

CONSULTATION SUR PLACE
OUI

PRET
OUI

PEB
OUI

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

RAPPORT DE STAGE

Bibliothèque municipale de Lyon
Service général

Christophe Taransaud

1998

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



815846G

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



Diplôme de conservateur de bibliothèque

RAPPORT DE STAGE

Bibliothèque municipale de Lyon
Service général

Christophe Taransaud

Stage effectué à la Bibliothèque Municipale de Lyon
du 2 septembre au 23 novembre 1997
dans le Service général
dirigé par Mme Claire Denecker

Table des matières :

INTRODUCTION	4
I. ORGANISATION GÉNÉRALE	5
A. Hiérarchie des services	5
1. Organigramme	5
2. Le service « Bâtiments et flux »	5
B. Le silo	6
1. Le bâtiment	6
2. Les étages	8
3. L'entrée de documents au silo	8
II. LE SERVICE GÉNÉRAL	12
A. Organisation	13
1. Le personnel	13
2. Les postes de travail	13
B. Le travail en interne	14
1. Le traitement des entrées	14
2. La permanence en silo	15
C. La distribution des documents	17
1. La banque du deuxième	17
2. Le public	18

III. EVOLUTIONS EN COURS ET À VENIR	19
A. Améliorer les services	19
1. La qualité de l'accueil	19
2. Un « Plan performance »	20
B. Le nouveau système informatique	22
1. L'informatisation du Service général	22
2. La rétroconversion	22
C. La conservation	23
1. La reliure des périodiques	23
2. Le XIXe siècle	23
CONCLUSION	25
ANNEXES	26

INTRODUCTION

Il existe de nombreux documents par lesquels la Bibliothèque municipale de Lyon se présente elle-même, que ce soit à ses lecteurs, à ses organismes de tutelle, ou au titre de sa communication interne. Nous présentons trois de ces documents en annexe : « Chiffres 1996 »¹, « Organigramme »², « des missions »³.

Au sein de cet établissement, le Service général, qui m'a accueilli, est chargé du stockage, de l'entretien et de la communication des documents qui relèvent du « fonds général ». On définit ce fonds général comme l'ensemble des documents, consultables sur place ou empruntables, qui sont en accès indirect et ne relèvent ni du Fonds ancien, ni de la Réserve moderne, ni du Fonds chinois. En sont exclues également une grande partie du dépôt légal, ainsi que quelques collections conservées à part et gérées par le département de la Documentation Lyon et Rhône - Alpes.

Nous allons examiner dans ce rapport la place qu'occupe le Service général au sein de l'établissement, et ses relations avec les départements thématiques, puis nous décrirons son organisation et son fonctionnement. Enfin, nous présenterons les diverses évolutions, en cours et à venir, qui font

¹ annexe 1, page I

² annexe 2, page II

³ annexe 3, page III

que ce service, resté jusque là quelque peu en marge des mutations récentes de la bibliothèque (le passage au libre-accès, la restructuration de l'offre documentaire selon des départements thématiques,...), va connaître à son tour d'importants changements.

I. Organisation générale

A. Hiérarchie des services

1. Organigramme

L'organigramme⁴ met en avant la structuration de la Bibliothèque municipale de Lyon en trois sous-ensembles :

- les pôles urbains, qui fédèrent les 14 bibliothèques de quartier,
- le pôle Part-Dieu, composé de cinq départements thématiques (Arts et Loisirs, Langues et Littérature, Société, Civilisation, Sciences), de trois départements transversaux (Jeunesse, Documentation Lyon et Rhône-Alpes, Fonds Ancien et histoire du livre et de l'imprimerie), et d'une coordination.
- les services communs, parmi lesquels le service « Bâtiments et flux », dirigé par M. Michalet.

2. Le service « Bâtiments et flux »

Ce service, par son secteur « Bâtiment », est chargé de l'entretien, du nettoyage, de la maintenance, de l'aménagement des locaux, du gardiennage, de la sécurité, de la manutention, pour les bibliothèques du réseau.

Par son secteur « Flux », il organise et gère la circulation des documents.

⁴ annexe 2, page II

En ce qui concerne plus particulièrement les magasins, ce service assume donc diverses responsabilités : régir les conditions d'accès, mais aussi veiller aux conditions matérielles de conservation (température, aération,...), contrôler l'organisation du stockage des documents, gérer l'espace du silo, administrer les « fonds communs ».

Il inclut par ailleurs :

- le service de l'équipement, auquel est rattaché le service de la Navette qui assure la liaison entre la bibliothèque centrale et les bibliothèques de quartier,
- le prêt centralisé de la Part-Dieu,
- le Service général.

B. Le silo

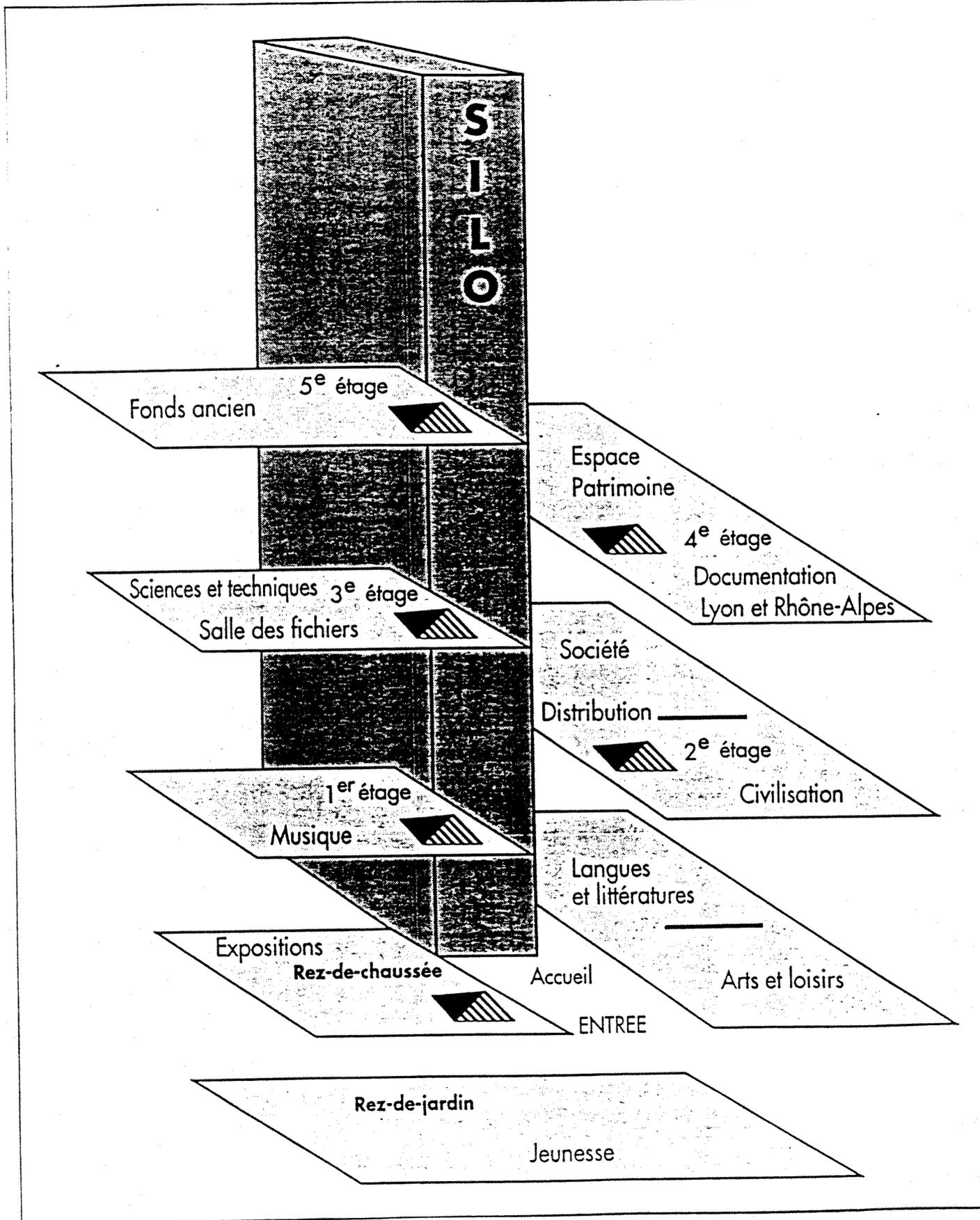
Le terme de « silo » possède différentes nuances de signification. Il peut s'agir du bâtiment dans son ensemble, mais l'on parle aussi des silos : le mot désigne alors chacun des étages (silo 1,2, 3, etc.). Enfin, lorsque par exemple on achète un document *pour le silo*, il s'agit spécifiquement des magasins gérés par le Service général.

