

1990
M
3

**Ecole Nationale
Supérieure de
Bibliothécaires**

**Université des Sciences
Sociales Grenoble II**

**Institut d'Etudes
Politiques**

**DESS Direction de
Projets Culturels**

MEMOIRE



**LA BIBLIOTHEQUE S'OFFRE SUR MINITEL :
Quelle intégration du vidéotex dans les politiques
de développement des bibliothèques publiques ?**

• **Rosa-Marie BLANCO**

Sous la direction de : Jean-Michel SALAUN

**Maître de conférence à l'Ecole Nationale supérieure de
bibliothécaires, Villeurbanne.**

1990

**La bibliothèque s'offre sur minitel :
Quelle intégration du vidéotex dans les politiques de développement
des bibliothèques publiques ?**

Rosa-Marie BLANCO

RESUMÉ : Les bibliothèques publiques s'offrent sur minitel, sans pour autant toujours susciter l'intérêt des usagers. Or, certaines entreprises commerciales ont adopté avec succès ce média dans leur stratégie de conquête et de fidélisation d'une clientèle. L'introduction de services vidéotex dans les bibliothèques publiques, et la mise en place de nouveaux usages et de nouvelles relations avec le public oblige à reconsidérer les stratégies d'information et de communication des bibliothèques.

DESCRIPTEURS : vidéotex interactif, minitel, bibliothèque publique, marketing.

ABSTRACT : Public libraries are available on minitel, but do not always arouse user interest. However, some trading firms have exploited that means of communication in their endeavour to win regular customers. Having introduced "vidéotex" facilities as part of the services offered and having developed new library uses and established new relationships with the public, libraries are forced to reconsider their information and communication strategies.

KEYWORDS : interactive vidéotex, minitel, public library, marketing.

Je voudrais exprimer tous mes remerciements et ma gratitude à tous ceux qui m'ont aidée au cours de cette recherche, et plus particulièrement :

à mon directeur de mémoire, M. SALAUN, pour les encouragements et la confiance dont il m'a toujours honorée pendant la conception de ce mémoire.

à M. CALENGE, directeur de la B.C.P. de Saône et Loire, pour l'intérêt et la générosité dont il n'a cessé de faire preuve à mon égard depuis mes premiers tâtonnements jusqu'à la réalisation de ce mémoire. Sa disponibilité à répondre à mes questions in situ et à distance, son expérience, ses écrits, m'ont beaucoup appris sur la notion de service public.

Je remercie également :

M. GUILBAUD, directeur de la B.M. de Dunkerque pour son accueil chaleureux et sa disponibilité, lors de mon séjour à Dunkerque.

M. MERLAND, Mme MILHE et l'ensemble des bibliothécaires de Grenoble qui m'ont reçue en stage à la B.M. de Grenoble.

Tous les directeurs de bibliothèques et responsables de services qui m'ont accordé une part de leur temps :

Mme GOUPILLE (Chilly-Mazarin), Mme POUYET (Grenoble), Mme STRA (B.P.I.), M. BERNON (Lyon), M. CLOAREC (La Villette), M. DOUSSET et M. LARBRE (Saint-Etienne).

M. MAINGUET, directeur des relations extérieures de la CAMIF.

Mme ADIR (RAYON VERT), M. BLIN (TVTEL 3), M. MIGUET (C.F.P.J.).

M. HUYSMAN, maire-adjoint aux affaires Culturelles de la ville de Dunkerque.

M. CEGLARSKI, ingénieur C.I.C.L.A.D. à la Communauté Urbaine de Dunkerque.

Je remercie aussi tous les bibliothécaires qui ont renvoyé les questionnaires, et les informaticiens qui ont toujours aimablement répondu à mes questions.

Merci à Jean-François pour son soutien humoristique et son interprétation du vidéotex dans les bibliothèques publiques, et merci à Márcia pour la frappe et la mise en pages.

Enfin, je remercie tout particulièrement l'ensemble des utilisateurs de service minitel qui ont accepté de m'accorder un entretien. Ce mémoire leur est destiné.

SOMMAIRE

INTRODUCTION ET METHODOLOGIE	p. 1
I. POUR UNE STRATEGIE MINITEL	p. 6
1. Les atouts du vidéotex	p. 7
2. La stratégie minitel de la CAMIF	p. 11
3. Pour une réussite des services vidéotex : schéma de réflexion	p. 19
4. La Bibliothèque publique confrontée au minitel	p. 22
II. QUAND LA BIBLIOTHEQUE S'OFFRE SUR MINITEL...	p. 26
1. Pourquoi un service minitel ?	p. 30
2. Quels contenus pour quels services ?	p. 42
3. Le point de vue des utilisateurs	p. 55
III. LE VIDEOTEX : QUELLE INTEGRATION DANS LES POLITIQUES DE DEVELOPPEMENT DES BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES ?	p. 70
1. Les services vidéotex : mise en œuvre d'une politique de la demande documentaire	p. 71
2. Communiquer avec les élus	p. 76
3. Le vidéotex : fidéliser et conquérir des publics	p. 80
4. Vers une évolution des métiers ?	p. 84
5. Le vidéotex au cœur de la Bibliothèque imaginaire	p. 87
CONCLUSION	p. 99
ANNEXES	p. 102
Table des annexes	p. 103
BIBLIOGRAPHIE	p. 125

Dans le corps du texte, nous utiliserons indifféremment les expressions
de service vidéotex ou service minitel.

"Le T.N.P. est donc, au premier chef, un service public.
Tout comme le gaz, l'eau, l'électricité."

Jean Vilar, *Le Théâtre, service public*, 1953.

INTRODUCTION

Dans le domaine de la communication et de l'information, les années 80 sont marquées par la croissance accélérée et la diversification de l'offre des services. Le vidéotex interactif * en offre un exemple frappant, dont le succès en a fait pour ainsi dire un symbole de la télématique *. Le vidéotex désigne à la fois une norme technique et un système de communication interactif *. Il permet à tout abonné au téléphone, en possession d'un minitel (nom commercial donné au terminal de consultation) de se connecter librement à des services depuis son domicile. En une décennie, les services proposés par différents prestataires du secteur public et privé se sont multipliés et diversifiés. France Télécom dénombrait en décembre 1989 12.337 services ¹, dans des domaines extrêmement variés : horaires de transport, commandes, jeux, messageries, informations économiques, politiques, administratives, etc... Le vidéotex est aujourd'hui reconnu comme un véritable outil de communication, avec 30% de la population en contact avec le minitel ² et plus de 40 millions d'appels par mois pour le seul annuaire électronique ¹.

Les Bibliothèques publiques, agents de communication des documents et de l'information se sont elles aussi intéressées au vidéotex, comme en témoigne par exemple, le dossier technique de la Bibliothèque Publique d'Information : *Minitel +* ³, document élaboré en réponse à la forte demande de formation des bibliothécaires au "minitel". Ce document proposait ainsi dans sa dernière partie un schéma de réflexion sur la mise en place d'un service vidéotex dans une bibliothèque publique.

A partir de 1985 ⁴, des services vidéotex conçus par les bibliothèques publiques n'ont cessé de se mettre en place. Créés le plus souvent dans la

* Se reporter au lexique.

¹ Sources : *Rapport d'activités 1989*. France Télécom, 1990.

² Sources : *Vidéotex Magazine*, 1989, n° 43.

³ Bg 87. Dans le texte, les références bibliographiques sont indiquées "bg". Se reporter à la bibliographie.

⁴ La B.M. de Chilly-Mazarin sera la première à proposer en 1985 un service minitel (dans le domaine des bibliothèques publiques).

dynamique de l'informatisation interne, ces services ont permis de délocaliser l'information produite par la bibliothèque en la transportant au domicile de l'utilisateur. Si la littérature professionnelle sur l'informatisation des bibliothèques est abondante, en revanche cette littérature a rarement mis en perspective le vidéotex dans le cadre de l'informatisation, et de l'accès à distance des documents et de l'information par l'utilisateur. C'est pourquoi une analyse du terrain nous a semblé nécessaire à partir des questions suivantes : pourquoi la bibliothèque publique propose-t-elle un service vidéotex à ses usagers ? Pourquoi a-t-elle utilisé ce média d'information et de communication plutôt qu'un autre ou en complément d'un autre ? Quels services propose-t-elle sur ce média ? Pour quel public ? Avec quels objectifs ?

Dans le marché général de la télématique, après une période de croissance marquée par l'augmentation du parc de minitel et par le foisonnement des services proposés, se sont dessinées à partir de 1987 de nouvelles tendances vers des applications plus utilitaires, tant pour le grand public que pour les professionnels. Les utilisateurs du minitel, davantage conscients des prix de revient des consultations, mais aussi des contenus et de la qualité des services, sont devenus plus exigeants et ont infléchi de nouvelles conditions du marché : "les services vidéotex de demain devront leur succès à la réunion de compétences variées, parmi lesquelles le savoir-faire en matière de marketing a bien des chances d'être déterminant" ¹.

Certaines entreprises privées ont réussi à intégrer le vidéotex dans leur stratégie de communication et d'information. Quels sont les critères marketing qui conduisent au succès d'un tel outil dans ces entreprises ? Nous avons choisi d'interroger une entreprise de distribution, la CAMIF, dont le service minitel fonctionne depuis 7 ans. Sans vouloir réduire les missions des Bibliothèques publiques à celle d'une entreprise à vocation commerciale, il nous a paru intéressant de confronter l'offre des Bibliothèques en regard de l'expérience de cette société, mais aussi en la confrontant aux techniques marketing des professionnels de la télématique dans le domaine du vidéotex. Ces stratégies marketing sont-elles applicables aux Bibliothèques publiques ?

¹ Bg. 16, p. 59.

L'intérêt relativement récent des organisations publiques en général, mais aussi des bibliothèques pour des techniques de gestion comme le marketing, montre le souci de répondre à des usagers (ou non-usagers) mieux ciblés, par des services plus efficaces ou par de nouveaux services.

Notre mémoire aura donc pour objet l'analyse des problèmes relatifs à l'offre des services vidéotex réalisés par des bibliothèques municipales, et des réseaux départementaux de bibliothèques Centrales de Prêt, dans le cadre de l'accès à distance aux ressources de la Bibliothèque. Si ces deux modèles d'institution (B.M., B.C.P.)¹ diffèrent par leur organisation interne et leur desserte géographique — commune, département — elles ont néanmoins pour mission commune d'offrir à tous les publics qu'elles ont à charge de desservir, l'accès aux documents et à l'information. Actuellement, les B.M. proposent des services vidéotex tournés vers le grand public, et les B.C.P. des services surtout destinés aux bibliothécaires professionnels et bénévoles de leur réseau. Ces services vidéotex ne touchent donc pas les mêmes publics. Cependant, en amont des services proposés, les motivations des uns et des autres devront nous permettre d'établir des comparaisons plus constructives.

Nos recherches se sont organisées autour des points de réflexion suivants :

- quels sont les critères qui contribuent au succès ou à l'insuccès d'un service vidéotex ?
- comment les Bibliothèques utilisent-elles ce nouveau média ?
- quel rôle joue ce nouveau média dans l'organisation de certaines activités de la Bibliothèque ?
- quel usage de la bibliothèque suscite-t-il auprès des utilisateurs ?

Méthodologie

Notre démarche a consisté à interroger dans une optique marketing une société de distribution : la CAMIF.. Dans un premier temps, nous avons recueilli des

¹ Par commodité, nous utiliseront les sigles : B.M. pour les bibliothèques municipales, et B.C.P. pour les bibliothèques Centrales de prêt.

documents sur l'entreprise et sur son service vidéotex (bilan d'activités, articles) et nous avons nous-même testé le service. Nous avons ensuite pris contact avec M. Charles MAINGUET, directeur des relations extérieures, et responsable de ce service. Cet entretien avait pour but de savoir sur quels principes reposait l'organisation de ce service, quels étaient les objectifs de l'entreprise en proposant ce média de communication à ses adhérents.

Après avoir assisté à une conférence organisée par l'Institut International de Télématique sur *la Télématique et les médias*¹, nous avons interrogé deux des intervenants : M. Serge BLIN, directeur des services télématiques de FR 3, sur l'articulation entre le vidéotex et la T.V., et M. Laurent MIGUET, qui réalise des cours et des stages de formation et de perfectionnement à la télématique au C.F.P.J.², sur les aspects qualitatifs d'un service.

Voulant remonter plus en amont, de la réalisation au projet, nous avons contacté une société de conseil en communication électronique : le RAYON VERT (Mme Sonia ADIR). L'expérience de cette société tournée vers le conseil aux entreprises qui souhaitent mettre en place des services vidéotex professionnels ou grand public, nous a amené à recueillir des informations sur les démarches nécessaires à la conduite d'un projet, sur ce qui peut constituer la réussite ou l'échec d'un service.

Ces diverses expériences et outils d'évaluation ont servi de base à notre recherche sur le terrain des bibliothèques publiques. Outre un stage effectué à la bibliothèque municipale de Grenoble, nous avons mené une analyse détaillée de services vidéotex professionnels et grand public à partir d'un premier questionnaire destiné à recenser les services vidéotex auprès de l'ensemble des B.C.P. (cf. Annexes), puis d'un deuxième questionnaire auprès de soixante B.M. et de trois B.C.P. disposant d'un service vidéotex (cf. Annexes).

Nous avons complété ces données par une série d'entretiens (cf. Annexes) auprès des directeurs ou responsables de services de sept bibliothèques³ (cf. fiches

¹ Ministère de la Recherche, 5 juin 1990.

² C.F.P.J. : Centre de formation et de perfectionnement des journalistes.

³ 4 Bibliothèques municipales : Chilly-Mazarin, Dunkerque, Grenoble, Saint-Etienne, la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône et Loire, la Bibliothèque Publique d'Information, la Médiathèque de La Villette.

signalétiques de ces services en annexe). L'ensemble des services vidéotex (et/ou projets) de ces bibliothèques offre un échantillon représentatif des diverses utilisations actuelles du vidéotex. Ces entretiens étaient destinés à recueillir les avis des professionnels sur leur service vidéotex, sur le rôle qu'il joue actuellement dans l'organisation de la bibliothèque, sur les évolutions envisagées en fonction des publics visés et de l'organisation de la bibliothèque.

Enfin, nous avons abordé l'aspect de l'utilisateur final par une enquête auprès des utilisateurs d'un service professionnel (B.C.P. de Saône et Loire) (cf. Annexes), et des utilisateurs d'un service grand public (B.M. de Dunkerque) (cf. Annexes). Une troisième enquête à la B.M. de Grenoble (cf. Annexes) nous a conduit à interroger des usagers en situation de consultation du catalogue informatisé au sein de la bibliothèque, sur leur relation à l'organisation de la bibliothèque et sur leur perception du rôle des bibliothécaires.

I. POUR UNE STRATEGIE MINITEL

1. Les atouts du vidéotex

Quelques points de repère dans la brève histoire du vidéotex interactif permettent de mieux saisir quelles sont les particularités de ce média. Le vidéotex est une des applications de la télématique. Il permet de transmettre à distance par des voies de télécommunication (réseau téléphonique commuté, réseau spécialisé TRANSPAC *) des informations traitées au départ et à l'arrivée par informatique (par des centres serveurs *).

A l'origine, le plan *télématique grand public* lancé par la Direction Générale des Télécommunications faisait suite à un plan de rattrapage dans l'équipement téléphonique : en 1968, 16% seulement des ménages étaient équipés du téléphone. Ce nouveau parc posera d'emblée la question de nouveaux services liés au téléphone. Le minitel, conçu au départ pour permettre le remplacement de l'annuaire papier par un annuaire électronique, suscitera dès sa phase expérimentale, notamment à Vélizy — ville de la région parisienne — d'autres utilisations. La D.G.T. appuiera les 190 entreprises et services publics qui proposeront au cours de cette expérience de nouveaux services à distance. Dès la fin 1983 l'état décidera l'ouverture de ce réseau sur tout le territoire, région par région, sur la base du volontariat et de la gratuité. Et ceci avec l'argument de remplacer l'annuaire papier. Chaque abonné au téléphone peut, s'il le souhaite, obtenir un minitel. Si fin 1983, 100 000 terminaux sont installés, le réseau compte aujourd'hui plus de 5 millions de minitels ¹.

La possibilité pour toute installation informatique de se raccorder aux réseaux de communication a facilité l'offre diversifiée et la quantité des services proposés. Le régime de simple déclaration retenu pour les prestataires de services, ainsi qu'un système de tarification "multi-palier" ² ont largement contribué à cet essor. En

* Se reporter au lexique.

¹ Chiffres extraits de : *Rapports d'activités 1989*. France Telecom, 1990.

² Le système de tarification multi-palier permet au fournisseur de choisir le prix des consultations des services qu'il propose sur le réseau. Au départ, ce système a été mis en place pour permettre à la D.G.T. de régler les problèmes de recouvrement des sommes correspondant aux consultations.

1984, l'utilisateur avait le choix entre 154 services. En 1989, 12 337 services ¹ étaient accessibles sur le réseau Télétel * . Pour toutes ces raisons, le vidéotex a été progressivement assimilé à la notion de service.

Le vidéotex s'appuie sur une logique de réseaux, à la fois en tant que configuration technique mais également dans les modèles d'organisation des services. Toute entreprise détenant de l'information et souhaitant la communiquer est sensible aux nouveaux outils de communication qui apparaissent. Le vidéotex, en tant que réseau technique permet la circulation d'informations, de données, de services vers des réseaux humains : une entreprise pourra communiquer, de façon simultanée, avec un réseau de clients, d'adhérents... La télématique permet la communication à l'intérieur de groupes déterminés, à la différence du téléphone, qui, sauf exception, ne permet que la communication à deux.

Quelles sont les autres spécificités du média vidéotex ? Quels sont ses autres atouts ? Nous nous proposons de les décliner séparément pour plus de clarté. Mais ces atouts peuvent à des degrés divers se combiner entre eux :

- la disponibilité et l'exhaustivité de l'information. L'utilisateur peut consulter un service bien conçu 24h sur 24h et 7 jours sur 7. L'annuaire électronique permet de retrouver tous les abonnés du territoire à la différence de l'annuaire papier distribué uniquement pour le département où réside l'abonné et, à la différence du service de renseignements, l'usager n'a pas à... attendre la ligne.
- la rapidité d'un service, c'est l'offre d'instantanéité. Un service vidéotex donne en temps réel des informations. L'ordre transmis par l'utilisateur arrive à destination à l'instant même, et le retour de l'information recherchée aussi. Par exemple, l'utilisateur dispose immédiatement des horaires de transport lorsqu'il consulte le service minitel de la SNCF (36.15 SNCF).
- la mise à jour permanente d'un service donnera des informations fiables à l'utilisateur. Cette qualité d'un service peut être essentielle pour certains organismes (exemple du journal officiel : 36.15 JOEL). Mais on sait qu'une mise à jour demande du temps, du personnel, de la rigueur.
- les diverses possibilités d'accès à l'information. Sur un écran, on ne "lit" pas de la même façon que sur un support papier, et on ne reçoit pas passivement des

¹ Chiffres extraits de : *Rapports d'activités 1989*, France Telecom, 1990.

* Se reporter au lexique.

informations, l'utilisateur devant faire des choix dans la masse d'information qui lui est proposée. En fonction des méthodes d'accès proposées, il pourra faire :

- une recherche séquentielle, donc visualiser les pages-écrans les unes après les autres. En ce cas, il sera obligé de tout lire pour connaître l'information recherchée.
- une recherche arborescente, donc visualiser des pages-écrans hiérarchisées, grâce à la consultation d'une série de menus qui le guident, lui permettant une navigation verticale, mais aussi latérale.
- une recherche par mots-clés, donc visualiser des pages-écrans sélectionnées grâce à des mots-clés représentatifs de leur contenu, et cela sans avoir l'obligation de choisir dans les menus comme dans l'arborescence. (Toutefois, cette recherche est souvent combinée avec la recherche arborescente, pour donner plus de souplesse au produit.)
- une recherche multi-critères ; donc de mener à bien une recherche élaborée, grâce à un menu de critères, qui fournit une information spécifique et unique dans une masse d'informations plus ou moins hétérogènes.
- une recherche documentaire, qui permet de faire une recherche sur le contenu d'une base, chaque document référencé pouvant être retrouvé par un des mots qui le composent. L'usager construit une équation de recherche avec les opérateurs logiques : ET, OU, SAUF, appelés aussi opérateurs booléens.

Il est nécessaire de tenir compte des habitudes de l'utilisateur et de l'information que l'on va traiter : la recherche séquentielle par exemple, demande un volume peu important et doit former un tout. Il est possible, voire souhaitable, de combiner diverses modes de recherche entre eux selon les informations proposées, et selon les publics visés, mais aussi pour que le produit évolue.

— Des "écrans d'aide", des "guides" peuvent l'aiguiller dans sa démarche de consultation. Cependant, ces nouvelles possibilités d'accès à l'information nécessitent parfois de l'utilisateur qu'il ait une idée nette de sa demande, qu'il connaisse les ressources du service et qu'il sache "naviguer" à l'intérieur du service.

— la délocalisation de l'information. Le vidéotex a permis le transport de l'information à distance, au domicile de l'usager. Celui-ci peut ainsi éviter un certain nombre de déplacements, ou démarches inutiles donc gagner du temps. Le système vidéotex brise l'espace géographique en démultipliant les accès à

l'information. Dans le cas des catalogues de Bibliothèques sur minitel, on passe d'une information fournie collectivement à tous, à une information fournie à chacun.

L'interactivité est un des atouts majeurs de ce média. Le concept d'interactivité a donné lieu à de multiples définitions, suivant en ce sens l'évolution des possibilités de l'informatique croisées avec celles des réseaux de communication. Pour Laurent MIGUET, journaliste au C.F.P.J. ¹, l'interactivité regroupe deux notions complémentaires : celle de "dialogue interactif" et celle de "dialogue convivial".

Le concept de dialogue interactif aurait précédé la naissance des messageries sur minitel : c'est la communication entre le système informatique et l'utilisateur, le dialogue homme-machine. Le dialogue convivial, serait né du détournement de l'outil par les utilisateurs de GRETEL (service minitel du journal Les Dernières Nouvelles d'Alsace) en 1982, qui utiliseront la messagerie interne pour dialoguer entre eux. Ce détournement entraînera les prestataires de services à faire du vidéotex un outil de communication qui permet à l'usager de communiquer avec le prestataire, à travers le système. C'est ce qu'on appelle les messageries. Cette forme d'interactivité engendre donc une plus grande personnalisation de l'usager. L'équilibre entre ces deux modes d'interactivité semble nécessaire à la construction d'un "bon" service : "l'avenir de la télématique se situera vraisemblablement dans une conciliation de ces deux logiques" (Laurent MIGUET). La notion de valeur ajoutée d'un service vidéotex, souvent mise en avant par les professionnels de la télématique, n'est-elle pas le dosage savant d'une télématique d'information avec une télématique de communication ?

Des faiblesses ?

La littérature sur le vidéotex aborde certaines des caractéristiques du vidéotex comme des inconvénients ou des faiblesses. Ce sont essentiellement le graphisme et la typographie (dûs aux normes techniques du vidéotex) qui sont perçus comme pauvres. Cependant, auprès du grand public doit-on considérer ces éléments comme des avantages ou des inconvénients ? En outre, les informations sont de taille réduite, et l'affichage sur écran est relativement lent. Si on peut transmettre

¹ M. MIGUET organise des stages de formation à la télématique, au C.F.P.J.

beaucoup d'informations, la mise en page doit rester brève et concise. Car il est reconnu que la lecture sur écran est un balayage rapide où l'on ne lit pas tout. Il faut donc aller à l'essentiel de ce que l'on souhaite transmettre.

Enfin, l'utilisateur néophyte devra d'abord faire l'apprentissage du maniement du terminal, puis l'apprentissage d'une démarche de consultation. Rappelons cependant qu'avec 30% de la population en contact avec le minitel, une formation d'une partie du public a été réalisée grâce à des services comme l'annuaire électronique.

* * *

Il convient d'aborder encore quelques points importants :

L'utilisateur, au milieu de l'inflation des services vidéotex aura sans doute du mal à se repérer pour trouver le service le plus adapté à sa demande. L'aspect promotionnel d'un service est essentiel, et peut-être surtout dans les applications visant le grand public. Si certains organismes ont investi de gros moyens financiers pour leur promotion, d'autres "végètent" par méconnaissance de la part du public.

Le coût d'un service pour l'utilisateur peut être un inconvénient à l'utilisation du minitel. Laurent KLEIN remarque très justement que le public "miniteliste" est prêt à payer un service à la condition qu'il soit pertinent, qu'il réponde à sa demande : "Imaginez que l'on paie un franc par minute pour voir la T.V. [...] Le coût d'un service minitel est très présent dans l'esprit des gens !" ¹.

Certains atouts du vidéotex semblent correspondre à une évolution de comportements sociaux : individualisme, rapidité, efficacité : "Quand je veux, où je veux, au moment où je le veux" : "les nouvelles techniques ouvrent en effet le champ de l'accomplissement de projets personnels, au désir de l'expression de soi" ². Il n'est pas négligeable non plus de rappeler que la consultation du minitel, pour des besoins utilitaires semble répondre actuellement, surtout au mode de vie des catégories sociales favorisées.

¹ Conférence : *Télématique et médias...* directeur des services télématiques de la radio NRJ.

² Bg. 40, p. 157.

Nous n'avons pas abordé jusqu'à présent les aspects de complémentarité, de substitution qui se jouent entre le vidéotex et d'autres médias et supports : "Aujourd'hui les autres médias jouent la complémentarité et la synergie (...). Cette utilisation (...) de l'outil télématique existe aussi bien dans la presse écrite que dans la presse audio-visuelle !" ¹ Les atouts ou inconvénients d'un outil sont donc à mettre en relation avec les autres outils d'information et de communication dont disposent une entreprise avant d'intégrer le vidéotex. Comment la CAMIF a-t-elle su tirer parti de cet outil dans sa stratégie commerciale ?

2. La stratégie minitel de la CAMIF

La CAMIF, troisième société française de vente par correspondance, réservée aux adhérents de la MAIF (Mutuelle d'assurance des instituteurs de France) a participé dès 1981 à l'expérimentation du système vidéotex à Vélizy sur un échantillon de ménages. La distribution à distance suppose pour l'utilisateur un catalogue qui permette de visualiser les articles qu'il pourra commander ; des bons de commandes, un service téléphonique permettant la prise de commande et le renseignement. Depuis 1983, la CAMIF propose à son réseau d'adhérents un système de commandes par minitel. Le service minitel s'inscrit dans une gamme de services qui "vise à prendre en compte et à satisfaire le consommateur" (M. Charles MAINGUET). Une nouvelle offre de service doit donc apporter des avantages au client. Les adhérents ont très vite utilisé ce nouveau moyen de communication avec l'entreprise, dont ils disposaient en permanence. Le taux de commandes par minitel est passé de 1,7% en 1984 à 30% en 1989. Sans se substituer aux autres moyens de commandes, la progression du minitel a été constante. En 1989, la répartition des commandes était la suivante : 44,1% par courrier, 30% par minitel, 18,6% par téléphone (7,3% = autres) ².

¹ Bg. 34, p. 75.

² *Bilan d'activités*. La CAMIF, 1989.

Présentation du service

Ce système permet avant tout à chaque client de commander des articles qui continuent de figurer sur des catalogues imprimés envoyés à chacun (le catalogue imprimé demeurant une aide indispensable pour visualiser les produits). Mais autour de ce bon de commande électronique, gravitent d'autres rubriques comme les soldes, l'historique des commandes, les calculs de crédits...

Ce service est venu compléter d'autres supports traditionnels de la vente par correspondance, mais ne s'est pas substitué à eux. Cependant, les atouts du système minitel permettent au consommateur de bénéficier de nombreux avantages lorsqu'il passe une commande :

- la mise à jour permanente des références lui donne la certitude de la disponibilité des produits et leurs prix définitifs (à la différence du catalogue général imprimé, distribué deux fois par an).
- la disponibilité du service qui fonctionne tous les jours sans interruption lui donne la possibilité de commander au moment où il le désire (à la différence du téléphone).
- l'interactivité du système entraîne une personnalisation : le client dispose sur minitel de l'historique de ses commandes, de leur suivi, et peut calculer un crédit.
- la rapidité engendrée par le traitement plus rapide des commandes reliées au site informatique central concourt aussi à une meilleure satisfaction du client, qui reçoit plus vite ses articles.
- le faible coût de la connexion contribue à une plus grande utilisation d'un service qui pour le client coûte moins cher qu'un envoi par la poste ou qu'un appel téléphonique. L'accès au service par le 36.13 entraîne un coût de 0,13 F/mn pour le client.

Les performances de ce service minitel, adopté par les clients de l'entreprise repose sur sa simplicité d'utilisation et sur sa capacité à prendre en compte les besoins du consommateur. Les atouts pointés dans ce service reposent sur un système global qui est la stratégie de l'entreprise vis-à-vis de sa clientèle. Comme dans toute offre de service, une juste adéquation est nécessaire entre le service minitel et le public auquel il s'adresse : "un service est de bonne qualité lorsqu'il satisfait exactement les besoins et attentes du client" ¹. La CAMIF, en adaptant les

¹ Cf. bg. 13.

atouts du vidéotex à son métier, la vente par correspondance, métier où l'information et les relations à distance avec les consommateurs sont vitales pour l'entreprise, a tenu compte simultanément des objectifs de l'entreprise et des besoins du client. M. Charles MAINGUET, à qui nous avons demandé ce qu'il estimait être essentiel dans la réussite d'un service minitel nous a répondu d'emblée : "répondre à des besoins". Or, pour la CAMIF, le modèle de consommation repose sur "la satisfaction des consommateurs et trois critères : la qualité des produits, l'écoute du consommateur, l'information du consommateur" ¹. Les services rendus par le minitel sont donc totalement intégrés à la stratégie globale de l'entreprise.

Le client au centre des préoccupations

L'exemple de la CAMIF montre que les conditions de réussite d'un service minitel impliquent un passage d'une logique de l'outil à une logique de service qui s'appuie sur les besoins et attentes du client. La nécessité de replacer le client au cœur des préoccupations de ce service proposé par l'entreprise repose sur une démarche marketing. Le marketing, technique de gestion visant à rationaliser les échanges entre le client et l'entreprise (et à conquérir des parts de marché supplémentaires) repose sur la segmentation du marché. L'entreprise ne s'adressera pas à une population hétérogène, car il est plus facile pour vendre un produit ou un service de s'adresser à un segment homogène. Le service minitel des aéroports de Paris illustre bien cette volonté de segmentation. Les aéroports de Paris doivent offrir à leurs 45 millions de passagers annuels une information rapide et fiable sur les horaires de vol. Le service minitel HORAV (36.15) propose le programme des horaires et un guide pratique pour les passagers, attendants ou accompagnants. Une troisième rubrique donne en temps réel le suivi des vols du jour. Si tout le monde peut consulter ce service, la cible principale est constituée par les hommes d'affaires, ceux qui voyagent souvent et dont le temps est compté ².

Au stade du projet, il faudra donc déterminer à quel(s) public(s) l'entreprise s'adresse en priorité, ce que les futurs utilisateurs attendent d'un service minitel, et

¹ Brochure CAMIF, 1989, p. 2.

² Bg. 15.

quels sont leurs comportements par rapport aux moyens d'information et de communication utilisés jusque là par l'entreprise.

L'une des particularités du média vidéotex est que l'utilisateur choisit librement d'utiliser un service. Il ne suffit pas d'appuyer sur un bouton pour que la communication s'établisse. La démarche de l'utilisateur est volontaire : choix d'utiliser le minitel, choix d'utiliser tel service plutôt que tel autre proposé par l'entreprise (dans le cas de la CAMIF, l'adhérent peut commander par minitel, par courrier ou par téléphone). L'utilisateur d'un service minitel (utilitaire) est exigeant : il ne persistera pas dans l'utilisation d'un service inadapté à sa demande, mal conçu, et sanctionnera très vite un service qui est de plus payant. Toute organisation doit tenir compte des coûts pour l'utilisateur et du libre-choix de l'utilisateur, ce qui doit la conduire à s'interroger sur les clients qu'elle va viser, sur leurs besoins en matière d'information, de communication. Que souhaite le futur utilisateur du service ? Que va lui apporter en plus ce service ?

Un service vidéotex permet de casser l'espace géographique et le temps (24h-24h, et 7 jours sur 7) : cela nécessite de réfléchir à ce que l'utilisateur souhaite éviter par rapport à un déplacement, ou par rapport à un autre média. Aux yeux d'un utilisateur, les éléments espace-temps sont primordiaux : utiliser un service sans contrainte de temps, et sans avoir à se déplacer.

L'expression "valeur ajoutée" a été mise en avant par les professionnels que nous avons interrogé. Un service prend de la valeur s'il est interactif, s'il permet un "dialogue" entre le client et l'entreprise ou organisme. Messageries, système de réservations, commandes, sont ceux qui répondent le mieux aux attentes d'un utilisateur. Mme S. ADIR (société RAYON VERT) nous a cité en exemple le cas d'un super-marché X ne voulant pas entendre parler de prises de commande par minitel. Son objectif était seulement d'informer ses clients sur ses produits. Le super-marché X a dû arrêter son service au bout d'un an, car «le contenu trop plat n'intéressait pas la clientèle».

