qui suppose qu'ils aient déjà eu un contact avec l'établissement pour formuler leur demande. Le serveur vocal propose cet envoi de documentation : le correspondant intéressé laisse alors ses coordonnées postales sur une page-répondeur du serveur.
- **Des répertoires de bibliothèques.** La lecture d'un **article** sur la BnF qui peut être accompagné d'un certain nombre de coordonnées.

Force est de constater que suivant la source qu'il consultera pour trouver les coordonnées de la BnF à qui il souhaite faire parvenir une demande de renseignements à distance, le public distant ne se verra pas nécessairement répondre par les mêmes interlocuteurs, ou, pour le moins, son premier contact avec la BnF ne sera pas de même nature suivant, par exemple, qu'il composera le numéro de téléphone du serveur vocal, celui du standard de Richelieu pour avoir des renseignements bibliographiques sur des imprimés ou celui du SRB. Se dessine derrière cette hétérogénéité et cette disparité des parcours labyrinthiques, éprouvants pour le correspondant et peu satisfaisants pour l'image de la BnF.

La lecture de cette énumération fastidieuse laisse-t-elle néanmoins deviner – notamment au travers l'édition sur le site web de la BnF de Guides du lecteur dans lesquels sont diffusées des coordonnées plus nombreuses et moins générales – l'ébauche d'un fonctionnement concerté et réfléchi des différents acteurs des services à distance ? La conclusion qu'elle impose semble plutôt que cette diffusion de coordonnées hésite entre deux options et qu'à défaut de trancher en faveur de l'une ou l'autre elle donne à chacune une visibilité non maîtrisée : communication décentralisée et communication centralisée sont ainsi juxtaposées. Ce récapitulatif des modes d'accès aux services à distance dont peut être informé le public ne vient pas modifier la conclusion que permettait d'exprimer l'observation de l'existant. Les quelques aménagements auxquels il a été procédé ne sont que de surface. Demeure, à la veille de l'ouverture du RdJ, une structure aux contours flous, l'absence d'identité du service à distance, un service en archipel, morcelé sans que le morcellement ne soit pensé comme le meilleur moyen de rendre le service, ce morcellement relevant plus du hasard et des aspirations de chaque département et service à communiquer avec l'extérieur que du désir de contribuer à la formation d'une entité : aucune formalisation des liens qui peuvent unir les différents éléments offrant pour leur compte un service de renseignement à distance ne se dessine à la lecture de cette énumération et, plus avant, de la nouveauté que sont les Guides du lecteur. La lecture de ces guides a néanmoins eu un effet de catalyseur, pour quelques uns des acteurs des renseignements à distance, et a pour partie accentué l'urgence d'une réflexion sur les dispositions que la BnF comptait prendre pour offrir au public distant un service de renseignement coordonné et de qualité.

- 2) ***Une réflexion esquissée lors d'une réunion (14/09/98) sollicitée par le SRB⁶⁵, dont l'ordre du jour était précisément les services à distance.*** Rapidement résumé, cette réunion a été l'occasion de prendre une décision : observer les usages, les demandes puis décider d'une organisation. Les services de renseignements à distance restent donc un chantier en cours de définition⁶⁶.

La juxtaposition des services et des pratiques perdue à l'ouverture du RdJ (09/10/98) et la décision de créer une cellule temporaire d'observation des demandes parvenant par courrier postal n'est pas suivie d'effet à cette date.

⁶⁴ Pourquoi n'avoir pas adopté le même parti pour les Départements thématiques qui souhaitent si vivement communiquer leurs coordonnées téléphoniques ?

⁶⁵ qui la réclamait de très longue date.

⁶⁶ Un compte rendu plus détaillé nous semble cependant devoir être fait dans la mesure où il met en relief certaines positions et aspirations des participants et s'offre ainsi comme un point d'orgue à la description de l'existant et des enjeux : cette réunion plus que le temps d'une réflexion minutieuse sur l'organisation pratique des services à distance et la définition de rôle précis a été **le moment d'une synthèse de cet existant et des enjeux associés à la nouvelle donne.** Voir Annexe n° 8

- 3) Face à cette relative inertie, *certains départements, chacun pour leur propre compte, s'organisent pour satisfaire leurs interlocuteurs distants*. Ainsi, le Département de l'Audiovisuel, héritier de la Phonothèque de Louvois, a transposé ses anciennes pratiques de réponses à distance pour les adapter à sa nouvelle organisation. Le Département Droit, économie, politique a quant à lui décidé le transfert de son pôle renseignements à distance dans un local dédié au service public installé en RdJ.

3^{ème} Partie : Propositions

Récapitulatif sommaire de l'existant : L'activité de la BnF en matière de renseignements à distance en un tableau :

Les services de renseignements à distance en 1997

	Courrier	Appels téléphoniques
Service d'Accueil des lecteurs (R)	340	10016
Départements spécialisés (R)	7701	-
Phonothèque	172	683
Département des Périodiques	318	3363
Département des Imprimés	950	-
Service d'Orientation des lecteurs	397	3930
Service de recherche bibliographique	392 (+ 303 courriels)	3036
Département Droit, économie, politique	-	410
Département Philo., hist., sc.de l'homme	-	186
Autres départements thématiques	-	-

Soit, si l'on agrège ces données pour apprécier les volumes à traiter dans le futur (après ouverture du RdJ) par chacun des deux sites, toutes choses égales par ailleurs, et simplement à titre indicatif dans la mesure où les reports de masse ne peuvent être évalués avec justesse (cas notamment du Service de l'accueil des lecteurs) et où l'on observe une tendance à la substitution du courriel au courrier :

Pour Tolbiac (Phonothèque+ Dép. des Pér.+Dép.des Impr.+SOL+SRB+Dpts thémat.) :

- **2229 courriers**, auxquels il faut ajouter 303 courriels et un courrier auparavant traité par le Service d'Accueil des lecteurs,
 - **11608 demandes de renseignements par téléphone**, sans compter les appels destinés aux départements non représentés et le report du Service Accueil Richelieu vers Tolbiac.
- Ce tableau n'est l'expression que d'un point de vue quantitatif, ne laissant en effet paraître que le plus petit dénominateur commun permettant d'esquisser le paysage des renseignements à distance. Nous avons, à plusieurs reprises, souligné la disparité symptomatique des données recueillies au sein des différents services en charge des renseignements à distance, chacun s'attachant à recueillir les données qu'il pense susceptible de rendre compte de la prestation qu'il rend, voire marquant un désintérêt manifeste à se donner les moyens de collecter quelque donnée que ce soit, le manque de temps étant alors invoqué comme argument explicatif. Cependant ce récapitulatif, qui donne peu d'informations et reste exclusivement de l'ordre de l'appréciation quantitative de l'activité,(expression de l'intérêt porté par l'établissement à cette activité), malgré le caractère limité des données qu'il contient, est indispensable et précieux dans la mesure où il permet d'évaluer la masse de demandes qui désormais devront être traitées sur les deux sites et d'élaborer des propositions réalistes qui tiendront compte de ces masses, à mettre en regard de l'organisation nouvelle et des moyens disponibles sur les deux sites.

L'observation de cet existant nous suggère **trois niveaux de propositions** :

- une réorganisation du travail tout en raisonnant à moyens constants
- un enrichissement de l'existant, en proposant de nouvelles prestations « prêtes-à-consommer »
- une politique de l'offre

Graduées suivant le degré de volontarisme dont l'établissement souhaite faire montre en matière d'offre de services de renseignements à distance et des investissements qu'il est prêt à consentir pour satisfaire les publics distants, et gradation dans le temps, ces trois propositions peuvent ainsi être interprétées comme les trois étapes successives contribuant à la mise en place d'une structure conçue non plus comme une réponse aux différentes demandes adressées à la BnF, mais comme une offre au public distant d'un service de renseignements identifié

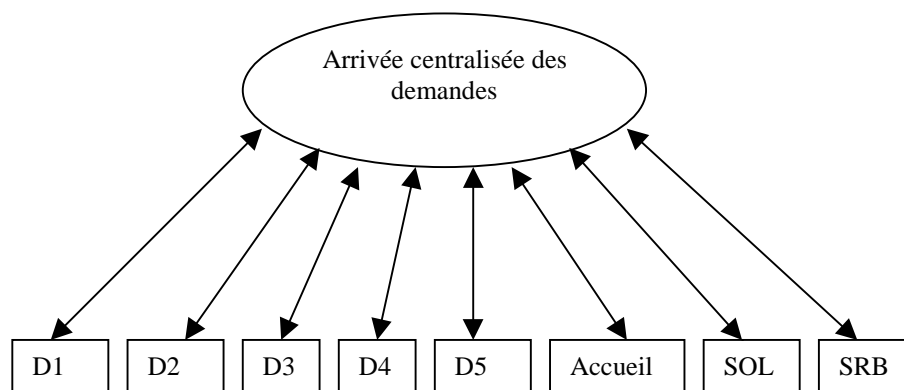
et identifiable de l'extérieur, dont les missions et les limites sont clairement spécifiées afin de permettre à l'établissement de se positionner par rapport aux services que peuvent offrir d'autres bibliothèques et centres de documentation. La rigidité de l'enchaînement de ses trois étapes dans le temps n'est pas absolue : il est tout à fait envisageable de s'attacher à la mise en œuvre des deux premières propositions simultanément. La réalisation de la seconde proposition n'intervient pas nécessairement une fois atteints les objectifs affichés pour apprécier la réalisation de la première : la seconde proposition tient, en effet, essentiellement à l'attribution de moyens humains (temps de travail), attribution qui relève de l'arbitrage de la Direction des Collections rendu en fonction des contraintes et des priorités qu'elle se fixe. En revanche, la troisième proposition ne pourra être formulée avec toute la précision requise et sa réalisation envisagée avec sérieux qu'une fois recueillies un certain nombre de données qui lui donneront toute la consistance et l'assurance d'une pertinence réelle nécessaires : occasion de développer une observation jusqu'alors trop superficielle des pratiques et des besoins et occasion, aussi, d'éprouver des méthodes de travail en groupe permettant un jeu satisfaisant du principe de transversalité et une coordination efficace, les propositions 1 et 2 doivent être envisagées comme un préalable à la mise en place d'une véritable politique de l'offre, c'est-à-dire d'une politique structurée et informée.

L'évaluation du service rendu (quoi ? pourquoi ? à qui ? comment ?) à l'utilisateur-distant sera particulièrement soignée lors de la réalisation des propositions 1 et 2 et pourra ainsi enrichir la réflexion encore lacunaire qui guidera l'élaboration dans ses moindres détails de la proposition 3. Dans cette mesure, la première et la seconde étapes sont les préalables à la réalisation de la troisième.

I. Amélioration indispensable de l'existant :

Amélioration signifie qu'en terme de moyens humains, les services fonctionnent sans augmentation d'effectifs, mais qu'une organisation du travail et des outils techniques plus efficaces doivent permettre d'atteindre une meilleure qualité de service pour l'utilisateur, et, de façon corollaire, une amélioration de la performance des agents.

Principe : centralisation des arrivées de demandes (pourquoi centraliser ?... organisation de l'établissement nouvelle et complexe donc difficile à comprendre pour le lecteur, ce d'autant qu'il est un interlocuteur à distance) ; enregistrement centralisé qui doit précéder **une ventilation de ces demandes** par un personnel de bibliothécaires capable de les orienter vers les différents services et départements thématiques en tenant compte des subtilités de répartition des collections, de la complexité et du caractère interdisciplinaire des demandes ; « Qui répond à quoi ? » : répartition entre les acteurs suivant leurs compétences respectives, avec suivi du traitement des demandes ventilées afin de s'assurer que réponse leur est faite dans un délai raisonnable (que l'établissement doit définir ; doit-il varier en fonction du vecteur de communication choisi par l'interlocuteur : quelle corrélation établir entre le délai jugé raisonnable et le vecteur choisi ? ne faut-il pas introduire un coefficient modérateur qui atténuerait le caractère mécanique de cette relation et qui varierait en fonction de la nature de la demande, de son contenu et de l'investigation nécessaire pour la satisfaire ?) et mise en place d'échanges afin de définir un niveau de réponse (quantitatif, à qui je réponds (important dans le cas des enfants, à quelles questions (lettres-typés et questions spécialisées)) et d'harmoniser les pratiques.



Légende : *ventilation et suivi* par retour au centre d'informations sur le traitement = \longleftrightarrow

A. **Reconsidérer les modalités de circulation et de traitement des demandes à distance ainsi que, dans certains cas, les moyens à engager**

I. **Demandes parvenues par courrier postal**

1) donner des *indications précises* mais simples et pouvant être appliquées aisément et rapidement au *Service du courrier* Tolbiac en matière de ventilation des plis

2) **Enregistrement et ventilation** du courrier relatif aux demandes d'information sur les collections et l'accès à celles-ci ainsi que, plus généralement, à toute demande de renseignements d'ordre bibliographique.

Ceci suppose la mise en place d'une *procédure de traitement nouvelle du courrier à caractère bibliographique* : description des circuits envisagés et mention des outils de travail nécessaires à l'exécution de cette procédure :

Enregistrement sur Excel, ou sur un outil spécifique dont on pourrait définir les champs en fonction des besoins d'identification des courriers (caractéristiques et nom du service qui a été chargé du traitement) et de recueil de données à exploiter de manière statistique (évaluation du (ou des) service(s) à distance)),

À qui les demandes sont-elles envoyées dans chaque département ou service ? Quel mode de communication des demandes (TAD) aux services « désignés », pressentis pour les traiter ? Le principe de la vérification et de signature de chaque courrier envoyé par le directeur du Département est-il maintenu (avantages et inconvénients) ? Quelles consignes sont données en cas d'aiguillage insatisfaisant d'un courrier : retour au service chargé du tri, explication sur le refus de traitement afin d'éviter le renouvellement de telles erreurs ?

Quelles informations le service chargé de la recherche fait-il remonter au service d'aiguillage pour qu'un *suivi* soit assuré ? La date à laquelle la réponse a été envoyée ? Une copie du courrier de réponse pour archivage⁶⁷ ? Un *bordereau* destiné à garder trace de certaines informations sans que ne soit communiquée au service d'aiguillage la réponse rédigée par le service de recherche, bordereau dont il conviendrait de définir les champs pertinents pour qu'un suivi et une évaluation de qualité des demandes puissent être assurés. Ce bordereau pourrait circuler sur le réseau via *As/s*, un dossier partagé accessible de tous les postes informatiques internes. Ce bordereau serait le « passeport » du courrier destinée à accompagner celui-ci jusqu'à ce réponse lui soit envoyée, chaque étape de son parcours d'un service à l'autre étant marquée par l'ajout d'information sur le bordereau. Ainsi, ce bordereau établi, sous Excel ou sous une autre forme facilement exploitable statistiquement, dès l'arrivée d'un courrier pourrait servir de formulaire d'enregistrement - archivé au service chargé de l'enregistrement et de la ventilation pour permettre un suivi des courriers ventilés⁶⁸ - dont une copie serait placée dans le dossier *As/s*, dans un fichier portant le nom du correspondant-courrier destinataire qui, en consultant régulièrement ce dossier, serait prévenu de l'arrivée de courrier devant être traité par le service qu'il représente. Une fois reçu ce courrier, il pourrait saisir les champs du bordereau qui lui sont réservés et, le traitement du courrier achevé, la réponse envoyée, faire parvenir le bordereau complété au service centralisateur par la même voie (fichier « service centralisateur » dans *As/s*), ce bordereau complet venant remplacer celui qui avait été archivé incomplet à l'étape de la ventilation. Une telle procédure permettrait un suivi simple, efficace, rapide, sans qu'il y ait ingérence dans la vie du service chargé de la recherche bibliographique, ainsi qu'une évaluation rapide à mener si les champs ont été judicieusement choisis. Si une demande concerne plus d'un service, le service de la ventilation aurait pour obligation un suivi très attentif et la centralisation des différents éléments avant expédition à l'utilisateur.

3) **Et dans l'avenir, quel parti faudra-t-il adopter ?** : faut-il considérer que par ce circuit circulera de façon durable la quasi totalité du courrier d'ordre bibliographique parvenant à la BnF, hypothèse de travail retenue à l'heure où la BnF ouvre le RdJ ? Il semble que cette centralisation motivée par la nécessité de ménager une transition pour le public entre l'ancienne organisation et la nouvelle tendra à s'estomper à mesure que la perception de l'établissement s'affinera. Certains correspondants seront vraisemblablement plus nombreux à adresser leurs demandes directement à ce qu'ils pensent être le département thématique compétent pour leur répondre. Si le principe de centralisation physique, en un seul lieu, des demandes par voie postale pour enregistrement et ventilation était amené à s'affirmer de façon moins systématique du fait d'un comportement nouveau des

⁶⁷ mode de fonctionnement retenu jusqu'alors pour le traitement du courrier électronique bibliographique.

⁶⁸ demande d'informations sur l'état de traitement d'un courrier semblant rester en souffrance, par exemple.

correspondants en matière d'adressage de leur demande, devrait, nous semble-t-il être maintenu LE principe de centralisation des arrivées grâce à l'enregistrement sur un outil partagé commun des demandes d'ordre bibliographique par les correspondants-service à distance : ainsi pourrait être assuré un même suivi pour l'ensemble des demandes adressées à la BnF.

4) Réflexion sur le *niveau de réponse* et élaboration de *lettres-type* en reprenant les modèles existants⁶⁹

Et les demandes par fax ? Doivent-elles être assimilées en général à celles parvenues par voie postale ou faire l'objet d'un traitement plus rapide ? La question devient caduque dès lors que les délais fixés pour répondre aux demandes sont réduits et qu'ils tendent à se confondre avec l'immédiateté. Où ces demandes sont-elles susceptibles de parvenir sachant qu'aucun numéro de télécopie n'est mentionné dans les Guides du lecteur (HdJ et RdJ) ?

II. Demandes parvenues par courrier électronique :

Maintien d'une réception centralisée (arguments du webmestre et de la direction des collections).

Doit être réglée la question de la ventilation des demandes. Le correspondant courrier électronique du webmestre est-il le seul habilité à répondre aux demandes sur les collections ou celui-ci doit-il envisager de ventiler certaines demandes vers les départements suivant des modalités qui seraient conjointement définies par ce correspondant et ses relais ? Cette question doit trouver une réponse d'autant plus vite qu'un certain nombre de courriers demeurent en souffrance depuis des semaines et qu'il n'y a aucun espoir de voir ce retard absorbé compte tenu du nombre de messages qui parviennent chaque jour dans la boîte aux lettres de ce correspondant, nombre qui va et continuera d'aller croissant.

La formulation et le sujet de certains messages envoyés par des collégiens à la recherche de la bonne âme qui accepterait de rédiger un exposé à leur place ou des messages que l'on peut désigner comme des bouteilles à la mer, lancées sans préalablement avoir un instant tenté d'envisager les tenants et aboutissants d'une question dont on se décharge en quelques mots sur l'éventuel correspondant qui voudra bien s'attarder à considérer ce message laconique, invite à se poser la question du type de réponse qui doit leur être faite et à envisager la rédaction de lettres-type rappelant brièvement les missions de la BnF, ses compétences et le niveau de services qu'elle peut rendre.

La mise en place d'un formulaire destiné à recueillir un certain nombre d'informations utiles à un traitement adapté de la demande et à inviter le correspondant à s'interroger quelques instants sur ce dont il a besoin – formulaire précédé d'une succincte introduction expliquant quel avantage le correspondant aura à le remplir soigneusement – permettrait peut-être de pallier la tendance fréquemment observée chez les internautes à se contenter d'aligner quelques mots en guise d'esquisse d'un sujet sans donner aucune indication quant au contexte et à la motivation. Une telle attitude relève-t-elle plus du laisser-aller d'une démarche dans laquelle l'internaute ne s'investit pas que de la difficulté souvent observée par le bibliothécaire lors d'un contact direct avec un interlocuteur sur place ou au téléphone, à savoir la difficulté à exprimer son besoin documentaire, difficulté qui pour être levée suppose un dialogue attentif et patient ? Quelle que soit la réponse apportée à cette question, réponse qui ne saurait être systématique, il n'en demeure pas moins que ce flou dans la formulation et l'absence d'éléments contextuels permettant de savoir précisément quel besoin soutend une demande et à qui s'adresse la réponse qui va être faite sont, non seulement préjudiciables à la qualité de la réponse et au respect d'une démarche documentaire cohérente, mais aussi au fonctionnement du service de réponses à distance dans la mesure où le traitement de ce type de demande nécessitera de traiter celle-ci de la façon la plus ouverte possible en envisageant sur le mode de l'exégèse l'ensemble des cas de figures qui peuvent se rapporter à la question formulée de façon laconique sans parvenir à cerner lequel de ces cas de figures correspond à l'attente du correspondant : l'investissement en temps est alors disproportionné et une partie de la réponse – voire la réponse dans son entier – ne correspond pas au besoin réel du correspondant.

