

Le service "INFODOC" de la médiathèque de Saint-Quentin-en-Yvelines

Claire Ferdenzi, *responsable d'Infodoc*

Alban Corbier-Labasse, *chargé de communication*

■ Un service nouveau dans une nouvelle médiathèque

Le 14 octobre dernier ouvrait la Médiathèque du Canal à Saint-Quentin-en-Yvelines, ville nouvelle dont le taux de lecture atteint les 30 % de la population. La médiathèque, fruit d'une volonté poli-

tique renforcée par une étude réalisée en 1989 par le cabinet ARSEC devrait répondre aux attentes d'un public jeune et lecteur dont 38 % espèrent trouver des services autres que ceux de la simple bibliothèque et dont 51 % estiment que l'intérêt d'une médiathèque est de faciliter l'accès à l'information.

La création du service *Infodoc* à la médiathèque est, en quelque sorte, le produit de la prise en compte des attentes du public, de notre conception du service public et de la configuration socio-économique de la ville (tissu économique dense, disparité ou absence de centres d'information...). *Infodoc* est donc avant tout un centre d'informations générales sur la vie pratique et quotidienne ainsi qu'un relais vers d'autres sources d'informations documentaires, télématiques, institutionnelles. En tentant de répondre à l'individualisation croissante des demandes d'information, il complète la mission de service public de la médiathèque et renforce la position de celle-ci dans le tissu social, économique et culturel de la Ville.

■ Le modèle anglais : les « Reference and community services »

Il s'agit en fait de services d'informations recouvrant des domaines extrêmement divers, destinés à des publics également très divers, avec une préoccupation forte -celle de l'accessibilité et du service public. Deux orientations sont dominantes : l'information générale et l'information économique destinée aux entreprises. En mars 1992, la Direction du livre et de la lecture organisait un stage à Birmingham et Glasgow de découverte des *References services* auquel le responsable du service a participé.

Ces services d'information générale des bibliothèques britanniques ont "pour objectif de fournir à un public aussi vaste que possible une information immédiatement exploitable sous forme d'adresses, listes d'associations, d'organismes administratifs ou privés dans les domaines sociaux, culturels, professionnels, sportifs... Les *Business information services* s'adressent aux entreprises locales et aux particuliers auxquels la bibliothèque fournit par tous les moyens (courrier, téléphone, télécopie et messagerie électronique) une information sous forme de données immédiatement exploitables" (Jean-Philippe Lamy, chargé du centre de documentation de la DLL).

Au regard de ces modèles et des structures existantes en France, nous avons résolument orienté *Infodoc* dans le sens de service d'information générale destiné aux individus ; l'information économique en direction des entreprises et des activités étant largement prise en charge par les Chambres de commerce et d'industrie. Nous n'écartons pas toute-

fois la possibilité de mettre en place des services aux entreprises (veille documentaire, dossiers de presse...).

■ Segmenter les publics et identifier les partenaires

La priorité allant aux informations générales, une segmentation du public et une détermination de ses besoins se sont avérées nécessaires pour la constitution des fonds, la définition des services et l'acquisition de matériel. (Tableau ci-dessous)

L'obsolescence rapide des documents et le caractère éphémère et disparate de beaucoup d'informations ont rendu nécessaire l'identification des partenaires -sources d'information et des partenaires-relais d'information. Nous avons donc, dans cette optique, répertorié -et pour certains contacté- des organismes nationaux (ANPE, services des Ministères, INSEE, APEC, ANCE, INC, DASS, PTT, SNCF, CROUS, Réunion des Musées Nationaux, Documentation Française, Sécurité Sociale...) et régionaux ou locaux

(Chambre de commerce de Versailles, CIO, CIDJ, CIDF, observatoire économique, Ecomusée, communes de la Ville nouvelle, centre d'information de l'Établissement public d'aménagement...).

