

Le British Council ou l'évolution permanente

En janvier 1998, après six mois de fermeture, la bibliothèque du British Council de Paris a rouvert ses portes dans des locaux rénovés. Cette rénovation s'est inscrite dans un projet concernant l'ensemble de l'institution et a été l'occasion de redéfinir le rôle de la bibliothèque dans le sens d'une meilleure intégration.

Jérôme Kalfon, a interrogé Francès Salinié responsable de la bibliothèque et des services d'information sur les enjeux de ces transformations.

Jérôme Kalfon : *Le British Council est en pleine rénovation; pouvez-vous me décrire les transformations qu'il a connues ?*

Francès Salinié : Le British Council (BC) a décidé, non seulement pour la France mais dans le monde entier, de se construire une nouvelle image de marque. Cela ne va pas se faire du jour au lendemain, mais le processus est bien engagé. La rénovation des locaux parisiens s'inscrit dans cette perspective. Le BC existe en France depuis 1945, il est installé depuis 1976 dans les locaux prestigieux de la rue Constantine, donnant sur l'esplanade des Invalides. Les locaux sont maintenant bien plus clairs et plus ouverts. Nous avons décidé de changer complètement leur disposition et la distribution des services dans les étages. Avant les travaux, nous devions rechercher d'autres locaux pour y organiser nos manifestations; en conséquence, dans ses divers domaines d'intervention, arts, sciences, bibliothéconomie, le BC apparaissait souvent en arrière-plan. Les salles de réunion qui ont été aménagées nous permettent mainte-

nant de les organiser sur place, ce qui contribue à forger notre image de marque et à attirer une clientèle renouvelée et rajeunie.

Un effort particulier a été porté sur l'accès. Il est maintenant beaucoup plus ouvert sur la rue, moins intimidant pour le passant ou le visiteur. Dès l'entrée, le service de renseignements éducatifs assure une présence visible et permanente qui répond aux demandes de renseignements et s'adresse essentiellement à une jeune clientèle qui désire aller étudier en Grande-Bretagne. D'autre part, visibles de l'extérieur, une série d'ordinateurs en libre accès permettent d'accéder à un grand nombre d'informations concernant la Grande-Bretagne.

J. K. : *Tous les documents sont-ils en anglais ?*

F. S. : Aucune documentation n'est traduite, sauf les brochures sur les activités et services du BC. Nous partons du principe que la personne qui se rend au BC dispose d'un niveau de langue qui lui permet de comprendre la documentation qu'elle vient y chercher. Nous recevons 20 à 25 000 deman-

des d'information par an et bien sûr les réponses se font en français ou en anglais selon les besoins de l'interlocuteur. Le personnel est là aussi pour aider le public dans ses recherches. Les plus jeunes sont du niveau premier cycle universitaire. Nous n'avons pas de très jeune public.

J. K. : *Ces services d'information dépendent-ils toujours de la bibliothèque quand il y en a une ?*

F. S. : En règle générale l'*information manager* est chargé aussi de la bibliothèque. Par exemple, ici à Paris, je suis responsable de la bibliothèque et des services d'information, du service d'information éducative et de l'agence de la British Library pour la France et d'autres pays. En règle générale, c'est donc un bibliothécaire professionnel qui est chargé de l'information au sein de chaque BC. Dans certains pays ce service comprend une bibliothèque de prêt, mais pas toujours. Je tiens à cette distinction car là où il n'y a pas de bibliothèque de prêt, l'information n'est pas purement virtuelle. L'ordinateur connecté permettant de dis-

poser de tout est un mythe, on y dispose bien sûr d'imprimés.

J. K. : *Qu'en est-il de votre bibliothèque ?*

F. S. : La bibliothèque n'avait pas les mêmes horaires que les autres services et était considérée comme un peu à part. Cette différence était inscrite dans l'espace puisqu'elle se trouvait à un autre étage. Dans le nouvel aménagement des locaux, les cloisons de verre permettent de voir ce qui se passe dans le centre (séminaires, manifestations, réunions) et inversement. D'ailleurs, la bibliothèque utilise maintenant davantage ces espaces pour organiser diverses manifestations dans les domaines qui la concernent plus particulièrement, c'est-à-dire autour de la formation et la bibliothéconomie. On peut rester dans nos murs à condition d'amener le public vers nous, c'est le sens du changement.