L'interactivité permet aussi à l'entreprise de faire remonter l'information, donc de mieux connaître ses clients, leurs habitudes d'achats par exemple, et permet de proposer des produits ou services mieux ciblés. L'entreprise FORD (36.15 FORD) donne des informations sur sa gamme de véhicules, les promotions, et permet de retrouver l'adresse du concessionnaire le plus proche de son domicile. Un système de messagerie permet à l'utilisateur de laisser ses coordonnées et de poser des questions à son concessionnaire. Les fichiers d'adresses sont pour le

concessionnaire un outil pour proposer de la documentation, essai de nouveaux modèles en fonction de la personne..., donc pour mieux vendre.

La personnalisation du service de FORD, permet de mieux prendre en compte les profils d'acheteurs, et satisfait l'utilisateur dans sa recherche d'information.

Le vidéotex se réoriente vers le service dans cette meilleure prise en compte de l'utilisateur que l'on satisfait individuellement. Cette personnalisation entraîne la fidélisation de sa clientèle : en connaissant mieux ses clients, on peut mieux les satisfaire, connaître ses nouvelles attentes inévitables, améliorer le service ou le modifier...

Un service minitel peut transformer les comportements sociaux, et par conséquent transformer l'entreprise. Dans le cas de la vente par correspondance, c'est la lenteur qui a longtemps caractérisé ce mode d'achat. On commandait un article et... on attendait. Les commandes par courrier revêtaient souvent un caractère familial : "on se réunit en famille, pour passer une grosse commande, et on n'est pas pressé d'être livré" (M. MAINGUET). Or le système minitel a infléchi ce type de comportement : l'achat par minitel est plus spontané, "on commande un produit et s'il le faut on en commande un autre une heure après". La disponibilité du service minitel modifie aussi les moments où on passe des commandes : "on sent beaucoup l'effet de la télévision. Les gens commandent tard après le film du dimanche soir ou après le dernier journal... et on commande aussi la nuit !". D'un acte à caractère familial, on passe à un acte d'achat beaucoup plus personnel. Mais avec le minitel "le consommateur ne veut plus attendre, il exige d'être livré très vite, ce qui oblige l'entreprise à réagir" (M. MAINGUET), donc à intégrer tous ces changements dans l'organisation générale de l'entreprise (des modes de gestion des stocks jusqu'à leur diffusion), et dans sa stratégie commerciale.

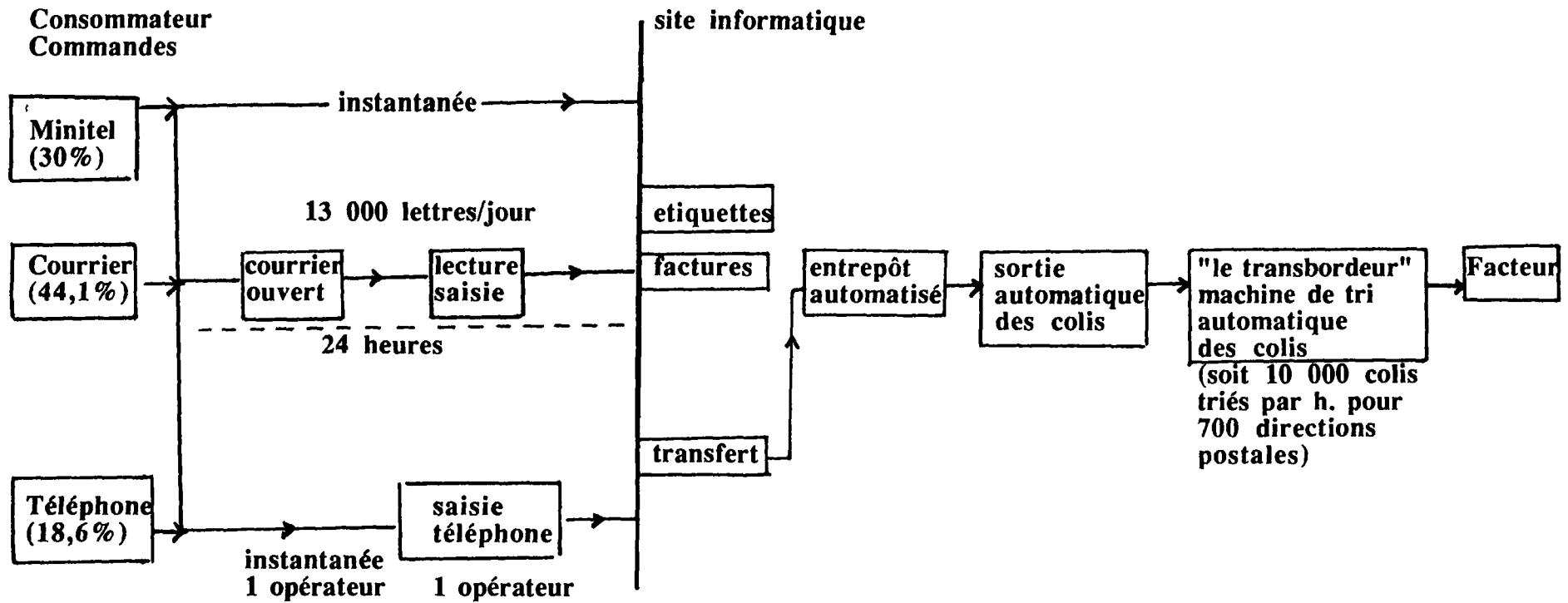
L'intégration d'un outil à une logique d'entreprise

Avant même le pari sur le vidéotex tenté en 1981 par la CAMIF, celle-ci offrait tant par sa nature commerciale (la vente par correspondance) que par sa culture d'entreprise (une société coopérative fondée sur un modèle de consommation : qualité des produits, écoute du consommateur et volonté de l'informer) un terrain choisi pour un développement vidéotex. Encore fallait-il y croire à l'époque, comme le note pertinemment M. Charles MAINGUET.

Toute société de vente par correspondance repose sur la réponse la plus rapide et la plus efficace à une demande de sa clientèle (commande et livraison d'un produit). C'est pourquoi elle doit gérer au mieux :

a) l'élaboration d'un catalogue qui permet au client de visualiser et choisir les produits. Le catalogue est une offre d'information et une proposition d'achat. En ce qui concerne le catalogue, la CAMIF a préféré jouer avec le vidéotex d'une complémentarité, en y inscrivant toutes les variations qui par leur nature ne peuvent exister sur un catalogue imprimé diffusé deux fois par an : la fluctuation des prix des articles, les promotions, les indisponibilités.

b) le traitement des commandes et la gestion des stocks. Ces deux vecteurs sont fondamentaux dans l'organisation d'une entreprise de vente par correspondance. Le service minitel a permis de réduire les coûts de traitement des commandes, le client faisant lui-même l'enregistrement automatique de sa commande. Il y a une économie de temps, puisque la commande est instantanée (alors que le courrier demande un délai d'acheminement de 24h à 48h), et une économie de personnel. Le schéma suivant montre les trois circuits de commandes des articles et les "gains" apportés par les commandes sur minitel :



CIRCUIT DES COMMANDES A LA CAMIF

Le serveur télématique est relié directement au site informatique central de la CAMIF, ce qui permet une gestion instantanée des commandes. L'édition des factures et des étiquettes, ainsi que la sortie de stock des articles sont "pilotés" par le consommateur. Par rapport aux commandes par courrier, l'entreprise gagne en temps 24 h. De plus pour l'entreprise les commandes par minitel coûtent 2 fois moins cher qu'une commande par courrier, et 5 fois moins cher qu'une commande par téléphone.

La logistique de l'entreprise a été réorganisée pour répondre à la demande de rapidité de livraison de la clientèle. De nouveaux outils ont été installés depuis 1988 : des entrepôts automatisés qui trient 10 000 colis à l'heure pour 700 directions postales.

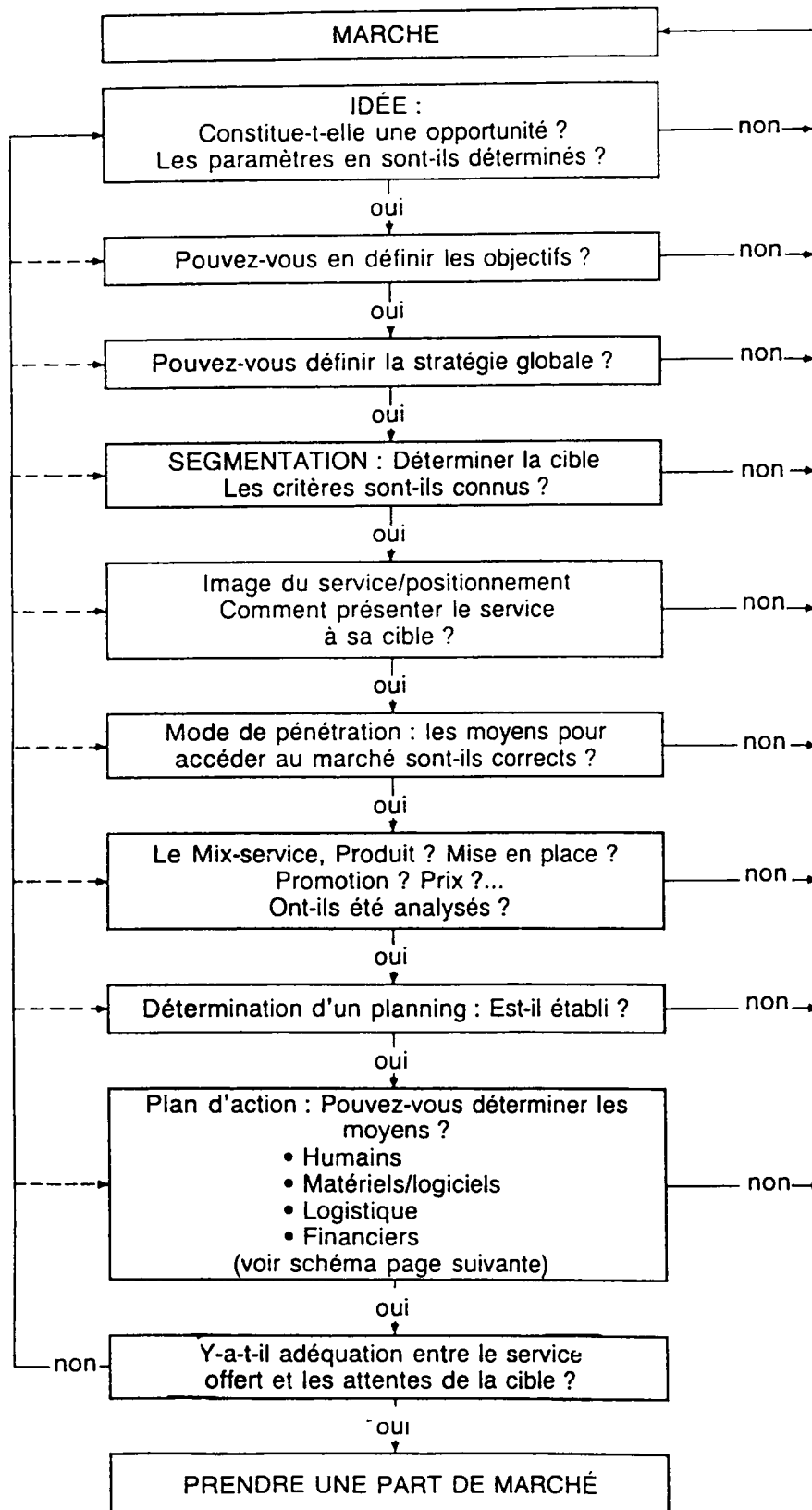
Les gains apportés par la maîtrise technique du vidéotex au sein de l'entreprise n'auraient pas suffi à eux seuls à assurer le succès du service, s'il n'y avait pas une cohérence entre le projet d'entreprise, ses fondements et la représentation sociologique des usagers. Il ne faut pas oublier que la CAMIF est une société coopérative, formée de sociétaires et construite autour d'une culture de services auprès de ceux-ci. Ces sociétaires forment une population homogène (enseignants, ayant des références communes, des comportements sociaux relativement semblables et des comportements d'achats identifiables).

La boucle se referme : une société qui dès l'origine s'est souciée de ses adhérents, a su "naturellement" utiliser et intégrer à son organisation un nouvel outil d'information et de communication qui répond à la demande du "client".

3. Pour une réussite des services vidéotex : schéma de réflexion

Au cours de la conférence *Télématique et médias*, Jean-Pierre GIRARD, directeur des services télématiques du magazine *L'Express*, soulignait que l'édition télématique demandait des compétences transversales : "pour éditer un service, il faut faire du marketing, savoir dialoguer avec le serveur, avoir des capacités rédactionnelles". Car il ne suffit pas qu'un organisme détienne de l'information — aussi pertinente soit-elle — pour qu'il sache l'éditer "télématiquement". Le métier de l'édition télématique, réunion de l'édition et de l'information requiert donc des capacités multiples qui vont de l'approche marketing, au choix de l'information à transmettre, à sa mise en forme, au lancement du produit sur le marché.

Ces capacités peuvent se synthétiser sous la forme du schéma de réflexion suivant :



Nous avons choisi de présenter ci-dessus le tableau extrait de l'ouvrage : *La Réussite télématique* (IN'GO, 1987). Mais il convient de constater que cette réflexion est récurrente aussi bien sur le terrain, que dans les discours des professionnels rencontrés au cours de notre recherche.

Après avoir défini la cible en fonction des objectifs de l'entreprise et des spécificités du vidéotex, dont il faut tenir compte dans la conception du service, l'entreprise ou organisme devra se pencher sur de multiples critères qui entrent aussi en jeu dans la notion de qualité du service. Nous allons dégager quelques critères qui concourent à cette qualité intrinsèque d'un service.

Les enjeux de la qualité globale d'un service sont déterminants, car il faut garder présent à l'esprit que le vidéotex fait partir des industries de services (par opposition aux industries de produits manufacturés). Donc, la conception, l'organisation et l'articulation d'un service sont essentiels, car si la prestation fournie à l'utilisateur n'est pas satisfaisante, il ne persistera pas dans l'utilisation du service. Sans faire l'inventaire exhaustif de chacun des éléments de la "chaîne télématique", on peut cependant repertorier certains de ces éléments :

- la partie générique et l'habillage du service : choix du mnémonique (car combien d'utilisateurs retiendront le 36.15 VDP 15 ?), qualité de l'écran d'accueil, par un logo clair et qui s'affiche rapidement ; qualité du sommaire, et des sous-sommaires (libellés claires des rubriques, clarté de la mise en page).

- les aides à la circulation : les guides ; recherche de modes de navigation au sein du service ; ergonomie des commandes : dans l'intérêt du prestataire, il est conseillé de respecter les normes Télétel pour les touches de fonction (suite, envoi, sommaire...), ce qui contribue à ne pas dérouter l'utilisateur et faciliter sa démarche.

- les contenus du service : quels modes d'accès à l'information conviendront le mieux, comment les combiner pour faciliter la recherche de l'utilisateur (cf. supra p. 9). Quelles rubriques souhaite-t-on proposer et comment souhaite-t-on les proposer ? Dans l'exemple de la CAMIF, le bon de commande est le fil directeur autour duquel s'organise l'ensemble du service. Quels sont les objectifs de chaque rubrique ? Que faut-il mettre en avant, ou éviter de dire ? Jusqu'où va-t-on dans le contenu ?

- le rapport qualité prix : choisir un accès Télétel en fonction de la cible et de la "valeur" de son information. Il doit y avoir une cohérence entre la prestation, les objectifs finaux du prestataire et les coûts d'interrogation supportés par l'utilisateur. La

CAMIF, en choisissant le 36.13, répercute à l'usager un coût inférieur à celui d'un timbre-poste ou à celui d'un appel téléphonique (0,13F/mn). Elle ne cherche pas à "rentabiliser" ce service directement par l'outil minitel.

Enfin, chacun sait qu'un service, quel qu'il soit, finit par s'user, et qu'il existe des cycles de vie d'un service. Un service minitel n'échappe pas à des cycles de vie. Donc, même si le service marche bien, l'organisme doit être attentif à l'évolution inévitable des besoins de sa clientèle, et donc envisager de nouvelles rubriques, ou renforcer le nombre de portes...

En outre, le rôle de la promotion publicitaire dans un service minitel est capital : pour se faire connaître et pour susciter les besoins des futurs utilisateurs. La façon de présenter le service à la cible peut être déterminante. Selon la stratégie de l'entreprise elle pourra viser à conquérir et/ou fidéliser une clientèle. La publicité traduit une image spécifique que l'on veut communiquer à la cible, et qui doit correspondre à ses besoins.

4. La Bibliothèque publique confrontée au minitel

La Bibliothèque, service public s'adressant à tous, remplit à la fois des fonctions documentaires et des fonctions culturelles.

Nous aborderons très brièvement les fonctions culturelles de la Bibliothèque, qui tout en n'entrant pas "directement" dans notre recherche, ne sauraient être négligées, car elle mange du temps, du personnel, de l'argent. La Bibliothèque propose aujourd'hui, souvent en partenariat avec d'autres institutions culturelles, sociales, éducatives ou avec d'autres professionnels du livre (libraires, écrivains...) des expositions, animations, conférences, ateliers... Ces activités font de la bibliothèque un lieu d'échanges, de confrontation avec les usagers, et assurent aussi la promotion de la bibliothèque... dans son offre documentaire.

La bibliothèque dans ses fonctions documentaires :

Une bibliothèque met à la disposition de son public (réel et potentiel) des documents qu'elle doit sélectionner, acquérir, organiser, mettre en valeur et conserver. La bibliothèque est le lieu où tout citoyen peut trouver des documents divers (livres, disques, films...) dans un but de distraction, d'information et/ou de

formation. La Bibliothèque aujourd'hui ne vit plus en vase clos : face à l'inflation documentaire et le budget dont elle dispose, aucune Bibliothèque ne peut acquérir tous les documents. La Bibliothèque a donc besoin de coopérer avec d'autres établissements pour faire face à la demande de ses usagers. Le rôle fondamental de la bibliothèque est l'offre documentaire. Pour communiquer des documents et de l'information la bibliothèque exerce des compétences et propose des services aux usagers. En ce sens, toute bibliothèque pratique à des degrés divers une politique de l'offre documentaire et une politique de la demande documentaire ¹. Une politique de l'offre documentaire consiste à proposer à l'utilisateur des documents, à constituer des catalogues, à assurer la promotion des documents par des animations... Toutes ces activités "sont caractérisées par la séduction du public" ².

Une politique de la demande documentaire s'appuie sur les besoins précis d'un usager précis. La Bibliothèque se donne les moyens d'aider chaque usager à formuler sa demande. Ce sont par exemple des activités comme les réservations, du personnel affecté à répondre aux questions des usagers, des services d'information et de documentation, tels qu'Eugène MOREL les concevait déjà... en 1910 : "Renseigner, fournir vite, à toute heure, selon les besoins de l'instant, les renseignements, la documentation de la vie, des sciences et des métiers" ³.

Ces deux stratégies : offre et demande sont complémentaires et doivent maintenir un équilibre dans l'organisation des activités de la bibliothèque pour répondre au mieux à la diversité des usagers et de leurs pratiques (et à sa fonction patrimoniale).

En ce sens, la bibliothèque n'est pas simplement un lieu de distribution de documents, mais surtout un lieu de communication, entre le public et le bibliothécaire. Le bibliothécaire agissant comme médiateur entre les ressources de la bibliothèque et l'utilisateur.

L'intrusion des services vidéotex dans les bibliothèques publiques porte sur les fonctions documentaires de la bibliothèque (catalogue, réservations de documents, messageries, informations générales). L'émergence du vidéotex dans les bibliothèques publiques s'est d'abord concrétisé avec les systèmes informatisés mis en place au sein de la Bibliothèque. Ce qui permettait à l'utilisateur d'avoir accès à distance au catalogue informatisé. Cependant, certaines bibliothèques sans

¹ Sur ces notions d'offre et de demande, on pourra se reporter à bg. 56.

² Bg. 56.

³ MOREL, Eugène. *La Librairie publique*. Armand Colin, 1910.

ressources informatiques ont "choisi" d'être hébergées par des serveurs extérieurs pour proposer des informations sur la bibliothèque et/ou des services de messagerie.

En cheminant dans cette première partie des spécificités du vidéotex vers son intégration dans la stratégie d'une entreprise à vocation commerciale, nous avons montré que la logique d'un outil confrontée aux objectifs d'une entreprise, à travers une démarche marketing, amène à une adéquation entre l'outil, l'entreprise et sa clientèle.

Comment peut-on comparer la CAMIF à une bibliothèque publique ? Dans les deux cas, il y a fourniture de services. Toutes les deux doivent chercher le moyen le plus rapide et le plus efficace pour satisfaire l'utilisateur (client ou "lecteur") : "l'objectif d'un service minitel est avant tout d'améliorer la qualité de service, donc de délivrer vite et bien l'information recherchée" ¹. Pour passer de la logique du média à la logique du service, il est nécessaire de replacer l'utilisateur au centre des préoccupations de la Bibliothèque, dans une optique marketing. Réjean SAVARD souligne que "le point fort de l'approche marketing, c'est qu'elle place l'utilisateur et surtout le non-utilisateur au premier plan des préoccupations des spécialistes de l'information documentaire".

Le marketing n'a cependant pas la même acception pour une entreprise et pour un service public comme la bibliothèque. Si l'entreprise cherche à conquérir des parts de marché, c'est-à-dire à vendre ses produits ou services en stimulant les besoins d'une clientèle ciblée, la bibliothèque publique, elle, ne cherche pas de créneaux, dans la mesure où elle s'adresse à tous, ceux qui viennent, ceux qui n'y viennent pas, ainsi qu'à ceux qui ne sont pas nés ! Cependant la Bibliothèque se doit de rendre des services qui correspondent à des besoins, exprimés ou non. Et ces services ne seront sans doute pas les mêmes pour tous. En ce sens, on peut donc avoir une approche marketing des services de la Bibliothèque, donc des services vidéotex.

En nous appuyant sur l'approche marketing présentée dans cette première partie, nous aborderons maintenant l'analyse de ces services, sous l'angle des bibliothécaires et des utilisateurs :

¹ Cf. bg. 4

- quelle démarche a amené une bibliothèque à proposer un service vidéotex ?
Quelle place prend l'utilisateur dans ces nouvelles propositions ?
- quels sont les contenus de ces services ? Qu'ont-ils modifié dans la bibliothèque ? Quelles sont les évolutions envisagées par les professionnels ?
- comment les utilisateurs réagissent-ils à ces nouveaux services ? Leurs comportements ont-ils changé à l'égard de la bibliothèque ? Ont-ils de nouvelles demandes ?

II. QUAND LA BIBLIOTHEQUE S'OFFRE SUR MINITEL...

Liminaire

Pour cette deuxième partie nous nous sommes appuyés d'abord sur des questionnaires d'enquête. Nous avons également utilisé des documents, tels que des brochures de présentation des services, guides, statistiques, notes d'information internes... qui nous ont été adressés par les bibliothécaires.

A notre connaissance, il n'existait pas de recensement quantitatif des services vidéotex quand nous avons commencé notre étude. C'est pourquoi nous avons élaboré un premier questionnaire adressé à l'ensemble des B.C.P. (cf. Annexes), destiné à dénombrer la présence d'un service vidéotex ou les projets ; puis nous avons élaboré un deuxième questionnaire (cf. Annexes) adressé à 60 B.M. et aux 3 B.C.P. qui disposaient d'un service pour nous permettre d'établir un "état des lieux".

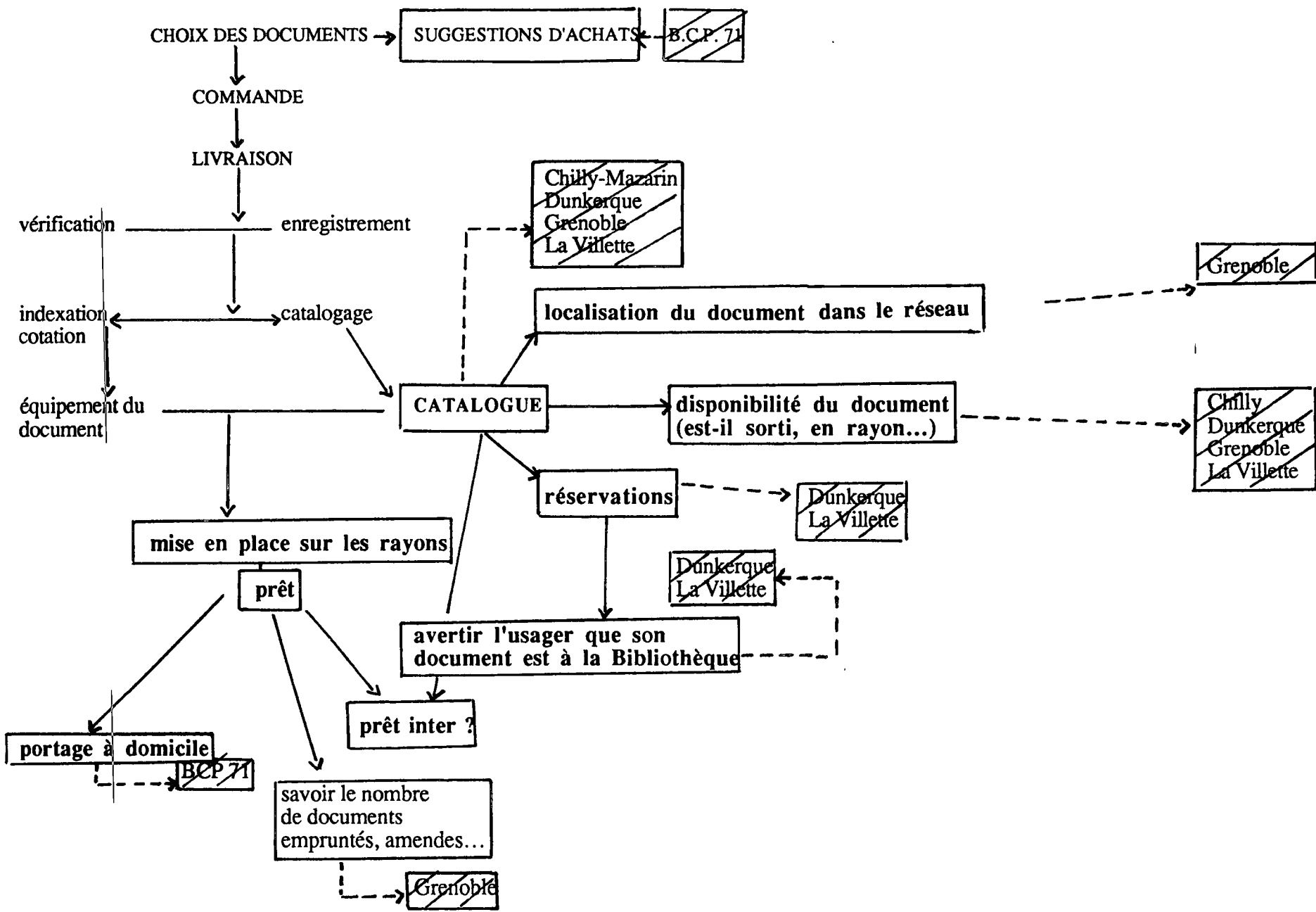
Nous nous sommes adressés pour obtenir les informations concernant les B.M. à la Direction du Livre, aux fournisseurs de systèmes informatiques, aux agences régionales de coopération, aux B.C.P., et à certains clubs d'utilisateurs de systèmes informatisés. C'est ainsi que nous sommes arrivés au chiffre de 60 B.M., chiffre qui ne prétend pas à l'exhaustivité.


Nous avons recueilli au total 32 réponses positives (29 B.M. et les 3 B.C.P.). Notre étude s'est donc appuyée sur ces réponses. Nous avons complété notre démarche par des entretiens qualitatifs (cf. Annexe) avec des directeurs de bibliothèque, ou des responsables de service de 7 bibliothèques présentant des services vidéotex différents (se reporter aux fiches signalétiques). Ce sont les B.M. de Chilly-Mazarin, Dunkerque, Grenoble, Saint-Etienne, la B.C.P. de Saône et Loire, la B.P.I. et la médiathèque de La Villette.


Enfin, nous avons choisi de mener une enquête auprès des usagers d'une B.M. (Grenoble) et des utilisateurs de deux services minitel (B.M. de Dunkerque, B.C.P. de Saône et Loire).

Pour plus de clarté dans l'exposé qui va suivre, nous avons fait une fiche signalétique de chacun des 7 services, que l'on trouvera dans les annexes. Nous avons également fait 2 tableaux synthétiques (voir pages suivantes), montrant le circuit de l'offre documentaire et/ou d'information à l'intérieur d'une bibliothèque en général, et les points dans lesquels s'inscrivent ces services.

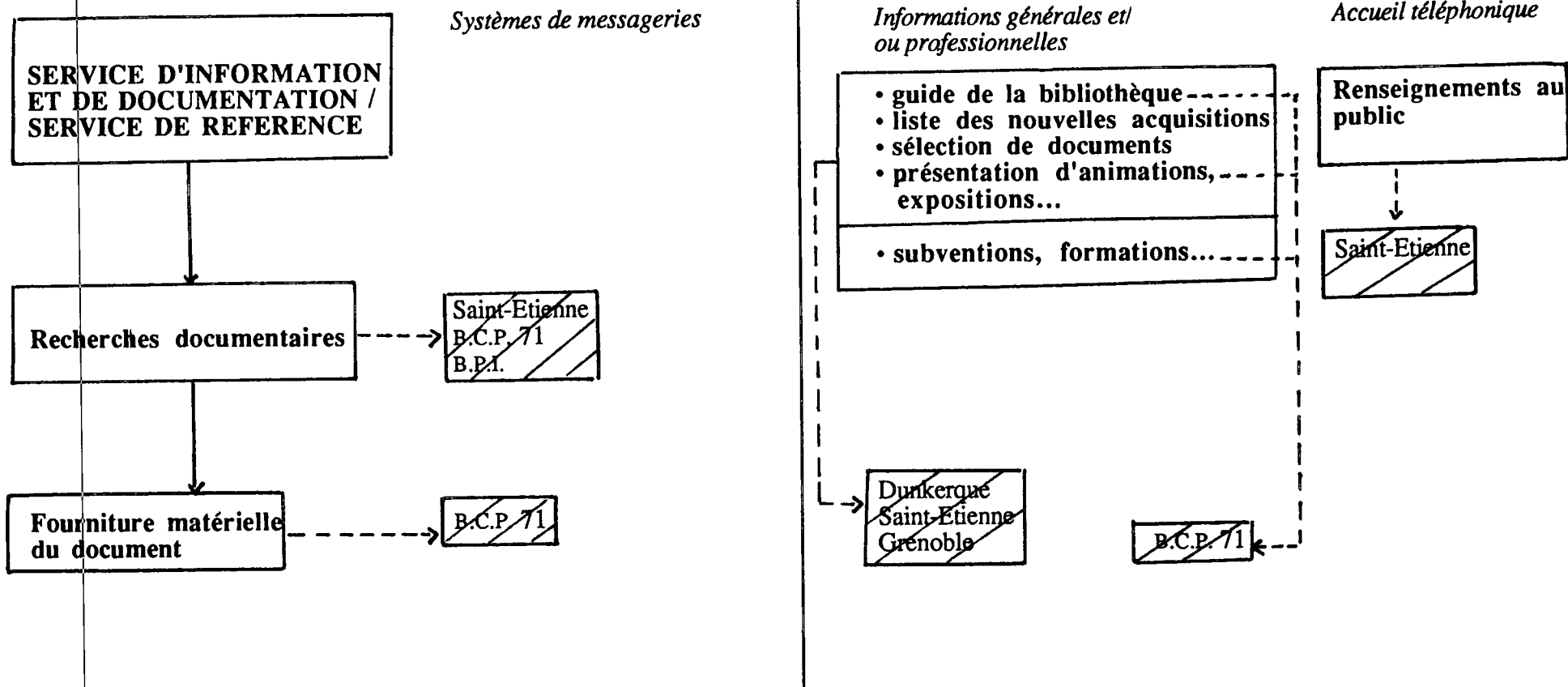
1. CIRCUIT DE L'OFFRE DOCUMENTAIRE ET D'INFORMATION A L'USAGER



 Intervention du minitel dans l'offre documentaire et/ou d'information des B.M. de Chilly-Mazarin, Grenoble, Dunkerque, B.C.P. de Saône et Loire, B.P.I. et Médiathèque de La Villette.

 Circuit général de l'offre documentaire et/ou d'information dans une bibliothèque

2. (SUITE) CIRCUIT DE L'OFFRE DOCUMENTAIRE ET D'INFORMATION PAR MINITEL



Intervention du minitel dans l'offre documentaire et/ou d'information



Circuit général de l'offre documentaire et/ou d'information dans une bibliothèque.

