

**Enssib**  
Ecole nationale supérieure des sciences  
de l'information et des bibliothèques

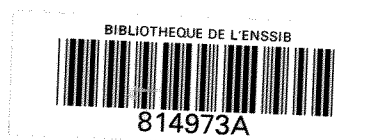
Diplôme de conservateur de bibliothèque

**Rapport de stage :  
Stage à la bibliothèque de Wimbledon**

Frédéric Boudineau

Sous la direction de Gordon Brewin,  
Strategic Officer des bibliothèques de Merton

Septembre – Novembre 2000



## TABLE DES MATIERES

1. Présentation générale	3
1.1. Le borough et son réseau	3
1.2. La bibliothèque de Wimbledon	5
1.2.1. Le personnel de la bibliothèque de Wimbledon	7
1.2.2. La séparation entre l'équipe "référence" et l'équipe "prêt"	10
1.2.3. La réforme actuelle	11
1.3. Les collections et les prêts	12
1.3.1. Les romans	13
1.3.2. La « non-fiction »	14
1.3.3. Les autres supports	15
1.3.4. Les usuels	16
2. Les activités de la bibliothèque	17
2.1. La « Frontline »	17
2.2. Les acquisitions	18
2.3. Les éliminations	19

# INTRODUCTION

Ce rapport rend compte de ma période de stage au sein de la Bibliothèque de Wimbledon, dépendant du Borough (arrondissement) londonien de Merton, du 4 septembre au 1<sup>o</sup> décembre 2000.

Au cours de ce stage, j'ai travaillé pour partie avec l'équipe de Wimbledon, et pour partie dans tout le borough et dans Londres, sur mon sujet de mémoire qui portera sur les politiques et les techniques d'acquisitions en Grande Bretagne (à partir de l'exemple du borough de Merton), ainsi que sur les réformes actuellement entreprises par le gouvernement de Tony Blair (« New Labour », ou Parti Travailleiste rénové) pour moderniser les bibliothèques publiques.

Dans La première partie du présent rapport, je présenterai le réseau des bibliothèques de Merton, ainsi que le cas particulier de la bibliothèque de Wimbledon.

Dans ma deuxième partie, je présenterai trois activités classiques de la bibliothèque, l'accueil du public, les acquisitions et les éliminations, auxquelles j'ai activement participé.

# **1. Présentation générale**

## **1.1. Le borough et son réseau**

Le borough de Merton (London Borough of Merton), se trouve au Sud-Est de Londres, à environ 10 km du centre de la City. Il a été créé en 1965, par la réunion des trois entités administratives de Wimbledon, Morden et Mitcham. A cette date, Londres a en effet été réorganisée, à partir d'une structure administrative extrêmement complexe, pour former les 33 borough (en fait 32 plus la Corporation de la City, qui reste une structure à part, mais très petite) qui composent le Grand Londres (7 millions d'habitants, dans une énorme zone géographique grande comme cinq fois Paris et enserrée par l'autoroute M25, sorte de Francilienne londonienne). Toute division officielle entre l'Outer London et l'Inner London a été abolie, même si dans les faits il reste l'image très ancrée d'un centre très actif mais habité par les pauvres, à l'exception du West End, et d'une périphérie résidentielle et bourgeoise. Merton fait partie de cette dernière, avec une population de 184 000 habitants environ, principalement composée de classes moyenne, même si le borough reste associé à l'image de Wimbledon, de ses courts de tennis et de sa colline habitée par des foyers extrêmement fortunés.

Selon les autorités locales, le borough souffrirait même de cette image privilégiée, la réalité étant beaucoup plus nuancée. D'ouest en est, le niveau de revenus se dégrade, jusqu'au quartier de Mitcham, considéré comme une zone sensible socialement, même si d'aspect extérieur, on reste loin de la banlieue parisienne, principalement grâce à un urbanisme moins sinistre et à la permanence des lieux de sociabilité que sont les pubs et les petits commerces. Le nom de Wimbledon (que certains continuent à utiliser en lieu et place de Merton) occulte donc cette réalité plus complexe, et l'un des effets serait de réduire au minimum la dotation du gouvernement à cette collectivité locale (la mise en tutelle des budgets locaux est l'un des héritages de l'époque Thatcher).

L'implantation des bibliothèques dans le borough est lui aussi un héritage du passé. Loin d'avoir une bibliothèque centrale, le borough possède en fait trois bibliothèques de taille équivalente, correspondant aux trois entités d'avant 1965. A ces trois bibliothèques principales s'ajoutent quatre annexes, survivantes des restructurations des années 90, pendant lesquelles deux annexes (les plus petites) ont été supprimées, déclenchant la colère des habitants des quartiers concernés.

Pour des raisons administratives, le quartier de Morden, au centre du borough et faisant la jonction géographique et sociale entre Wimbledon et Mitcham, a été désigné pour abriter le "Quartier Général" (HQ) du service des bibliothèques, même si la bibliothèque qui le jouxte est moins prestigieuse et surtout moins fréquentée que celle de Wimbledon. La situation est donc actuellement la suivante:

\*A l'ouest, la bibliothèque de Wimbledon, la plus prestigieuse avec son bâtiment victorien (rallongé sur l'arrière par un ancien théâtre, qui abrite maintenant la bibliothèque de « référence », c'est à dire notre équivalent de la salle des usuels), et aussi la plus fréquentée, principalement par les classes moyennes et aisées du quartier.

\*Au centre, la bibliothèque de Morden, dans un bâtiment récent mais laid, relativement peu fréquentée mais bénéficiant du soutien logistique du "Civic Centre" (à la fois mairie et centre d'accueil citoyen), qui lui est accolé et dans lequel se situe le HQ.

\*A l'est, la bibliothèque de Mitcham, située dans un quartier relativement pauvre, à forte minorité immigrée, et ayant longtemps fait figure de parent pauvre (il n'y a par exemple pas encore d'accès internet), même si les impératifs actuels font diriger les crédits vers cette partie du borough.

\*Les quatre annexes vivent une vie indépendante, et ne sont rattachées à aucune des bibliothèques principales. De fait, officiellement, Merton possède sept bibliothèques placées sur un plan d'égalité administratif, plus le HQ qui se trouve accolé au centre civique de Morden, mais qui ne lui confère en aucune façon le rôle de "centrale".