J. K. : *Ces changements importants ont-ils été l'occasion d'une dure remise en cause ?*

F. S. : Nous ne serions pas là si nous n'avions pas su nous remettre en cause ; si nous avions insisté pour rester tels que nous étions il y a 20 ans, nous aurions probablement disparu. Naturellement, la bibliothèque a été associée à l'équipe de projet de rénovation du BC. Les moyens en termes d'espace, de personnel et de budget n'étant pas extensibles, l'introduction de changements s'est traduite par des choix. Nous avons décidé de conserver une collection homogène d'ouvrages et de nous ouvrir vers un système d'information beaucoup plus vaste que nous n'aurions pu offrir uniquement à partir des livres. Une banque d'accès à Internet est disponible gratuitement. Il ne s'agit pas d'un cybercafé mais d'un service où nous sommes à même de

conseiller le public pour qu'il accède aux meilleures informations sur la Grande-Bretagne. Une cinquantaine de cédéroms dans tous les domaines est également consultable depuis ces postes.

Pour ce faire, il a été nécessaire de réduire une partie de nos collections. Par exemple, la collection de vidéos a été restreinte aux documentaires et aux jeunes créateurs-réalisateurs du cinéma britannique, les films grand public étant facilement disponibles ailleurs.

J. K. : *Vous ne pouvez pas répondre à tout. Quels sont les domaines sur lesquels vous avez décidé de faire l'impasse ? Sur lesquels, au contraire, vous considérez-vous comme une bibliothèque de premier recours ?*

F. S. : Rien n'est jamais figé, la politique de collections doit être revue en permanence pour répondre aux besoins qui se font sentir. Pour répondre plus précie-

sément à votre question, il est clair que nous n'avons jamais essayé de répondre dans les domaines scientifique et technique car cette information est disponible ailleurs en France. Nous estimons que les bibliothèques spécialisées dans ces domaines sont plus capables de répondre à ces besoins. Nous avons toujours été une bibliothèque de langue et civilisation britanniques. Nous avons travaillé pendant de nombreuses années avec des professeurs et des étudiants de CAPES et d'agrégation, ce que nous continuerons de faire tant que ces concours existeront sous leur forme actuelle. Mais cela est susceptible d'évoluer. Nous avons donc toujours des fonds de littérature, d'enseignement de l'anglais, ainsi que des fonds de pédagogie, aussi bien pour les enseignants que pour ceux qui veulent apprendre la langue. Nous disposons également de documents concernant les institutions, livres, journaux et dossiers de presse. Ces derniers sont très coûteux en

temps et en personnel mais répondent à une réelle demande qui n'est pas encore satisfaite par les ressources du web.

J. K. : *En ce qui concerne le public qui prépare les concours, la décision de répondre à cette demande correspond-elle à une carence des bibliothèques françaises ? ou à une mission que se donne le BC ?*

F. S. : Non, cela correspond à une demande que nous n'avons pas créée nous-mêmes. Là aussi, les choses évoluent, les bibliothèques universitaires françaises s'améliorent. Mais, historiquement, si les professeurs et les étudiants venaient chez nous, c'était parce qu'ils ne trouvaient pas facilement ailleurs ces documents, que ce soit à Paris ou en Province. Ces concours ont évolué ; il fut un temps où les auteurs au programme n'étaient pas très connus, d'où la difficulté à trouver des ouvrages critiques. Par ailleurs, toujours pour des raisons historiques, nous disposons de collections très importantes de critique littéraire.

Maintenant le contenu a évolué vers les questions de civilisation. Mais le public continue de venir et s'attend à trouver ici au moins une partie de la documentation, même si nous ne pouvons bien évidemment pas être exhaustifs. Car nous ne faisons pas que cela, nous avons un public régulier qui s'intéresse à tout ce qui concerne la langue anglaise, des personnes qui étudient l'anglais, que ce soit pour

des besoins professionnels ou pour le plaisir.

Cette bibliothèque est en constante évolution. Nous essayons d'attirer un public de jeunes, ce qui correspond à la politique du BC d'une façon générale. À tort ou à raison, nous considérons que ce public, disons les moins de 35 ans, est plus à même d'utiliser ou de vouloir utiliser les technologies nouvelles. En effet nous constatons une moyenne d'âge de 30 ans parmi les utilisateurs des ordinateurs disponibles dans la bibliothèque. Il est vrai que là aussi les choses évoluent : parmi le public plus âgé, un nombre croissant est équipé à son domicile et donc familiarisé avec cet outil.

