

**Diplôme de conservateur de bibliothèque  
8<sup>ème</sup> promotion**

**RAPPORT DE STAGE**

**Marie-Laure PATHÉ-GAUTIER**

**Bibliothèque municipale d'Angers  
Septembre - novembre 1999**

**sous la direction de Claudine Belayche**

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



8158536

# INTRODUCTION

Rendre compte en une vingtaine de pages d'un stage effectué dans une bibliothèque aussi active où j'ai pu réaliser un nombre de tâches très variées, est un exercice délicat.

Je vais le faire, en présentant tout d'abord le cadre dans lequel s'inscrit la bibliothèque municipale d'Angers puis la bibliothèque elle-même avec toutes ses composantes, les activités que j'y ai exercées, avant de terminer par une partie plus réflexive sur les enjeux et les perspectives tels qu'ils m'apparaissent à l'issue de ce stage d'études.

Si l'essentiel du stage s'est déroulé à la bibliothèque Toussaint en section adultes, j'ai eu toute latitude pour découvrir et approfondir ma connaissance des autres secteurs et rencontrer le personnel individuellement ou en réunion. C'est à partir de ces différents entretiens, prévus ou informels, et de mes observations que j'ai pu apprécier la complexité de l'organisation de ce réseau de bibliothèques.

## 1. LE CADRE

### 1.1 LA VILLE D'ANGERS

17<sup>ème</sup> ville de France au dernier recensement de 1999, avec une population de 156 000 habitants pour la ville elle-même, de 250 000 si on inclut la périphérie, Angers est située à l'Ouest de la France, sur la Maine, non loin de son confluent avec la Loire. C'est une ville universitaire, dynamique, à l'activité tertiaire dominante (industrie, électronique...).

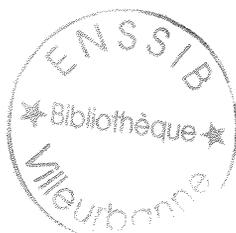
Ville de la tapisserie au riche passé historique, elle est très vivante sur le plan culturel avec de nombreux musées, animations, festivals ou expositions (Nouveau Théâtre d'Angers, Centre national de la danse contemporaine, Centre régional d'art textile...).

### 1.2 LA POLITIQUE CULTURELLE DE LA VILLE

Les moyens financiers et humains mis à la disposition de la culture répondent à trois préoccupations essentielles : le soutien à la création et à la diffusion, le soutien à la formation, à la pédagogie et aux actions de sensibilisation (surtout vis-à-vis du jeune public), la valorisation du patrimoine.

La ville bénéficie depuis 1986 du label « Angers, ville d'art et d'histoire ». Elle a donc signé avec la CNMHS (Caisse Nationale des Monuments Historiques et des Sites) une convention définissant un programme d'actions de mise en valeur du patrimoine (visites, conférences, classes patrimoine, information du public, stages...).

1999  
DCB ST  
40



En matière de lecture publique, la ville mène depuis plusieurs années une politique volontariste. Elle veille tout particulièrement à créer et développer le goût, les possibilités de la lecture et la recherche d'informations chez les lecteurs les moins favorisés, à mettre en valeur les fonds et à développer une offre importante dans les quartiers comme au centre ville. C'est pourquoi elle est très attentive à ce que soit réalisé un véritable maillage de la ville en bibliothèques et elle n'a pas lésiné ces dernières années sur les aménagements et les ouvertures de nouveaux équipements. Avec plus d'un million d'entrées annuelles les bibliothèques font partie des établissements les plus fréquentés de la ville.

### 1.3 HISTORIQUE DES BIBLIOTHEQUES

La bibliothèque municipale tire son origine de la Révolution. Ses premières collections proviennent de la confiscation des livres des nombreuses abbayes, (Saint-Aubin, Saint-Serge, Saint-Nicolas...) et des collections des émigrés qui furent entreposées dans des « dépôts littéraires » situés au sein d'établissements ecclésiastiques.

Le 30 mars 1798, la bibliothèque de l'École centrale (actuel lycée Du Bellay), dénommée « Bibliothèque nationale d'Angers » est inaugurée dans la salle synodale de l'évêché. Elle est ouverte aux étudiants mais aussi aux Angevins.

En 1804, les collections sont finalement installées dans des locaux trop petits de l'ancien grand séminaire dans le logis Barrault, rue du Musée. Elles déménageront en 1848 à l'intérieur du logis Barrault (bâtiment qui abrite également le musée des Beaux-Arts) dans des locaux aménagés en bibliothèque avec une grande salle de lecture. La bibliothèque municipale y restera jusqu'en 1978.

Cette bibliothèque municipale traditionnelle était peu ouverte sur la ville et fréquentée essentiellement par les érudits.

Parallèlement, à partir de 1865, un réseau de bibliothèques populaires offrant un service plus large, de consultation sur place, puis de prêt, se crée en centre ville et dans les quartiers. Celles-ci seront à l'origine des bibliothèques de quartier actuelles.

En 1975-1976, la municipalité de Jean Turc prend la décision de construire une nouvelle bibliothèque centrale sur le site de l'abbaye Toussaint, alors en très mauvais état. Il s'agit de restaurer les restes de l'abbaye - l'ancien réfectoire des moines, le cloître, la chapelle - et d'y intégrer un bâtiment aux façades de verre qui reflète l'environnement de tuffeau de l'abbaye.

Dans le même temps, les bibliothèques populaires (municipalisées en 1871) deviennent des bibliothèques de quartier plus spacieuses et offrent des services plus étendus.

#### 1.4 LE CADRE ADMINISTRATIF DE LA BIBLIOTHEQUE

La BM d'Angers est une des 15 bibliothèques françaises les plus importantes pour ses collections (fonds ancien, dépôt légal imprimeur, collections générales). La possession de nombreux documents datant des confiscations révolutionnaires lui confère le statut de BMC (Bibliothèque Municipale Classée).

La bibliothèque est un service municipal dépendant sur le plan administratif de la Direction des Affaires Culturelles, elle-même rattachée à un des trois secrétaires généraux adjoints. Elle est placée sous l'autorité du maire et de son adjoint chargé du patrimoine et des bibliothèques, et fonctionne avec du personnel relevant pour partie de la Fonction publique territoriale. Les liens sont extrêmement étroits avec les différents services de la mairie (service informatique, services du bâtiment, services techniques généraux, service du personnel, comptabilité, action culturelle, imprimerie...).

Son statut de BMC lui octroie des postes de conservateurs, qui relèvent de la Fonction publique d'État.

Ce personnel est chargé de mettre en œuvre les orientations politiques de la municipalité en matière de lecture publique.

## **2. LA BIBLIOTHEQUE**

La bibliothèque a pour mission fondamentale d'assurer aux Angevins et aux habitants de la périphérie un service de fournitures de documents. Ceci implique des locaux, des budgets, des collections, du personnel et une organisation rigoureuse pour répondre à la demande.

### 2.1 DES BATIMENTS

Le réseau<sup>1</sup> des bibliothèques municipales d'Angers se compose aujourd'hui (novembre 1999) d'une bibliothèque centrale et de 9 annexes. Toutefois, dans un souci de bien traduire la cohésion existant entre les différentes bibliothèques du réseau, les termes de centrale et d'annexe ont été délibérément abandonnés au profit de ceux de « bibliothèque Toussaint » et de « bibliothèques de quartier ».

#### 2.1.1 La bibliothèque Toussaint

Située au cœur des rues commerçantes d'Angers et à proximité du château, la bibliothèque, d'une surface totale de 6 400 m<sup>2</sup>, est installée depuis 1978 sur les vestiges de

---

<sup>1</sup> Voir annexe 1.

l'ancienne abbaye Toussaint. Dans l'ancien réfectoire des moines se trouve la discothèque. La plus grande partie de la bibliothèque, communicant avec les bâtiments du XVII<sup>ème</sup> siècle, est abritée dans un bâtiment moderne aux façades vitrées, donnant d'un côté sur le jardin du musée des Beaux-Arts, de l'autre sur un parking arboré. Répartie sur 5 niveaux, elle comprend la section adultes, la section jeunesse, des magasins et des bureaux<sup>2</sup>.

### **2.1.2 Les bibliothèques de quartier**

Au nombre de 9, de taille variable, elles sont réparties à peu près uniformément sur la ville<sup>3</sup>. Créées au fur et à mesure des besoins, elles ont été rénovées pour offrir des services plus étendus. Certaines ont déménagé pour occuper des locaux mieux adaptés.

Les bibliothèques de quartier mettent à disposition, dans un même espace, un fonds adulte et jeunesse. Certaines offrent des services supplémentaires spécifiques (discothèque à Belle-Beille et vidéothèque à Jean Vilar).

## **2.2 DES PUBLICS**

Le nombre d'inscrits individuels est relativement élevé : 29 670 en 1998, soit près de 20 % de la population, ce qui est supérieur à la moyenne nationale (18,3 %) <sup>4</sup> et supérieur à la moyenne des villes de plus de 200 000 habitants (15,9 %).

En 1997, on remarque une répartition d'environ 60 % / 40 % des lecteurs entre Toussaint et les bibliothèques de quartier et une forte proportion d'enfants (jusqu'à 14 ans) inscrits dans les quartiers. La moitié des inscrits a moins de 19 ans et 60 % sont des femmes<sup>5</sup>.

Plus de 40 % des lecteurs sont des étudiants, écoliers, demandeurs d'emploi et femmes au foyer, 1 % des artisans ou commerçants, 10 % des retraités, 14 % des ouvriers, 16 % des employés et moins de 13 % des cadres ou de profession « intellectuelle supérieure »<sup>6</sup>.

A ces publics individuels s'ajoutent des collectivités (classes, groupes...), utilisant les services du prêt aux collectivités en jeunesse ou en adultes.