1.. POURQUOI UN SERVICE MINITEL ?

Mettre à jour les raisons sur lesquelles ces Bibliothèques publiques se sont appuyées, à un moment donné, pour mettre en place un service minitel, remonter à la source des projets nous a semblé nécessaire pour répondre à deux questions centrales : pourquoi utilise-t-on dans une bibliothèque le minitel ? Et pour qui, pour quel(s) public(s) ?

Les moyens techniques et leurs conséquences

En exploitant les données fournies par les questionnaires et les entretiens, il nous est apparu que les motivations recouvrent des origines diverses, cependant toujours liées bien évidemment aux moyens informatiques dont peut disposer la bibliothèque.

Les bibliothèques ayant un système informatique intégré peuvent communiquer à distance leur catalogue et/ou faire des réservations, envoyer des informations diverses, dans la mesure où les fournisseurs ont développé une interface vidéotex. Trois sociétés apparaissent au fil de nos enquêtes : Opsys, Tobias et GEAC.

N'ayant eu accès qu'à quatre cahiers des charges concernant l'informatisation (fourni à la suite des entretiens ou joints aux questionnaires d'enquête), il ne nous est pas possible d'estimer le nombre exact de Bibliothèques informatisées qui avaient inclu ou non cet aspect télématique dans leur cahier des charges initial. Cependant, si l'on observe l'offre actuelle des fournisseurs de logiciels sur le marché des bibliothèques ¹, on relève qu'en 1990, sur 19 systèmes présentés dans cet article, 11 sociétés proposent un "accès minitel", 1 société l'a mis à l'étude et 3 autres l'indiquent dans les développements prévus. Peut-on dire que le marché des constructeurs fait pression sur le client ? Ou bien, que les professionnels des bibliothèques, par une demande accrue ont fait pression sur cette offre en forte évolution dans les sociétés informatiques ? Ou bien encore que l'accès minitel était pensé, voulu, en amont de l'informatisation ?

¹ Cf. Dossier : *logiciels pour bibliothèques*. Livres-Hebdo, n° 20, 18-5, 1990, p. 61-87.

Les sociétés Geac et DATAPOINT que nous avons contactées à ce sujet affirment qu'elles ont développé au départ certains accès minitel, à la demande des premières Bibliothèques qu'elles ont informatisées, puis que d'autres bibliothèques ont suivi :

"Chilly-Mazarin nous a soumis la question du minitel, avec l'idée de l'accès au catalogue par minitel au sein de la bibliothèque et à distance. La société DATAPOINT est la première à avoir travaillé sur le vidéotex.. Ensuite, d'autres bibliothèques nous ont demandé la même chose" (M. Amziane, TOBIAS).

"C'est à la demande expresse de la deuxième bibliothèque que nous avons informatisée : la médiathèque de La Villette. L'accès extérieur à l'OPAC est devenu une constante des cahiers des charges depuis 2 ans,... c'est ce qui omnubile les B.M. et secondairement l'accès du lecteur à la réservation" (GEAC).

Si les bibliothécaires ont donc voulu disposer de ces nouvelles possibilités de communication à distance, leurs remarques soulèvent des contraintes, voire des insuffisances de leurs services minitel :

"Les fournisseurs ne sont pas toujours capables de faire ce qu'on souhaiterait" (M. Cloarec, La Villette).

"On souhaite des améliorations, sur les statistiques, avoir des pages de présentation" (Mme Goupille, Chilly-Mazarin).

"Le fait qu'il soit calqué sur le module de consultation ne permet aucune des fonctions définies : réservations, messageries, informations. De plus il n'est pas accessible 24h sur 24" (La Rochelle).

"Il y a un problème de compatibilité entre le minitel et le système informatique" (La Ricamarie).

Les motivations de ces bibliothécaires se heurtent donc à la technique, aux systèmes informatisés mis en place, aux développements minitel qui ne correspondent pas toujours à ce qu'il souhaiteraient. Cependant ces contraintes sont loin de faire oublier certaines des possibilités virtuelles du minitel, même si on ne peut pas tout mettre en pratique maintenant.

Ainsi, on met en avant l'ouverture de la bibliothèque sur l'extérieur : "la consultation du fonds de chez soi" (Villeurbanne), "une meilleure communication des fonds" (Vence).

La bibliothèque ayant délocalisé par minitel son catalogue informatisé le perçoit comme un plus pour l'utilisateur : "c'est un service 24h sur 24" (Mons en Barœul) ; "les lecteurs peuvent avoir une vue très précise des fonds : les dernières acquisitions y figurent très rapidement" (Oullins) ; "des usagers peuvent interroger de chez eux, de leur lieu de travail, l'existence ou la disponibilité d'un ouvrage" (Digne les Bains).

La bibliothèque donne aussi une nouvelle image d'elle-même à son public : "la bibliothèque est perçue comme un service novateur" (Vendôme). L'usage d'une nouvelle technologie contribue à la promotion de l'établissement.

Pour les bibliothèques n'ayant pas — au moment de la création du service minitel — de moyens informatiques propres, des opportunités de venir se "greffer" sur des serveurs extérieurs ont été saisies. C'est en général le serveur télématique municipal ou départemental, qui les hébergent. Ces bibliothèques, en nombre plus restreint (nous en avons répertorié 6) ont été en général contactées par leur municipalité, conseil général, ou par les services informatiques de la collectivité. Ces opportunités de moyens informatiques impliquaient donc pour ces bibliothèques un questionnement sur les services à offrir, dans la mesure où le catalogue (hormis le cas de Grenoble) n'était pas informatisé. A travers nos enquêtes, apparaissent là les messageries, des informations générales destinées au grand public pour les B.M. ou des informations professionnelles pour les B.C.P. A l'inverse des Bibliothèques informatisées qui proposent le plus souvent le catalogue, et très rarement les réservations, les bibliothèques hébergées par des serveurs extérieurs mentionnent plus explicitement comme objectif l'amélioration de certains services rendus par d'autres médias ou supports : la mise en place d'une messagerie à Saint-Etienne, permettant à l'utilisateur de poser des questions avait pour but de désencombrer le standard téléphonique du service de renseignements, mais aussi de permettre de communiquer avec la Bibliothèque en dehors de ses heures d'ouverture.

Nous avons rencontré un cas atypique parmi ces services : celui de la B.P.I. qui est hébergé par un centre serveur privé — CTL — par l'intermédiaire du quotidien "Libération", car "la bibliothèque ne pouvait pas gérer l'infrastructure d'un service minitel" (Mme Stra, B.P.I.). Le service minitel constitué d'une messagerie a fait

suite à un service de renseignements téléphonique ouvert à tous les publics, et qui fonctionnait depuis l'origine de la bibliothèque.

Contactés par le service de documentation de *Libération* qui disposait d'une messagerie sur ce serveur, les bibliothécaires ont pensé que ce service correspondait à un créneau similaire au leur : "le service téléphonique ne fournit pas les documents, mais des références, des "brèves", des adresses...". L'image donnée par *Libération* correspond à l'image de la B.P.I. : "l'une des vocations de la B.P.I. est de fournir de l'actualité" ; de même la B.P.I. offrait au quotidien non seulement une image de marque, celle d'un grand centre culturel, mais aussi une force de travail... car 10 personnes travaillent dans ce service de documentation et d'information.

Implication des élus

A l'origine de l'ensemble de ces services minitel, une quantité non négligeable d'élus s'est impliquée en amont de leur réalisation. Sur les 29 Bibliothèques municipales, 8 élus ont été mentionnés à la question : "qui a eu l'idée de ce service ?". Si nous n'avons malheureusement pu joindre qu'un seul élu (adjoint aux affaires culturelles) lors de notre recherche, ce qui ne saurait constituer qu'un point de vue unique sur lequel nous reviendrons cependant dans la 3ème partie, quelques bibliothécaires ont cité le "souci d'innover" des élus ou "l'argument financier" [quand le service est lié à l'informatisation] : "un minitel coûte moins cher qu'un terminal, et puis on peut proposer le catalogue à l'extérieur", "aller plus loin dans le service rendu aux usagers". A Grenoble un consensus semble s'être établi entre les élus et le conservateur sur la mise en place du service télématique hébergé par le service informatique de la ville. Ce service serait le premier d'un projet plus global de télématique municipale pouvant héberger de multiples prestataires. Serait-ce le prolongement d'un serveur appelé CLAIRE né à Grenoble avec les débuts du vidéotex, et tentative d'amorcer un dialogue entre les diverses administrations et le public ?

Dans la plaquette de présentation de ce service (destinée à être diffusée auprès de la population grenobloise), le maire écrit en éditorial :

"Dès 1988, 4,5 millions de francs sont engagés pour acquérir le matériel et les logiciels nécessaires à l'information [sic] des 19 Bibliothèques municipales de Grenoble qui réalisent à elles seules 700 000 prêts par an. Aujourd'hui le 36.14 BIB est opérationnel ! Un réflexe qui permet d'être constamment en connexion avec le réseau des bibliothèques [...] et de pouvoir choisir rapidement [...] livres, cassettes, disques et estampes. Un formidable outil pédagogique mis gratuitement à la disposition de tous !"

Le maire montre ainsi l'effort d'investissement financier de la municipalité pour moderniser un service culturel. Il établit un rapport entre les 4,5 millions de coûts et les 700 000 prêts annuels. L'informatisation apparaît à la fois comme une nécessité d'améliorer la gestion interne (la fonction de prêt). Cependant la mise en avant du mot prêt souligne déjà que l'informatisation est avant tout au service du public... une "information" (sic) en direction du public !

Ce qui est le plus marquant, c'est la mise en relation très forte entre l'informatisation et la naissance du service minitel. Ce dernier serait l'aboutissement qui permettrait "à tous" de pouvoir profiter pleinement des ressources de la bibliothèque (le catalogue). Soulignons enfin l'expression "formidable outil pédagogique" qui semble signifier qu'un service minitel serait par lui-même éducatif. Aujourd'hui, les collectivités territoriales sont de plus en plus sensibles à la communication, à leur image. La bibliothèque — à travers son service minitel — apparaît ici comme la vitrine de la politique culturelle d'une municipalité.

Nous avons distingué deux logiques à l'œuvre dans la création des services vidéotex :

— une logique de causalité : c'est parce qu'il y a informatisation de la bibliothèque, c'est parce que des élus le souhaitent, c'est parce que l'outil offre de nouvelles possibilités de communication. C'est par exemple le cas de la B.M. de Chilly-Mazarin, qui propose son catalogue sur minitel, développé avec l'informatisation, et à la demande d'un élu, informaticien de métier, soucieux des nouvelles techniques.

— une logique active qui face à une opportunité extérieure, convie la bibliothèque à se demander pourquoi elle va utiliser ce média, quelles activités elle va pouvoir proposer.

Nous citerons l'exemple de la B.C.P. de Saône et Loire, dont le service minitel est hébergé par le Centre de traitement informatique du département. Le service se propose essentiellement d'accélérer les transmissions des demandes de documents faites par les bibliothèques du réseau, par la mise en place d'une messagerie pré-formatée ; des pages d'information professionnelle permettent aussi d'avoir une information à jour et disponible à tout moment (dossiers de subventions, par exemple).

Un cahier des charges vidéotex ?

L'informatisation d'une bibliothèque exige une réflexion préalable sur les tâches réalisées au sein du service : catalogage, prêt, recherche documentaire, acquisitions..., sur les besoins de la bibliothèque et ceux des usagers. En quoi l'informatisation de certaines fonctions va-t-elle améliorer la gestion interne, en quoi va-t-elle améliorer le service rendu à l'utilisateur ? L'objectif de cette analyse, reconnue comme nécessaire par tous les bibliothécaires est de disposer à terme de moyens informatiques qui permettent de rationaliser certaines des fonctions internes, de diminuer la multiplication de certaines tâches et d'accroître la productivité. Toutes ces modifications doivent concourir à une plus grande satisfaction des besoins des usagers : "l'informatisation d'une bibliothèque ne prend de sens réel que si elle est effectuée de façon à accroître la capacité de la bibliothèque à répondre aux besoins multiples de ses usagers" ¹. En règle générale, cette analyse est "transcrite" dans un cahier des charges.

Nous nous sommes demandés ce qu'il en était pour les services vidéotex. Les bibliothèques ont-elles établi des cahiers des charges spécifiques ? 29 bibliothèques nous ont répondu par un non. Si la majorité des bibliothèques n'ont pas établi de cahier des charges télématique, est-ce parce que leur service est vécu comme un simple prolongement de l'informatisation ? Ces bibliothèques en effet proposent presque exclusivement le catalogue en ligne (à l'exception de deux bibliothèques qui proposent aussi un système de réservations). Pourtant, certains bibliothécaires ont le sentiment de carences : "Ce n'est pas un produit", "Ce n'est pas assez interactif". Mais qu'est-ce qu'un produit ? Est-ce autre chose que le fait de proposer de façon identique un service à l'intérieur, comme à l'extérieur de la bibliothèque ?

¹ Cf. bg. 68.

Trois bibliothèques seulement signalent la rédaction d'un cahier des charges "vidéotex". Une seule de ces bibliothèques a confié la réalisation technique du cahier des charges à une société privée.

La synthèse de ces documents révèle qu'ils reprennent une analyse des activités à proposer par minitel et les publics visés. Ce sont :

- l'intégration des services existants dans la Bibliothèque : accès à la consultation du catalogue, réservations, informations sur les nouvelles acquisitions, les animations...

- l'intégration de services existants déjà sur un serveur télématique extérieur : messageries, informations professionnelles (pour une B.C.P.)

- les publics auxquels le service minitel s'adresse : pour la B.C.P., cette extension concerne strictement le public professionnel. Pour une B.M., la consultation du catalogue concerne tous les publics, sauf les réservations qui ne s'adressent qu'aux usagers inscrits et à d'autres bibliothèques dans la perspective du prêt inter-bibliothèques.

- les coûts pour l'utilisateur : le 36.14 (ou 36.15) permet l'accès au service à un coût identique de n'importe quel point du territoire avec la volonté d'élargir son public (B.M.)

- les nouvelles configurations techniques sont mentionnées et mises en relation avec les moyens informatiques dont on dispose : sans les mentionner tous : liaison entre ordinateurs, ligne Transpac, nombre de portes affectées à la consultation extérieure, temps de réponse, maquettes d'écrans pour certaines rubriques...

Comme le cahier des charges concernant l'informatisation intégrée de la Bibliothèque, la réalisation d'un cahier des charges télématique a été ressentie comme nécessaire pour clarifier les objectifs de la Bibliothèque vis-à-vis de son public.

A qui s'adressent ces services vidéotex ?

Nous avons dit dans notre première partie qu'un service minitel met en relation un prestataire de service et un utilisateur. Pour que le service soit pertinent (réponde à des besoins) et efficace (qu'il soit pleinement utilisé), l'entreprise ou organisme public doit cibler son client, usager, et déterminer ses attentes, ses demandes.

Si dans le domaine culturel, l'offre précède toujours la demande, les bibliothèques publiques, confrontées à des taux de fréquentation qui augmentent modérément ¹ malgré des moyens acrus depuis une décennie (locaux, budget, personnel) cherchent à conquérir de nouveaux publics. Dans un domaine comme celui de l'illettrisme, les Bibliothèques, avant de mettre en œuvre des activités spécifiques pour les personnes touchées par l'illettrisme, ont cherché (souvent en partenariat avec d'autres organismes sociaux, d'éducation...) à mieux cerner ces "non-usagers", à connaître leurs comportements, leurs parcours biographiques, les lieux où l'on peut toucher ces publics. Cet exemple, qui peut paraître nous éloigner des services minitel pose cependant la même question : dans l'optique d'un service minitel, à quel public veut-on s'adresser ?

C'est pourquoi nous avons d'abord demandé aux bibliothécaires s'ils avaient réalisé une enquête préalable auprès des usagers. Une seule bibliothèque a répondu par un oui net : "par commission du réseau" (B.C.P. de Saône et Loire). "Semblable" à la CAMIF dans sa structure de réseau, la B.C.P. travaille (le plus souvent à distance) avec les petites bibliothèques qu'elle dessert. Au moment de l'élaboration de son cahier des charges contenant une "extension télématique", cette B.C.P. a mis en place une commission de travail comprenant du personnel de la B.C.P., des bibliothécaires professionnels et bénévoles de son réseau, et le directeur des services informatiques du département. L'objectif était de déterminer et confronter les besoins de ces futurs utilisateurs avec les objectifs de la B.C.P., et avec les possibilités du serveur départemental. C'est ainsi que lors de ces réunions de travail, les futurs utilisateurs ont pu, dans un premier temps être familiarisés avec les perspectives et les possibilités offertes par un réseau minitel. La structure générale du service a donc été élaborée en commun pour répondre au mieux aux besoins des uns et des autres.

Si aucune autre bibliothèque n'a réalisé d'enquête, cela ne permet pas d'affirmer qu'elles se désintéressent de l'utilisateur final d'un service à distance ! C'est pourquoi nous avons mis en relation cette question de l'enquête préalable avec la question suivante : "A qui s'adresse votre service ?" Dans le cas de deux B.C.P. (Aube et Saône et Loire), le service s'adresse aux bibliothécaires professionnels et bénévoles et nécessite l'attribution d'un mot de passe confidentiel pour chacun des utilisateurs. L'optique de la B.C.P. de Saône et Loire, qui est d'aider les

¹ — 13% des Français *inscrits* dans une bibliothèque en 1973.

— 16% des Français *inscrits* dans une bibliothèque en 1988. Bg. 61..

bibliothèques de son réseau à mieux répondre à leurs propres usagers, et qui est de les aider aussi dans leur gestion interne, rejoint le choix d'un public professionnel. La B.C.P. ne se substitue pas aux bibliothécaires du réseau (qui restent les médiateurs entre leur public et leurs ressources), mais ceux-ci peuvent faire appel à la B.C.P. pour des fournitures de documents, d'informations... Le service minitel demeure dans la cohérence des missions de la B.C.P. à l'égard de son réseau.

Toutes les autres bibliothèques (B.M.) répondent que leur service s'adresse à "tous les publics". Certaines précisent "dans les limites de ceux qui utilisent le minitel", ou bien "pour des gens pressés qui ne sont pas des usagers, donc avec l'idée de faire fréquenter la bibliothèque à un nouveau public", ou bien encore "on a fait de la publicité auprès des publics-relais : les enseignants, les services sociaux, les P.M.I....".

Plusieurs pistes nous paraissent se dégager de l'ensemble de ces réflexions. Nous avons relevé d'abord l'utilisation de termes différents dans les formulations des réponses : public, usager, gens pressés, non-usager... Que recouvrent ces notions ? Le public, est-ce l'ensemble des habitants de la commune ? L'usager, est-ce celui qui est inscrit à la bibliothèque, celui qui emprunte des documents ? Qui sont "les gens pressés" ?

Lorsqu'on répond que l'on s'adresse à "tous", il nous semble que ces bibliothécaires mettent en avant une certaine notion du service public. La Bibliothèque, en tant que service public, s'adresse indistinctement à tous, donc le service minitel est valable pour tous (c'est l'offre collective de consultation du catalogue).

Hormis une bibliothèque qui ajoute "dans les limites de ceux qui utilisent le minitel", aucune ne mentionne cet aspect des usagers de la télématique : 30% de la population est en contact avec le minitel, ce qui... par déduction signifie que 70% ne l'est pas ! Est-ce là une image négative des nouvelles technologies que l'on veut gommer puisqu'on veut *nécessairement* s'adresser à tous ? Parce que ce sont les plus favorisés qui actuellement utilisent le mieux le minitel ?

La diffusion du service (le catalogue par minitel) auprès de partenaires privilégiés comme le corps enseignant, les services sociaux, est dans le prolongement de cette notion de service ouvert à tous. Mais il semble qu'on assiste là déjà à une "volonté" de segmentation du public.

Une réflexion sur les publics à atteindre par le service minitel a été menée à Dunkerque. Si le catalogue est consultable par tous, les réservations sont ouvertes

uniquement aux usagers inscrits dans le réseau de bibliothèques de la ville, et une approche différente a été menée pour cibler des publics particuliers. 500 personnes handicapées ont été répertoriées dans la Communauté Urbaine, avec l'idée de créer un service de portage à domicile — les personnes pouvant choisir et réserver des documents par minitel. Ainsi, souligne M. GUILBAUD, le minitel pourra permettre "d'élargir le public qui fréquente la bibliothèque sur des solutions différenciées". Pour tous la consultation du catalogue ; pour les inscrits, les réservations en plus ; et pour certains publics "fragiles" le prêt à domicile, même temporaire. "Mais toutes ces solutions", ajoute-t-il, dans le but de satisfaire toutes les demandes du public". Le minitel, en personnalisant les relations aux usagers, permettrait une meilleure prise en compte de l'utilisateur, réel ou potentiel. La Bibliothèque choisit donc, en proposant un nouveau service, de segmenter le public de façon non discriminatoire en proposant à tous la consultation du catalogue, en privilégiant l'utilisateur inscrit pour les réservations — donc le service est un "plus" pour lui — enfin en proposant un nouveau service, comme le portage à domicile. Le minitel peut ainsi devenir objet de conquête et de fidélisation de différents publics.

Sur ces questions de publics, nous avons retenu une étude réalisée à Saint-Etienne, en avril 1989 ¹. L'objectif de cette enquête était de rechercher, auprès d'un échantillon de Stéphanois, les raisons pour lesquelles ces personnes ne venaient pas à la bibliothèque, et l'intérêt qu'elles portaient aux nouvelles activités susceptibles d'être proposées dans le cadre de la future bibliothèque, dont l'ouverture est prévue pour fin 1992.

Parmi quatre groupes définis de non-utilisateurs, deux groupes se dégagent (étudiants, personnes travaillant dans des services médicaux et sociaux, cadres moyens et supérieurs, artisans et commerçants) pour lesquels le développement possible de diverses prestations était vécu comme un gain de temps, qui "supprimera bon nombre de contraintes", les prestations mentionnées étant : la consultation du catalogue, les réservations, un service de renseignements, enfin le portage à domicile pour ce qui concerne le minitel. Prestations qui, comme le souligne l'auteur de l'article, ne contredisent pas la mission d'offre documentaire de la bibliothèque, mais au contraire cherchent à l'adapter à la demande de chacun... et, ajouterons-nous, à conquérir ces nouveaux publics.

¹ BERNARD, Marie-Christine, *Les Non-utilisateurs : le cas de la bibliothèque municipale de Saint-Etienne*. Bulletin des Bibliothèques de France, T. 34, n° 6, 1989, p. 527-537.

Offre généralisée pour les uns, instrument de conquête et/ou de fidélisation pour les autres, l'outil minitel suggère aussi la question du succès du service auprès des usagers.

L'évaluation des services vidéotex

Pour connaître le degré d'utilisation des services, nous avons fait appel aux outils statistiques dont disposaient les Bibliothèques. Si l'offre unique du catalogue requiert l'anonymat (ou ne sait pas qui appelle), peut-on cependant comptabiliser le nombre d'appels, leur durée, et savoir quelles recherches ont mené les utilisateurs ?

8 bibliothèques n'ont pu répondre à aucune de nos demandes. Elles signalent que les compteurs sont inexistants ou peu fiables et qu'il ne reste plus qu'à imaginer... avec la remontée de l'information, en l'occurrence les usagers qui en parlent au personnel dans la bibliothèque ou bien ceux qui téléphonent "quand la ligne ne marche pas" ou "pour demander des explications sur la marche à suivre". Une B.M. estime ainsi, malgré le compteur déficient, avoir une vingtaine d'appels hebdomadaires. Les évaluations restent donc très floues même si elles revêtent un caractère positif : "les gens qui découvrent le service sont assez enthousiastes", "on a l'impression que les usagers sont satisfaits", "on ne sait pas le taux d'échecs, mais ça a l'air d'intéresser les gens". Ces bibliothécaires ont cependant conscience du manque d'outils d'évaluation de leur service minitel, qui par sa spécificité n'appelle pas le même type d'évaluation qu'une activité au sein de la bibliothèque : "on est mal armé sur les outils d'évaluation de ce service", "on n'a pas d'évaluation très précise malgré quelques indications statistiques".

Nous citerons cependant à titre indicatif et avec prudence, quelques données chiffrées qui nous ont été transmises ou que nous avons recueillies auprès de quelques bibliothèques :

— B.M. de Grenoble	septembre 1989	510 connexions
	octobre 1989	847 connexions
	novembre 1989	694 connexions
	Total	2 051 connexions
ces chiffres correspondent au trois premiers mois de mise en service du "36.14 BIB", qui a bénéficié d'une assez large publicité.		
— B.M. de Gravelines	du 21 au 23 octobre 1989	24 connexions
la médiathèque a ouvert ses portes en octobre 1989, et a beaucoup promotionné le service minitel au moment de l'ouverture.		
— Médiathèque de La Villette	moyenne de 60 à 70 connexions par jour	
mais il n'est pas possible de savoir combien de réservations sont effectuées par minitel.		
— B.C.P. de Saône et Loire	40% des demandes d'ouvrages et de documentation par minitel en 1989	
	17 à 18% des demandes d'ouvrages et de documentation par minitel en 1988.	

Quelques bibliothèques nous ont adressé des listings montrant les recherches par sujets non-abouties. Fautes d'orthographe, de frappe, difficultés à utiliser le "langage documentaire", confusion dans les types de recherches (auteurs, titres) sont les difficultés les plus visibles dans ces documents. Mais à quoi servent ces listings ? "A rectifier le cas échéant certains mots-matières...", "avoir un travail pédagogique auprès des classes qui viennent", "le catalogue sur minitel nous renvoie en plein visage nos méthodes de travail et peut-être nos inadaptations aux besoins du public". Ces listes ont donc pour objectif de rendre plus "lisible" le catalogue en effectuant des corrections, ou bien de mener des actions de formation auprès de publics avec lesquels la bibliothèque a un contact régulier (les enfants des écoles). D'autre part, les difficultés de l'utilisateur face au catalogue représentent pour le bibliothécaire le signe de son échec à proposer un outil performant.

Enfin, nous mentionnerons une dernière réflexion sur le problème de l'évaluation, celle de M. CEGLARSKI (ingénieur au service informatique de la Communauté Urbaine de Dunkerque) : "le succès d'un service, c'est le nombre

d'appels. Nous avons sur BILY ¹ 100 appels par jour en moyenne. Notre programme permet aussi de déterminer la durée des appels, les heures d'appels, auxquels s'ajoutent chaque recherche réalisée par un utilisateur. [...] Quand on appelle moins de 3 mn, il faut s'en méfier. [...] Quand on appelle entre 9h et 12h par exemple, ça correspond à des gens qui sont à leur travail. Ces données permettent déjà d'établir des profils."

M. CEGLARSKI rappelle que le succès d'un service se compte d'abord en nombre d'appels, donc en terme de connexions, qui révèle le degré d'utilisation d'un service minitel. Est-il beaucoup, peu utilisé ?

Les autres statistiques permettent aussi de savoir à quels moments on l'utilise, combien de temps, et ce qu'on y fait. Ces éléments permettent de mieux connaître les comportements de l'utilisateur, et donc de faire évoluer le produit en fonction des cibles choisies, et/ou de renforcer la promotion auprès de ces cibles, ou bien d'élargir sa clientèle.

Il ne saurait être question de comparer stricto sensu les connexions sur un service commercial comme la CAMIF, ou... sur une messagerie rose avec les connexions sur le service minitel d'une bibliothèque. Mais peut-on dire qu'une bibliothèque recevant 30 appels mensuels soit réellement un service public ?

2.. QUELS CONTENUS POUR QUELS SERVICES

Une constante : le catalogue

La société GEAC remarque que : "l'accès extérieur à l'OPAC est devenu une constante des cahiers des charges depuis 2 ans". Notre enquête fait apparaître effectivement que sur 32 bibliothèques publiques, 26 B.M. proposent l'accès au catalogue, presque exclusivement — seules 2 parmi elles ont un système de réservations. Aucune des 3 B.C.P. ne le proposent actuellement (aucune n'avait un catalogue informatisé au moment de l'enquête).

¹ BILY : 36.13 CICLAD puis BILY, ou n° 28 59 34 34, application vidéotex qui réunit les catalogues d'un réseau de bibliothèques et centres de documentation de la Communauté Urbaine de Dunkerque : C.D.I., C.D.D.P., Chambre de commerce, Centre de documentation du port autonome... Espace National Régional, ... Ce service vise pour l'instant des publics d'étudiants, chercheurs...

Cependant 35 B.C.P. (sur les 58 qui ont renvoyé le questionnaire) répondent avoir un projet minitel, lié à l'informatisation de leur bibliothèque, au sein duquel l'accès au catalogue jouera un rôle prépondérant. Certaines voient là d'ailleurs une transformation radicale du statut de la B.C.P., qui passerait ainsi de l'état de "bibliothèque de gros distributeur des livres [...] au statut de véritable bibliothèque offrant à son public de vastes collections articulées" (B.C.P. Alpes-Maritimes). La B.C.P., dans ce cas, est vue comme un lieu de distribution de documents dans son réseau, et l'informatisation couplée au vidéotex lui permettrait donc d'acquérir le nom de "véritable bibliothèque", c'est-à-dire de mieux communiquer ses collections, en ce sens qu'elles seraient connues de ses relais, entraînant ainsi une plus forte demande. Ce qui aurait pour conséquence, à terme, d'obliger la bibliothèque à réorganiser la gestion de son offre documentaire pour mieux répondre à cette demande. La technique est donc perçue comme l'instrument qui va changer la "logistique" de la B.C.P.

Certaines B.C.P. ont le projet d'un accès du catalogue aux professionnels mais aussi aux publics de leurs "relais" : "Mettre à la disposition du public le catalogue de la B.C.P. et tout d'abord le rendre accessible sur les lieux de dépôts" (B.C.P. de l'Allier). D'autres choisissent résolument un accès strictement réservé aux professionnels de leur réseau. Ainsi la B.C.P. de Saône et Loire dont l'organisation repose sur un travail avec des bibliothèques-partenaires. Les bibliothécaires communaux (professionnels ou bénévoles) de ce réseau sont donc les médiateurs privilégiés entre leur public et leurs ressources (propres, plus celles de la B.C.P.). Or, les ressources d'une bibliothèque, aussi petite soit-elle, ne se résument pas au catalogue. Cet accès professionnel repose sur les capacités du bibliothécaire "personnel compétent, à l'accueil et à l'écoute de ses usagers : espèce de fichier vivant, qui recherche pour l'utilisateur" (B. CALENGE). A l'inverse, le catalogue de la B.C.P. donné à consulter au public n'agirait que "comme un masque des services, et surtout pour ceux qui en ont le plus besoin !".

Actuellement, les B.C.P. sont à un stade moins avancé que les B.M. dans leur projet d'informatisation. Cependant, malgré la différence de leur organisation (les B.C.P. ont pour mission de desservir les bibliothèques des communes de moins de 10 000 habitants ; alors que les B.M. desservent le plus souvent directement la population de leur commune), on peut avancer qu'une même préoccupation se dessine avec les possibilités offertes par le vidéotex : permettre à son public

(professionnels ou "grand public") de mieux connaître ses collections, et par conséquent de mieux en tirer profit.

Actuellement, dans les B.M., l'accès au catalogue est l'offre première et la plus "significative" des services vidéotex.

Le catalogue joue un rôle essentiel dans une bibliothèque... Qu'est-ce qu'un catalogue ? A quoi sert-il ? C'est la description matérielle et intellectuelle — par attribution de clés d'accès intellectuelles : mots-matières, indices Dewey... — des documents possédés par une bibliothèque : livres, disques, articles de périodiques, estampes, vidéocassettes, etc... Aujourd'hui dans les bibliothèques municipales, une grande partie des collections sont en libre accès (mais pas toujours : certains périodiques, fonds anciens, ... sont en magasin) et la plupart des documents sont prêtés. Le catalogue joue ainsi un rôle de repérage des documents, puisque tous les documents ne sont pas toujours en rayon (prêtés, ou magasin...). En ce sens, on peut dire que le catalogue est pour l'usager "un moyen privilégié d'accès aux collections". Il est possible, avec un catalogue informatisé, de savoir si le document est sorti, s'il est en rayon, s'il est déjà réservé, dans quelle bibliothèque d'un réseau de B.M. par exemple il se trouve.

Mais le catalogue ne permet pas de connaître toutes les ressources de la bibliothèque : fichiers d'adresses par exemple, interrogation de bases de données, parfois les commandes en cours...

Et trop souvent peut-être, le lecteur "non-averti" qui utilise le catalogue a tendance à penser que la Bibliothèque "se résume" à son catalogue : si le document n'y figure pas, c'est que je ne peux pas l'obtenir.