Il serait certes envisageable de demander au correspondant un complément d'information lorsqu'une question paraît trop difficile à cerner. Le vecteur courrier électronique permet l'instauration d'un certain niveau de dialogue. Cependant, choisir de demander des précisions à un interlocuteur ponctuellement, c'est introduire dans le circuit de traitement des demandes un élément de complication dont l'importance ne doit pas être négligée. En effet, la demande de compléments d'information ne recevra pas nécessairement de réponse immédiate : le traitement d'une demande exigera donc de la reconsidérer à plusieurs reprises et son suivi en sera compliqué d'autant.

⁶⁹ voir Annexe n° 7

Attirer l'attention du correspondant sur la corrélation immédiate qui s'établit entre la qualité de la réponse qu'il est possible de lui faire et la qualité de l'énoncé de sa demande permettrait dans bien des cas d'inutiles pertes de temps et éviterait de mettre en place un circuit de traitement des demandes complexe, car non linéaire, qui exigerait de régulièrement demander des informations complémentaires à l'internaute avant de pouvoir traiter sa demande. Mettre en ligne un formulaire sensibiliserait l'internaute à la nécessité de formuler une question en suivant un certain nombre de règles dont le respect permet un traitement pertinent et efficace.

Toutefois, un certain nombre d'objections peuvent être opposées à cette mise en ligne. Cliquer sur l'icône « enveloppe » signalant la possibilité d'envoyer un message au gestionnaire du site ne signifie pas nécessairement que l'internaute souhaite poser une question d'ordre bibliographique au webmestre. Ce dernier reçoit, certes, 25 % de courriers électroniques de cette nature⁷⁰ qu'il reroute vers la boîte aux lettres de la personne chargée de centraliser les messages concernant les collections des livres imprimés et des périodiques, mais les 75 % de messages restants sont d'une autre nature et donc ne nécessitent pas d'être soumis accompagnés des informations utiles au traitement des questions d'ordre bibliographique. Dans la mesure où tous les courriers électroniques, quelle que soit leur nature, arrivent dans la boîte aux lettres du webmestre, le formulaire ne doit donc pas s'afficher dès que l'internaute clique sur l'enveloppe qui lui permet d'envoyer son message à la BnF : un petit menu intermédiaire devrait permettre d'effectuer un tri en interrogeant l'internaute sur la nature de son message, ce dans un langage accessible à tous, donc sans employer l'expression « recherche bibliographique » mais en lui préférant, par exemple, celle « d'information sur les collections ». Il est à noter que le service des réponses à distance de la BPI (BPI-Info), s'il ne propose pas de formulaire en ligne sur le site web de la bibliothèque, ne présente pas le service qu'il peut rendre aux publics distants en utilisant le terme abscons pour d'aucuns de « recherche bibliographique » mais définit son domaine d'intervention en énumérant un certain nombre de questions auxquelles il répond afin d'illustrer la nature de la prestation qu'il offre⁷¹. Dès que l'internaute par un clic signifiera que le message qu'il souhaite envoyer relève de la demande de renseignements bibliographiques, le formulaire apparaîtra.

Quels champs l'internaute devra-t-il renseigner pour que sa demande puisse être traitée de manière pertinente ? La conception de ce formulaire devra être le fruit d'une réflexion concertée des différents participants en charge du traitement du courrier électronique. Évoquer lors de cette concertation, la réflexion qui a guidé l'élaboration des « fiches de demande de documentation » *du Service de télédocumentation de la Bibliothèque départementale de prêt de Saône-et-Loire* enrichirait très certainement le débat.

L'expérience de ce Service de télédocumentation est en effet riche d'enseignements. Rappelons brièvement la nature du service mis en place dans cette BDP et l'esprit qui a guidé son développement afin de restituer les préoccupations qui ont présidé à l'élaboration du formulaire qui retient notre attention et de souligner les similitudes de situations qui laissent croire à la valeur d'une transposition de cet outil conçu pour faciliter le travail interne de la BDP à la BnF pour le traitement des courriers électroniques.

Dès sa création en 1982, la BDP s'est attachée à modeler une image de la bibliothèque inspirée du modèle anglo-saxon qui tendait depuis longtemps à se constituer en lieux de référence offrant, « à côté de la documentation accessible par les catalogues, une mine d'information [pouvant] être trouvée de façon dispersée dans les annuaires, les encyclopédies, les manuels, les fascicules publicitaires, les répertoires, etc. »⁷². Il s'agissait de faire en sorte que les usagers utilisent « la bibliothèque comme outil de référence pour toute recherche d'informations »⁷³. Comment la BDP de Saône-et-Loire a-t-elle tenté d'offrir cette fonction nouvelle aux bibliothèques qu'elle dessert, des bibliothèques publiques rurales ? En portant tout d'abord « une attention particulière [...] aux fonds déposés en permanence dans ces bibliothèques ». « Une fois mise en place cette infrastructure locale, il [était] possible d'envisager une réponse adaptée à des demandes diverses de

⁷⁰ d'après : « Statistiques des services Internet, années 1997 », document interne à la BnF, présenté au Comité du développement Internet, en février 1998.

⁷¹ Informations rapides, renseignements, orientation documentaire :

...Combien la ville de Meudon compte-t-elle d'habitants ?... Quelles sont les écoles qui forment au design industriel ?... Quand est mort Alfred de Musset ?... Quelle est l'adresse du centre culturel mexicain ?... Où se trouve le tableau "L'assassinat de Marat" ?... Où peut-on visionner le film de Luis Bunuel "L'âge d'or" ?... Je cherche des adresses de centres de thalassothérapie.... Où peut-on trouver des ouvrages sur Tennessee Williams ?...

⁷² « Le Service de télédocumentation de la bibliothèque centrale de prêt de Saône-et-Loire : aspects d'une politique de la demande dans une bibliothèque publique », par Bertrand Calenge, mars 1987, in *Le Service de télédocumentation de la bibliothèque centrale de prêt de Saône-et-Loire*, p. 32

⁷³ p. 32

documentation » : « la bibliothèque locale devait être naturellement le lieu d'une information minimale pour qu'un service plus élaboré soit réellement utilisé »⁷⁴. Ce « service plus élaboré » porte le nom de **Service de télédocumentation** : service de documentation par correspondance, il « assure la réponse à l'usager qui souhaite de la documentation sur un sujet, sans connaître d'auteur ou de titre particulier sur la question »⁷⁵. L'usager ne formule pas directement sa demande auprès de la BDP : il s'adresse à sa bibliothèque qui, après avoir tenté de satisfaire son lecteur en utilisant ses propres ressources, rédige si nécessaire, avec ce lecteur, une demande de documentation qui est adressée par voie postale à la BDP. La BDP « enregistre cette demande et tente de répondre sous quinzaine par l'envoi d'une fiche documentaire apportant, sinon toujours la réponse immédiate à la question, du moins la certitude que des documents précis sont en cours d'acquisition ou de réservation, et un ensemble d'autres indications (adresses utiles, biographies, etc.) utiles à la recherche du lecteur. De la sorte, une documentation par correspondance (télédocumentation) peut fonctionner assez efficacement. »⁷⁶ Contribue à cette efficacité la mise en place d'un outil de communication de la demande : la « fiche de demande de documentation », destinée à rendre perceptible à la personne de la BDP – qui traite la demande du lecteur sans jamais l'avoir rencontré – le besoin qu'exprime cette demande. Ainsi sont recueillis de façon systématique les éléments qui permettent de reconstituer la « pyramide heuristique »⁷⁷ : « chaque question renvoie à un usager »⁷⁸, elle ne peut être traitée de manière pertinente dans l'absolu. L'élaboration d'une fiche de demande de renseignements par courrier électronique sera l'occasion d'une concertation des personnes chargées de répondre à ce type de demandes et chacun enrichira de son expérience la définition de champs permettant de cerner le besoin du correspondant : « cette conception du formulaire de demande doit être particulièrement soignée ». B. Calenge, rapportant l'expérience du Service de télédocumentation, insiste sur ce fait, rappelant que la BDP n'est parvenue à concevoir un formulaire donnant pleinement satisfaction qu'après « trois ans de tâtonnements » ; et de faire suivre cette remarque liminaire de notations qui devraient pouvoir guider le groupe de travail chargé de traiter les courriels d'ordre bibliographique :

- « Dans l'idéal, une demande de documentation devrait occuper plusieurs pages. Mais qui aurait le courage de se lancer dans sa rédaction ? Pour ne pas intimider le lecteur, pour rendre plus anodin l'acte de demande, la totalité des informations nécessaires à la BCP devrait tenir en une seule page [...]. »
- « L'objet précis de la demande est évidemment un texte libre, qui peut se continuer sur des feuilles jointes. Il est vivement recommandé aux responsables de ne pas se contenter d'enregistrer la demande, mais de la préciser avec le lecteur lorsqu'elle ne permet pas un traitement bibliographique (par exemple, ne sont pas traitables des demandes telles que « documentation sur l'art » ou « des renseignements sur la géographie du monde » !) »⁷⁹
- « Le questionnaire complémentaire [...] a été très long à mettre au point. [...] C'est par la pratique [...] que [trois] points ont été précisés. Le niveau souhaité [initiation, débutant ; vulgarisation de bon niveau ; spécialiste] est apparu comme un moyen d'estimer le « champ documentaire » du lecteur dans le domaine particulier de sa demande [...]. Sont indispensables l'âge et la profession du demandeur : on ne traitera pas de la même façon une demande sur l'élevage des bovins selon qu'elle émanera d'un collégien de 12 ans ou d'un éleveur de 40 ans. Ces indications permettent aussi des recoupements intéressants dans le traitement de la demande, en l'absence d'autres indications complémentaires : par exemple, un menuisier cherchant de la documentation sur la marqueterie y sera vraisemblablement poussé par un intérêt professionnel. L'utilisation prévue est également un signal intéressant dans un certain nombre de cas ; si « l'intérêt personnel » est relativement peu utile, l'intérêt professionnel, la rédaction d'un ouvrage, la préparation d'un exposé, etc., permettent de mieux « sentir » la demande. [...] En outre, une date maximale d'envoi de documents permet de fournir des réponses mieux adaptée à la demande : si c'est un exposé qui doit être fait dans les 15 jours, on renoncera à une commande ou à une réservation ; s'il s'agit d'une exposition qui doit avoir lieu dans trois mois, on privilégiera la réservation sur la commande ; etc. »⁸⁰

Si ces derniers mots peuvent laisser perplexe dans le contexte d'une bibliothèque nationale, le propos général n'en est pas pour autant invalidé et trouverait à être transposé.

⁷⁴ p. 33

⁷⁵ p. 23

⁷⁶ p. 33

⁷⁷ p. 28

⁷⁸ p. 12

⁷⁹ Le formulaire pourra inviter le correspondant à la précision, invitation qui sera éventuellement accompagnée d'un contre-exemple.

⁸⁰ « Le Service de télédocumentation de la bibliothèque centrale de prêt de Saône-et-Loire : aspects d'une politique de la demande dans une bibliothèque publique », par Bertrand Calenge, mars 1987, in *Le Service de télédocumentation de la bibliothèque centrale de prêt de Saône-et-Loire*, p. 43. Voir copie de la fiche de demande en annexe. Annexe n° 16

Le formulaire mis en ligne sur le site de la BnF devrait en outre permettre de recueillir une information qui n'avait aucune pertinence dans le cadre du Service de télédocumentation, à savoir une indication sur le lieu de résidence de l'internaute : disposer d'une telle information permettrait en effet de donner une réponse adaptée à la situation de l'internaute qui très souvent souhaite implicitement savoir comment accéder au document primaire dont le service de renseignements à distance lui a fait connaître l'existence. Aider l'internaute dans sa recherche du document primaire – l'orienter –, complément de renseignements implicitement attendu par le correspondant, suppose la connaissance de ce type de données rarement mentionné spontanément, données souvent difficiles à déduire des adresses et signatures-courriel des correspondants insuffisamment explicites.

La conclusion provisoire de cette réflexion sur la conception d'un formulaire de demande de renseignements pourrait donc être la suivante : la bibliographie n'étant pas une fin en soi pour l'utilisateur du service à distance, il est essentiel, pour construire une réponse de qualité et dont la pertinence soit assurée, de disposer d'informations sur :

- la démarche (motivation de la recherche (personnel, professionnel, études) et niveau de réponse souhaité),
- « l'identité » (notions d'âge et de profession),
- le lieu de résidence.

Une autre objection, dont on ne peut nier la force, peut être formulée à la mise en ligne d'un tel formulaire. Mettre en ligne ce type de formulaire, c'est en effet commencer à communiquer sur l'existence et l'identité d'un service de réponse aux demandes d'ordre bibliographique par courriel dans la mesure où cela accroît la visibilité du service. Donner un contour à cette proposition vague qu'est « l'enveloppe », n'est-ce pas susciter ou pour le moins encourager, une demande qui jusqu'alors n'osait s'exprimer et donc s'exposer à une inflation de demandes alors qu'aucune structure permettant de traiter cette masse croissante ne peut répondre de manière satisfaisante ?

Cependant, une telle objection mérite d'être nuancée. Certes, donner une certaine visibilité à la proposition de traiter des demandes bibliographiques peut être apprécié comme un encouragement de la demande, mais c'est aussi infléchir la tendance à déposer un message « bouteille à la mer » dont le ton peut être induit par la perception floue de ce qui se cache derrière cette offre de dialogue suggérée par « l'enveloppe ailée » présente sur le site. Il semble probable que les effets induits par un accroissement de la visibilité du service de réponse aux demandes parvenues par courriel dépasseront ceux escomptés de l'incitation à la précision dans la formulation de cette demande : mettre en ligne un formulaire nécessitera très certainement d'envisager un investissement accru en temps consacré à la réponse aux courriers électroniques. Le temps gagné à répondre à chaque demande particulière sera vraisemblablement contrebalancé par l'augmentation du temps global de traitement des messages du fait de l'accroissement de leur nombre. Il convient néanmoins d'ajouter que la pertinence de la réponse à chaque demande serait quant à elle beaucoup mieux assurée. L'équation est donc complexe et quantifier du qualitatif pour tenter de l'établir de la façon la plus juste est dans ce cas particulièrement malaisé.

Ce d'autant plus qu'un autre paramètre doit être pris en compte pour que la décision de mettre en ligne ou non un formulaire soit éclairée, c'est-à-dire ait pris la mesure de l'ensemble des avantages et des inconvénients qui se laissent *a priori* deviner.

En effet, subsidiairement, inciter l'internaute à remplir le formulaire en ligne pour poser une question d'ordre bibliographique permettra de recueillir des informations sur le public qui a recours à ce type de vecteur pour soumettre sa demande⁸¹. Cet aspect, pour subsidiaire qu'il soit, n'en est pas pour autant secondaire. Mieux connaître le public que l'on sert et évaluer le type de service rendu sont autant d'éléments qui, outre un intérêt en terme de bilan d'activité, permettent d'argumenter une réflexion sur la qualité du service offert et d'envisager une amélioration de cette qualité, celle-ci se définissant notamment par rapport à la satisfaction d'un besoin. Nous avons déjà souligné l'indigence⁸² des informations disponibles pour mener à bien l'évaluation du service de réponses aux demandes parvenues par mél, les seules indications retenues étant le nombre de messages arrivés et le nombre de réponses envoyées. Cette approche quantitative pourrait être

⁸¹ Les résultats de quelques enquêtes sur les usages et les usagers du courriel ont été publiés. Citons, à titre indicatif, l'étude réalisée en France, en Grande-Bretagne et en Allemagne pour le fournisseur d'accès AOL. Communiqué de presse : <http://www.aol.fr/f/generations.htm> et compte rendu dans *Télérama* n°2528 – 24 juin 1998.

⁸² Aucun jugement critique n'affecte ce terme qui tente de décrire une absence de données en la regrettant tout en la comprenant parfaitement. Nous avons évoqué l'insuffisance de personnel pour traiter l'ensemble des messages qui parviennent au correspondant du webmestre qui centralise les demandes portant sur les collections de livres imprimés et de périodiques et fait mention du nombre de messages non traités. Dès lors que le temps manque pour traiter les demandes, se livrer à des études statistiques fines paraît une préoccupation bien secondaire. Il est des situations qui imposent de choisir de façon exclusive entre œuvrer à satisfaire autant de demandes que possible et observer le travail qui se fait sans vous...

avantageusement complétée – sans même qu'un formulaire soit mis en ligne – par le calcul du délai moyen de traitement d'une demande et par la mise en place d'un **bordereau de traitement** afin de recueillir des éléments permettant notamment d'élaborer une typologie des demandes. Connaître le public pour mieux le servir ne peut en revanche se faire sans mise en ligne d'un formulaire ou pour le moins sans que le public ne soit invité à communiquer quelques informations telles que le lieu de résidence, élément que l'adresse électronique ne permet pas de définir finement (notamment en cas de réorientation ou de localisation de documents) et le but de sa recherche (études, professionnel, personnel...).

III. Demandes parvenues par téléphone :

- 1) Le **serveur vocal** : remédier aux inconvénients de cet outil est-il suffisant pour confirmer la pertinence de son choix comme accès au service de renseignements d'ordre bibliographiques à distance ?

En regard d'un triple avantage :

- le faible coût pour l'établissement de cette offre de service,
- un moyen d'assurer un service de renseignements pratiques pratiques 24 h sur 24 et 365 jours par an,
- un moyen d'éviter à un agent de répéter de façon incessante les mêmes informations (horaires, manifestations prévues, modalités d'accès aux espaces de consultation) et de réduire les flux d'appels parvenant au standard, donc de limiter l'accueil personnalisé en informant en amont, les inconvénients sont nombreux et relèvent de niveaux d'analyse différents.

Quels sont ces inconvénients et quels remèdes est-il possible de leur apporter ? :

- **Un serveur vocal fourre-tout qui tend à rendre invisible et inaccessible le service « sur-mesure »**. Le serveur vocal est conçu comme l'unique point d'accès légitime à l'information et aux services. Est ainsi reprise l'idée d'une centralisation des demandes à l'arrivée, cette centralisation précédant une ventilation vers les « lieux » de réponses compétents, schéma appliqué à toutes les demandes de renseignements à distance par quelque vecteur qu'elles parviennent. À cette nuance près qui n'est pas mince : la ventilation des courriers, courriels et télécopies est le fait d'une intervention humaine alors que celle des appels téléphoniques est prévue comme relevant essentiellement du serveur vocal. Cette solution pourrait être satisfaisante si cet outil n'avait été investi, outre de la fonction de ventilation des demandes, de celle d'agent chargé de leur traitement. En effet, le serveur vocal ne joue pas uniquement le rôle d'aiguillage – ce rôle est même marginal - : il se présente comme l'outil qui peut satisfaire nombre de demandes sans même qu'il soit besoin de faire intervenir le personnel de la bibliothèque. Ce postulat en fait donc le lieu de la juxtaposition des deux types de propositions de services de renseignements à distance, à savoir le « prêt-à-consulter » et le « sur mesure », avec pour effet, non de souligner le principe de complémentarité entre les deux offres, le « sur mesure » prenant le relais du « prêt-à-consulter », mais de noyer l'accès au second type d'offre dans une mer d'informations aussi disparates que juxtaposées. Seul accès ménagé au service de renseignements bibliographiques rendu conjointement par le SRB et le SOL, le serveur vocal ne met nullement en valeur l'existence de cette offre destinée à un public distant dont la demande n'est pas nécessairement liée à la préparation d'un déplacement à la BnF. Juxtaposition de deux types d'offre dont l'une tend à masquer l'autre et qui ne sont pas conçues pour satisfaire le même type de public à distance, le serveur vocal est une chimère dont les constituants ne visent pas la satisfaction des mêmes objectifs et ne répondent pas à une même logique d'organisation de l'accès à l'information. Cette affirmation de la primauté du « prêt-à-consulter » décourage l'accès au « sur mesure », si tant est qu'il ait été deviné par le correspondant tant la proposition de « parler à un bibliothécaire » semble inattendue. De nombreuses demandes ont été faites par le SOL pour que soit revue l'arborescence du serveur en faveur d'un accès plus immédiat à la proposition : « si vous voulez parler à un bibliothécaire » afin que celle-ci ne soit pas reléguée à un rang qui lui donne trop peu de visibilité⁸³. La révision de l'arborescence qui a eu lieu n'a pas accru notablement la visibilité de cette proposition. En outre, cette proposition demeure d'autant plus inattendue qu'elle n'est pas systématique. En effet, si le correspondant consulte le serveur vocal en dehors des heures pendant lesquelles est assurée la permanence téléphonique, il ne s'entendra même pas mentionner l'existence de cette possibilité d'entrer en contact, mention qui pourrait simplement consister en l'indication des horaires de la permanence, voire aussi de l'adresse postale à laquelle le correspondant peu envoyer sa demande, selon sa préférence.