De façon générale, le borough de Merton dispose donc d'un service de bibliothèque complet, mais qui se situe au-dessous du niveau londonien pour ce qui est de la densité du réseau. La théorie voudrait en effet que chaque londonien se trouve à moins de dix minutes à pied d'une bibliothèque publique et Merton est loin de remplir ce critère (voir plan). La surface moyenne des bâtiments pour 100 habitants est de 2,85 m<sup>2</sup>, ce qui est également au-dessous de la moyenne londonienne (3,58 m<sup>2</sup>) et des objectifs gouvernementaux pour les années à venir.

## **1.2. La bibliothèque de Wimbledon**

J'ai donc passé la plus grande partie de mon temps de stage au sein de la bibliothèque de Wimbledon. Selon mon tuteur sur place, Gordon Brewin, « Strategic Officer », c'est à dire adjoint du Chef des Bibliothèques, chargé de la politique de lecture publique et du suivi des activités (l'autre adjoint, Shiraz Duranni, est plus orienté vers l'insertion sociale et la politique en direction des minorités ethniques), le choix de Wimbledon ne s'est pas imposé de prime abord. L'ensemble des services des bibliothèques du borough étant en pleine restructuration (l'équipe en place, dirigée par John Pateman, transfuge du borough de Hackney, plus dynamique et plus central, n'est arrivée qu'il y a un peu plus d'un an), aucun des responsables des trois grandes bibliothèques ne voulait d'un stagiaire français. C'est donc Gordon Brewin qui a fini par imposer ma présence à la bibliothèque de Wimbledon, qui lui paraissait la plus intéressante car la plus fréquentée et la plus active du réseau, mais aussi par la présence en son sein de son service de « référence », qui lui confère le statut officieux de « centrale » dans le domaine du renseignement de nature encyclopédique. J'ajoute qu'à aucun moment le fait que j'ai été imposé par les autorités supérieures du borough ne s'est senti dans l'accueil qui m'a été réservé à Wimbledon. L'équipe en place était d'ailleurs trop occupée par ses propres problèmes pour prendre le temps de récriminer contre la présence d'un stagiaire français.

La bibliothèque de Wimbledon se présente comme un bâtiment victorien de la fin du siècle précédent (construit en 1894, pendant les années « Carnegie », l'âge d'or du mécénat privé pour les bibliothèques publiques britanniques, alors en plein essor : les bibliothécaires anglais parlent couramment de « bâtiments Carnegie »), d'un peu plus de 1000 m<sup>2</sup>, dont seul le rez-de-chaussée est accessible au public. La division à l'intérieur du bâtiment est classique aux bibliothèques britanniques : la première partie consacrée aux ouvrages empruntables (« lending part »), elle-même divisée en « fiction » (romans, très nombreux et classés en sous-genres), et « non-fiction », classée dans l'ordre de la classification Dewey. C'est aussi dans cette partie que se trouvent les CD, les vidéos, les livre-cassettes, etc... La deuxième partie, située au fond de la bibliothèque, abrite la salle de « référence », qui contient tous les usuels, mais aussi les périodiques, et un nombre impressionnant de classeurs de documents de nature administrative, une bibliothèque britannique étant supposée renseigner ses usagers sur la vie politique et administrative de la collectivité : cela peut aller du cadastre au planning des réunions du Conseil Municipal avec leur ordre du jour.

Le premier étage est composé de bureaux, de la salle consacrée au sacro-saint « tea-time » (prévu à heures fixes dans chaque emploi du temps individuel), ainsi que d'une salle louée 80 £ (900F, au cours actuel de la livre) la semaine à des associations pour leurs expositions éventuelles. Cette salle sert également à la vente publique des livres, qui est la forme britannique du désherbage (l'élimination physique n'a lieu qu'en dernier ressort, quand personne n'a voulu du livre pour le prix plancher de 5 pence, soit 50 centimes). Au total, le premier étage possède une importante réserve de surface ouvrable au public, mais accessible uniquement par un escalier, ce qui pose des problèmes dans un pays très sensible aux droits des personnes handicapées. Des projets d'ascenseur sont en cours mais aucune étude sérieuse n'a été réellement commencée.

### 1.2.1. Le personnel de la bibliothèque de Wimbledon

L'organisation du personnel dans la bibliothèque de Wimbledon est très différente de celle de n'importe quelle bibliothèque ou même service public français. En 1989, Margaret Thatcher, alors au faîte de sa gloire libérale, a modifié profondément la gestion du personnel public en introduisant les méthodes de management inspirées des Etats Unis, principalement concernant l'aplanissement de la pyramide hiérarchique (CCT: Compulsory Contract Tendering: en fait une sorte de management participatif par objectif). En 1993, une première réforme du personnel a ainsi été engagée dans le borough de Merton, avec pour objectif de réévaluer les compétences du "non-professional staff" (catégorie anglo-saxonne qui définit en fait le personnel n'ayant pas suivi de formation spécifique, sanctionnée par la Library Association, l'association professionnelle des bibliothécaires britanniques: ce corps peut être assimilé au corps de catégorie C en France, mais il est beaucoup moins homogène) en lui donnant plus de responsabilités sur le terrain (mais pas plus de rémunération: on est au plus fort –en 1993- de la période de vaches maigres). Le but de cette réforme est aussi de donner des responsabilités "multi-geographiques" au "professional staff", c'est à dire en fait à donner un secteur particulier à chaque personne, mais sur plusieurs bibliothèques. Cette réforme a été un échec global (en particulier dans le domaine des responsabilises inter-bibliothèques), mais il en est resté l'esprit de nivellement de la pyramide, et une certaine homogénéisation (certains diront confusion) entre le "professional staff" et le "non professional staff". Malgré les ressentiments divers (les professionnels pensant que leur formation n'est plus reconnue, et les non-professionnels pensant que leurs nouvelles responsabilités ne sont pas récompensées par des salaires correspondants), il en est resté une certaine satisfaction devant ce nivellement de la pyramide hiérarchique. Le système français, avec ses corps de catégorie A, B et C, et bien souvent son organisation à plusieurs échelons intermédiaires, est vu comme du "old-style military management" (management ringard de type militaire). L'organisation de la bibliothèque de Wimbledon, au moment de mon arrivée, était donc la suivante:



## **Partie prêt**

### **Un chef de service**

(de fait en congé longue maladie, et dont les responsabilités étaient partagées au sein de son équipe)

### **4 “library officers”**

en principe tous “qualified” selon les normes de la LA, mais en pratique pas toujours. Aucun n’a de secteur déterminé (enfants, vidéo, musique...: toutes les tâches sont réparties selon les degrés de motivation selon le “projet” à mener, puisqu’il s’agit d’un management par projet et non par secteur).

