

1356

CONSULTATION SUR PLACE PRÊT PEB
OUI NON NON

Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

RAPPORT DE STAGE

LES SERVICES AUX PUBLICS DES DEPARTEMENTS
DES COLLECTIONS SPECIALISEES
DE LA BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE

Philippe Mezzasalma

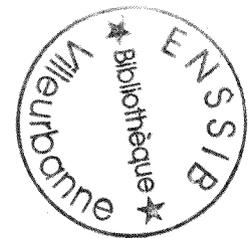
sous la direction de Bertrand Callenge
Directeur de l'Institut de Formation des Bibliothécaires

1998



Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque



RAPPORT DE STAGE

LES SERVICES AUX PUBLICS DES DEPARTEMENTS
DES COLLECTIONS SPECIALISEES
DE LA BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE

Philippe Mezzasalma

sous la direction de Bertrand Callenge
Directeur de l'Institut de Formation des Bibliothécaires

1998

1997
DCB ST
27

**LES SERVICES AUX PUBLICS
DES DEPARTEMENTS DES COLLECTIONS SPECIALISEES**

Sommaire

Sommaire	p2
I) Objet et cadre du stage	p3
II) Activités effectuées dans le cadre du stage	p4
III) Analyse des services proposés aux publics :	p6
1) L'accueil des lecteurs	p6
2) L'orientation	p9
3) L'information des lecteurs	p10
Conclusion	p11

I) Objet et cadre du stage

Le sujet initial fut proposé par la Mission de Développement des Collections Spécialisées de la Bibliothèque Nationale de France. Celle-ci organisait une enquête auprès des lecteurs des départements spécialisés, afin de prendre en compte leurs souhaits et leurs observations, dans la perspective du départ des Départements des Imprimés et des Périodiques du quadrilatère Richelieu vers le site de Tolbiac en 1998.

L'enquête avait pour premier objectif de cerner la satisfaction des lecteurs. Elle devait surtout permettre d'appréhender la connaissance de ces transferts par les lecteurs, afin d'apprécier les déficits d'information à résoudre, afin également de mesurer les réactions concernant l'arrivée sur le site Richelieu de l'Institut National d'Histoire de l'Art. Le questionnaire fut établi par la mission de développement, avec l'apport de Madame Anne Kupiec, après consultation des différents départements des Collections Spécialisées. Les particularités propres à chaque département aboutirent à la mise en place de quelques questions différentes selon les salles de lecture. Il était prévu de distribuer un questionnaire par lecteur, et non un questionnaire par entrée. Par conséquent, une comptabilité rigoureuse devait être tenue par les personnels, afin de ne pas prendre en compte plusieurs fois les mêmes personnes. Près de 8 000 questionnaires devaient être distribués au départ de l'enquête.

La récolte, le dépouillement, et l'analyse statistique globale furent confiées à Junior-Essec, dont c'était là le premier travail en matière de bibliothèque. En conséquence, l'analyse qualitative des résultats devait être effectuée par le groupe de travail de la BnF. Dans ce cadre, la Mission de Développement proposait à un stagiaire de l'ENSSIB de participer à cette analyse, et d'articuler son mémoire d'étude autour de l'analyse détaillée des résultats de l'enquête.

Initialement prévue de Juin à Octobre (en 6 vagues d'enquêtes successives) l'enquête dut être repoussée suite aux demandes de certains départements, qui souhaitaient que l'étude puisse prendre en compte la rentrée universitaire fin octobre, début novembre. En conséquence, les résultats complets ne pouvaient être disponibles avant la mi-décembre, ce qui était incompatible avec les délais de remise des mémoires demandés par l'ENSSIB. Aussi fut-il nécessaire de changer en Juillet les termes du sujet. Après discussion entre le stagiaire et madame Marie-Edmée Michel, chef de la Mission de Développement, il fut convenu d'entreprendre une réflexion concernant les possibilités de moderniser les services aux publics des Collections Spécialisées. Cette perspective changeait les conditions prévues par le stage initial, dans le sens où il fallait s'appuyer sur les résultats partiels de l'enquête, au fur et à mesure de leur diffusion, mais aussi sur de longues visites dans chaque département de la Direction des Collections Spécialisées, sur des entretiens avec les directeurs et l'ensemble de leurs personnels. Il était nécessaire de surcroît d'entreprendre un travail bibliographique plus important que celui qui était prévu pour le sujet initial.