1. Le bâtiment

Le silo est une tour de 17 étages habillée de céramique noire, chaque niveau représentant un espace de stockage de 45 mètres de long pour 15,5 de largeur, soit à peu près $700 \text{ m}^2 \times 17 = 12\,000 \text{ m}^2$. Ces étages sont desservis par un pater noster, noria de bacs en plastique distribués par un système de transporteurs automatiques. Le transport des fiches ou des documents prend de 5 à 10 minutes.

On considère qu'un étage peut abriter environ, en moyenne, 150 000 volumes. La température y est de 17 à 20°C, le taux d'hygrométrie de 50 à 55%.

Disposition des salles autour du « silo »



2. Les étages

Le tableau de la page suivante détaille l'affectation de chacun de ces étages, et précise ce qui fait l'essentiel de son contenu.

Le premier étage revient donc aux collections du pôle mobile (trois bibliobus).

Les silos 5 à 8 dépendent du département Fonds ancien et Histoire du livre et de l'imprimé.

Les silos 2, 3, 4 et 9, 10, 11, sont ceux du Service général.

Le premier compartiment du silo 12 est occupé par le « fonds chinois » (constitué à partir des collections de l'ancien Institut franco-chinois de Lyon et depuis enrichi de dons et d'acquisitions). Les deux autres compartiments abritent les documents du Dépôt légal.

Les « Flux » s'occupent directement des étages restant (13 à 17), notamment en ce qui concerne les « fonds communs ». Parmi ceux-ci, le « fonds ZZZ » (silo 14) regroupe en un seul lieu et présente de façon harmonisée les documents retournés par les 14 bibliothèques de quartier et les départements de la Part-Dieu, soit environ 150 000 volumes. De là, ils peuvent avoir plusieurs destinations. S'ils ne sont pas demandés par une autre bibliothèque du réseau, deux exemplaires sont conservés, ceux qui sont en meilleur état, les autres passent au silo 13, où ils sont proposés à des associations (environ 20 000 documents donnés par an), à moins que leur mauvais état ne les condamne à la destruction.

3. L'entrée de documents au silo

Les documents peuvent avoir plusieurs origines, auxquelles correspondent des circuits différents, avoir été acquis par un département afin d'être placés en magasin, ou bien retirés du libre-accès en salle, provenir du dépôt légal ou enfin d'un don.

- Les ouvrages retirés du libre-accès en salle, parce qu'ils ne sont plus d'actualité, parce qu'une réédition a eu lieu, parce qu'on veut les protéger (car

17	Mobilier	
16	Fonds : France 3 Le Progrès	disques 78, 45 et 33 tours collection complète du journal
15	"hors cotes"	monographies et périodiques, non traités
14	Fonds ZZZ	silo de transit : documents retirés du libre-accès, en attente de réaffectation
13	Dons	dons de la bibliothèque pour des associations dons à la bibliothèque, en cours de traitement dépôt légal
12	Fonds chinois et Dépôt légal	
11	Service général	livres du 19e siècle
10		périodiques nationaux
9		livres du 20e siècle (et réserve bis)
8	Fonds ancien	fonds en cours de traitement affiches artothèque, photographie
7		fonds
6		anciens
5		Réserve, Réserve moderne Fonds musical collections en cours de traitement
4	Service général	périodiques petits formats périodiques régionaux
3		livres du 20e siècle, cotes en cours disques vinyle
2		périodiques nationaux grands formats ou très consultés
1	bibliobus	collections du pôle mobile

fragiles ou susceptibles de provoquer des réactions destructives de la part de certains lecteurs), ou simplement faire de la place, qu'ils viennent des départements de la Part-Dieu (sauf Jeunesse) ou des bibliothèques de quartier, transitent tous par le « fonds ZZZ ».

Un ou deux exemplaires vont être conservés pour le silo. Là est effectué un second tri. Les documents qui sont en bon état sont traités rapidement : nettoyage et changement de la couverture. Mais souvent ils ont besoin de réparations plus ou moins importantes. Lorsque celles-ci ne peuvent pas être réalisées sur place, alors un nouveau choix doit être fait. Après une recherche sur le catalogue de la bibliothèque, parmi les listes de livres disponibles dans le commerce, on décide, soit de faire réparer, soit d'intégrer le document en l'état au silo, mais avec une communication contrôlée, soit d'un renvoi au « fonds ZZZ ».

- Le dépôt légal donne également lieu à un tri.