⁸³ Note du SOL intitulée « Réactualisation des messages du serveur vocal », datée du 13/6/97.

- **Lisibilité et souplesse de navigation : une arborescence à améliorer.** La rigidité du schéma d'organisation des informations est préjudiciable à une consultation adaptée aux attentes de l'utilisateur et à sa logique de navigation. Deux choses sont en effet à regretter qui ont partie liée. D'une part, une fois engagé dans l'écoute de l'une des branches de l'arborescence le correspondant ne peut pas compléter l'accès au type d'information correspondant à cette branche par une information diffusée sur une autre branche de l'arborescence : aucun lien n'étant ménagé entre les branches, le correspondant, pour disposer de la totalité de l'information présentée sur le serveur vocal, doit renouveler son appel autant de fois qu'il y a de branches, voire plus, dans la mesure où, situation plus fâcheuse encore, il est impossible de remonter du niveau 3 de l'arborescence vers le niveau. Ce qui signifie concrètement que si un correspondant choisit de s'informer sur les collections il ne peut ensuite revenir à la proposition « parler à un bibliothécaire » : il faudra qu'il rappelle.

D'autre part le mode d'organisation de l'information n'est pas le décalque suffisamment fin d'un échange entre un demandeur et un informateur de sorte que l'enchaînement des informations ne satisfait que très imparfaitement le demandeur, du fait du manque de lisibilité du schéma d'organisation dont la logique est difficilement perceptible par le correspondant. L'organisation de l'information ne correspond pas à la complexité de la demande d'un public distant. Introduire de la souplesse dans cette arborescence – c'est-à-dire des passerelles entre les branches et/ou, pour le moins, une possibilité de retour au menu des services et au menu de chaque branche – permettrait de remédier à cet inconvénient. Œuvrer à une meilleure lisibilité de la logique qui préside à l'organisation des informations en concevant la présentation de ces informations non du point de vue de la BnF mais de l'utilisateur semble une gageure tant l'outil « serveur vocal » est un substitut simpliste à l'interactivité d'un dialogue entre humains.

- Cependant accroître la complexité de la navigation afin de lui donner plus de souplesse et rendre plus conforme à l'intuition du correspondant la logique d'interrogation n'atténuerait pas le **caractère peu convivial et rébarbatif** dans son déroulement de ce mode d'information du correspondant.

- Notons aussi que ce type d'outil qui décline un ensemble de services qui tous n'intéressent pas le correspondant ou sont proposés comme étant exclusifs les uns des autres, s'il peut susciter l'agacement de tout un chacun - notamment à cause de la rigidité mentionnée ci-dessus - sera d'autant moins utilisé par un **correspondant n'appelant pas au tarif local** que ce mode de fonctionnement induit un temps de communication long, et donc un coût élevé facturé à la personne curieuse de la BnF et des services qu'elle offre, ou en quête d'un renseignement d'ordre bibliographique. Pour remédier à cet inconvénient, il pourrait être décidé de remplacer le numéro de téléphone « normal » du serveur vocal (01 53 79 59 59) par un **Numéro Vert, Azur ou Indigo**. De plus en plus d'entreprises utilisent ces types de numéros pour mettre à disposition des services d'information, de conseil, de vente ou d'après-vente par téléphone, proposant ainsi de prendre en charge la totalité ou une partie du coût de la communication, ce qui permet à l'appelant de bénéficier du même tarif, quel que soit l'endroit d'où il appelle en France. En cas d'utilisation d'un Numéro Vert l'appelant bénéficie d'une communication gratuite, le coût étant supporté par l'appelé. Lorsque l'appelant compose un Numéro Azur ou Indigo, seule une partie de la communication lui est facturée⁸⁴. Faire le choix de rendre accessible le serveur vocal par ce type de numéro permet certes de pallier la différence de coût du service de renseignements à distance pour l'usager suivant l'endroit d'où il appelle. C'est en conséquence lever l'obstacle qui avait pour effet de destiner objectivement ce service de renseignements à distance essentiellement à un public certes distant, mais résidant néanmoins à proximité de la BnF.

Mais le choix de ce remède induirait des effets tels qu'il semble préférable de tenter d'apporter plus rapidement à l'appelant une réponse à sa demande de renseignements et donc en réduisant le temps de communication d'en diminuer le coût. En effet, faire supporter à la BnF la totalité ou une partie du coût de communication engendré par le recours à un outil dont le temps moyen de consultation

⁸⁴ Les prix des Numéros Vert, Azur et Indigo :

Type de numéros	Coût de l'appel pour l'appelant
N° Vert 0 800	Gratuit
N° Azur 0 801	0,74 F pour 3 minutes puis 0,28 F par minute
N° Indigo 0 802	0,74 F pour 56 secondes puis 0,79 F par minute
N° Indigo 0 803	0,74 F pour 41 secondes puis 1,09 F par minute

est d'environ 1 minute et demi⁸⁵ nécessiterait d'engager des moyens financiers considérables pour rendre un service dont la qualité ne serait pas accrue par le fait qu'il soit gratuit ou moins onéreux pour l'utilisateur. Réfléchir à la question du coût supporté par l'utilisateur du service de renseignements par téléphone en offrant à tous l'égalité d'accès en terme financier, ne suffit pas à penser la qualité du service rendu. Cette qualité se définit par des éléments d'une autre nature. Une telle réflexion est donc subsidiaire et ne permet pas de contrebalancer l'ensemble des inconvénients propres au choix d'un serveur vocal unique pour diffuser des informations disparates qui relèvent du « prêt-à-consulter » et donner accès à des services « sur mesure ».

- **Se donner les moyens d'évaluer la pertinence du choix du serveur vocal comme accès à l'information** : Connaître la navigation de chaque appelant serait particulièrement instructif pour évaluer la pertinence de cette proposition d'accès à l'information et aux services de l'établissement – notamment à la permanence téléphonique – exclusivement via le serveur vocal. Retracer la navigation de chaque appelant est techniquement possible. Mais cette possibilité n'a pas retenu l'attention des personnes en charge de ce serveur. Parmi les différents indicateurs qui pourraient être recueillis, le seul à avoir été retenu comme pertinent pour évaluer le fonctionnement du serveur vocal est le nombre de connexions au serveur par tranches horaires et le temps moyen de connexion : ce dernier est approximativement d'une minute et demi⁸⁶. Cet indicateur nous semble très insuffisant pour tenter d'apprécier le type de service que le serveur est sensé offrir au public à distance. Il est au demeurant à peine suffisant pour mesurer le flux des appels⁸⁷. Il ne permet en aucun cas de se prononcer sur la qualité de ce service, ni d'observer si, d'après le mode de consultation des correspondants, l'organisation de l'information est lisible, efficace et manifestement satisfaisante pour ce type de public. Il est à noter en outre que retracer la navigation des appelants permettrait de repérer si les abandons en cours de déroulement des messages sont nombreux ou pas, ce qui présenterait un intérêt évident au niveau de la permanence téléphonique dans la mesure où pourraient ainsi être connus les temps d'attente avant que la proposition « parler à un bibliothécaire » soit suivie d'effet, ainsi que le nombre d'abandons de correspondants découragés par une attente trop longue, d'autant moins bien perçue qu'elle succède à un parcours labyrinthique dans les méandres des options proposées par le serveur vocal. Disposer d'informations sur ce nombre d'abandons permettrait de juger de l'opportunité de mettre en place une permanence assurée non plus par un mais par deux agents, si ce n'est pendant toute la tranche horaire, du moins aux heures où sont enregistrés les taux d'abandon les plus élevés.
- Un outil qui lorsqu'il est défaillant rend inutile toute permanence téléphonique dans la mesure où celle-ci devient inaccessible. Cette situation pour n'être pas extrêmement fréquente n'est cependant pas rare.

En conclusion : Pour économique que soit la solution du serveur vocal, notamment en moyens humains, il n'est pas sûr qu'elle permette de rendre au correspondant à distance un service de qualité : il est à craindre que de nombreux correspondants ayant pour premier interlocuteur – donc pour premier ambassadeur chargé de représenter la BnF et de restituer l'image de celle-ci à distance – le désincarné et rigide serveur vocal se détournent de l'établissement pour chercher plus de convivialité et plus de pertinence dans l'accès aux services auprès d'autres bibliothèques. Mettre en place un tel filtre vise-t-il simplement à ne pas donner de visibilité au service de renseignements sur les collections du fait des moyens réduits de traitement des demandes que la bibliothèque a décidé de consacrer à ce public à distance ?

⁸⁵ **Mais le correspondant qui souhaite avoir des renseignements bibliographiques reste en ligne certainement près de 10 minutes.**

⁸⁶ Le tirage des statistiques est matériellement très malaisé, de ce fait nous n'avons pu recueillir de données sur une longue période : en août, mois qui n'est certainement pas significatif, le nombre d'appels par jour a oscillé entre 103 et 359 appels, l'essentiel des appels étant enregistré entre 9 h et 17 h. Pour mener une analyse plus fine, il faudrait pouvoir disposer de données enregistrées sur une période beaucoup plus longue et s'attacher à l'examen des variations dans une même journée, examen minutieux auquel il ne nous a pas semblé pertinent de nous livrer compte tenu du matériel dont nous disposons.

⁸⁷ L'examen quantitatif doit en effet porter sur les paramètres suivants : « Les taux d'efficacité : rapport entre le nombre d'appels entrants ayant abouti sur le nombre d'appels à destination du service ; le taux d'occupation des lignes ; le temps total d'occupation du faisceau de lignes afin de mesurer le taux de saturation du réseau ; le nombre d'appels restés en attente ; la durée de l'attente ; le taux d'abandon en attente ; le taux de non-réponse ; les heures chargées », in *Réussir la relation avec l'utilisateur : Réflexions, méthodes et expériences pour améliorer l'accueil*, Ministère de la Fonction publique, de la Réforme de l'État et de la décentralisation, DGAFP, s.d., p.40.

2)

Le standard :

Le compte rendu d'une enquête destinée à apprécier la qualité des accueils téléphoniques municipaux⁸⁸ est particulièrement éloquent. L'accent est mis sur le rôle essentiel du standard dans la relation d'un établissement avec l'extérieur et sur la nécessité de l'intégrer pleinement à la vie de l'établissement qu'il sert. Il est ainsi souligné que l'accueil téléphonique « *dépend avant tout de trois facteurs : l'implication de la hiérarchie, la sensibilisation de toute la structure – car la réception téléphonique ne s'arrête pas au standard –, enfin le profil des agents, leur formation et la valorisation de leur mission* », ainsi que de « *la coordination entre les services* ». Ces « clés du succès » de l'accueil téléphonique sont souvent ignorées dans la pratique quotidienne pour laisser prévaloir la description suivante du standard, conforme à la situation observée à la BnF : « Le standard téléphonique demeure un poste difficile à tenir. Le travail n'est pas valorisé et les agents, placés en première ligne, travaillent, en général, à la limite de la saturation. De plus le personnel est le plus souvent le *dernier informé de ce qui se passe dans la structure*. C'est aberrant. ». Nécessité est donc de s'attacher à ce que le standard soit plus au fait des activités de l'établissement et de son organisation générale, et surtout des acteurs de la BnF, afin de pouvoir adresser de manière pertinente les appels, en particulier lorsque le correspondant veut être mis en contact non avec une personne dont il connaît le nom mais avec quelqu'un qui exerce une fonction, qui pourra l'éclairer. L'information (comment l'établissement doit communiquer avec son standard et réciproquement) et la formation à l'accueil téléphonique⁸⁹ - ainsi qu'il l'avait été envisagé par le service Formation, sans que cette proposition ne soit retenue - doivent de manière urgente être l'objet d'une réflexion approfondie et faire l'objet de propositions concrètes.

3)

L'équipe de bibliothécaires chargée des renseignements à distance :

- ◆ **Un équipement technique** adapté : téléphone main libre, avec affichage du numéro du correspondant, possibilité de gérer l'attente et un signal d'appel). Évaluer le nombre de postes qui doivent pouvoir être joints simultanément afin d'éviter au public à distance une attente trop longue, ainsi que l'amplitude horaire du service à rendre, donc, en croisant ces deux informations, le nombre d'agents qui doivent assurer les permanences. D'où l'importance de la mise en fonctionnement d'un module permettant de recueillir des données statistiques plus fines au niveau du serveur vocal et/ou l'intérêt de mettre en circulation pendant une période courte (une à deux semaines) un bordereau rempli par les personnes assurant la permanence téléphonique – ou mieux par un observateur - qui permette de recueillir ce type de données. Une autre solution serait – à titre expérimental, donc toujours pendant une courte période - de permettre l'accès à un second poste de téléphone : pendant quelques jours, la permanence téléphonique serait assurée par deux agents, ce qui permettrait d'apprécier l'opportunité d'instituer à titre permanent ce mode de fonctionnement et de repérer les tranches horaires pendant lesquelles le doublement de la capacité de traitement des demandes est justifié.
- ◆ **Moyens documentaires** : des outils pour répondre performants et à jour : de consultation aisée et rapide ; sélectionnés pour leur pertinence en matière de réponse rapide ; placés à proximité du téléphone et du poste informatique (ceci pourrait induire une réorganisation du bureau où sont traités les appels). Ceci signifie qu'il faut prévoir tous les ans un budget pour acquérir une documentation de qualité.
- ◆ **Formation et information** :
 - **Recueillir de façon régulière l'information sur l'établissement**, notamment sur les dispositions prises par les départements thématiques pour satisfaire les demandes à distance en matière de disponibilité : quels horaires de permanence et quelles dispositions sont prises hors des permanences pour informer le public distant des horaires et des compétences et pour permettre à ce public distant de soumettre sa demande. Ces informations sont essentielles pour éviter lors de la permanence téléphonique SRB+SOL d'orienter le

⁸⁸ Dossier : « Les accueils téléphoniques municipaux sur écoute », in *La Gazette des communes*, 16 juin 1997. Des expériences présentées des municipalités de Nanterre et de Joué-les-Tours, retenons trois réflexions qui mériteraient d'être sinon transposées du moins de retenir un instant l'attention : « Nous souhaitons que les administrés puissent s'adresser directement à leurs correspondants. Ainsi, dans le guide de Nanterre distribué à ses habitants, il y a les lignes directes des services. Ce qui permet de désengorger le standard. » « Quand elle [l'hôtesse d'accueil téléphonique] n'a pas la réponse, elle se renseigne auprès des affaires générales, rappelle le correspondant et la lui apporte. » « Nous faisons aussi un effort sur les messages d'attente. Nous offrons un maximum d'informations sur la ville notamment les programmes culturels. Là aussi nous essayons de coller à la notion de mission de service public ». Cette dernière option est aussi celle retenue par la société SVP pour gérer l'attente d'un correspondant.

⁸⁹ Formation qui concerne prioritairement le personnel du standard, « en première ligne », mais qui devrait être étendue à toutes les personnes chargées de rendre un service à distance : « il n'existe pas un accueil téléphonique mais des accueils. Avoir un standard d'excellente facture ne suffit pas à obtenir un bon accueil téléphonique. »

correspondant vers un service ou un agent qui n'est pas compétent pour répondre (erreur d'aiguillage) ou vers la messagerie d'un département alors qu'il a déjà commencé son appel par un parcours assez long sur le serveur vocal : informé des horaires de permanence, le bibliothécaire du SOL ou du SRB pourra inviter à rappeler le département en lui indiquant les horaires durant lesquels il peut appeler et les coordonnées téléphoniques de son interlocuteur. Le système de répondeur peut être retenu par les départements qui ne souhaitent pas assurer une permanence téléphonique de même amplitude horaire que celle du SRB et du SOL, ce afin d'informer le public à distance qui s'adresse directement à eux, sans passer par le standard ou le serveur vocal : ce répondeur doit indiquer les horaires auxquels le correspondant pourra joindre un bibliothécaire du département, éventuellement indiquer l'existence d'une permanence téléphonique moins spécifique (SOL et SRB), ses coordonnées et ses horaires, mais on évitera d'utiliser le répondeur comme boîte où déposer des questions dans la mesure où cette solution est en général peu efficace et peu satisfaisante en terme de qualité relationnelle : mauvaise audition de la question, question posée de façon très laconique, difficultés à joindre l'interlocuteur pour lui communiquer la réponse ou lui demander une précision nécessaire au traitement de sa question, sont autant d'éléments qui doivent décourager une telle pratique.

- Il s'agit aussi de recueillir de façon tout aussi régulière *des informations sur les lieux vers lesquels est susceptible d'être réorienté l'interlocuteur*. L'expérience de la BPI et de la Bibliothèque municipale de Lyon⁹⁰ montre que la réciprocité des échanges, notamment par le biais des visites, avec l'extérieur est essentielle pour travailler en réseau et orienter en connaissance de cause l'interlocuteur.
- *Collecte et diffusion, auprès de tous les acteurs, des réponses à distance* afin d'éviter qu'un même travail de collecte ne soit fait plusieurs fois. Le but de cette veille est donc d'anticiper, d'être à l'écoute de la vie et des évolutions de l'environnement documentaire (BnF et réseau documentaire) et d'éviter de rechercher cette information en situation d'urgence, c'est-à-dire en cours de communication avec le correspondant et d'éviter aussi d'orienter ce dernier vers un interlocuteur qui ne serait pas en mesure de lui répondre de manière qui le satisfasse.
- ◆ Il s'impose, compte tenu de la situation nouvelle de l'établissement et de l'absence de données sur les publics et leur motivation, d'engager de nouveau une réflexion commune sur le choix d'indicateurs pertinents devant figurer sur les bordereaux d'entretien remplis à chaque appel, afin d'**élaborer un outil d'évaluation commun** et dont les indicateurs seraient interprétés de la même façon par tous les agents qui remplissent ces bordereaux, ce qui manifestement n'est pas toujours le cas⁹¹. Cette réflexion sur les éléments pertinents de l'évaluation devrait être en outre l'occasion de décider l'élaboration d'un **bilan d'activité commun aux deux services** qui assurent la permanence téléphonique, ce qui aujourd'hui n'est pas le cas : nous l'avons déjà indiqué, aucun échange formalisé d'expériences, ni de statistiques mensuelles n'existent actuellement⁹². Voir aussi : *B. Communication transversale et coordination*.

IV. Un « prêt-à-consulter » qui offre des réponses aux interrogations des publics distants

- 1) « Un » catalogue à l'interrogation plus conviviale et plus intuitive que celle autorisée via Telnet (interface web) (bientôt disponible mais une ergonomie qui pourrait être revue pour être encore plus satisfaisante pour le lecteur peu au fait du langage et des règles de la bibliothéconomie (développer les modes d'emploi concis et simples, élaborés pour des non-initiés). Une amélioration de l'offre d'aide en ligne : certes les aides ne sont (ou ne seront) pas absentes des catalogues interrogeables à distance, mais elles sont si peu conviviales et leur schéma organisateur si peu intuitif que l'internaute se garde d'y recourir. Ne peut-on pas envisager de proposer des aides qui permettent à l'internaute d'acquérir une autonomie réelle et éclairée dans sa consultation des catalogues, autonomie qui se traduirait par l'acquisition d'un savoir-faire, c'est-à-dire à la fois une connaissance des procédures techniques d'interrogation mais aussi, et surtout, une maîtrise de la démarche de

⁹⁰ Voir la présentation des activités de Public-Info, par Sylviane Dailleau et de la Documentation régionale de la BM de Lyon, par Yvette Weber, dans *Les services de référence : leur place dans les réseaux et systèmes d'information documentaire* / sous la dir. d'Isabelle De Kaenel. Genève : Ed. de l'IES, 1992. (Nouveaux cahiers d'études sociales, n°1).