Le stage devait ainsi permettre de dégager une vision globale du service public sur l'ensemble des départements, afin de proposer des éléments qui permettant une

rationnalisation et une harmonisation de l'accueil des publics à l'échelle de la Direction des Collections Spécialisées.

II) Activités effectuées dans le cadre du stage

La Mission de Développement, lieu effectif du stage, est un service transversal propre à la Direction des Collections Spécialisées, dont elle est une émanation directe. Elle est chargée de mettre en place et de coordonner la politique documentaire décidée par la direction générale de la BnF et par Madame Alix Chevalier, directeur de la DCS. La Mission de Développement prend en charge le développement administratif des différents départements composant la DCS, centralisant ainsi les questions concernant l'augmentation des espaces, l'informatisation des départements, le renouvellement des personnels et des équipements ou la direction des services aux publics. Elle joue un rôle fondamental dans le processus d'unification des services entrepris depuis 1993, date de création de la DCS.

Ce service, dirigé par Madame Marie-Edmée Michel, est par définition resserré en terme de personnels. Trois axes majeurs le structurent, formalisés par trois cellules de développement : l'informatisation, les réseaux et nouvelles technologies, cellule animée par Pierre-Yves Duchemin, la conservation, et les services aux publics, dont le poste fut pourvu fin-novembre. Pour cette raison, le directeur du stage fut le chef de la Mission, qui planifia l'emploi du temps .

Celui-ci se déroula de la manière suivante : La première semaine fut consacrée à l'étude des bilans annuels de la Direction des Collections Spécialisées et des départements qui la composent, ce qui faute de temps n'avait pas été possible avant Septembre. D'autres documents internes, statistiques, circulaires concernant la politique documentaire furent régulièrement fournis durant le stage en complément d'information. La deuxième semaine fut l'occasion de se familiariser avec l'enquête, par l'étude des résultats statistiques des trois premières semaines, mais aussi par la participation au comité de pilotage chargé de tirer un premier bilan à mi-parcours. La semaine suivante fut une semaine d'immersion dans les salles de lecture, avec la tenue d'entretiens avec tous les directeurs et leurs responsables aux publics. Il fut parfois possible de s'entretenir avec les chefs-magasiniers, sur les questions concernant la communication des ouvrages et le circuit des lecteurs, mais tous les départements n'avaient pas envisagé cette opportunité. La quatrième semaine enfin fut consacrée à la transcription des entretiens, et à la rédaction du plan .

Cette organisation du temps de travail se retrouva, quasi identique durant les deux mois suivants, la part d'étude s'amenuisant progressivement au profit de la rédaction du mémoire. Une réunion le 23 Octobre avec Bertrand Callenge, directeur de l'étude, permis de réorienter le plan et la réflexion, en accentuant l'étude comparative avec d'autres établissements, et en ouvrant le sujet sur ce que l'accentuation des liens entretenus par la BnF avec des établissements extérieurs pourrait apporter aux publics. Cette réorientation nécessita par conséquent une étude bibliographique complémentaire.

En somme, le stage s'effectuant à la direction de la DCS, les activités furent donc toutes vouées à l'étude et à l'observation, mis à part les réunions concernant l'enquête. Si la totalité du temps de travail fut donc accordée au mémoire, il n'en reste pas moins que la complexité du sujet et surtout le temps passé à comprendre le fonctionnement général de neuf départements tous très différents, véritables bibliothèques à part entière rendait la tâche quelque peu ardue. Il aurait été préférable de disposer de plus de temps en juin et juillet pour étudier les bilans annuels, et visiter les salles de lecture avant l'arrivée en stage, ainsi qu'il avait été au départ prévu par le stagiaire et son directeur de stage. Il paraît certain qu'il fallait en fait un mois d'étude plein pour appréhender globalement la réalité du fonctionnement et des collections des Départements Spécialisés. Cette possibilité aurait permis de commencer l'étude même du sujet dès l'arrivée en poste, ce qui aurait eu pour conséquence de pousser plus loin l'analyse, en particulier pour la partie concernant l'étude comparative avec d'autres établissements, en particulier étrangers, auxquels on aurait pu alors demandé une documentation pour l'instant non publiée.

III) Analyse des services proposés aux publics

Cette analyse s'inscrit dans le cadre de la Direction des Collections Spécialisées telle qu'elle était configurée en Novembre, elle ne tient par conséquent pas compte des annonces successives de Mme Trottmann et de Mr Jean-Pierre Angremy concernant respectivement le départ possible des Manuscrits à Tolbiac et la décision de faire demeurer l'Arsenal sur son site historique.

