

## La politique de l'accueil à la Bibliothèque nationale

[Mme Panijel, qui dirige le service d'accueil à la Bibliothèque nationale, n'ayant pu assister aux travaux du Congrès de la Rochelle, c'est Mlle Lambert qui avait été chargée de présenter ce thème en s'aidant des documents qu'elle lui avait remis et des précisions qu'elle lui avait données lors de leurs entretiens.]

Après avoir souligné que l'accueil donne l'image de marque de la bibliothèque, que tous les problèmes d'accueil et d'orientations sont essentiels, mais rendus extrêmement complexes à la Bibliothèque nationale en raison même de la richesse de ses fonds, Mlle Lambert rappela que le service d'accueil avait été créé à la demande du Comité des lecteurs constitué en 1968. Ce service commença à fonctionner en 1969, mais ne fut réellement ouvert qu'à partir d'avril 1970.

Le service d'accueil a trois fonctions essentielles :

- sélection des lecteurs ;
- orientation des lecteurs admis à l'intérieur de la B.N. ; de ceux non admis vers d'autres bibliothèques ; des chercheurs vers des fonds très spécialisés quand ce qu'ils cherchent ne se trouve pas à la B.N., ou est d'un accès difficile ;
- visites, exclusivement réservées d'ailleurs aux professionnels des bibliothèques.

Le nombre de personnes reçues au service d'accueil ne cesse de croître, tandis que le nombre de titres d'entrées délivrés au bureau des cartes de lecteurs reste assez stable, l'écart entre ces deux nombres tendant à augmenter régulièrement depuis 1971.

En 1978, le service d'accueil a reçu 43 770 personnes (dont 11 863 étrangers) et répondu à 7 517 communications téléphoniques ; soit un total de 51 290 pour l'année, et une moyenne de 181 par jour.

Le bureau des cartes de lecteurs a, en 1978, procédé au renouvellement ou à la délivrance de 11 133 cartes annuelles ; à l'établissement de 25 093 laissez-passer et de 5 416 cartes de douze entrées ; soit un total de 41 842 pour l'année et une moyenne de 147 par jour.

La progression constante du nombre de personnes reçues au service d'accueil est essentiellement due à plusieurs facteurs ; les expositions attirent un public varié qui vient s'informer des conditions d'accès et du rôle de la B.N. ; d'une façon générale, les universités du 3<sup>e</sup> âge, la formation permanente, l'avancement de l'âge de la retraite, le chômage des cadres, la diffusion d'informations culturelles par les mass-média, créent un public de curieux et de chercheurs plus ou moins débutants ; « notre réputation de « cerbères » de la B.N. s'estompe au profit d'une image qui tient plutôt de S.V.P. », remarque Mme Panijel dans son rapport annuel. Beaucoup de chercheurs, en particulier étrangers, s'adressent à l'accueil en dernier ressort pour trouver tel ou tel document qu'ils n'ont pu consulter à la B.N.

Un terminal d'interrogation des bases de données en sciences humaines a été installé au service d'accueil. Il a fonctionné, de manière expérimentale, fin 1978 - début 1979; en novembre 1978 : 20 interrogations ont été comptabilisées; en décembre 1978 : 14, et en janvier 1979 : 15.

Le service d'accueil s'efforce, bien entendu, de répondre à toutes les catégories de demandes, qu'elles proviennent d'universitaires ou de néophytes. Il dispose pour cela d'un « cahier de recherches » effectuées pour d'autres organismes culturels, pour des lecteurs empêchés de se déplacer, pour des retraités cherchant à reconstituer leur carrière, etc. ; d'un fichier de « renseignements utiles », où figurent pêle-mêle les centres d'accueil pour étudiants étrangers, les bibliothèques conservant des journaux de mode ou l'Equipe, des adresses de libraires experts, des conseils d'entretien de reliures anciennes, des centres de documentation iconographique, etc. ; la « liste des bibliothèques spécialisées de Paris et la région parisienne » tenue régulièrement à jour; le « Répertoire des bibliothèques et organismes de documentation » qui reste un instrument de travail indispensable et constamment consulté pour orienter les lecteurs non admis vers d'autres établissements.

« Le service d'accueil, conclut Mme Panijel à la fin de son rapport de 1978, fonctionne maintenant à l'extrême limite de ses possibilités. Nous assurons au prix de grands efforts les tâches immédiates, mais sans avoir le moindre temps pour notre formation ou l'entretien de nos connaissances... Nous faisons beaucoup d'efforts pour donner aux lecteurs et visiteurs une image de la B.N. faite de courtoisie, de compétence et de sérieux ».

D'autre part il semble, d'après les résultats de l'enquête menée auprès de tous les départements par la section de la B.N. en mars 1979, que les informations circulent mal entre l'accueil et les départements (exception faite des départements des livres imprimés et des périodiques), que le personnel de l'accueil manque de temps pour effectuer des stages approfondis dans les divers départements, que les départements des Publications officielles et des Cartes et Plans se sentent « sous-employés » et recherchent une clientèle.

En conclusion, Mlle Lambert souligne qu'il faut considérer le lecteur non pas comme « un gêneur », mais comme « un client » qui doit être servi et satisfait. La réputation de la Bibliothèque nationale est grande à l'étranger et en France; c'est au personnel assurant le service public à tous les niveaux (conservateurs, sous-bibliothécaires, magasiniers) d'honorer et de perpétuer cette image de marque élogieuse.

Monique Lambert.