## **2.3 DES BUDGETS**

Les salaires et les charges (hormis les salaires des conservateurs, versés directement par l'État) se sont élevés en 1998 à 11 517 872 F. Le budget de fonctionnement direct s'élevait à 3 173 261 F<sup>7</sup>, dont 2 313 916 F pour les acquisitions courantes.

---

<sup>2</sup> Voir descriptif détaillé en annexe 2.

<sup>3</sup> Voir tableau en annexe 3.

<sup>4</sup> Données 1997 DLL. Voir aussi annexe 6.

<sup>5</sup> *Courrier de l'Ouest*. 7 octobre 1998, p. 6.

<sup>6</sup> BILLAUD D. Plus de 600 000 lecteurs en un an à Toussaint. *Courrier de l'Ouest*. 3 octobre 1998, p. 7.

Le budget 1999 est de 3 087 000 F.

Le budget prévisionnel pour 2000 est en cours d'élaboration.

Depuis plusieurs années, on constate une augmentation régulière des budgets d'acquisitions. Le budget consacré au personnel suit parallèlement avec son évolution de carrière (+ 4 % / an environ).

Chaque secteur et chaque bibliothèque de quartier fonctionnent de manière autonome : discothèque, jeunesse, quartiers, Toussaint adultes. Pour Toussaint adultes, chaque assistant responsable d'un secteur d'acquisitions bien précis (répartition selon les classes de la Dewey) dispose de son propre budget.

Cela correspond à une dépense moyenne pour les acquisitions courantes par habitant de 14,83 F en 1998. A titre de comparaison, elle était de 13,35 F en 1997 pour une ville de 200 000 habitants et de 14,01 F pour la France.

## **2.4 DES COLLECTIONS**

### **2.4.1 Les fonds**

La bibliothèque offre au public une large diversité de documents<sup>8</sup> : des fonds anciens, des périodiques, des livres, des disques vinyle et CD, des cassettes, des vidéos, et depuis mars 1999 des cédéroms en consultation.

Ces fonds se répartissent sur tout le réseau en ce qui concerne les livres et les périodiques.

Une discothèque existe à Toussaint et dans une bibliothèque de quartier (Belle-Beille).

La vidéothèque a été installée dans une bibliothèque de quartier (Jean Vilar).

Quant aux cédéroms, selon la volonté municipale, ils ont été proposés au public en consultation dans toutes les bibliothèques du réseau en même temps.

Le fonds local rassemble une importante documentation consacrée à l'histoire de l'Anjou. Aujourd'hui encore, la ville continue d'acquérir des documents rares enrichissant le patrimoine angevin de la bibliothèque (l'Album vendéen d'Albert Lemarchand acquis en 1990, la Bibliothèque André Bruel acquise en 1993).

### **2.4.2 Leur mise en espace**

Toutes les collections ne sont pas empruntables et toutes ne sont pas en libre accès, sauf dans les quartiers.

---

<sup>7</sup> Budget d'animation exceptionnellement plus élevé (20 ans / 200 ans de la BM). Voir en annexe 4.

<sup>8</sup> Voir en annexe 5.

Parmi les **livres**, les documentaires en accès libre sont classés selon la classification décimale de Dewey (20<sup>ème</sup> édition) avec des indices relativement courts.

Les romans sont classés par ordre alphabétique d'auteur avec une cote reprenant les 4 premières lettres du nom de l'auteur.

Les bandes dessinées sont classées à part, à l'initiale du dessinateur.

Les biographies sont regroupées sous la cote B + 3 premières lettres du « biographié ».

- Un espace « nouveautés » regroupe les dernières acquisitions
- Des présentations de documents en rapport avec un événement particulier (attribution de prix littéraires, anniversaires...), des expositions à thème (fonds ancien, œnologie, droits de l'homme...), des valises thématiques offrent une sélection de documents choisis par les bibliothécaires. Elles sont souvent complétées par une autre animation (lecture, conférence...).

Le dernier numéro des **périodiques** paru se trouve sur un présentoir. En quartier, les anciens numéros sont en prêt. A la bibliothèque Toussaint, l'organisation est plus complexe et en cours de réorganisation. Les derniers numéros parus sont sur les présentoirs, classés avec les livres des domaines correspondants. Certains anciens numéros sont disponibles dans la salle et empruntables.

A Toussaint, les périodiques ont une cote qui n'est utile que pour les recherches en magasin. Les périodiques généraux sont regroupés dans une partie de la salle de lecture du rez-de-chaussée, les autres sont semi-intégrés dans les domaines particuliers concernés.

Les fonds de la **discothèque** sont classés suivant la classification de la discothèque de Massy. Ils comprennent aussi des périodiques musicaux et des cassettes de textes enregistrés.

Pour les **cdéroms**, il y a un poste de consultation par bibliothèque de quartier. A Toussaint, les postes sont intégrés aux espaces et répartis par domaine de la classification de Dewey.

## 2.5 DES EQUIPES

Au 1<sup>er</sup> septembre 1999, il y a 78 personnes employées à la BM, soit 73,6 en ETP<sup>9</sup>.

L'équipe se répartit de la manière suivante :

- 4 conservateurs d'État mis à disposition de la BMC.

Personnel relevant du statut de la fonction publique territoriale :

---

<sup>9</sup> ETP = Équivalent Temps Plein

- 1 bibliothécaire
- 23 assistants et assistants qualifiés de conservation du patrimoine et des bibliothèques
- 28 agents et agents qualifiés du patrimoine et des bibliothèques
- 6 administratifs (dont 3 faisant fonction d'agents du patrimoine)
- 16 agents d'entretien : ménage, équipement des documents, concierge, auxquels s'ajoutent :
  - 10 agents en CES ou CEC,
  - 4 agents en contrat emploi-jeune
  - 2 vacataires Dépôt légal imprimeur
  - 4 personnels temporaires remplaçants
  - 3 étudiants pour combler les rompus de temps partiel.

La comparaison du nombre de postes<sup>10</sup> avec la moyenne d'une ville de 200 000 habitants est intéressante car elle montre un écart : de 73,6 à 100,3. L'activité de la bibliothèque a beaucoup augmenté ces dernières années, surtout depuis l'informatisation (1990) et l'ouverture ou l'agrandissement de certaines bibliothèques de quartier. Or il n'y a pas eu d'embauche de personnel supplémentaire titulaire dans les mêmes proportions.

## **2.6 UNE ORGANISATION DU TRAVAIL**

Cette organisation, pour un établissement important, est évidemment assez complexe. Une manière simple de la décrire est de présenter les différentes équipes qui la constituent.

### **2.6.1 Une équipe de cadres**

L'équipe est constituée de 5 personnes.

- La directrice, responsable de l'établissement, est chargée de faire appliquer la politique décidée par la municipalité en matière de lecture publique et de patrimoine. Sur le plan administratif, elle dépend directement de la Direction des Affaires Culturelles. Elle est en contact régulier et fréquent avec diverses instances de la ville, particulièrement pour les questions relatives au personnel, mais aussi pour les questions techniques (informatiques, architecturales, financières, etc.). Elle gère le personnel, anime l'équipe de cadres, propose ou met en application des projets émanant de demandes ou de besoins internes ou externes. Elle essaie de consacrer une partie de son temps aux fonds patrimoniaux de la bibliothèque. Enfin, elle assure quelques plages de service public en section adultes Toussaint et une partie des acquisitions en sciences et dans les généralités.

---

<sup>10</sup> Compte tenu de ses activités, il faut comparer la bibliothèque sur le plan national à une bibliothèque d'une ville de plus de 200 000 habitants.

- Un conservateur est responsable du réseau des bibliothèques de quartier, plus particulièrement pour leur section adultes. Il coordonne les acquisitions, anime les activités des différentes bibliothèques et fait le lien pour les quartiers avec la bibliothèque Toussaint et l'équipe des cadres. Il a la responsabilité des médiateurs du livre en quartier (planning, formation, activités). Il a aussi un domaine d'acquisitions particulier : philosophie et religions.

- Un conservateur est responsable de la section adultes de la bibliothèque Toussaint (poste vacant au 1<sup>er</sup> septembre 1999). Il coordonne les acquisitions, les animations, les questions bibliothéconomiques (catalogage, indexation...), en ayant aussi un domaine d'acquisitions particulier.

- Un conservateur est responsable de l'informatique sur tout le réseau (gestion quotidienne en interne du SGBD et relations avec les services informatiques de la mairie et le fournisseur du logiciel), de la discothèque (animation du service, acquisitions, catalogage), du service « Lire autrement », du multimédia et de l'emploi-jeune qui en est chargé.

- Une bibliothécaire est chargée de tout le secteur jeunesse, en quartier et à Toussaint : coordination de la politique documentaire, animations, CDOCJ.

Tous les cadres assurent des plages de service public (renseignements et aide au rangement des collections).

Une réunion générale de l'équipe a lieu le mercredi matin (si la directrice est présente). Un compte-rendu est ensuite établi et diffusé à l'ensemble du personnel. Le point y est fait sur les domaines de responsabilité de chacun, sur les projets d'animation divers remontants ou descendants et sur toute question relative à l'organisation.

### 2.6.2 Des assistants/assistants qualifiés de conservation

Ils sont répartis entre la bibliothèque Toussaint (adultes, discothèque, jeunesse) et les bibliothèques de quartier.

- **A la bibliothèque Toussaint**, chaque assistant est responsable d'un domaine d'acquisitions déterminé. Il partage son temps principalement entre le travail en interne et le service public (50 % du temps de travail).