■ Evaluer les ressources nécessaires

Un service ne saurait voir le jour sans une budgétisation de ses besoins, une attribution de personnel, d'un local et de matériel. Pour ce qui concerne **l'espace**, le service d'information est situé au premier étage de la médiathèque à côté de la salle de lecture. Des pupitres de consultation ont été spécialement dessinés par l'architecte, Mathias Fiszer, pour répondre au besoin de recherche rapide par opposition à la salle de lecture, lieu de travail et de recherche. Dans l'avenir, et encore sur le modèle anglais, un point d'information rapide sera installé dans le hall, au-delà du système antivol. Pour l'instant, sa localisation nécessite une démarche volontaire de la part de l'utilisateur.

Catégories	Domaines d'information
Enfants et adolescents	Associations sportives et socioculturelles loisirs relais Centre d'information et d'orientation (CIO) relais Centre d'information de la Jeunesse (CIDJ)
Lycéens	loisirs relais CIO relais CIDJ jobs d'été, stages en entreprise (fichier) billetterie (prise en charge par la discothèque)
Etudiants	informations économiques CD Rom et banques de données relais INSEE
Femmes	enfants (garderies, crèches) retravailler santé - prévention
Tout public	informations sur la vie locale informations juridiques (droits du consommateur, du propriétaire, du locataire...) aide à l'insertion ou la réinsertion professionnelle logement santé informations culturelles informations touristiques (loisirs, vacances)
Demandeurs d'emploi	journaux d'offres d'emploi informations sur les entreprises de la ville guides de la recherche d'emploi (cv...) informations sur les agences et services de l'ANPE
Personnes handicapées ou malades	service à domicile (pris en charge par le bibliobus)
Entreprises	revue des sommaires (à moyen terme)
Bibliothèques de la ville	revue des sommaires de revues professionnelles, aide à la création d'autres services d'information.

En terme de **ressources humaines**, une personne est responsable du service et travaille avec les bibliothécaires chargés de l'acquisition de CD-Rom et des ouvrages de référence. Le travail interne est principalement lié à la collecte d'informations, à la gestion du fichier d'adresses, au dépouillement de la presse locale, à l'élaboration et la mise à jour des documents d'information.

Les **ressources matérielles** proprement dites recouvrent deux dimensions : les collections et le matériel. Notre politique d'acquisition s'est basée, comme nous l'avons vu plus haut, sur l'identification des publics et de leurs besoins et sur la constitution du fonds local dont la place est fondamentale dans le service *Infodoc* (Tableau ci-contre).

Le service d'information de la médiathèque se veut résolument multimédia et entraîne pour cette raison l'acquisition de matériels de consultation et de stockage mécaniques et informatiques : des carrousels, des panneaux d'affichage, des présentoirs, un lecteur de microfiches, des tables de consultation ; le matériel informatique sera, à terme, composé d'un micro-ordinateur équipé d'un lecteur de CD-Rom pour consulter des bases de données, de deux Minitel (un à carte équipé d'une imprimante pour le public et un pour le personnel) et d'un télécopieur en accès semi-direct (imputation du coût à l'utilisateur non encore définie).

Des **ressources financières** identifiées sont une des conditions préalables à la

Collections	public concerné	mise à jour
Journaux des communes de la Ville nouvelle	tout public	variable
Presse locale	tout public	hebdomadaire
Revue de l'Ecomusée	tout public	mensuelle
Prospectus	tout public	quotidienne
Journaux d'annonces (offres d'emploi)	demandeur d'emploi	variable
Plaquettes CIO, CIDJ	jeunes	variable
Fichier d'adresses des entreprises de la Ville	tout public	annuelle
Guide des associations locales	tout public	annuelle
Cartes de la ville et de la région	tout public	annuelle
Publications de l'INSEE	étudiants	variable
Annuaire, plans de bus	tout public	annuelle
Publications des services sociaux des mairies	tout public	mensuel
Revue sur la vie pratique (<i>Que choisir?</i> , <i>50 millions de consommateurs</i> , <i>Bonheur...</i>)	tout public	selon périodicité

mise en place d'un tel service d'information. Un budget spécifique et distinct de celui des "usuels" doit être attribué. En 1993, notre budget d'investissement était de 60 000 francs (hors matériel et mobilier). Le budget de fonctionnement doit être renouvelé chaque année pour faire face à l'obsolescence rapide des collections (on estime le taux de renouvellement des collections à 80 % par an). Une régie d'avance a été créée pour garantir une souplesse d'achat notam-

ment auprès de certaines sources d'information (associations...).

