

1989  
DSB  
5

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE  
DE BIBLIOTHECAIRES

*LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE  
DE BRON ET LE SERVICE PUBLIC*



Projet de D.S.B présenté par Amadou BITSONG

Sous la direction de Monsieur Alain MASSUARD  
enseignant à l'E.N.S.B.

1989  
DSB  
5

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE  
DE BIBLIOTHECAIRES

*LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE  
DE BRON ET LE SERVICE PUBLIC*



Projet de D.S.B présenté par Amadou BITSONG

Sous la direction de Monsieur Alain MASSUARD  
enseignant à l'E.N.S.B.

1989  
DSB  
5

Villeurbanne: E.N.S.B, 1989

# SOMMAIRE

## I- INTRODUCTION

a) CHOIX ET JUSTIFICATION

b) PRESENTATION DU LIEU DE STAGE

## II- METHODOLOGIE

## III- BIBLIOGRAPHIE SELECTIVE

ET COMMENTEE

## IV- CONCLUSION PARTIELLE

# I- INTRODUCTION

## a) CHOIX ET JUSTIFICATION

Cinq demi-journées passées à la bibliothèque municipale de Bron se sont ajoutées à l'expérience que j'ai de cet organisme. En effet, un mois pendant que j'y travaillais l'Eté dernier, j'avais participé à la fête du livre. Cette année encore, je suis allé comme volontaire offrir mes services au personnel de la bibliothèque.

En dehors de ces grandes manifestations de promotion culturelle qui rassemblent autour du livre des éditeurs, des écrivains, des libraires, et certaines associations culturelles, un effort est particulièrement entrepris en faveur de la lecture publique; les services de la B.M offrent un visage nouveau et un autre type de rapport entre bibliothécaires et usagers. L'intérêt de notre étude est particulièrement bénéfique pour moi, originaire d'un pays du tiers-monde, précisément du Cameroun où une politique générale en matière de lecture publique n'a jamais véritablement été mise en place. Déjà, depuis les indépendances ce sont les bibliothèques des ambassades, des consulats et des centres culturels étrangers qui remplissent ce rôle et d'une manière malheureusement mal adaptée aux besoins de leurs utilisateurs. Car ces organismes sont en principe et dans leur totalité/<sup>des</sup>véhicules idéologiques et culturels de leurs pays d'origine.

L'exemple de la bibliothèque de Bron n'est certainement pas transposable dans mon pays. Mais l'expérience que j'ai acquise ici à l'école et que j'aurai plus tard pendant mon stage sera un atout nécessaire au niveau de la mise en oeuvre et de la prise de décision tout en considérant évidemment les réalités locales.

Nous nous proposons d'étudier la B.M de Bron et le service public. la B.M ici est un service municipal organisé et financé par la commune . le service public en général est celui dans lequel le public a accès. En clair, il s'agira de voir comment elle satisfait son public.

Nous prendrons en compte les axes d'études suivants:

1. L'amélioration des services grâce à l'informatisation
2. L'étude du public potentiel
3. Aspect culturel. Ils'agira de voir de près une association "lire à Bron" qui est une espèce d'âme vivante tant à l'intérieur de la ville qu'à l'intérieur de la bibliothèque. Elle coordonne les différentes manifestations culturelles de la commune et participe à la mise au point des bibliographies disponibles à la bibliothèque.

L'informatique reste avant tout un moyen permettant d'atteindre des objectifs précis. Mais a-t-il permis de les atteindre? comment? et quels objectifs? Ces questions méritent une évaluation et un bilan que nous ferons pendant le stage.

Le problème du public potentiel est sérieux car certaines personnes se demanderont pourquoi étudier un tel public alors que la B.M est très largement au-dessus de la moyenne nationale, soit 14% .

Une enquête a été prévue. Elle vise à déterminer les conditions sociologiques, psychologiques ou culturelles qui empêchent le libre accès aux livres et à trouver une stratégie pour faire venir le public à la bibliothèque.

## b) LA PRESENTATION DU LIEU DE STAGE.

En France, on distingue deux types de bibliothèques qu'on peut répartir selon leur fonction: premièrement les bibliothèques d'études essentiellement vouées à l'enseignement supérieur et à la recherche, en seconde position, les bibliothèques de lecture publique dont l'activité est orientée vers les loisirs et les activités éducatives de niveaux élémentaire et moyen.