Théoriquement, chacun a, en plus des tâches courantes d'acquisition et de catalogage, une ou des tâches spécifiques. Compte tenu du succès croissant de la bibliothèque et du manque de personnel, il parvient plus ou moins à s'en acquitter comme il le souhaiterait. Une personne est plus particulièrement chargée du PAC (Prêt Aux Collectivités), de l'accueil des stagiaires, de la coopération avec Bamako, une autre de l'établissement des

plannings de service public des assistants de Toussaint, de l'encadrement des agents chargés de l'équipement des livres neufs, une autre des plannings et de l'encadrement des agents de Toussaint et des quartiers, une autre du patrimoine et de la réserve, une autre du PEB etc.

Les réunions bimensuelles de l'équipe<sup>11</sup> ont pour objet principal le choix des nouveautés à partir de l'office déposé par les libraires. C'est le lieu pour chacune des assistantes, en fonction de ses domaines d'acquisition, de justifier ses choix avec le complément des commentaires des collègues.

C'est le moment privilégié au milieu de toutes les activités et des astreintes de service public de se « faire plaisir » en sélectionnant des ouvrages, livres en mains et à plusieurs.

C'est aussi le moment de parler des projets d'animations, d'amélioration de fonctionnement, d'aménagement des espaces, d'échanger sur les problèmes en tout genre qui peuvent être rencontrés.

- **En quartier**, il y a au moins un assistant par bibliothèque (deux dans les plus grosses) et il est responsable de son établissement (acquisitions, service public, accueil de groupes, animations...).

Un vendredi matin sur deux, l'équipe des assistants des quartiers et quelques agents se réunissent à Toussaint. Ils sélectionnent les offices déposés pendant les deux semaines précédentes mais échangent aussi sur toutes les activités en cours et à venir sur le réseau, sur les problèmes rencontrés avec certains publics.

Une assistante de Toussaint coordonne les acquisitions et le catalogage des bibliothèques de quartier.

Ces réunions sont aussi et surtout le moyen le plus efficace de rencontrer le conservateur qui est chargé des bibliothèques de quartier et assure un véritable rôle de lien entre la direction et le personnel de ces bibliothèques.

Pour bien marquer leur inscription dans le réseau des bibliothèques angevines mais aussi leurs caractères particuliers, un dépliant pour chaque établissement du réseau est en cours d'élaboration.

- **En jeunesse**, les réunions sont généralement hebdomadaires et essentiellement consacrées au choix des nouveautés, à partir des offices, avec présentation et analyse des ouvrages lus pendant la semaine, et lecture de leur résumé critique. Un jeudi matin par mois

---

<sup>11</sup> Sauf exception, toutes les réunions sont animées par le responsable de chaque secteur.

est banalisé pour permettre à chacun de se consacrer quasi exclusivement au catalogage (avec ajout de résumés).

Les réunions sont aussi l'occasion de présentation des projets et animations concernant le secteur.

- **En discothèque**, une réunion a lieu un vendredi matin sur deux.

L'équipe des discothécaires est restreinte. Trois personnes sont plus particulièrement chargées des acquisitions et du catalogage.

Des offices sont organisés avec différents disquaires angevins. Ils sont complétés par les listes de suggestions et des commandes directes, éventuellement par correspondance.

### **2.6.3 Des agents/agents qualifiés du patrimoine**

A Toussaint et en quartier, ils assurent le prêt et le retour des documents, les inscriptions, le rangement (aidés dans des proportions moindres par les assistants et les cadres), l'équipement, le bulletinage, les recherches en magasins. Après s'être acquittés en priorité de tout ce qui relève du service public, certains assurent quelques tâches particulières : réception, facturation, catalogage des disques, gestion informatique, accueil de classes en jeunesse, réparations, reliure...

En cas d'absence d'un collègue dans les quartiers, les agents de Toussaint doivent pouvoir y effectuer des remplacements.

### **2.6.4 Autres personnels**

- Le personnel administratif complète le personnel de la filière bibliothèque (rédacteur, secrétaires). Il assure des tâches de secrétariat (courrier, standard téléphonique) et de comptabilité, aide à la logistique des animations.

- Le personnel d'entretien assure le ménage des établissements mais aussi l'entretien des documents.

- Dans les bibliothèques de quartier où il n'y a pas d'agent, une personne en CES les remplace.

- Pour compenser les rompus de temps partiels, la mairie a accepté l'embauche de vacataires étudiants les jours de grande affluence pour ranger, assurer des permanences aux différentes banques de prêt, faire les recherches en magasins et un peu d'équipement.

- Enfin, depuis la parution de la loi Aubry sur les emplois-jeunes en octobre 1997, 4 jeunes ont été embauchés par la ville pour la bibliothèque : 3 comme médiateurs du livre

dans des quartiers « difficiles » et un comme facilitateur d'accès au multimédia pour tout le réseau.

A ces nombreuses réunions par secteur, s'ajoutent quelques réunions générales de tout le personnel, à raison de 2 ou 3 par an. Elles sont l'occasion de faire le point sur l'ensemble des travaux en cours devant et avec les différents acteurs concernés.

Peuvent s'ajouter aussi quelques réunions thématiques : multimédia, bilan trimestriel des actions suivies par les emplois-jeunes en quartier...

### **2.6.5 L'informatisation**

L'informatisation de la gestion de la bibliothèque a été réalisée pour tout le réseau en 1990.

Le logiciel est Dynix (premier site francophone), de la société Ameritech. Il fonctionne sous Unix avec les modules : circulation des documents, acquisitions, catalogage.

Au 1<sup>er</sup> janvier 1999, il y a 95 terminaux et 23 microordinateurs émulés (dont 45 à la disposition du public : 23 à Toussaint et 22 en quartiers ; 38 pour le prêt et les renseignements, 25 en interne).

Le système informatique permet un suivi très précis de la localisation des documents à partir du moment où ils ont été commandés (en commande, en traitement, en rayon, en prêt, en réparation, perdu...).

Tous les fonds de la bibliothèque sont accessibles à l'OPAC sauf ceux des périodiques. Les lecteurs peuvent interroger par auteur, titre, mots du titre, collection et sujet pour tous les types de document.

16 lecteurs de cédéroms (2 en interne et 16 à la disposition du public, dont 7 à la bibliothèque Toussaint et un par bibliothèque de quartier) complètent le parc informatique.

4 lignes Minitel sont disponibles pour l'interrogation du catalogue de la bibliothèque à domicile. En effet, le catalogue n'est pas en ligne sur Internet.

On peut ajouter 11 PC pour le personnel dont 4 ont une connexion Internet.

## **2.7 UN CIRCUIT DES DOCUMENTS**

### **2.7.1 Les acquisitions**

Ayant effectué mon stage principalement à la section adultes de la bibliothèque Toussaint, je parlerai surtout de celle-ci, même si en quartier l'organisation est sensiblement identique.

### ***2.7.1.1 Acquisitions à titre onéreux***

#### *2.7.1.1.1 Offices*

Un système d'offices est organisé chez différents libraires d'Angers. Selon une grille définie à l'avance par les bibliothécaires, les livres sont placés en dépôt 2 à 4 semaines à la bibliothèque (romans et documentaires : 2 semaines, BD : 1 mois).

Cela permet au personnel de consulter les ouvrages et d'en discuter avant de prendre la décision de les retenir ou non.

#### *2.7.1.1.2 Listes de suggestions*

Une liste de suggestions alimentée par tous est ouverte dans la base de données informatisée, soit à partir du dépouillement systématique de *Livres Hebdo*, des suggestions du personnel et de celles des lecteurs reprises dans le cahier de suggestions.

En jeunesse, le système est différent. Il n'y a quasiment pas de liste de suggestion. La proportion de livres sélectionnés d'après les offices y est donc plus importante, avec des fournisseurs différents de la section adultes parfois.

### ***2.7.1.1 Acquisitions à titre gratuit***

#### *2.7.1.1.1 Dépôt légal*

La BM d'Angers est dépositaire du dépôt légal imprimeur pour les imprimeurs de la région Pays de la Loire. Sur les deux exemplaires déposés, un est conservé dans les magasins de la bibliothèque et fait alors partie intégrante des collections. Il n'est consultable que sur place dans la salle d'étude. Le second exemplaire doit être envoyé à la BnF.

#### *2.7.1.1.2 Dons*

Des particuliers ou des associations souhaitent parfois se défaire de collections de documents. Dans ce cas, un conservateur évalue l'intérêt du fonds pour la bibliothèque. Si le don est assorti d'obligations particulières, la bibliothèque peut y renoncer.

## **2.7.2 Le traitement du document**

Les commandes, la réception des documents et leur équipement sont centralisés (sauf pour la bibliothèque Jean Vilar qui équipe ses ouvrages et assure entièrement le traitement des vidéocassettes).

### ***2.7.2.1 Réception et enregistrement***

A partir de la liste de suggestions, les ouvrages sélectionnés pour les acquisitions sont passés en commande. A leur arrivée de chez les différents fournisseurs, ils sont vérifiés, réceptionnés. C'est à ce moment qu'on leur attribue un code-barres, signe de leur entrée à

l'inventaire des collections de la bibliothèque. Ils sont ensuite estampillés avant d'être catalogués et indexés puis la facture<sup>12</sup> est enregistrée.

### *2.7.2.2 Catalogage et indexation*

A la BM d'Angers, comme dans de nombreuses autres bibliothèques, indexation Dewey et cotation sont confondues. Une indexation matières Rameau est ajoutée.

Le catalogage réalisé sur place est relativement complet. Les notices de la BnF ne sont plus récupérées à partir du cédérom de la Bibliographie nationale française pour les acquisitions courantes, à cause de leur retard de parution.

### *2.7.2.3 Equipement*

Ce traitement intellectuel est suivi par un traitement matériel : pose d'antivol, de la cote et de la couverture.