J. K. : *Il me semble que le BC disposait d'un réseau de bibliothèques en province. Que sont-elles devenues ?*

F. S. : Pour répondre à cette question, il faut faire un peu d'histoire. À la fin de la guerre, au fur et à mesure de la Libération des régions françaises, le BC a créé des bibliothèques dans diverses villes.

Elles étaient encore au nombre de six dans les années 80.

Mais elles avaient des caractéristiques particulières.

Ce n'était pas à proprement parler des bibliothèques du BC, mais des bibliothèques que l'on partageait avec les consulats. Le consulat fournissait le personnel et nous les livres.

Mais ces bibliothèques étaient tombées un peu en désuétude et il aurait fallu beaucoup d'argent pour les ramener à un niveau satisfaisant. Vous connaissez les problèmes budgétaires que tout le monde a connus à la fin des années soixante-dix et au début des années quatre-vingts. D'où la décision de les fermer. Les fonds n'ont pas disparu pour autant. Quand nous avons fermé nos petites structures de Bordeaux, Strasbourg, Toulouse et Lyon, nous avons fait don des collections à des bibliothèques universitaires ou municipales. Mais la politique a maintenant à nouveau changé, cette fois dans un sens positif. Elle consiste à assurer une présence dans les régions de France. Elle se traduit par l'ouverture d'un bureau à Bordeaux le 11 mars. Il ne s'agit pas d'une bibliothèque mais d'un centre d'information. Nous comptons travailler avec des bibliothèques municipales et universitaires et sommes en pourparlers pour leur remettre une partie des fonds retirés de nos collections parisiennes. Nous estimons que nous ne pouvons plus continuer à ne disposer que d'une présence parisienne. D'ailleurs, les Bordelais sont très heureux de voir le BC revenir dans leur ville. Nous espérons avoir des pôles associés dans

différentes régions pour pouvoir y travailler plus facilement. Pas uniquement dans le domaine de l'information et de la bibliothéconomie mais également dans les domaines artistique et scientifique. Nous souhaitons que les réalisations du BC soient reflétées dans les régions.

J. K. : *S'agit-il en quelque sorte d'agences ?*

F. S. : Ce sont des bureaux satellites du BC, où une petite équipe travaille en collaboration avec des partenaires dans la région.

J. K. : *Vous avez entendu parler de la politique française de création de Centres de ressources sur la France contemporaine dans les établissements français à l'étranger. Peut-on considérer que le bureau de Bordeaux est une sorte de centre de ressources et avez-vous défini un cadre, une configuration documentaire minimale pour ces bureaux ?*

F. S. : Nous en sommes au commencement. Nous nous sommes effectivement posé la question de savoir, par exemple, si nous pouvions offrir un accès à des vidéos, voire les prêter. Mais il faut avoir conscience de la taille de ces bureaux, constitués de deux personnes. Le directeur est chargé

d'assurer ce travail d'agence, l'autre personne doit répondre à l'attente la plus importante du public. Celle-ci demande essentiellement de l'information générale et sur les études en Grande-Bretagne. Nous avons, par ailleurs, établi une liste d'ouvrages de base qui doivent se trouver dans tous les centres d'information. C'est volontairement que je n'utilise pas le terme de bibliothèque car dans les 209 centres situés dans le monde entier, il y en a qui ne prêtent pas de livres. Ce ne sont donc pas des bibliothèques à part entière. Un « menu de services » a été élaboré par notre Direction générale à Manchester. Il définit entre autres le service minimum que l'on doit offrir pour être un service d'information reconnu par notre Centre, et donc financé. Un groupe de travail de 20 à 25 personnes a collaboré à son élaboration. Il a par la suite été évalué dans divers pays. En tout une cinquantaine de personnes a été associée à ce projet.

J. K. : *En quoi consiste-t-il ?*

F. S. : Il dresse une liste qui comprend tous types de documents sur tous supports : ouvrages de référence, cédéroms, périodiques etc. Il existe donc un fonds minimum obligatoire pour que le Centre soit reconnu, puis divers niveaux. Ceci est très récent car le « menu de services » a été établi

après deux ans d'études. Il va de soi que si l'on veut une bibliothèque de prêt, cela implique plus d'espace, de locaux, de collections, donc de budget. Le nombre de personnel qualifié est aussi fonction du nombre de demandes dans des domaines très précis.

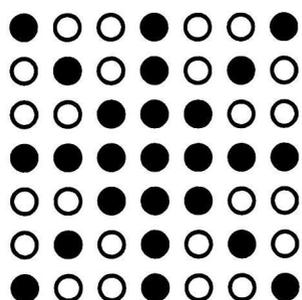
J'ai un peu participé à ce travail d'élaboration. Il s'agit d'une tâche complexe car il doit être valable pour le monde entier.