### **11 “assistant librarians”**

comptés donc dans le personnel non-professionnel bien que n’étant pas les seuls à ne pas être “qualified”. Beaucoup sont à temps partiel et certains occupaient parfois de toutes autres fonctions dans l’administration, avant la tourmente libérale et les privatisations.

### **Une dizaine de “saturday assistants”**

Tous dans le secteur prêt et le plus souvent des étudiants sur des quart temps. Le samedi donc, mais aussi en soirée. Le turn-over est très important et le statut très précaire (période d’essai de deux mois, et ensuite période de six mois)

## **Partie « référence »**

### **Un chef de service**

(dont les responsabilités s’étendaient également à tout le borough)

### **5 “library officers”**

De même, tous ne sont pas officiellement, même si la nature particulière du service de référence implique au minimum une grande expérience.(demandes très diverses du public, et haut degré d’exigence dans la qualité de la réponse)

**L’équipe “référence” ne compte pas d’assistant librarians”, ni de « Saturday assistants ».**

On peut remarquer donc une séparation totale entre deux “équipes” occupant un même bâtiment, même si la ligne de séparation physique (un porche reliant les deux salles) est très aisément discernable. D’autre part, il existe une absence totale de responsabilités “officielles”, découlant du refus de posséder un organigramme “old-fashioned”. Si cet aplanissement de la pyramide hiérarchique a des effets positifs, notamment sur la communication à l’intérieur de l’équipe (les dialogues sont très libres, et chacun discute avec la directrice –la chef du secteur référence, l’autre directrice étant en congé longue maladie- sur un pied d’égalité, sans songer, comme souvent à l’intérieur de l’administration française, à respecter les échelons hiérarchiques pour exprimer son sentiment sur tel ou tel point), l’impression pour un nouveau venu est assez déroutante. J’ai naturellement demandé dans mes premiers jours à voir un organigramme, qui n’existait donc pas, puisqu’il aurait figé les membres du personnel dans des tâches précises, et aussi sanctionné sur le papier les différences de grades (mais les différences de salaires existent bel et bien, et sont l’un des principaux sujets de conversation du “tea-time” et de la pause cigarette). La principale remarque qui vient à l’esprit concernant cette différence de culture managériale est que, si l’effet sur la communication interne est excellent, la conséquence sur la communication externe et en particulier la “lisibilité” de l’équipe, est plutôt mauvaise. Un nouveau venu (même britannique) met plus de temps à s’adapter et il est même parfois difficile à un membre du personnel de répondre simplement à un usager que telle ou telle personne est en charge de tel secteur, et que toute réclamation précise doit lui être adressée. En dehors des responsabilités informelles (“Untel est la personne qui connaît le mieux le rayon enfant”), ce flou dans les responsabilités a tendance à faire tout remonter très rapidement vers la directrice, qui doit ensuite rediriger la requête vers le membre du personnel qui lui paraît le mieux qualifié. C’est là assurément un effet non désiré de la “pyramide plate” du management moderne, tel qu’il est pratiqué en tout cas à Wimbledon.

### 1.2.2. La séparation entre l'équipe "référence" et l'équipe "prêt"

Historiquement les deux parties de la bibliothèque étaient complètement séparées. Elles n'ont été réunies qu'en 1991. Avant cette date, les usagers devaient entrer dans la partie référence (qui comportaient déjà les périodiques) par une rue perpendiculaire à la rue principale (Wimbledon Hill Road). Cette modification, très populaire auprès du public, a néanmoins entraîné une tension grandissante au sein des deux équipes, qui ont dû apprendre à travailler côte à côte, puis, peu à peu, ensemble.

L'organisation valable jusqu'à cette année est en effet symbolique des différences foncières entre les équipes. Le "reference staff" est plus qualifié en moyenne (et donc mieux payé), les rapports qu'il entretient avec le public sont plus valorisants, d'autant plus que les sections de "reference" en Grande-Bretagne ont un domaine de compétence beaucoup plus large qu'en France. Les membres de cette équipe considèrent donc, non sans raison, qu'ils exercent un métier difficile et plus qualifié que ceux de la partie "prêt". L'autre équipe, bien sûr, rétorque que la partie "prêt" représente une somme de travail énorme, même si elle est répétitive (le nombre de prêts par agent est déjà énorme -trois fois la moyenne française- en tenant compte de l'ensemble de l'équipe de Wimbledon), et que même dans cette partie, les renseignements demandés par le public sont importants, même si ils sont de nature essentiellement bibliographique. Là aussi, l'argument n'est pas sans fondement. Le conflit n'a donc fait que s'exacerber depuis la réunion des deux bâtiments, d'autant plus que l'essentiel des tâches matérielles (comptabilité de fin de journée, fermeture du bâtiment, mise en place de l'alarme...) est retombée sur la partie "prêt", puisque l'entrée du public se fait désormais par là. Cet état de fait a encore accru le sentiment de dévalorisation de cette partie du personnel, qui se voit rabaissée à des tâches essentiellement matérielles et répétitives, alors que la partie référence est restée dans sa tour d'ivoire des tâches traditionnelles de bibliothécaire. Il faut ajouter à cela que la présence des "saturday assistants" au sein de la partie "prêt" abaisse considérablement la moyenne d'âge de celle-ci, et que l'écart de culture n'en sort que renforcé.

En dépit de la bonne volonté d'une majorité des membres des deux équipes, la situation de séparation de fait a donc perduré au delà de la réunion des deux bâtiments, et selon le point de vue extérieur d'un des membres de l'"Etat-Major": "S'ils pouvaient murer à nouveau la bibliothèque, ils le feraient."