Les documents sont finalement mis en rayon. L'envoi dans les différentes bibliothèques de quartier a lieu une fois par semaine.

## 2.8 DES ACTIVITES

### 2.8.1 Ouverture au public

La bibliothèque Toussaint adultes est ouverte au public 40 h 30 par semaine : du mardi au jeudi de 9 h 30 à 18 h 30, le vendredi de 13 h à 18 h 30 et le samedi de 9h 30 à 17 h 30. La réserve est ouverte 9 h par semaine, la jeunesse et la discothèque ont des horaires d'ouverture inférieurs à ceux de Toussaint adultes.

Les bibliothèques de quartier sont ouvertes de 7 h 30 à 30 h 30 par semaine.

Cela situe la BM d'Angers au-dessus de la moyenne (36 h 42) des BM des villes de plus de 200 000 habitants.

La lecture sur place est totalement libre et gratuite. L'inscription n'est obligatoire que pour le prêt à domicile.

La part des lecteurs en consultation sur place est importante et implique la présence constante du personnel même si elle ne peut figurer dans les statistiques.

### 2.8.2 Prêt

En 1998, les lecteurs emprunteurs sont 4 fois plus nombreux qu'en 1978. Sur la même période, les prêts<sup>13</sup> ont été multipliés par 6. Leur nombre augmente sans discontinuer depuis 1991.

---

<sup>12</sup> NB : la facturation dans le logiciel de gestion informatisée de la bibliothèque Dynix permet à chaque assistant de faire le point sur le budget qui lui est alloué. Elle n'a cependant rien à voir avec la facturation dans le logiciel de comptabilité de la mairie Civitas à partir duquel les fournisseurs sont payés.

Pour 1998 il y a eu 1 189 035 prêts dont 523 966 en quartiers pour un nombre d'inscrits égal à 29 670. Ce qui donne un nombre de prêts par habitant de 7,62 (moyenne pour les villes de 200 000 habitants en 1997 : 5,5).

### 2.8.3 Renseignements

A la bibliothèque Toussaint, 3 postes de renseignements sont ouverts en permanence en section adultes. Le public peut y faire des demandes de renseignements ponctuels mais aussi y remplir des demandes d'ouvrages ou de périodiques<sup>14</sup> qui sont en magasins. Depuis mars 1999 on peut y demander une carte et un casque d'écoute pour les cédéroms.

S'y ajoutent un poste de renseignements à la section jeunesse, un à la réserve et un poste de prêt/renseignements à la discothèque.

En quartier, poste de prêt et poste de renseignements sont souvent confondus.

Ces nombreux postes de renseignements et de prêt nécessitent l'élaboration de plannings hebdomadaires rigoureux pour le personnel qui en assure le fonctionnement par roulement pour des durées variant de 1 à 3 heures 30.

### 2.8.4 Animations

- **régulières** : heures du conte, accueil de groupes<sup>15</sup> (classes, CLSH...) en secteur jeunesse, « Dits et nouvelles », les « Dits de la poésie » en secteur adultes avec accueil d'auteurs, d'écrivains...

- **ponctuelles** : les « 10 ans », les « 20 ans » de la bibliothèque Toussaint, « Lire en fête », journées du patrimoine, le mois des conteurs, ...

Elles offrent une autre approche des collections, plus ludique, plus festive, plus communautaire. Le personnel met en œuvre beaucoup d'imagination et s'investit sans compter dans leur préparation.

### 2.8.5 Publications

Bibliographies autour d'un thème ou d'un fonds particulier sont publiées irrégulièrement par les différents secteurs. Elles permettent des échanges très riches sur les acquisitions au moment de leur rédaction.

---

<sup>13</sup> Voir tableau en annexe 5.

<sup>14</sup> La bibliothèque n'ayant pas acquis le module de bulletinage Dynix, les recherches sur les périodiques, bien qu'importantes, sont très fastidieuses pour le public comme pour le personnel. La gestion de leur localisation n'est visible que sur un tableur Excel et les PC, encore peu nombreux, ne sont pas en réseau.

<sup>15</sup> 400 groupes inscrits en 1998.

## 2.9 DES SERVICES SPECIFIQUES

### 2.9.1 « Lire autrement »

Destiné aux personnes mal ou non-voyantes, ce service est éclaté sur plusieurs sites dans le réseau.

Il propose un fonds d'ouvrages en grands caractères dans chaque section adultes, à Toussaint et dans les quartiers, des cassettes de textes enregistrés avec les titres en braille sur les boîtiers à la discothèque.

Du matériel spécifique est mis à disposition : en salle d'études, un vidéo-agrandisseur ; dans une salle dédiée (accessible 17 h par semaine), une machine à lire connectée à un micro-ordinateur pour la lecture directe + un poste pour le traitement de texte en DOS permettant également la consultation du catalogue (restitution des informations par synthèse vocale ou grossissement d'écran).

Un agent du patrimoine à mi-temps est à la disposition des usagers à Toussaint pour les aider et les renseigner.

### 2.9.2 Le PAC

(Prêt aux collectivités), ce service s'adresse aux bibliothèques des collectivités qui ont leur siège social à Angers (associations, comités d'entreprise...), aux structures dépendant des services municipaux (résidences de personnes âgées, écoles, crèches, CLSH,...) et à la prison. Moyennant une cotisation annuelle pour les premières, elles peuvent emprunter 200 documents pour 6 mois.

Un responsable de cette collectivité vient, sur rendez-vous avec la responsable chargée de ce fonds, choisir lui-même ses ouvrages. Il peut à cette occasion demander conseil pour une aide à la gestion ou pour une animation particulière.

Actuellement, une trentaine de collectivités sont inscrites au PAC adultes et une trentaine au PAC jeunesse.

Le fonds PAC adultes a fusionné il y a deux ans avec le fonds QUA (fonds commun de documents pour les bibliothèques de QUARTiers) et permet ainsi aux bibliothèques de quartier et aux usagers du PAC de disposer d'une offre documentaire plus large.

### 2.9.3 Le centre de documentation sur le livre et les bibliothèques

Installé dans la salle d'études, il comporte des ouvrages et des périodiques spécifiques sur le livre, l'édition, les bibliothèques, les archives et la documentation. Il comporte aussi des dossiers thématiques et des dossiers particuliers concernant le monde des bibliothèques et de la documentation.

### 2.9.4 Le centre de documentation spécialisé en jeunesse

Situé dans les locaux de la section Jeunesse de la bibliothèque Toussaint, il comporte des ouvrages et périodiques spécialisés en littérature de jeunesse, ainsi que de nombreux dossiers d'animation, des montages de diapositives, des films vidéo, des expositions, des bibliographies...

### 2.9.5 Le point Europe

Constitué au départ (1993) avec l'aide de la région, il a fonctionné grâce au travail d'une personne recrutée à cette fin. Depuis le départ de cette personne, une assistante a pris le relais mais par manque de temps ne peut gérer le fonds comme elle le souhaiterait.

Ce fonds constitue un relais d'information sur l'Union européenne. Il regroupe tout ce qui a trait directement à l'Europe, dans tous les domaines. On y trouve aussi de nombreux périodiques édités par l'office des publications européennes.

### 2.9.6 Le PEB

Destiné aux lecteurs qui voudraient se procurer des ouvrages ou des articles de périodiques que la bibliothèque ne possède pas. A cause de la pénurie de personnel et de la gestion lourde de ce service, les demandes se limitent à celles qui sont faites hors Angers et pour le public non-étudiant. Les étudiants sont invités à faire leurs demandes auprès de leur université de rattachement.

Quelques demandes d'ouvrages parviennent de l'extérieur.

En 1998, 198 demandes ont été envoyées à l'extérieur et 115 ont été adressées à la bibliothèque.

## 2.10 DES FORMATIONS

### 2.10.1 suivies par le personnel

Elles sont organisées par le service de la formation continue de l'Enssib, le CNFPT, la mairie, l'ABF, la BDP... et portent sur les NTI (Internet, les réseaux multimédia, le traitement de texte), le fonctionnement du logiciel Dynix, ou sur des sujets moins techniques (accueils des publics difficiles, contes pour personnes âgées...).

### 2.10.2 dispensées par le personnel

- **en interne** : les assistants ont un rôle important dans la formation de leurs collègues nouvellement arrivés, qu'ils soient titulaires ou remplaçants. Ils assurent souvent la formation des agents. Les conservateurs assurent aussi des missions de formation mais elles sont plus limitées en temps, de par leurs nombreuses charges.

- **aux personnes extérieures** : formation ABF préparant au diplôme d'auxiliaire de bibliothèque, accueil de stagiaires dans le cadre de leur stage d'études de 1<sup>ère</sup> ou 2<sup>ème</sup> année d'IUT, stages ENSO (École Normale Sociale de l'Ouest), stages de découverte de l'entreprise pour les élèves de 3<sup>ème</sup> et de 1<sup>ère</sup>, stages de réinsertion pour des personnes en difficulté.

Ces formations données et reçues sont indispensables. La profession est en constante évolution et nécessite une adaptation. C'est le signe d'une grande vitalité. Mais on ne peut éviter les contraintes imposées par le service public et la nécessaire planification à long terme de ces formations.

### 2.11 DES PROJETS

Un établissement de cette taille est obligé d'assurer d'une part le quotidien avec ses contraintes lourdes, d'autre part d'élaborer des projets à plus ou moins long terme dans les domaines les plus divers. On peut ici en regrouper quelques-uns.

- **Nouvelles technologies** :

- intégration dans le BOA (Boucle Optique Angevine), constitué de 3 réseaux de fibre optique à haut débit (universitaire, Conseil général, services municipaux), qui nécessitera pour son activation des changements du matériel de connexion / routage des informations entre la bibliothèque Toussaint et les quartiers. Ce haut débit permettra de faire passer du son et des images,

- étude de la réinformatisation avec intégration du multimédia (postes de consultation uniques ?),

- prêt de cédéroms et accès Internet en service public (avec une veille technologique),

- numérisation de certains fonds et mise à disposition via Internet.