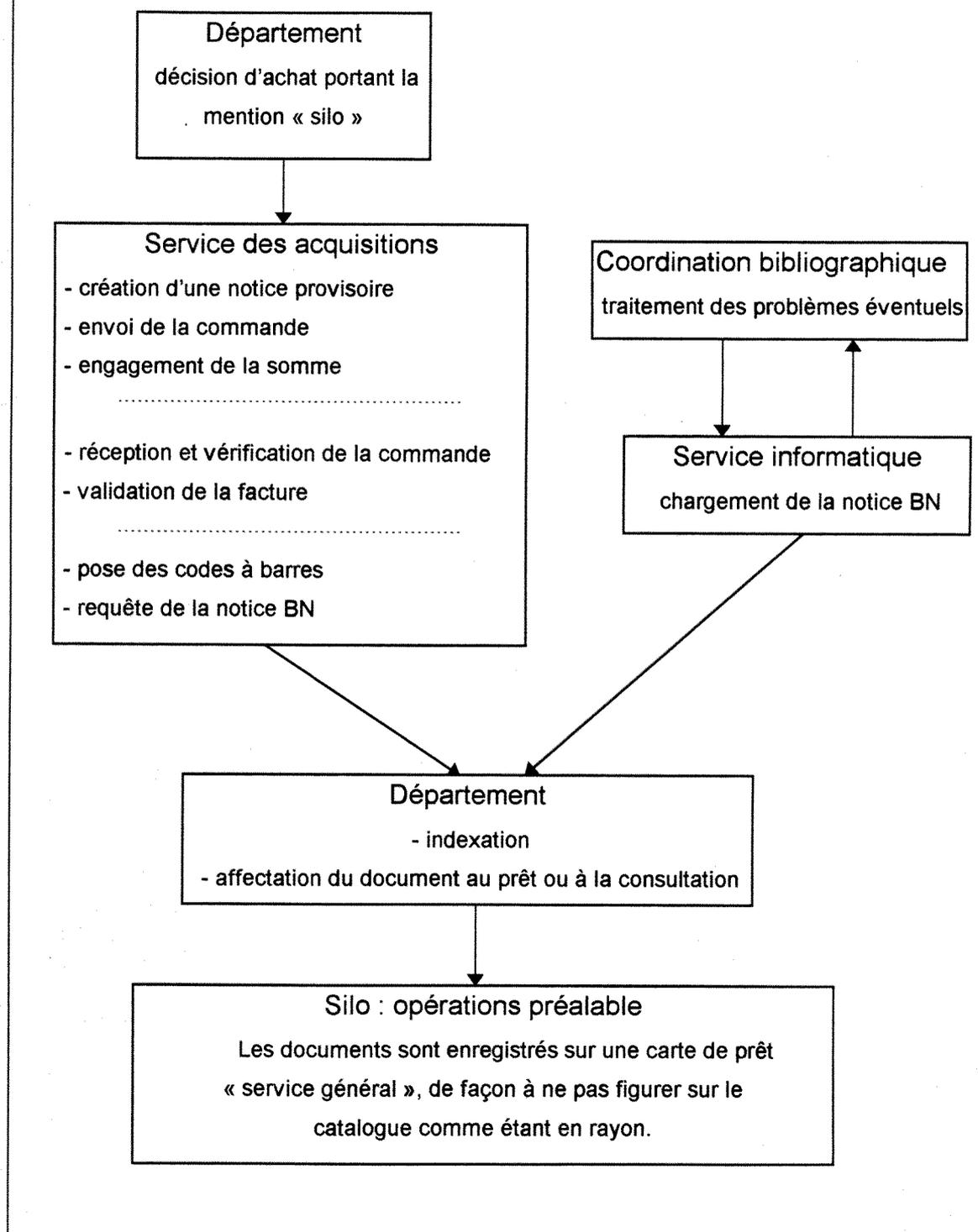
Les départements choisissent parmi les exemplaires déposés ce qui peut intéresser leurs lecteurs. Ces documents seront placés au silo (fonds général), et consultables. Le reste est entreposé à un autre étage, c'est le « dépôt légal » proprement dit.

- Les politiques de chaque département sont extrêmement diverses dans le domaine des acquisitions pour le silo.

Le département Société, dont la thématique concerne les sciences sociales, l'économie, la gestion, l'éducation, la géographie, l'emploi, vise essentiellement à fournir aux lecteurs une information toujours actuelle. Sauf rares exceptions, toutes ses acquisitions sont destinées au libre-accès, et ne viendront que dans un deuxième temps en magasin, néanmoins assez rapidement puisque l'information doit être renouvelée.

A l'inverse, la Documentation régionale s'est donné pour objectif, entre autres, le développement de ses collections d'intérêt régional, et applique donc une politique de conservation on ne peut plus claire : depuis le développement

Circuit des monographies commandées pour le silo : ce circuit concerne les départements du pôle Part-Dieu, à l'exception du département Jeunesse.



du libre-accès, les achats se font en double, de façon à ce qu'un exemplaire soit préservé. D'autre part les documents du libre-accès étant des ouvrages de référence, ceux qui sont prêtables se trouvent aussi en magasin. Ce qui amène la responsable de ce département à souhaiter qu'il puisse exister à La Part-Dieu deux types de magasins, l'un destiné à la diffusion, l'autre à la conservation.

Par ailleurs, bien que ces collections soient, à quelques exceptions près, entreposées avec le fonds général, elles sont traitées en partie par le département, classées dans certaines tranches de cotes, ce qui évite de les disperser, et sont identifiées par un code spécial sur le catalogue informatique.

Il n'existe pas de statistiques qui permettent de mesurer ces différents flux d'entrées de documents au fonds général.

Après avoir vu le contexte organisationnel dans lequel s'inscrit le Service général, nous allons maintenant le considérer pour lui-même, en tant qu'unité autonome.

II. Le service général

Ce service, dénommé ainsi parce qu'il était un peu le « service à tout faire » de la bibliothèque, a été plus important qu'il ne l'est aujourd'hui, employant jusqu'à trente personnes. En lui-même, il a peu évolué : c'est la bibliothèque qui a changé. L'accent a été mis sur les préoccupations de lecture publique, le libre-accès généralisé, le prêt étendu, l'offre documentaire structurée en salles thématiques multi-supports. Le service général a ainsi perdu son rôle central dans la diffusion des documents.

A. Organisation

1. Le personnel

Le service est dirigé depuis un an et demi par Mme Denecker. Il emploie 20 agents ou agents qualifiés de conservation, ainsi que 5 ou 6 vacataires à temps partiel, ce qui équivaut à peu près à un temps complet et demie. Il s'agit d'un personnel essentiellement féminin (un seul homme), d'une moyenne d'âge élevée (plus de 50 ans), et faiblement diplômé.

Comme les tâches y sont assez fatigantes, répétitives, et les conditions de travail inconfortables, l'absentéisme est particulièrement élevé, jusqu'à 5 équivalents - temps plein en moyenne sur certaines périodes, ce qui complique singulièrement la gestion journalière des postes.

Le sentiment d'isolement par rapport au reste de la bibliothèque, voire de solitude dans les étages, semble assez partagé, ainsi qu'une image dévalorisée de sa fonction.

2. Les postes de travail

Il existait jusqu'à il y a quelques années un système de rotation par lequel on passait régulièrement d'un poste de travail à un autre. Un choix différent a été fait, pour assurer un meilleur suivi des tâches, et en fonction des personnes. A présent les places sont stables, ce qui conduit à la formation de fait de deux équipes distinctes, une au public, une en interne.

Ces deux équipes correspondent aussi aux deux missions assignées au service : d'une part assurer le traitement, le stockage et l'entretien des documents, d'autre part communiquer ces documents aux lecteurs qui les demandent.

Un exemple de planning joint en annexe⁵ montre cette répartition.

⁵ annexe 4, page V



Au public : rubrique « distribution » pour le travail à la banque du deuxième étage, rubrique « prêt » pour la participation du service général au Prêt centralisé (l'équivalent de 2,2 temps pleins).

En interne : les permanences à chaque étage du silo, les rubriques « GEAC »(travail sur le catalogue), et « réparations ».

En « secours », une personne disponible pour venir aider là où le besoin s'en fait sentir.

Notons enfin que ce jour-là (qui est le jour où ces lignes ont été écrites), une réunion est organisée pendant la matinée pour la moitié du personnel de la bibliothèque, afin de présenter le programme d'installation du futur système informatique, les possibilités qu'il devrait offrir, notamment via Internet, et le plan de formation à l'utilisation de ces outils.

B. Le travail en interne

1. Le traitement des entrées

Jusqu'en 1995, la cote silo était attribuée dès l'entrée du document dans la bibliothèque, par le service des acquisitions ou le département concerné (qui disposait dans ce cas d'une tranche de cotes à son usage), quelle que soit la destination du document, magasin ou salle de lecture. Cette façon de faire ne convenait plus dans un contexte de large libre-accès. En effet cela revenait à donner une cote et à laisser vides des places en rayon, dans les magasins, pour des ouvrages dont beaucoup finalement n'intégreraient jamais le silo. La gestion de l'espace s'en trouve compliquée, et cela oblige à de fréquents refoulements. L'avantage que l'on peut toutefois reconnaître à l'ancienne formule est que l'on peut avoir en regardant les rayons une photographie assez exacte de ce qu'ont été les acquisitions à un moment donné, dans la mesure où à certaines périodes on a beaucoup acheté en double, afin de garder un exemplaire pour la conservation.