Le vidéotex, en délocalisant au domicile de l'utilisateur le catalogue de la bibliothèque, lui permet donc de connaître *certaines* des ressources de la bibliothèque. En outre, les recherches menées sur les OPACs ¹ — J. Le Marcec, M. Blanc-Montmayeur, P. Le Loarec ² — soulignent les diverses difficultés des usagers à utiliser ces catalogues (difficultés à utiliser un écran+clavier, difficultés à "dialoguer" avec le système...). M. Blanc-Montmayeur remarque que dans la recherche par sujets notamment "le taux de recherche abouties... y est très faible (23% seulement)". La B.P.I. estimait que 22% seulement de son public faisait usage quotidiennement du catalogue ³.

¹ OPAC : online public access catalogue : catalogue en ligne accessible au public.

² Cf. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, T. 34, n° 1.

³ Bg. 60, p. 118.

Alors, à quoi le catalogue sur minitel va-t-il contribuer ?

Réflexions des bibliothécaires sur le catalogue par minitel

- "Les lecteurs peuvent avoir une vue très précise des fonds"...
- "Les usagers peuvent interroger de chez eux."
- "Mieux informer."
- "Atteindre un nouveau public."
- "Image moderne de la Bibliothèque."

Aucune de ces réflexions ne mentionne le caractère restreint que peut avoir le catalogue, ni le fait que ce système soit "mono-directionnel", de la bibliothèque vers l'utilisateur, sans communication possible entre l'utilisateur et *le bibliothécaire*. Cette extension du catalogue à l'extérieur de la bibliothèque agit comme un produit d'appel qui permet de conquérir "un nouveau public", sans doute à travers la vision moderniste de la Bibliothèque, établissement culturel qui ne néglige pas d'utiliser les "nouvelles technologies de l'information et de la communication".

A l'offre du catalogue s'ajoutent quelquefois des informations générales, traditionnellement proposées par les bibliothèques : guide de la bibliothèque, sélections bibliographiques, liste des nouvelles acquisitions, publicité pour des animations, conférences, expositions.

Ces services de *consultation* ne permettent pas la remontée de l'information, sauf par l'intermédiaire de données statistiques qui ne sont pas toujours satisfaisantes. On ne peut pas savoir réellement s'ils satisfont ou non.

Ces services agissent comme une vitrine : "image moderne". La vitrine, c'est ce que l'on regarde de l'extérieur, c'est ce qui incite le client à entrer dans la boutique, la vitrine incite à l'achat en montrant une petite partie du stock, celle que l'on pense être la plus séduisante.

On touche donc un "nouveau" public en l'informant mieux, pour qu'il se déplace à la bibliothèque. L'objectif est de faire venir les gens par l'image séduisante du catalogue. Dans ces services l'organisation interne de la bibliothèque n'est pas touchée : "C'est l'ensemble de la gestion informatisée qui modifie l'approche de notre travail, pas le service minitel" (Chilly-Mazarin) ; "ce n'est pas le

service minitel qui a modifié le service [la bibliothèque] mais l'informatisation elle-même" (Mons-en-Barœul).

L'exception : les réservations

Les réservations — en général — supposent une organisation du service pour y répondre, depuis la prise en compte de la demande de l'utilisateur, jusqu'à la fourniture matérielle du document. Si les réservations manuelles étaient lourdes à gérer entre les différents fichiers : fichier des lecteurs, catalogues, fichier des prêts..., l'informatisation a permis en "combinant" ces divers fichiers d'améliorer et d'accélérer ce service. Parmi les bibliothèques ayant répondu à cette question des réservations, seules deux d'entre elles proposent actuellement cette fourniture de documents par minitel : ce sont la bibliothèque municipale de Dunkerque et la médiathèque de La Villette.

Point de discordance notoire entre les bibliothécaires, la réservation par minitel peut soulever de très vives réactions :

"pas de réservations pour des raisons de gestion : pas de livre bloqué à tort et à travers !",

"30% des usagers qui font des réservations à l'intérieur de la bibliothèque n'honorent pas leur demande",

"si on ne maîtrise pas les réservations, on peut être très vite submergé, puisqu'il y aura beaucoup de demandes notamment sur les nouveautés",

"des réservations... peut-être, mais avec beaucoup de prudence",

"l'utilisateur doit faire l'effort de se déplacer à la bibliothèque qui est un lieu d'animation",

"en freinant la rotation du livre, la réservation ne répond pas à la notion de service public telle que nous l'envisageons".

Les réservations par minitel sont perçues comme un élément qui va destabiliser la gestion interne de la bibliothèque ; c'est un élément "en trop" qui peut même aller jusqu'à contredire l'aspect de "service public", en conduisant à des abus de la part des "minitelistes" : trop de documents demandés, à tort et à travers, sans venir

parfois les chercher, favorisant aussi la paresse de l'utilisateur qui n'aurait plus à "faire l'effort de". Toutes ces réflexions font référence à une image de la bibliothèque : lieu d'animation (sous-entendu ce n'est pas un lieu de distribution) qui propose à ses usagers une offre documentaire, selon une politique d'acquisition bien établie. C'est aussi à l'intérieur de la bibliothèque que le bibliothécaire exerce ses compétences. Le miniteliste est par conséquent vécu comme un intrus qui perturbera le fonctionnement de la bibliothèque.

Pour d'autres bibliothécaires, les réservations par minitel sont une nécessité, c'est en fait la seule raison d'être du service minitel : "ce qui motive la consultation du public, c'est d'être sûr de pouvoir consulter les documents" ; "s'il n'y a pas de document au bout, c'est dommage ! D'ailleurs le reste du service [informations générales, bibliographies] n'est qu'un produit d'appel qui vise à séduire l'utilisateur".

La réservation est perçue comme un service normal à rendre, même s'il soulève lui aussi de multiples questions :

"Qui va être prioritaire ? L'utilisateur qui se déplace ou celui qui est tranquille chez lui ?"

"Ce sont des problèmes d'organisation interne à résoudre, pour qu'on ait un contrôle sur les réservations : par exemple, limiter le nombre par lecteur..."

"L'utilisateur, pour moi, devrait payer la prestation. Ce qui se monnaie actuellement le plus c'est le temps : Chronoposte, l'autoroute. Ça soulève le problème de l'argent dans les bibliothèques. [...] Quand on dit, on pourrait faire payer un produit, un service, les gens sont en droit d'exiger une qualité."

"La réservation à domicile, c'est l'idée de toucher de nouveaux publics, les gens pressés."

"L'utilisateur doit pouvoir réserver le document s'il est sur place ou sorti. Mais le lecteur dans la bibliothèque garde la priorité sur l'utilisateur qui réserve à domicile. Cet utilisateur n'est pas prioritaire et devra recevoir une confirmation de sa réservation."

Un service interactif oblige la bibliothèque à repenser ses fonctions, sa logistique, et ses missions envers les publics qui sont alors différenciés : ceux qui viennent dans la bibliothèque, ceux qui "viennent" par minitel. Si on propose une

meilleure fourniture, on la pense aussi "en plus" du reste des activités de la bibliothèque.

Considérons maintenant les deux bibliothèques qui ont déjà mis en place des systèmes de réservations ¹. Dans ces deux bibliothèques, la réservation n'est possible que pour l'utilisateur inscrit : "c'est une prime à l'abonnement". Réserver à distance, depuis son domicile, lieu de travail, entre dans la logique de la consultation du catalogue. Et cela suppose une organisation interne de la bibliothèque pour répondre à cette offre de fourniture de documents. Pour l'une comme pour l'autre de ces bibliothèques, les réservations ont soulevé des questions d'organisation : "les réservations par minitel sont délicates", "elles ont posé des problèmes". Le tableau ci-dessous détaille le système de réservations de la médiathèque de La Villette :

¹ Notons au passage l'expérience de la nouvelle médiathèque de Gravelines qui nous a indiqué proposer la "réservation indirecte" : l'utilisateur consulte par minitel le catalogue, puis il peut téléphoner à la bibliothèque pour réserver un document. On voit ici apparaître une utilisation complémentaire de deux médias : téléphone et minitel.

Les réservations par minitel à la Médiathèque de La Villette

Code d'accès 36.14 MEDVIL

- 1) sans mot de passe, toute personne peut consulter le catalogue qui donne la *disponibilité* du document (consultation sur place, document emprunté (avec date de retour)...))
- 2) l'utilisateur inscrit peut entrer dans le module des réservations à l'aide de son mot de passe : n° de carte + n° supplémentaire.
 Dans ce même module, il peut consulter *l'état de ses réservations* :
 - savoir si le document est disponible ou non.
 - l'utilisateur réserve sur *un titre* (pas sur un exemplaire), et il faut qu'au moins un des exemplaires de ce titre *soit déjà emprunté* (prêt de 21 jours) pour qu'il puisse réserver [la médiathèque possède en général plusieurs exemplaires d'un même titre].
 - l'utilisateur a *un mois* pour venir chercher le document à partir de la date à laquelle il a réservé, et peut réserver au total 2 documents.

gestion des réservations par minitel et gestion des prêts dans la bibliothèque :

- l'utilisateur qui se déplace est prioritaire sur celui qui réserve par minitel.
par exemple : soit un titre N possédé par la médiathèque en 2 exemplaires :
 - un exemplaire du titre N est en rayon
 - un exemplaire du titre N est emprunté.
 M. Dupont réserve le titre N par minitel. Mme Durand arrive 2 h après à la médiathèque et trouve l'exemplaire du titre N en rayon. Au moment où Mme Durand va passer au poste du prêt, le système signale que le document est réservé. Le bibliothécaire passe outre et prête le document à Mme Durand.

il n'y a pas de gestion "active" des réservations :

- pas de liste journalière des documents réservés par minitel uniquement.
- On ne va pas chercher en rayon les documents.
- c'est quand le document rentre que les bibliothécaires mettent de côté le document réservé.
- sur les documents très demandés (7 à 8 réservations sur 1 titre), chaque service peut racheter (pas de procédure "rigide" de rachat).
- le système édite la liste des réservations périmées (plus d'un mois).

statistiques : on ne connaît pas le nombre de réservations par minitel.

Après ce bref récapitulatif, qui nous l'espérons n'est pas trop éloigné de la réalité, imaginons maintenant l'utilisateur de cette médiathèque, M. Dupont, qui utilise ce service. En quoi le service lui est utile ? Lorsqu'il ne peut pas (ou ne veut pas) se rendre à la bibliothèque et lorsqu'il a besoin d'un document, il peut gagner du temps en réservant par minitel. Il sait que la bibliothèque va prendre en compte sa

demande : en consultant l'état de ses réservations, il saura si le document qu'il a réservé est revenu à la médiathèque (mais pas la date). Mais pour M. Dupont est-il intéressant de savoir si le document est en rayon ou pas quand il consulte le catalogue, puisque de toute façon, il ne peut pas venir ? Oui, car dans ce système, il ne peut réserver que sur un titre dont au moins un exemplaire est déjà emprunté (gestion de la bibliothèque). Mais dans le fond, l'utilisateur, lui, ne préférerait-il pas pouvoir réserver sur n'importe quel document, sorti ou pas ?

De plus, que se passe-t-il si M. Dupont est le 12ème usager à réserver sur un même titre en 2 exemplaires ? Combien de temps devra-t-il attendre, compte tenu des retards possibles, du système qui édite la liste des réservations périmées (plus d'un mois) ? La médiathèque ne va pas lui signaler qu'il est le 12ème et qu'il risque d'attendre... très longtemps... La médiathèque va-t-elle en ce cas racheter des exemplaires pour répondre à toutes ces demandes ou proposer des prêts inter-bibliothèques, ou réorienter l'utilisateur vers un autre organisme ? Le service minitel ne donne aucune de ces réponses. Cependant, le rachat est possible (mais cet acte n'est pas communiqué à l'utilisateur) : des statistiques indiquant les taux de réservations peuvent être fournies *à la demande* de chaque secteur, qui choisit, en fonction de son budget, de sa politique d'acquisitions de recommander ou non. La médiathèque ne propose en aucun cas le prêt inter-bibliothèques, craignant d'être débordée par la demande énorme des étudiants, et n'ayant pas de personnel suffisant pour le faire.

En conclusion... provisoire, il nous semble que les réservations par minitel soulèvent l'adéquation d'un service à l'utilisateur, dont la demande est finalement simple, mais demande à laquelle le mode d'organisation de la bibliothèque ne permet pas toujours de répondre pleinement. Est-ce le sens de cette déclaration : "les réservations, ça va un peu plus loin que la consultation d'une base..." ?

Le service personnalisé

"Le minitel n'est pas une fin en soi", affirme M. BLIN, directeur de TVTEL 3 ¹(directeur des services télématiques de FR 3). "C'est un service rendu qui se suit par un effet-non-télématique. Le minitel a une fonction de transport de l'information et de validation d'un service au bout." Cet aspect de la télématique, qui permet avant tout de fournir un service (ou un produit) à l'utilisateur, service

¹ Services télématiques de FR 3.

qui doit s'intégrer à la stratégie globale de l'entreprise ("service au bout" ou "produit au bout") est rarement pris en compte dans l'état présent des services vidéotex. Les réservations en sont la première illustration : c'est la fourniture d'un produit, livre, cassette, ... à la demande (mais l'utilisateur doit toujours se déplacer à la bibliothèque).

La seconde illustration est constituée par les messageries qui permettent à l'utilisateur de poser des questions, à charge aux bibliothécaires d'y répondre, soit en fournissant au bout le document primaire (B.C.P. de Saône et Loire) soit en donnant l'information par courrier (B.M. Saint-Etienne), ou par voie télématique (Saint-Etienne, B.P.I.).

Exemples de questions posées sur deux messageries

"Pouvez-vous me donner des conseils pour l'écriture de mon premier livre ?"

"Industrie de la soie, bibliographie."

"Pouvez-vous me préparer une fiche de lecture sur le livre d'André Gide : Les Caves du Vatican ? Merci."

(Saint-Etienne)

"Avez-vous de la documentation concernant la presse pour la jeunesse, de 6 à 13 ans ?"

"Existe-t-il un annuaire des responsables de maintenance dans les entreprises... ?"

"Année de réalisation des films suivants : Le jour se lève, La grande illusion, Les enfants du Paradis..."

"Posséderiez-vous de la doc sur la production et commercialisation des produits Suchard Tobler ?"

(B.P.I.)

ECRIVEZ VOTRE MESSAGE POUR : BIBLIOTHEQUE ST-ET.	
VOTRE TEXTE :	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
Vous pouvez nous laisser vos coordonnées :	
NOM	ACT EDU
ADRESSE	QUO ECO
.....	INS EMP
CODE P.	SOC AGE
	SPO MES
	TOU LIS
	LOI JEU
	SOMMAIRE
Pour changer de ligne SUITE	Choix
Pour valider ce texte ENVOI	+ ENVOI

*Grille de la messagerie du service minitel de la
B.M. de Saint-Etienne*

La B.P.I., comme la B.C.P. de Saône et Loire, malgré leur différence de fonctionnement, ont intégré l'outil minitel dans une stratégie globale d'offre documentaire (au sens large). Cette stratégie consiste à prendre en compte chaque demande ponctuellement exprimée par des usagers précis, et à répondre à chacune de ces demandes. Les systèmes de réservations répondent déjà en partie à cette politique de la demande documentaire.

A l'appui d'une organisation interne rigoureuse, la B.P.I. et la B.C.P. de Saône et Loire se proposent à travers des services de documentation et d'information — constitués de collections d'ouvrages de référence, dossiers de presse, fichiers d'adresses, des catalogues de la bibliothèque, etc... — de répondre aux questions posées par les usagers. Signalons que chacun de ces services a un budget, du personnel, et qu'ils n'apparaissent pas comme une "verrue dans l'organisation" de la bibliothèque : partie intégrante de la bibliothèque, selon une structure générale de la bibliothèque qui a comme objectif de procurer à chaque usager les documents ou l'information dont il a besoin.

Ces bibliothèques ont conçu, *en amont* de l'utilisation du minitel, ces services de documentation qui fonctionnaient déjà à distance. La B.P.I. proposait depuis 10 ans son service "Téléphone publique d'information" (T.P.I.). Ce T.P.I. permettait à toute personne de téléphoner pour obtenir des renseignements : adresses, localisation de documents, questions pratiques, etc...

La B.C.P. de Saône et Loire propose depuis sa création un service de télédocumentation et de demandes d'ouvrages qui permet à tout usager d'une Bibliothèque de son réseau de demander un ouvrage précis (ce qui est différent de la réservation) et/ou de faire des demandes de documentation (l'adresse de, des documents sur, etc...). L'utilisateur, dans sa bibliothèque remplit des fiches cartonnées correspondant au type de demande et le bibliothécaire adresse ces fiches par courrier à la B.C.P., qui répond en fournissant matériellement le(s) document(s) et/ou l'information (articles, livres, disques, adresses... envoyés par voie postale aux bibliothèques au nom de l'utilisateur qui en a fait la demande).

Comment est venu s'intégrer le minitel dans ces services ?

Créé en novembre 1987, le service minitel de la B.P.I. permet à n'importe quelle personne, ou organisme, de poser une question en ouvrant une BAL * personnelle. Il a 5 lignes pour poser sa question. Les bibliothécaires, 9 lignes pour répondre :

* Boîte à lettres (voir lexique).

<p>PUBLIC-INFO VOUS DONNE DES TUYAUX</p> <p>ou vous oriente vers d'autres sources d'information dans le domaine culturel : Adresses, références bibliographiques ou biographiques, etc...</p> <p>SOYEZ PRECIS DANS VOTRE DEMANDE. Nous ne répondons ni aux sujets fleuve ni aux questions de concours.</p> <p>VOTRE QUESTION</p> <p style="text-align: center;">VOTRE N° DE DEPARTEMENT : ... SUITE</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Pour la B.P.I. l'idée d'un service télématique correspondait à "l'usure" du service téléphonique : "ligne squattée à la fin par les libraires, planning très astreignant pour le personnel, saturation du standard, service ouvert seulement 4 jours par semaine."

Le minitel a permis d'améliorer la gestion de ces demandes : le personnel est beaucoup moins tendu qu'avec le téléphone, et peut répondre mieux à certaines questions en travaillant en "léger différé" (l'utilisateur peut poser ses questions jusqu'à 14h et la B.P.I. répond à partir de 16h). Le service est ouvert 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour l'utilisateur, la B.P.I. ne répondant cependant aux questions que du lundi au vendredi. 1/3 des appels semble venir de province : le coût étant le même de Paris ou de Marseille, le service ne pénalise plus l'utilisateur de province.

Cependant, Mme STRA, responsable de ce service, souligne que la substitution avec le téléphone a aussi des inconvénients : "on n'a plus la relation directe, et les gens ont du mal à formuler par écrit. On le voit bien ; certains ne maîtrisent pas bien le minitel."

Le service minitel de la B.C.P. de Saône et Loire, quand à lui, est réservé aux professionnels. Il propose essentiellement l'équivalent des "fiches cartonnées" sur

minitel, mais aussi une messagerie libre permettant la communication entre les bibliothèques et la B.C.P. ou de bibliothèque à bibliothèque et des informations professionnelles : subventions, formation, animations, etc... Selon M. CALENGE, directeur de la B.C.P., il a permis "de familiariser les usagers professionnels avec le minitel, d'accélérer les transmissions de demandes, plus rapides que par courrier ; il permet aussi une mise à jour rapide de l'information : subventions...". Si 17 à 18% des demandes avaient été envoyées par minitel en 1988 (le service a été créé à l'automne 1987), en 1989 40% des demandes ont été faites par minitel.

Le service minitel n'a pas modifié la gestion de la B.C.P. "Le service était organisé comme s'il y avait attente d'un service minitel [...] le service des demandes d'ouvrages était découpé déjà dans une structure informatique." Autrement dit, la structure du service était rigoureusement établie, et le minitel n'aurait fait surtout qu'accélérer l'envoi des demandes.

Cette stratégie qui vise à prendre en compte les besoins de documents et/ou d'information de chaque usager, et à y répondre par la mise en place d'un service précis intégré au fonctionnement global de la bibliothèque, remporte une large adhésion du public concerné. Le minitel n'est que l'outil qui permet de faire mieux que manuellement.

3. LE POINT DE VUE DES UTILISATEURS

Penser un service minitel, c'est d'abord repérer les besoins des futurs utilisateurs : c'est ce qui est ressorti de l'ensemble des réflexions des professionnels de la télématique interrogés : "il n'y a pas de secret dans la réussite d'un service minitel [...], on doit chercher à savoir quelles sont les attentes de la personne à intéresser" ; "ce qui fait qu'un service marche ? C'est parce qu'il répond à des besoins précis" ; "les services télématiques doivent s'orienter vers une télématique de service, qui soit utile aux gens, c'est-à-dire qui réponde à leurs questions".

Jusqu'à présent, nous n'avons pas abordé le point de vue de l'utilisateur d'un service minitel produit par une bibliothèque. quelles sont ses motivations, quelles sont ses réactions face à cette nouvelle offre de service ?

Dans le contexte précis de trois bibliothèques : B.M. de Grenoble, B.M. de Dunkerque et B.C.P. de Saône et Loire ¹, nous avons conduit trois enquêtes pour confronter les objectifs des bibliothécaires avec ceux des usagers des services minitel.

Nous présenterons en avant-propos chacune des situations de ces trois enquêtes.

1ère enquête : (cf. Cadre d'entretien en annexe) : B.M. de Grenoble. Le service minitel est en place depuis 3 mois lors de l'enquête. Le service permet à tous de consulter des informations générales, mais surtout le catalogue qui est présenté de façon identique à l'intérieur comme à l'extérieur de la bibliothèque. Le service, dans sa première phase de réalisation, présente de multiples imperfections (tant dans l'aide à la circulation que dans l'organisation du catalogue lui-même, notamment dans la recherche par sujets, de plus le catalogue n'est pas à jour), qui sont loin de faciliter les recherches de l'utilisateur. D'autre part, la consultation à distance de ce catalogue est synonyme d'anonymat. C'est pourquoi nous avons choisi de questionner des usagers *au sein* de la bibliothèque, au moment où ils consultaient le catalogue sur minitel.

L'objectif de cette enquête, limitée dans le temps, et qui n'a touché que 27 personnes au total, était cependant de savoir ce que fait un usager, quand il n'obtient pas une réponse à sa question en passant par la forme instrumentale : quel comportement adopte-t-il dans la bibliothèque ? Que fait-il ? Abandonne-t-il sa demande ? Recherche-t-il malgré tout dans les rayons ? Va-t-il s'adresser à un bibliothécaire ? Nous voulions savoir quelles représentations l'utilisateur en situation de recherche a de la bibliothèque, quel est pour lui le rôle d'un bibliothécaire.

2ème enquête (cf. Cadre d'entretien en annexe) : B.M. de Dunkerque. Si le service minitel propose à tous les publics la consultation du catalogue les réservations s'adressent uniquement aux usagers inscrits. Les réservations engendrent des lettres prévenant l'utilisateur qu'il peut venir à la Bibliothèque chercher les documents réservés. C'est à partir de ces données que nous avons pu contacter téléphoniquement quelques usagers. Malheureusement, étant donnée la période de notre enquête — juillet 1990 — nous n'avons pu joindre que 6 personnes. Ce nombre limite considérablement les conclusions que l'on pourra tirer des réflexions de ces personnes sur leurs pratiques du service minitel de la bibliothèque.

¹ Se reporter aux fiches signalétiques de chacune de ces bibliothèques, en annexe.

Néanmoins, ces réponses peuvent indiquer des tendances, qu'il serait intéressant de vérifier auprès d'un véritable échantillon.

3ème enquête (cf. Cadre d'entretien en annexe) : B.C.P. de Saône et Loire. Le service minitel propose l'envoi de demandes d'ouvrages et de documentation par messagerie, des informations professionnelles (subventions, formation...) et une messagerie libre. L'objectif principal du service est d'accélérer ces envois, mais aussi de familiariser les professionnels à l'outil minitel. Il est réservé aux bibliothécaires professionnels et bénévoles du réseau de la B.C.P.

44 bibliothèques sur les 118 du réseau disposent (à leur demande) de ce service. Nous avons choisi d'interroger 11 bibliothécaires au total, qui sont de "gros" utilisateurs du service.

Quelles sont les motivations de ces professionnels ? S'éloignent-elles ou rejoignent-elles celles du grand public ?

Le bibliothécaire au secours de l'utilisateur

Les recherches actuelles sur les OPACs montrent les nombreuses difficultés auxquelles se trouvent confrontés les usagers : difficultés à manier un écran et un clavier, à comprendre la circulation dans un catalogue, à saisir ce que propose un catalogue. Tout en tenant compte de ces données générales, notre démarche a été de savoir quelles "stratégies" adopte un usager qui a échoué dans sa recherche sur catalogue, au sein de la bibliothèque, en l'occurrence un catalogue sur minitel similaire à l'intérieur comme à l'extérieur de la bibliothèque.

Parmi les 27 usagers, 13 d'entre eux nous ont affirmé n'avoir pas trouvé l'information qu'ils recherchaient. Voici au préalable quelques-unes des recherches effectuées par ces usagers, retranscrites comme *ils nous les ont formulées* :

- droit des sociétés de Maurice COZIAN.
- une histoire de la radio
- la tentation nihiliste de JACQUARD
- l'impudeur de Ghislaine DUNANT
- un livre sur l'hygiène au XVIIe, XVIIIe siècle ?
- un livre de Susan Sontag, le cancer et ses métaphores
- des livres sur le jouet pour un exposé de français

— je cherchais un code de la route.

11 personnes (sur les 13) sont inscrites à la Bibliothèque, et certaines fréquentent plusieurs bibliothèques du réseau de lecture publique de Grenoble. Les 2 autres fréquentent d'autres établissements (B.U. essentiellement). 6 d'entre elles ont un minitel à leur domicile. 6 hommes, 7 femmes, dont les tranches d'âge allaient de 19 à 53 ans. 7 étudiants, 6 cadres supérieurs. On peut donc dire que ces usagers font partie des classes sociales culturellement et/ou socialement favorisées.

Nous avons donc demandé à ces 13 personnes ce qu'elles comptaient faire ensuite, puisqu'elles n'avaient pas trouvé de réponses avec le catalogue : abandonner leur recherche ? Aller voir dans les rayons ? S'adresser à un bibliothécaire ?

— 3 usagers ont répondu qu'ils abandonnaient : "ce n'était pas si important que cela, sinon je serais aller voir un bibliothécaire."

— 2 usagers ont répondu qu'ils allaient voir directement dans les rayons. L'usager qui n'a rien trouvé sur le jouet pensait consulter une revue.

— 8 usagers ont répondu faire le choix de s'adresser à un bibliothécaire. Certains savent que la base de données n'est pas complète ("les bibliothécaires me l'ont dit"), d'autres pensent qu'ils n'ont pas su utiliser le catalogue sur minitel : "ça demande une certaine gymnastique", "il y a un rodage à faire avec le minitel" ; "il faut bien connaître ce qu'on cherche", "ça prend du temps à taper".

1 usager ajoute à sa réponse qu'il va aussi aller voir dans les fichiers manuels, qui sont encore à la disposition du public.

La grande majorité de ces usagers pense donc que le recours au bibliothécaire est nécessaire, lorsque "l'instrument" ne répond pas, ou ne donne pas les résultats escomptés.

Nous avons posé à *tous* les usagers la même question sur le rôle du bibliothécaire à leur égard. "Quel est son rôle selon vous ?" 3 termes ont souvent été utilisés : aider, renseigner, conseiller :

- "son rôle est de renseigner"
- "pouvoir renseigner l'usager sans tourner en rond dans les étagères (sic)"
- "aider le public en cas de difficultés, comme avec le minitel par exemple !"
- "l'aider pour une recherche particulière"
- "il a un rôle de conseil (...), cerner une demande ou un besoin. Proposer autre chose, ouvrir, ce qu'une machine ne fera pas".

D'autres termes viennent compléter ces représentations :

- "il a un rôle d'assistance. Ce n'est pas seulement quelqu'un qui est là uniquement pour ranger des livres"
- "c'est un animateur (...). Il conseille et connaît très bien les livres"
- "sorte de guide dans la bibliothèque pour rechercher des documents".

A travers ces interviews, le bibliothécaire est perçu comme actif : il est celui qui permet à l'utilisateur de ne pas se perdre au milieu d'un flot de documents dont on ne comprend pas toujours bien l'ordonnancement ("tourner en rond"). La forme instrumentale ne se substitue pas à lui ("ce qu'une machine ne fera pas"). Il aide l'utilisateur à formuler sa demande ("cerner une demande ou un besoin"), et doit savoir répondre à des questions : "si on lui demande tel sujet, il *doit* pouvoir répondre".

Cependant, pour quelques usagers minoritaires, le bibliothécaire n'a qu'un rôle "passif" :

- "ils classent les livres"
- "le bibliothécaire a un rôle assez mécanique. Il fait rentrer des livres et les fait sortir"
- "le minitel est là. Je m'en sers. S'ils l'ont mis là, c'est pour qu'on s'en serve".

Le bibliothécaire est vécu comme une personne sans relation avec l'utilisateur, ou bien à travers une relation instrumentale : il a créé un outil pour l'utilisateur, donc l'utilisateur n'a "plus besoin" du bibliothécaire. Son rôle est essentiellement perçu à travers certaines tâches matérielles, sans doute les plus visibles pour ces usagers.

Enfin, un dernier cas de figure, celui de l'utilisateur pour qui le bibliothécaire est quelqu'un d'inaccessible : "je n'ose pas me renseigner auprès d'eux".

Si dans cette enquête, l'utilisateur allait d'abord consulter le catalogue, et le bibliothécaire n'était qu'une médiation de secours, la majorité des usagers considèrent que la forme instrumentale est loin d'être suffisante, qu'elle ne remplace pas la relation humaine, la communication directe entre usager et bibliothécaire.

Lorsqu'on observe effectivement les recherches de ces usagers, on s'aperçoit qu'ils ont une idée précise de ce qu'ils cherchent. Dans un premier cas, l'utilisateur a un titre et un auteur précis en tête (le cancer et ses métaphores de S. Sontag, etc...). Mais ce titre est peut-être inexistant au catalogue (nous avons vu que cela ne veut

pas dire que la Bibliothèque ne le possède pas). Ou bien l'utilisateur n'a pas su mener à bien sa recherche sur minitel. Or, le bibliothécaire, lui, peut reprendre précisément cette recherche d'abord sur le catalogue, car il en a une plus grande habitude. Et s'il ne le trouve pas, il peut faire une recherche bibliographique sur ce titre, car il connaît les instruments de référence. A la suite de quoi, il peut proposer une commande, ou bien un prêt inter-bibliothèques à l'utilisateur.

Dans le deuxième cas, l'utilisateur sait lui aussi ce qu'il veut, mais sa demande est plus imprécise. Le cadre supérieur qui cherche une histoire de la radio n'a pas de titre en tête. Veut-il un document de vulgarisation ou bien a-t-il déjà lu des dizaines de documents sur le sujet ? Est-ce une demande "d'initiation" ou bien une demande de "spécialiste" ? L'adresse d'un centre de documentation pourrait-elle lui rendre service ? Ou bien des articles, qui ne figurent pas au catalogue ? A travers ces demandes, se dessine le rôle du bibliothécaire, médiateur entre les ressources *réelles* de la bibliothèque et l'utilisateur.

On pourrait résumer enfin cette forte demande des usagers par la remarque quelque peu abrupte de l'un d'entre eux : "Le bibliothécaire travaille dans un service public, qui est donc au service du public. Ce n'est pas quelqu'un qui est là uniquement pour ranger des livres".

La bibliothèque à distance

Le profil des utilisateurs interrogés est le suivant : 6 femmes, entre 28 et 59 ans, presque toutes en situation d'activité professionnelle (une enseignante en disponibilité), cadres moyens ou supérieures. Elles sont inscrites à la bibliothèque depuis un an ou plus : elles se rendent en moyenne 2 fois par mois à la bibliothèque où elles empruntent en moyenne 3 documents à chaque fois.

Le minitel en général est perçu comme un média utilitaire : elles consultent toutes l'annuaire électronique, mais aussi le service de la SNCF, certaines des services bancaires. 3 d'entre elles consultent le minitel aussi dans des lieux publics (la poste) et 2 d'entre elles dans le cadre de leurs activités professionnelles.

Ces utilisatrices du service sont donc toutes habituées à utiliser le minitel dans leur vie quotidienne et font partie des "minitélites".

A la question "pourquoi utilisez-vous le service minitel de la bibliothèque ?", les réponses mettent en avant la recherche précise de document (on sait en général quel livre on cherche) et la possibilité de le réserver :

- "quand j'ai envie d'un livre précis"
- "pour savoir si le bouquin dont j'ai envie est à la bibliothèque et le réserver. D'ailleurs je n'utilise que le catalogue et les réservations"
- "parce que je cherche des livres précis, souvent récents, donc empruntés. D'abord pour savoir s'il est à la bibliothèque, après pour les réserver"
- "pour la réservation essentiellement".

De ces réponses, nous pouvons dire que ces usagers ont une vision pointue des documents qu'elles recherchent. Le service minitel favorise les demandes déterminées : "quand je cherche par exemple un livre de Jean Echenoz" ou "J'aime lire du S. King, et j'ai du mal à le trouver en rayon". Ces personnes mentionnent très rarement les autres rubriques du service minitel : horaires, sélections bibliographiques, qui d'ailleurs "ne sont pas très à jour".