- **Bâtiments** :

- création ou agrandissement de nouvelles bibliothèques de quartier,

- ouverture d'une véritable bibliothèque musicale avec livres, périodiques, disques, partitions....,

- extension de la bibliothèque Toussaint (nombre de bureaux insuffisant, stockage supplémentaire à venir des ouvrages du DLI),

- travaux de mise en conformité de l'ensemble du bâtiment Toussaint, aménagement du bureau de renseignements principal.

- **Travail de coopération** :

- en réseau avec les bibliothèques du district et les centres de documentation,

- partage des ressources informatiques avec 2 autres bibliothèques dépendant de la Direction des Affaires Culturelles : le Conservatoire national de région et l'École régionale des beaux-arts.

### 3. SES PARTENAIRES

#### 3.1 UNE MISSION NATIONALE : LE DLI

Angers reçoit les documents relevant du Dépôt légal imprimeur (DLI) depuis 1943. L'arrêté du 16 décembre 1996 fixant la liste des bibliothèques depositaires habilitées à recevoir le dépôt légal imprimeur donne une répartition différente des départements déposant à Angers. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1997 la BM d'Angers reçoit les documents en provenance de la région des Pays de la Loire, c'est-à-dire du Maine-et-Loire, de la Loire-Atlantique, de la Vendée, de la Mayenne et de la Sarthe. De nombreux imprimeurs étant installés dans ces départements, ce service a une activité intense. Il reçoit près du quart de la production nationale<sup>16</sup> en province et se situe parmi les 2 premiers de province. Il est assuré par deux vacataires dont le salaire est actuellement payé par la BnF, en attente de la signature de la convention<sup>17</sup> avec la mairie qui devrait se faire dans les semaines à venir.

Jusqu'à maintenant, la bibliothèque reçoit 2 exemplaires au titre du dépôt légal imprimeur. Le premier est conservé et ne peut qu'être consulté sur place. Le second est envoyé à la BnF.

A la signature de la convention, ce 2<sup>ème</sup> exemplaire ne partira plus à la BnF, du moins systématiquement. Il servira au contrôle croisé des ouvrages. Si la BnF a reçu l'exemplaire au titre du dépôt légal éditeur, la BM pourra le garder et l'intégrer éventuellement dans son fonds. Dans le cas contraire, elle l'enverra à la BnF qui n'en aura qu'un exemplaire unique. De même, l'éditeur qui a son siège social dans la région des Pays de la Loire doit déposer 4 exemplaires à la BnF dont l'un reviendra à la BM d'Angers.

---

<sup>16</sup> Livres : 7 900 titres reçus, 7 300 exemplaires envoyés à la BnF.

Périodiques : 13 500 fascicules reçus en double, 13 000 envoyés à la BnF pour 1 407 titres.

Autres documents (cartes postales, dépliants, publicité...) : 1 100 documents reçus en double exemplaire, 1 100 envoyés à la BnF.

<sup>17</sup> Convention BnF / ville dont la BMC est pôle associé - DLI.

### 3.2 DES INTERLOCUTEURS

#### 3.2.1 Institutionnels

- la DLL qui, par délégation du Ministère de la Culture et de la Communication, gère en direct les ventes aux enchères de collections pour les bibliothèques sur lesquelles l'Etat peut exercer son droit de préemption,

- la DRAC et particulièrement son conseiller pour le livre et la lecture à qui peuvent être adressées des demandes de subvention.

#### 3.2.2 Commerciaux

- les libraires,

- les fournisseurs de matériels : informatique, mobilier, papeterie...,

- les entreprises : nettoyage, chauffage, alarmes...

### 3.3 DE LA COOPERATION

• La bibliothèque municipale d'Angers est un véritable acteur de la **vie culturelle locale** par son travail avec les écoles, les maisons de quartier, la réalisation et l'accueil d'expositions. Elle est associée à de nombreux événements de la ville : Festival Angers Premiers plans, Festival du Scoop et du Journalisme, Cinémas d'Afrique...

Elle assure aussi le relais d'actions nationales comme « Lire en fête », le « Mois du patrimoine écrit », les « Journées du Patrimoine », la « Journée de l'Europe », etc., qui permettent d'ouvrir à un plus large public l'accès aux manifestations de la bibliothèque.

• Elle est insérée de fait dans le **réseau documentaire angevin** qui comporte de nombreuses autres bibliothèques, au public souvent étudiant (SCDU, bibliothèque de l'UCO, de l'ESSCA, de l'ENITHP, de l'ENSAM, archives municipales et départementales...). Toutefois, à part l'édition par le PUA (Pôle Universitaire Angevin) en 1993 d'une brochure sur les ressources documentaires angevines, il n'y a pas de politique de coopération documentaire entre les bibliothèques des différents établissements d'enseignement.

Quelques échanges ont lieu avec la BDP pour des formations et un comité de lecture jeunesse.

• La bibliothèque participe au CCN-PS (Catalogue Collectif National des Publications en Série) en localisant ses périodiques et en acceptant de répondre aux demandes de photocopies émanant d'autres bibliothèques par l'intermédiaire du PEB.

• En 1987, la BM s'est engagée dans un partenariat avec l'opération « Lecture publique » au Mali. Elle mène une politique active de formation et d'accueil de stagiaires

maliens et consacre 1 % de son budget à l'acquisition d'ouvrages pour les bibliothèques de **Bamako**, ville jumelée avec Angers. Depuis 1992 la BM concentre son effort sur les CLAEC, (Centres de Lecture et d'Animation pour les Enfants des 6 Communes) du district de Bamako, construits et équipés par la ville d'Angers.

## **4. ACTIVITES PENDANT LE STAGE**

Outre le temps consacré au mémoire et au rapport de stage, j'ai effectué des tâches polyvalentes. Il ne s'agissait pas tant d'entrer dans des détails trop techniques (ex. : fonctionnement de tous les modules du SGBD) que de repérer et d'analyser le fonctionnement de la bibliothèque et particulièrement le rôle des conservateurs, en son sein et dans les relations avec l'extérieur. Sans tout connaître, un conservateur doit être à même de savoir le minimum requis pour apprécier la difficulté d'une tâche et les problèmes de (dys)fonctionnement d'un service et - en cas d'urgence - être capable de remplacer un absent.

### **4.1 REUNIONS**

Dès le début du stage, j'ai été conviée aux diverses réunions qui m'ont permis de me sentir très vite intégrée dans l'équipe.

Il m'était toujours possible, soit au cours de la réunion elle-même, soit plus tard, de demander des explications sur une question restée obscure : fonctionnement, état d'avancement de certains travaux en cours, réponses de la mairie à des problèmes soulevés en réunion de cadres et ensuite retransmis... Ce fut aussi l'occasion d'aborder certains aspects de la gestion du personnel, au niveau de l'équipe des cadres (responsabilités respectives, profils de poste...) mais aussi du personnel dans son ensemble.

### **4.2 SERVICE PUBLIC**

#### **4.2.1 Renseignements**

L'un des trois postes de renseignements situés en section adultes de la bibliothèque Toussaint se prête un peu plus que d'autres au remplacement par des personnes nouvellement arrivées. C'est sur ce poste que sont renvoyés les renseignements téléphoniques. J'y ai effectué des permanences qui m'ont permis une bonne approche des publics fréquentant la bibliothèque Toussaint. Les questions y sont fort variées : renseignements pratiques (où est la salle d'étude ? que dois-je faire de ma montre avec le changement d'heure ? comment s'inscrire ? combien de livres puis-je emprunter ? les livres avec pastilles de couleur sont-ils exclus du prêt ?...), renseignements plus précis (je cherche

des ouvrages sur l'histoire d'une maison de retraite, sur les prénoms, sur l'origine de mon nom, la fabrication de guirlandes en papier crépon...), renseignements vraiment pointus (où trouver des adresses de location de maquettes de satellite ? des géographes angevins ayant écrit sur l'Anjou ? des documents sur les relations maîtres et valets dans la comédie ? que sont les palais apostoliques ?...)

Cela oblige à bien connaître les fonds, les types d'interrogation possibles dans le SGBD et le fonctionnement du circuit du livre, les personnes ressources dans chaque domaine.

Au pied levé, au cours d'une de mes permanences de service public, il m'a été demandé par un enseignant accompagnant un groupe d'élèves de Maisons familiales rurales de présenter rapidement la bibliothèque, son catalogue et les lieux où les élèves trouveraient des documents sur le conte et sur le fleurissement des villes.

#### **4.2.2 Rangement**

Même si les quantités demandées aux agents du patrimoine sont différentes, le personnel dans son ensemble est appelé à faire du rangement en salle le matin à son arrivée.

C'est une tâche à laquelle tient beaucoup la directrice, partant du principe que cela permet de connaître les fonds et de voir aussi comment ils sont « manipulés » par les lecteurs.

Personnellement la rapidité indispensable à cause de l'heure d'ouverture proche et donc de l'arrivée des lecteurs, ne m'a pas laissé assez de temps pour une bonne appropriation. Par contre cela a été une bonne manière de faire connaissance avec tous les agents de la bibliothèque.

### **4.3 MEMOIRE**

#### **4.3.1 Présentation des questionnaires au personnel**

La rédaction des questionnaires sur le multimédia à la BM d'Angers pour le public et pour le personnel a été faite à partir des éléments que m'ont donnés certaines personnes plus impliquées dans le projet et des archives qui ont été mises à ma disposition.