L'organisation spatiale des services aux publics est la suivante : La Direction des Collections Spécialisées comportent neufs départements l'Arsenal, les Arts du Spectacle, les Cartes et Plans, les Estampes et la Photographie, les Manuscrits Occidentaux, les Manuscrits Orientaux, les Monnaies, Médailles et Antiques, la Musique, la Bibliothèque-Musée de l'Opéra. Cinq sont sur le site de Richelieu : Cartes et Plans, Estampes, les deux divisions de manuscrits, et les Monnaies. La Musique est voisine, placée square Louvois. Tous ces départements disposent de salles de lecture propres.

La Bibliothèque-Musée de L'Opéra est l'hôte du palais Garnier, et dispose d'une très belle salle entièrement rénovée. L'Arsenal voit ses locaux partagés entre ses fonds propres et ceux des Arts du Spectacle qui en sont issus. Ces derniers disposent également d'une salle de lecture à Avignon à la Maison Jean Vilar.

Fonds patrimoniaux parmi les plus prestigieux au monde, les Départements des Collections Spécialisés n'ont bien entendu pas les mêmes missions que les établissements de lecture publique, même concernant leurs lecteurs. Néanmoins, les services aux publics de la Directions des Collections Spécialisées peuvent être appréhendées à l'aune de la tripartition mise en avant par Bertrand Callenge, l'accueil, l'orientation, l'information..

1) L'accueil des lecteurs

Jusqu'à présent, depuis la création de la Direction des Collections Spécialisées en 1993, il n'existait pas de service transversal unifiant la politique d'accueil pour l'ensemble des départements. La nomination récente d'un conservateur en charge de ces questions à la Mission de Développement devrait permettre d'avancer dans la coordination et l'harmonisation des services et des pratiques. Dans les faits, l'accueil général des lecteurs est produit par le service des lecteurs, commun à l'ensemble de la BnF sur Richelieu, qui inscrit les nouveaux lecteurs, et les orientent en fonction de l'objet de leurs recherches. Ce service dépend de la direction générale de la BnF, et pas directement de la Direction des Collections Spécialisées, avec laquelle il travaille en collaboration.

Une fois orientés, les lecteurs arrivent dans le département de leurs choix. L'accueil interne aux département reste l'apanage des directeurs, qui contrôlent directement ses modalités. La création récente, à la demande de la Mission de Développement et de Madame Chevalier, de responsables permanents au service publics, autres que les directeurs, ne semble pas avoir été partout suivie d'effet. Cette situation est effective aux Monnaies et Médailles, voire aux Cartes et Plans, elle n'est

pas aussi claire ailleurs. Pour le moment , le fonctionnement s'apparente encore à celui qui était en cours avant l'unification de 1993, et reste par conséquent centré sur des préoccupations propres au lectorat de chaque département. Si l'accueil est bien perçu par les lecteurs ayant répondu à l'enquête, ceci provient ainsi plus de raisons empiriques relevant des caractères et des motivations des personnels concernant le service public, que d'une organisation harmonieuse du travail.

Bien sur, de fortes similitudes existent quand à l'organisation de l'accueil. Celui-ci pourrait être décliné de deux manières différentes. Il existe tout d'abord un accueil que l'on pourrait qualifier de général, qui concernerait les questions générales sur la salle ou les locaux, l'enregistrement des lecteurs et de leurs demandes, la surveillance de la salle et des publics. Ces deux dernières tâches sont parfois séparées des autres, et groupées à la présidence de salle. C'est ainsi le cas aux manuscrits Occidentaux dont la salle de lecture dispose d'une surveillance à l'entrée qui attribue les places et les casiers de vestiaires et qui permet une réponse rapide à des questions générales, d'une présidence de salle au milieu de la salle, dévolue au renseignement bibliographique, et d'une banque d'enregistrement des lecteurs et de communication au fond de la salle.