### 1.2.3. La réforme actuelle

C'est dans ce contexte assez tendu, mais fonctionnant correctement au jour le jour, qu'intervient la réforme du personnel inspirée par les idées du nouveau chef des bibliothèques du borough, dont l'un des slogans est "breaking down the barriers" (abattre les barrières). Ce slogan a principalement des implications dans le domaine de la « politique ethnique » (ethnic policy), mais en matière de gestion du personnel, il implique de diminuer encore les distinctions entre personnel qualifié et non qualifié, et pour ce qui concerne Wimbledon, entre équipe prêt et équipe référence. Le nouveau principe est le "multi-skilling", soit l'habileté à remplir n'importe quelle tâche, réforme louable dans le principe, mais dont les arrières pensées sont évidentes, et souvent évoquées par les membres du personnel de Wimbledon. D'abord et avant tout, il s'agit de rendre les équipes plus réactives, en temps de sous-effectif chronique. Une absence devient ainsi plus facile à remplacer, en particulier au sein de la section prêt, en crise assez grave (queue de plus de dix mètres) dès le premier congé maladie. Il s'agit d'autre part bien sûr de réduire les frais de personnel.

Avec l'arrivée –le même jour que moi- d'un nouveau bibliothécaire remplaçant l'ancienne directrice de l'équipe prêt, le nouvel organigramme prend la forme « officielle » suivante :

#### **Directrice**

Il s'agit de l'ancienne directrice de la section « référence », assumant toujours des responsabilités sur ce secteur dans l'ensemble du borough.

#### **« Site manager »**

Le nouveau bibliothécaire prend dorénavant ce titre, qui correspond à la responsabilité du personnel et du bâtiment, ainsi que des collections de la partie « prêt ».

## **L'ensemble du personnel**

Hormis les salaires, tous sont mis sur un pied d'égalité, les responsabilités étant ponctuelles et liées à la conduite d'un « projet ».

Je suis donc arrivé dans la bibliothèque de Wimbledon en plein bouleversement quant à la gestion de son personnel. J'ai pu ainsi constater l'écart entre le but (fusion des équipes et polyvalence) et la pratique, qui consistait à faire perdurer l'ancienne division, chaque agent ne travaillant qu'avec réluctance dans la partie dont il n'est pas originaire. Durant mes trois mois de présence, j'ai pu constater que peu de progrès étaient enregistrés, dans la polyvalence en particulier, et il est évident qu'une telle réforme ne peut se réaliser que sur une période d'un an au moins. Le cœur du problème, la formation du personnel à des nouvelles tâches, ne commençait qu'à peine quand je suis parti, principalement parce que la gestion à flux tendu des emplois du temps ne libérait que très peu d'heures pour un système de monitorat roulant du personnel.

### **1.3. Les collections et les prêts**

Les bibliothèques de Merton ne tiennent des statistiques que pour l'ensemble du réseau (voir annexe). Cette approche globale des statistiques recouvre également les collections, puisqu'il m'a été impossible de mettre la main sur un chiffre précis concernant l'état réel des collections de la seule bibliothèque de Wimbledon. Cette incertitude, il faut le dire, est aussi liée à la très grande mobilité des collection, puisque près de 15% de celles-ci sont composés de « fonds tournants », c'est à dire désignés dès leur acquisition à une rotation régulière dans les annexes du borough de Merton. Ce sont le plus souvent des livres chers, ou trop spécifiques pour être achetés en plusieurs exemplaires. Il faut ajouter à cette mobilité voulue la grande souplesse du système de réservation, très utilisé par le public, qui permet pour le paiement d'une taxe de 2,50 F de faire apporter le livre d'une annexe à une autre. Au total, le fonds régulier de la bibliothèque de Wimbledon est

composé d'à peu près 100 000 livres, 5 000 CD et 2000 vidéos. Derrière ces chiffres qui en font l'équivalent approximatif d'une tête de réseau d'une ville française de 100 000 habitants, se cachent en fait des collections radicalement différentes des collections françaises.

### 1.3.1. Les romans

Les bibliothèques britanniques se distinguent par la part importante réservée à la fiction (les romans). En moyenne ceux-ci représentent un tiers du fond, et les bibliothèques de Merton sont dans cette moyenne, avec 120 000 romans pour 370 000 livres empruntables. 17 000 de ces romans sont à gros caractère, soulignant le souci très anglo-saxon de servir tous les publics. Les romans sont disposés en 12 étagères pour les romans « classiques » (c'est à dire à couverture rigide, le livre de poche étant encore minoritaire, et d'ailleurs d'un format plus important qu'en France, il se définit d'ailleurs non pas par sa taille, mais par sa couverture souple : « paperback »), et six étagères circulaires regroupant les paperbacks par genre : science-fiction, romance, western, aventure et... classiques de la littérature. Les romans en langue étrangère sont par contre classés dans les étagères 800 des non-fiction, sauf pour les romans en langue indienne qui ont un rayon à part, regroupant périodiques, livres et vidéos en langue (s) indienne (s).

Un œil étranger et peut-être un peu « élitiste » aura tendance à être surpris par la part très importante consacrée aux mega-sellers anglo-saxons (Coockson, Ludlum, Clancy, Highsmith, etc...), ainsi qu'aux romans populaires aux couvertures dessinées comme des affiches de films des années cinquante. Il s'agit là d'une tradition très britannique, pays où l'on lit énormément, et depuis longtemps (le débat sur la « low quality fiction » perdure depuis les débuts des bibliothèques publiques, soit le milieu du 19<sup>e</sup> siècle...). Le débat n'est plus aujourd'hui qu'économique (certains libéraux se demandant s'il est moral de subventionner la lecture de loisir à fonds publics) ; dans la profession, seule une infime minorité conteste la présence de cette masse d'ouvrages qui contribue à maintenir le prêt à un niveau très supérieur à celui de la France (8,6 prêts/habitants à Merton par exemple, contre une moyenne de 4.3 en France), et surtout à faire venir régulièrement

*Il faut comparer avec une ville eq. et non pas la moyenne en Fr.*

des lecteurs potentiels dans les bibliothèques, qui n'y viendraient peut-être pas si elles ne proposaient pas ces « produits d'appel ».