La bibliothèque municipale de Bron appartient à cette dernière catégorie. Mais cependant avec une histoire et une réalité à part (celles des bibliothèques municipales) en effet, convient-il de rappeler qu'elles se sont formées pour un grand nombre, dès le début du XIXe siècle à partir de ce qui restait des collections confisquées sous la révolution (1) faut-il aussi rappeler que leur évolution n'a pas facile en ce sens qu'il fallait en un moment donné quitter de l'état des conservations de fonds primitifs anciens et précieux et donc de leur fonction de recherche historique et érudite à une diversification et un public nouveau.

La politique de l'administration, du moins de l'Etat qui, à un moment donné de l'histoire des bibliothèques municipales distinguait les bibliothèques classées et non classées(2) devient désuète de nos jours vu l'évolution de ces bibliothèques et surtout leur personnel de plus en plus qualifié. Ce passage peut paraître insignifiant aux yeux des professionnels et des futurs cadres des bibliothèques. Nous avons pensé à un autre public, plus large, étranger aux bibliothèques. Mais notre intention n'est certainement pas de creuser dans l'histoire des B.M de France ce qui risquerait de nous éloigner du but de nos recherches.

---

(1) cf. supra première partie: " les confiscations de la période révolutionnaire"

(2) cf. "les bibliothèques publiques en France"/Henri Comte.p.245-258.

La bibliothèque municipale de Bron se situe place du 11 novembre 1918, 69500 à Bron, le numéro de téléphone étant le 78-26-86-08 poste 357.

Pour atteindre sa phase actuelle, la B.M de Bron a suivi la même évolution historique que les bibliothèques de sa catégorie; elle fut d'abord une bibliothèque populaire municipale, fondée par une décision du conseil municipale en date du 17 Novembre 1936. Jusqu'en 1972, elle était située dans les locaux de la Mairie. A cette période elle était confiée aux bénévoles. L'idée de construire un bâtiment propre qui devait l'abriter après 1972 fut accompagnée par le désir de former le personnel.

Actuellement, il existe un bâtiment inauguré depuis le 16 Mars 1974 qui a une surface au sol de 1600m<sup>2</sup>. Sa capacité totale en livres est de 65000 volumes dont 40000 notices. la salle de prêt adultes (240m<sup>2</sup>) 31500 volumes. Enfants(150m<sup>2</sup>) et 15000 volumes. la salle de documentation(180m<sup>2</sup>) a 4000 volumes. le total des acquisitions annuelles est de 5000 ouvrages. Elle emploie 18 personnes dont 4 à temps partiel. Elle effectue 160000 prêts par an.

L'extension remarquable de son fonctionnement est la conséquence directe de l'effort régulier de la municipalité en matière de budget: en 1978,

l'annexe des Genêts a été créée. Sa surface au sol est de 130m<sup>2</sup>. Sa capacité est de 6000 volumes. En 1978, une salle de documentation a été créée. En 1981 un service de prêt aux écoles a vu le jour. Environ 10000 lecteurs fréquentent la bibliothèque régulièrement.

Le système de prêt ne permettant plus de répondre à l'afflux des lecteurs la décision d'automatiser la bibliothèque a été prise en 1983. C'est ainsi que la section jeunesse a été automatisée en liaison avec l'unité centrale informatique de la Mairie.

Pendant cinq ans, les fonctions de gestion du prêt et l'interrogation des fichiers ont pu être testées, révélant ainsi l'intérêt de l'informatique pour le public et le personnel, mais aussi les limites du logiciel maison.

L'informatisation effective a eu lieu en Janvier dernier, période à laquelle la B.M et l'annexe des Genêts ont été lotés d'un système performant permettant non seulement la gestion des prêts, des commandes, catalogues... mais également la mise à disposition des fichiers de la bibliothèque sur minitel, ce/donne ainsi la possibilité à chaque habitant de la ville de consulter à tout moment le catalogue de la bibliothèque et de savoir si l'ouvrage recherché est disponible ou emprunté.

L'ensemble du système a été fourni par la société OPSYS de Grenoble et l'Office Rhône-Alpes du livre pour l'achat des droits d'exploitation de ce logiciel qui fonctionne sur un matériel intertechnics.