Ces tâches d'accueil général sont généralement effectuées par roulement par des magasiniers. Les présidences de salles peuvent être parfois couplées avec les renseignements bibliographiques, comme aux Manuscrits Orientaux . Dans ce dernier cas, la présidence est de fait assumée par des bibliothécaires ou des conservateurs. Le personnel scientifique des bibliothèques assument en effet seul l'accueil spécifique. Il donne des orientations bibliographiques, explique l'utilisation des outils proposés aux lecteurs, et est censé former les lecteurs à l'emploi des catalogues informatisés et d'Internet, ce qui est surtout effectif pour les conservateurs les plus jeunes, ou les plus récemment formés. Beaucoup d'anciens conservateurs restent encore fortement imprégnés de conceptions d'accueil tenant plus au cabinet d'érudits, et marquent des réticences en ce qui concerne la formation des publics. Dans les faits, les renseignements qu'ils délivrent concernent l'objet même des recherches, et très peu les modalités d'accès aux documents, les moyens d'élargir les recherches par une meilleure utilisation des outils bibliographiques. Le renouvellement des pratiques dans le corps des conservateurs permettra néanmoins à terme de pallier à ces manques, qui s'avèrent plus vifs depuis le début de l'expérience Tolbiac.

Les tâches de surveillances restent prépondérantes, et obèrent d'une certaine manière la qualité de l'accueil. L'absence de portiques, et de protection des usuels, dispositif dont on sait combien il est dissuasif en ce qui concerne le vol , même pour les ouvrages rangés en magasin, peut est considérée comme regrettable.

En terme d'espace, l'accueil peut être éclaté en plusieurs salles, si les départements disposent d'une salle de lecture de microformes distincte de la salle de lecture proprement dit. C'est le cas des Manuscrits Occidentaux. D'autres départements disposent de salles annexes, particulières à la consultation de documents spécifiques, comme la réserve des Estampes, certaines salles des monnaies, la salle de références de l'Arsenal. D'autres enfin ne disposent que d'une seule salle ouverte au public, comme les Manuscrits Orientaux ou les Cartes et Plans. Ces derniers pâtissent incontestablement de la conception d'une salle toute en longueur, peu susceptible d'aménagement qui pour

l'instant ne permet pas de séparer les différentes fonctions d'accueil, qui sont toutes assumées par le conservateur de service. Par contre, les Manuscrits Orientaux bénéficient d'une configuration qui leur ^{est} permis de séparer l'accueil en deux, présidence sur l'estrade centrale, communication et accueil général à l'entrée, organisation claire pour le public, qui lui permet de s'orienter correctement.

Plus que l'accueil, qui est apprécié par les lecteurs malgré l'insuffisance de coordination entre les départements, et le caractère parfois empirique de l'organisation, c'est essentiellement les moyens de s'orienter, et en particuliers la signalétique, qui constituent les points faibles des services aux publics.

2) L'orientation

L'absence de signalisation est certainement l'un des aspects les plus frappants concernant les services proposés aux publics. En effet, pour des raisons probablement de respect du cadre patrimonial, aucun panneau clair et visible n'existe pour orienter les lecteurs vers les départements de leurs choix. Seul le département des Monnaies et Médailles est clairement apparent dans le hall de Richelieu. Les nouveaux lecteurs sont obligés de ce fait de demander, ou de chercher tous seuls. Ce manque n'est toutefois pas imputable à la Directions des Collections Spécialisées, puisque la responsabilité effective de la signalisation revient à la Direction du Développement Culturel, qui s'occupe entre autre de ces questions pour l'ensemble des départements de la BnF.

La signalétique interne aux départements est dans un état sensiblement égal. Si la centralisation des services comporte l'avantage d'unifier des services à l'échelle des départements, elle comporte l'inconvénient majeur d'alourdir considérablement la gestion administrative. En l'occurrence, devant la lenteur de la Direction du Développement Culturel à répondre aux attentes des Départements Spécialisés en matière de signalétique, celle-ci est prise en charge par les personnels eux-mêmes. Le caractère artisanal et aléatoire de ces réalisations pallie à un manque, mais restent circonscrites aux éléments essentiels d'orientation. Elles demeurent par conséquent absolument insuffisantes, pour un public qui affirme de surcroît dans l'enquête sa volonté de se diriger de manière autonomes, dans l'espace, comme dans les outils bibliographiques.