J. K. : *Quels en sont les critères ?*

F. S. : Ils sont fonction du type de services. Partout nous trouverons les renseignements éducatifs car la première demande que nous rencontrons est celle de savoir comment se rendre en Grande-Bretagne étudier l'anglais. Il est important de comprendre que les bibliothèques des BC doivent s'adapter au contexte local. Par exemple en Inde, nous disposons d'une très grande bibliothèque de prêt car il est difficile de se procurer les livres autrement. L'Inde ne dispose pas d'un système développé de bibliothèques. En France, l'essor des bibliothèques au cours de la dernière décennie est notable. Il y a donc moins de demande et il n'est plus nécessaire d'avoir une bibliothèque aussi importante. Il faut se souvenir qu'en 1976 nous disposions de 56 000 volumes et maintenant nous disposons de 20 000 imprimés. En revanche, nous disposons aujourd'hui de nouveaux services et de nouveaux supports.

J. K. : *Les dossiers de presse sont-ils utilisables uniquement localement ou avez-vous envisagé un travail en réseau dans ce domaine ?*

F. S. : Nous avons envisagé cette question, mais avons écarté cette voie. Un tel système est valable, et d'ailleurs existe, dans



The
British
Council

des pays où la demande n'est pas une information immédiate. Mais la demande ici concerne l'actualité au jour le jour. Si nous présentons une information vieille d'une semaine, cela ne sert à rien. Il est donc difficilement envisageable de communiquer cette information dans le cadre d'un réseau.

J. K. : Quel est le public pour les dossiers de presse ?

F. S. : Il s'agit principalement d'un public d'étudiants qui l'utilise dans son travail. J'avoue qu'en tant que manager, c'est un service que j'aimerais voir disparaître car il est très onéreux en temps et en personnel. J'espère qu'à terme l'accès à la presse sera plus facile via le web qu'il ne l'est aujourd'hui et que les cédéroms de journaux seront plus accessibles. Nous pourrions ainsi diminuer l'effort consenti dans ce domaine. Mais, pour l'instant, j'écoute mes collègues qui me disent qu'il faut continuer à fournir ces dossiers d'actualité, la demande étant très forte. Si les dossiers de presse disparaissaient, nous serions contraints de les recréer, car ils

sont le meilleur moyen de répondre aux demandes récurrentes. Par ailleurs, nous constituons un catalogue d'adresses web structuré qui pourra en partie servir de relais aux dossiers.

J. K. : Compte tenu des progrès des réseaux, ne peut-on pas imaginer un service central qui pourrait répondre aux demandes qui ne peuvent pas être satisfaites localement, à l'image des accords passés entre le service d'information de la BPI et le réseau culturel français à l'étranger ?

F.S. : Tout à fait, le BC dispose à Manchester d'un important service bibliothéconomique. Il est d'ailleurs en train de réaliser un système structuré et ergonomique d'accès aux serveurs web. Il sera distribué dans tous les BC. Il s'agit de bien autre chose que d'une simple compilation d'adresses ; l'ergonomie et la navigation sont étudiées pour répondre à notre public cible. Par sa taille et ses moyens, le BC peut compter sur ses propres forces pour développer ce type de services, sans

recourir à d'autres institutions britanniques.

J. K. : Disposez-vous d'outils statistiques d'analyse de votre activité et comment les utilisez-vous ?

F. S. : Le menu de services est paru seulement au mois de novembre ; il est donc prématuré de faire des évaluations à partir de celui-ci. Mais, tous les ans, nous sommes obligés de rendre des comptes détaillés de notre activité à Manchester : le nombre d'inscrits et leur répartition bien sûr, ainsi que toutes les statistiques classiques de base. En outre, nous calculons le pourcentage d'utilisateurs que nous estimons faire partie de notre public cible. Ce dernier est établi par notre directeur. Annuellement, nous réalisons une enquête de satisfaction auprès de nos utilisateurs. Jusqu'à présent notre taux de satisfaction est de 98 %. J'espère que nous continuerons à offrir un service de qualité. L'ambassade procède également à une évaluation de nos services et nous note. Nous sommes donc tout le temps remis en cause.