Les concours financiers de la DRAC, 25% du projet d'informatisation et 15% du conseil régional ont été nécessaires. Le reste étant financé par la ville

Les capacités du logiciel CISYS ont été observées dans les villes voisines comme Villeurbanne, au cours des démonstrations effectuées lors des journées professionnelles. Il est apparu que CISYS était une solution adaptée aux besoins d'une bibliothèque de moyenne importance. Voilà en quelques mots, la description du lieu de notre stage qui commence au mois de Juin.

## II- METHODOLOGIE

Une citation fort intéressante: "les gens du théâtre ont découvert le non-public en 1968, et les hommes politiques: la majorité silencieuse. Un peu plus tard, le non-lecteur, lui, préoccupe les bibliothécaires depuis plusieurs décennies. L'action gouvernementale, amorcée depuis 1968 avec la publication du rapport du groupe inter-ministériel d'étude sur la lecture publique, a largement développé l'idée qu'il fallait amener le non-lecteur à la lecture, élément essentiel à la formation permanente".(1)

La bibliothèque municipale de Bron a 20% des inscrits. Notre propos n'est pas de dire que pour une commune de 45000 habitants c'est largement suffisant. Nous disons qu'il y a des efforts à faire. Car la majeure partie de ce public est écoliers et collégiens. Il convient donc de promouvoir l'existence de la bibliothèque afin de connaître la clientèle potentielle par apport aux services de la bibliothèque, par le biais de la publicité, de l'accueil à la réception...

Un questionnaire servira à déterminer un public qui ne fréquente pas la B.M afin d'en déceler les causes réelles. pour y parvenir, nous nous aiderons d'un document de l'observatoire régional de l'INSEE (sur le recensement de la population de la commune de Bron) qui comporte, outre des renseignements sur le niveau socio-culturel et les différentes nationalités des habitants, la répartition géographique de ces populations. Les liens qui nous paraissent très indiqués pour des entrevues sont:

- Le bureau de poste de Bron,
- Les cafés (ou P.M.U),
- Les jardins publics puisqu'il sont beaucoup plus fréquentés en Eté.

Il y a cependant des problèmes car il faudra distinguer ceux qui ne fréquentent pas la bibliothèque et qui achètent des ouvrages directement

chez les libraires ou dans les grandes surfaces ,Ceux qui fréquentent la bibliothèque pour<sup>un</sup> autre motif que la lecture, la B.M possédant une vidéothèque. Et enfin ceux qui ne viennent pas du tout et qui nous intéressent directement. Il est important de noter que le questionnaire ci-dessous sera prétesté ce qui nous permettra de revoir sa pertinence.

---

(1) B.B.F, N°3, Mars 1968.-p.105-134.

QUESTIONNAIRE (à prétester)

Le questionnaire est conçu d'une manière assez générale. Est anonyme et est proposé librement à un échantillon de personnes dont le nombre pourra être déterminé ultérieurement.

Cocher la case correspondante:

(1). Age:

vous avez:

- Moins de 12 ans
- 13 à 17 ans
- 18 à 25 ans
- 26 à 60 ans
- 60 et plus

(2). Profession:

- Etudiant
- Travailleur
- Femme au foyer
- Retraité
- Pas d'occupation

(3). FREQUENTEZ-VOUS LA B.M ?

- Oui
- Non

(4). Si oui combien de fois par mois ?

- 1 fois
- Plus d'une fois

(5). Si vous ne venez pas à la bibliothèque pourquoi ?

- Horaire
- Vous n'aimez pas lire
- Eloignement
- Autre raison

10  
(6). VOUS LISEZ ?

- Oui
- Non

(7). Quel est le temps que vous consacrez à la lecture ?

- Moins de 5 heures/semaine
- De 5 à 10 heures/semaine
- De 10 à 20 heures/semaine
- Plus de 20 heures/semaine

(8). Qu'est-ce que vous lisez ?

- Littérature (Théâtre, Poésie, Autre).
- Philosophie, psychologie, sociologie
- Religion
- Technologie - vie pratique
- Art et loisir
- Ouvrages de langue étrangère

LAQUELLE ?

- Biographies
- Histoire
- Géographie et tourisme
- Politique
- Sciences
- Romans de science fiction
- Bandes dessinées
- Romans d'aventures
- Romans littéraires
- Romans policiers
- Romans sentimentaux
- Romans historiques
- Autre.