⁹¹ Une note interne au SOL, datée du 29/01/97, soit peu de temps après la mise en circulation du bordereau d'entretien téléphonique, avait d'ailleurs été rédigée en sens. L'observation des pratiques confirme cette nécessité de s'accorder sur les mots avant de mettre à disposition ce type d'outil si l'on veut recueillir des données fiables.

⁹² Le fait que le SRB soit accessible directement au numéro indiqué dans le Guide du lecteur, donc hors son temps de permanence téléphonique alors que le SOL n'est accessible que pendant les heures de permanence téléphonique est un obstacle mineur, qui devrait pouvoir être levé.

recherche bibliographique ? Pourraient être proposés deux types d'aide : l'une aurait pour objectif d'être un instrument d'autoformation à la recherche documentaire⁹³ et à ses principes, l'autre d'expliquer de manière dynamique et accessible les procédures d'interrogation du catalogue. A ceux qui seraient tentés de contester la nécessité de mettre en ligne des aides qui donnent envie d'être consultées en arguant du fait que l'ergonomie du catalogue a suffisamment été étudiée pour l'interrogation en soit d'une simplicité enfantine, on pourra faire remarquer que le catalogue BN-OPALE PLUS dans sa version destinée au public sur place, public qui peut donc bénéficier de l'assistance du personnel en salle, pour ergonomique qu'elle soit, n'en bénéficie pas moins de deux aides, l'une qui bien que dite « contextuelle » ne constitue pas un « assistant » très convivial et aisément accessible intellectuellement, l'autre qualifié de « *démonstrateur* » qui permet d'acquérir de façon dynamique une familiarité avec les différents modes d'interrogation du catalogue et les procédures qui sont propres à chacun de ces modes.

Ce « démonstrateur » initie le néophyte en lui proposant de visionner un certain nombre de séquences animées qui restituent visuellement l'ensemble des opérations qui scandent les différents modes d'interrogation (auteur, titre, sujet, cote, éditeur...) et l'utilisation des fonctionnalités d'exploitation du résultat de la recherche (constitution de panier, impression et téléchargement, demande de consultation ou de réservation des documents trouvés...). Il nous semble que c'est précisément une aide telle que ce « démonstrateur » qu'il convient d'offrir pour accompagner la consultation des catalogues à distance : ses caractéristiques devraient réconcilier l'internaute avec la consultation de l'aide et donc, en facilitant la maîtrise du catalogue, contribuer à éviter la multiplication des demandes induites par une difficulté à interroger le catalogue et à saisir toutes les potentialités qu'il présente. Cette offre doit être véritablement « prête-à-consulter » et être conçue avec le souci de rendre possible l'autonomie du public distant.

Nous ne disposons pas d'informations suffisamment précises pour affirmer que le coût d'une telle amélioration serait négligeable du fait que ce « démonstrateur » a déjà été développé pour la consultation « sur place » de BN-OPALE PLUS. Cependant, l'équation destinée à établir si cette amélioration est réellement une amélioration à moyens constants devra intégrer le fait difficile à quantifier que l'autonomie informée du public à distance évite que celui-ci ne sollicite la médiation de la BnF pour obtenir le renseignement qu'il recherche, donc un investissement en temps de travail pour traiter « sur mesure » une demande qui aurait dû pouvoir être traitée grâce à l'offre « prête-à-consulter ».

2) Le site Web :

- **Analyse du site et des outils qu'il propose avec les yeux de l'utilisateur** et la volonté de percer les attentes de l'internaute, en examinant pour procéder à cette évaluation, outre le contenu informationnel : l'ergonomie et la cinématique, le vocabulaire employé, les aspects graphiques et les fonctionnalités proposées. **Améliorer l'évaluation de la consultation du site** afin non seulement de savoir quelles sont les pages les plus consultées et mais aussi d'apprécier à quels types de besoins le site semble répondre de manière satisfaisante, ce qui suppose, corollaire obligé, une connaissance plus précise du public. Un audit, évaluation ponctuelle, pourrait à ce titre être commandité. En ressortiraient des éléments qui permettraient d'envisager un développement éclairé du site. Ce travail pourrait être réalisé en interne par implémentation d'outils statistiques spécifiques. Toutefois, recourir aux compteurs statistiques pour évaluer les usages du public atteint vite certaines limites que seule l'enquête par questionnaire peut lever, partiellement néanmoins⁹⁴.
- S'impose une révision de **l'arborescence**⁹⁵ et de la **page d'accueil**, ainsi que la création de **liens** entre les différentes pages pour permettre une navigation complexe et efficace car conforme aux associations d'idées de l'internaute : réflexion à mener sur l'utilisation du site par l'utilisateur. Il est nécessaire de travailler à une organisation des contenus qui corresponde aux besoins des publics

⁹³ dont ne serait pas absente l'incitation à constamment s'interroger sur ce que contient le catalogue et sur les limites de ce contenu : les malentendus sont nombreux sur ce qui permettent de repérer les catalogues.

⁹⁴ voir sur ce sujet le Projet professionnel personnel de Fabrice Blondeau, *Gallica face à ses publics : Bibliothèque nationale de France : dossier d'aide à la décision*, IFB, cycle D, 1998, notamment les pages 14 à 16 : « Les possibilités actuelles d'analyse ».

⁹⁵ Celle-ci est, semble-t-il, d'ailleurs prévue depuis de nombreux mois : l'internaute peut en effet lire que la « recherche dans l'arborescence du serveur » est un mode d'accès à l'information qu'il cherche « en cours de développement », information accompagnée d'une suggestion qui pour être astucieuse (« utiliser la fonction de recherche de votre navigateur (menu édition) pour repérer dans la page le document recherché », conseil que d'aucuns sont en droit de juger sibyllin), n'en est pas moins insatisfaisante tant l'arborescence présentée dans l'attente d'améliorations est illisible

distants, c'est-à-dire une présentation qui parte de la démarche de recherche de l'internaute plutôt qu'une juxtaposition d'informations peu ou pas coordonnées par des liens-hypertexte. On ne peut qu'adhérer au projet évoqué par certains participants au comité éditorial du site web de la BnF, conscients des difficultés de navigation qu'occasionne le manque de liens hypertextuels entre les informations et le peu de finesse de l'arborescence, de mise en valeur de la très grande richesse de contenu du site par une révision de l'organisation des différentes informations qui y sont présentées. La figuration sous la forme d'un plan du site de cette arborescence pourrait introduire pour l'internaute un peu de clarté en lui permettant de repérer rapidement si oui ou non l'information qu'il recherche est disponible sur le site. Une telle suggestion n'est nullement originale : de nombreux sites proposent de représenter visuellement le mode d'organisation de l'information qu'ils éditent. Citons à titre d'exemple celui du CNRS⁹⁶ ou celui des *Échos*⁹⁷.

- **Moteur de recherche** : certes, ont été installés successivement, sur le serveur qu'*utilise* la BnF pour éditer son site, un certain nombre de moteurs en ligne disponibles gratuitement. Actuellement l'internaute peut recourir à celui proposé par Excite : InternetSearch. Mais pour être tout à fait satisfaisant ce mode de recherche par mots-clés nécessiterait la création d'index construits et l'utilisation d'un moteur francophone, en local et qui permette une analyse assez fine des contenus. Aide précieuse à la recherche d'informations sur un site dont le nombre de pages et d'informations ne cesse de croître, cet investissement améliorerait notablement l'efficacité des recherches sur le « prêt-à-consulter » et éviterait de leur substituer le recours au « sur mesure ».
- Travailler à un **référencement** aussi satisfaisant que possible du site dans les différents moteurs et annuaires de recherche, le référencement étant un des moyens de faire connaître l'existence d'un site et de rendre accessibles les contenus du site⁹⁸.
- Développer la présentation du site en **langues étrangères**. Les statistiques sur la langue maternelle des internautes⁹⁹, celles recueillies par le Service Accueil de lecteurs de Richelieu qui attestent du fait qu'entre 26 et 29% - suivant les années - du public reçu relève de la catégorie statistique « étrangers » et celles exploitées par le webmestre¹⁰⁰, sont autant d'incitations à développer la traduction de certaines rubriques en langues étrangères (en anglais au minimum, éventuellement en espagnol, en allemand et en italien). Cette nécessité d'une traduction pour mieux communiquer avec le monde, l'administrateur et créateur de contenu du site de l'Association des directeurs de BDP l'a très bien saisie, ce qui l'a incité – comme il s'en est expliqué sur la liste de diffusion Biblio-fr¹⁰¹, lors de l'annonce de cette nouveauté –, malgré le peu de moyens dont il dispose, à faire réaliser ce travail¹⁰².
- Enfin la **mise à jour régulière du site** est une marque de qualité qui ne doit pas être négligée : lire sur le site, fin octobre 98, un éditorial de Jean Favier ou de très nombreuses pages rédigées au futur pour annoncer des réalisations mises en place depuis de nombreux mois présente peut-être un intérêt historique, mais nuit à l'image de l'établissement.

B. Communication transversale et coordination

- ♦ **Principe : offrir une image unifiée de l'établissement sans nier les richesses et les spécificités des départements.** Doit s'affirmer le souci de l'unité tout en respectant le principe d'une organisation départementalisée. Il ne s'agit pas de gommer l'existence de la départementalisation pour donner à l'extérieur l'impression que rien n'a changé mais de mettre en place un circuit de traitement des demandes

⁹⁶ voir pages de plan en annexe : Annexe n° 17

⁹⁷ <http://www.lesechos.fr/plan.htm>

⁹⁸ La lecture de la liste de discussion Référencement (referencement@egroups.com) donne beaucoup d'indications sur les modalités d'optimisation de l'investissement considérable que représente l'édition sur serveur web. Le dossier « Web : référencer et promouvoir son site », réalisé par *Décision Micro & Réseaux*, n° 354 – 5 octobre 1998 permet de saisir les enjeux de cette opération. Il peut notamment être complété par l'article intitulé : « Webmarketing en France: Comment faire connaître votre site ? », de Géraldine Gourbin paru dans la *Lettre du bibliothécaire québécois*, n° 12, sortie des cyberpresses le 19 juillet 1998, bientôt consultable en ligne à l'adresse suivante: <http://www.sciencepresse.qc.ca/lbq/lbq.html> (archives de LBQ).

⁹⁹ Selon une étude de la firme Euro Marketing (<http://www.euromktg.com/globstats/>) 61,8 % de la population branchée sur Internet possède l'anglais comme langue maternelle, soit 59 millions d'utilisateurs. pour les langues autres que l'anglais, l'espagnol arrive au premier rang (23,3 %) suivi du japonais (20,8 %), de l'allemand (12,5 %) et du français (10 %).

¹⁰⁰ voir Annexe n° 5

¹⁰¹ Message daté du 19/10/1998, d'Alain Caraco (archives biblio-fr : <http://listes.cru.fr/arc/biblio-fr@cru.fr/mc>)

¹⁰² <http://www.adbdp.asso.fr/english/index.html>

qui satisfasse l'utilisateur distant et lui permette progressivement d'avoir une meilleure compréhension de l'organisation à laquelle il s'adresse pour pouvoir en tirer profit.

- ◆ **Remise à plat des pratiques** (différences de compétences et partage des savoirs). Cette réflexion sur la mise en œuvre de nouvelles règles communes de fonctionnement doit être menée par des représentants des différents services susceptibles de contribuer au traitement des demandes à distance ; ceci suppose préalablement de recueillir des éléments permettant d'apprécier les pratiques de chaque service et de l'établissement, notamment en matière de contenu des demandes : études des questions posées (offrir une réponse à chacune d'elles fait-il partie des missions de l'établissement : le public a-t-il une perception exacte de l'établissement et des services qu'il est en mesure de rendre ?)(les outils à disposition des différents services à distance sont-ils les mêmes, l'usage qui en est fait varie-t-il et suivant quel critère ?), connaissance des publics des services à distance à améliorer (notamment évaluer la couverture géographique de ce type de service). Ménager les susceptibilités des acteurs investis dans les services de renseignements à distance : engager cette réflexion collective pour mettre en place une organisation du traitement des demandes à distance est une nécessité pour envisager l'amélioration de l'existant pour que les acteurs de ces services à distance se sentent réellement partie prenante d'un projet d'établissement et reconnus dans leur travail. On ne négligera pas d'amener les personnes relevant de départements et de services différents à s'exprimer sur ce qu'elles croient relever légitimement de leurs compétences en matière de traitement des demandes à distance et sur la contribution qu'elles pensent pouvoir offrir afin d'éviter de mettre en place un circuit qui ne remporterait pas l'adhésion et tendrait à alimenter le sentiment de violation de prérogatives et à attiser des rivalités larvées : laisser chaque acteur exprimer la vision qu'il a de son rôle dans le circuit de traitement des demandes devrait permettre dans un second temps d'adopter une répartition de ces rôles claire et efficace.

- ◆ **Information et formation** : nous avons déjà fait état – lorsque nous évoquions les améliorations à apporter pour le traitement des demandes parvenues par téléphone – de l'importance de ces deux éléments, garants de la qualité, de la pertinence et de la rapidité du service rendu à l'utilisateur. Nous nous permettons toutefois de préciser l'implication concrète de ce postulat tant il nous semble déterminant et trop souvent négligé dans le détail de sa mise en place pratique. Une fois ces règles communes élaborées et validées, doit être mis en place un dispositif de communication afin que toute information susceptible de contribuer à la qualité, à la pertinence du service à distance puisse circuler de sorte qu'aucun intéressé ne soit tenu à l'écart de sa diffusion. Ceci suppose la mise en place d'une **cellule de veille chargée de la collecte de toute information pouvant intéresser le fonctionnement optimum du service**.
Quels outils, quels moyens ? (messagerie Lotus Notes et outil de partage du savoir : mise en place d'une base de données sur Lotus Notes (avoir les mêmes outils et disposer des mêmes informations à défaut d'être constituer en service établi sur un lieu unique); réunion et rédaction de compte rendus ; diffusion de notes, de synthèses ; formation continue ?
Une **procédure éprouvée** a cours à SVP : l'enregistrement de plages de permanences téléphoniques avec écoute en groupe : ce mode de fonctionnement est perçu comme extrêmement formateur par le personnel qui au cours de ces séances d'écoute critique reçoit l'avis de collègues sur la façon dont il a répondu, c'est-à-dire analysé la demande du correspondant, mis en œuvre les différents instruments destinés à construire une réponse et restitué au client les résultats de sa recherche. L'écoute critique s'attache donc non seulement à l'examen de la démarche de recherche documentaire mais aussi à la façon dont le documentaliste a écouté la demande de son correspondant et a su lui offrir non pas LA réponse mais une réponse adaptée au besoin qui avait été exprimé, c'est-à-dire tenant compte de la spécificité de l'interlocuteur, du contexte dans lequel celui-ci formule sa demande et de sa motivation. L'observation s'attache ainsi à la fois aux compétences documentaires et à la qualité de la relation qui s'établit entre le client et le documentaliste, la « qualité » étant entendue dans ce cas comme portant à la fois sur la relation interpersonnelle (relation de confiance) et sur le dialogue qui permet au besoin de s'exprimer et que d'aucuns désignent par le terme « maïeutique », d'autres par l'image de la « pyramide heuristique » (cf. Bertrand Calenge¹⁰³). De telles séances, auxquelles chaque consultant se soumet avec une régularité qui varie en fonction de l'expérience acquise¹⁰⁴, sont jugées extrêmement bénéfiques par les « écoutés » qui, grâce à l'observation par leurs pairs de leur pratique, parvient à prendre le recul nécessaire, à faire retour sur leur façon d'être et de répondre.
Si ce mode d'analyse est particulièrement formateur et s'inscrit tout naturellement dans la *culture d'entreprise* de SVP, sa mise en œuvre dans un établissement comme la BnF pourrait se révéler difficile,

¹⁰³ Voir : *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Éd. du Cercle de la Librairie, 1996. (Collection Bibliothèques), p. 43.

¹⁰⁴ Les consultants en formation, sous tutorat, sont soumis très régulièrement à cette procédure afin d'acquérir rapidement le ton et les compétences requises par l'entreprise, tandis que les consultants confirmés ne s'y prêtent que tous les six mois.

pour deux raisons : il requiert un investissement en temps peut-être difficile à envisager dans l'état actuel de l'organisation du travail et si nous raisonnons en terme d'amélioration de l'existant à effectif constant ; en outre, il n'est pas sûr que les agents perçoivent de manière positive le regard de leurs collègues sur la façon dont ils travaillent : la culture d'entreprise ne tendrait-elle pas à souligner le caractère inquisitorial de ce mode de formation plutôt que de mettre en valeur le profit que chacun pourrait tirer de la mise en place de cette forme de partage de compétences ? Du moins peut-on suggérer, sinon une transposition que d'aucuns jugeraient peu opportune du mode de transmission de connaissances et de compétences adopté par SVP, l'adoption d'un mode de fonctionnement qui, de temps en temps, ménagerait, à des agents chargés de rendre un même type de service à l'utilisateur, la possibilité de travailler ponctuellement ensemble, en binôme, l'un jouant le rôle de l'observateur tandis que l'autre, en situation de travail, traiterait la demande d'un correspondant distant, afin de pouvoir s'enrichir de l'expérience de l'autre et de bénéficier du regard d'un tiers sur sa pratique. Un dialogue formateur pourrait ainsi s'instaurer, sans que le regard extérieur soit ressenti négativement comme celui d'un juge qui traque l'insuffisance, la défaillance ou la faute. Ce travail en binôme serait particulièrement indiqué pour un agent qui se verrait *nouvellement* chargé d'assurer le traitement de demandes de renseignements à distance : sur le mode du tutorat¹⁰⁵, ce qui implique une relation privilégiée du nouveau venu avec une personne dont l'expérience est reconnue ou sur un mode moins exclusif d'échanges (observation et mise en situation) avec de nombreux membres des services à distance.

Notons avec insistance toutefois que l'expérience acquise est certes une richesse essentielle pour que soit rendu un service de qualité, mais que « cette prépondérance de l'expérience n'empêche pas qu'une **formation continue est dans ce domaine très importante** »¹⁰⁶. Cette formation continue portera sur l'utilisation des nouveaux outils de réponse à distance (documentation imprimée, cédéroms, information sur les ressources disponibles sur Internet et formation à leur utilisation...). En complément de ce mode de partage de compétences et dans son prolongement, l'auto-formation devrait être encouragée et une réflexion menée, de nouveau, autour de la proposition de « rotation ponctuelle » de certains agents, amenant à quitter ponctuellement son service pour travailler dans un autre, proposition qui devait s'appliquer aux personnels du SOL mais qui jusqu'alors ne trouve à se concrétiser que très imparfaitement¹⁰⁷.

- ◆ Mise en place d'un **groupe de travail** (réunissant les personnes désignées comme « correspondants-services à distance »), sur le modèle du groupe de travail des « correspondants-service public » déjà existant, avec, contrairement à ce qui a pu être observé dans le cas de ce dernier, une régularité de réunions qui pourrait être fixée dans les mêmes termes que ceux adoptés par le groupe des correspondants-signets Internet qui se réunit tous les premiers vendredis du mois.
- ◆ La question de la **délégation** devra être clarifiée lors de la création de groupes de travail afin de définir la procédure à suivre pour que les conclusions sur lesquelles s'accorderont ces groupes trouvent à s'appliquer dans la réalité. Trop de décisions restent en effet sans suite et sans application ; état de fait et constat partagé qui ont pour effet d'engendrer l'éclatement des approches pour faire face à un problème commun, chacun s'accommodant à SA façon du réel et mettant en œuvre SES propres solutions.
- ◆ **Évaluation** des services rendus suivant des critères communs, ou proches si certaines spécificités ont leur importance, afin de se ménager des possibilités de comparaison et d'agrégation de données. Avoir un regard sur l'ensemble des services à distance rendu dans l'établissement.
- ◆ **Un mode de fonctionnement qui s'impose dans la durée.**

C. *Information sur les services à distance offerts : quelle diffusion ? Par quelle voie ?*

Cette question relève de la politique de communication de l'établissement sur ses services et ses activités. Une réflexion devrait, nous semble-t-il, être menée conjointement par les acteurs des services à distance représentés par leurs correspondants et les personnes en charge de la communication externe de l'établissement afin

¹⁰⁵ qualifié parfois d'« assistantat », forme que nous rejetons du fait de sa connotation négative et peu dynamique

¹⁰⁶ « Le Service de télédocumentation de la bibliothèque centrale de prêt de Saône-et-Loire : aspects d'une politique de la demande dans une bibliothèque publique », par Bertrand Calenge, mars 1987, in : *Le Service de télédocumentation de la bibliothèque centrale de prêt de Saône-et-Loire*, p. 82.