J. K. : Quels sont les effectifs des services d'information ?

F. S. : Ils se répartissent en trois équipes. La bibliothèque, avec son service d'information, comprend cinq personnes, le service de renseignements éducatifs qui s'occupe de l'accueil est également constitué de cinq personnes, trois personnes se chargent de l'agence de la British Library. Ce dernier service va permettre d'élargir la gamme de produits disponibles auprès de nos lecteurs. Il permet d'ores et déjà d'emprunter les ouvrages de la British Library et offrira bientôt à travers le système *Inside* un service en ligne.

J. K. : En quoi consiste le service d'agence de la British Library ?

F. S. : Nous sommes l'intermédiaire pour les clients français du service de fourniture de documents à distance du British Library Document Supply Centre à Boston Spa où sont stockés et disponibles 7 millions de documents, soit par prêt du document d'origine, soit par fourniture de photocopies. Nous offrons aux entreprises privées et aux organismes publics la possibilité de payer en francs français et leur fournissons une aide et une orientation pour l'accès à ces services. Même si cela peut paraître paradoxal, l'accès en devient de plus en plus complexe du fait des nouvelles technologies. Avec plus de mille titulaires de comptes, la France est le plus gros client étranger du BLDSC, et ce depuis toujours.

J. K. : Pourquoi ?

F. S. : Car l'activité de recherche est très importante en France, que ce soit dans le secteur privé ou public. Le Bureau français a la responsabilité de l'extension du service dans d'autres pays du monde. Le travail en partenariat

avec d'autres organismes britanniques est l'un des nouveaux axes de l'activité des BC dans le monde.

J. K. : Peut-on considérer que le service d'information est un service transversal par rapport aux autres services du BC ?

F. S. : Dans une certaine mesure, oui. Nous sommes amenés à fournir des informations de toutes sortes à nos collègues. Mais indépendamment de cela, nous avons changé notre façon de travailler ; par exemple, le service artistique, le service scientifique et le service sciences sociales étaient trois départements indépendants. Ils sont maintenant réunis en un seul département dans lequel tous travaillent ensemble. Nous travaillons transversalement dans l'optique de projets. Nous avons eu une manifestation « vies extraordinaires » au mois de novembre. L'ensemble des départements, y compris la bibliothèque, a travaillé à ce projet en étroite collaboration. Ainsi, le travail est rendu plus intéressant et chacun est bien plus au courant de ce que font les autres et dispose d'une meilleure vision d'ensemble. Même si le revers de la médaille peut être le risque de dispersion, le bilan est plutôt positif. Par exemple sur le web, une équipe travaille ensemble, ce qui stimule tout le monde. La bibliothèque n'est plus cantonnée dans son rôle traditionnel comme par le passé.

J. K. : En quoi la bibliothèque conserve-t-elle un caractère spécifique ?

F. S. : Au British Council, on parle tout le temps de projets, d'opérations, de manifestations. Ce sont des opérations ponctuelles ou du moins circonscrites dans le temps. La bibliothèque est une manifestation qu'il faut gérer tous

les jours, il en est de même du service éducation. Telle est leur spécificité. Mais cela ne nous empêche pas d'organiser des événements, d'avoir des échanges et d'y amener nos collègues français. ♦

**BRITISH COUNCIL
LIBRARY
BIBLIOTHÈQUE ET SERVICES
D'INFORMATION
DU BRITISH COUNCIL**

(1945)

9-11, rue de Constantine

75007 Paris

Tél. : 01 49 55 73 23

Fax : 01 49 55 73 02

e-mail :

>information@bc-paris.sprint.com

The British Council est le représentant de la British Library en France.

Ouverture :

Du lundi au vendredi de 11 h à 18 h (19 h le mercredi)

Conditions d'accès :

Inscription annuelle 250 F

(étudiants 200 F), semestrielle

130 F (étudiants 110 F)

À la journée 30 F

Renseignements par téléphone :

Du lundi au vendredi de 14 h 30 à 17 h 30 au 01 49 55 73 23

Collections :

La médiathèque de prêt du British Council met à la disposition de ses adhérents le matériel suivant : 20 000 livres en anglais, dans les domaines de la civilisation, la littérature l'histoire, les sciences, politiques et économiques.

Possibilité d'emprunter six ouvrages pour une période de quatre semaines : ouvrages de référence, cassettes audio livres parlés, poésie, théâtre, humour et documentaires. Vidéocassettes : documentaires et classiques. 47 titres de périodiques dont certaines collections sur microfilm. Dossiers de presse, 50 titres de cédéroms. Une collection spécialisée CAPES/Agrégation. Méthodes d'enseignement et d'apprentissage de l'anglais.