### 1.3.2. La « non-fiction »

Les étagères de « non-fiction » sont disposées le long des murs extérieurs de la bibliothèque, enserrant ainsi les étagères de fiction dans leur étroite encyclopédique. L'ordre de classement suit rigoureusement la classification Dewey, hormis les livres de grande taille qui sont classés dans des étagères à part, pour des raisons évidentes mais qui souffrent dans leurs taux de rotation de leur situation d'isolement. La simple inspection impressionniste de ces rayons fait apparaître de notables différences avec les collections que l'on trouve habituellement en France. L'ouverture d'esprit anglo-saxonne, le refus de juger le goût du public et la volonté de ne pas s'ériger en censeur (hormis dans le domaine de la pornographie et de la propagande d'extrême droite) ont pour résultat des rayons qui peuvent paraître choquant à un œil continental. Le rayon religieux (indice 200 de la classification Dewey) par exemple regorge d'ouvrages de propagande religieuse (intégrisme islamiste ou chrétien, occultisme « new-age », pro ou anti franc-maçons...), voire sectaire, comme l'atteste la présence de la « Dianétique », bible de la scientologie, secte considérée comme dangereuse en France. Dans un autre genre, on note des rayons extrêmement (trop ?) étoffés dans les domaines des animaux familiers ou des livres de cuisine. Un sondage m'a fait vérifier un nombre équivalent en rayon (donc non empruntés ce jour là), soit autour de 650, sur ces deux thèmes réunis d'un côté, et sur les ouvrages consacrés à l'Histoire mondiale de l'autre côté. Ce domaine, sur lequel je suis le plus compétent, est traité de manière très particulière, et générale à toutes les bibliothèques que j'ai pu visiter à Londres, à savoir la division entre « Ancient History » (Histoire Ancienne, en fait avant 1914, ce qui est significatif de la vision anglo-saxonne de « l'Ancien », qui s'arrête en France à la chute de l'Empire romain), et le rayon « World Wars », qui recouvre en fait toute l'Histoire du vingtième siècle. Les deux rayons sont équivalents en taille (une étagère de 300 livres chacun), et le rayon « guerres mondiales » m'a semblé particulièrement anecdotique, regorgeant d'ouvrages

d' « Histoire-bataille » et de biographies de combattants fort peu connus, alors que l'on pouvait par exemple noter l'absence d'un historien majeur anglais sur le sujet, Liddel-Hart, présent uniquement à Morden, ce qui paraît incroyable à partir du moment où la décision (par ailleurs déjà contestable) est prise de consacrer tant d'ouvrages et de place aux guerres mondiales.

Au total, l'impression ressentie au premier abord est la même que pour les rayons de « fiction », à savoir des collections avant tout modelées par les goûts du public, et orientées vers les statistiques de taux de rotation. Beaucoup de mes discussions avec mes collègues de Wimbledon porteront sur cette différence d'approche, plus « déontologique » en France, (le bibliothécaire britannique répond « paternalisme »), et plus tournée vers le public en Grande-Bretagne (le bibliothécaire français suggère « démagogie »).

### 1.3.3. Les autres supports

En ce qui concerne les CD et les vidéos, on reste dans le cœur de ce débat, puisqu'il s'agit ici, comme pour la plupart des bibliothèques publiques britanniques, de faire des bénéfices (de par l'Acte de 1964, qui est venu compléter l'Acte fondateur de 1850, le prêt de livres est gratuit au Royaume-Uni, l'apparition de nouveaux médias dans les bibliothèques a donc permis d'introduire le prêt payant). Les CD comme les vidéos disposent donc d'une comptabilité distincte, sont achetés dans un seul but : la rentabilité (le prêt est payant à l'unité, 10F pour les CD, de 5 à 25F pour les vidéos), voire même le complément de revenus en période de vache maigre, ce qui est le cas depuis les années quatre-vingt. Le résultat est donc prévisible, nombre de vidéos sont en plusieurs exemplaires afin de répondre à la demande (« The Full Monty », énorme succès cinématographique Outre-Manche, a été acheté à QUINZE exemplaires par le borough), et seuls la production récente est présente sur les étagères. A bien des égards, ces rayons ressemblent à un vidéo-club de quartier, à la réserve près que les films sont plus vieux (mise en rayon au moins six mois après la sortie en cassette) et moins chers (2£ pour les « nouveautés » contre 4 à 5£ dans les vidéo-clubs, la séance de cinéma étant le plus souvent à 8£ (90F ! on comprend la crise du cinéma



britannique). Le rayon CD correspond à ces impératifs, un effort étant fait en direction de la musique classique, qui « sort » moins que la rock-pop, mais qu'un résidu de politique volontariste maintient à un niveau correct.

#### 1.3.4. Les usuels

La salle de référence est incontestablement le point fort de la bibliothèque de Wimbledon, avec ses collections de périodiques (8 quotidiens, 47 magazines, les archives microfichées du « Times » depuis 1874...), ses 60 places assises, et sa collection de plus de 30 000 livres de référence, ainsi que de nombreux CD-ROM, hélas accessibles pour l'instant sur deux ordinateurs dépassés, mais attendant patiemment le renfort d'une trentaine de PC flambant neufs devant arriver dans le premier semestre 2001, sur fonds gouvernementaux (programme « People's Network », ou réseau citoyen, dont je parlerai plus longuement dans mon mémoire). L'originalité de cette salle est donc dans la variété énorme de l'information à destination de l'utilisateur. Le personnel travaillant à ce poste doit pouvoir renseigner sur le logement à Wimbledon, le cadastre, le vote du budget local... De plus en plus, les directives du HQ désignent la bibliothèque de Wimbledon comme le centre d'information touristique du borough (très visité par les touristes aisés, en particulier en juin, au moment du tournoi de tennis). Cette priorité, qui correspond à l'un des impératifs gouvernementaux pour les bibliothèques (ces trois impératifs, repris par le nouveau chef des bibliothèques de Merton, très impliqué politiquement dans l'aile gauche du « New Labour », sont : régénération économique, formation continue, et ouverture vers les minorités ethniques) va entraîner à court terme la création d'un nouveau guichet consacré à l'information touristique. Ce guichet, qui sera situé dans la partie prêt, pourra d'ailleurs contribuer à resserrer les liens entre les deux équipes, puisque le personnel devra se succéder dessus, sur des tâches qui seront nouvelles à tout le monde.