Le service satisfait dans la mesure où il permet la réservation (c'est la première raison évoquée) et parce qu'il évite des démarches inutiles "pour être sûre d'avoir le livre", et parce qu'il permet de gagner du temps : la bibliothèque n'est pas toujours proche de son domicile, pas toujours ouverte aux heures où l'on pourrait s'y rendre. "Je le consulte toujours le soir après 22h, quand enfin je suis disponible à moi-même" : vie familiale et professionnelle ne sont pas toujours compatibles avec une fréquentation régulière de la bibliothèque.

Cependant le service peut entraîner des déceptions : "quand je ne trouve pas un livre, je suis déçue. Je l'achète ou bien j'attends que la bibliothèque l'achète" ; "si je ne trouve pas un livre, je laisse tomber" ; "on ne peut pas réserver les livres des autres bibliothèques [annexes de la B.M.]".

Si le document souhaité ne figure pas au catalogue (ce qui ne signifie pas toujours que la bibliothèque ne le possède pas : il peut être dans une autre bibliothèque, en commande, en cours de traitement... ou bien la bibliothèque pourra l'acheter à la demande de l'utilisateur), les utilisateurs du minitel n'ont d'autre recours que "l'achat", "l'attente", ou bien de se rendre à la bibliothèque pour le demander. Le service est donc satisfaisant dans la limite où l'on trouve le document ; ce qui implique des attentes nouvelles : "je considère que le service minitel correspond à

une attente précise, qui me satisfait. Mais j'en attends aussi une orientation dans le choix de certains livres, un conseil de la part des bibliothécaires".

L'aide demandée aux bibliothécaires correspond en fait à des questions plus floues : "je veux des livres sur..." auxquelles le service ne répond pas toujours : "la recherche par thème, ça ne marche pas bien", "quand on est novice, on a des problèmes". Devant la recherche par sujets, l'usager rencontre beaucoup plus de difficultés, ne sait pas toujours utiliser le terme choisi par les bibliothécaires. Il est significatif que cet usager parle en terme de "bibliothécaire". Pour elle, le bibliothécaire doit répondre aussi par minitel à ces questions moins précises, comme il y répond à l'intérieur de la bibliothèque. Est-ce là la demande non-exprimée d'une messagerie qui permettrait de mieux personnaliser la relation de l'usager et de la bibliothèque ?

Un autre usager souligne avec humour que "le minitel ne donne pas l'âme des livres", en ajoutant "quelquefois j'ai une idée de livre, mais quand je le vois, je n'ai plus du tout envie de le prendre". Ce qu'exprime cet usager c'est qu'en effet, le minitel ne peut se substituer à une pratique désirante, que seul le contact matériel avec le document permet. Il faut déambuler dans la bibliothèque, dans les livres pour y trouver "leur âme". Le minitel ne remplace pas la démarche de furetage. Mais il semble cependant qu'en favorisant les demandes déterminées et en y répondant il implique une plus grande fréquentation de la bibliothèque, car il y a déjà satisfaction de l'usager :

- "j'utilise plus la bibliothèque du fait de pouvoir l'utiliser à domicile"
- "ça m'a fait revenir à la bibliothèque"
- "je lis plus encore parce que ça me permet d'avoir accès aux livres que je souhaite [...]. Avant il était difficile de les avoir".

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, loin de diminuer la fréquentation de la bibliothèque, ce service de réservations tend à créer une relation plus vivante et plus fidèle entre l'usager et sa bibliothèque.

Un usage professionnel

Sur les 11 utilisateurs du service minitel de la B.C.P. de Saône et Loire interrogés, 4 d'entre eux ont participé en 1987 au groupe de travail sur la

télématique mis en place par la B.C.P., et qui devait aboutir à la création du service minitel. Tous "gros" utilisateurs du service, ces 11 personnes étaient réparties de la façon suivante : 6 bibliothécaires professionnels (communes de 3 000 à 10 000 habitants) et de 5 bibliothécaires bénévoles, ayant tous suivi un cycle de formation professionnelle (commune de 500 à 2 000 habitants).

7 personnes sur les 11 possèdent personnellement un minitel et l'utilisent régulièrement : annuaire électronique, horaires SNCF, certaines pour des services de vente par correspondance, des renseignements administratifs. 2 personnes parmi ces 7 l'utilisent aussi à des fins ludiques : jeux, concours.

4 personnes ne possèdent pas à leur domicile le minitel, estimant néanmoins que c'est utile, mais que "cela coûte trop cher".

Dans le cadre de leurs activités professionnelles, les 6 bibliothécaires professionnels utilisent surtout Bibliotel ¹, mais indiquent la consultation ponctuelle d'ELECTRE, service d'information bibliographique du Cercle de la Librairie, qui leur permet de compléter les outils bibliographiques "papier" dont ils disposent. L'annuaire électronique est également cité. Quelques-uns tentent timidement d'utiliser de nouveaux services : APOS (service minitel de l'Express à partir de l'émission Apostrophes et du magazine Lire, ou EX-LIBRIS (36.15 TF 1), mais ne vont pas au-delà, à cause des coûts d'utilisation et/ou parce qu'ils ne sont pas suffisamment informés sur les services qui leurs seraient utiles pour répondre aux demandes de leurs usagers.

Hormis 2 bibliothécaires professionnels qui n'ont pas de minitel à leur domicile et qui ont éprouvé des difficultés à utiliser BIBLIOTEL — "on a installé le minitel, et puis on a dû se débrouiller avec. La formation n'est intervenue qu'après" ; "je ne sais pas taper, donc je perds beaucoup de temps. D'ailleurs c'est ma collègue qui s'en charge" — aucun autre n'a trouvé difficile de se réperer dans le service : "d'ailleurs la B.C.P. fournit un guide au départ. Il suffit de suivre les indications".

En fonction des besoins ponctuels, quelques bibliothécaires pensent à consulter certaines rubriques, comme par exemple les subventions : "pour défendre mon dossier d'aménagement des nouveaux locaux, auprès de la municipalité ; j'ai trouvé ça pratique d'avoir une information immédiate, sans attendre", ou apprécient ces "dossiers" sur minitel qui "évitent d'accumuler de la paperasse".

La messagerie libre, qui permet de communiquer librement des informations à la B.C.P. et/ou entre bibliothèques du réseau, est très peu utilisée. En général, on

¹ Bibliotel = service minitel de la B.C.P.

n'éprouve pas vraiment le besoin de cette messagerie libre, ou on ne pense pas à l'utiliser : "en Saône et Loire, on se rencontre beaucoup dans les réunions, les stages. L'information, les projets circulent comme ça. Alors on pense peut-être moins au minitel". On lui préfère aussi le téléphone, qui établit une relation directe avec l'interlocuteur, même si on court le risque d'une absence de l'interlocuteur à la B.C.P.

Mais les utilisateurs pensent tous que la messagerie libre doit exister, même si en fait le réflexe ou le besoin ne suivent pas : "Ce n'est pas entré dans les mœurs", "les bibliothécaires ont des réticences par rapport à l'informatique".

Cependant la messagerie donne parfois le sentiment d'un lien avec le réseau. Une bénévole d'une petite commune exprime ainsi ce sentiment : "J'aime bien m'en servir. Ça tisse sans qu'on s'en rende compte des contacts avec la B.C.P. et aussi avec les autres bibliothèques".

La messagerie, lieu de communication immatérielle, revêt un caractère magique d'appartenance au même monde. Si la notion de réseau est difficile parfois à vivre pour une petite bibliothèque, ce lieu de dialogue virtuel casse l'idée de hiérarchie entre petite et grande bibliothèque : "on a le sentiment que la B.C.P. essaie de se mettre au service de toutes les bibliothèques, sans créer de fossé entre les différentes bibliothèques"

On utilise essentiellement Bibliotel pour accélérer les envois de demandes d'ouvrages et de documentation de ses lecteurs. C'est principalement pour obtenir un gain de temps sur les envois : "ça va plus vite que le courrier", "c'est plus rapide que de se rendre à la poste".

Mais les bibliothécaires ont tous conscience que le minitel leur donne en fait un travail supplémentaire, dans la gestion matérielle des demandes de leurs usagers. Ce qui n'est pas nécessairement négatif, puisque cela apporte une plus grande rigueur dans le travail. Ils gardent tous en général un double écrit des demandes, qu'ils classent et datent, pour relancer le cas échéant la B.C.P., et pour être en mesure d'apporter des réponses à leurs usagers : "quand un document n'arrive pas, on rappelle la B.C.P. et on sait enfin quoi répondre au lecteur !". Les envois sont regroupés une ou deux fois par semaine, et quand plusieurs personnes travaillent à la bibliothèque, on affecte une personne à cette tâche : "car il faut être rapide, donc habituée à utiliser le service". Ce travail supplémentaire, astreignant, garantit cependant une plus grande efficacité de la bibliothèque à répondre à la demande de ses usagers.

Inconsciemment le minitel entraîne aussi une plus grande rigueur dans la formulation des demandes de documentation : "l'influence de l'écran me pousse à mettre plus de renseignements. Je complète mieux les grilles".

DEMANDE DE DOCUMENTATION	
Date :	04 09 90
Bibliothèque :	PRISSE
Votre N° de demande :	
Lecteur :	
Objet précis de la demande :	
Niv (INITIATION, VULGARISATION, SPECIALIS.)	
Si SPE, indiquer tel :	
Age :	
Profession :	
Event. utilisation prévue :	
Date max d envoi de docs :	
Si docs sonores, DC ou K7 :	

Aide pour la demande	taper GUIDE
Quand demande complète	taper ENVOI
Demandes terminées	taper SOMMAIRE

Mais cela peut aussi entraîner l'attitude inverse : "ma demande par minitel doit être sans nuance. Et quelquefois ça pose de problèmes de formulation..." On lui préfère en ce cas le téléphone qui permet d'expliquer plus longuement la demande de l'utilisateur, et permet aussi aux bibliothécaires de la B.C.P. de mieux y répondre.

Ces professionnels ressentent très fortement le manque de retour de l'information. Quand ils lancent les demandes de leurs lecteurs, ils souhaiteraient avoir une réponse rapide sur minitel leur signalant que le document va arriver, ou bien qu'il est en réservation, ou en commande. Or jusqu'à présent la B.C.P. ne le fait pas, d'où le rappel fréquent au téléphone qui lui, rétablit la communication.

Les bibliothécaires ne sont pas «dupes» du service qui améliore certes les transmissions, mais n'améliore pas le traitement des demandes ! Si l'utilisateur final (le lecteur qui a demandé un livre "sur les poissons rouges") ne "gagne rien dans

l'immédiate", cela n'est pas dû au minitel en soi, mais au service qui est "derrière" : "d'ailleurs les lecteurs se moquent du service minitel pourvu que les documents arrivent vite".

Pour certains cependant le minitel est aussi un moyen de promotion de leur bibliothèque auprès de leurs usagers. D'abord, par le simple fait d'avoir un minitel *dans* la bibliothèque, parfois couplé à une imprimante : "on a un côté technique de pointe qui plait à nos lecteurs", "c'est une image valorisante pour notre B.M., d'autant plus que nous ne sommes pas encore informatisés. Ça signifie qu'on ne tourne pas le dos au progrès malgré tout, en utilisant un minitel pour le travail interne".

Une bibliothécaire bénévole explique à chaque personne qui s'inscrit ce qu'est Bibliotel : "je les pousse à faire des demandes en leur disant qu'elles seront traitées en priorité, même si ce n'est pas toujours vrai ! Alors, les gens demandent plus souvent si les livres sont arrivés. Ils sont plus exigeants !" Le minitel, montré comme symbole de rapidité et d'efficacité transforme la demande des lecteurs, "plus exigeants", comme... les sociétaires de la CAMIF... le produit doit arriver plus vite !

Le service minitel permet aussi de faire passer l'idée de l'informatisation auprès des élus locaux : "au niveau du conseil municipal, ça leur a permis de comprendre ce que l'informatisation apportera à notre bibliothèque. Le fait d'entrer déjà en relation les uns avec les autres" (bibliothécaire d'une commune de 7 000 habitants). L'informatisation, dans les petites communes, n'est pas toujours vécue comme une nécessité par les élus. Le fait de les familiariser (eux aussi) à un nouvel outil, à de nouvelles pratiques qui améliorent le travail en réseau, les rend plus sensibles à la demande d'informatisation de leurs bibliothécaires.

Les attentes les plus évidentes sont celles d'une interactivité affirmée et la consultation du catalogue de la B.C.P. L'interactivité demandée rejoint le souci de répondre mieux aux questions de leurs usagers : "je vais un peu loin, mais ... tenez par exemple, pour une demande de documentation sur les poupées anciennes nous n'avons rien sur ce sujet. On envoie la demande par minitel à la B.C.P., et on aimerait avoir dès le lendemain une première réponse sur minitel nous indiquant ce que nous allons recevoir."

La consultation du catalogue est perçue comme un gain de temps pour les partenaires du réseau (la B.M. et la B.C.P.) : "on pourrait ainsi choisir en amont d'acheter un document ou de le demander à la B.C.P., ou faire un prêt inter" ; "cela

nous permettrait de proposer aux lecteurs des documents sans avoir recours systématiquement à la B.C.P. pour traiter nos demandes".

Disposer du catalogue c'est acquérir une autonomie par rapport à la B.C.P., c'est avoir un outil complémentaire pour mieux satisfaire ses usagers.

La B.C.P. de Saône et Loire, en proposant dès l'"ouverture" de son réseau, des services aux bibliothèques leur permettant de répondre à toutes les demandes de leurs usagers, a largement contribué à cette prise de conscience de la part des bibliothécaires. Loin de se sentir "assisté" dans leur travail, l'autonomie apportée par le catalogue est exprimée dans le souci de l'utilisateur final du service : il faut toujours répondre à ses questions, plus rapidement, plus efficacement. Mais le catalogue ne peut se substituer complètement aux services mis en place préalablement : "Ce serait effectivement intéressant de consulter les fichiers de la B.C.P. Mais est-ce que cela servirait vraiment ? Puisqu'il y a déjà un service de demandes d'ouvrages et de documentation [...] Mais ça pourrait nous donner une idée des délais...".

Le catalogue est aussi demandé comme un outil de gestion permettant d'alléger des tâches plus techniques comme le catalogage et l'indexation des documents acquis par ces bibliothèques : "pour récupérer les notices", "le catalogage dévore notre temps", "pour nous aider à indexer", "nous dispenser de faire des fiches".

Quelles relations pouvons-nous établir entre ces trois enquêtes ?

A l'intérieur d'une B.M., l'utilisateur en quête de documents, d'informations, dispose de plusieurs moyens pour mener à bien sa recherche documentaire : les documents en libre-accès, le catalogue de la bibliothèque, le recours au bibliothécaire. Le profil socio-culturel des usagers interrogés pourrait laisser penser qu'ils sont ceux qui se "débrouillent" le mieux dans la bibliothèque, qu'ils sont les plus autonomes avec les outils mis à leur disposition par les bibliothécaires. Or, la plupart de ces usagers demandent l'aide du bibliothécaire : le catalogue n'est pas toujours lisible, ils se perdent dans la masse documentaire... En transposant ces comportements dans l'usage à domicile du catalogue, on peut imaginer qu'ils vont rencontrer des difficultés similaires, et qu'un service minitel proposant uniquement le catalogue ne favorisera pas vraiment leurs demandes.

A l'inverse, les utilisateurs d'un service minitel proposant le catalogue et les réservations vont se sentir plus satisfaits, dans la mesure où le système prend en compte des demandes déterminées, et qu'il évite un double déplacement à la bibliothèque (pour réserver, puis pour venir chercher le document). Ces utilisateurs savent en effet, en général, le titre qu'ils recherchent. Si quelquefois ils montrent une confiance aveugle dans le service, c'est parce qu'ils ne connaissent pas "l'arrière-cuisine" : lorsqu'un titre ne figure pas au catalogue sur minitel, ils n'imaginent pas que la bibliothèque peut le leur obtenir. C'est la situation d'attente qui a été évoquée.

Cependant, ces usagers ont la même demande que ceux de Grenoble : le service ne répond pas "bien" à des demandes spéculatives (je cherche des documents sur tel sujet). C'est par exemple la personne qui se perd dans les mots-matières : "Ça n'a pas très bien marché". Or le bibliothécaire sait bien lui, que face à une demande spéculative [mais aussi face à une demande déterminée qui ne trouve pas sa réponse] le catalogue ne suffit pas. Aux yeux de certains de ces usagers, le service minitel n'est pas suffisamment personnalisé. Devant leurs demandes déterminées ou spéculatives, ils souhaitent que le service minitel réponde, «de la même façon qu'un bibliothécaire répond à l'intérieur de la bibliothèque». Et ils ont tout à fait conscience que le minitel n'est pas le bon outil pour des demandes de furetage qui elles nécessitent un déplacement à la bibliothèque.

Comme le public de Dunkerque, les professionnels du réseau départemental d'une B.C.P. ont la même demande... plus consciente. Eux bénéficient déjà d'un service qui répond aux demandes déterminées et spéculatives de leurs lecteurs, mais ils demandent aussi une meilleure prise en compte de leurs envois, car bien souvent, ils font plus d'une centaine de demandes annuelles. En tant que professionnels, ils connaissent bien le fonctionnement de la B.C.P., donc ils ont une demande plus pointue de vérification de leurs demandes : savoir rapidement si la B.C.P. va commander, réserver, ou demander un prêt inter-bibliothèques. Des différences subtiles apparaissent ainsi dans la nature de l'utilisateur d'un service minitel : le grand public ne sait pas comment s'organise une bibliothèque pour répondre à la demande documentaire de ses usagers, il ne connaît pas toutes les activités d'acquisition, de prêt-inter, de recherches bibliographiques, dans des fichiers d'adresses, etc... Quand une bibliothécaire du réseau de la B.C.P. exprime que "les gens se moquent du minitel pourvu qu'ils aient rapidement leurs documents", elle montre bien que l'attente finale du "grand" public c'est la

fourniture matérielle du document, et que le travail de recherche du document revient au bibliothécaire, parce qu'il connaît ses outils, parce qu'il est là pour répondre à toutes les demandes du public. A leur niveau, les professionnels, bien sûr, ont des... réflexes professionnels : le catalogue va leur permettre aussi d'améliorer le travail de traitement de leurs acquisitions : demandes de notices, d'indices qui allègeraient considérablement la gestion de leurs propres collections.

Cependant, ces différences entre "grand public" et "professionnels" ne font à notre avis que renforcer la comparaison : alléger certaines tâches qui prennent beaucoup de temps pour un professionnel, c'est être plus disponible pour son public, et mieux répondre à ses demandes.

Pour les uns comme pour les autres, le service minitel se conçoit comme un service devant répondre à la demande documentaire. Aussi, un tel service ne peut se limiter au seul accès au catalogue : il faut qu'un plus soit proposé à l'utilisateur, que le minitel représente réellement un gain de temps par rapport au déplacement à la bibliothèque.

**III. LE VIDEOTEX : QUELLE INTEGRATION
DANS LES POLITIQUES DE DEVELOPPEMENT
DES BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES ?**

1. Les services vidéotex : mise en œuvre d'une politique de la demande documentaire

Une entreprise comme la CAMIF conçoit son service minitel comme un service de la demande, dont l'objectif final est la fourniture d'un produit : la machine à laver, le téléviseur, envoyés le plus rapidement possible pour donner entière satisfaction au client, et le fidéliser.

A l'inverse, la plupart des bibliothèques publiques ont conçu jusqu'à présent leur service minitel comme un service de l'offre : le catalogue, les informations générales en sont les modèles les plus manifestes. Ces services ne transmettent pas suffisamment d'informations et ne se sont pas préoccupés de la fourniture des documents, donc d'une «valeur ajoutée» pour l'utilisateur.

Nous avons également observé à la CAMIF qu'une organisation interne de l'entreprise est nécessaire pour intégrer ce nouvel outil (mode de traitements de commandes et des produits), offrant ainsi un gain de temps à l'adhérent comme à l'entreprise, mais aussi un gain financier.

Le vidéotex met en évidence dans cette entreprise l'adéquation d'une organisation interne à un outil et à des clients. Le but est de vendre mieux en répondant mieux aux besoins de sa clientèle. La rentabilité du service se trouve donc assurée par l'augmentation du chiffre de ventes. La transposition dans le domaine des bibliothèques publiques révèle les inadaptations actuelles de ces services.

Le Vidéotex, dont les spécificités permettent une évolution de la communication, par ses possibilités de transmission à distance, par son interactivité et ses capacités de personnalisation réelle de l'utilisateur, est presque toujours utilisé à contre-sens. Si le minitel permet de communiquer ses collections, d'avoir le catalogue à domicile, les utilisateurs demandent à ces services de vraiment leur rendre service, c'est-à-dire de répondre à des questions précises et de pouvoir obtenir au bout, le document et/ou l'information souhaités.

Le vidéotex n'apparaît donc pas être l'outil approprié pour les bibliothèques quand elles pratiquent exclusivement à travers ces services minitel une politique de l'offre documentaire.

Cette recherche nous a permis de constater que ces services sont, en général, encore peu développés, à l'état embryonnaire. Cependant, l'ensemble des bibliothécaires pensent à des développements, qui vont souvent vers une meilleure prise en compte de la demande documentaire du public :

- 10 bibliothèques municipales dont le catalogue est sur minitel mentionnent les réservations à distance. C'est parfois la demande pressante du public "miniteliste" qui pousse à envisager ce nouveau service. Néanmoins, il est nécessaire d'observer les réticences multiples face à de tels services (Cf. 2ème partie).
- La création de messageries est citée par 3 bibliothèques, dans l'optique de répondre à des questions "comme la B.P.I.", de "fournir des produits à la demande", de faire "un service de documentation comme celui de la B.C.P. de Saône et Loire, qui soit accessible par minitel : mais peut-être pas la fourniture immédiate des documents. En tout cas de répondre à des demandes ponctuelles". Les bibliothèques qui proposent actuellement des messageries montrent qu'elles ont intégré un nouvel outil — le minitel — à une organisation antérieure de la bibliothèque. Cette organisation de la bibliothèque (B.C.P. de Saône et Loire) ou du service (B.P.I.) repose sur un équilibre entre l'offre et la demande documentaire.

Toutefois, la messagerie proposée par la B.M. de Saint-Etienne ne rencontre pas l'adhésion du public : "nous n'avons jamais eu le sentiment que ça marchait. Nous avons environs 2 connexions par semaine..." (M. LARBRE). Quelles sont les raisons de cet échec ? Elles sont multiples : le service de la Bibliothèque est hébergé par un serveur à vocation mal définie, la messagerie n'est pas facilement repérable dans le service ; en outre, le service a souffert d'un manque de publicité. Mais n'est-ce pas aussi parce qu'une stratégie de la demande documentaire requiert d'être pensée et expérimentée, en amont du service, à l'intérieur de la Bibliothèque ?

Ces nouvelles prestations, dans l'esprit de certains bibliothécaires devraient être sujettes à des paiements de la part de l'utilisateur, puisqu'elles

nécessiteront d'une part "un temps de travail important" et d'autre part parce que "les gens seront en droit d'exiger une qualité de service".

- Avec l'informatisation de la bibliothèque et le minitel qui permet la communication à distance, apparaît aussi la notion de réseau documentaire, sous deux formes :
 - soit le catalogue collectif (B.M. + annexes) à proposer à l'ensemble des usagers individuels, mais aussi à d'autres organismes documentaires locaux, ou nationaux (ce qui permet le prêt interbibliothèques avec le système de réservations) (Dunkerque) ;
 - soit le catalogue "collectif" d'un ensemble de bibliothèques locales relevant de diverses autorités de tutelle, mis à la disposition des usagers et des organismes respectifs qui participent à ce réseau (Saint-Etienne).

Quelles seront les conséquences de ces évolutions ?

- Les bibliothécaires pressentent qu'une réorganisation interne de la bibliothèque sera nécessaire et qu'un service minitel pousse à transformer certaines fonctions dans la bibliothèque, à créer de nouvelles tâches.
- Les métiers peuvent aussi être transformés par ces nouvelles propositions : "à terme, cela peut modifier les relations entre les bibliothécaires et le public. Renforcer le dialogue, pousser les bibliothécaires à répondre aux demandes" ; "le personnel se pensera en terme de services attendus". Les bibliothécaires pensent dans la majorité des cas, que c'est l'outil, la technique qui va modifier les métiers et l'organisation. Il est certain qu'un service minitel abouti engendre une transformation dans la bibliothèque. Cependant, les métiers, l'organisation ne doivent-ils pas être changés d'abord pour réaliser efficacement un service vidéotex ?
- L'image de la bibliothèque sera également transformée par "un recentrage des fonctions de la bibliothèque, sur la fonction documentaire [...] Les produits que l'on offrira apparaîtront comme plus restreints, mais aussi comme plus pointus".

Cette remarque sur les fonctions documentaires de la bibliothèque laisse entendre que les bibliothèques se sont "dispersées" dans d'autres fonctions

(les fonctions d'animation), au risque de perdre leur identité. Ces diverses fonctions n'ont peut-être pas été pensées dans une vision d'ensemble de la bibliothèque.

La circulation du document d'une bibliothèque à l'autre, pour répondre aux réservations des usagers n'est pas toujours perçue comme nécessaire : "l'usager pourra aller à bon escient d'une bibliothèque à l'autre" ; "l'usager a des jambes, pas le document" ; "cela pose des problèmes d'intendance, de navette qui coûtent très chères".

Nous avons observé un fort sentiment de bouleversement dans ces discours : bouleversement du métier, de l'organisation, des fonctions mêmes de la Bibliothèque.

Mais les bibliothécaires ne précisent pas quelles tâches, quelles fonctions spécifiques vont être modifiées. Est-ce parce que cela va de soi, ou bien est-ce parce que ces évolutions sont encore lointaines et qu'on n'y a pas encore vraiment réfléchi dans le long terme ? Par exemple, le coût d'une navette dans une commune, à quel rythme, avec quel personnel, transportant combien de documents, quel sera son coût par rapport au coût global de fonctionnement ? Le personnel : faudra-t-il du nouveau personnel, le même ?

Si le service minitel va entraîner des changements aussi importants, c'est que la bibliothèque dans ses murs ne répondait peut-être pas, selon une organisation rigoureuse, à la demande documentaire. Ou bien que l'organisation actuelle est en totale contradiction avec celle du minitel... Les remarques sur le personnel, qu'il faudra motiver, montre que tous les agents n'ont pas acquis déjà au sein de la bibliothèque certaines habitudes de travail.

La fourniture finale du produit (du document matériel, de l'information précise) est sauf exception mal ressentie, ou bien alors elle est justifiée par le paiement du service, sans précision sur les modes de paiement (sur quels critères ? quelle tarification ?...). Mais imaginerait-on faire payer à l'intérieur de la bibliothèque une recherche bibliographique ou une réservation, parce que cela demande du temps supplémentaire ? Peut-être, mais en ce cas, c'est que cette tâche n'est pas perçue comme le travail "normal" d'un bibliothécaire. Pourquoi le fait de sortir de ses murs devait-il engendrer une nouvelle relation économique avec l'usager ?

Les réticences exprimées à propos de la circulation du document, montrent aussi une crainte de l'autonomie de l'usager. Car en effet, si l'usager ne se déplace

plus, s'il a "tout" ou presque tout à son domicile, il n'aura plus besoin du lieu bibliothèque. Cela est ressenti comme une dépossession du métier, la bibliothèque ne devenant plus qu'un lieu de stockage et de distribution..

Ces services sont souvent perçus comme venant en plus, et non comme devant s'intégrer à une politique globale.

Et on a souvent le sentiment qu'en imaginant ces services futurs, les bibliothécaires "pensent" malgré tout encore l'usager au sein de la bibliothèque.

Une intégration nécessaire :

Les "leçons" tirées des professionnels de la télématique et des entreprises privées éclairent sur la place d'un service minitel au sein de l'entreprise. Partie "émergée de la bibliothèque", le service minitel doit faire réellement partie de son organisation, ne pas venir en plus, même s'il est un plus... S'intégrant aux fonctions documentaires, il participe de la politique de la demande documentaire de la bibliothèque dans sa globalité.

Or, ainsi que nous l'avons dit au début de ce mémoire, offre documentaire et demande documentaire doivent s'équilibrer dans une bibliothèque. Un service minitel pour s'intégrer dans la Bibliothèque peut remettre en question une stratégie de l'offre documentaire. Cela impliquera une réorientation des politiques d'acquisitions pour les équilibrer entre offre et demande ; par conséquent une nouvelle gestion des "stocks", plus rigoureuse. Enfin, cela entraînera une transformation des tâches du personnel de la Bibliothèque.

Pour monter un projet télématique, que ce soit dans une B.M. ou dans une B.C.P., il sera nécessaire, pour reprendre l'expression de Jean-Pierre GIRARD, d'avoir des compétences transversales : "faire du marketing, savoir dialoguer avec le serveur, avoir des capacités rédactionnelles". En transposant ces compétences dans le domaine des bibliothèques, nous pourrions les redéfinir ainsi :

— "faire du marketing" : c'est d'abord se poser la question des publics que la bibliothèque souhaite atteindre, leurs besoins, cibler des publics précis, et les penser en fonction des missions documentaires de la bibliothèque.

La bibliothèque ne vit pas en vase clos, d'où la nécessité de mener une communication avec les élus, qui sont les financeurs de ces projets, mais aussi avec le personnel de la bibliothèque, et enfin avec les futurs utilisateurs.

- "dialoguer avec le serveur" : c'est aborder les aspects techniques et financiers de ces services, mais aussi chercher la meilleure articulation entre l'informatisation interne et le produit vidéotex.
- "avoir des capacités rédactionnelles" pourrait se traduire par les capacités à établir les contenus de ces services, les rubriques, l'ergonomie du système.

A ce stade de notre recherche, et à partir de ces remarques, il nous apparaît nécessaire de dégager concrètement quelques propositions pour une intégration du vidéotex dans les politiques de développement des bibliothèques publiques.

2. Communiquer avec les élus

Conduire à terme un projet vidéotex exige des moyens financiers et humains. Au fil des entretiens avec les bibliothécaires, les élus sont apparus en filigrane. Dans l'état actuel des services vidéotex, les bibliothèques n'ont pas eu souvent à se poser le problème d'un montage financier et/ou de réorganisation de service. Quelques élus se sont effectivement impliqués directement en amont des services actuels, dans l'idée d'innover, de montrer une image de la bibliothèque (de la ville ?), et ont parfois joué sur l'argument financier lors de l'informatisation : des minitels coutent moins cher que des terminaux ASCII pour la consultation du public, et pourquoi ne pas diffuser le catalogue à l'extérieur aussi, à moindre coût ?

Nous avons obtenu peu d'indications sur les coûts des développements des services hébergés par des serveurs extérieurs : le développement de la B.P.I. a été financé par le quotidien Libération, et la personne interviewée n'a pas pu nous indiquer le coût du développement. Le coût de celui de Saint-Etienne (18 000F) a été totalement supporté par le serveur départemental. Le directeur des services informatiques du Conseil général de Saône et Loire nous a fourni les chiffres du développement général du serveur télématique départemental, qui incluait donc le service de la B.C.P. : 150 000F (logiciel d'interface vidéotex, ligne spécialisée entre ordinateur et micro-ordinateur, ligne TRANSPAC...), ce qui "n'est pas excessif" pour un département.

Dans la perspective d'un développement réel des services minitel, nous avons souhaité effectuer des entretiens avec des élus locaux, pour analyser leur approche

de la télématique dans les bibliothèques publiques. Pour des raisons de disponibilité des élus contactés, dans les sites où nous avons déjà rencontré des bibliothécaires, nous n'avons pu effectuer qu'un seul entretien, avec M. HUYSMAN, maire adjoint aux affaires culturelles de la ville de Dunkerque.

Il est certain, qu'à partir de cet entretien nous ne pouvons nous permettre aucune généralisation. En revanche, nous pouvons, à partir des opinions de cet élu sur les services minitel, et de documents plus généraux sur la télématique municipale (cf. Bibliographie), dégager quelques remarques.

Pour M. HUYSMAN, la bibliothèque doit jouer un rôle spécifique en matière d'information et de documentation :

"La lecture publique est la base de l'action culturelle (...). Le livre joue un rôle d'éveil artistique et culturel. Malheureusement, la lecture publique est trop souvent assimilée à la distribution de livres. La bibliothèque devrait être aussi un lieu de rencontre."