### III- BIBLIOGRAPHIE COMMENTEE

#### 1- Ouvrages généraux sur les bibliothèques publiques.

Busse, Gisela Von. L'accès aux livres in : bulletin de l'Unesco à l'intention des bibliothèques, 10, 1956, pp. 280-287.

Comte, Henri. Les bibliothèques publiques en France. - Villeurbanne : ENSB, 1977. - p. 245 - 258.

Ouvrage très utile dans son ensemble. En ce qui concerne l'histoire des bibliothèques publiques en France : leur naissance, leur évolution et leurs faiblesses, en prenant en compte de profonds aspects politiques. La situation actuelle de ces bibliothèques explique leur évolution historique.

Vandevoorde, Pierre. Les bibliothèques en France : rapport au premier Ministre. - Paris : Dalloz, 1982.

Ce rapport décrit la situation actuelle des bibliothèques à travers l'analyse des différents types de bibliothèques, fait des propositions et des recommandations pour assurer le développement des bibliothèques Françaises catégories par catégories en fonction des problèmes qui leur sont communs. Cet ouvrage a l'avantage de permettre une appréciation des services publics de la lecture qu'il définit en ces termes : "un service public de la lecture, quelque soit sa forme a pour fonction de permettre un accès au livre ou, plus généralement aux documents, dans des conditions qui ne sont pas celles du marché".

Yvert, Louis. Décentralisation et bibliothèques publiques : bibliothèques des collectivités territoriales. - Paris : ministère de la culture, 1984. - 86f.

Un rapport très important dans la mesure où il a accompagné les mesures de décentralisation qui, d'une manière générale visent à assurer un meilleur développement économique, social et culturel de la France. Pour la lecture publique, un développement tant quantitatif que qualitatif des bibliothèques publiques Françaises ; préconise des mesures législatives relatives aux bibliothèques publiques.

Masson, André,...

Salvan, Paule, ... Les bibliothèques. - 4e éd. . - Paris : Presses

Universitaires de France, 1975. - 126 p.

Retrace l'histoire des bibliothèques. Mais est cependant très intéressant par sa définition des bibliothèques publiques : "ouverts à l'ensemble de la population. Garantie d'un but d'intérêt général. La gratuité de l'ensemble des services". L'ouvrage prophétise déjà (en 1975) ce que sont aujourd'hui les bibliothèques publiques.

Le livre et les bibliothèques dans l'action culturelle communale

. - Paris : B.B.F, 1972. - p. 267 - 272.

En inscrivant le thème le livre et les bibliothèques au programme des réunions consacrées à l'animation culturelle des communes ; la Fédération nationale des centres culturels communaux après le congrès de Pau en 1970, démontre qu'il est une erreur de laisser les bibliothèques en marge de l'action culturelle municipale. D'autres éléments comme la création de groupes d'action culturelle, et l'animation de la

13

bibliothèque qui a pour but de donner la vie, de faire connaître le livre informer le lecteur... c'est un outil indispensable pour le travail que nous allons entreprendre.

Lempoua, Jean N. Les fondements culturels et la promotion de la lecture en Afrique noire. - Villeurbanne : ENSB, 1983. - 69f.

Le métier de bibliothécaire : nouvelle édition/Association des bibliothécaires Français. - Paris : Edition du cercle de la librairie, 1988 . - 353 p.

L'ouvrage est un véritable outil d'initiation au métier de bibliothécaires, présente la bibliothèque, les différents types de documents, le circuit documentaire en passant par les fonctions de la bibliothèque, les lecteurs et les partenaires de la bibliothèque pour aboutir à la construction et à l'aménagement des bibliothèques ( incluant les bâtiments et le mobilier de décoration).

Mbiafeuf, Dieudonné. Politique culturelle du Cameroun : les bibliothèques pour une meilleure promotion du livre et de la lecture. - Villeurbanne : ENSB, 1980. - 33f.

Issock, Simon Pierre. Projet de création des bibliothèques publiques au Cameroun : note de synthèse. - ENSB, 1977. \_ 31 P.

Essai sur la création d'un réseau de lecture publique. Beaucoup de difficultés font surface et sont de véritables obstacles à un tel projet : la prédominance de la littérature orale, très peu d'écrits, tentative de substitution par des centres culturels étrangers...

2 - Informatisation et service public

Pouyet, Catherine. Informatisation et gestion des bibliothèques publiques proposition d'un outil d'évaluation. - Villeurbanne . ENSB, 1986. - 84f.