¹⁰⁷ Il était initialement prévu que le personnel du SOL effectue une journée de travail dans un département thématique ou spécialisé pour être en prise avec les collections de ce département et servir de relais entre le département et le SOL, l'information devant circuler dans les deux sens : du SOL vers le département et du département vers le SOL.

d'évaluer l'opportunité d'une révision de la politique de diffusion de coordonnées permettant l'accès à distance. Ce groupe de travail ainsi constitué pourrait élaborer une stratégie de communication de coordonnées qui prendrait en compte l'ensemble des données relatives à cette question et intégrerait notamment les effets probablement induits par une clarification des rôles des composantes du services à distance qui s'accompagne d'un accroissement fatal de la visibilité de cette offre. Quelles retombées escompter d'une meilleure lisibilité et d'une plus grande visibilité ? Les dysfonctionnements observés du fait d'une absence de clarté ne sont-ils pas particulièrement dommageables à la qualité du service rendu et donc à l'image de BnF ? S'esquisserait de nouveau une équation complexe dont le résultat dépendrait de la finesse de l'analyse menée par le groupe de travail.

Quelques suggestions d'amélioration ne peuvent-elles pas déjà formulées quand bien même elles mériteraient d'être examinées avec soin ultérieurement ?

- **Enrichir de coordonnées plus nombreuses** l'information disponible sur le Minitel, par le 12 et dans les *Pages jaunes et blanches*, et d'un récapitulatif des coordonnées de tous les départements et services accessibles à distance le site web de la BnF, proposition peu onéreuse, n'éviterait-il pas aux correspondants le désagrément de voir leur demande réorientée plusieurs fois avant de pouvoir être traitée, du fait que la communication de cet ensemble de coordonnées n'est pas *dans l'état actuel* le reflet d'un circuit dont les acteurs et leurs prérogatives, les nœuds de circulation sont clairement établis ? Nous avons vu combien étaient disparates les niveaux de communication suivant les départements et services.
- Est-il satisfaisant pour *l'image d'une bibliothèque nationale* dont la mission de service s'étend bien au-delà du périmètre parisien, à la province et à l'étranger de ne communiquer aucune adresse électronique de départements thématiques et aucun numéro de télécopie de services en charge des réponses à distance alors que ces vecteurs permettent de lever les aléas d'une transmission de demandes lointaine et longue lorsqu'elle doit emprunter la voie postale, et beaucoup trop onéreuse lorsqu'elle est transmise par téléphone ? Le courrier électronique et la télécopie sont *des vecteurs couramment utilisés dans le quotidien de certains publics distants dont le « profil » correspond tout à fait à celui de l'un des publics-cible de la BnF (chercheurs)* : les départements spécialisés sont-ils les seuls à l'avoir saisi ?

II. Développement de certaines prestations relevant du « prêt-à-consulter » :

Cette proposition ne nécessite pas l'acquisition de matériel nouveau, mais en revanche nécessite des moyens humains, un investissement en temps de travail consenti pour l'élaboration et le suivi de ces offres. Les crédits-temps permettant le développement de ce type d'offres ne relèvent donc pas seulement **d'un capital-temps d'investissement**, mais doivent être aussi envisagés comme nécessitant l'engagement **d'un capital-temps de fonctionnement** sur le long terme. Ainsi, la décision de mettre en place de telles offres suppose, pour être conséquente, d'accepter de consacrer des moyens humains réguliers à leur suivi et à leur mise à jour. Il ne doit pas s'agir d'un engagement ponctuel de moyens de la part de l'établissement mais d'un engagement durable, renouvelé. Cet engagement dans le temps doit permettre outre de proposer une offre régulièrement mise à jour, de créer une offre dont la pérennité et la stabilité seront garantes de la fidélisation progressive du public auquel elles sont destinées : ce public pourra ainsi acquérir un « réflexe de consultation » et communiquer à ses pairs ce réflexe.

Parmi les quatre prestations qui pourraient être développées deux existent déjà et mériteraient de voir leur croissance encouragée : il s'agit de la mise en ligne des « signets de la BnF » et de bibliographies, deux restent à « inventer » : l'ouverture d'une rubrique « Foire aux questions » (FAQ, sigle emprunté à l'anglais – Frequently Asked Questions – et accommodé à la francophonie) et la consultation d'outils d'orientation qui mettent en valeur les richesses de la carte documentaire.

Ces quatre prestations ont en commun d'être toutes destinées à être accessibles par Internet, donc sont envisagées comme ayant pour destinataires premiers les publics distants : **elles doivent donc être conçues en ce sens, c'est-à-dire accessibles et utilisables de manière autonome par les usagers peu ou non initiés au monde bibliothéconomique**. Public-cible de ces offres de service, les usagers à distance ne sont néanmoins pas les seuls utilisateurs que l'on peut supposer intéressés par ces prestations. Développer ces prestations, c'est certes développer l'offre « prête-à-consulter » des services de renseignements à distance, mais c'est aussi mettre à disposition du public qui fréquente la BnF des outils précieux qu'il pourra consulter sur les nombreux postes informatiques mis à sa disposition dans les salles de lecture, et enrichir de nouvelles ressources et de nouveaux recours « la boîte à outils » mise à disposition des personnels de la BnF - et plus largement des bibliothèques ou des centres de documentation - en charge des renseignements au public que celui-ci soit distant ou présent.

A. Les « Signets » de la BnF :

Une telle offre¹⁰⁸ suppose un travail considérable de mise à jour des pages, donc un investissement en temps relativement important. La mise à jour consiste, en effet, à la fois :

1) à **s'assurer régulièrement de la validité des liens**, c'est-à-dire, d'une part, à repérer les liens caducs du fait d'une disparition du site ou de son changement d'adresse¹⁰⁹ et, d'autre part, à vérifier que le contenu des pages web sur lesquelles pointent les liens est toujours conforme à la description qui accompagne chaque signet, ce contenu étant, du fait de la souplesse de l'édition sur le web, susceptible de fréquentes évolutions, qu'il s'agisse d'enrichissement et/ou de la suppression d'informations ou d'une révision de l'arborescence du site qui modifie l'organisation de ses pages ;

2) à **alimenter régulièrement des différentes pages en informations nouvelles**.

Notons à propos du recensement et de la présentation de nouveaux sites qui viennent enrichir une sélection numériquement déjà importante que l'investissement en temps que ce travail nécessite pourrait voir sa valeur renforcée par la mise en place d'un dispositif technique simple de filtre qui permettrait de faire en sorte que la consultation régulière par un internaute de ces « signets » gagne en efficacité en proposant à ce visiteur régulier de ne voir s'afficher, s'il le souhaite, que les sites ajoutés à la sélection depuis sa consultation précédente et non simplement d'être invité à repérer lui-même, en parcourant l'ensemble de la sélection, chaque site nouvellement introduit signalé par la mention « nouveau » dont la signification n'est pas clairement établie (nouveau depuis quand ?). Cette suggestion nous a été inspirée par la consultation du site de la Bibliothèque interuniversitaire de médecine (BIUM) qui propose la fonctionnalité « Ne rechercher que les adresses nouvelles : depuis un mois » ou « depuis une semaine » sur le formulaire d'interrogation de la sélection de « sites Internet intéressant la médecine », sélection constituée – autre élément remarquable – non en listes interminables mais en base de données¹¹⁰.

Pour n'être qu'un détail, cette suggestion n'en constitue pas moins une proposition qui évitera aux internautes consultant régulièrement « les signets de la BnF » une perte de temps inutile. La qualité de l'accès à l'information se conjugue alors avec la qualité en terme de contenu de la prestation, ce qui ne peut que renforcer la propension de l'internaute à y recourir fréquemment, sensible qu'il sera au fait de se voir offert un outil performant. Cette aide à la consultation efficace présente un intérêt d'autant plus grand que le nombre de sites retenus est important et amené à se développer. En complément de ce filtre, il pourrait être envisagé de mettre en ligne une autre aide à la consultation : un moteur de recherche offrant pour fonctionnalité de repérer un nom de site dans la sélection proposée afin de pouvoir lire le commentaire qui lui est associé, mais plus encore pour pouvoir, une fois trouvée la page sur laquelle le site connu est présenté, relancer la recherche en considérant les sites placés dans la même page donc relevant d'une même thématique.

Ainsi, décider d'offrir au public distant cette sélection de sites, c'était s'engager, pour satisfaire au souci de qualité de l'offre, à **assurer à cette entreprise non seulement les moyens de sa naissance mais aussi ceux de son existence, de son fonctionnement et de sa pertinence dans la durée** : une telle offre requiert une vigilance permanente sur la longue durée.

Dans la mesure où cette offre au public distant s'impose comme étant tout à fait conforme aux missions d'une bibliothèque nationale, elle doit attirer particulièrement l'attention de l'établissement et la BnF la doit **développer en tenant compte des réalisations des différents acteurs de la carte documentaire**. Il semble que ce souci de développer le recensement des sites en prêtant attention aux sélections réalisées par d'autres établissements afin d'éviter des redondances et donc un investissement inutile de temps dans le repérage de sites déjà sélectionnés trouve déjà à s'exprimer pour un domaine précis : les sciences de l'information, ainsi qu'en témoigne la création

¹⁰⁸ Pour un rappel de l'existant se reporter page 23

¹⁰⁹ L'utilisation de logiciels téléchargeables gratuitement sur Internet *peut aider* à ce repérage ; en aucun cas cependant elle ne décharge *complètement* les responsables des pages « signets » de ce travail fastidieux de vérification et de reconstruction du lien.

¹¹⁰ voir à l'adresse : <http://www.bium.univ-paris5.fr/adr-rech2.htm> . Insistons sur l'intérêt du parti pris adopté par la BIUM de présenter, sur son site web, l'information sous forme de bases de données interrogeables par des formulaires dont les champs ont, dans chaque cas, été déterminés dans un langage accessible à tous et avec le double souci de faciliter l'interrogation de l'internaute et de proposer un outil efficace et économe du temps de l'utilisateur. La présentation du champ « domaine » (voir Annexe n° 18) sous forme de liste déroulante est particulièrement bienvenue. Substituer aux traditionnelles listes la forme de base de données est un choix judicieux qui pourrait être repris avantageusement pour constituer l'un des modes d'accès à la sélection de sites de la BnF, ce qui ne signifie pas qu'il faille renoncer aux accès proposés aujourd'hui. L'adoption systématique par la BIUM de ce mode de consultation pour accéder à la sélection de sites Internet, au carnet d'adresses qui recense « les bibliothèques médicales ou ayant un intérêt pour les médecins et les chercheurs », aux annonces de congrès biomédicaux, aux actes ou comptes rendus de congrès médicaux, est éloquent.

de « Sitebib : coopération entre sites web en bibliothéconomie et sciences de l'information »¹¹¹. Ne serait-il pas envisageable que *la BnF et ses pôles associés instaurent ce type de partenariat* pour proposer une liste de signets plus conséquente qui s'enrichirait de l'expertise et de la complémentarité de ces différents acteurs, ce qui ne la rendrait que plus pertinente et qui par l'effet de masse de sa proposition gagnerait en visibilité auprès du public pour lequel elle deviendrait la référence ?

Retombées : un accroissement de l'offre documentaire, et aide à l'intégration des nouvelles ressources électronique dans la démarche de recherche documentaire.

- 3) **Mode de fonctionnement du groupe de travail** : il serait proche de celui adopté par le comité de rédaction des Signets de la BnF, chaque département collecterait l'information qu'il lui semble pertinent de voir diffusée dans la FAQ, sans que cette responsabilité ne soit associée à un développement autarcique : coordination du tout et responsabilité de chacun sur les contenus doivent se conjuguer¹¹² en une réalisation unique.

B. Bibliographies consultables sur le web :

- 1) **Offre existante** : des bibliographies ont déjà été proposées sur le site web de la BnF, au gré des circonstances, mais cette initiative n'a pas été systématisée.
Ont à ce jour été proposées sur le site de la BnF, en conclusion d'une page intitulée « Catalogues de la BnF », cinq bibliographies :
- I. **Pour en savoir plus sur Internet**¹¹³, bibliographie établie par Service de recherche bibliographique en mars 1998, présente *un choix commenté* d'ouvrages disponibles en salles de lecture à cette date, ainsi qu'une *sélection de Guides d'initiation à la recherche sur Internet consultables en ligne*. Il est rappelé au début de cette bibliographie que la BnF « propose des séances d'initiation à la recherche d'information sur Internet » au public qui la fréquente. Offerte à l'appréciation des internautes, donc d'un public distant, cet outil doit aussi pouvoir servir d'instrument au public qui suit les formations dispensées au sein de l'établissement. Cette *double destination : public distant/public présent* est d'autant plus marquée que les lecteurs présents ont à leur disposition de nombreux postes de consultation Internet.
 - II. **Situation économique et politique de la Chine des années 90**¹¹⁴, propose une *sélection* d'ouvrages et d'articles récents pouvant être consultés en salle D (HdJ) du Département Droit, Économie, Politique : en fin de référence est indiquée la cote de l'ouvrage permettant de le retrouver sur les rayonnages de la salle. Cette bibliographie commentée et structurée en thèmes a été établie en octobre 1997 à l'occasion du cycle de conférences « La Chine en question ». Le public destinataire est donc prioritairement celui qui se déplace à la BnF pour suivre ces conférences et qui fréquente la bibliothèque HdJ. Secondairement ce travail est édité sur le web ce qui en permet un tirage à la demande pour les lecteurs présents qui ont accès à Internet, et est aussi un moyen de mettre en

¹¹¹ Sitebib : coopération entre sites web en bibliothéconomie et sciences de l'information : « Les 16 février et 3 juin 1998, les représentants des sites suivants se sont réunis en vue de coordonner leur travail en matière de signalement des ressources dans le domaine des bibliothèques et des sciences de l'information : ABF, ADBS, BnF, BOL, BPI, Cellule MathDoc, CHU Rouen, ENSSIB, INIST, INTD, TVT/IRIS (PACA), Médiadix, Ministère de la Culture et de la communication, Ministère de l'Éducation nationale, de la recherche et de la technologie-DES-SDBD, Ministère de l'Équipement, Redoc (Grenoble), Relais (Languedoc-Roussillon), RéVodoc (Val-d'Oise), URFIST Paris.

Cette concertation a abouti à la création de " Sitebib : coopération entre sites web en bibliothéconomie et sciences de l'information ". Ses membres ont convenu de se répartir et de signaler le travail de maintenance des liens dans le domaine de la bibliothéconomie et des sciences de l'information, selon trois approches :

- sites de références : sans prétendre à l'exhaustivité, ils assurent une maintenance régulière et prennent en charge le secteur pour l'ensemble des partenaires ;

- autres sites : ils traitent le sujet mais comme première approche ou dans une optique différente. Ils renvoient pour complément au site de référence ;

- ressources primaires : les membres de Sitebib proposent eux-mêmes des documents primaires sur leur site.

Page d'accueil de sitebib: <http://www.abf.asso.fr/sitebib/> », <http://www.adbs.fr/adbs/actu/html/1n2act4.htm>.

Pour plus d'information on se reportera à la rubrique : « Le coin de l'Observatoire », du *Bulletin d'informations de l'ABF* n°180, 3e trimestre 1998, pour lire l'article de Dominique Lahary : « Sitebib : La coopération entre sites Web dans le domaine des bibliothèques et des sciences de l'information », p. 131-132, consultable en ligne à l'adresse suivante : http://www.abf.asso.fr/html/b180_1.htm. Les comptes rendus des réunions de travail des 16 et 3 juin 1998 édités sur le site de l'ABF ne sont plus consultables mais ils doivent pouvoir être demandés à l'ABF. L'annonce de la création du site avait fait l'objet d'un communiqué diffusé notamment le 9/10/1998 sur la liste de diffusion adbs-info dont les archives sont en ligne (<http://listes.cru.fr/arc/adbs-info@cru.fr/mc>).

¹¹² Pour plus de détails se reporter à la note rédigée par le coordonateur du répertoire de Signets, *Coordination des différents départements dans la réalisation du Répertoire de ressources accessibles par Internet*, datée du 31 juillet 1998.

¹¹³ <http://www.bnf.fr/web-bnf/catalog/bibliog/internet.htm>

¹¹⁴ <http://www.bnf.fr/web-bnf/catalog/bibliog/chine.htm>

valeur ce travail pour satisfaire un éventuel public distant curieux de ce thème. À noter que le signataire de cette bibliographie n'est pas mentionné.

- III. **Yves Bonnefoy, poète et écrivain**¹¹⁵, bibliographie établie par le Département Littérature et Art en avril 1998 à l'occasion du cycle de conférences : « La poésie en français et la tentation de l'oubli », si elle est une contribution à la qualité de la manifestation organisée, n'est pas explicitement conçue comme une invitation à consulter les collections de la BnF (aucune cote n'est portée en fin de notice) : elle a pour objet de dresser la bibliographie *exhaustive* de l'œuvre d'Yves Bonnefoy, complétant celle-ci d'une bibliographie critique et d'éléments de biographie. Le caractère complet de cette bibliographie la constitue en référence sur ce sujet et justifie sa mise en valeur grâce à l'édition sur le web.
- IV. **Les bibliographies de concours** : *Agrégation de lettres modernes 1997-1998*¹¹⁶ et *Concours 1998 d'admission à l'ENS Fontenay/Saint-cloud, littérature française*¹¹⁷ relevant du même projet peuvent faire l'objet d'un commentaire commun. Sans date ni mention de responsabilité, ces bibliographies d'« ouvrages disponibles en salles de lecture » sont des outils d'information sur la qualité des collections des salles Littérature et art du HdJ (les cotes sont précisées) et non le relevé exhaustif de tous les documents relatifs au programmes de ces concours. Certes, ces bibliographies peuvent intéresser un public distant qui n'aurait aucune intention de venir consulter les documents mentionnés à la BnF mais l'objet essentiel de leur édition sur le web est la mise en valeur et la promotion de la qualité des collections HdJ, qui ont été acquise avec l'idée de satisfaire ce type de public qui théoriquement n'a pas accès aux collections patrimoniales. L'édition de ce type de bibliographies a donc été guidée par le souci d'informer des lecteurs distants et de les inviter à se déplacer : elles sont un moyen de conquérir un nouveau public.

2) Mettre en ligne des bibliographies, *réalisation conforme aux missions d'une bibliothèque nationale tête de réseau et producteur de la Bibliographie nationale française*, ne doit plus être le fait de l'occasion, de la circonstance ou de la hardiesse de quelques personnes mobilisées ponctuellement, mais être soutenue par l'affirmation d'une volonté de l'établissement de travailler en ce sens, travail qui, nous l'avons souligné, est un investissement d'autant plus engageant qu'il permet de satisfaire à la fois un public à distance auquel la BnF doit offrir une image conforme aux missions qu'elle prétend assumer et au discours d'ouverture qu'elle tient, et un public qui fréquente le site de Tolbiac pour assister aux manifestations programmées ou accéder aux salles de lecture. Élaborer un programme de mise en ligne de bibliographies à réaliser dans la durée mais avec régularité, programme auquel s'associeraient tous les départements, comme ils ont su finalement le faire dans le cadre du projet des « Signets de la BnF », et dont la construction serait le fruit d'un groupe de travail fonctionnant suivant une organisation proche de celles des « Signets », chaque correspondant présentant lors de réunions régulières le travail réalisé par son département et ayant la responsabilité du contenu des bibliographies ainsi que de la mise en forme au format *html*, le groupe devant fixer les règles d'une harmonisation des propositions de ce travail collectif : tel pourrait être le mode de réalisation de cette offre systématisée.

- 3) Auraient au préalable été précisés **les principes structurants de cette offre**, à savoir :
- le ou les publics-cible,
 - les types de sujets retenus : programmes de concours¹¹⁸ (pour attirer de nouveaux publics notamment dans le Département Sciences) ; manifestations (sachant que la programmation de la Direction de la diffusion culturelle s'est notablement diversifiée) ; sujets d'actualité...,
 - le choix de l'exhaustivité ou de la sélectivité,
 - le niveau de cette proposition (vulgarisation, pour spécialistes),

ces trois derniers éléments étant pour partie déterminés par le premier. Un repérage des matériaux déjà disponibles pouvant être aisément mis en ligne serait à effectuer. Nous pensons notamment au précieux Guide réalisé par le SRB sur les encyclopédies spécialisées de chaque discipline¹¹⁹ et distribué parcimonieusement aux lecteurs, mais peut être existe-t-il d'autres documents de ce type.