Au cours d'une réunion sur le sujet, j'ai ensuite présenté ces questionnaires au personnel. Il s'agissait en effet d'une part de l'inciter à répondre au questionnaire qui le concernait, d'autre part de le prévenir de ma présence à la banque de prêt ou de mon passage dans les différentes bibliothèques de quartier.

Des volontaires se sont aussi proposés pour des entretiens individuels approfondis nécessités par des questions ouvertes.

### 4.3.2 Proposition des questionnaires au public

Dans les conditions de travail très tendues des banques de prêt, à Toussaint comme dans les quartiers, il est vite apparu impossible de demander au personnel en poste de proposer lui-même les questionnaires au public. Je m'en suis donc chargée, espérant que le simple fait de les distribuer suffirait à les faire remplir. La plupart des lecteurs qui ont accepté de répondre, l'ont fait avec moi, ce qui s'est avéré beaucoup plus rapide. Ceux qui ont répondu seuls étaient souvent des hommes âgés de 25 à 40 ans, visiblement assez familiers du multimédia. Toutefois, ces réponses étaient assez souvent décevantes car incomplètes ou illogiques.

Ainsi j'ai pu visiter toutes les bibliothèques de quartier, rencontrer les collègues qui y travaillent et entrevoir les publics et leurs spécificités. Au cours de mes présences près des banques de prêt, il m'est arrivé de faire du prêt ou des retours, pouvant juger par là de l'ergonomie ou non des postes et des douchettes.

### 4.4 VISITES DE BIBLIOTHEQUES

Dans l'intention d'enrichir mon expérience et les propositions à faire sur le multimédia, j'ai visité les bibliothèques municipales de Saint-Barthélémy d'Anjou, de Nantes et de La Rochelle, la BDP du Maine-et-Loire et ai pu rencontrer les responsables de ces secteurs.

## **5. ENJEUX ET PERSPECTIVES**

Des nombreuses activités auxquelles j'ai participé pendant mon stage et des observations et entretiens individuels ou en groupe, des réunions ou rencontres informelles, se dégagent constats et réflexions suivantes.

### 5.1 ORGANISATION

J'ai pu tout d'abord confirmer l'importance de l'organisation la plus rationnelle possible dans un établissement de cette envergure avec un personnel en nombre insuffisant (à titre de comparaison, la BMVR de la communauté de villes de La Rochelle a un effectif de 60 personnes pour 250 000 prêts annuels !).

L'organisation de la bibliothèque municipale d'Angers n'est plus spécialement limpide. Elle s'est complexifiée avec le temps, les locaux, le personnel, la multiplication de l'offre de services. Cette organisation se situe à plusieurs niveaux : élaboration des plannings pour assurer un service au public de qualité qui ne soit pas uniquement du prêt/retour de documents mais une aide réelle à la recherche, au conseil, à la découverte ; rationalisation

du circuit du document pour proposer au public dans les meilleurs délais une offre de qualité ; élaboration de programmes d'animations variés pour une mise en valeur des fonds documentaires de tous types et pour tous les publics.

Une évidente articulation entre les différents acteurs, internes et externes à la bibliothèque doit avoir lieu. S'il faut beaucoup de diplomatie, de rigueur, de pédagogie parfois, pour parvenir à une relative harmonie des projets en interne, une grande difficulté réside dans l'intervention des partenaires externes à la bibliothèque, qu'ils soient municipaux ou commerciaux. Il y a alors peu de prise sur les événements. Il faut s'armer de patience et prévoir sur le long terme, anticiper en permanence, tisser au quotidien des relations avec les partenaires, relancer, fidéliser.

De plus, la part que les assistants occupent en service public atteint 60, voire 70 % de leur temps de travail. Certains jours, ils assurent 2 plages de service public de 3 heures. Il en résulte un manque de temps pour des réunions inter-équipes. On pourrait par exemple imaginer au niveau des acquisitions plus d'échanges entre les assistants des quartiers et ceux de Toussaint.

Depuis quelque temps, les animations diminuent alors que la promotion des collections est une part importante du travail en bibliothèque. Cela résulte de la priorité à gérer les urgences (acquisitions et traitement du document) et, encore une fois, du peu de temps qui reste pour le travail en interne.

D'un point de vue strictement bibliothéconomique, j'ai été assez surprise du long temps passé au catalogage. Le retard pris en ce domaine par les services de la BnF, incompatible avec une offre au public d'ouvrages récents fait que plus aucune notice n'est récupérée pour le catalogage courant. Par souci de la qualité de l'offre documentaire proposée aux lecteurs, les bibliothécaires refusent de faire un catalogage succinct qui serait insatisfaisant par absence d'indexation matière.

## 5.2 PROBLEMES HUMAINS

A part le sous-effectif, je n'ai pas constaté de problème majeur dans la gestion du personnel en interne. Si il y a une hétérogénéité certaine entre les personnes selon l'âge, les diplômes, les statuts, etc., l'ensemble partage comme valeur forte le maintien d'un service public de qualité. Ceci a des effets très positifs sur le service rendu et permet de surmonter - voire de masquer, en tout cas au public - un manque de personnel pourtant bien réel. En effet si l'on compare les statistiques de prêts locales aux statistiques nationales, on note un manque évident de postes statutaires. Si la ville d'Angers peut se vanter d'être bien placée

au « palmarès des villes les mieux gérées de France », on peut cependant regretter les restrictions d'effectifs que cela représente : les hommes « comptent » également.

### 5.3 RELATIONS AVEC LA TUTELLE

La spécificité des bibliothèques municipales tient à leurs relations particulières avec leur tutelle, en l'occurrence la mairie, qui est proche et présente (comparativement aux BU par exemple). Cependant la culture est un peu moins le fer de lance des collectivités et l'adjoint qui en est chargé est souvent un peu isolé.

On peut noter qu'à Angers, le service « Vie des quartiers » et le maire-adjoint qui en est chargé sont très intéressés par l'impact des bibliothèques de quartier. Ils sont très conscients du rôle de facteur de cohésion sociale qu'elles jouent.

L'intégration du réseau des bibliothèques dans le BOA et les possibilités qu'elle offre en matière de catalogue multimédia nécessite un travail de collaboration étroit avec les services culturels, informatiques et financiers de la mairie. Mais il est difficile parfois de se faire entendre par rapport à des contraintes spécifiques (le catalogage par exemple).

Enfin, toujours à cause du souci d'une bonne gestion financière de la ville, il est difficile de faire valoir à la Direction des ressources humaines la nécessité de promouvoir le personnel, ce qui ne serait que juste reconnaissance des efforts accomplis.

### 5.4 CIRCULATION DE L'INFORMATION

La communication est un élément essentiel du fonctionnement et de la connaissance en interne des activités de la bibliothèque. Malgré des comptes rendus établis à l'issue de chaque réunion et diffusés, le plus souvent par des cadres, et une messagerie interne efficace, on constate que l'information ne circule pas parfaitement.

Il semble que chacun, quelle que soit sa position hiérarchique, a une conception bien personnelle de la diffusion et du partage de l'information, de même que chacun, ensuite, a sa propre grille de lecture. Même si on rencontre ce type de problème dans toutes les administrations, on pourrait espérer que les bibliothèques donnent l'exemple en ce domaine.

Les réticences sont également relativement grandes à laisser une trace écrite de toute demande ou constatation. Beaucoup de remarques en tout genre qui pourraient intéresser d'autres membres du personnel se font oralement et ne sont donc pas formalisées. Or ces traces écrites peuvent être nécessaires pour le montage de dossiers ou de notes récapitulatives. Peut-être faut-il y voir la crainte d'une formalisation qui engage davantage ou un réflexe inconscient que cela fait partie du rôle des cadres.

### 5.5 ROLE DU CADRE

Les cadres doivent assurer un relais et veiller à l'harmonisation de différentes personnalités, à leur cohabitation pacifique. Ils doivent être des « facilitateurs de communication ». Leur propre travail en équipe de cadres est particulièrement important pour mettre en pratique cet objectif. Cela ne se mesure pas seulement en temps mais dans une réelle volonté de faire travailler ensemble des hommes et des femmes qui ne se sont pas choisis mais passent une grande partie de leur journée à se côtoyer et ne restent pas isolés dans un bureau.

Dans un grand établissement surtout, il s'agit de faire la relation entre toutes les instances structurelles et organisationnelles, de servir en quelque sorte de « courroie de transmission » entre la direction et les différentes équipes ou l'équipe dont on a la charge. Il faut être capable de provoquer, de stimuler, de donner des impulsions et ensuite d'accompagner les projets qui sont lancés.

Il faut savoir faire accepter et réaliser des projets avec lesquels on n'est pas forcément d'accord mais qui sont fortement soutenus par la ville.

## CONCLUSION

Nous avons tenté en ces quelques pages de rendre compte du rayonnement du réseau des bibliothèques municipales angevines, de ses projets et de ses difficultés.

La qualité du service rendu au lecteur tient entièrement au professionnalisme de son personnel, malgré son faible effectif. C'est avant tout cela qui frappe les lecteurs et explique le taux de fréquentation élevé. C'est aussi ce que l'on constate quotidiennement quand on passe de « l'autre côté du décor » et que l'on tente d'analyser le fonctionnement de ce réseau. C'est ce qui fait toute sa force, l'épine dorsale autour de laquelle chacun déploie beaucoup d'ingéniosité pour continuer à assurer le maintien de cette qualité alors que les tâches se diversifient et parfois se complexifient.

Le rôle des bibliothèques dans la vie culturelle locale angevine n'est plus à prouver. Il reste à continuer de convaincre les élus - pas toujours aux faits des statuts des personnels - de la nécessité d'embaucher du personnel titulaire pour permettre à la bibliothèque d'évoluer (prêt de cédéroms, Internet, constructions...) et de maintenir la qualité d'offres et de services qui fonde sa réputation actuelle.