L'informatique au service des bibliothèques - in : le bulletin du livre Français.

Automatisation and its lessons. - special libraries vol. 63, N° 2, fév. 1972. pp. 47 - 52.

3 - Service public.

Horovitz, Jacques. La qualité de service à la conquête du client. - Paris: interédition, 1987. - 177 p.

Chirouze, Y., Hugonnet et al, cas et solutions de marketing. - Paris : Chotard et associés éditeurs, 1987.- 194 p.

Baux, philippe. Marketing: Une approche méga-marketing. - Paris: Eyrolles, 1987.- 432 p.

Serraf, Guy. Dictionnaire méthodologique du marketing. - Paris. les éditions d'organisation, 1985.

Les trois premiers ouvrages s'articulent généralement sur deux grands pôles: la qualité du produit et le service. Les autres aspects qui sont

successivement traités s'appliquent aussi bien aux entreprises industrielles qu'aux bibliothèques et organismes documentaires: l'organisation, l'étude de marché, le système d'information, l'évolution et la ventilation, des ventes, l'évolution de la rentabilité et sources de profits, l'image de notoriété, choix des couples impliquant les produits et le marché, la politique de la promotion des ventes...

Le quatrième, un dictionnaire méthodologique est presque différent des autres parce que c'est d'abord un outil réservé aux dirigeants des entreprises et aux cadres.

4 - Ouvrages spécialisés

CLARK, Daphne. Pour aider le bibliothécaire à aider le lecteur in: bulletin de l'Unesco à l'intention des bibliothèques. - vol.32, n°6, 1978. - P.391-402

L'auteur passe en revue les différents types d'assistances dont les bibliothécaires peuvent bénéficier: les publications sur la formation des utilisateurs de documentations, des travaux des associations professionnelles et des organismes nationaux et internationaux, conférences sur la formation des utilisateurs... et notamment certains systèmes mis au point. Il indique dans quelle direction pourrait s'orienter la recherche sur les moyens pour aider les bibliothécaires à former leur clientèle.

LORENZ, j.c. Le rôle des bibliothèques dans le développement économique et social. - in: bulletin de l'Unesco à l'intention des bibliothèques, vol. 16, sept-oct. 1962 p.242-249

RICHTER, Brigitte. Précis de bibliothéconomie. 4e éd. revue et mise à jour. - éd. saur. München; London; Paris, 1987.

Trace des problèmes particuliers aux bibliothèques: des accroissements en passant par les éliminations, le circuit du livre, les documents autres que les livres, la communication des documents, la construction et l'équipement des bibliothèques jusqu'au logiciel du système de gestion.

SEIBEL, b. Bibliothèques municipales et animation.- Paris: Dalloz, 1983.-  
342 p.

L'animation est une activité ré cente dans les B.M; il marque une évolution de l'institution. L'ouvrage met l'accent sur les différentes activités d'animation dans les bibliothèques municipales et les b.c.p.

TOCATLIAN, j. Formation des utilisateurs de l'information: programmes, problèmes, et perspectives.- in: bulletin de l'Unesco à l'intention des bibliothèques, vol.32, n°6, 1978.- p.382-390.

Permettre aux utilisateurs de savoir comment trouver l'information qui leur est nécessaire, alors qu'elle est à leur disposition. L'Unesco dans son programme général a entrepris des efforts sur le plan national et international par une prise de conscience de leurs propres besoins en information, la formulation de ces besoins, l'utilisation réelle et efficace des sources d'informations et l'évaluation de ces services.

## IV- CONCLUSION PARTIELLE

Par cette étude, nous estimons acquérir une méthode claire et précise pour aborder la qualité de service dans la bibliothèque; ceci par la mission qui est réservée à la B.M comme à tout autre service public et qui est celle de la recherche de l'intérêt général qui consiste à résoudre une multitude de problèmes particuliers. Grâce à l'approche marketing, nous avons l'intention de gagner un public important, potentiel. La B.M de BRON ne peut pas seulement compter sur ses 20% d'inscrits mais aussi sur les autres. Enfin, il serait souhaitable de voir si le budget que la commune octroie à la bibliothèque subit des influences extérieures de la part des dirigeants, ce qui pourrait limiter l'esprit d'initiative des bibliothécaires.





\* 9 5 8 0 3 6 1 \*