Notons pour conclure qu'*Infodoc*, s'il est spécifique, n'est pas pour autant un service "à part" de la médiathèque et collabore largement avec les autres services, en particulier avec celui des "usuels" et des banques de données avec lequel existent des objectifs et des informations communes.

■ Prendre en compte les contraintes liées au fonctionnement de la médiathèque

Le service d'informations générales doit s'insérer dans le cadre fixé par les règles de fonctionnement de la médiathèque à la fois en ce qui concerne les horaires, les plannings de service public et la localisation.

Infodoc doit respecter les horaires d'ouverture de la médiathèque soit 32 heures par semaine sur quatre jours ce qui atténue quelque peu l'accessibilité du service. Le public potentiel pouvant dépasser largement celui des inscrits et des "habitués" de la médiathèque, la localisation du service est également une pierre d'achoppement pour la facilité d'accès et d'obtention de l'information souhaitée. L'implantation physique d'*Infodoc* ne le différencie pas des autres services de la médiathèque. Son succès passe vraisemblablement par

une sérieuse communication interne (signalisation) et externe. Les "community services" anglais, situés en deçà des systèmes antivol, sont presque sur la voie publique et ont de larges horaires d'ouverture.

En ce qui concerne les heures de service public, il apparaît nécessaire que la permanence soit assurée par le responsable du service ou par un professionnel spécialisé si possible en documentation, les notions de rapport humain et de capacité à répondre à la demande étant une des bases du service. Un soin tout particulier doit donc être apporté à la gestion du service public.

La dernière contrainte majeure est liée à l'exploitation même du service qui pré-suppose des flux de liquidités, pour acheter (moult documents sont disponibles chez des fournisseurs inhabituels), pour payer (les coûts de transmission télématiques et téléphoniques) et pour "vendre" (quelle imputation des coûts à l'utilisateur ?). Une régie d'avance et de recettes devrait répondre de manière satisfaisante à cette contrainte.

■ Assurer la pérennité du service

Les conditions de réussite d'*Infodoc* - encore embryonnaire - recouvrent trois dimensions. **L'attribution d'un budget spécifique**, condition de base pour que le service ne se dilue pas peu à peu dans le service de documentation et des usuels, doit permettre l'acquisition de matériel dédié et d'ouvrages ciblés.

Le second facteur, c'est **l'adéquation du service aux attentes du public** qui passe par l'évaluation du service (première étape : noter et analyser les demandes et les informations recherchées ; seconde étape : après un an de fonctionnement, phase d'enquête quantitative et qualitative pour définir les perspectives d'évolution du service). La pertinence et la mise à jour des informations proposées qui nécessite tout un travail interne de "veille documentaire" et de dépouillement de documents est également un facteur-clé de réussite.

En dernier lieu, il est bien entendu nécessaire **d'assurer la communication spécifique de ce service**, de le faire ressortir comme une entité propre

au sein de la médiathèque et d'insister sur ses fonctions, son utilité et son accès libre (pas besoin d'être inscrit à la médiathèque). L'édition d'un dépliant, la production de documents de synthèse réguliers (dossiers de presse...), une signalisation claire et des relations suivies avec nos partenaires locaux devraient renforcer la position du service dans la médiathèque et dans la ville.

Pour conclure, notons simplement qu'il reste du chemin à parcourir : il était important que le service existe à l'ouverture de la médiathèque. *Infodoc* est pour le moment constitué de livres pratiques, de répertoires et de documents du fonds local. L'accent est mis pour l'instant sur les métiers, la recherche d'emploi, les loisirs en Ile-de-France, des informations sur la Ville nouvelle et sur la santé (prévention...). En tout cas, s'il ne peut pas encore répondre à toutes les attentes potentielles, *Infodoc* doit s'intégrer dans le dispositif d'information de la ville et être capable d'orienter l'utilisateur vers les autres sources d'information, sa vocation n'étant pas de s'y substituer mais plutôt d'être leur relais.