Le changement étant relativement récent, on se trouve encore dans une phase intermédiaire, où bonne partie des documents entrant au silo se trouve avoir déjà une cote.

Mise à part l'attribution d'une cote, les autres opérations de traitement des documents qui arrivent en silo sont :

- enregistrer le document sur une carte de prêt au nom du service (prêt fictif, afin que ce document n'apparaisse plus dans le catalogue informatisé comme étant « en rayon »).
- couvrir, estampiller, apposer une étiquette de cote, mettre une protection antivol.
- enregistrer la cote dans les données d'exemplaire du catalogue informatisé, et si besoin est la mention « dépôt légal ». Vérifier la conformité de la notice du catalogue avec l'exemplaire.
- après la mise à jour du catalogue par le système pendant la nuit, le lendemain a lieu une nouvelle vérification : on s'assure que les nouvelles données ont bien été enregistrées dans le module de prêt du catalogue.
- enfin, on effectue sur la carte de prêt du service une opération de retour et l'ouvrage est placé en rayon dans les magasins.

Cette répétition des contrôles a pour but d'éliminer les possibilités d'erreur dans le catalogue, qui font que trop souvent une demande exprimée par le lecteur ne peut pas aboutir, et dont le règlement ultérieur prend énormément de temps.

Il s'agit là d'un petit circuit de traitement interne au service, qui existe depuis un an environ, et fonctionne maintenant de façon satisfaisante. La difficulté est que faute de salle de travail, celui-ci ne peut être centralisé en un seul lieu, d'où de nombreux va et vient entre le silo 3 et les autres étages.

2. La permanence en silo

Le service général dispose de six étages pour le stockage des collections dont il a la charge. Trois pour les monographies (silos 3, 9, 11), qui

regroupent approximativement 400 000 documents datant de 1802 à aujourd'hui. Trois pour les périodiques (silos 2, 4, 10), soit plus de 5 000 titres.

Ces silos ont été conçus pour la conservation des documents. Ils sont aussi un lieu de travail à température constante inférieure à 20°C, sans lumière naturelle, et où malgré la ventilation règne, surtout dans les étages contenant des livres anciens, une atmosphère poussiéreuse.

Le travail consiste à ranger le matin les retours de la veille, puis à « servir » (pour reprendre le terme en usage) les demandes à mesure qu'elles arrivent : récupérer le ou les bons à l'arrivée du bac en plastique, aller chercher le ou les documents en rayon, porter sur le bon le nombre de volumes sortis, laisser le double carbone en place en guise de fantôme. Vérifier que l'exemplaire est bien protégé contre le vol, sinon poser un antivol magnétique. Renvoyer le ou les documents par le pater noster. Les niveaux du bas, où les ouvrages sont plus récents, sont les plus sollicités. Plus haut, on peut trouver davantage le temps de quelques travaux d'entretien courant, couverture, etc.

Chaque étage se divise en trois compartiments, chaque compartiment contient de chaque côté de la travée centrale 10 rayons doubles, à gauche de 7 placards, à droite de 6, plus un rayon mural simple de chaque côté. Ceci représente un total proche de 272 placards par compartiment.

Pour un format de hauteur inférieure à 25 cm, on compte 7 tablettes par armoire et une moyenne de 30 volumes par tablette.

On arrive ainsi à un stockage potentiel de : $30 \times 7 \times 272 = 57\,120$ volumes.

Autrement dit, dans l'idéal, il devrait être possible de stocker plus de 170 000 ouvrages sur un étage de magasin, avec l'aménagement actuel. Cela donne une idée de la masse énorme à laquelle on se trouve confronté : non seulement difficile à maîtriser, mais même difficile à concevoir.

Là où serait donc nécessaire une politique de conservation, d'entretien et de suivi précis des collections, faute d'une connaissance suffisante des fonds et faute de crédits, on en est réduit à se contenter le plus souvent de petites réparations, dans la mesure des moyens disponibles, décidées au coup par coup, exemplaire par exemplaire. Le but de mon travail de ces quelques

semaines aura été de fournir quelques instruments qui permettent une meilleure connaissance, et par là une meilleure maîtrise, de ces fonds qui méritent mieux que la simple épithète de « généraux ».

C. La distribution des documents

Il existe trois lieux de distributions possibles pour les documents du silo, tous trois desservis par le « pater » : le Fonds ancien, la banque du quatrième étage (Documentation régionale), et la banque du deuxième étage. D'autre part, le prêt inter-bibliothèques adresse aussi des demandes au silo, ainsi que les bibliothèques de quartier (en moyenne une quarantaine par semaine). Nous allons nous intéresser ici uniquement aux activités de la banque du Service général proprement dite.

1. La banque du deuxième

On chiffre son activité à environ 50 000 lecteurs par an, pour 130 000 documents communiqués. En « hiver », ce qui correspond, de novembre à mars, à la période de pleine activité, ce sont par jour entre 250 et 300 lecteurs, et entre 600 et 700 documents communiqués, dont 50 documents en prêt.

Il n'y a pas de lieu particulier prévu pour la consultation, la banque est située dans le vestibule où l'on trouve l'entrée des départements Civilisation et Société, deux tables inclinées pour la lecture de journaux et le fichier manuel des périodiques. Il s'agit donc d'un simple comptoir de distribution.

Selon les heures, trois à quatre personnes y travaillent. Il faut recevoir les fiches de demande des mains des lecteurs, veiller à ce qu'elles soient correctement remplies, donner en échange d'une pièce d'identité un carton portant un numéro d'ordre. Aller ranger dans le casier cette pièce d'identité, annoncer un temps d'attente : 20 minutes. Les bons sont envoyés à l'étage correspondant à la cote par le pater noster qui se trouve dans le couloir, après les portes battantes. On ramène les documents du pater noster, on les range en attente par ordre de numéro de lecteur, sur des étagères. Lorsque le lecteur

vient les réclamer, on va du comptoir à l'étagère, on donne le document, puis on va aux casiers. On range la fiche de demande avec la pièce d'identité. Lorsque le lecteur rapporte le document, on place celui-ci sur un chariot de retour, près de la porte, on va au casier chercher la pièce d'identité, que l'on rend, et la fiche est mise dans une boîte en vue d'un comptage ultérieur sauf si c'est un livre que le lecteur emprunte, auquel cas on utilise la fiche pour fabriquer un fantôme estampillé « Prêt ».

C'est à dessein que cette description souligne chaque déplacement : ils sont multiples et incessants. D'autre part la hauteur du comptoir pose problème, et l'on hésite toujours entre les positions assis ou debout. Si bien que l'usager du silo venant avec sa fiche se trouve confronté à un groupe de personnes toujours mouvant, sans toujours bien savoir à qui s'adresser, et qui ne donne pas l'impression d'une grande efficacité.

2. Le public

Au juste, ce public, on ne sait pas grand chose de lui, et tant que le service ne sera pas informatisé, il sera même assez difficile de savoir exactement quels sont les documents qu'on lui fournit.

De derrière la banque de distribution, les relations que l'on a avec lui, sans être nécessairement désagréables, sont rarement gratifiantes, au mieux fonctionnelles, au pire conflictuelles. Il faut annoncer des temps d'attente qui n'existent nulle part ailleurs dans la bibliothèque, expliquer éventuellement que ce document tant attendu, pour une raison que l'on ne connaît pas forcément, ne pourra finalement pas être fourni, répéter sans cesse les mêmes explications au sujet des livres empruntables et de ceux qui ne le sont pas, car les codes utilisés dans le catalogue sont particulièrement énigmatiques,...