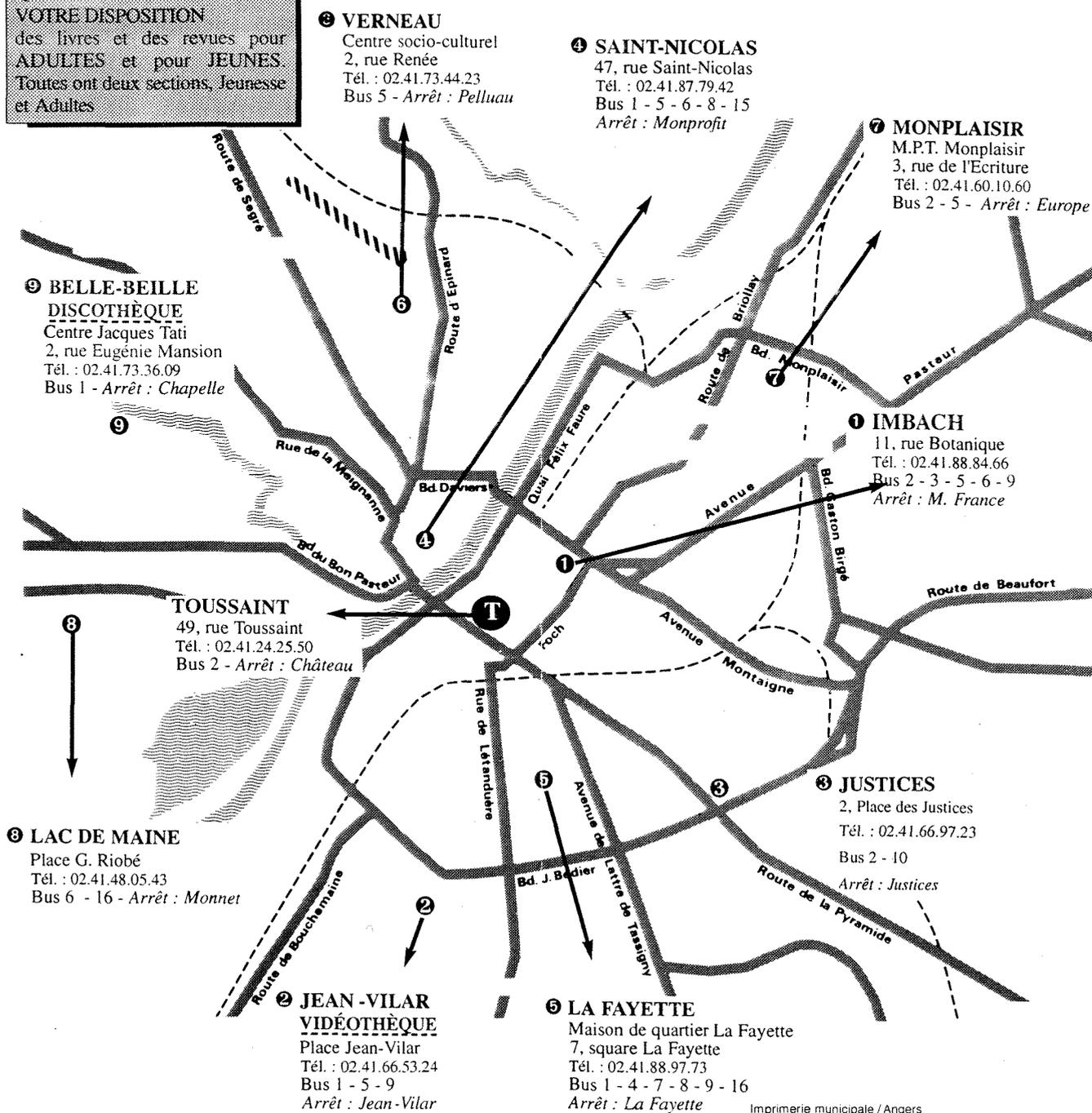
## BIBLIOGRAPHIE

- L'action culturelle : rapport annuel d'activités 1996. [Angers : mairie d'Angers, 1997].  
Non diffusé.
  
- BERNARD (Sandrine). La bibliothèque municipale d'Angers et la mise en valeur de son fonds ancien. Mém. DUT : Université de Bordeaux III, 1999.
  
- BERNARD (Sandrine). Les bibliothèques populaires en Maine-et-Loire de 1865 à 1914. Mém. maîtrise : Université d'Angers, 1998.
  
- La bibliothèque municipale d'Angers : 20 ans - 200 ans d'histoire et de passions. Angers : Ville d'Angers, 1998 (cédérom).
  
- CHEVALIER (Agnès). La bibliothèque municipale d'Angers. *Mémoires, Académie des sciences, belles-lettres & arts d'Angers*. T. XII, 1996, p. 43-68.
  
- CHEVALIER (Agnès), MÉTIVIER (Jeanne-Marie). Histoire de bibliothèques, la bibliothèque municipale d'Angers, 1798-1978. Angers : Bibliothèque municipale, 1988.
  
- Banques CIC pour le livre, Ministère de la Culture. Patrimoine des bibliothèques de France : un guide des régions. Volume 8 : Bretagne, Pays de la Loire, Poitou-Charentes. Paris : Payot, 1995. P. 18-27.
  
- Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. Bibliothèques municipales, bibliothèques départementales des départements d'outre-mer, bibliothèques départementales de prêt : données 1997. Paris : DLL, 1999.
  
- MORNET (Philippe) et GAUTIER (Jean-Claude). Bibliothèque Toussaint d'Angers. *Monuments historiques. N° spécial « Bibliothèques »*. N° 168, mars-avril 1990, p. 68-72.

# ANNEXES

## ANNEXE1 : PLAN DU RESEAU DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES D'ANGERS

**LES BIBLIOTHÈQUES DE QUARTIER METTENT A VOTRE DISPOSITION des livres et des revues pour ADULTES et pour JEUNES. Toutes ont deux sections, Jeunesse et Adultes**



Imprimerie municipale / Angers

## ANNEXE 2 : DESCRIPTIF DE LA BIBLIOTHEQUE TOUSSAINT

- **2 étages en sous-sol** qui comportent des magasins de périodiques, de livres anciens non précieux, les livres retirés du libre accès, les ouvrages du dépôt légal, les fonds des quartiers et du prêt aux collectivités, des locaux techniques (informatique, climatisation...), les bureaux des assistants de Toussaint adultes et des agents (ateliers d'équipement et de réparation) et du dépôt légal.

- **Le rez-de-chaussée** comprend le hall d'accueil avec le bureau des inscriptions, le bureau de prêt/retour et un vestiaire. Il s'ouvre sur la salle de lecture adultes constituée d'un espace pour les périodiques généraux, les nouveautés, les romans, les livres en grands caractères, la plupart des documentaires (de 000 à 600 et les 800), les bandes dessinées et 2 postes de consultation de cédéroms ainsi qu'un poste de renseignements.

Le service « Lire autrement » est installé un peu en retrait. Il met à disposition des usagers déficients visuels du matériel facilitant la lecture (agrandisseur, scanner...).

- **Au premier étage**, on trouve les biographies, l'histoire et la géographie (= 900), les loisirs, les arts (= 700), le fonds Anjou, le fonds Europe, 2 postes de consultation de cédéroms, un bureau de renseignements et une salle d'étude. Cette salle est dédiée à la consultation des ouvrages des magasins (fonds ancien, dépôt légal imprimeur, périodiques...). Elle comprend un fonds de bibliographies et un centre de documentation professionnelle sur les métiers du livre et de la documentation. Plusieurs lecteurs de microformes y sont installés.

- **Au second étage**, sont installés le secteur jeunesse avec sa salle de lecture, sa salle du conte, les bureaux pour le secteur jeunesse, le CDOCJ, (Centre de DOcumentation spécialisé pour la Jeunesse), les bureaux des quartiers, de la discothèque, des conservateurs et du secrétariat, ainsi que de l'administration du système informatique et la réserve des documents rares et précieux (manuscrits, ouvrages de bibliophilie contemporaine...).

Dans l'ensemble de l'établissement, les lecteurs disposent d'environ 350 places assises.

Cette description permet de souligner le nombre important de bibliothèques de quartier et une bibliothèque centrale dont la lisibilité et l'accès ne sont pas toujours faciles (section jeunesse au dernier étage, discothèque un peu à l'écart...) avec un ascenseur unique pour le personnel et le public, installé dans les services intérieurs.