## **2. Les activités de la bibliothèque**

### **2.1. La « Frontline »**

Pour un service qui répudie officiellement le « management ringard de type militaire », les bibliothèques de Merton usent et abusent du vocabulaire guerrier. Les services centraux sont le « Quartier général », sont dirigés par des « Officiers Stratégiques », et chaque bibliothèque dispose d'une « Frontline » (ligne de front !), terme légèrement conflictuel pour désigner l'accueil du public. A Wimbledon, celui ci est constitué par le guichet de prêt, où quatre terminaux du SIGB « Galaxy 2000 » (en mode client-serveur piloté depuis le Centre Civique) gèrent les prêts et les retours, le bureau de « Customer Service » (service du client !), qui gère principalement les réservations, les amendes et les renseignements bibliographiques, et le bureau de référence, dont on a vu qu'il répond aux demandes les plus diverses. Mes premières activités ont donc été dans ces différents services, ce qui m'a permis de découvrir les bibliothèques publiques britanniques (et leur personnel) « par la base ». La première impression qui vient à l'esprit, surtout quand on connaît l'importance donnée à la gratuité dans l'Acte de 1964, est l'omniprésence de la caisse enregistreuse (une couplée à chaque terminal). Hormis le prêt de livre, tout est payant (voir annexe) : la réservation, expresse (depuis une autre bibliothèque), ou pour un ouvrage actuellement en prêt (ce qui est souvent le cas, le renouvellement étant téléphonique et quasi-illimité), le prêt de CD ou de vidéo, les amendes, bien sûr (1F50 par objet et par jour), et aussi le prêt inter-bibliothèque sur le Grand Londres et la région Sud-Est (réseau LASER, très efficace, mais coûtant à l'utilisateur 18F par livre). Chaque agent manipule donc de l'argent et le bruit des caisses enregistreuses est permanent.

Le bureau de renseignement du prêt (Customer Service) est le plus intéressant, puisqu'il m'a permis de rentrer en contact avec les demandes bibliographiques du public. Le catalogue du SIGB est assez peu convivial

(système de fonctions, pas d'utilisation pour la souris), mais efficace, même s'il est limité au catalogue de Merton (l'accès au réseau LASER se fait par le HQ, ce qui implique une fiche remplie à la main par l'utilisateur, transmise par courrier, ce qui représente une dramatique sous-utilisation de cet excellent réseau). La nature des renseignements bibliographiques est bien sûr assez variée, mais concerne surtout la « non-fiction », les lecteurs de romans sachant le plus souvent ce qu'ils cherchent, même s'ils doivent passer par ce bureau pour la très fréquente réservation de l'ouvrage à succès toujours en prêt (cas classique : Harry Potter, possédé en trois ou quatre exemplaires de chaque volume par annexe). Il faut ajouter que 8 OPAC sont répartis dans la bibliothèque, permettant au public une recherche bibliographique plus conviviale que sur Galaxy 500, mais toujours pas à la souris.

Un chiffre résume l'activité frénétique de la « frontline » à Wimbledon : 1 600 000 prêts par an, soit une moyenne 17 800 prêts par agent, contre par exemple 9 400 à Lyon. La charge de travail repose essentiellement sur la moitié de l'équipe, aidée depuis quelques semaines par les plus volontaires de l'équipe « référence ». Les queues sont donc impressionnantes, surtout en soirée et le samedi (la bibliothèque de Wimbledon est ouverte 56 heures par semaine, avec un projet à court terme d'ouverture à 60 heures).

## **2.2. Les acquisitions**

Cette partie étant au cœur de mon sujet de mémoire, j'ai pu participer à de nombreuses réunions d'acquisitions, appelées « Bookmeetings », qui consistent en fait en la réception d'une sorte d'office, mais provenant des « Book Suppliers » et non des libraires. Ces Book Suppliers sont une institution très britannique : ce sont des entreprises privées dont le rôle est de « trier » parmi la production pléthorique (60 000 nouveaux titres par an, plus qu'aux Etats-Unis, pourtant 4,5 fois plus peuplés) les titres susceptibles d'intéresser les bibliothèques publiques (suite à plusieurs rencontres avec des responsables de ces entreprises, j'ai pu constater que la sélection pour arriver à 25 à 30 000 titres « approuvés » était principalement négative: élimination des ouvrages trop universitaires, trop chers, trop spécifiques, à la fin ne

restent que les livres pour enfants, les nouveaux romans, et la non-fiction accessible). Chaque mois, les Book Suppliers liés par contrat aux bibliothèques de Merton envoient des caisses d'exemplaires au HQ, et des réunions de bibliothécaires (par thème, enfants ou « non-fiction », les romans étant commandés directement et même quasiment choisis directement par le Supplier, au moins pour les Best-Sellers) décident de l'achat, et pour combien d'exemplaires, au besoin si le livre fera partie du « stock rotatif », c'est à dire non affecté à une annexe précise. Ces réunions étaient très intéressantes car elles ont pu me faire constater que derrière le discours très démagogique (« c'est le goût du public qui décide ») se cachait une réelle conscience professionnelle, chaque livre étant choisi avec soin, en particulier la production pour enfant ; au niveau d'ailleurs exceptionnel en Grande-Bretagne. Les stratèges du HQ songent d'ailleurs à réformer ce système très gourmand en heures de travail, qui est pourtant l'un des rares refuges de politique de constitution de collection, même si elle ne fait l'objet d'aucune concertation (les décisions se font vraiment de manière affective, et ce manque de rigueur surprend dans un milieu si gagné – au moins au niveau du discours – par la culture managériale). A l'issue de ces réunions, j'ai fait part de ma surprise à ce sujet, et les réponses ont été très variées. Certains reconnaissent leur parti-pris, d'autres assurent qu'ils n'ont tout de même que les goûts du public à l'esprit (il faut avouer que c'est souvent l'argument officiel avancé lors de ces réunions : « ça sortira »). L'impression générale est que le discours officiel est très démagogique mais la pratique finalement encore assez paternaliste, alors qu'en France, le discours dominant d'excellence culturelle cache souvent des pratiques très utilitaristes. Autres lieux...