¹¹⁵ <http://www.bnf.fr/web-bnf/catalog/bibliog/bonnefoy.htm>

¹¹⁶ <http://www.bnf.fr/web-bnf/catalog/bibliog/agreg.htm>

¹¹⁷ <http://www.bnf.fr/web-bnf/catalog/bibliog/ens.htm>

¹¹⁸ notons à titre de remarque et pour poser la question de l'opportunité de ce type de proposition que le Service commun de la documentation de Lyon-III a élaboré, en collaboration avec les professeurs concernés, des bibliographies pour les étudiants de cette université qui préparent le CAPES et l'agrégation. Ces bibliographies sont réservées aux seuls étudiants de Lyon-III : elles ne sont consultables sur le web que par les personnes qui connaissent le code qui permet d'y accéder.

¹¹⁹ *Guide thématique des encyclopédies spécialisées : haut-de-jardin*, Bibliothèque nationale de France, juin 1998

4) **Les moyens nécessaires à la réalisation de ce projet** seraient de deux ordres compte tenu du fait que le matériel permettant la mise en forme de ces bibliographies est déjà disponible :

- **moyens humains** (investissement en terme de temps de travail) ;
- **moyens matériels**, si la définition de la prestation documentaire implique la consultation de bases de données en ligne payantes.

Le coût de cette offre (investissement et fonctionnement) pourrait être partagé avec d'autres établissements intéressés eux aussi à développer ce type de service aux lecteurs. Rechercher une coopération avec des partenaires tels que les pôles associés ou d'autres acteurs des bibliothèques et centres de documentation, sur le modèle de « Sitebib : coopération entre sites web en bibliothéconomie et sciences de l'information » (présenté p. 46), ne serait-il pas envisageable et souhaitable – particulièrement si la proposition vise un public de spécialistes et/ou l'exhaustivité –, permettant ainsi d'éviter des efforts redondants, de conjuguer des compétences complémentaires, de créer une dynamique d'échanges et d'offrir un ensemble de bibliographies suffisamment conséquent pour être repéré comme une source à consulter lorsque l'on recherche ce type d'information sur le web. Abondant et diversifié, cet ensemble tendrait à devenir non plus un « prêt-à-consulter » à l'intérêt aléatoire et improbable, mais un quasi « sur mesure » tant serait grande la probabilité de trouver dans ce gisement la réponse à une demande de bibliographie.

Toutefois, si l'élaboration d'un gisement de bibliographies est perçue comme un projet nécessitant un investissement trop important eu égard les moyens disponibles, une telle offre garde toute sa pertinence à condition de ne pas chercher à satisfaire des publics divers sans s'attacher à une cohérence d'ensemble, mais de **définir un public cible** – plusieurs suivant les moyens disponibles – et de *repérer ses besoins, afin de présenter une proposition qui le satisfasse et qui soit ainsi repérable et identifiée*. Cette option a été retenue avec bonheur par la Bibliothèque interuniversitaire de médecine, pôle associé de la BnF, qui propose sur son site des « Dossiers d'actualité », bibliographies à « haute valeur ajoutée » dans la mesure où ces dossiers, régulièrement mis à jour, s'attachent pour chaque sujet¹²⁰ à recueillir différents types d'information¹²¹ et, dans la mesure du possible, associent aux descriptions bibliographiques les documents primaires par des liens-hypertexte. Offrir ces dossiers d'actualité en ligne sur le site de la bibliothèque, c'est pour la BIUM mettre en valeur un travail initialement destiné exclusivement à ses lecteurs présents (les dossiers sont consultables en salle de lecture), et satisfaire à une de ses missions à savoir, l'ouverture de l'établissement à un public de praticiens qui doivent respecter l'obligation de formation continue faite à leur profession : cette offre à distance est une proposition particulièrement adaptée à cette exigence et aux spécificités de ce public.

5) **Forme classique ou Base de données ?** Notons qu'outre la forme classique des bibliographies présentées sur le site de la BnF et celle des dossiers d'actualité tels qu'ils sont constitués par la BIUM, la présentation de la bibliographie peut prendre – ceci suppose un nombre de références importants – celle **d'une base de données** telle que celle consultable sur le site de l'université de Lyon-I, via le serveur NosoBase¹²², sous la rubrique « Bibliographie, base de données bibliographiques sur les infections nosocomiales et leur prévention » interrogeable par deux formulaires (interrogation simple/élaborée) et en disposant d'un accès au thésaurus. L'internaute a ainsi accès, une fois le(s) champ(s) du formulaire rempli(s), à la liste abrégée des documents répondant à sa requête. Il peut alors sélectionner les documents qui l'intéressent puis visualiser l'ensemble des notices correspondant à sa sélection, notices qui sont en fait des documents WAIS au contenu extrêmement riche : elles comportent un résumé détaillé du document signalé. Ce mode de présentation permet à l'utilisateur de réaliser SA bibliographie dans la bibliographie qu'est la base. Le même principe guide notamment les services bibliographiques des journaux tels que *La Tribune*¹²³.

6) **Une variante** de cette proposition de réalisation de bibliographies éditées sur le serveur de la BnF pourrait être la création d'une base de données dans laquelle seraient recensées les bibliographies disponibles sur le web. Cette variante, repérage de ressources disponibles sur Internet, tend à rejoindre la proposition d'augmenter le nombre de « Signets de la BnF ». Reste à savoir si l'offre en matière de bibliographies – offre dont la qualité doit être digne de retenir l'attention – est

¹²⁰Ils sont actuellement au nombre de 24: voir la liste de ces dossiers et un exemple de bibliographie en annexe. Annexe n° 19. Adresse des dossiers : <http://194.254.96.50/da04b.htm>

¹²¹Adresses d'organismes, liste des enseignements, législation, livres et chapitres de livres, thèses et mémoires, congrès, périodiques, articles de périodiques, banques et bases de données.

¹²²<http://www.univ-lyon1.fr/LyonSud/nosobase/index.html>, outil documentaire **géré par les cinq Centres** de Coordination de la Lutte contre les infections nosocomiales (C.CLIN).

¹²³<http://www.latribune.fr/archives/indexarc.html>

suffisamment abondante pour justifier la création de cette base de données. Cette proposition subsidiaire, au demeurant, n'exclut nullement la proposition principale.

C. **FAQ :**

Les FAQs (Foires aux questions) sont des compilations d'informations qui proviennent (généralement) de questions posées très fréquemment (d'où le terme anglais : Frequently Asked Questions)¹²⁴. Différents degrés de réponses et différents destinataires peuvent être envisagés. En témoigne l'observation de quelques propositions élaborées par des bibliothèques :

- 1) **Ready Reference Using the Internet**¹²⁵. Une brève présentation dans *La Lettre du bibliothécaire québécois* permet d'apprécier la nature de cette initiative : «Produit par la bibliothèque de l'institution d'enseignement Winsor School de Boston, le site «Ready Reference Using the Internet» présente une liste de liens vers de l'information pertinente pour répondre à des questions générales de référence. [...] le site se présente sous forme d'index alphabétique dont les entrées sont inspirées des vedettes-matières de la «Library of Congress». On y retrouve un vaste éventail de sujets tels des liens vers des sites traitant d'histoire (histoire américaine, l'holocauste), de renseignements généraux (codes postaux, recettes culinaires, répertoires téléphoniques, météo), d'informations approfondies sur un sujet donné (cancer, papillons, pluies acides, adoption), de statistiques (économie mondiale, éducation américaine, avortement), de biographies (femmes, inventeurs, chanteurs de jazz). Le site est facile de consultation mais son contenu n'est dirigé que vers la culture américaine. »¹²⁶. C'est là une proposition hybride entre la forme FAQ eu égard la sélection des sites qui obéit au principe de satisfaction d'une curiosité pour un sujet qui s'exprime de façon récurrente, et la forme collection de signets constituée par repérage d'informations disponibles hors du site qui propose la liste de liens.
- 2) **The Library of Congress Frequently Asked Questions**¹²⁷ offre aux internautes un prêt-à-consulter qui mérite aussi attention et description. L'organisation de cette rubrique, *repérable dès la page d'accueil*, s'articule autour de quatre entrées : «General information... », «Internet & digital services... », «Library services... » et «Special services & programs... », qui donnent accès à des listes de questions afférentes, la plupart des réponses à ces questions pouvant être complétées par le recours à l'information disponible sur le site, rebond possible signifié par l'introduction de liens hypertextuels reliant certaines données des réponses avec les pages du site apportant un complément¹²⁸. Les FAQs ont donc dans ce cas une triple fonction : satisfaire *a priori* grâce au « prêt-à-consulter » – et non par une réponse « sur mesure » – une curiosité manifestement récurrente du public à distance, proposer *un outil de mise en valeur* de l'information disponible sur le site ainsi qu'*un outil de navigation* qui soit adapté à la démarche intuitive de consultation de l'internaute. La lecture des questions retenues pour constituer ces quatre réservoirs de FAQ laisse deviner que la présence de cette rubrique tente de satisfaire deux types de public : un public qui ne portera que conjoncturellement l'attribut « à distance » puisque l'objet de sa consultation est d'évaluer l'opportunité d'un déplacement à la Library of Congress ou de préparer sa venue, et un public qui consulte le site pour pouvoir jouir des services à distance proposés par la bibliothèque sans envisager un déplacement : il cherche à découvrir les ressources en ligne mises à sa disposition.
- 3) **Le Newcastle Electronic Reference Desk (NERD)**¹²⁹ se présente à l'internaute en ces termes : « The NERD is a database of questions and answers *about University Library services and stock, and about searching for information in general* ». Cette Foire aux questions est présentée comme le complément d'un service de renseignements par courrier électronique qui acquièrent ainsi une visibilité contrôlée : l'internaute doit d'abord s'assurer qu'il n'a pas été répondu à sa question avant de la soumettre, le cas échéant, en utilisant la messagerie électronique : « If you have a question, please use the methods listed below to see if your question has already been asked and answered. If you don't find a satisfactory answer, select the ASK button to send your question to an expert on the Library staff. *The NERD can be viewed in a number of different ways, but a keyword search is*

¹²⁴ pour plus de détails : <ftp://ftp.univ-lyon1.fr/pub/faq/by-name/fr/usenet/faq-des-faqs>

¹²⁵ <http://k12.oit.umass.edu/oref.html>

¹²⁶ Johanne Charbonneau : « Référence Rapide Américaine: «Ready Reference Using The Internet» », in LQB n°13.

¹²⁷ <http://lcweb.loc.gov/faq/>

¹²⁸ voir Annexe n° 20

¹²⁹ http://mocha.orbital.co.uk/cgi-bin/mentor/create_home?aw_title=NERD. Un article dont nous avons trouvé les références et la description dans LISA nous a permis de découvrir ce gisement de « questions/réponses » : Gleadhill D., « Electronic Enquiry Desk : does the NERD have the answer ? », *Library Technology*, Londres, vol.2, n°2, 1997, p. 35-36.

usually the best. »¹³⁰. Il est à souligner particulièrement que ce mode de fonctionnement suppose de mettre à la disposition du correspondant des modes d'interrogation de la base de questions/réponses suffisamment accessibles intellectuellement pour que l'internaute puisse vérifier efficacement si une réponse a déjà été faite à sa question. **La FAQ n'est pas considérée comme un substitut au « sur mesure », mais comme une proposition « prête-à-consulter » en amont du « sur mesure ».**

- 4) Dans un esprit proche, **Sources d'Europe**, Centre d'information sur l'Europe¹³¹, propose sur son site web une FAQ dont l'existence n'est pas signalée en page d'accueil mais qui apparaît dès que l'internaute clique sur une « enveloppe ailée » lui signifiant l'accès à la messagerie. La mise en valeur du « sur mesure » en l'organisant en « prêt-à-consulter » est dans ce cas moindre : l'effet recherché semble davantage être d'éviter de répondre régulièrement, de manière personnalisée, aux mêmes questions. C'est aussi le moyen de présenter un certain nombre d'informations disponibles sur le site sous une forme proche des préoccupations de l'internaute : les questions/réponses relèvent pour beaucoup du domaine pratique.¹³²
- 5) Enfin une autre option de mise en valeur du travail de réponse « sur mesure » peut être observée sur le service Télétel de BPI-Info : « **BPI Tuyaux** » accessible sur le serveur de Libération qui héberge ce service Minitel : peuvent être consultées les 500 dernières questions posées via ce vecteur, ainsi bien entendu que les réponses qui leur ont été faites par le service de renseignements à distance BPI-Info. Il ne s'agit plus dans ce cas de constituer une base de questions récurrentes mais simplement de rendre accessible à tous l'ensemble des réponses faites « sur mesure » sans sélection aucune : la lecture de cet ensemble de questions/réponses doit satisfaire une curiosité tous azimuts – il n'y a aucune proposition de classement thématique des questions – plutôt que s'imposer comme un préalable destiné à apprécier l'opportunité de poser une question.
- 6) Ce panorama des différents types de FAQ permet d'insister sur le fait que ces FAQs, « prêt-à-répondre » par excellence, sont **un outil remarquable de mise en valeur du travail de réponse « sur mesure »** et de l'investissement que celui-ci suppose. Il permet en outre de pointer la pertinence de certains partis pris qui pourraient être avantageusement transposés, et d'énoncer quelques suggestions sur lesquelles il faudra s'interroger plus longuement pour élaborer une telle offre :
- 7) La base peut être constituée en vue de **satisfaire des publics aux interrogations et motivations différentes** : un public qui souhaite découvrir les outils d'une recherche documentaire autonome (catalogues et signets notamment), un public qui s'interroge sur le fonctionnement de l'établissement et veut préparer un déplacement futur à la BnF, un public qui veut découvrir les ressources documentaires accessibles en ligne (l'information diffusée sur le serveur vocal, complétée d'autres informations pratiques présentes sur le site mais éparées telles que celles qui concernent le prêt de documents, le prêt inter bibliothèques, le Service de reproduction, pourrait être reprise sous forme de question/réponse).
- 8) **Les gisements d'informations** où puiser la matière des FAQs sont **nombreux** : le serveur vocal, le site web, les dépliants réalisés par la BnF, les courriers postaux, électroniques et par fax traités par les services de renseignements à distance, et gisements plus volatils : les observations accumulées pendant les entretiens téléphoniques avec le public à distance et les échanges avec les lecteurs et les visiteurs à l'accueil, au SOL et en « banque de salle », c'est-à-dire les rencontres avec le public présent pendant le temps dit de « service public ». L'exploitation pertinente de ces gisements hétérogènes pourrait être envisagée dans le cadre d'un groupe de travail « élaboration de Foires Aux Questions » afin d'offrir quelque chose de construit et de riche. Nécessité, pour ce faire, de mener une étude de contenu des demandes traitées et un repérage de récurrence de certaines questions.

¹³⁰ Voir copie de la page d'accueil en annexe. Annexe n° 21

¹³¹ Groupement d'intérêt économique fondé par le Gouvernement français et la Commission européenne dont les espaces se décomposent en une médiathèque, une Salle d'actualité, une Salle des conférences et un Espace enfants, et les activités en accueil et information des particuliers distants et présents (les entreprises doivent recourir aux ressources que leur propose le réseau des Euro Info Centres), conception et édition de publications, organisation d'expositions et de manifestations.

¹³² Adresse de la page. Voir liste des questions en annexe. Il est à noter que Sources d'Europe propose aussi l'accès à une messagerie sur son service télématique : 36 15 EUROPE, rubrique mise en place pour offrir la possibilité au public distant d'obtenir une « information sur mesure » si la rubrique « Les questions et les réponses » n'a pas permis au correspondant de satisfaire son attente. Les demandes d'information parvenues par cette messagerie sont relevées quotidiennement et il leur est répondu par courrier.

- 9) Pour la recherche strictement documentaire, la mise en place d'une **organisation** proche de celle qui a permis la réalisation de la rubrique « Les signets de la BnF » et l'adoption d'un **formulaire de traitement des demandes** proche de celui conçu par le Département de l'Audiovisuel¹³³ afin d'intégrer la perspective de constitution de FAQ dès la prise en charge des demandes.

D. Mise en ligne d'outils d'orientation ou de réorientation

Le **contenu** de ces outils pourrait être assez proche du recensement d'établissements présenté dans le *Fil d'Ariane* sans être redondant avec les propositions déjà existantes telles que celle du Catalogue collectif de France (CCFR) qui s'articule surtout à terme autour de la fourniture de documents, celle de l'*Oriente-Express* de la BPI¹³⁴ – « répertoire d'adresses de bibliothèques et de centres de documentation, situés à Paris ou dans la région parisienne, ouverts à un large public ou faisant référence dans leur domaine » –, ou celle de la BIUM qui « recense depuis 1995 les bibliothèques médicales ou ayant un intérêt pour les médecins et les chercheurs, installées en région parisienne », soit près de 200 établissements¹³⁵.

Ces outils d'orientation pourraient s'organiser autour d'un type de contenu plus spécialisé proche de l'offre du CCN-PS accessible à un large public notamment en consultant le cédérom Myriade ou le service Minitel 36 17 CCN ou du répertoire qu'envisage d'éditer la BPI sur son serveur web, à savoir un instrument permettant de connaître les services proposés par les bibliothèques universitaires, bibliothèques de lecture publique et centres de documentation (si leurs conditions d'accès ne sont pas trop restreintes) de Paris et de la région parisienne en matière de consultation de cédéroms documentaires, d'accès aux ressources du réseau Internet et d'interrogation de bases de données en ligne¹³⁶.

Ainsi ces outils d'orientation pourraient prendre, soit la forme de répertoires d'établissements documentaires spécialisés, accessibles au(x) public(s) de la BnF, soit celle de répertoires dont l'objet serait de recenser les possibilités d'accès à un type de ressources ou un type de services.

Nous ne pouvons définir plus avant quel pourrait être le contenu de ces outils : une étude recensant de manière aussi exhaustive que possible les outils déjà existants serait un préalable afin d'éviter toute redondance, ainsi qu'une « enquête » auprès des professionnels afin de recueillir auprès d'eux des indications sur ce qu'ils perçoivent comme une lacune dans l'offre existante compte tenu des besoins que leur expriment les usagers. Mais insistons sur le fait qu'il n'est nullement incompatible avec les missions d'une bibliothèque nationale, bien au contraire, de s'attacher à offrir une telle prestation¹³⁷.

Mener une réflexion sur les outils d'orientation qui pourraient contribuer à satisfaire des besoins dont on perçoit le caractère récurrent semble plus que souhaitable, à l'heure où se développe le travail en réseau et où s'affirme la nécessité de mettre en avant la complémentarité des centres de documentation et bibliothèques pour **rendre perceptible au plus grand nombre la richesse de la carte documentaire** et de l'offre précieuse et variée de ses différents constituants.

Signalons qu'une **variante** à ce type de prestation peut être envisagée, variante à mi-chemin entre la mise en ligne de bibliographies (deuxième prestation présentée) et l'outil d'orientation permettant de rendre plus familière la carte documentaire : ***l'outil d'orientation bibliographique consultable en ligne, un outil de référence sur les ouvrages de référence.*** Cette variante nous a été suggérée par la consultation du site de la Banque internationale sur les États francophones (BIEF)¹³⁸ qui signale la publication d'un ouvrage qu'elle

¹³³ Annexe n° 22

¹³⁴ <http://www.bpi.fr/4/orient/index.html>

¹³⁵ <http://www.bium.univ-paris5.fr/bib-rech2.htm>

¹³⁶ voir en annexe la copie du message diffusé le 19/10/1998 sur la liste de diffusion Bibio.fr par Colette Bergeal, invitant ses collègues bibliothécaires et documentalistes à contribuer à la mise à jour et à l'enrichissement d'un document élaboré par le Service des documents électroniques de la BPI : « Bases de données en ligne et cd-rom dans les bibliothèques parisiennes ». Le questionnaire qui accompagne la présentation du projet et l'appel à contribution s'articule autour de champs aux intitulés accessibles à tous et déterminés de sorte que soient recueillies des informations précises, pratiques et utiles à l'utilisateur. À ce titre cette entreprise peut être jugée comme exemplaire. Il est à noter que le répertoire « *Langues Info* : une base de données de l'Espace Langues de la BPI », déjà consultable sur le site de la BPI (<http://www.bpi.fr/4/langue/index.html>) relève de la même démarche d'offre d'outils d'orientation recensant les organismes qui donnent l'accès à une prestation.