Le travail de réflexion qui commence à se mettre en place dans chaque département (c'est particulièrement vrai aux Estampes ou aux Manuscrits Orientaux) doit permettre à court terme une orientation claire et visible pour les lecteurs. Dans le même ordre d'idée, il peut sembler regrettable que les lecteurs ne disposent pas, sauf aux Manuscrits Orientaux de fiches sommaires leur présentant les contenus des départements. Ces éléments, actuellement en cours de changement, participent d'une conception encore existante, ou les conservateurs seraient les détenteurs d'un savoir dont ils contrôlent l'accès avec soin, sans jamais faire de rétion bien sûr, mais en ne permettant pas encore aux lecteurs d'avoir une démarche de recherche forcément autonome. Cette situation est bien entendu variable selon les départements; ainsi la Musique, les Arts du Spectacle, insistent au contraire sur leurs efforts d'orientation et de formation des publics, arguant de la volonté des lecteurs d'être relativement indépendants.

Le service des lecteurs a par la même un rôle fondamental à jouer puisqu'il établit le premier contact entre l'établissement et le nouveau lecteur. Il l'oriente en fonction de l'objet de recherche formulé. Certains lecteurs, des jeunes chercheurs, des curieux, ont parfois du mal à exposer clairement ce qu'ils désirent étudier. Le service des lecteurs cherche dans ces cas là à les aider dans leur formulation, ce qui n'est pas de ce fait exempt d'erreurs possibles. D'ou l'importance de la réorientation dans les départements. Cela signifie aussi que les conservateurs et les bibliothécaires des départements sont en mesure de connaître globalement les collections que gèrent les autres départements, ce qui n'est pas toujours le cas, faute de temps, de contacts avec

d'autres collègues, ou tout simplement, d'intérêt. Toutefois, ces difficultés d'orientations sont en partie palliées par l'information par l'information des lecteurs.

3) L'information des lecteurs

Cette information est multiforme : A distance on peut consulter le serveur web de la BnF, et obtenir une série d'informations sur les Départements des Collections Spécialisées. Sur le site de Richelieu, le service des lecteurs peut donner des éléments sur les départements au cours des entretiens d'inscriptions des nouveaux lecteurs. Chaque département dispose d'un dépliant qui lui est propre, présentant ses fonds et les services qu'il propose. La revue Actualités de la BnF, destinée au public, fait part des acquisitions prestigieuses des différents départements, ou des expositions en cours. Quand au département des Estampes, il dispose de sa propre revue, Les Nouvelles de l'Estampe, qui contribue à la valorisation scientifique de ses collections.

On pourrait reprocher toutefois à cette information pourtant très riche et variée de présenter les départements sous un angle peut-être trop exclusivement historique. En effet, si la constitution des fonds apparaît clairement, les lecteurs n'ont pas forcément d'éléments sur la nature des fonds, sur les services proposés, autant d'éléments dont ils ne peuvent prendre la mesure qu'en se rendant dans les salles de lecture. Il est probable par exemple qu'une présentation des Cartes et Plans insistant plus sur la nature des entrées par Dépôt légal permettrait de renouveler sensiblement le public de ce département. De création récente, la Direction des Collections Spécialisées ne dispose pas encore d'un guide du lecteur, dans lequel ces éléments pourraient figurer.

Il est remarquable qu'une grande partie des informations circulent par le bouche à oreilles entre lecteurs, ce qui est susceptible de toutes les distorsions possibles, ce que montre en partie l'enquête. Pourtant, un énorme travail d'information est fourni par la BnF depuis quelques années concernant ses chantiers en cours. De ce fait, concernant le redéploiement des Collections Spécialisées sur le site Richelieu, et l'arrivée de l'Institut National d'Histoire de l'Art, il paraît nécessaire de d'envisager des campagnes d'informations dans les départements mêmes.

CONCLUSION

Un des points majeurs de ce stage a consisté dans une appréhension du fonctionnement général de la Direction des Collections Spécialisées de la BnF. Cette étude m'a en effet donné une opportunité exceptionnelle d'étudier l'ensemble des problèmes auxquels sont confrontés des établissements patrimoniaux, et au premier chef bien sûr, la Bibliothèque Nationale. Si j'ai été particulièrement bien accueilli par Mme Michel et par les personnes rencontrées dans les départements, je regrette néanmoins de ne pas avoir disposé du temps nécessaire en juin et juillet, du fait de la préparation et de la soutenance des projets, pour faire cette rencontre de la BnF, qui prend nécessairement beaucoup de temps. Certains aspects de mon mémoire auraient ainsi pu être approfondis, en particuliers les questions relevant de l'implantation des multimédias dans les salles de lecture, et la comparaison avec des établissements étrangers. Il m'a enfin manqué, malgré mes recherches et mes demandes, des éléments plus complets sur l'Institut National d'Histoire de l'Art.