### **2.3. Les éliminations**

Au cours de ma période de stage, j'ai été chargé des propositions d'élimination sur le secteur 300 de la Dewey (sciences humaines). Disposant avec moi de l'ouvrage de Bertrand Calenge : « les politiques d'acquisition », j'ai donc fidèlement appliqué la technique dite « IOUPI » (Incorrect,

Ordinaire, Usé, Périmé, Inapproprié), ainsi que les limites d'âge proposées dans cet ouvrage, tant sur l'âge du livre que sur la période sans prêt. Là aussi, j'ai pu constater les différences d'appréciation, tout d'abord sur la philosophie même des éliminations. Les bibliothèques de Merton ne pratiquent aucune conservation (en Grande-Bretagne, ce rôle est essentiellement dévolu à la British Library), et ont donc une conception très dynamique de leur collection. Est candidat potentiel à l'élimination tout livre étant resté plus de six mois sur les rayons, et par ailleurs le terme « élimination » ou « désherbage » n'est pas utilisé, mais plutôt « retrait » (withdraw), puisque les livres sélectionnés sont ensuite purement et simplement vendus au cours de journées spéciales qui rappellent une foire à la brocante, les prix étant revus à la baisse au cours de la journée, pour finir souvent à cinquante centimes la pièce ! (le bruit de la caisse enregistreuse est alors plus fort que jamais dans la salle réservée à cet effet pour la journée). Aucune disposition légale n'empêche les bibliothèques britanniques d'agir de la sorte, et le personnel a été même profondément choqué de savoir que le pilon était la méthode normale d'élimination en France.

Mes propositions d'élimination étaient donc bien souvent insuffisantes, le seuil normal annuel étant 10% du fond concerné. J'ajoute que le temps que j'y ai consacré était considéré comme bien trop important, selon les critères d'une équipe dont l'activité est toute entière tournée vers la « frontline », et dont le principal soucis concernant les éliminations est de maintenir un nombre constant de livre obtenant le meilleur taux de rotation possible. Aucune politique d'augmentation des collections n'est prévue, le seuil actuel étant considéré comme suffisant quantitativement (Merton a 2,02 livres empruntables par habitants, et Lyon n'obtient « que » 1,97). La gestion des élimination est si souple que chaque lecteur est libre de proposer, à la restitution d'un livre dont il envisage l'acquisition, de le racheter purement et simplement à la bibliothèque, pour 5 ou 10 Francs. Le responsable du rayon, s'il est présent, prend alors sa décision en quelques secondes, au vu de la fiche de prêt (chaque prêt fait l'objet d'un tampon à la sortie de la bibliothèque). Si le livre n'est sorti qu'une fois au cours de l'année en cours,

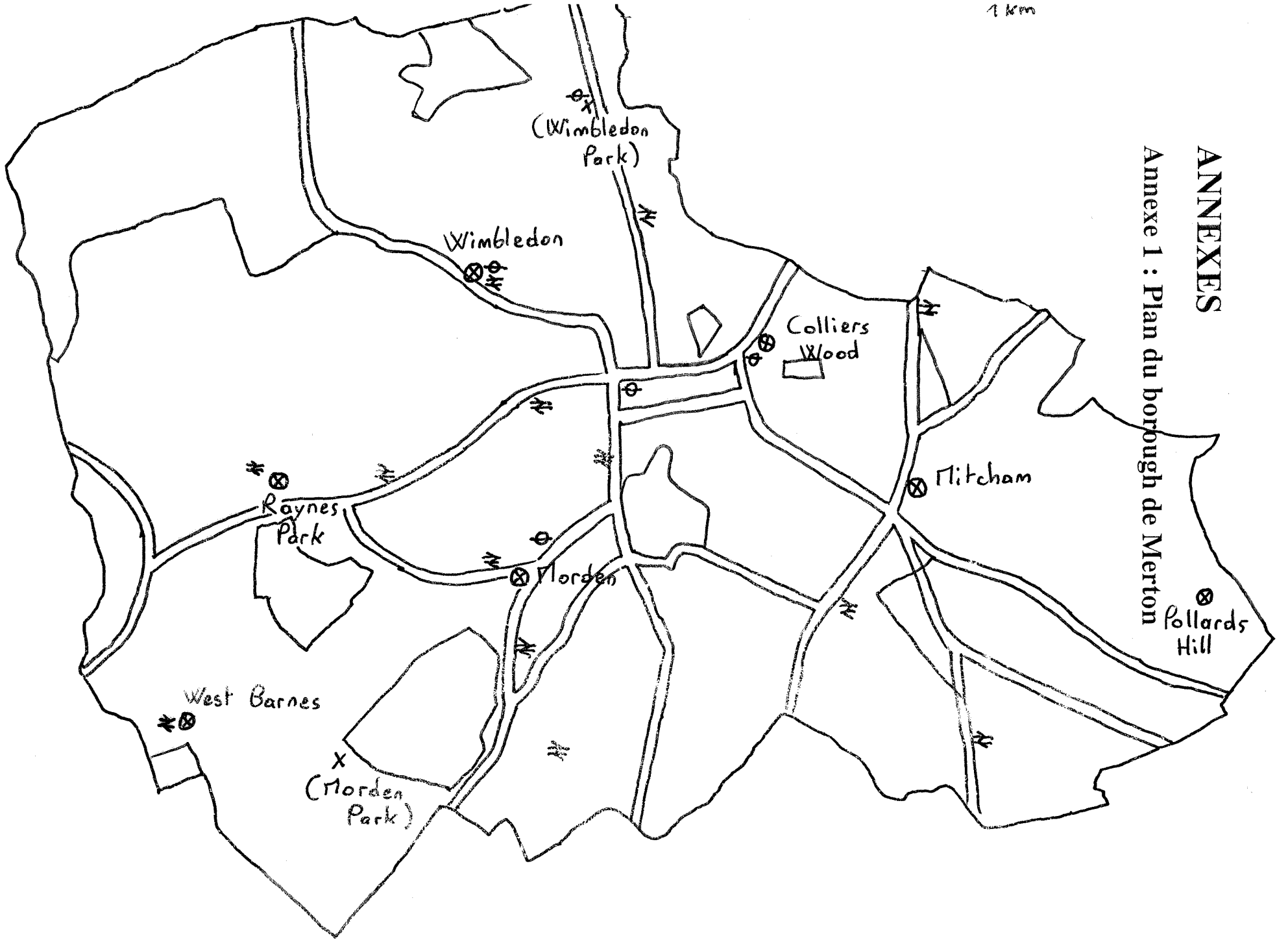
le lecteur a toutes les chances de faire une acquisition intéressante. J'ai ainsi ramené plusieurs livres en souvenir de ma période de stage et de mon passage à ce poste stratégique des éliminations...