Les personnes qui sont à la banque ont pour consigne de ne pas donner de renseignements bibliographiques. Elles n'en ont pas toujours le temps, ni la compétence, et en tout cas pas les outils nécessaires. Les problèmes qui ont entraîné l'impossibilité de communiquer un document sont renvoyés au chef de service, seul à pouvoir les traiter, qui se trouve ainsi fréquemment débordé d'appels.

Une enquête par entretiens auprès des usagers, réalisée cette année par une équipe d'élèves de l'ENSSIB (dont nous faisons partie), au sujet de l'accueil à la Part-Dieu, s'intéressait pour quelques unes de ses questions à la banque de distribution du silo⁶. On en retiendra pour ce qui nous intéresse ici, que le silo, mal connu, mal identifié, est aussi le seul lieu de la bibliothèque où l'on estime assez généralement être mal accueilli.

Bien des problèmes que nous venons de signaler, en ce qui concerne principalement la distribution des documents, pourraient se voir au moins en partie résolus par les changements qui vont intervenir au sein de la bibliothèque et du service. Si certaines de ces évolutions n'en sont encore qu'à l'étape de la réflexion, d'autres vont entrer en application au cours des prochains mois.

III. Evolutions en cours et à venir

A. Améliorer les services

1. La qualité de l'accueil

L'enquête que nous avons mentionnée plus haut s'inscrit dans une perspective globale d'amélioration de la qualité de l'accueil à la bibliothèque de la Part-Dieu. Trois pistes de travail ont été retenues à la suite des enquêtes menées, qui sont : les renseignements par téléphone, les postes d'accueil (définition, moyens,...), la signalisation.

Cependant, sans attendre les résultats de ces réflexions, des améliorations sont déjà apportées. Depuis la rentrée, deux fois par semaines, des visites sont organisées à l'intention des usagers, qui incluent les silos dans leur parcours. Egalement dans l'intention de faire mieux connaître, mieux

⁶ voir annexe 5, page VI

comprendre, est prévue une exposition de photographies présentant le silo. Claire Denecker aimerait faire participer l'équipe du Service général à la conception et à la réalisation de cette exposition, ce qui serait l'occasion d'une réflexion, d'une distanciation par rapport à ses pratiques quotidiennes, peut-être d'un changement de regard. Enfin une signalisation lumineuse devrait mieux indiquer le silo.

2. Un « Plan performance »

Dans le cadre de sa politique de gestion, la Mairie de Lyon a mis en place diverses démarches.

Le « Projet d'entreprise » institue depuis 1990 à Lyon un management par objectifs. Les « CRM », Centres de Responsabilité Municipaux, sont des projets annuels rédigés et à réaliser par les services, sur des objectifs précis, avec détermination de procédures d'évaluation qui doivent permettre de mesurer si ces objectifs ont été atteints, auquel cas le personnel concerné reçoit une prime d'intéressement.

Ainsi, au sein du Service général a été réalisé cette année un tableau qui montre comment se répartissent les cotes selon les étages, et inversement quelles tranches de cotes l'on trouve à chaque niveau.

A ces CRM, est venu s'adjoindre un « Plan performance ». Il s'applique à quatre services culturels de la ville, dont la bibliothèque municipale, et plus précisément au sein de celle-ci, au Service général. En effet, autour des trois axes proposés :

- recherche d'économies,
- recherche de ressources nouvelles,
- simplification des procédures,

a été retenue l'amélioration de la communication des ouvrages du silo.

Une étude menée par un cabinet consultant recruté par la Ville (la Cegos), a validé les objectifs suivants :

⇒ passer d'un système manuel à un système informatisé,

⇒ décentraliser la distribution, en l'assurant dans les salles ou à proximité, pour que les départements « s'approprient » les collections du silo, pour fixer les lecteurs dans les départements, pour réduire la circulation dans le bâtiment.

Le plan performance est triennal. En 1997/98, le Service général propose d'analyser les flux de documents (ce sera aussi son « CRM »).

Changer le mode de distribution des documents revient en effet à résoudre de façon dynamique un certain nombre de problèmes que nous avons précédemment signalés (dynamique, parce qu'elle s'inscrit dans une logique plus vaste, qui est celle de la départementalisation).

L'idée est séduisante d'arriver à une organisation selon laquelle l'utilisateur serait amené à passer par les départements, donc par un bureau où l'on serait apte à l'aider à orienter, à préciser sa demande, où l'on serait mieux outillé pour le renseigner.

Cela permettrait d'inscrire les collections dans un champ thématique, éviterait que le lecteur, une fois le document demandé reçu, parte au hasard des couloirs à la recherche d'un siège quelconque.

Cela ferait disparaître l'ambiguïté d'une banque de distribution où l'on est face au public sans être vraiment un bureau d'accueil ni de renseignement.

Cependant, cela soulève aussi un grand nombre de questions nouvelles, qui touchent à la localisation précise des nouveaux lieux de distribution, à l'organisation des flux (faudra-t-il aller et venir sans cesse du pater noster aux départements ?), à la redistribution d'une partie du personnel vers les départements, aux compétences nouvelles qu'il lui faudra acquérir, notamment par rapport aux outils informatiques. Un groupe de réflexion est en train de se mettre en place pour étudier ces questions.

B. Le nouveau système informatique

1. L'informatisation du Service général

Le choix d'un nouveau système pour la bibliothèque doit intervenir au mois de janvier 1998, dans quelques mois. Un an plus tard, les principales applications bibliothéconomiques devraient être versées sur ce système, et dans le courant de 1999 les fonctionnalités complémentaires (multimédia, bureautique, GED,...).

L'informatisation de la communication des documents du silo figure dans le cahier des charges soumis aux fournisseurs. Cela devrait permettre aux usagers de commander les documents qu'ils souhaitent depuis un OPAC, cette demande étant transmise instantanément au silo concerné, ce qui permettrait de raccourcir considérablement les délais de distribution. D'autre part le service pourrait enfin disposer d'un outil statistique par lequel connaître et maîtriser les flux, les usages, et l'usure des collections.

2. La rétroconversion

Jusqu'à présent, les notices des documents du silo antérieurs à 1985, qui ne sont ni n'ont pas été des usuels, ne figuraient qu'au fichier manuel. Leur rétroconversion est en cours à la bibliothèque, après celle organisée par la Bibliothèque Nationale, qui concernait les documents du Fonds ancien et des fonds spéciaux pour lesquels il existait un catalogue imprimé. L'ensemble devrait être versé dans la base informatique à la fin de l'année 1998.

Il s'agit d'un complément indispensable à la réinformatisation, mais qui va avoir plusieurs conséquences auxquelles on est plus ou moins préparé.

Alors que le « plan performance » se situe dans une perspective de réduction des coûts, on peut prévoir que la rétroconversion, qui revient en somme à une augmentation de l'offre, va entraîner un fort afflux de demandes de documents du silo.

Alors que les budgets alloués à l'entretien de ces mêmes documents sont déjà insuffisants, si leur consultation augmente, leur dégradation ira pareillement

s'accélération, et rendra problématique l'accomplissement de l'autre mission du silo, qui est la conservation.

C. La conservation

1. La reliure des périodiques

Dans le cadre de la « commission patrimoine », groupe de travail animé par Mr Michalet, est menée une réflexion sur la conservation des périodiques et en particulier sur leur reliure. Ce travail a pour but de dégager des priorités, de déterminer une politique cohérente, dans la mesure où l'on ne peut pas tout relier. Sont concernés : le service des périodiques, composante du service des Acquisitions, qui gère les trains de reliure ; les différents départements ; le Service général, qui a une pratique quotidienne de ces fonds. Pour le moment il ne s'agit que d'une phase de repérage et d'évaluation de l'existant, d'une évaluation des coûts (dans le but de dégager un coût moyen pour chaque opération). Ces informations sont versées dans la base informatique des périodiques.