¹³⁷ Yvette Weber (conservateur responsable de la Documentation régionale de la Bibliothèque municipale de Lyon), que nous interrogeons sur ce qu'elle pensait être du devoir de la BnF de prendre en charge en matière de renseignements à distance, a manifesté beaucoup de fermeté dans sa réponse : la mission d'une Bibliothèque nationale n'est nullement de répondre à toutes les questions qui lui parviennent de France et de l'étranger, mais d'**élaborer des outils** qui permettent au particulier directement, ou le cas échéant avec l'aide du médiateur de proximité qu'est le documentaliste ou le bibliothécaire municipal, de traiter ces questions.

¹³⁸ <http://www.acctbief.org/>, « Créée par le Sommet de Québec, en 1987, la Bief est un programme décentralisé de l'Agence de la Francophonie depuis 1991. En 1998, elle sera intégrée à l'École internationale de la Francophonie, à Bordeaux, et dépendra de la Direction

coédite avec l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI) intitulé *REFDOC : guide bibliographique des ouvrages généraux de référence*¹³⁹. Cet ouvrage recense et décrit plus de 1400 ouvrages généraux de référence qui sont tous au moins en français ou en anglais et est – outre sa disponibilité en version imprimée – consultable en base de données accessible gratuitement sur Internet, interrogeable en recherche simple ou avancée, et permettant de connaître les références bibliographiques des ouvrages correspondant à la requête. On regrettera cependant le caractère succinct de la description de ces ouvrages : un développement précis sur le contenu et les spécificités de chacun serait bienvenu¹⁴⁰. La *forme « base de donnée en ligne »* permet de mettre en valeur le travail de description de ressources réalisé pour la publication imprimée de *REFDOC* et de l'enrichir d'un mode de recherche simple, accessible à tous, rapide et efficace sur le corpus d'ouvrages de référence retenus. Mettre en ligne des outils de ce type – recherchés par beaucoup, les professionnels en premier lieu – qui permettent au plus grand nombre de s'orienter dans une masse de références bibliographiques en ayant recours aux quelques ouvrages de référence pertinents qui offrent une première approche d'un sujet, pourrait être une voie complémentaire à explorer.

III. Vers une politique de l'offre

De la réponse aux demandes de renseignements à distance à une politique de l'offre :

Réfléchir à *une proposition de service plus ambitieuse* doit, compte tenu de la qualité de l'établissement : bibliothèque nationale tête de réseau et du développement de la société de l'information, retenir dès à présent l'attention de l'établissement.

La réalisation des propositions I et II doit – si volonté il y a de s'engager dans une politique de l'offre – être considérée dans cette perspective et s'affirmer notamment comme le temps de l'observation des attentes du public (besoins (relevant de l'implicite) et demandes (exprimées)), des pratiques de réponses à ces attentes et de mise en place d'une organisation du travail consensuelle et efficace qui permette d'employer avec juste raison l'expression « **Équipe** des renseignements à distance » pour désigner les différents acteurs qui interviennent dans le traitement des demandes formulées par les publics distants. Elle doit aussi être le temps de l'élaboration, puis de l'évaluation en vue d'éventuels ajustements, d'outils qui permettent d'améliorer directement ou indirectement la qualité de la prestation offerte au public distant (formulaire sur le site web, bordereau d'entretien téléphonique, bordereau de suivi du traitement des demandes, aides à la transmission des savoirs et instruments de diffusion de l'information...).

Formuler une telle politique ne peut être que *le fruit d'une concertation éclairée par l'analyse des expériences issues de la mise en œuvre des propositions d'amélioration, et éventuellement de développement, des services à distance*. Toutefois il est possible d'esquisser dès à présent un certain nombre de questionnements, qui seront autant d'éléments qui soutiendront la réflexion.

A. *Quel est le public destinataire de cette politique ? :*

S'agit-il :

- de toucher un public plus large que celui qui s'aventure aujourd'hui à demander un renseignement à distance (un service au champ encyclopédique, type BPI (Développement détaillé : Expérience de la BPI (le Téléphone Public d'Information, le service Minitel de Public-Info, BPI-Info, le partenariat avec le ministère des Affaires étrangères¹⁴¹) (*mise en valeur d'éléments que l'expérience désigne comme devant être absolument pris en compte* lors de la mise en place du service à distance) ou,

déléguée aux technologies de l'information. Au service du développement des capacités nationales documentaires des pays membres de la Francophonie, la Bief, qui dispose de son propre serveur, a créé un réseau de 49 centres serveurs, points de service d'information logés auprès d'institutions documentaires nationales. » Extrait de la présentation de la Bief sur le site de l'Agence de la Francophonie : <http://www.francophonie.org/documentation/pgdocm1.htm> . Sur son serveur la Bief, outre la consultation de la Base de données REFDOC, propose un accès à ses autres bases, notamment : *Annuaire de bases de données pour la Francophonie ; Répertoire des sigles et acronymes en usage dans le Francophonie ; Annuaire des archives et des bibliothèques nationales, des bibliothèques parlementaires et des centres nationaux d'information scientifique et technique de la Francophonie*. (voir liste de ces bases : <http://www.acctbief.org/basdon.htm>).

¹³⁹ *REFDOC : guide bibliographique des ouvrages généraux de référence*/ Gilles Deschatelets et Isabelle Bourgey.- 3è éd.- Montréal : École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, 1998. - xxv, 435 p.

¹⁴⁰ <http://net.tecsult.com/udem/index.htm>

¹⁴¹ Depuis septembre 1996, la Mission relation internationale de la BPI a entamé une coopération avec le ministère des Affaires étrangères et mis en place un service de réponses à distance avec les centres culturels français à l'étranger tout en menant des actions de formation adaptées aux bibliothécaires de ces centres. », in <http://www.bpi.fr/2/reactions-inter.html> .

pour le secteur marchand, SVP, ou encore un service dispensant des informations de faible valeur ajoutée intéressant un très large public : on peut, à titre d'exemple, mentionner le *Projet SVP Bibliothèques* de l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris (OPLPP) : celui veut mettre en place un service qui informe le public parisien des ressources proposées par les bibliothèques-membres et qui donner les informations pratiques concernant chaque établissement¹⁴²) sans que cela signifie mettre en place un service de réponses à tout, mais en offrant un service de réponses rapides à caractère bibliographique,

- ou de développer d'une offre de service à distance destiné à un public ciblé (quel public ?) (cf. Médiathèque des entreprises de La Villette, SIRPA, BIPA, CIRA et, au sein de la BnF, le projet de services à distance du PRISME, Pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise) ?
- **Attention à ne pas développer un service qui serait déjà rendu par d'autres acteurs (voir carte documentaire) et qui ne correspondrait pas aux missions de la BnF.**
- ***Le repérage et l'affirmation des points d'excellence documentaire de la BnF est, dans cette perspective, indispensable.*** Une étude menée, en 1994, par le cabinet Bossard Consultants auprès de professionnels, avait mis en avant la pertinence d'une proposition qui s'appuierait sur les collections de Publications officielles.

B. L'identité du service :

- Quelle que soit l'option retenue – offrir un service à un public large ou développer une offre destinée à satisfaire un public ciblé –, il s'agit, une fois cette première question tranchée, de définir ce qu'on fait et ce qu'on ne fait pas, autrement dit les missions et les limites du service, c'est-à-dire de **définir l'identité de ce service** : à qui s'adresse le service, quels accès sont offerts au service (vecteur de communication), quels types de demandes sont traités, quel niveau de réponse et quel type de rendu du résultat de la recherche sont assurés, comment est effectué ce traitement, dans quel délai ? Cette définition de la prestation ne pourra éviter une réflexion sur le **niveau de la valeur ajoutée produite par ce service**. Compte tenu du besoin manifeste de certains publics d'une prestation qui ne se limite pas au signalement de quelques références bibliographiques et de la qualité de l'établissement, tête de réseau, devra être réexaminée la question **d'une offre à valeur ajoutée plus élevée**. Cette question, les responsables du PRISME (Pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise¹⁴³ ; service qui dépend du Département Droit, économie, politique) se la sont posée dès l'élaboration du projet qui a présidé à la naissance du pôle de ressources : les services à distance qui devaient permettre de satisfaire une clientèle de professionnels : consultants, avocats, intéressée par la qualité des collections acquises pour cet espace et par la compétence documentaire du personnel du PRISME, n'ont pu voir le jour. Officiellement du fait des problèmes de facturation et de recouvrement des paiements : le module du Système d'information destiné à permettre le pré-paiement de la prestation n'est pas disponible : il n'a pas été développé. Quelle position l'établissement souhaite-t-il adopter ? Est-il désireux de reconsidérer la question de la réalisation de produits documentaires qu'il s'agisse de dossiers documentaires ou de recherche de documents ou d'informations sur des bases de données payantes pour les publics-distants ? Il semblerait qu'il ait été envisagé, dans un avenir proche, de proposer au public présent en RdJ d'accéder à ce type de service en recourant aux compétences des personnes qui travaillent dans les bureaux d'assistance à la recherche bibliographique attendant à chaque des salles de lecture de la bibliothèque de recherche. Le contenu de cette proposition ne nous est pas connu. Aucune précision en ce sens n'est donnée dans le chapitre « Pour élargir la recherche bibliographique au-delà des collections de la bibliothèque » du *Guide du lecteur, bibliothèque de recherche*¹⁴⁴. La seule proposition de « services » à distance afférente à ce type d'offre est la prise de « rendez-vous pour une assistance à la recherche » qui peut se faire par téléphone auprès des

¹⁴² Le projet est en cours d'étude et devrait voir le jour début 1999. Il serait géré par le Centre de documentation sur les métiers du livre de la Bibliothèque Buffon (bibliothèque appartenant au réseau de la Ville de Paris). Voir pour quelques informations complémentaires la brochure publiée en décembre 1997 par l'OPLPP pour annoncer ses projets à court, moyen et long terme et compte rendu de la réunion des membres de l'OPLPP du 29 septembre 1998.

¹⁴³ Accessible aux lecteurs-présents, uniquement en HdJ dans la salle D (Droit, économie, politique), en mezzanine – de même que le fonds de publications officielles –, « le PRISME propose des documents concernant les grands secteurs de l'activité économique et de la vie professionnelle, tant française qu'internationale : annuaires professionnels, études de marché, rapports d'activité et fiches d'analyse financière d'entreprises, revues professionnelles. Sont également accessibles des informations liées à des questions pratiques : recherche d'emploi, formation professionnelle, création d'entreprise, associations métiers... », extrait du *Guide du lecteur, HdJ*, 1998, p.15.

¹⁴⁴ L'« assistance à la recherche bibliographique » y est présentée de la manière suivante : « Pour toute recherche qui nécessite un entretien personnalisé, une compétence spécifique ou l'utilisation d'outils particuliers, s'adresser au bureau d'assistance à la recherche ou prendre rendez-vous à la banque de salle. Ce service gratuit est aussi en mesure d'apporter de l'aide méthodologique en cas de besoin. », p. 37 (C'est nous qui soulignons).

différents départements¹⁴⁵. Par ailleurs, le Guide du lecteur, HdJ, laisse quelque espoir au PRISME de se déployer sur deux dimensions : sur place et à distance. La description de ses collections est complétée par cette notation : « À terme, des services personnalisés seront offerts (dossiers documentaires...) ». La question de l'offre d'une prestation à haute valeur ajoutée semble donc suspendue, ...mais susceptible de réexamen ?

- **Cette définition de l'identité du service n'est pas uniquement destinée à la gestion des relations du service avec l'extérieur, avec les destinataires de l'offre. Elle doit aussi contribuer à asseoir la légitimité et la visibilité du service de renseignements à distance au sein de l'établissement.**

Outre par ses missions, *l'identité d'un service se définit* en effet au quotidien *par ses acteurs*. Dans cette perspective, il est absolument nécessaire d'organiser ce service autour d'un **noyau** d'acteurs dont l'activité de traitement des demandes de renseignements serait reconnue comme occupant tout ou partie – suivant le projet retenu – de leur temps hebdomadaire de travail et non plus comme ce qui peut être fait une fois satisfaites d'innombrables priorités – parmi lesquelles le service à distance ne figure pas. Ainsi, un certain nombre de postes de travail seraient définis en intégrant la composante « réponses à distance » au même titre que d'autres intègrent celle de « service au public présent ». Le service à distance ne serait plus ce à quoi on consacre quelques minutes s'il reste un peu de temps, mais aurait une place véritable, et reconnue comme légitime, dans l'emploi du temps d'un certain nombre de personnes.

Noyau signifie aussi pôle de stabilité. Cette stabilité ne peut être atteinte si les acteurs des renseignements à distance sont *exclusivement* des gens qui s'acquittent – en participant quelques heures (3 à 6 heures) aux traitements des demandes – de leur obligation de « service public » : ce mode de fonctionnement, en équipe de service public, impose une organisation du travail difficile à gérer et dont l'efficacité tend à pâtir de l'éclatement des compétences et des emplois du temps. L'organisation en plages horaires strictement délimitées se plie-t-elle toujours à un traitement optimum de demandes ? Qui poursuit la recherche commencée par une personne qui n'a pu l'achever pendant la plage de service public qui lui était impartie ? Si le service à distance est conçu comme un temps de « service public », sur quel temps doit alors être pris le temps de l'information et de la formation ? Sur le temps de travail interne ? L'acuité de cette question est réelle. En outre, assurer un service de renseignements à distance efficace et de qualité ne consiste pas uniquement à traiter les demandes. La collecte d'information, l'élaboration d'outils destinés à faciliter l'accès aux éléments qui permettent de construire une réponse, l'évaluation de la prestation au public et de l'activité de renseignements sont autant de tâches garantes de cette qualité et de cette efficacité recherchées. Enfin, nombreux sont ceux que l'expérience force à reconnaître que, pour assurer une prestation optimum (efficace, efficient et rapide), l'agent doit avoir une pratique régulière et intensive dans ce type de service au public¹⁴⁶. Autant d'arguments qui plaident en faveur de la mise en place d'un noyau d'acteurs

C. L'octroi de moyens :

1) Moyens humains, à évaluer en tenant compte des paramètres suivants :

- une **compétence** en matière de recherche documentaire
- le **temps** moyen mis pour traiter une question par téléphone, par courrier postal ou télécopie, par courrier électronique ;
- le temps de la **collecte d'informations** à l'intérieur de l'établissement ou à l'extérieur (ceci inclut la recherche d'outils de travail tels que les ouvrages de références) ;
- le temps de la **formation** et l'appropriation personnelle de l'information collectée ;
- les **visites** des centres de ressources extérieurs afin de pouvoir si nécessaire assurer une réorientation de qualité ;

¹⁴⁵ Voir la copie de la page 50 du *Guide du lecteur, bibliothèque de recherche* : qui liste les « services » à distance offerts aux chercheurs. Annexe n° 23

¹⁴⁶ À titre d'exemple, citons la remarque suivante : « Plus encore que dans d'autres secteurs d'activité de la BCP (sauf peut-être la formation), la télédocumentation est un service où l'expérience et la pratique priment telle ou telle qualification : bien sûr, la bibliothécaire-adjointe a accepté avec intérêt de subir – avec succès – les épreuves du CAFB option documentation, mais il ne fait aucun doute que c'est davantage la manipulation quotidienne des demandes et du fonds, lentement constitué, qui lui permet de gérer efficacement son service. », extraite de « Le Service de télédocumentation de la bibliothèque centrale de prêt de Saône-et-Loire : aspects d'une politique de la demande dans une bibliothèque publique », par Bertrand Calenge, mars 1987, in *Le Service de télédocumentation de la bibliothèque centrale de prêt de Saône-et-Loire*, p. 82.

- la nécessité d'un échange régulier des différents acteurs du service à distance afin de développer une pratique harmonisée au sein de l'établissement et de favoriser l'enrichissement de tous par l'expérience et les compétences de chacun ;

2) **Moyens matériels et techniques :**

- un *fonds documentaire* constamment tenu à jour : bases de cédéroms, ouvrages de référence, dépliants édités par la BnF ou par d'autres établissements, informations mise en forme spécifiquement pour le service à distance (fichier, classeur ou base de connaissances consultable via Lotus Notes¹⁴⁷ ?) ;

complété par :

- une *connexion* à internet, un terminal de Minitel, voire, si la définition de la prestation l'impose, des abonnements à des bases de données et aux services de fournisseurs de documents ;
- *des outils de traitement des demandes* : traitement interne (enregistrement, ventilation, suivi), mise en forme pour l'usager de la recherche (imprimante, photocopieur) ;
- *des outils de communication* interne et avec le public : téléphone, fax, messagerie électronique, dont certains impliquent des coûts de communication.

D. Communiquer sur l'existence et l'identité de ce service afin de lui donner une visibilité

1) **à l'intérieur de l'établissement :**

- auprès du personnel, qui pourra répercuter l'information auprès des lecteurs (notamment à travers le support *Trajectoire*, le magazine interne de la BnF et par la diffusion de notes portées à la connaissance de *toutes* les personnes qui peuvent avoir à informer le public).
- en produisant des documents d'information (livrets, dépliants, fiches,... sans oublier la publication bimestrielle *Chroniques de la Bibliothèque nationale de France*) mis à la disposition du public qui fréquente la bibliothèque : le visiteur ou lecteur d'un jour peut être le public distant d'un autre jour ; la transmission de l'information par le « bouche à oreille » n'est en outre nullement négligeable ;

2) **à l'extérieur :**

- en diffusant l'information aux professionnels des bibliothèques et de la documentation ainsi qu'aux professionnels qui assurent la médiation auprès des publics pour lesquels le service a été conçu, ceux-ci pouvant être par exemple des acteurs du monde associatif ou de l'administration, des enseignants, des organisations professionnelles. Ceci peut supposer notamment de mettre à la disposition de ces relais des documents réalisés spécifiquement afin qu'ils assurent une transmission informée des éléments que la BnF souhaite diffuser, de leur faire parvenir des dépliants qu'ils pourront distribuer au public-cible, de recourir à la presse professionnelle, d'intervenir, lorsque l'occasion s'y prête, dans les manifestations qui réunissent la profession (salons, colloques...), de transmettre l'information sur des listes de discussion spécialisées telles que Biblio.fr ou adbs-info, et d'informer les personnes en charge de la réalisation et de la mise à jour d'outils d'orientation ;
- en tentant de toucher directement le(s) public(s) destinataire(s) par la voie des médias, notamment par voie de presse, les titres de presse écrite étant retenus en fonction du public-cible de l'offre de service et de la visibilité que la BnF souhaite donner à sa politique ; et en s'adressant aux organisations auxquels ils peuvent appartenir, dans le cas des professions constituées en corps notamment.

Cette opération de communication ne doit pas être menée de façon ponctuelle pour annoncer la « naissance » d'une nouvelle offre de service, mais doit être entretenue régulièrement et faire l'objet d'un suivi afin d'en évaluer les effets et de procéder aux améliorations nécessaires pour qu'elle soit pleinement efficace. La communication doit être envisagée dans la durée pour que le recours au service mis en avant s'installe dans les pratiques de recherche documentaire du public-cible.

E. La tarification de la prestation documentaire :

Quelle répartition des coûts entre le correspondant distant et le service à distance serait envisagée ? Nous avons déjà esquissée cette problématique incidemment en nous interrogeant sur l'imputation du coût des communications téléphoniques à l'appelant et/ou à la BnF, réflexion guidée par le souci de respecter une égalité

¹⁴⁷ Qui devrait être disponible sur tous les postes de travail interne : le déploiement de cet outil de communication devait initialement avoir lieu en même temps que la mise en fonction du Système d'Information, en octobre 1998.

matérielle d'accès aux services à tous les appelants et de ne pas créer les conditions objectives d'un service exclusivement offert aux Parisiens¹⁴⁸. Cette problématique est cependant beaucoup plus complexe. Elle a fait l'objet d'une littérature professionnelle abondante¹⁴⁹ : bibliothécaires et documentalistes s'interrogent sur le coût de l'information et de la recherche documentaire, et sur l'opportunité de répercuter tout ou partie de ce coût sur l'utilisateur en lui offrant une prestation « sur mesure » tarifée.

¹⁴⁸ Voir le développement sur l'opportunité de maintenir un accès unique au service de recherche bibliographique par le serveur vocal : p.36

¹⁴⁹ État de la question, voir : Daniel Eymard, « La tarification des services dans les bibliothèques », in : *Économie et bibliothèques* sous la dir. de Jean-Michel Salaün, Éd. du Cercle de la Librairie, 1997, (Collection Bibliothèques).