## CONCLUSION

Je ne peux que me féliciter d'avoir choisi les bibliothèques britanniques comme lieu de stage. La différence de culture et d'approche, perceptible je pense dans le présent rapport, a été un constant sujet de conversation, sans tomber dans l'écueil de la critique permanente, ni bien sûr de l'approbation béate. Le monde des bibliothèques britanniques n'est pas seulement une image d'une évolution possible (et parfois effrayante) pour les bibliothèques françaises. Il est aussi un monde qui a sa propre Histoire, celle d'une tradition bien plus ancienne que la nôtre, et par là même bien plus populaire (les statistiques nationales déclarent 60% d'inscrits et 30% d'usagers réguliers, c'est à dire hebdomadaires !). Il est donc impossible de balayer les pratiques britanniques d'un revers le main, mais il n'est pas obligatoire non plus de s'extasier devant les seuls résultats statistiques. La tendance est d'ailleurs à la baisse des chiffres de prêts, consécutive aux années de coupures budgétaires de la période néo-libérale (Margaret Thatcher puis John Major). Mais la façade est encore belle, avec une moyenne, pour Merton, de 8,6 prêts par habitants, à comparer avec la moyenne française de 4,3 (chiffres DLL). Le gouvernement de Tony Blair lance par ailleurs, pour les bibliothèques publiques du siècle à venir, deux chantiers majeurs, dont le fameux « People's Network », sorte de réseau citoyen destiné à relier le gouvernement à la population par une sorte de dialogue web permanent, et l'autre, plus technique mais annonciateur peut-être de futurs crédits, qui est l'établissement de standards nationaux pour les bibliothèques publiques, avec des seuils souhaités et des seuils d'intervention étatique, standards qui font actuellement l'objet de débats passionnés au sein de la Library Association. Le monde des bibliothèques outre-Manche est donc en pleine mutation et je ne peux que recommander aux futurs candidats stagiaires d'aller régulièrement vérifier ce qui s'y passe.

# ANNEXES

Annexe 1 : Plan du borough de Merton





## Annexe 2 : Statistiques comparées de Merton et de Lyon

	Merton	Lyon
Population	184 300,00	416 000,00
<b>LES MOYENS</b>		
Personnel ETP	89,20	314,00
m2 sans silo	5 256,00	20 000,00
m2 pour 100 hbts	2,85	4,81
depenses tot (£ et FF)	3 280 000,00	95 925 483,00
depenses par hbt	17,80	230,59
recettes (£ et FF)	418 913,90	3 962 199,00
recettes/hbt (£ et FF)	2,27	9,52
dep. pers. (£ et FF)	1 633 440,00	54 552 759,00
part dans le budget	49,80%	57%
cout / agent (£ et FF)	18 430,00	173 734,90
prof/non prof	29,71%	
personnel/1000hbts	0,48	0,75
<b>LES COLLECTIONS</b>		
nbre livres	542 801,00	1 925 956,00
livres en pret	371 814,00	821 107,00
nbre cd	29 700,00	31 567,00
nbre vdeo	13 700,00	12 823,00
livres par hbts	2,95	4,63
livres en pret par hbt	2,02	1,97
cd pour 100 hbts	16,12	7,59
video pour 100 hbts	7,43	3,08
<b>FREQUENTATION</b>		
Visites	1 579 240,00	2 447 755,00
visites/1000 hbts	8 568,86	5 884,03
lecteurs actifs	122 343,00	80 072,00
	66%	19%
<b>ACQUISITIONS</b>		
depenses (£ et FF)	422 047,00	7 172 860,00
% sur depenses	13%	7%
livres acquis/1000 hbts	180,09	125,12
imprimes acquis	33 191,00	52 049,00
Cd	2 090,00	2 644,00
Video	2 676,00	1 304,00
tx ren imprimes	6%	3%
tx ren livres en pret	9%	6%
tx ren cd	7%	8%
tx ren video	20%	10%
desherbage	30 528,00	
% collections	6%	
<b>PRETS</b>		
Prets	1 587 690,00	2 952 882,00
prets cd	94 125,00	294 594,00
prets video	109 378,00	123 253,00
prets par agent	17 799,22	9 404,08
prets par hbts	8,61	7,10
prets cd / 100 hbts	51,07	70,82
prets video / 100 hbts	59,35	29,63
tx rotation	4,27	3,60
tx rotation cd	3,17	9,33
tx rotation video	7,98	9,61

## Other Charges

### Fax

#### Charges for sending faxes

Local faxes (020 and other local or free numbers as listed in phone book)	£1.00 for the first sheet; 50p for <i>each</i> subsequent sheet
Rest of UK (including premium rate numbers and mobiles)	£1.25 for the first sheet; 75p for <i>each</i> subsequent sheet
Western Europe	£1.75 for the first sheet; £1.25 for <i>each</i> subsequent sheet
USA	£2.00 for the first sheet; £1.50 for <i>each</i> subsequent sheet
Rest of World	£2.50 for the first sheet; £2.00 for <i>each</i> subsequent sheet

**Flat rate charge for receiving faxes**  
£2.00 per fax

### Advertising

60p per item per week

### Room Hire

Per day	£13.50
Per evening	£23.00
Per week (gallery)	£80.00

## Fees and Charges

### Overdue Charges

Books	13p per day
CDs, Cassettes, Talking Books	18 p per day
Videos	Full rental charge
Videos returned not rewound	50p
Lost ticket: replacement	£1.05
Loan without ticket	30p

*No fines are charged on Children's or Teenage items borrowed on Children's or Teenage tickets*

Fines are charged on all Adult items and all items borrowed on Adult tickets



## Loan Charges



### 3 week loan

CDs 95p

CD sets £1.65

Cassettes, Talking Books 65p

Language courses 75p

### 12 week loan

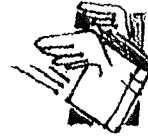
Language courses £4.00

Music score sets  
(to organisations within Merton) £5.00

Music score sets  
(to organisations outside Merton) £7.50

### 2 night loan

Videos 50p-£2.50



## Reservation Charges

Standard reservation charge 70p per item  
for all items

Telephone express reservation 20p per item

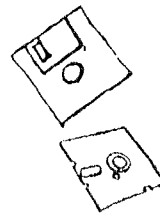
### Additional charges

Items supplied by libraries outside Merton via Interloans system £1.70 per item

Items supplied via British Library £5.00 per item

(50% concession on additional charges to students and unemployed)

*No charge for Children's reservations*



## Open Learning Courses

£22.50 (full)

£5.00 (reduced)