Il resterait ensuite à étudier les possibilités d'une conservation partagée des périodiques avec les autres bibliothèques de la région.

2. Le XIXe siècle

Beaucoup plus immédiatement en revanche, un changement devrait affecter les documents antérieurs à 1920. La décision a été prise, à l'occasion de la rétroconversion, de donner à ces documents comme nouvelle localisation sur le catalogue : Fonds Ancien. Le choix de cette date de 1920 tient pour beaucoup à l'existence d'un fonds dit « de la Guerre », rassemblé au moment de la première guerre mondiale.

Pour ces documents, souvent fragiles, et auxquels le temps commence à donner une valeur qu'on leur déniait assez facilement jusque là, cela

correspond au souci de les voir mieux protégés, en les communiquant dans un espace mieux surveillé, dont l'accès est contrôlé.

Mais pour le département du Fonds ancien, habitué à porter à la table de quelques chercheurs des documents rares, précieux, ou antérieurs à 1802, il faut prévoir un afflux de nouveaux lecteurs, d'autant plus nombreux avec l'informatisation des catalogues.

Il serait souhaitable que cette nouvelle localisation coïncide avec une attention plus importante accordée aux problèmes spécifiques posés par la conservation de ces fonds (et donc des crédits). Que cela puisse donner lieu au regroupement de certaines collections jusque là partagées selon que la date d'édition des documents était antérieure ou postérieure à 1802 (ce qui serait d'autant plus facile à réaliser qu'il y a continuité des cotes). Pour des besoins de conservation, des déménagements plus importants pourraient être envisagés.

Tout ceci impliquerait une redéfinition des moyens, des changements dans l'organisation des deux services, la réaffectation de personnels. Il s'agit de modifications importantes, dans l'organisation et, peut-être plus encore, dans les habitudes : c'est sans doute pourquoi on hésite encore à les engager.

CONCLUSION

Comme on peut le constater, les changements en perspective, les projets, sont nombreux. Les plus immédiats, les mieux engagés, concernent la distribution des documents. En revanche, les questions qui touchent au contenu même des magasins, au stockage, à l'entretien, à la conservation des documents du fonds général, semblent moins avancées. Elles sont moins visibles, sans doute plus difficiles, se jouent à plus long terme. Elles dépendent aussi de budgets qui ont régulièrement évolué à la baisse au cours de ces dernières années. La Bibliothèque municipale de Lyon a d'autres priorités : hier, il fallait réussir la départementalisation, aujourd'hui les efforts se concentrent sur la réinformatisation.

Cependant, à la suite des changements engagés, un certain nombre de problèmes vont sans doute mieux apparaître, liés par exemple au décalage entre le catalogue et les fonds réellement présents dans les magasins, ou à l'usure rapide des documents. D'autre part, précisément parce que l'on n'a pas les moyens de tout conserver, de tout relier, de tout entretenir, des choix devront être effectués.

Le préalable à ces démarches d'évaluation et de prise de décision est une meilleure connaissance des fonds, des cotes et des collections qu'abritent les silos du Service général. Ceci a été l'objet du travail que l'on m'a confié pendant ce stage d'étude, et a donné lieu à la rédaction du mémoire de DCB intitulé :

« Dans les magasins de la bibliothèque municipale de Lyon : approche et évaluation d'un fonds général ».

Annexes

<i>Annexe 1</i> : Quelques chiffres en 1996.....	I
<i>Annexe 2</i> : Organigramme.....	II
<i>Annexe 3</i> : Des missions.....	III
<i>Annexe 4</i> : Planning journalier : un exemple.....	V
<i>Annexe 5</i> : Enquête sur l'accueil à la Part-Dieu, analyse des réponses concernant l'usage du silo	VI

[Annexe 1 (source : Bibliothèque municipale de Lyon)]

3. quelques chiffres en 1996

ressources humaines

350 personnes travaillent sur l'ensemble du réseau, représentant 277 emplois en équivalent temps plein, dont :

14 conservateurs d'Etat	33 agents qualifiés du patrimoine
2 conservateurs territoriaux	37 agents du patrimoine
11 bibliothécaires	72 agents d'autres filières
73 assistants qualifiés de conservation	93 contractuels
24 assistants de conservation	

ressources budgétaires

<u>Dépenses globales</u>	<u>87 975 807 FF</u>	<u>Recettes globales</u>	<u>6 113 622 FF</u>
Total Ville	83 338 504 FF	Recettes propres	3 181 823 FF
dont		DGD (Etat)	2 020 678 FF
Personnel	50 413 650 FF	Subventions diverses	911 121 FF
Acquisitions de documents	4 694 436 FF		
Abonnements (revues)	1 731 594 FF		
Animations et communication	814 273 FF		
Investissement (hors documents)	2 891 565 FF		
Total Etat (personnel)	4 637 303 FF		

ressources documentaires

La Bibliothèque offre environ 1 800 000 documents :

dont :

- 1 500 000 livres
- 140 000 disques (microsilons, CD, CDV)
- 40 000 photographies
- 7 000 cassettes vidéo
- 5 000 titres de périodiques, dont 2 500 en cours
- 2 000 partitions en prêt
- 800 oeuvres à l'artothèque de prêt

dont les collections patrimoniales :

- 301 000 ouvrages imprimés avant 1919 et 954 incunables
- 90 000 disques, dont 85 000 disques et enregistrements d'archives
- 40 000 gravures
- 25 000 documents du fonds chinois
- 11 000 manuscrits dont 50 manuscrits mérovingiens et carolingiens, 500 manuscrits médiévaux (200 enluminés)

En 1996, elle a acquis 47 000 documents.

le système d'information

Le réseau bibliographique

Un ordinateur GEAC 9000 permet la gestion des acquisitions, du catalogue (1 030 944 exemplaires informatisés), des opérations de prêt. Ces lecteurs inscrits ont emprunté 2,5 millions de documents en 1996.

Le réseau multimedia

63 stations multimédia, dont 9 à la disposition du public, et 5 stations dédiées à l'Internet. La Bibliothèque dispose d'un site WWW.

les publics

Pour 1996, le total des entrées sur le réseau s'élève à 2,4 millions dont 900 000 personnes pour la seule bibliothèque de la Part-Dieu qui enregistre des "pics de présences" de 1 200 personnes.

Au 1er janvier 1997, les 72 716 lecteurs inscrits sont à 81% de Lyon (14% de la population) et majoritairement féminins (60%). Toutes les tranches d'âge sont représentées, avec une prédominance des 18 à 25 ans (26%) et des 26 à 45 ans (28%). 58% des lecteurs relèvent du secteur éducatif (élèves, lycéens, étudiants, professeurs et instituteurs).