Il n'est pas étonnant aujourd'hui de retrouver la B.M. d'une ville de 70 000 habitants comme terrain privilégié de communication et d'échanges d'une politique municipale. Cet élu, dont la bibliothèque propose depuis 2 ans un service minitel ¹, se dit tout à fait favorable au développement de la télématique dans sa bibliothèque. Pour lui, l'intérêt d'un service minitel est de permettre à la bibliothèque de s'ouvrir sur l'extérieur, de "capter la population", "le minitel doit permettre une plus grande fréquentation de nos bibliothèques". Si un tel service doit être ouvert au grand public, cet élu est convaincu de la nécessité de médiateurs pour "combattre toutes les formes d'exclusion" :

"Dunkerque a des centres sociaux : 10 équipements de quartier. Aujourd'hui nous avons encore des animateurs (80), dépendant de la ville, qui font des activités de macramé, des jeux de découpage. Ces animateurs doivent eux-mêmes se former pour utiliser le service minitel, et donc venir en aide à la population qu'ils touchent."

Dans cette perspective, l'offre documentaire du service minitel est avant tout perçue comme devant permettre de toucher les personnes les plus défavorisées socialement et culturellement : celles qui ne viennent pas à la bibliothèque, qui

¹ Rappelons pour mémoire qu'à Dunkerque le service de la bibliothèque est hébergé par le service informatique de la Ville.

n'utilisent pas à fortiori un système minitel. En ce sens, le service minitel représente un outil de démocratisation pour l'accès à la "culture" par l'intermédiaire de personnes-relais formées.

Dans cette conception, la bibliothèque est vue comme le fer de lance d'une action pédagogique et sociale visant avant tout à réduire les inégalités. D'ailleurs, M. HUYSMAN se dit en accord avec le directeur de la B.M. pour mener une activité de portage à domicile des documents, pour les personnes à mobilité réduite. Dans ce contexte, il est normal que cet élu souhaite l'intégration du service minitel avec celui de la Communauté Urbaine de Dunkerque ¹. Un réseau documentaire cohérent lui semble relever d'une logique de bon sens : moyens financiers et énergies humaines en se conjuguant ne peuvent qu'apporter un meilleur service aux habitants de l'agglomération dunkerquoise.

Il ressort de cet entretien que cet élu, confirmant des tendances rencontrées ailleurs, s'avère largement favorable au développement de la télématique dans la bibliothèque, car il a senti le rôle moteur que pouvait jouer la bibliothèque et un tel service dans un réseau d'information et de communication locale.

On peut se poser la question plus générale des priorités données à un service vidéotex dans une collectivité locale.

La prise en compte de l'importance de la communication est un phénomène récent au sein des équipes municipales. Depuis la fin des années 70, la communication a évolué de la création des bulletins municipaux, ou des réunions de quartiers... vers des supports plus sophistiqués comme le vidéotex. La réflexion de M. HUYSMAN s'inscrit dans le droit fil de cette évolution : "on est soucieux de la communication, parce que cela nous permet de nous faire réélire. La communication externe est importante pour l'image. Mais ce n'est pas une politique de fonds. Il faut intégrer la demande des quartiers, avec les institutions, et l'image". Cette intégration, le service vidéotex de la bibliothèque en représente *une* des virtualités.

Cependant, dans la majorité des villes, l'ensemble des services vidéotex municipaux ne semblent pas avoir acquis la cohérence prônée par cet élu. Ces services, en effet, sont encore loins de donner satisfaction à la population, comme le note Fabienne LELEUX : "le bilan est sévère : rares sont aujourd'hui les dispositifs de communication municipaux autorisant et facilitant une interaction

¹ Pour rappel : BILY (36.15 CICLAD — BILY ou n° tél. 28 59 34 34) est un service télématique mis en place par la Communauté Urbaine de Dunkerque.

entre la ville et les habitants (...). La tendance est encore au cloisonnement et au passage obligé par la mairie (l'"interactivité" des messageries municipales)"¹.

En général, les villes communiquent plus leur image, qu'elles ne communiquent vraiment avec leurs habitants, qui sont souvent "les absents de la communication des villes"². Ces outils télématiques ne rendent pas vraiment service aux habitants, ne les soulagent pas de certaines corvées, parce que les élus ne prennent pas prioritairement en compte les besoins exprimés ou les attentes de leurs concitoyens.

On peut retrouver ici le même frein que dans la bibliothèque, car ces services vidéotex ne tiennent pas compte non plus des spécificités du média vidéotex, ce qui entraînerait souvent "en amont, un remaniement de l'organisation des services municipaux"³.

Comment donc faire passer l'idée d'un véritable service vidéotex aux élus qui sont les financeurs de ces projets ? S'ils sont sensibles à la communication, à l'image de la bibliothèque, comme faire-valoir de leur municipalité, comment les sensibiliser à une politique de demande documentaire ?

L' élu voit principalement la bibliothèque en relation avec l'offre documentaire, activité moins contraignante et plus porteuse en terme d'image. Au contraire, répondre à la demande, c'est satisfaire les besoins et les attentes de chacun. Cela nécessite des moyens en personnel, des moyens financiers et une pensée du développement moins spectaculaire, et dont les résultats se concrétisent dans le long terme.

A première vue, cet énoncé va à l'encontre des politiques culturelles de la plupart des élus locaux. Cependant, il semble possible de développer un argumentaire auprès des élus, en terme d'offre, donc pour les élus de mise en valeur de la Bibliothèque.

Ne s'agit-il pas de faire là aussi "un peu de marketing" ? Comme sur le principe de la publicité, leur montrer le côté moderne, l'aspect "nouvelle technologie" qui sera le faire-valoir de l'établissement, donc leur propre image ?

La meilleure manière d'offrir la bibliothèque est de la montrer, entre autre, avec un service minitel, qui pourra séduire non seulement les habitants, mais aussi servir de vitrine à la ville.

¹ Bg. 91.

² Bg. *ibid.*

³ Bg. *ibid.*

Enfin, montrer qu'une informatisation déjà réalisée et qui a nécessité de gros investissement peut déboucher sur une plus grande capacité à atteindre le public, à le fidéliser, ou à conquérir de nouveaux publics. Le service minitel est ainsi la partie visible et moderne de la Bibliothèque qui a su intégrer les nouvelles technologies pour permettre une plus grande communication avec les citoyens.

3. Le vidéotex : fidéliser et conquérir des publics

Comment conquérir de nouveaux public, comment fidéliser son public : ces débats sont aujourd'hui récurrents dans les bibliothèques publiques. D'après le groupe de travail du schéma directeur de l'information bibliographique, en l'absence d'études approfondies sur la demande du public, on peut penser "que celui-ci fréquente la bibliothèque dans la mesure où il considère qu'elle peut lui offrir un certain nombre de services ; que la diffusion de nouvelles technologies et pratiques comme les services "kiosque" et le minitel peuvent faire naître d'autres attitudes et d'autres attentes par rapport à la bibliothèque et aux bibliothécaires" ¹. Or, comme nous l'avons vu dans le schéma marketing (Cf. 1ère partie), la mise en place d'un service minitel exige une étape de réflexion sur les cibles que la bibliothèque souhaite atteindre avec ce service : quels seront les futurs utilisateurs ? Quels sont leurs besoins, leurs attentes ? Que souhaitent-ils ? Que va leur apporter ce service ?

Malgré le caractère restreint de nos enquêtes dans deux B.M., nous avons pu analyser certains besoins et attentes de ces usagers et utilisateurs de services minitel. Ces publics étaient constitués d'étudiants, de cadres moyens ou supérieurs, donc faisant partie des classes sociales favorisées. Pour la plupart "minitélites" avertis, ils fréquentaient régulièrement la Bibliothèque.

De plus, l'enquête menée à Saint-Etienne sur les raisons de non-fréquentation de la Bibliothèque et sur les projets susceptibles d'amener ces non-usagers à y venir, révèle que les profils des groupes concernés par des projets minitel sont quasiment similaires à ceux de nos enquêtes.

Nous pouvons donc pressentir qu'un service vidéotex qui réponde vraiment à la demande documentaire et représente un gain de temps réel, renforcera une

¹ *Schéma directeur de l'information bibliographique*. B.B.F., T. 34, n° 4, 1989, p. 301.

fidélisation de ces usagers qui fréquentent déjà la bibliothèque, et dans l'autre cas amènera à les conquérir.

Les indices de satisfaction exprimés par certains utilisateurs de "Libertel" montrent que ce service a largement joué vers une fidélisation personnelle envers le lieu-bibliothèque. De plus, certains usagers ont signalé avoir incité leur entourage à l'utiliser : "le service n'est pas assez connu autour de nous : quand j'en parle, cela incite mes amis à l'utiliser".

Dans l'enquête menée auprès des professionnels (B.C.P. de Saône et Loire) nous n'avons interviewé que de gros utilisateurs, acquis à ce nouveau moyen de communication. Cependant, plus de la moitié des bibliothécaires ne l'utilisent pas.

Mme MERIGOT¹ qui avait organisé en 1989 des journées de formation sur *l'utilisation du minitel en bibliothèque*, destinées aux bibliothécaires professionnels et bénévoles du réseau de la B.C.P.², nous a fourni des indications sur le profil des non-utilisateurs :

Ce sont souvent des bénévoles qui n'ont pas suivi de cycle de formation professionnelle. Ils travaillent généralement dans de petites bibliothèques... qui ne sont pas équipées de téléphone ! Certains d'entre eux n'ont jamais utilisé un minitel, et ont semblé éprouver "une certaine gêne de ne pas savoir manipuler le terminal" au cours de ces journées. Ces personnes mythifient souvent le minitel. De plus, elles trouvent les coûts de communication très élevés et ont "du mal à envisager le minitel comme aide à la documentation". Enfin, certaines personnes soulignent que leur municipalité est très méfiante à l'égard du minitel (et du téléphone) à cause des coûts, et des abus possibles notamment sur le 36.15.

Malgré cela, ces personnes se sont déplacées pour se rendre à l'une de ces journées...

La B.C.P. continue de proposer actuellement le support papier conjointement à ces services sur minitel (demandes d'ouvrages et de documentation ; dossiers divers,...). Cependant, la phase de passage au catalogue sur minitel entraînera à terme pour certains services une minitelisation intégrale (notamment pour les demandes d'ouvrages et de documentation). Cette action que l'on pourrait qualifier d'autoritaire tient cependant compte du pourcentage de personnes formées qui ne cesse d'augmenter chaque année, de l'évolution des moyens des bibliothèques du

¹ Bibliothécaire responsable de la formation au Centre Départemental de Lecture Publique de Saône et Loire.

² Ces journées ont touché 46 personnes au total, soit 23 bibliothécaires.

réseau et par conséquent de leur offre documentaire. Elle tient compte aussi de la nécessité de rationaliser encore plus le travail de la B.C.P. avec son réseau, et s'inscrit donc logiquement dans l'aboutissement de ce service professionnel.

Dans l'optique d'une B.M., il n'est pas possible de raisonner dans les mêmes termes, lors que la Bibliothèque propose un service "grand public". Le grand public reste un terme vague et flou, qui masque la diversité des usagers potentiels (et réels) d'une bibliothèque, et la diversité des pratiques.

Or le minitel ne peut répondre à distance qu'à des demandes déterminées et/ou spéculatives. Comment conquérir d'autres publics que ceux évoqués ? S'il est évident qu'un service minitel ne peut englober tous les publics, il peut cependant en cibler d'autres.

Le *projet* de la B.M. de Dunkerque concernant les personnes à mobilité réduite en offre un aperçu :

- 1) les personnes handicapées viennent peu, ou ne viennent pas à la bibliothèque. Donc la bibliothèque propose son catalogue sur minitel et un système de réservations.
- 2) La bibliothèque se préoccupe de la fourniture des documents et se donne les moyens de les fournir matériellement (par portage à domicile).
- 3) Le service minitel acquiert une cohérence par rapport à un public particulier et par rapport à la gestion de la bibliothèque.

Cette chaîne qui va de l'utilisation d'un service jusqu'à la fourniture du document entre alors dans la logique du vidéotex et du service public. Service public qui n'est plus la même offre pour tous, mais une offre adaptée à un public particulier.

Un autre public à conquérir et/ou fidéliser seraient les publics-relais : enseignants, personnel de crèches, comités d'entreprise, centres sociaux... avec lesquels souvent les B.M. travaillent déjà. Ces publics-relais, qui sont des médiateurs entre la bibliothèque et certains groupes sociaux peuvent apparaître comme les cibles privilégiées de ces services. Comme dans un réseau de B.C.P., la bibliothèque peut alors envisager pour ces publics des actions de "formation" au minitel, et au fonctionnement des services offerts par ce canal.

Enfin, la notion de réseau documentaire local (B.M.) nous permettra d'aborder un dernier aspect des publics :

La notion de réseau documentaire dans une commune a émergé nettement avec les possibilités offertes par l'informatisation et la télématique. La B.M. de Saint-Etienne a abordé concrètement la constitution d'un réseau local comprenant les Bibliothèques relevant de la commune, et des Bibliothèques et centres de documentation relevant d'autres entités administratives (B.M., Bibliothèques des services culturelles de la ville, B.U., Chambre de commerce...), soit au total 19 bibliothèques ¹ :

«Grâce à un système informatisé, il sera possible (...) depuis n'importe quelle Bibliothèque (...) de connaître les ressources des autres Bibliothèques (...). Ce sera à terme le grand public qui pourra accéder à ce service en mode vidéotex(...)» ²

Un tel réseau se conçoit donc, à *terme* comme un moyen de faire sauter les cloisonnements entre Bibliothèques, et par conséquent entre les différents publics de ces divers établissements, puisqu'ils auront enfin connaissance des ressources locales de chacune des bibliothèques par minitel.

Mais pour faire exister «formellement» un tel réseau, en dehors de l'aspect de réseau induit par "les machines", il semble nécessaire d'aller jusqu'au bout de la logique du vidéotex et du service public : la circulation du document dans le réseau, et pourquoi pas jusqu'au domicile de certains publics.

Cet aperçu très fragmentaire ne peut constituer que des directions de recherche. Une véritable stratégie d'enquêtes, d'études appliquées au cas particulier de chaque bibliothèque ou réseau n'a pas été menée, tenant compte des évolutions, des nouvelles attentes, des besoins et des freins du public tant vis-à-vis de la Bibliothèque dans son ensemble et encore moins vis-à-vis de ce nouveau média.

Or, comme nous l'avons vu dans le schéma de réflexion sur un projet vidéotex, un véritable projet vidéotex nécessite à la base une segmentation précise des publics.

¹ Se reporter à l'article de F. Larbre et E. Dousset : La constitution d'un réseau local multipartenaires à Saint-Etienne. *Bulletin de l'ABF* , 1990, n° 147, p. 7-12, qui cerne les difficultés que pose la réalisation d'un tel réseau.

² LARBRE, François. Saint-Etienne, deux ans d'avance sur la TGB. *Livres-hebdo* , 1989, n° 5, p. 69-71.

4. Vers une évolution des métiers ?

Les rapports des agents d'une Bibliothèque seront modifiés par l'intrusion du service minitel, donc d'une politique de la demande.

Dans un contexte économique qui tend vers une compression des moyens, il sera sans aucun doute nécessaire de rédéployer l'offre et la demande... avec les mêmes moyens humains. Il sera par conséquent inévitable de bouleverser l'organisation interne du travail, en partie tout au moins, car le minitel va donner des ordres, auxquels il conviendra de répondre.

Pour être plus précis, dans le cas d'une politique d'acquisitions qui répond essentiellement à l'offre celle-ci devra être redéfinie vers un véritable engagement financier et humain capable de répondre à la demande des usagers.

Les directeurs et responsables de service interrogés pointent souvent cette modification du travail, des pratiques des bibliothécaires avec le public. Des freins réels existent parmi certaines catégories du personnel.

Réflexions d'agents sur le service minitel de leur bibliothèque (service interne et avec accès extérieur) :

"Un bon catalogue papier serait plus utile aux usagers" [cet agent parle du service à l'intérieur de la Bibliothèque].

"L'effet réseau ne contribue pas vraiment à augmenter le nombre de prêts."

"Je ne suis pas d'accord pour faire des réservations sur les nouveautés dans le réseau (des bibliothèques de la commune) ; ces livres seraient trop demandés par les grosses bibliothèques au détriment de la nôtre, de nos lecteurs."

"Le minitel est surtout utilisé par les étudiants."

"Les gens préfèrent dialoguer avec les bibliothécaires. Ils ne sont pas satisfaits du minitel."

C'est un public qui a du mal à comprendre le classement romans-documentaires. Si tant de gens ont des difficultés déjà, ils auront du mal à se servir du minitel.

"L'animation de la bibliothèque se fait par la rencontre du lecteur et du livre, par l'intermédiaire du personnel (...). Il est nécessaire que les usagers fréquentent régulièrement la bibliothèque."

Du bon usage du catalogue papier au refus d'un nouveau moyen de communication ; de la préférence pour le dialogue à l'intérieur de la bibliothèque au refus de ne servir que les plus favorisés... Certaines de ces réflexions trouvent leur origine dans un service minitel totalement inadapté et conçu sans aucune participation des agents de la bibliothèque.

Cependant, ces réflexions recueillies au fil de notre recherche indiquent une volonté certaine de marquer son territoire. Le réseau documentaire local aussi est vécu par ces agents comme une désappropriation de leur compétence à répondre à leurs propres usagers. Le meilleur usage de la bibliothèque est un passage obligé par le lieu, comme si l'autonomie apportée aux usagers par un service répondant à la demande signifiait la "disparition" du bibliothécaire.

Ces agents se réfèrent aussi aux modèles instrumentaux traditionnels : le catalogue papier. Or, nous avons vu que la demande (exprimée ou non) de l'utilisateur n'est pas tant celle du catalogue que celle d'une réponse à sa question.

La "technique" repose la question des exclusions sociales dans la bibliothèque : ce sont les plus favorisés qui utiliseront ce moyen de se procurer les documents, en laissant de côté ceux qui en ont le plus de besoins. Donc la bibliothèque ne répondra pas à son rôle pédagogique et social.

B. Seibel, dans son article *Bibliothécaire : une profession en mutation*¹, développe les attitudes diverses des bibliothécaires, face à la demande du public, qui "varient à la fois selon les normes régissant la profession et selon l'attente du public". En mettant l'accent sur les pratiques "descriptives" qui privilégient le document (catalogage, indexation, classement...) et sur les pratiques "prescriptives" qui privilégient le public (choix, promotion, conseil) elle montre le clivage entre deux perceptions du métier de bibliothécaire.

Nous ne pouvons aborder dans sa totalité et sa complexité les aspects des pratiques et des représentations du métier. Il convient cependant d'insister sur la nécessaire communication interne à mener avec le personnel, lorsqu'on monte un service minitel.

Comment motiver le personnel ? Si certains semblent acquis à une réelle politique de la demande documentaire, d'autres ne le seront pas.

- Il nous semble important de le faire participer à l'élaboration du cahier des charges, pour réfléchir globalement au projet en fonction de ses propres tâches, et du projet dans sa totalité.
- Il est important aussi de tenir compte d'un problème de formation qui se posera, pour des agents qui n'ont pas l'habitude de répondre à la demande.
- On doit aussi mettre l'accent sur une revalorisation du travail, par de nouveaux moyens de communication avec l'utilisateur et/ou avec un réseau, à travers les capacités à satisfaire les utilisateurs, non plus collectivement, mais en répondant précisément à chacune des demandes.

Cette revalorisation des tâches passe aussi par un allègement des tâches descriptives, dont on percevra mieux l'aboutissement, l'utilisation.

¹ *Développement culturel*, n° 74, avril 1988.

5. Le vidéotex au cœur de la bibliothèque imaginaire

Une étude préalable

Nous avons évoqué la nécessité d'une étude préalable avant tout développement d'un projet vidéotex.

Dans un premier temps, il faudra procéder à une mise à plat des objectifs de la bibliothèque avant de se lancer dans un tel projet.

Il s'agit de préciser et définir clairement les objectifs à atteindre avec un service minitel. En reprenant le schéma de réflexion marketing réalisé par la société de conseil en communication électronique RAYON VERT, la Bibliothèque pourrait se définir par rapport à ces questions :

- S'agit-il de renforcer une image de marque ? Ou veut-on en acquérir une nouvelle ?
- Veut-on vendre de l'information que l'on détient ?
- Veut-on améliorer la communication avec sa clientèle ?
- Veut-on élargir sa cible pour mieux "vendre" ses "produits" ?
- Veut-on faire des économies sur un support existant ?

Mais il conviendra aussi de définir le pourquoi de ces objectifs en analysant l'organisation de la bibliothèque :

- Comment se passe actuellement la stratégie globale de communication de la bibliothèque ?
- Les objectifs sont-ils cohérents avec l'organisation actuelle ? ou bien la remettent-ils en cause ?
- Les objectifs sont-ils cohérents avec l'image de l'établissement ? ou vont-ils la bouleverser ?
- Ces objectifs ne sont-ils pas redondants avec d'autres actions, d'autres services ? N'existe-t-il pas d'autres moyens de les atteindre ?
- N'y a-t-il pas d'autres solutions envisageables, d'autres services à offrir ?

Cette première réflexion permettra de juger de la faisabilité du service, en fonction du public (des publics) visé(s) et aidera à mieux déterminer le contenu du

service en tenant compte de la nouvelle logique de communication que la Bibliothèque va instituer avec ces publics.

Ce produit devra apporter à ces publics *un plus* par rapport au déplacement, et/ou à d'autres supports existants, et ce plus sera une nouvelle facette de l'image de marque de l'établissement.

Un service imaginaire

Après avoir défini les publics visés et les objectifs du service, il est nécessaire dans un deuxième temps, d'analyser le produit que l'on veut lancer, ses contenus.

Un produit vidéotex, conçu comme accès sur minitel 40 colonnes ¹, ne doit pas être créé comme la simple extension du catalogue informatisé. L'utilisateur va payer un service (la communication) et doit pouvoir obtenir un gain de temps réel par rapport à un déplacement à la bibliothèque. Celle-ci devra prendre en compte chacune de ses demandes et le lui faire savoir.

L'interactivité doit être réelle et impliquer une véritable personnalisation : toute réservation, toute question doit obtenir une réponse, soit par courrier, soit par B.A.L. * personnalisée ouverte par chaque utilisateur (par mot de passe, pseudonyme).

A l'exemple de la CAMIF, dont l'axe principal du service minitel est constitué par le bon de commande autour duquel viennent graviter d'autres rubriques, la bibliothèque devra constituer un vecteur d'intérêt pour l'utilisateur (le fameux "plus") ; réservations, service de questions-réponses, qui correspondent à l'objectif de la bibliothèque : fournir un document et/ou de l'information.

Imaginons l'utilisateur du service minitel d'un réseau communal :

- l'utilisateur n'est pas inscrit à la bibliothèque : il regarde les informations, il consulte le catalogue, repère des titres de livres, de disques... Il ne peut pas réserver, mais s'il le souhaite il peut entrer dans une messagerie libre et poser des questions aux bibliothécaires... qui lui répondront sur sa B.A.L.

¹ Selon les gammes de Minitel, il existe 2 standards :

- un standard Télétel 40 colonnes, mode classique d'utilisation de n'importe quel minitel ;
- un standard ASCII 80 colonnes qui le rend compatible avec les applications informatiques existantes.

* Se reporter au lexique.

On peut aussi éventuellement rêver d'une messagerie en temps réel qui permet le dialogue direct avec le bibliothécaire, aux heures d'ouverture de la bibliothèque.

- L'utilisateur est inscrit à la bibliothèque : il a le même accès que précédemment. Au niveau du catalogue, il peut entrer grâce à son mot de passe (n° de lecteur, nom...) dans un module de réservation, réserver le document souhaité, mais aussi consulter son "compte" (livres empruntés, réservations en cours, avis de disponibilité, de commandes, de prêt inter). Il peut lui aussi basculer sur la messagerie libre et poser des questions : "je cherche le document x. Je ne l'ai pas trouvé. Pouvez-vous me l'obtenir ?" Ou : "quelle est l'adresse de ?" Ou bien encore : "avez-vous des documents sur les snark ?" En dialogue direct ou bien en différé, les bibliothécaires répondront à ces demandes.
- Une personne handicapée inscrite, ou un organisme documentaire extérieur utilise le service : la bibliothèque met en place un service de portage à domicile, ou bien d'envois postaux des documents.

Maintenant, imaginons le bibliothécaire, ou bien l'équipe dans la bibliothèque qui travaille sur ce service :

- il devra prévoir le nombre de réservations maximum pour le même usager et limiter le nombre de réservations sur le même document.
- Lorsque le nombre de réservations est dépassé, il faudra envisager des recommandes, une proposition de prêt inter, et le signaler à l'usager par messages pré-formatés. Il devra aller dans les rayons chercher le document réservé, le mettre de côté, le signaler à l'usager, lui indiquer la date limite pour venir retirer son document.
- Lorsque l'usager demande un ouvrage précis qui ne figure pas au catalogue, ou demande des documents sur, pour..., le bibliothécaire fait les recherches, commande, réserve... de la même façon.
- La bibliothèque doit prévoir une navette pour la circulation des documents à l'intérieur du réseau local, d'un annexe à l'autre, et/ou pour le portage à domicile à l'égard de certains publics.
- Aux heures d'ouverture, une personne ou une équipe qui se relaie permet de répondre en direct aux questions des utilisateurs.

- Enfin, le système doit permettre aux bibliothécaires de gérer des mises à jour, par exemple des pages d'accueil, des informations, des flashes, et des messages automatiques (avis de commande...). Il doit lui permettre aussi l'impression des demandes et des messages reçus. Il doit prévoir, pour une évaluation du service, des statistiques sur le nombre de connexions, et les durées de chacune des connexions, sur la consultation de chaque rubrique, sur les recherches abouties et non-abouties sur le catalogue.

La qualité du service :

Les touches utilisées doivent être les touches usuelles dans les services minitel (par exemple "suite" pour passer d'une ligne à l'autre et non "répétition"...). Il s'agit de faire une version "grand public", et de ne pas compliquer la circulation dans le service. A ce sujet, il est intéressant de se référer à des services comme l'Annuaire téléphonique, qui est une référence dans l'esprit des gens.

Des écrans d'aide doivent être consultables à tout moment par l'utilisateur. La page d'accueil, le menu et les différentes rubriques doivent être les plus explicites possibles.

Pour cesser de rêver, il est évident qu'il y aura des coûts : des coûts de développement de l'application vidéotex elle-même, des coûts de maintenance. Le chiffre fourni par le département de Saône et Loire : 150 000F pour développer le serveur départemental le montre, à son niveau.

Mais il y aura aussi des coûts de fonctionnement, en personnel, en documents. A ce stade, il est nécessaire de rappeler qu'un tel service doit s'intégrer dans la stratégie documentaire de la bibliothèque, donc que la politique de l'offre et celle de la demande doivent maintenir un équilibre pour répondre aux multiples pratiques de ses usagers. Les coûts de fonctionnement, tout au moins au départ, ne seront donc pas tous nouveaux. Pour être plus précis, on peut concevoir qu'en remaniant l'organigramme du personnel, on affecte une personne et/ou une équipe en rotation sur ce service. On doit aussi concevoir une réorganisation des acquisitions dans la bibliothèque, en donnant une plus large part aux demandes des usagers. Enfin, il n'est pas impossible de réorganiser une salle de référence pour en tirer une meilleure utilisation.

Nous aurions pu aussi envisager l'hypothèse d'un service minitel démarrant par une messagerie entre le public et la bibliothèque, mais les nouvelles possibilités offertes par l'informatisation des bibliothèques ouvrent à moyen terme vers des conceptions de produits vidéotex plus élaborés. Ce qui ne veut pas dire qu'une messagerie soit superflue, bien au contraire, et qu'elle soit la solution la moins onéreuse techniquement et la plus porteuse pour les publics.

En dernier lieu, nous rappellerons l'aspect évolutif d'un service minitel. La bibliothèque ne pourra pas tout offrir en même temps. Il est néanmoins préférable de respecter la logique d'un service minitel. Ce ne sera sans doute pas le catalogue qui y figurera d'abord. Car, il risque de décevoir les attentes des utilisateurs, par conséquent d'être sous-utilisé.

Le cahier des charges

Nous nous placerons dans l'hypothèse d'une bibliothèque qui est déjà informatisée, et qui peut donc proposer sur minitel le catalogue, un système de réservations et une messagerie.

Même si la dimension du catalogue est essentielle, cette proposition ne doit pas masquer l'absence de services répondant à la demande : "Une bibliothèque, c'est un catalogue avec des services qui tournent autour. En attendant, on travaille sur ces services... avant d'y ajouter le catalogue" (Bertrand CALENGE).

Cela s'avère d'autant plus évident pour une B.M. qui s'adresse avant tout au grand public.

Il est nécessaire d'établir un cahier des charges spécifique, qui soit séparé de l'informatisation proprement dite. Car l'informatisation touche avant tout à des fonctions bibliothéconomiques (catalogage, acquisitions, prêt,...) et pose de gros problèmes de structuration interne. Or, le vidéotex qui vise avant tout à des fonctions de communication avec un usager distant, remet en jeu le travail interne et la relation avec le public. D'où nous semble-t-il la nécessité de ne pas les mêler.

Un cahier des charges vidéotex doit décrire l'ensemble du service, son architecture et sa structure : modes d'accès, contenus du service, traitement de l'information, présentation de celle-ci et mises à jour. Le cahier des charges doit aussi chiffrer les coûts d'équipement en matériel, en fonctionnement, en personnel.

Dans le cas où la bibliothèque dispose de moyens informatiques, il peut cependant être nécessaire de répondre à certaines situations locales :

- s'il y a déjà un serveur municipal ou départemental, est-il envisageable d'être hébergé par lui ?
- Est-il envisageable d'être hébergé par un serveur extérieur ? Certaines sociétés de service louent des espaces sur leurs serveurs.
- Ou bien le projet télématique est-il intégrable "dans" l'ordinateur de la bibliothèque elle-même ?

Chaque situation locale peut être différente et présenter des inconvénients comme des avantages (du point de vue de la maintenance, des coûts, de l'image de marque, etc...). On ne peut donc pas donner de solution universelle, mais adopter une démarche pragmatique. Dans le cas où la bibliothèque ne dispose pas de crédits suffisants pour acquérir le matériel, la solution d'hébergement présente l'avantage de disposer de machines sans coût supplémentaire et de ne pas supporter les coûts de communication ni de maintenance. Mais la Bibliothèque n'est pas maître du projet. Il sera donc nécessaire de procéder à une évaluation avec les différents partenaires possibles : la société qui a informatisé la bibliothèque — jusqu'où peut-elle développer un tel service ? — avec le serveur municipal, départemental ou privé — et peut-être aussi avec une société de service spécialisée en télématique.

Si la bibliothèque dispose de crédits et fait le choix de gérer elle-même son service vidéotex, elle devra procéder à une évaluation des coûts en équipement, en fonctionnement, en personnel.

Pour donner accès à certaines données de l'unité centrale (catalogue...) et pour avoir une marge de sécurité sur ces données, le système vidéotex ne sera pas intégré à l'unité centrale, et la Bibliothèque devra faire le choix entre :

- un anté-serveur,
- un frontal vidéotex,
- une interface vidéotex,

qui permettent la communication entre l'unité centrale et les accès Minitel.

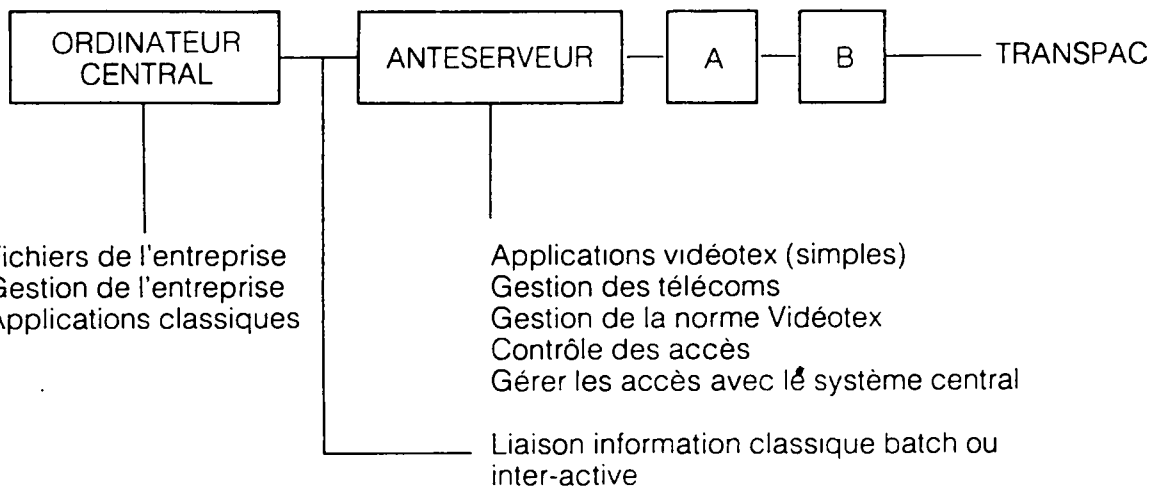
Extrait de : *La Réussite télématique*. IN'GO, 1987 (Chapitre : l'offre des constructeurs) :

2) Anté-serveur

L'anté-serveur gère les applications de services accessibles par minitel, déchargeant ainsi l'ordinateur central, des applications Vidéotex. Par une liaison informatique classique (batch ou interactive) le serveur accède aux applications ou aux fichiers du site central qui peut

alimenter, mettre à jour les fichiers Vidéotex et répondre aux requêtes de l'anté-serveur.