### ANNEXE 3 : DESCRIPTIF DU RESEAU DES BIBLIOTHEQUES DE QUARTIER

Bibliothèques de quartier	Année d'ouverture	Surface	Personnel
Jean Vilar	1981	900 m <sup>2</sup>	5 personnes + 1 EJ
Saint-Nicolas	1983	246 m <sup>2</sup>	1 personne + 1 CES + 1 EJ (50 %)
Lac de Maine	1985	85 m <sup>2</sup>	1 personne + 1 CES
Imbach	1986	150 m <sup>2</sup>	2 personnes
La Fayette	1990	100 m <sup>2</sup>	2 personnes
Verneau	1990	70 m <sup>2</sup>	1 personne + 1 CES + 1 EJ (50 %)
Belle Beille - Jacques Tati	1994	395 m <sup>2</sup>	3 personnes
Justices	1997	392 m <sup>2</sup>	3 personnes + 2 CES
Monplaisir	1999	420 m <sup>2</sup>	3 personnes + 1 EJ

**ANNEXE 4 : EVOLUTION DU BUDGET DE FONCTIONNEMENT 1995-1998**

	1995 (CA)	1996 (CA)	1997 (CA)	1998 (CA)
<b>Budget fonctionnement direct</b>				
dont	2 820 602 F	2 770 357 F	2 893 397 F	3 173 261 F
<b>* Acquisitions de documents</b>				
- Livres	1 559 381 F	1 527 359 F	1 625 921 F	1 627 872 F
dont Jeunesse	406 929 F	397 312 F	442 100 F	439 487 F
dont Adultes	1 152 452 F	1 130 047 F	1 183 821 F	1 188 385 F
- Disques et cassettes	213 662 F	230 017 F	299 424 F	255 895 F
- Ouvrages précieux	135 268 F	77 000 F	55 985 F	55 053 F
- Vidéotheque Jean Vilar	249 942 F	49 516 F	NC	82 577 F
<b>* Abonnements à des périodiques</b>	298 240 F	290 359 F	288 634 F	309 485 F
<b>* Cédéroms</b>	25 600 F	37 161 F	41 940 F	38 087 F
<i>Sous-total documents</i>	<b>2 620 370 F</b>	<b>2 282 411 F</b>	<b>2 311 904 F</b>	<b>2 368 969 F</b>
<b>* Microfilmage</b>	66 340 F	64 283 F	47 324 F	44 107 F
<b>* Reliure</b>	117 393 F	122 295 F	NC	125 944 F
<b>* Animations et imprimerie</b>	218 074 F	164 706 F	179 499 F	418 400 F

## ANNEXE 5 : LES COLLECTIONS

(au 31.12.1998)

### 1. Collections en libre accès sur tout le réseau

Livres adultes :	226 000
Livres jeunesse :	142 270
Disques et cassettes :	19 800
Vidéocassettes :	2 000
Cédéroms :	200 titres
(dont 96 en consultation)	

### 2. Magasins

<i>Livres :</i>	- fonds ancien :	48 900
	- déjà saisis (20 <sup>ème</sup> siècle)	72 612
	- réserve jeunesse	9 278
	Total :	130 790
	- divers (non catalogués, dont dépôt légal)	55 000
<i>Disques vinyle :</i>		9 000

*Périodiques :* - 953 abonnements pour 567 titres + 1 407 titres du DLI = 2,3 km linéaires.

La plus grande partie des collections de périodiques est en magasin, sauf dans les bibliothèques de quartier et à Toussaint pour les derniers numéros.

Soit un total (magasins + libre accès) de 555 400 livres, 29 000 documents sonores et 2,3 km de périodiques.

### 3. Réserve

S'y ajoutent 2 200 manuscrits (dont 600 d'époque médiévale. Parmi les plus célèbres : des Évangélistes du IX<sup>ème</sup> siècle, la Bible de Saint-Aubin du XI<sup>ème</sup> siècle, les *Heures* dites du « Roi René » du XV<sup>ème</sup> siècle), 114 incunables (le Psautier de Mayence imprimé par Fust et Schöffer en 1457, le Calendrier des bergers imprimé par Guy Marchand en 1493), 7 000 ouvrages sur l'Anjou, 1 358 ouvrages imprimés.

**ANNEXE 6 : LECTEURS INSCRITS ET PRETS 1996-1998**

	ANGERS			Dont TOUSSAINT			et QUARTIERS		
	1996	1997	1998	1996	1997	1998	1996	1997	1998
LECTEURS INSCRITS	28 893	29 334	29 670	18 042	17 582	17 631	10 851	11 752	12 039
<i>dont Adultes</i>	19 788	19 870	19 967	14 579	14 211	14 183	5 209	5 659	5 784
<i>dont Enfants</i>	9 105	9 464	9 703	3 463	3 371	3 448	5 642	6 093	6 255
PRETS DE LIVRES	920 469	971 248	995 807	464 522	486 080	482 145	425 947	485 168	513 662
<i>dont Adultes</i>	480 962	505 003	518 279	324 673	337 125	339 774	156 289	167 878	178 505
<i>dont Enfants</i>	439 507	466 245	477 528	139 849	148 955	142 371	269 658	317 290	335 157
PRETS DE VIDEOS	1 025	6 854	17 545				1 025	6 854	17 545
PRETS DE DISQUES	100 964	157 072	175 683	100 964	149 676	165 379	441	7 396	10 304
<b>TOTAL DES PRETS</b>	<b>1 022 458</b>	<b>1 135 174</b>	<b>1 189 035</b>	<b>565 486</b>	<b>635 756</b>	<b>647 524</b>	<b>427 413</b>	<b>499 418</b>	<b>541 511</b>

## SIGLES

ABF	Association des Bibliothécaires Français
BDP	Bibliothèque Départementale de Prêt
BM	Bibliothèque Municipale
BMC	Bibliothèque Municipale Classée
BnF	Bibliothèque nationale de France
BOA	Boucle Optique Angevine
BU	Bibliothèque Universitaire
CCN-PS	Catalogue Collectif National des Publications en Série
CD	Compact Disc
CEC	Contrat Emploi Consolidé
CES	Contrat Emploi Solidarité
CLSH	Centre de Loisirs Sans Hébergement
CNFPT	Centre National de la Fonction Publique Territoriale
CNR	Conservatoire National de Région
CSP	Catégorie Socio-Professionnelle
DLE	Dépôt Légal Éditeur
DLI	Dépôt Légal Imprimeur
DLL	Direction du Livre et de la Lecture
DRAC	Direction Régionale des Affaires Culturelles
EJ	Emploi-Jeune
ENSAM	École Nationale Supérieure des Arts et Métiers
ENITHP	École Nationale d'Ingénieurs des Techniques de l'Horticulture et du Paysage
ERBA	École Régionale des Beaux-Arts
ESSCA	École Supérieure des Sciences Commerciales d'Angers
ETP	Équivalent Temps Plein
J	Jeunesse
NTI	Nouvelles Technologies de l'Information
OPAC	On line Public Access Catalog
PAC	Prêt Aux Collectivités
PEB	Prêt Entre Bibliothèques
QUA	QUArtier
SCDU	Service Commun De l'Université
SGBD	Système de Gestion de Bases de Données
UCO	Université Catholique de l'Ouest

# TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>1. LE CADRE</b>	<b>1</b>
1.1 LA VILLE D'ANGERS	1
1.2 LA POLITIQUE CULTURELLE DE LA VILLE	1
1.3 HISTORIQUE DES BIBLIOTHÈQUES	2
1.4 LE CADRE ADMINISTRATIF DE LA BIBLIOTHÈQUE	3
<b>2. LA BIBLIOTHÈQUE</b>	<b>3</b>
2.1 DES BÂTIMENTS	3
2.1.1 La bibliothèque Toussaint	3
2.1.2 Les bibliothèques de quartier	4
2.2 DES PUBLICS	4
2.3 DES BUDGETS	4
2.4 DES COLLECTIONS	5
2.4.1 Les fonds	5
2.4.2 Leur mise en espace	5
2.5 DES ÉQUIPES	6
2.6 UNE ORGANISATION DU TRAVAIL	7
2.6.1 Une équipe de cadres	7
2.6.2 Des assistants/assistants qualifiés de conservation	8
2.6.3 Des agents/agents qualifiés du patrimoine	10
2.6.4 Autres personnels	10
2.6.5 L'informatisation	11
2.7 UN CIRCUIT DES DOCUMENTS	11
2.7.1 Les acquisitions	11
2.7.2 Le traitement du document	12
2.8 DES ACTIVITÉS	13
2.8.1 Ouverture au public	13
2.8.2 Prêt	13
2.8.3 Renseignements	14
2.8.4 Animations	14
2.8.5 Publications	14
2.9 DES SERVICES SPÉCIFIQUES	15
2.9.1 « Lire autrement »	15
2.9.2 Le PAC	15
2.9.3 Le centre de documentation sur le livre et les bibliothèques	15
2.9.4 Le centre de documentation spécialisé en jeunesse	16
2.9.5 Le point Europe	16
2.9.6 Le PEB	16
2.10 DES FORMATIONS	16
2.10.1 suivies par le personnel	16
2.10.2 dispensées par le personnel	16
2.11 DES PROJETS	17

<b>3. SES PARTENAIRES</b>	<b>18</b>
3.1 UNE MISSION NATIONALE : LE DLI	18
3.2 DES INTERLOCUTEURS	19
3.2.1 Institutionnels	19
3.2.2 Commerciaux	19
3.3 DE LA COOPÉRATION	19
<b>4. ACTIVITÉS PENDANT LE STAGE</b>	<b>20</b>
4.1 RÉUNIONS	20
4.2 SERVICE PUBLIC	20
4.2.1 Renseignements	20
4.2.2 Rangement	21
4.3 MÉMOIRE	21
4.3.1 Présentation des questionnaires au personnel	21
4.3.2 Proposition des questionnaires au public	22
4.4 VISITES DE BIBLIOTHÈQUES	22
<b>5. ENJEUX ET PERSPECTIVES</b>	<b>22</b>
5.1 ORGANISATION	22
5.2 PROBLÈMES HUMAINS	23
5.3 RELATIONS AVEC LA TUTELLE	24
5.4 CIRCULATION DE L'INFORMATION	24
5.5 RÔLE DU CADRE	25
<b>CONCLUSION</b>	<b>25</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>26</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>1</b>
ANNEXE 1 : PLAN DU RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES D'ANGERS	1
ANNEXE 2 : DESCRIPTIF DE LA BIBLIOTHÈQUE TOUSSAINT	2
ANNEXE 3 : DESCRIPTIF DU RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE QUARTIER	3
ANNEXE 4 : ÉVOLUTION DU BUDGET DE FONCTIONNEMENT 1995-1998	4
ANNEXE 5 : LES COLLECTIONS	5
ANNEXE 6 : LECTEURS INSCRITS ET PRÊTS 1996-1998	6
<b>SIGLES</b>	<b>7</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>8</b>