DIRECTION

Directeur de la Bibliothèque
Patrick Bazin

Communication interne

Anne Meyer

POLE PART-DIEU

Coordination des départements

Phillippe Martin

Langues et Littératures

Anne-Marie Olinet

Michèle Gleyze

Langues et littératures étrangères : Piérine Piras

Arts et loisirs

Bernadette Morel-Deruyck

Arts graphiques : Françoise Lonardon

Musique : Claude Simonet

Photographie : Sylvie Aznavourian

Civilisation

Andrée Allais

Philosophie et religions : Denis Vincent

Société

Anne-Marie Boyer

Vie politique et sociale : Françoise Costil

Sciences et Techniques

Anne-Marie Rouge

Phillippe Martin

Jeunesse

Martine Chouvy

Documentation Lyon et Rhône-Alpes

Yvette Weber

Département Fonds ancien et histoire du

livre et de l'imprimerie

Guy Parguez, Pierre Guinard

Fonds chinois : Jean-Louis Bouly

Musée de l'imprimerie et de la Banque

Gabrielle Perrier

SERVICES COMMUNS

Personnel et finances

Alain Hiohich

Gérard Jaussoin

Bâtiments, flux des documents

Marc Michalet

Service général : Claire Denecker

Sécurité des bâtiments : Jean-Paul Robert

Coordonnations des acquisitions

Sylvie Thevenot

Coordination bibliographique

Informatique et nouvelles technologies

Xavier Lenoir

Rétroconversion

Hélène Frachon

Service du public

Anne-Christine Collet

Relations publiques et presse

Isabelle Bau

Animations

Sylvie Beauchière

Editions

Gérard Corneloup

POLES URBAINS

Pôle Nord

Bernadette Gueydon

Bibliothèque du 1er arrondissement

Bibliothèque du 4ème arrondissement

Bibliothèque du 6ème arrondissement

Pôle Centre

Danielle Demarest

Bibliothèque du 2ème arrondissement

Bibliothèque du 5ème Saint-Jean

Bibliothèque du 5ème Ménival

Pôle Sud

Annie Garden

Bibliothèque du 3ème arrondissement

Bibliothèque du 7ème Jean-Macé

Bibliothèque du 7ème Bêchevelin

Bibliothèque du 7ème Gerland

Bibliothèque du 8ème arrondissement

Pôle Ouest

Laurence Bourget

Bibliothèque du 9ème Vaise

Bibliothèque du 9ème La Duchère

Bibliothèque du 9ème Saint-Rambert

Pôle mobile

Martine Chouvy

Bibliobus des quartiers

Bibliobus des collectivités adultes

Bibliobus des collectivités enfants

4. les missions

favoriser la culture du livre et des autres médias

- développer l'accès du plus grand nombre au livre et à la lecture (875 000 documents en prêt, consultation sur place libre et gratuite), prêt de disques, cassettes vidéo, oeuvres d'art...

- privilégier l'enfant et la lecture (développement des bibliothèques pour enfants, accueil de scolaires, aide à la création des bibliothèques centres de documentation (BCD), soutien scolaire...)

- renforcer les services de proximité : bibliothèques d'arrondissement, bibliobus, "bibliothèque à domicile", réservations par Minitel, navette inter-bibliothèques,

- développer le multimédia : la Part-Dieu dispose d'un réseau de 63 stations multimédia, dont 14 pour le public permettant la consultation de 60 CD-ROM, de bases de documents numérisés par la bibliothèque (dossiers de presse sur Lyon et sa région et prochainement, images des collections, manuscrits, estampes...).

renforcer le réseau documentaire universitaire

- mettre à disposition des étudiants et des chercheurs des collections encyclopédiques,

- faciliter l'accès aux réseaux d'information : la consultation de l'Internet est libre et gratuite.

sauvegarder et valoriser le patrimoine écrit et graphique

- valoriser un patrimoine exceptionnel (400 000 documents), en contribuant au rayonnement de Lyon avec des expositions, en éditant des reproductions : cartes postales et catalogues, en lançant des campagnes de numérisation d'images, enluminures, estampes, livres du XVI^e siècle,

- conserver et développer les collections spécifiques (photographies, artothèque, fonds chinois...),

- gérer le dépôt légal pour la région Rhône-Alpes.

une volonté : participer à la vie culturelle

- favoriser le dialogue entre les cultures et les disciplines en organisant des manifestations culturelles à la Part-Dieu et dans les bibliothèques d'arrondissement

- développer des partenariats institutionnels et privés : universités, Goethe Institut, Espace Bellecour, Maison Rhône-Alpes des Sciences de l'Homme...

un objectif : contribuer à l'intégration sociale

En 1995, la Bibliothèque a recruté 11 médiateurs, dont le rôle est d'aider les bibliothécaires à transmettre les points de repères et le savoir-faire de la recherche documentaire, de mener des actions d'hyperproximité pour aller à la rencontre des publics non-lecteurs, les sensibiliser à la lecture et finalement les amener à fréquenter les bibliothèques. Dans les bibliothèques d'arrondissement et à la centrale, les médiateurs participent à la constitution d'une documentation sur l'emploi et la formation, à destination des personnes en recherche d'emploi : les points-ressources.

[Annexe 4 (source : Bibliothèque municipale de Lyon)]
 Planning journalier : un exemple

MARDI 21 OCTOBRE

	9-10H	10-12H	12-13H	13-14H	14-16H	16-17h30	17h30-19H
distribution		M. Brun M. Petit F. Guinet C. Raffestin D 10h30	C. Gnech M. Petit J. Venditti	M. Brun C. Gnech MJ. Profond	M. Brun C. Gnech M. Petit J. Venditti	M. Brun B. Jullien 17h M. Petit J. Venditti	M. Brun * C. Lambert* M. Petit * MJ. Profond*
PHOTOCOPIES	F. Bolle 9h30	F. Bolle	F. Bolle	M. Boulanger	F. Bolle	F. Bolle	M. Petit
silos							
silos 2	M. Boulanger 9h30	F. Dalli			M. Boulanger	M. Boulanger	
silos 3	J. Venditti A. Gros	A. Gros	A. Gros	M. Peschaud	C. Raffestin D M. Peschaud	C. Raffestin D M. Peschaud	M. Peschaud
silos 4	S. Calton	F. Dalli	F. Bolle	M. Boulanger	F. Bolle	F. Bolle S. Calton	
silos 9	F. Dalli 9h30	C. Rochier	C. Raffestin D	C. Rochier	C. Rochier	C. Rochier	C. Rochier
silos 10	B. Vincensini	B. Vincensini	B. Vincensini	F. Dalli	B. Vincensini	B. Vincensini	C. Raffestin D
silos 11		M. Lacoua	F. Guinet	M. Lacoua	M. Lacoua	M. Lacoua	M. Lacoua *
SECOURS	M. Petit 9h30		M. Peschaud	C. Lambert	S. Calton étiquettes	C. Lambert	E. Tépélian
GEAC			M. Peschaud	D. Benaziz E. Tépélian	E. Tépélian	E. Tépélian	E. Tépélian
Réparations					A. Gros	A. Gros	
	9h30-12h : salle conf. D. Benaziz F. Bolle M. Boulanger C. Taransaud	B. Jullien E. Tépélian J. Venditti C. Depicker			C. Lambert F. Dalli réunion avec CD		
		10-11H30	11h30-13H	13-14H30	14h30-16H	16-17h30	17h30-19H
prêt		S. Calton	S. Calton	B. Jullien	B. Jullien MJ. Profond D. Benaziz	MJ. Profond D. Benaziz C. Gnech	D. Benaziz C. Gnech*

[Annexe 5]

PROJET « Amélioration de l'accueil à la bibliothèque de la Part-Dieu »
ENTRETIENS
Analyse des questions 18 à 20
(juin 1997)

Outre des questions générales, portant sur l'ensemble de la bibliothèque, et des questions au contraire particulières à un parcours individuel un jour donné, nous avons voulu aussi nous centrer sur quelques points d'accueil bien précis, parmi lesquels la banque de distribution du silo.