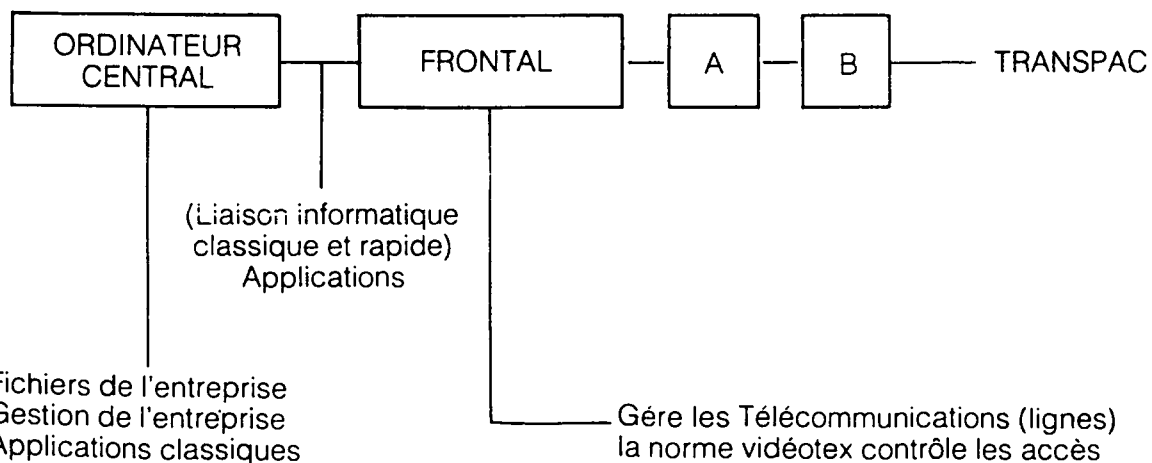
Cette solution, non seulement décharge le central, mais assure une plus grande sécurité des informations de l'entreprise. L'anté-serveur gère également les télécommunications, la norme Vidéotex et contrôle les accès.



3) Frontal vidéotex

L'ordinateur central exécute toutes les applications informatiques de l'entreprise et répond au service télématique requis.

Le frontal contrôle les accès, gère toutes les lignes de télécommunications, les attentes, la norme Vidéotex, les pages écrans d'accès et les transferts avec le système central. C'est l'équivalent d'un concentrateur de terminaux, qui assure la communication entre le "langage" Vidéotex et le "langage" du système central.

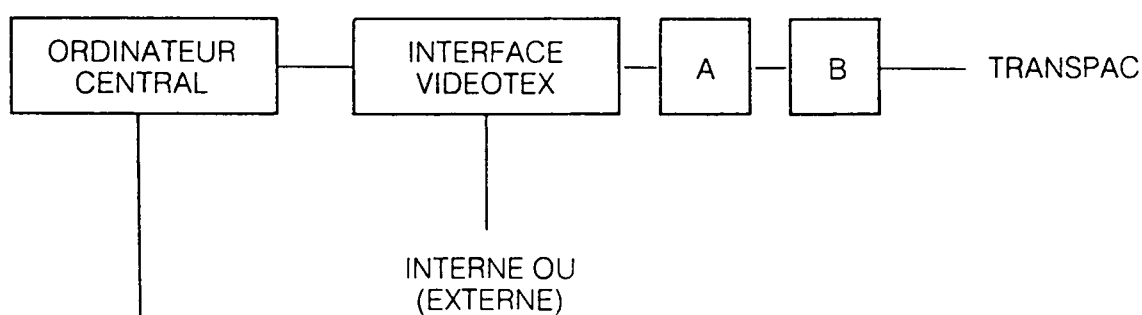


4) Interface vidéotex

"langage" Vidéotex en langage compréhensible par l'ordinateur central.

L'ordinateur central exécute l'ensemble des tâches. L'interface constituée de hard et soft (matériel et logiciels) permet de traduire le

Cette solution permet de connecter les minitels directement sur le central informatique qui assure toutes les fonctions.



Fichier de l'entreprise
Gestion de l'entreprise
Applications classiques
et Vidéotex.

A titre indicatif, le prix en matériel pour un micro-frontal va de 90 000F à 300 000F. Cette fourchette tient compte de l'augmentation du nombre d'accès simultanés.

Pour gérer les messageries, BAL, pages d'information, un moniteur vidéotex (logiciels d'applications paramétrables qui permettent de gérer ces données) sera intégré sur le frontal ou l'anté-serveur ; ainsi qu'une carte de communication.

Pour être consulté, un service doit être accessible. Des démarches complémentaires seront à effectuer lors de la mise en place "technique".

Coûts de fonctionnement :

L'accès à un service vidéotex peut se faire par réseau téléphonique commuté de bout en bout. C'est le moyen le moins coûteux. L'utilisateur obtiendra le service en composant un numéro téléphonique à huit chiffres. En ce cas, l'utilisateur local paiera la taxation locale, mais un utilisateur plus éloigné paiera plus cher. D'autre part, dès qu'il y a plus de 10 portes d'accès, ce service deviendra coûteux pour la bibliothèque, parce que des modems devront être installés à l'arrivée de chaque ligne (1 modem peut coûter entre 2 000 et 7 000F.).

Et dans l'esprit des gens, un service minitel c'est un 36.14, 36.15, etc...

L'avantage d'être raccordé au réseau Transpac, est de permettre un coût de la communication indépendant de la distance pour l'usager. On touchera donc potentiellement un réseau plus grand. La demande de ligne Transpac doit être effectuée à la société TRANSPAC¹ et il faut compter environ 10 semaines pour l'obtenir. (Les frais de mise en service de la ligne sont de 3 600F. HT.) La bibliothèque devra aussi évaluer le nombre d'appels simultanés qu'elle pourra avoir pour que Transpac dimensionne la ligne. A titre indicatif, pour 24 communications simultanées, la bibliothèque paiera un abonnement mensuel de 1 680F HT.

Pour obtenir un code d'accès au réseau Télétel (36.14, 36.15...) une demande doit être adressée à France Telecom. (Les frais d'entrée pour la création d'un code de service sont actuellement de 700 F.TTC. Il faut ajouter à cela une redevance mensuelle d'abonnement qui s'élève à 300F. TTC.)

Il existe de multiples possibilités de tarification d'un service Télétel, parmi lesquelles le fournisseur devra choisir.

(Extrait de : *Télétel : guide pratique du fournisseur de service Télétel*. France Telecom, mai 1990.)

¹ Tour du Maine-Montparnasse. 33, av. du Maine, 75755 Paris Cédex 15.

COMMUNICATIONS

SUR LE SERVICE D'ACCES TELETEL (S.A.T.)

96

	Accueil	Numéro d'accès aux services	(1) Prix pour l'utilisateur		Code de tarif (2)	(3) Coût pour le serveur		Reversement au bénéficiaire H.T.
			H.T.	T.T.C. (4)		H.T.	T.T.C.	
TARIFICATION AU DEMANDE	NUMERO VERT TELETEL	36 05 nn nn	Gratuit	Gratuit	100	(5) 18,30F/h	(5) 21,70 F/h	
	TELETEL 1	36 13	0,103 F/mn	0,13 F/mn 7,30F/h	11	11,10 F/h	13,16F/h	
TARIFICATION AU DEMANDEUR	TELETEL 2	36 14 26 24 nn nn	0,308 F/mn	0,37 F/mn 21,90 F/h	120			
KIOSQUE TELETEL								
KIOSQUE GRAND PUBLIC	TELETEL 3	36 15 36 25 nn nn	3 tarifs possibles au choix du Fournisseur de service					
			0,703 F/mn	0,84 F/mn 50,06 F/h	132			23,73 F/h
			0,82 F/mn	0,98 F/mn 58,40 F/h	134			30,78 F/h
			1,054 F/mn	1,25 F/mn 75,10 F/h	136			44,36 F/h
KIOSQUE PROFESSIONNEL ET D'INFORMATIONS SPECIALISEES	TELETEL 3 PROFESSIONNEL	36 16 36 26 nn nn	2 tarifs possibles au choix du Fournisseur de service					
			0,82 F/mn	0,98 F/mn 58,40 F/h	134			30,78 F/h
				1,054 F/mn	1,25 F/mn 75,10 F/h	136		
	TELETEL 4	36 17 36 27 nn nn	1,85 F/mn	2,19 F/mn 131,40 F/h	144			50,26 F/h
KIOSQUE D'INFORMATIONS PROFESSIONNELLES	TELETEL 6	36 28 nn nn	4,62 F/mn	5,48 F/mn 328,50 F/h	160			217,10 F/h
	TELETEL 7	36 29 nn nn	7,64 F/mn	9,06 F/mn 543,40 F/h	170			400,36 F/h

1) Perception par quantum indivisible d'une Unité Télécom (0,615 F HT - 0,73 F TTC au 1er Mai 1990)

2) Code à reporter sur le formulaire de demande de code d'accès

3) Le tableau indique les coûts de communications perçus par Transpac. Ne sont pas mentionnés les coûts fixes d'abonnement en particulier les coûts de raccordement à Transpac et les redevances des codes d'accès

4) Les prix par minute indiqués sont arrondis au centime supérieur

5) Avec un minimum de perception de 0,60 F.H.T. par appel

Remarques : l'évolution des tarifs Télétel n'est plus liée de manière automatique à celle de l'Unité Télécom
Pour Télétel 2 et le Kiosque Télétel, la connexion de l'utilisateur à l'un des services Télétel est soumise à un coût fixe de mise en relation de 0,10 F.H.T. (0,12 F.TTC) sauf pour le service MGS

Nous n'évoquerons que 3 types de tarifications rencontrées au cours de notre étude :

- le 36.13 : L'utilisateur paie 0,13F/mn, mais le serveur paie environ 13 F/heure d'utilisation à Transpac. C'est l'accès choisi par la CAMIF, mais aussi un des codes de BILY. L'entreprise assume donc financièrement les 2/3 du temps d'appel.
- le 36.14 : l'utilisateur paie 0,37F/mn, le serveur ne paie rien et ne perçoit rien. C'est l'accès choisi pour certains services professionnels ou publics qui ne visent pas à rentabiliser leur système. (C'est le cas du serveur du Conseil général de Saône et Loire.)
- le 36.15 : appelé aussi système kiosque. Il existe 3 tarifs possibles pour l'utilisateur : 0,84F ; 0,98F ; 1,25F/mn. Le fournisseur perçoit un reversement des coûts de communication supportés par l'utilisateur. Ce qui permet pour des services qui marchent bien d'amortir leur matériel et de faire payer plus chère l'information. C'est l'accès du service de la B.P.I. (serveur : Libération) ou de Saint-Etienne (serveur départemental). Mais dans ces deux cas, les bibliothèques ne perçoivent rien. Ce sont les serveurs qui perçoivent les reversements.

Dans le cas où il n'y a pas de mot de passe confidentiel pour accéder au service, il est nécessaire de faire une déclaration d'ouverture auprès du C.S.A. (Conseil supérieur de l'audiovisuel ¹). De même, si le service contient des fichiers d'utilisateurs, il convient d'en faire la déclaration auprès de la CNIL (Commission nationale informatique et liberté ²).

Nous ne pouvons être exhaustifs devant toutes les questions de mise en œuvre d'un service vidéotex. Nous signalerons cependant que France Telecom fournit une documentation commerciale à tout futur fournisseur de service qui en fait la demande. Nous rappellerons ici quelques-unes de ces brochures :

- Les fournisseurs de moyens. Progiciels, matériels, services : conception, réalisation, hébergement et suivi.
- Des entreprises qui gagnent avec le minitel : seize cas concrets.
- Tarifs fournisseurs de service.

¹ 56 rue Jacob. 75006 Paris.

² 21, rue Saint-Guillaume. 75007 Paris.

- Modalités de mise en œuvre d'un service.
- Guide pratique du fournisseur de service Télétel.

Coûts en personnel :

Si la maintenance du système est assurée par une société de service en ingénierie informatique (S.S.I.I.), il sera cependant nécessaire d'estimer ces coûts de maintenance, mais aussi d'évaluer les coûts de saisie, mises à jour qui peuvent être réalisées par le personnel.

A ces coûts s'ajoutent bien évidemment ceux concernant l'exploitation du service : réponse aux messages...

Comme pour l'informatisation, un "opérateur" pourra jouer le rôle d'interlocuteur entre la bibliothèque et la S.S.I.I. pour tous les problèmes inhérents au système vidéotex. Donc, vraisemblablement, une formation devra être prévue pour cette personne.

* * *

Nous avons fait le choix délibéré de ne donner que des axes d'approche à la réalisation d'un service vidéotex, car il n'existe pas de solution universelle, ni techniquement, ni financièrement, ni humainement.

Cependant, la démarche de réflexion préalable, que la bibliothèque s'adresse au "grand public" ou à des professionnels, reste la même : elle se trouve dans l'adéquation d'un service à ses usagers, et dans l'intégration de ce service aux objectifs de la bibliothèque et à son organisation.

Enfin, la réussite d'un service passe par sa qualité, mais aussi par toutes les actions de promotion que la bibliothèque assurera dans la phrase de lancement de son service.

CONCLUSION

Les bibliothécaires sont de plus en plus confrontés à de nouveaux moyens de transmission de l'information, et ne peuvent les ignorer, au risque de vivre en vase clos. Ceci les conduit à s'interroger sur leur rôle en tant que professionnels de la documentation et de l'information. L'intrusion d'un nouveau média comme le vidéotex dans le paysage des bibliothèques publiques se heurte souvent aux pratiques professionnelles. Ainsi, nous avons vu que le vidéotex n'est pas l'outil approprié pour une bibliothèque qui pratiquerait exclusivement une politique de l'offre documentaire. La maîtrise d'une technique nouvelle doit s'accompagner d'une réflexion sur les missions documentaires de la bibliothèque et sur les objectifs d'un nouveau mode de communication avec les usagers. L'intégration du vidéotex dans une politique de développement (qui tend à accroître les capacités de la bibliothèque à répondre aux demandes du public) conduit donc à terme à modifier les stratégies de l'offre et de la demande documentaire. Le vidéotex, en proposant des services «à valeur ajoutée» à l'utilisateur, assurera en retour une promotion de la bibliothèque et lui conférera une nouvelle image de marque.

Les réflexions menées dans le secteur privé mettent l'accent sur la cohérence indispensable entre l'objectif final de l'entreprise, le service minitel et les besoins de la clientèle. Ces réflexions montrent aussi qu'à terme, l'organisation de l'entreprise évolue en fonction des nouvelles attentes du client. L'approche marketing permet donc d'établir une comparaison entre le secteur privé et les bibliothèques publiques. Néanmoins, les limites de la comparaison se situent dans les finalités de chacun de ces secteurs. Si l'objectif final du service minitel de la CAMIF est de vendre un produit, celui d'une bibliothèque est de «vendre» des produits culturels. Et si nous pouvons comparer une bibliothèque et la CAMIF (à travers leurs services minitel) dans la fourniture d'un service, nous ne pouvons les comparer stricto sensu quant à la fourniture d'un produit. Pour une bibliothèque, la fourniture finale d'un service minitel, ce sont bien les produits culturels à propos desquels nous ne pouvons opérer la simple adéquation un document = un client. *Le petit chaperon rouge* pourra être demandé par un enfant de 7 ans, par ses parents, par un chercheur, un retraité, donc répondre à des demandes diverses. D'autre part, ce n'est pas parce que la poésie de Mandelstam ou le théâtre d'Eschylle seront peu demandés qu'ils ne figureront pas dans les collections d'une bibliothèque. Donc, si l'approche

marketing est nécessaire pour effectuer la mise en place d'un service minitel dans une bibliothèque, l'aspect patrimonial, culturel, d'une bibliothèque et la diversité des demandes des usagers ne doivent pas être oubliés. En effet, une bibliothèque publique s'adresse à tous, aux usagers, à ceux qui n'y viennent pas, et à ceux qui y viendront dans plusieurs générations.

En abordant un sujet qui relève aussi d'un questionnement sur la technique, nous avons pris conscience que ce domaine «pointu», encore peu développé dans les bibliothèques publiques, était porteur d'une réflexion sur la notion de service public. Ce n'est pas seulement le vidéotex en soi qui transforme les tâches, les rapports aux usagers, l'organisation de la bibliothèque, mais un «sens» du service public qui induit toutes ces transformations.

La légitimité du service public a été fondée sur la notion d'intérêt général et doit le rester. Les grands services publics — enseignement, postes, chemin de fer — créés au début du siècle ont été organisés pour être accessibles au plus grand nombre, et offrir à chacun des citoyens l'égalité d'accès à ces services. Depuis cet «âge d'or» du service public, de profondes transformations sociales, économiques et culturelles sont intervenues : notamment de nouvelles attentes des usagers, une accentuation de l'individualisme, une réhabilitation de l'esprit d'entreprise. Le service public doit ainsi de nos jours faire face à des demandes beaucoup plus exigeantes de la part des usagers. Pour les bibliothèques, la question s'est déplacée d'une problématique de l'offre et de l'égalité d'accès vers une réflexion sur les publics, les services : toucher de nouveaux publics, fidéliser des publics par des services mieux adaptés ou de nouveaux services. Les approches marketing ont sans doute contribué à formaliser ces nouvelles questions que se posent les professionnels. Mais en même temps on assiste à un déclassement, en terme de rentabilité, à l'instar du secteur privé — par exemple, les paiements de plus en plus fréquents pour emprunter des documents sonores, des vidéocassettes... sous prétexte que ces documents sont très fragiles, qu'ils sont onéreux, ou qu'ils viennent en plus du livre qui reste la référence culturelle nécessaire.

Pour faire évoluer le service public, il peut être utile de se référer à certains modèles du secteur privé. Ainsi, dans notre étude, ces modèles nous ont permis de mettre à jour les mécanismes de cohérence et de rigueur de gestion indispensables à la réussite d'un service minitel. Mais un service minitel ne s'exprimera pas seulement en terme de rentabilité directe pour une bibliothèque : il y aura des coûts de développement et de fonctionnement, mais les services offerts seront gratuits.

Une institution culturelle, à l'inverse du secteur privé, ne doit pas seulement raisonner en coûts de gestion mais aussi en coût social. Si la bibliothèque, en répondant à la demande documentaire, fidélise certains publics, en conquiert des nouveaux, le tissu social ne s'en portera que mieux, et la bibliothèque jouera son rôle culturel. Les services minitel pourront s'adresser à tous tout en sachant que tout le monde ne les utilisera pas. Ils s'adressent à des cibles pour lesquelles la bibliothèque rendra vraiment service. Même si le minitel donne à l'établissement une image moderniste, celui-ci ne doit pas être investi d'un caractère magique. S'il assure la promotion de la bibliothèque, c'est que derrière «l'écran», la bibliothèque offre un service cohérent qui répond à la fois à l'offre et à la demande documentaire.

Comme l'écrit Jean Pierre CLAVEL, au sujet de la bibliothèque de l'avenir : "L'idéal pour le lecteur est d'avoir la bibliothèque chez soi, l'idéal pour le bibliothécaire est de pouvoir contrôler de manière absolue les ouvrages dont il a la responsabilité. Cette contradiction ne peut être levée qu'à l'aide de moyens technologiques nouveaux".¹ Oui, certes, mais par une réflexion sur ces moyens, qui ne sont que des moyens à adapter à un véritable service, au service du public.

¹ CLAVEL, Jean Pierre. La Bibliothèque de l'avenir. *B.B.F.* , T. 34, n° 23, 1989, p. 213.

ANNEXES

TABLE DES ANNEXES

— Liste des personnes rencontrées ou contactées par téléphone	p.104
— Questionnaires d'enquête	p.106
— Cadre d'entretiens avec les directeurs de bibliothèque et responsables de service	p.111
— Cadre d'entretien avec les utilisateurs de Libertel, service minitel de la B.M. de Dunkerque	p.112
— Cadre d'entretien avec les utilisateurs du catalogue sur minitel de la B.M. de Grenoble	p.113
— Cadre d'entretien avec les utilisateurs de Bibliotel, service minitel de la B.C.P. de Saône et Loire	p.114
— Cadre d'entretien avec les élus	p.115
— Fiche signalétique n° 1 : service minitel de la B.M. de Chilly-Mazarin	p.116
— Fiche signalétique n° 2 : Libertel, service minitel de la B.M. de Dunkerque	p.117
— Fiche signalétique n° 3 : service minitel de la B.M. de Grenoble	p.118
— Fiche signalétique n° 4 : service minitel de la B.M. de Saint-Etienne	p.119
— Fiche signalétique n° 5 : Bibliotel, service minitel de la B.C.P. de Saône et Loire	p.120
— Fiche signalétique n° 6 : service minitel de la Bibliothèque Publique d'Information	p.121
— Fiche signalétique n° 7 : service minitel de la Médiathèque de La Villette	p.122
— Lexique : termes usuels dans le domaine du vidéotex	p.123

**LISTE DES PERSONNES RENCONTREES OU
CONTACTEES PAR TELEPHONE**

- Mme Sonia ADIR, RAYON VERT : société de conseil en communication électronique.
- M. Mohammed AMZIANE, DATA-POINT.
- M. Jean BERNON, conservateur responsable des services communs à la B.M. de Lyon.
- M. Serge BLIN, directeur de TVTEL 3 (services télématiques de FR 3).
- M. Jean-François BONIN, conservateur-adjoint, B.M. de Saint-Etienne.
- M. Bertrand CALENGE, directeur de la B.C.P. de Saône et Loire.
- M. Simon CANE, directeur de la B.C.P. de l'Aube.
- M. Régis CEGLARSKI, ingénieur C.I.C.L.A.D. — Communauté Urbaine de Dunkerque.
- M. Thierry CLOAREC, bibliothécaire au service informatique, médiathèque de La Villette.
- Mme Christine DAVRIL, service du prêt, médiathèque de La Villette.
- M. Emmanuel DOUSSET, bibliothécaire responsable de la coordination informatique et bibliothéconomique, B.M. de Saint-Etienne.
- M. René DUCROS, directeur-adjoint, responsable de la clientèle d'affaires, agence commerciale France Telecom de Mâcon.
- M. ERBIN, informaticien responsable du Centre de traitement informatique du Conseil Général de Saône et Loire.
- Mme Martine FLEURY, attachée commerciale France Telecom - Seine et Marne.
- Mme Catherine GOUPILLE, directrice de la B.M. de Chilly-Mazarin.
- M. Didier GUILBAUD, directeur de la B.M. de Dunkerque.
- Mme Christine HUBERT, attachée de presse à la CAMIF.
- M. Pierre HUISMANN, maire-adjoint aux affaires culturelles, ville de Dunkerque.
- M. François LARBRE, directeur de la B.M. de Saint-Etienne.
- M. Charles MAINGUET, directeur des relations extérieures à la CAMIF.
- Mme Marie-Odile MERIGOT, bibliothécaire responsable de la formation au C.D.L.P. (Centre départemental de Lecture publique, Saône et Loire).
- M. Laurent MIGUET, journaliste, C.F.P.J. (Centre de formation et de perfectionnement des journalistes).
- Mme Christine MILHE, bibliothécaire, B.M. de Grenoble.
- Mme Catherine POUYET, conservateur responsable du réseau de bibliothèques municipales, Grenoble.
- Mme Claire STRA, conservateur, Bibliothèque Publique d'Information.
- Mme Claude VIAL, (ex-conservateur), société INFOCENTRE.

JOURNEES D'ETUDE, CONFERENCES*Les réseaux documentaires informatisés : la coopération à quel prix ?*

Journée d'étude organisée par l'A.E.N.S.B., Maison de la Chimie, Paris,
9 mars 1990.

La Communication : une interrogation philosophique

Séminaire organisé par Christian DESCAMPS, Centre Georges Pompidou,
23 mars 1990.

Télématique et médias (radio, T.V., presse écrite)

Conférence organisée par l'I.N.I.T. (Institut International de télématique) et
animée par Laurent MIGUET, Ministère de la Recherche, 5 juin 1990.

QUESTIONNAIRE N° 1

Adresse de votre B.C.P. :

Nom du conservateur :

Tél. :

A - Dans votre B.C.P.

1 — Avez-vous créé un service vidéotex ? oui non

2 — Si oui : — depuis quand ?

— nom du responsable du service :

— la B.C.P. est-elle serveur de ce service ? oui non

— ce service est-il hébergé par un serveur extérieur ? oui non

— si oui : lequel ?

3 — Si non : — avez-vous un projet de service vidéotex ? oui non

— si oui, quand prévoyez-vous l'ouverture d'un tel service ?

— avez-vous établi un cahier des charges oui non

B — Dans votre département et/ou région

— Connaissez-vous des services vidéotex créés par des Bibliothèques Municipales ? oui non

— Si oui, pouvez-vous me communiquer l'adresse de ce(s) établissement(s) ?

Tout envoi d'informations (dépliants, articles de presse, personnes à contacter, études de faisabilité...) sera bienvenu.

Je vous remercie beaucoup de votre coopération.

BLANCO Rosa-Marie
Adresse professionnelle :
Bibliothèque Centrale de Prêt de
Saône et Loire
75, chemin de la Verchère
71580 CHARNAY-LES-MACON
Tél. 85 29 22 00

Charnay, le

à :

Objet : Enquête sur les services vidéotex.

Madame, Monsieur,

Je suis élève à l'Ecole Nationale Supérieure de Bibliothécaires et j'ai le projet de réaliser un mémoire sur les services vidéotex créés par des bibliothèques publiques, en direction de leurs usagers.

J'ai appris que votre bibliothèque disposait d'un service vidéotex. C'est pourquoi je vous envoie *un questionnaire* que je vous prie de bien vouloir remplir et de renvoyer à mon adresse professionnelle.

Je vous remercie de votre aimable collaboration, qui m'aidera à analyser les différents types de services mis en œuvre dans les bibliothèques publiques.

Vous pouvez également m'adresser toute documentation (statistiques, enquêtes, articles, etc...) que vous jugeriez utile pour une meilleure compréhension de votre service.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

R.-M. BLANCO

QUESTIONNAIRE N° 2

Adresse et tél. de la Bibliothèque :

Nom de la personne ayant complété ce questionnaire :

1. CONCEPTION DU SERVICE VIDEOTEX :

- a. Qui a eu l'idée du service vidéotex (élus, bibliothécaires...)?
- b. Avez-vous réalisé une enquête préalable auprès des usagers ?
(si oui, pouvez-vous me communiquer le questionnaire, résultats... ?)
- c. Avez-vous établi un cahier des charges spécifique ?
(si oui, pouvez-vous m'en envoyer un exemplaire ?)
- d. Quel est le responsable de ce service ?
- e. A quelle date votre service a-t-il démarré ?
- f. La bibliothèque est-elle serveur de son service vidéotex ?
(nom du logiciel :)
- g. Si non, quel est le serveur de votre service ?

2. CONSULTATION DU SERVICE VIDEOTEX :

- a. Uniquement de l'extérieur de la bibliothèque ?
- b. Uniquement de l'intérieur de la bibliothèque ?
- c. Les deux possibilités ?
- d. Quel est le code d'accès à ce service (36-14, 36-15...)?
- e. Pouvez-vous expliquer ce choix ?
- f. Quel est le coût pour l'utilisateur (en mn) ?
- g. Quelles sont les plages horaires d'interrogation du service ?
— heures et jours d'ouverture de la bibliothèque ?
— 24 h. sur 24 :
— autres :
— pouvez-vous expliquer ce choix ?
- h. Combien y a-t-il de portes d'accès à votre service ?

3. LES USAGERS :

- a. Votre service s'adresse à tous les publics ?
- b. Votre service s'adresse à un public particulier (et lequel) ?

4. LES RUBRIQUES PROPOSEES PAR VOTRE SERVICE :

- a. Le catalogue de la bibliothèque ?
- b. Précisez le contenu du catalogue (Multi-medias, ou uniquement livres, périodiques...).
- c. Réservations d'ouvrages (ou autres documents) ?
- d. Rubrique "questions-réponses" ?
- e. Sélection de documents (nouveautés...) ?
- f. Animations (expositions...) ?
- g. Organigramme de la bibliothèque ?
- h. Adresse et tél., jours et heures d'ouverture ?
- i. Conditions d'accès à la bibliothèque et de prêt ?
- j. Autres :

5. AVEC CE SERVICE VIDEOTEX, AVEZ-VOUS CREE DE NOUVEAUX SERVICES AUX USAGERS QUI N'EXISTAIENT PAS AUPARAVANT ?

Si oui, lesquels ?

6. MISE A JOUR DE L'INFORMATION :

- a. Vos informations nécessitent-elles une mise à jour régulière ?
- b. Qui met à jour l'information ?
- c. A quelle périodicité ?
- d. Avez-vous évalué le coût des mises à jour ?

7. EVALUATION DU SERVICE :

- a. Tenez-vous des statistiques sur le nombre de connexions ?
- b. Tenez-vous des statistiques sur le contenu des interrogations ?
(si oui, pouvez-vous m'adresser ces statistiques ?)

8. ACTUELLEMENT, QU'EST-CE QUE CE SERVICE A CHANGE ?

- a. Dans la gestion de la bibliothèque ?
- b. Pour le personnel ?
- c. Pour les usagers ?

9. QUELS SONT, ACTUELLEMENT :

- a. Les atouts de ce service ?
- b. Les limites de ce service ?
- c. Les contraintes de ce service ?

10. LES EVOLUTIONS :

- a. Envisagez-vous des évolutions dans ce service ?
- b. Si oui, lesquelles ?

11. AUTRES REMARQUES SUR LE SERVICE :

Questionnaire à renvoyer à :

Rosa-Marie BLANCO
Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône et Loire
75, chemin de la Verchère
72850 CHARNAY LES MACON

**CADRE D'ENTRETIEN AVEC LES DIRECTEURS DE BIBLIOTHEQUE OU
RESPONSABLES DE SERVICE**

- Quelles réflexions vous ont incité à créer votre service Minitel ? Qui en a eu "l'idée" ?
- Comment ce service s'est-il mis en place ? (techniquement, les coûts, le personnel)
- Quel est son code d'accès ? Pouvez-vous nous expliquer ce choix ?
- Que propose à l'utilisateur votre service minitel ? Quelles rubriques ?
- Propose-t-il de nouveaux services à l'utilisateur ? Si oui, lesquels et pourquoi ?
- Propose-t-il des services existants déjà dans la bibliothèque ? Si oui, lesquels et pourquoi ?
- Qu'est-ce que ce service a modifié dans la gestion de votre bibliothèque ?
- Pensez-vous que votre service minitel améliore le service rendu aux usagers ? Et de quelle manière ?
- A qui s'adresse votre service, à quel(s) public(s) ?
- Quel succès rencontre-t-il auprès des usagers ?
- Qu'est-ce que ce service a modifié dans vos relations aux usagers ?
- Quel bilan pourriez-vous dresser de votre expérience ?
- Envisagez-vous des évolutions pour ce service ? Si oui, lesquelles ? A l'inverse, pourquoi ?
- Quelles peuvent être selon vous les conséquences des évolutions souhaitées, pour la bibliothèque et pour l'utilisateur ?
- Au vu de votre expérience, qu'est-ce qui fait à votre avis qu'un service minitel (dans une bibliothèque) fonctionne ?

**CADRE D'ENTRETIEN AVEC LES UTILISATEURS DE BIBLIOTEL,
SERVICE MINITEL DE LA B.C.P. DE SAONE ET LOIRE**

Profil de l'utilisateur : — âge
 — profession
 — formation

Profil de la bibliothèque communale : — nombre d'habitants dans la commune
 — nombre de lecteurs inscrits
 — collections
 — personnel

-
- Utilisez-vous personnellement le minitel à votre domicile ? Si oui, quels services consultez-vous ?
 - Utilisez-vous le minitel dans votre cadre professionnel ? Si oui, quels services consultez-vous ? (question posée aux bénévoles)
 - Utilisez-vous souvent le minitel dans le cadre de vos activités à la bibliothèque ? Si oui, quels services consultez-vous ? Pourquoi, dans quels buts ?

le service minitel proposé par la B.C.P. :

- Pourquoi utilisez-vous "Bibliotel" ?
- Quelles rubriques utilisez-vous le plus souvent ?
- Dans les trois derniers mois, quelles rubriques avez-vous consulté ?
- Etes-vous satisfait(e) de ce service proposé par la B.C.P. ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?
- Que vous apporte-t-il dans la gestion de votre bibliothèque ? Vos lecteurs y gagnent-ils que vous utilisiez le minitel ?
- Est-ce que vous attendez plus de ce service ? Si oui, pouvez-vous nous dire ce qui le rendrait selon vous "plus performant" ?
- Avez-vous participé en 1989-90 à l'une des journées d'information sur le minitel organisées par le Centre Départemental de Lecture publique ? Si oui, que vous a apporté cette journée ? A l'inverse, pourquoi n'y avez-vous pas participé ?