Conclusion :

Si, pour introduire plus de rationalité et se donner les moyens d'une action performante et efficace, mais plus encore pour construire une image de l'établissement à la mesure des attentes que la « nouvelle » bibliothèque soulève tant chez les professionnels des bibliothèques et centres de documentation, que chez les chercheurs et le « grand » public, il est urgent d'organiser réellement en apportant des améliorations à l'existant et de donner plus d'envergure à l'offre de services de renseignements à distance à l'heure où se construit la société de l'information et de la formation continue, ce projet d'amélioration et de développement du service offert au public distant ne peut être envisagé et mis en place dans toute son extension sans que soient considérés deux autres aspects connexes à la problématique développée, à savoir la fourniture de documents à distance et non simplement celle de références ou de renseignements, et la numérisation de documents ; ces aspects étant à considérer eux aussi suivant les deux modes qui ont été examinés pour traiter de l'offre des services de renseignements à distance : le « prêt-à-répondre » ou « prêt-à-consulter » et le « sur-mesure ».

En effet, nous l'avons déjà noté incidemment, le renseignement bibliographique n'est pas une fin en soi. L'utilisateur distant veut accéder au document primaire. Le personnel en charge de ces renseignements à distance perçoit très nettement cette attente, lui qui souvent complète la réponse qu'il peut faire en orientant le public distant vers le Service de reproduction de l'établissement ou en l'invitant à se rendre à la bibliothèque municipale ou universitaire la plus proche de son domicile pour accéder aux documents qu'il recherche ou pour solliciter les services du prêt interbibliothèque ; personnel qui demande que soit développée une collaboration plus étroite avec le Service de reproduction afin d'être en mesure de fournir une prestation globale de qualité – et non morcelée, donc peu adaptée – au public distant. Cette attente du public s'exprime au demeurant avec une grande acuité.

La question de la fourniture de documents doit donc être réinvestie : une complémentarité service de renseignements/ service de reproduction (qui doit lui aussi, pour satisfaire ses correspondants, se livrer à des recherches bibliographiques) est à cultiver pour un enrichissement mutuel.

Le fait que la question du droit d'auteur – et de l'intérêt commercial des éditeurs - ne soit pas tranchée ne doit pas laisser penser que la question de la fourniture du document primaire n'est pas une question d'actualité et qu'elle n'est que l'expression d'usagers exigeants : nombre d'indices¹⁵⁰ semblent signifier que cette question pourrait trouver à se résoudre dans un avenir proche.

La réflexion collective¹⁵¹ engagée par la BnF et ses partenaires sur la constitution collective d'une bibliothèque numérique – dont est notamment partie le projet international d'échange du savoir *Bibliotheca Universalis* – cristallise l'enjeu de l'accès au document primaire.

Mais l'engagement dans un projet aussi considérable ne doit pas détourner la BnF, bibliothèque tête de réseau - un statut qui impose des obligations -, d'une mission plus traditionnelle de transmission des savoirs telle que l'assure toujours, avec beaucoup de succès, le British Library Supply¹⁵² Centre, mission qui pour être traditionnelle n'en exige pas moins le recours aux techniques de communication les plus modernes dans le cadre d'une offre renouvelée et personnalisée.

L'engouement pour le développement de l'information sur profil, service qu'offrent des acteurs aussi différents que le British Library Supply Centre (veille documentaire et revue de sommaires), la New York Public Library (bibliographies sur mesure), l'INIST, Silver Platter,... et des technologies telles que celle du *push* sur Internet, est un signe qui invite à mettre en place des services à distance « sur mesure » et à haute valeur ajoutée.

Tant en ce qui concerne les services à distance « prêt-à-consulter » que l'offre « sur-mesure », les attentes des publics sont immenses, croissants, et restent à satisfaire.

¹⁵⁰ multiplication des librairies sur Internet (Amazon.com, Barnes et Noble, investissements de Bertelsmann (*Livres Hebdo*, n° 309, 16 octobre 1998, p. 4) ...), commercialisation d'ouvrages téléchargeables sur Internet (voir cas Bourdieu et débat : *Livres Hebdo*, n° 304, 11 septembre 1998, p. 4-6), et création de maisons d'éditions virtuelles (voir notamment le site de la maison d'édition électronique 00 h 00 (Zéro Heure) : <http://www.00h00.com>), *Le Monde TRM*, Dimanche-lundi 18-19 octobre 1998.

¹⁵¹ Colloque international : *Bibliothèques virtuelles, état des lieux*, organisé les 3 et 4 juin 1998 à l'initiative de la BnF et de la New York Public Library. Voir Annexe n° 24. Voir aussi *Chroniques de la BnF*, n°4, octobre-novembre 1998, p. 6-8 et <http://www.bnf.fr/web-bnf/nouveau/9805/pres-01.htm>. Et le Congrès annuel de la Ligue des bibliothèques européennes de recherche (LIBER), principale association des bibliothèques de recherche importantes en Europe, qui s'est tenu à la BnF du mardi 30 juin au samedi 4 juillet 1998. Il avait pour thème : " Short-term, long-term strategies : conflict or harmony ? ". La journée du mardi 30 portait sur la numérisation ; voir pour plus de détails : <http://www.bnf.fr/web-bnf/nouveau/9804/pres-02f.htm> .

¹⁵² Voir Annexe n° 25

Bibliographie

Cette bibliographie prétend tendre vers l'exhaustivité en ce qui concerne la réflexion sur les services de renseignements à distance en bibliothèque ou centre de documentation. En revanche, elle ne constitue pas un recensement exhaustif de tous les documents qui permettraient d'envisager dans leurs moindres détails chacun des aspects connexes à notre sujet.

« Qu'y a-t-il pour votre service ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 4, 1986, p.336-351.

Apprendre à distance / sous la dir. de Michel Serres et Michel Authier. *Le Monde de l'Education, de la Culture et de la Formation*, numéro Hors-série, septembre 1998.

BARBIER-BOUVET, Jean-François, « L'information par téléphone », *Communication et Langage*, n° 51, 1982, p. 38-54.

BARBIER-BOUVET, Jean-François, *Le lien et le lieu : consultation à distance et consultation sur place à la BPI, enquête sur les usages et les usagers du service des réponses par téléphone*, étude dactylographiée, BPI, 1980 (Service des études et recherches).

BARROCHE, Marie-Claude, « Les services de référence : deux journées de réflexion », *Bulletin d'information de l'ABF*, n°154, 1992, p.29-31.

Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne, *La politique de référence* :

BLANCO-SALESNES, Rose-Marie, *La bibliothèque s'offre sur Minitel*, BCP de Saône-et-Loire, 1991.

BOIS-DELATTE, Marie-Françoise, « May I help you ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 30, n°5, 1985, p. 416-419.

CALENGE, Bertrand, « Les bâtisseurs de pyramides : le service de télédocumentation de la BCP de Saône-et-Loire », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1987, p. 490-502.

CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Éd. du Cercle de la Librairie, 1996, (Collection Bibliothèques).

CARRIERE, Francine, « Référence : un service trois étoiles », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 31, n°4, 1986, p. 352-357.

DUTOIT-CREPET, Mireille, *Développement des renseignements rapides à distance du Service accueil des lecteurs de la BnF*, Projet professionnel personnel de bibliothécaire, concours interne exceptionnel, session 1995, IFB, Villeurbanne, 13 p

FROGER, Jacqueline, DARD, Philippe, « L'analyse d'un service de renseignements téléphoniques : l'exemple du CSTB », *Documentaliste – Sciences de l'information*, n° 6, 1991, p. 245-252.

<http://www.unil.ch/BCU/docs/carte/referenc.htm#Introduction>

KAENEL, Isabelle de (dir), *Les services de référence : leur place dans les réseaux et systèmes d'information documentaire*, Genève : Ed. de l'IES, 1992. (Nouveaux cahiers d'études sociales, n°1).

LAMY, Jean-Philippe, « Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 37, n°6, p. 54-61.

Le Service de Télédocumentation de la Bibliothèque Départementale de Prêt de Saône-et-Loire, BDP de Saône-et-Loire, 1996.

LOUIS, Pierre, « Catalogue et réservations sur Minitel : le vidéotex tiendra-t-il toutes ses promesses », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°2, 1994.

MARINET, Anne, « Le Téléphone Public d'information », *Bulletin des bibliothèques de France*, mai-juin 1984, p. 208-219.

ROADS, James, « Du rôle des bibliothèques comme service d'informations sociales : l'expérience anglaise », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°3, 1984.

Rochard, Marie-France, « SVP Documentation scientifique à la Bibliothèque interuniversitaire sciences de Lyon », *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 2, 1983.

VERRY-JOLIVET, Corinne (dir.). *Créer et gérer un service de référence*, Villeurbanne : IFB, 1996. (Collection La Boîte à outils, n°3).

Sur la BnF :

AROT, Dominique, « Bibliothèque nationale de France : le grand projet », in *Les bibliothèques en France 1991-1997* / sous la dir. de Dominique Arot, Éd. du Cercle de la Librairie, 1998, (Collection Bibliothèques), p. 17-58.

BLASSELLE, Bruno, « Le livre à la carte », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1997, p. 29.

BOKOVA, Lenka, JOUGUELET, Suzanne, KUPIEC, Anne, « Les publics de la Bibliothèque nationale de France à Tolbiac : au printemps 1997 », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1997, p.13-17.

DAIX, Sophie, « les pôles associés de la Bibliothèque nationale de France », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1997, p. 30-33.

Documents internes et destinés au public cités dans le corps du texte ou en note.

MELOT, Michel (dir.), *Nouvelles Alexandries. Les grands chantiers de bibliothèques dans le monde*, Éd. du Cercle de la Librairie, 1996.

SANSON, Jacqueline, JOUGUELET, Suzanne, « Le Haut-de-Jardin quelques mois après l'ouverture », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1997, p. 8-12.

SCHAER, Roland, « Sur la politique culturelle de la Bibliothèque Nationale de France », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1997, p.18-22.

SCP Communication, *OPLPP : synthèse : sondage*, Sopndages-Etudes-Conseils (2, rue Suchet 94706 Maisons-Alfort Cedex), novembre 1997.

Bibliographie complémentaire

« L'économie de la culture : dossier », in *Culture et recherche*, n° 68, septembre-octobre 1998, p. 3-10.

« « Bienvenue » : accueil et communication dans les services d'informations : Dossier », *Archimag, les technologies de l'information*, n° 110, décembre/janvier 1998.

« La bibliothèque virtuelle : dossier », *Archimag, les technologies de l'information*, n° 111, février 1998

« La langue française et les nouvelles technologies de la communication : dossier », in *Culture et recherche*, n°62, septembre 1997, p. 4-7.

« Le prix de l'information bibliographique à la Bibliothèque nationale », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°5, 1986, p. 456-457.

« Les accueils téléphoniques municipaux sur écoute : dossier », in *La Gazette des communes*, 16 juin 1997

« Marketing de produits documentaires, Compiègne-télédoc : diversification des services et promotion en direction des entreprises », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°5, 1986, p. 480-485.

ARMANET, Muriel, *La constitution d'un service de référence sur Internet dans les disciplines médicales : S.C.D.U. de Reims Champagne-Ardenne, section santé*, Projet Professionnel Personnel de Bibliothécaire : gestion de projet, Villeurbanne, IFB, 1998.

BARDEN, Phil, « La fourniture de documents en l'an 2000 », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, 1996, p. 42-46.

BEARD, John C., « Service non compris : le problème du paiement dans les bibliothèques publiques », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°5, 1986, p. 514-521.

BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, BPI, 1995, (Etudes et recherche).

CHAPPAZ, Georges, « Le prix de l'information », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°5, 1986, p. 450-451.

CHAUVEINC, Marc, « Compte rendu d'ouvrage : La qualité en marche dans les services d'information », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°4, 1996, p. 103-104.

CHOQUET, Marie-Christine ; KOENIG, Marie-Hélène, « De l'être au paraître et du paraître à l'être », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°1, 1995, p. 35-38.

CHRISTOPHE, Laetitia, « L'utilisateur et l'accès aux réseaux : quelles conséquences sur la médiation documentaire ? », *Documentaliste – Sciences de l'information*, n° 2, 1997, p. 109-112.

Conseil d'État, Internet et les réseaux numériques, rapport rédigé à la demande du Premier Ministre, adopté en juillet 1998. Consultable en ligne à l'adresse suivante : <http://www.internet.gouv.fr/francais/textesref/rapce98/accueil.htm> ainsi que sur le site de la Documentation Française <http://www.ladocfrancaise.gouv.fr> éditeur du document.

CURT, Anne, « Pour n'en jamais finir avec l'utilisateur final », *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, n° 163, 2è trim. 1994, p. 149-152.

DIAMENT, Nic (dir.), *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, (Collection La Boîte à outils).

Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation, Nathan, 1997.

DMLFD MédiaLille, *SU : système universitaire de documentation, présentation synthétique* :

DONNAT, O., COGNEAU, D., *Les pratiques culturelles des Français 1973-1989*, La Découverte/La Documentation française, 1990.

DONNAT, Olivier, *Les pratiques culturelles des Français : enquête 1997*, La Documentation française, 1998.

DUCASSE, Roland, « Évaluer pour évoluer », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°2, 1985, p. 134-137.

ECO, Umberto, *De Bibliotheca*, Caen, Échoppe, 1986.

Etude sur la tarification des consultations des banques de données dans les bibliothèques : dossier technique n°2, BPI

Évaluer pour évoluer : l'évaluation en bibliothèque : compte-rendu de la journée d'étude du 17 janvier 1992, rééd., BPI, 1995 (BPI en actes).

EYMARD, Daniel, *La tarification des services dans les bibliothèques publiques*, mémoire de recherche DCB, non publié, ENSSIB, Villeurbanne, 1994.

FALQUE-PIERROTIN, Isabelle (dir), *Internet, enjeux juridiques*, La Documentation française, 1997, (Rapports officiels).

GALLOUL, Mafoud, RENZETTI, Françoise, « Les bibliothèques et les centres de documentation devront-ils facturer à l'utilisateur chaque consultation du document numérique ? », *Documentaliste – Sciences de l'information*, n° 1, 1996, p. 49-51.

GIAPPICONI, Thierry et CARBONE, Pierre, *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*, Éd. du Cercle de la Librairie, 1996, (Collection Bibliothèques).

GIAPPICONI, Thierry, « La tarification et ses masques », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°2, 1993, p. 10-22.

GOURBIN, Géraldine, « Une nouvelle profession : cyber-documentaliste : l'exemple de Nomade », *Documentaliste – Sciences de l'information*, n°3, 1998, p. 175-178.

GUDIN DE VALLERIN, Gilles, « Les tarifications dans les bibliothèques, les villes de plus de 100 000 habitants », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1994, p. 21-27.
<http://13av01.univ-lille3.fr/www/idist/dfmld/SUWEB2.htm>

KUPIEC, Anne (dir.), *Bibliothèques et évaluation*, Éd. du Cercle de la Librairie, 1994, (Collection Bibliothèques).

LE COADIC, Yves F., *Usages et usagers de l'information*, ADBS/ Nathan, 1997, (Collection 128).

LOINTIER, Cécile, *Construire une bibliothèque virtuelle : état des inforoutes en Francophonie*, Rapport de stage dans le cadre du DESS en Informatique documentaire de l'ENSSIB, Villeurbanne, 1995-1996.

MALLEIN P., *L'intégration sociale des technologies d'information et de communication : la conception assistée par l'usage*, Paris, Commissariat Général du Plan, 25 janvier 1996. Voir aussi : site de CAUTIC (Conception assistée par l'usage pour les technologies, l'innovation et le changement) : <http://www-multicom.imag.fr/cautic>

MASSON, Joséphine, *Un service de Fourniture de Documents à Distance à la Bibliothèque nationale de France : dossier d'analyse*, Projet Professionnel Personnel, cycle D, IFB, 1998.

MOULIN, Emmanuel, *Les coûts en documentation*, ADBS Éditions, 1996.

Mouvement Français pour la qualité : <http://www.mfq.asso.fr>

NOYE, Didier ; KROLL, Pierre, *Pour satisfaire nos clients : douze leçon sur la qualité des services*, 2è éd. rev. et augm., INSEP Éditions, 1994.

O.C.D.E., *L'administration à l'écoute de ses publics : initiatives relatives à la qualité du service*, PUMA, Éditions de l'O.C.D.E., s.d.

O.C.D.E., *La facturation des services publics aux usagers : principes directeurs et études de cas*, Éditions de l'O.C.D.E., s.d., (Collections Gestion publique : études hors série, n°22).

Observatoire des NTI – DESS SID de l'Université de Lille 3, *L'état des nouvelles technologies de l'information en 1998*, ADBS Éditions, 1998.

PAVLIDES, Christophe, « L'usager dans la bibliothèque, autonomie et dépendance : compte rendu du colloque ABF organisé par le BU de Nice, 7-9/09/95 », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°1, 1996, p. 103-104.

PELOU, Pierre, « La relation bibliothécaire usager dans le réseau des bibliothèques internationales », *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°171, 2è trim. 1996, p. 54-62.

POULAIN, Martine (dir.), *Les bibliothèques publiques en Europe*, Éd. du Cercle de la Librairie, 1992, (Collection Bibliothèques).

Pour un meilleur accueil dans les services publics, brochure éditée par la DGAFP du Ministère de la Fonction publique, 1994.

Préparer l'entrée de la France dans la société de l'inform@tion : programme d'action gouvernemental, La Documentation française, 1998

- QUATREBARBES, Bertrand de, *Usagers ou clients ? : écoute, marketing et qualité dans les services publics*, 2^e éd. rev. et augm., Éditions d'Organisation, 1998 (Collection Service Public : de la mission au métier).
- Réussir la relation avec l'utilisateur : Réflexions, méthodes et expériences pour améliorer l'accueil*, brochure éditée par la DGAFP du Ministère de la Fonction publique, de la Réforme de l'État et de la décentralisation, s.d.[1996 ?]
- RIOU, Béatrice, « La fourniture du document primaire en Europe », *Bases*, n° 113, janv. 1996, p. 1-3.
- SALAÛN, Jean-Michel (dir.), *Économie et bibliothèques*, Éd. du Cercle de la Librairie, 1997, (Collection Bibliothèques).
- SALAÛN, Jean-Michel, « Marketing des bibliothèques et des centres de documentation : analyse », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1990, p. 346-355.
- SALAÛN, Jean-Michel, « Marketing des bibliothèques et des centres de documentation : stratégies », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°1, 1991, p. 50-57.
- SALAÛN, Jean-Michel, *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*, Éd. du Cercle de la Librairie, 1992.
- SAPIN, Michel, *La place et le rôle des usagers dans les services publics : rapport au Premier ministre*, La Documentation française, 1983 (Rapports officiels).
- SEGUIN J.P., *Eugène Morel et la lecture public : portrait et choix de textes*, Bibliothèque publique d'information, 1994.
- SKRZESZEWSKI, Stan, « Faire payer le public ? La question sera enfin posée », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°5, 1985, p. 392-400.
- SUTTER, Eric, *Le Marketing des services d'information*, ADBS éditions, 1992.
- SUTTER, Eric, *Services d'information et qualité*, ESF, 1994.
- VOLANT, Christiane, « Réseau documentaire...organisation apprenante », *Documentaliste – Sciences de l'information*, n° 3, 1998, p.144-146.
- WANIART, Anne, *Principaux services mondiaux de fourniture de documents : situation, évolution et économie, mémoire pour le DESS en Informatique documentaire de l'ENSSIB : rapport de recherche bibliographique*, Villeurbanne, 1996-97.
- WARIN, Philippe, *Les usagers dans l'évaluation des politiques publiques : étude des relations de service*, L'Harmattan, 1993.
- WARIN, Philippe, *Quelle modernisation des services publics ? : les usagers au cœur de la réforme*, La Découverte, 1997.

ANNEXES

Remerciements :

Je remercie chaleureusement pour leur aide, leurs conseils et leur soutien mes tuteurs Pierrette Casseyre, Françoise Lenoir et Frédérique Mondon, ainsi que mes collègues, les bibliothécaires de l'IFB, de l'INTD et du Centre de Documentation sur les métiers du Livre (Bibliothèque Buffon, Ville de Paris) et tous ceux qui ont accepté de me recevoir tant à la Bibliothèque nationale de France, qu'à la BPI, au CIRA, au SIRPA, à la Médiathèque des Entreprises de la Villette, à SVP, à la Bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu, à Sources d'Europe, au Centre de documentation de France Télécom et à la BIPA. De tout cœur merci à tous.