Ceci doit nous permettre d'aborder les points suivants:

- 1) Dans quelle mesure le public a-t-il connaissance de l'existence de documents qui ne sont pas en libre-accès?
- 2) Comment les lecteurs ont-ils connaissance de l'existence et du fonctionnement du silo? Ces moyens d'information sont-ils suffisants?
- 3) Qu'en disent les non-utilisateurs?
- 4) Quel est le degré de satisfaction exprimé par les utilisateurs?

LES RESULTATS:

1) Connaissance du silo

Les 65 entretiens que nous avons menés permettent une répartition des personnes interrogées en 5 catégories:

- ignoraient l'existence du silo : 24
- | | |
|---|----|
| Catégorie I : estiment qu'ils auraient eu besoin de cette information | 7 |
| Catégorie II : estiment qu'ils n'en ont pas besoin..... | 9 |
| ne s'expriment pas | 8 |
| • connaissent l'existence du silo : 41 | |
| Catégorie III : savent, sans plus, que cela existe | 15 |
| Catégorie IV : ont quelque idée de son fonctionnement, mais ne l'utilisent pas | 12 |
| Catégorie V : ont demandé au moins <i>une fois</i> un document | 14 |
| (3 ont utilisé le silo le jour de l'entretien) | |

Pour 24 des personnes interrogées, donc, la bibliothèque ne possède pas d'autres documents accessibles au public que ceux qu'ils peuvent voir en rayons dans les salles. Ce chiffre est néanmoins à tempérer par le fait que parmi eux se trouvent 7 personnes qui venaient pour la première fois à la Part-Dieu.

Parmi les 41 autres, pour les catégories III et IV, les non-utilisateurs, cette connaissance est souvent très imprécise, le silo se confondant pour telle personne avec le Fonds Ancien dont elle a été rejetée ("A la BN, c'est plus facile")(49), et pour une autre sera cette tour que l'on aperçoit depuis l'extérieur (26). Ou encore: "Je sais qu'il y a des archives, par exemple des magazines, des microfilms. J'ai entendu parler des silos, mais je ne sais pas ce que c'est."(63).

Les lecteurs de la catégorie IV savent au moins qu'il faut demander, "là-haut", puis attendre.

2) Les sources d'information:

Sont cités comme source de l'information concernant l'existence du silo :

- le catalogue	7
- le personnel : directement	7
pour complément d'information	3
- une tierce personne (ami, parent)	4
- l'expérience, l'habitude des bibliothèques	4
- la déduction ("je m'en doute")	2
- le guide du lecteur	2
- "je crois me souvenir que c'était affiché"	1
- lorsque la bibliothèque a proposé, il y a deux ans, de faire visiter le silo ...	1
- "Au moment de la fermeture du département Littérature tous les romans étaient au silo"	1

On peut d'ores et déjà noter que certaines sources d'information n'apparaissent pas:

 le bureau d'accueil du rez-de-chaussée

 le bureau des inscriptions

 la banque de distribution elle-même

et seulement une fois, sur le mode hypothétique, l'affichage, la signalétique.

3) Ce qu'en disent les non-utilisateurs:

Pourquoi ne pas utiliser le silo? Souvent, malgré notre effort pour formuler les questions de façon non culpabilisante, les personnes interrogées éprouvent le besoin de se justifier, par un ou plusieurs arguments dont voici le récapitulatif:

a. Je n'en ai pas besoin	
...pour ce que je fais, sinon j'aurais demandé.....	5
j'ai trouvé ce que je voulais, il y a assez de livres en bas.....	2
je ne suis plus étudiante, je ne fais pas de recherche.....	1
je me promène au hasard, sans demande précise.....	2
je préfère voir le livre avant pour savoir s'il m'intéresse, j'attends quelque chose qui m'accroche	2

- b. Le fonctionnement ne me convient pas
 je ne veux pas attendre, je n'ai pas le temps, j'ai peur de m'éparpiller ... 4
 je préfère me débrouiller seul, c'est la démarche qui m'énerve un peu . 2
 il faut être inscrit (!).....1
- c. Il faut savoir utiliser l'informatique
 je sais que j'ai tort, mais je ne sais pas, je n'aime pas, je n'utilise jamais
 les ordinateurs.....5
- d. Je ne savais pas que ça existait
 ...mais j'en aurais eu besoin.....7
 " Il faudra que j'en parle à ma fille, elle se plaint de ne pas trouver les auteurs
 et les critiques sur les auteurs."(48)
 " Je cherche des livres sur le squelette et n'en trouve pas."(33)

4) Ce qu'en disent les utilisateurs:

" Je sais qu'il y a un grand truc, c'est le silo. Au début, j'avais fait une recherche sur écran, c'était pas concluant, le système était vieux. C'était pour une recherche ponctuelle. J'avais retiré les bouquins du silo, c'était en haut, je crois."(19)

" Une fois j'ai demandé un document à la banque là-haut. J'avais utilisé l'ordinateur à l'époque."(44)

" J'ai été déçu par les livres que j'ai demandés."(1)

" Le silo, c'est la grande armoire dans laquelle il faut le plus de temps pour sortir un bouquin."(53)

" C'est un peu long. On nous dit ¼ d'heure, et c'est parfois ½ heure. Le personnel est un peu sec. C'est l'usine, c'est normal. Dans les salles c'est mieux."(17)

" Je n'en ai pas un bon souvenir. Les dames derrière le comptoir ne sont pas toujours avenantes."(23)

"Je trouve ça très pratique, même s'il y a 20 minutes d'attente, on est sûr de trouver son livre. Ils sont souvent empruntables, peu de gens s'en servent. Les gens ne savent pas."(13)

COMMENTAIRES:

La communication des documents contenus dans les magasins, pour la consultation ou le prêt, est une offre. C'est aussi un élément d'image de la bibliothèque, de sa richesse, de sa diversité. Or le silo est très mal connu de la plupart des personnes que nous avons interrogées, quand ils n'ignorent pas complètement son existence.

Une bonne proportion des non utilisateurs estiment qu'ils n'en ont aucun besoin, rien d'étonnant à ce qu'ils en ignorent le fonctionnement, voire l'existence. Cependant, les mêmes peuvent avoir un jour une demande

spécifique, il est important qu'ils puissent facilement accéder à cette information. D'autant que nous trouvons 7 personnes, notre Catégorie I, qui auraient eu besoin du silo, et dont plusieurs se plaignaient jusque là de la faiblesse documentaire de la bibliothèque en tel ou tel domaine particulier.

En ce qui concerne les moyens d'information cités, peu nous ont précisé quels personnels, et en quel endroit, les avaient renseignés. Apparaissent néanmoins les départements Sciences et Techniques (deux fois), Arts et Loisirs, Documentation Rhône-Alpes, Musique. Mais ni le bureau d'accueil du hall, ni le bureau d'inscription, qui pourraient être des lieux d'information systématique.

Quant à l'affichage et la signalétique, ils sont à peu près absents. Or si l'on voit que peu de personnes, en proportion, font la démarche de s'adresser au personnel, ni n'utilisent les catalogues (l'usage de "l'informatique" étant même considéré comme un obstacle majeur), on peut penser qu'il y a beaucoup à faire dans ce domaine.

Enfin, la question du temps d'attente, que ce soit ou non pour s'en plaindre, est toujours associée au silo. Cela explique sans doute en partie le fait que lorsque les utilisateurs s'expriment sur la qualité de l'accueil à la banque de distribution, leur appréciation soit globalement négative. On a le sentiment d'être mal accueilli, d'un personnel tendu et nerveux. Nous n'avons recueilli qu'un seul jugement très positif, mais pas totalement satisfaisant, puisqu'il reconnaît au silo l'avantage ambigu d'être peu connu.