**CADRE D'ENTRETIEN AVEC LES UTILISATEURS
DE "LIBERTEL", SERVICE MINITEL DE LA
BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE DUNKERQUE**

- Profil de l'utilisateur :
- âge
 - profession
 - depuis quand êtes-vous inscrit(e) à la bibliothèque ?
 - quelle est votre fréquence de venue à la bibliothèque ? (combien de fois par mois)
 - combien empruntez-vous de documents en moyenne, à chaque fois ?
-
- Comment avez-vous eu connaissance du service minitel de la Bibliothèque ?
 - Utilisez-vous le minitel à votre domicile (hormis Libertel) ? Si oui, quels services consultez-vous ?
 - Utilisez-vous le minitel dans le cadre de vos activités professionnelles ? Si oui, quels services consultez-vous ?
 - Vous arrive-t-il d'utiliser le minitel dans des lieux publics ? Si oui, lesquels ? Et pour quels services ?
 - Pourquoi vous servez-vous du service minitel de la bibliothèque ? L'utilisez-vous fréquemment ? Occasionnellement ?
 - Que consultez-vous en priorité sur ce service ?
 - Etes-vous satisfait(e) de ce service ? Si oui, pourquoi ? A l'inverse, pourquoi ?
 - D'après vous, qu'est-ce que cela a changé dans votre comportement par rapport à votre bibliothèque ?
 - Est-ce que vous attendez plus de ce service ? Si oui, pouvez-vous nous expliquer ce que vous en attendez et pourquoi ?

**CADRE D'ENTRETIEN AVEC LES UTILISATEURS DU CATALOGUE SUR
MINITEL DE LA BIBLIOTHEQUE GRAND'PLACE (B.M. GRENOBLE)**

- Profil de l'utilisateur : — âge
 — sexe
 — profession
- Depuis quand êtes-vous inscrit à la bibliothèque ?
- Combien de fois venez-vous en moyenne à la bibliothèque ? (par ex. par mois)
- Combien (en moyenne) empruntez-vous de documents à chaque fois que vous venez ?
- Avez-vous un minitel à votre domicile, sur votre lieu de travail ?
- Quels services consultez-vous ?
- Aviez-vous déjà utilisé, avant aujourd'hui, le minitel de la bibliothèque ?
- Que venez-vous rechercher comme information sur le minitel ?
- Avez-vous trouvé ce que vous recherchez ?
- (Quand l'utilisateur n'a pas obtenu satisfaction :) Qu'allez-vous faire maintenant ?
- vous allez abandonner votre recherche ?
 - vous allez dans les rayonnages ?
 - vous allez vous adresser au personnel de la bibliothèque ?
 - autres.
- Qu'êtes-vous venu faire aujourd'hui à la bibliothèque ?
- Avant que la bibliothèque ne propose à ses usagers son fichier informatisé, consultiez-vous les fichiers manuels, et/ou les listings ?
- A votre avis, est-ce plus facile ou plus difficile sur minitel ?
- Savez-vous que vous pouvez interroger à partir de chez vous ce service (36.14 BIB) ?
- Quand vous êtes dans la bibliothèque, quand faites-vous appel aux bibliothécaires ? Quel est à votre avis leur rôle par rapport à l'utilisateur ?

CADRE D'ENTRETIEN AVEC LES ELUS

- Selon vous, en matière d'information et de documentation, la bibliothèque a-t-elle un rôle spécifique à jouer par rapport à d'autres services municipaux ?
- Est-ce que cela se traduit (peut se traduire) par des choix techniques ? Par exemple, par un service minitel ?
- Si le service minitel de la bibliothèque est "indépendant", pensez-vous qu'il doive s'intégrer dans un service plus global ?
- Qu'est-ce qui vous paraît prioritaire dans le service minitel d'une collectivité locale (par exemple : messageries, guide des droits et démarches, informations sur les spectacles, etc...) ?
- D'après vous, quel peut être l'intérêt qu'une bibliothèque s'offre sur minitel (du point de vue des collections de documents, de la gestion, des usagers) ?
- Connaissez-vous personnellement d'autres services minitel (service municipal ou service minitel d'une bibliothèque) ?

—1— FICHE SIGNALÉTIQUE : SERVICE MINITEL DE LA B.M. DE
CHILLY-MAZARIN

- *Chilly-Mazarin* , commune de 17 000 habitants.
- *1 Bibliothèque*
- *Informatisation* : oui, logiciel Tobias.
- *Cahier des charges spécifique (vidéotex)* : non, mais Tobias a développé pour Chilly-Mazarin (à la demande d'un élu) l'accès Minitel. L'opération fut suivie de près par la D.G.T. : Chilly-Mazarin étant la première bibliothèque à offrir un accès extérieur par minitel, en 1985.
- *Coût du développement de l'application* : ?
- *SERVICE MINITEL* :
 - CODE D'ACCES n° de tél : 64 48 60 07
 - Coût pour l'usager : 0,73F/6mn (en local)
 - Ouvert en mai 1985
 - Consultation :
 - mardi au samedi 9h-22h
 - dimanche matin au lundi 22h en continu
- *Public* : tout public.
- *Rubriques proposées* : consultation du catalogue.
- *Statistiques fournies* :
 - peu fiables.
 - estimation : vingt appels hebdomadaires en moyenne.
- *Développements envisagés* :
 - informations sur la vie de la bibliothèque
 - compteur pour les appels extérieurs
 - édition de listings pour connaître le détail des interrogations des utilisateurs

—2— **FICHE SIGNALÉTIQUE : "LIBERTEL" SERVICE MINITEL DE
LA B.M. DE DUNKERQUE**

Dunkerque , commune de 70 000 habitants (Communauté Urbaine : 200 000 habitants)

Bibliothèque : réseau de 7 bibliothèques municipales (5 annexes).

Informatisation : oui "informatisation maison", système informatique municipal.

Cahier des charges spécifique (vidéotex) oui, réalisé par le service informatique municipal en collaboration avec les bibliothécaires.

Coût du développement de l'application : ?

le service minitel est hébergé par le service informatique de la ville.

SERVICE MINITEL : — "LIBERTEL
— CODE D'ACCES tél. 28 59 01 01
— coût pour l'utilisateur : 0,73F/6mn (en local)
— ouvert en 1988
— consultation 24h-24h.

Public : tout public, sauf réservations pour les usagers inscrits à la bibliothèque.

Rubriques proposées :

- guide pratique des bibliothèques
- "journal télématique" : sélections d'ouvrages, articles de presse...
- consultation du catalogue
- réservations.

Statistiques fournies : de 1988 à juillet 1990 :

- 265 réservations par minitel *au total*
- 58 réservations par minitel en 1988
- 142 réservations par minitel en 1989
- 65 réservations par minitel en 1990 (jusqu'à juillet)

Développements envisagés :

- portage à domicile pour les personnes à mobilité réduite.
- ouvrir des BAL pour les usagers (messagerie).
- connexion de Libertel avec le réseau *BILY* (serveur télématique mis en place par la Communauté urbaine de Dunkerque — 36.13 BILY ou n° 28 59 34 34 — BILY propose le catalogue collectif de 20 organismes documentaires locaux : C.D.I., Chambre de Commerce, Espace naturel régional, C.D.D.P., Centre de documentation du port autonome...

—3— **FICHE SIGNALÉTIQUE : SERVICE MINITEL DE LA B.M. DE
GRENOBLE**

Grenoble , commune de 160 000 habitants (agglomération 397 000)

Bibliothèque : réseau de 19 bibliothèques : 18 bibliothèques de lecture publique et une bibliothèque d'étude et d'information.

Informatisation : oui, logiciel Best-Seller.

Cahier des charges spécifique (vidéotex) : oui, cahier des charges + étude de faisabilité réalisés par la société COSME.

Coût du développement de l'application : ?

le service minitel est hébergé par le service informatique de la ville de Grenoble, qui prévoit d'ouvrir ce serveur à d'autres fournisseurs de services.

SERVICE MINITEL : — CODE D'ACCES : 36.14 BIB
 — coût pour l'usager : 0,37F/mn
 — ouvert en septembre 1989
 — consultation 24H-24h

Public : tout public.

Rubriques proposées :

- informations pratiques (guide du lecteur, liste des services, animations, nouvelles acquisitions...)
- consultation du catalogue
- "compte abonné" = chaque usager inscrit peut consulter sa situation : ouvrages empruntés, amendes, etc...

Statistiques fournies : (1989) compte de nombre de connexions, le temps de connexion, trois premiers mois d'utilisation :

sept	— 510 connexions, soit	43,3h
oct	— 847 connexions, soit	101,8h
nov	— 694 connexions, soit	62,9h

Développements envisagés : réservations.

—4— **FICHE SIGNALÉTIQUE : SERVICE MINITEL DE LA B.M. DE SAINT-ETIENNE**

Saint-Etienne , commune de 206 000 habitants (agglomération 400 000)

Bibliothèque : 1 bibliothèque centrale, 6 annexes, 2 bibliobus.

Informatisation :

- non, quand le service minitel a démarré en 1988. En 1990, oui, en cours, logiciel GEAC
- particularité : informatisation de 19 bibliothèques stéphanoises relevant de 4 entités administratives différentes, avec le logiciel GEAC.

Cahier des charges spécifique (vidéotex) : non.

Coût du développement de l'application : 18 000 F pour 3 bibliothèques, supporté par Telem Loire.

- le service minitel est hébergé par *Telem Loire* , service télématique mis en place par le département, avec plusieurs partenaires (communes, fédération départementale des foyers ruraux, bibliothèques municipales...)

SERVICE MINITEL :

- CODE D'ACCES : 36.15 LOIRE (au menu taper LOI (envoi) puis taper BIB (envoi)).
- coût pour l'utilisateur : 0,98F/mn
- ouvert en octobre 1988
- consultation 24H-24h

Public : tout public.

Rubriques proposées :

- infos générales (horaires, adresse des bibliothèques, animations, sélections bibliographiques...)
- Messagerie "questions-réponses" — réponses sous 36h par minitel et/ou courrier.

Personnel — une personne chargée de la mise à jour (2h par mois)
 — informations bibliographiques : responsable : le service des acquisitions.
 — 1 conservateur : réponses aux questions posées sur la messagerie.

Statistiques fournies : pas de statistiques — peu consulté, moins de 50 connexions mensuelles (pour Telem Loire)

Développements envisagés : consultation des catalogues du réseau des 19 bibliothèques + réservations.

—5— FICHE SIGNALÉTIQUE : "BIBLIOTTEL", SERVICE MINITEL DE
LA B.C.P. DE SAONE ET LOIRE

Département de Saône et Loire : 360 356 habitants (565 communes)

Réseau professionnel : 114 bibliothèques.

Informatisation : non, quand le service minitel a démarré en 1987. En 1990 : oui, CLSI.

Cahier des charges spécifique (vidéotex) : oui, par commission du réseau. Le service est hébergé par le serveur télématique départemental..

Coût du développement de l'application : (pour l'ensemble du serveur départemental) 150 000F

SERVICE MINITEL :

— "BIBLIOTTEL"

— CODE D'ACCES : 36.14 CG71 + mot de passe pour entrer dans "Bibliotel"

— coût pour l'utilisateur : 0,37F/mn

— ouverture : 1987

— consultation 24H-24h

Public :

— réservé au public professionnel : bibliothécaires professionnels et bénévoles du réseau de la B.C.P.

— un guide de l'utilisateur a été publié, et diffusé auprès des professionnels qui sont abonnés au service.

Rubriques proposées :

— pages d'informations (subventions, animations, formation...)

— grilles pour envoi de demandes d'ouvrages et/ou de documentation.

— messagerie libre (B.C.P. vers bibliothèques et réciproquement ; et entre les bibliothèques)

Personnel

— 1 service qui répond aux demandes d'ouvrages (1 personne)

— 1 service qui répond aux demandes de documentation (1 personne)

— la discothèque répond aux demandes de documents sonores (1 personne).

Statistiques fournies :

— 1 505 demandes d'ouvrages et de documentation par minitel en 1988 (sur 7 500 au total)

— 2 918 demandes d'ouvrages et de documentation par minitel en 1989 (sur 8 478 au total)

— on peut savoir le nombre de connexions par bibliothèque (en moyenne 1 appel par jour et par utilisateur).

Développements envisagés :

— prêt aux bibliothèques du réseau par minitel (dans les bibliothèques) ;

— consultation du catalogue et des "notices" usagers ;

— intégration de 2 fichiers informatisés (fichier d'aide à l'indexation ; fichier d'adresses utiles pour la recherche documentaire).

—6— FICHE SIGNALÉTIQUE : SERVICE MINITEL DE LA
BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION, PARIS

Bibliothèque publique à vocation nationale ; documents uniquement en consultation sur place (environ 10 000 entrées par jour).

Informatisation : oui, logiciel GEAC pour la consultation du catalogue. + catalogue sur CD-ROM (LISE).

Le service minitel est hébergé par le quotidien "Libération" (serveur privé : C.T.L.).

Cahier des charges spécifique (vidéotex) : non.

Coût du développement de l'application : ? (payé par Libération)

SERVICE MINITEL :

— "BPI-TUYAUX"

— CODE D'ACCES : 36.15 LIBE (quand le premier menu s'affiche, taper B.P.I, puis envoi)

— coût pour l'utilisateur : 1,25F/mn

— ouverture : fin 1987

— consultation 24H-24h (mais réponses uniquement fournies du lundi au vendredi. L'utilisateur peut poser sa question jusqu'à 14 h. Le service répond à partir de 16 h)

Public : tout public

Rubriques proposées :

— service "questions-réponses" : MESSAGERIE avec boîte aux lettres personnalisées (l'utilisateur entre son propre mot de passe ; sa BAL lui permet de consulter directement sa réponse)

— l'utilisateur dispose de 5 lignes pour poser sa question

— les bibliothécaires disposent de 9 lignes pour répondre.

Personnel

— service de références (dossiers de presse, encyclopédies, fichiers d'adresses...)

— 10 personnes dans ce service (qui est ouvert aussi 64h par semaine au public)

Statistiques fournies : moyenne de 50 connexions par jour. Mais seulement 25 questions peuvent être traitées en moyenne (questions non traitées à cause des erreurs de manipulation).

Observations : le service minitel remplace un service de réponses téléphoniques qui existait depuis 10 ans.

Développements envisagés :

— le catalogue sur minitel ;

— fourniture de la documentation exploitée par ce service à d'autres bibliothèques (accessible par réseau NUMERIS).

—7— **FICHE SIGNALÉTIQUE : SERVICE MINITEL DE LA
MÉDIATHÈQUE DE LA VILLETTE, PARIS**

Médiathèque publique d'information, offrant des documents et de l'information dans les domaines scientifiques, techniques et industriels.

Prêt de documents à l'extérieur.

Informatisation : oui, logiciel GEAC.

Cahier des charges spécifique (vidéotex) : non

Le développement des réservations (par GEAC) est spécifique à la médiathèque de La Villette.

SERVICE MINITEL :

- CODE D'ACCES : 36.14 MEDVIL
- coût pour l'utilisateur : 0,37F/mn
- ouverture : début 1987 (médiathèque ouverte en mars 1986)
- consultation 24H-24h

Public : tout public. Réservations uniquement pour les adhérents.

Rubriques proposées :

- consultation du catalogue
- écrans d'aide pour piloter la recherche de l'utilisateur
- réservations (avec n° d'adhérent + n° supplémentaire)
- consultation de l'état de ses réservations par l'utilisateur.

Statistiques fournies :

- pas de statistiques sur les réservations
- moyenne de 60 à 70 connexions par jour / 4 000 entrées en moyenne par jour à la médiathèque.

Développements envisagés :

- 1 nouveau code d'accès pour les non-abonnés : 36.15 VILLETTE avec un reroutage sur le 36.14 ;
- messagerie ;
- inscriptions par minitel.

LEXIQUE

TERMES USUELS DANS LE DOMAINE DU VIDEOTEX

- Annuaire électronique (service) :** service vidéotex de consultation du fichier national des abonnés au téléphone. Il est à l'origine du programme de diffusion des terminaux "minitel" à l'ensemble des abonnés.
- Boîte aux lettres (BAL) :** messagerie électronique permettant l'émission et la réception de messages. Chaque boîte est accessible par son code spécifique.
- Interactif / Interactivité :** se dit lorsqu'il y a communication à double sens. Un service vidéotex interactif permet la circulation de l'information, l'échange de messages entre un prestataire de service et un usager. Suivant que cette possibilité est plus ou moins utilisée, on parle du degré plus ou moins fort d'interactivité d'un service.
Les messageries minitel sont l'exemple même d'une forte interactivité.
- Interface :** dispositif matériel ou logiciel assurant la liaison et la compatibilité entre deux éléments intervenant dans la chaîne de transmission ou de traitement des informations.
- Menu :** liste d'options à partir de laquelle l'utilisateur peut opérer une sélection.
- Messagerie :** système de communication électronique permettant à des utilisateurs de recevoir et d'émettre des messages via des terminaux connectés à un serveur. Les messageries en différé — ou asynchrones — sont en télématique appelées BAL (boîte aux lettres).
- Mot de passe :** code personnalisé donnant accès à un service informatique.
- Minitel :** nom commercial donné à la gamme de terminaux d'interrogation distribués par France Télécom. Ce terminal se compose d'un écran, d'un clavier alphanumérique, d'un modem. Il permet d'accéder aux services vidéotex.
- Modem :** abréviation de modulateur-démodulateur. Equipement permettant d'entrer, à partir d'un terminal, en relation avec un ordinateur, et ce en passant par le réseau téléphonique.

Page d'accueil : écran qui s'affiche en premier lors de la connexion à un service. Il comporte en général une présentation et éventuellement un premier menu de choix.

Porte (ou accès) : la capacité d'un centre serveur se mesure en nombre de portes ou accès simultanés (ces accès correspondent au nombre d'utilisateurs qui peuvent se connecter simultanément à un même service).

Serveur / Centre serveur :

1) le ou les ordinateurs contenant en mémoire les fichiers et programmes interrogés.

2) ce terme désigne aussi tout prestataire de service qui stocke et rediffuse à partir de ses ordinateurs le contenu de banques de données.

Transpac : réseau de transmission initialement conçu pour transmettre rapidement les données informatiques circulant d'un ordinateur à l'autre réseau qui permet le transport des données entre le système informatique et le minitel. La tarification est indépendante de la distance.

Télématique : néologisme créé en 1978 par Simon Nora et Alain Minc dans leur rapport *L'Informatisation de la société*. Il désigne les services qui utilisent à la fois les télécommunications et l'informatique. On parle de télématique grand public pour les services offerts à des utilisateurs non formés.

Télétext : nom commercial donné au système français de vidéotex interactif. Contraction de "télévision" et "téléphone". Télétext permet l'accès à toutes sortes de services en direct, via le réseau téléphonique.

Terminal : appareil (composé d'un écran, un clavier et un modem) permettant l'accès à distance à un système informatique.

Vidéotex (interactif) : nom générique qui désigne à la fois une norme technique et un système de transmission de données par le réseau téléphonique. Ce média interactif permet l'interrogation à distance, par un terminal, des applications mises à la disposition d'un utilisateur par un centre serveur et un réseau de télécommunications. Le mot **télématique**, recouvrant une notion plus large, est souvent employé comme synonyme de vidéotex.

BIBLIOGRAPHIE

I — MARKETING DES SERVICES

A — Généralités

- 1 — EIGLIER, Pierre ; LANGEARD, Eric. *Servuction : le marketing des services*. Paris : Mac Graw-Hill, 1988. 205 p. (stratégie et management). ISBN 2-7042-1127-2.
- 2 — LINDON, Denis. *Le Marketing*. Paris : Nathan, 1988. 247 p. (connaître et pratiquer la gestion). ISBN 2-09192-112-2.
- 3 — RICHARDS, Alex. *Concepts et stratégies marketing appliqués aux bibliothèques publiques*. Villeurbanne : E.N.S.B., 1987. 42 p. (Mémoire D.S.B.).
- 4 — SAVARD, Réjean. Etude de milieu et stratégies de promotion des services documentaires. *Documentation et bibliothèques*, 1986, vol. 32, n° 3, p. 77-81.
- 5 — SAVARD, Réjean. L'Information dans les bibliothèques publiques comme instrument de marketing. *Documentation et bibliothèques*, 1983, 29(4), p. 135-141.

B — Marketing et vidéotex

- 6 — BERNHEIM, Philippe. Le Télémarketing : une nouvelle dynamique commerciale. *Revue française des télécommunications*, 1989, n° 71, p. 21-29.
- 7 — CHARON, Jean Marie. Politel, un éditeur vidéotex. *Medias pouvoirs*, n° 18, avril-juin 1990, p. 89-99.
- 8 — LABAN, Jacques. Le marketing des nouvelles technologies. *Revue française de gestion*, n° 72, janvier-février 1982, p. 88-96.
- 9 — LANDAU, Gilles. Marketing direct : la percée du minitel. *Vidéotex magazine*, mai 1988, p. 19-29.
- 10 — LENDREVIE, Jacques. La Télématique, nouveau défi pour le marketing. *Revue française de gestion*, mai-juin 1980, p. 61-70.
- 11 — Le Minitel fait les beaux jours de la CAMIF. *Direct marketing news*, 1989, n° 8, p. 6.

- 12 — *La Réussite télématique : tout ce qu'il faut faire et ne pas faire pour mettre toutes les chances de votre côté... et gagner.* Chatou : IN'GO, 1987, 173 p.
- 13 — SENTILHES, Grégoire ; MERLE, Philippe ; PREVOST, Frédéric. *La Minitel stratégie.* Paris : Businessman / First, 1989. 256 p. ISBN 2-87691-0 47-0.
- 14 — Le Télémarketing. *Bulletin de l'IDATE*, n° 33, 3e trimestre 1988. 105 p. ISSN 0249-2571
- 15 — *Vendre et faire connaître son service Télétel : des entreprises et des professionnels témoignent.* Journée AFTEL-France Télécom, Paris CNIT, 5 juin 1990. (Dossier A.F.T.E.L.)
- 16 — VIOLLET, Xavier. Organisation et perspectives du marché vidéotex grand public. *Vidéotex magazine*, 1987, n° 28, p. 57-60.

II — LE VIDEOTEX

A — Généralités sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

- 17 — Guide des technologies de l'information. *Autrement*, 1984, n° 63-64, 464 p. ISSN 0751-0144.
- 18 — MATHELOT, Pierre. *La Télématique.* Paris : P.U.F., 1982. 127 p. (Que sais-je ; 1970). ISBN 2-13-03 7110-8.
- 19 — MIEGE, Bernard ; PAJON, Patrick. La syntaxe des réseaux. *Mediaspouvoirs*, n° 18, 1990, p. 81-88.
- 20 — NORA, Simon ; MINC, Alain. *L'Informatisation de la société : rapport à M. le Président de la République.* Paris : Documentation française, 1978, 162 p. ISBN 2-11-000157-7.
- 21 — VOGÉ, Jean. La Société de communication : nouveaux media pour un monde nouveau. *Etudes*, 1983, février, p. 189-204.

B — Généralités sur le vidéotex.

- 22 — ANCELIN, Claire. Services télématiques grand public. IDATE. *Les Services de communication du futur*. Actes des 8e journées internationales, 1986, n° 25.
- 23 — AXIS. *La Télématique : un marché en explosion*. Toulouse : Milan Midia, 1988. 105 p. (Ecomedia).
- 24 — GUYOT, Brigitte ; LOUSTALET, Colette. *La Télématique : littérature "grise", éléments de bibliographie 1981-1982*. Paris : Documentation Française, 1982. 98 p. ISBN 2-11-001108-4.
- 25 — KERN, Francis. Du plan télématique au marché du vidéotex. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, T. 1, n° 5, p. 440-448.
- 26 — MARCHAND, Marie. *Minitel*. Paris : Larousse, 1987, 197 p. (la grande aventure de). ISBN 2-03-518237-9.
- 27 — MARCHAND, Marie. *Les Paradis informationnels : du minitel aux services de communication du futur*. Paris : Masson, 1987. 245 p. (collection technique et scientifique des télécommunications). ISBN 2-225-81058-3.
- 28 — MARCHAND, Marie. La Télématique en France : panorama et perspectives. *France Telecom*, n° 64, janvier 1988, p. 22-27.
- 29 — POULLET, Yves. *La Demande finale en télématique : aspects juridiques*. Paris : Documentation Française, 1988. 302 p. (Communication et société. Etudes).
- 30 — *La télématique grand public : aspects juridiques, économiques et sociaux. Rapport de la Commission de la télématique au Ministre des PTT*. Paris : Documentation Française, 1986. 174 p.

C — Réalisation d'un service vidéotex

- 31 — COUVERCHEL, T. ; DILAX, A. ; DOUVILLE, B. *Aide à la mise en place d'un service télématique*. Rouen : Centre Régional de Documentation Pédagogique, 1986. 23 p.
- 32 — *L'écriture et la mise en page télématique : compte-rendu d'une étude / réalisée par le C.F.P.J. pour la Direction des télécommunications de l'Île-de-France*. Paris : C.F.P.J., 1983. 162 p.

- 33 — GAURIAU, Véronique. Trente communes face à la télématique. dans : *Vidéotex Magazine*, 1987, n° 24, p. 35-41.
- 34 — GURREY, Béatrice ; MIGUET, Laurent. *Guide de la télématique*. 2ème éd. Paris : C.F.P.J., 1989. 157 p. (les guides du C.F.P.J.). ISBN 2-85-900-037-2.
- 35 — MARTIN, Jean ; CONSEIL, Odile ; FABREGUETTE, Catherine. *Services télématiques : les clés juridiques*. Paris : Documentation Française, 1988. 91 p. ISBN 2-11-001901-8.
- 36 — *Spécial vidéotex*. Agora, 1986, avril. 32 p.
- 37 — *Télématique et services publics : clés pour une réussite*. Marseille : C.E.S.I.A., 1986. 247 p. ISBN 2-903665-20-6.
- 38 — *Télématique 89 : le temps de la qualité*. Paris. Actes du 3e colloque carrefours télématiques INA. Jeudi 27 octobre 1988. Paris : INA — Carrefours télématiques, 1989 (cahier n° 14).

D — Les usages des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

- 39 — BIDOU, CATHERINE ; GUILLAUME, Marc ; PREVOST, Véronique. *L'Ordinaire de la télématique : offre et usages des services utilitaires grand public*. Paris : I.R.I.S.-T.S., 1988. 155 p. ISBN 2-906860-01-8.
- 40 — JOUET, Josiane. *L'Ecran apprivoisé : télématique et informatique à domicile*. Paris : CNET-Centre Paris A, 1987. 160 p. (réseaux). ISSN 0984-5372.
- 41 — LASFARGUE, Yves. Technologies nouvelles, nouveaux exclus ? Changements technologiques et évolution du travail. *Futuribles*, octobre 1989, p. 3-13.
- 42 — LAULAN, Anne-Marie. *La Résistance aux systèmes d'information*. Paris : Retz, 1985. 161 p. (actualité des sciences humaines). ISBN 2-7256-1139-3.
- 43 — LOVITON, Christian. *La Vie à distance*. Paris : Belfond, 1989, 317 p. ISBN 2-7144-2339-6.

- 44 — MERCIER, Pierre-Alain ; PLASSARD, François ; SCARDIGLI, Victor. *La Société digitale : les nouvelles technologies au futur quotidien*. Paris : Seuil, 1984. 213 p. (science ouverte). ISBN 2-02-006759-5.
- 45 — *Messageries*. Réseaux/CNET, 1989, n° 38. 86 p. ISSN 0751-7971.
- 46 — *Télématique : promenades dans les usages*. Paris : Documentation Française. 1984. 207 p. ISBN 2-11-001488-9.
- 47 — *Les Usages des machines à communiquer*. Réseaux / CNET, 1987, n° 25, 151 p. ISSN 0751-7971.

III — POLITIQUE DES BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES

A — Missions des bibliothèques publiques

- 48 — La Bibliothèque publique. *Bulletin d'information de l'association des bibliothécaires français*, n° 147, 2e trimestre 1990, p. 59-61.
- 49 — GOASGUEN, Jean. Les Bibliothèques publiques. *Les Bibliothèques, quels enjeux pour demain ?* Journée d'étude du Syndicat National des Bibliothèques-FEN, 25 mai 1989, p. 41-53.
- 50 — PINGAUD, Bernard ; BARREAU, J.C. *Pour une politique nouvelle du livre et de la lecture*. Paris : Dalloz, 1982. 297 p. ISBN 2-247-00335-4.
- 51 — La Médiathèque : rapport de François Reiner, conservateur responsable de la Médiathèque du Musée National des Sciences, des techniques et des industries de La Villette : décembre 1983. *Les Etudes du Musée National des sciences des techniques et des industries de La Villette*, n° 7, p. 7-26.
- 52 — *Objectif lecture*. Paris : Ministère de la Culture — Direction du livre et de la lecture, 1988, 83 p.
- 53 — SALAUN, Jean-Michel. Les Bibliothèques saisies par l'économie. *Bulletin des bibliothèques de France*, T. 34, n° 36, 1989, p. 508-513.
- 54 — *Servez-vous de la BCP71 : principes de fonctionnement et objectifs de la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône et Loire*. Charnay-les-Macon, B.C.P. de Saône et Loire, 1985, 55 p. (doc. multigr.).

B — Offre de services documentaires dans les bibliothèques publiques

- 55 — CALENGE, Bertrand. Les Bâisseurs de pyramides : le service de télédocumentation de la BCP de Saône et Loire. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1987, T. 32, n° 6, p. 490-501.
- 56 — CALENGE, Bertrand. *Le Service de télédocumentation de la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône et Loire : aspects d'une politique de la demande dans une bibliothèque publique*. Charnay-Les-Mâcon : B.C.P. de Saône et Loire, 1987. 105 p.
- 57 — Informez, il en restera toujours quelque chose... *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1984, T. 29, n° 3.
- 58 — MARINET, Anne. Le Téléphonique public d'information. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1984, T. 29, n° 3.

C — Pratiques du public

- 59 — BARBIER-BOUVET, Jean-François. *Le Lien et le lieu : consultation à distance et consultation sur place à la B.P.I. ; enquête sur les usages et les usagers du service des réponses par téléphone*. Paris : B.P.I., 1980. 115 p.
- 60 — BARBIER-BOUVET, Jean-François ; POULAIN, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque Publique d'Information du Centre Pompidou*. Paris : B.P.I. / La Documentation Française, 1986. 295 p. ISBN 2-11-001622-1.
- 61 — DONNAT, Olivier. Les Français et la lecture : un bilan en demi-teinte. *Cahiers de l'économie du livre*, n° 3, mars 1990, p. 57-70.
- 62 — Dossier : publics. *Interlignes*, 1988, n° 8, p. 3-35. ISSN 0987-2353.
- 63 — LE COADIC, Yves F. Usages et besoins d'information. *Documentaliste*, vol. 27, n° 1, janvier-février 1990, p. 4.
- 64 — MAYOL, Pierre. De la bibliothèque à la médiathèque : faux problème ou vraie question ? *Médiathèques et pratiques culturelles*. Valence : ACORD, 1989. (les cahiers de la coopération ; n° 5). p. 4-14.
- 65 — Le Renouveau des pratiques culturelles. *Développement culturel*, 1990, n° 84. 4 p. ISSN 0294-8451.

- 66 — PERRIN, Pascal. La Consommation médiatique des ménages : une approche globale. *10èmes journées internationales de l'IDATE*, 16-18 novembre 1988. 15 p. (doc. multigr.)

IV — BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE ET VIDEOTEX

A — L'informatisation des bibliothèques

- 67 — *Etat de l'art et impact des nouvelles technologies de l'information appliquées aux bibliothèques et à leurs différentes fonctions : la France*. Villeurbanne : ENSB : F.F.C.B., 1987, 171 p.
- 68 — Informatique et bibliothèques : pourquoi et comment informatiser une bibliothèque. Paris : Cercle de la librairie, 1986. 275 p. ISBN 2-7654-0344-9.
- 69 — LUPOVICI, Christian. *Application des nouvelles technologies de l'information dans les bibliothèques et leur impact sur leurs différentes fonctions : état de l'art dans les douze pays de la communauté européenne*. Rapport de synthèse. Dg XIII, avril 1988.
- 70 — ROSENTHAL, Joseph A. Les Murailles s'écroulent : l'impact de l'ère électronique sur les bibliothèques et leurs utilisateurs. *Bulletin d'informations de l'A.B.F.*, 1989, n° 145, p. 6-11. ISSN 0004-5365.

B — Les accès aux catalogues informatisés par le public

- 71 — ADAMS, Judith. Le Catalogue informatique. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, T. 34, n° 1, p. 10-17.
- 72 — BLANC-MONTMAYEUR, Martine. OPAC ou à la Trinité : l'indispensable langage naturel. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, T. 34, n° 1, p. 60-62.
- 73 — ESTEOULE, Béatrice. Les Accès publics en ligne. *Bulletin des Bibliothèques de France*. 1989, T. 34, n° 1, p. 18-21.
- 74 — LE LOARER, Pierre. Opacité et transparence des catalogues informatisés pour l'usager. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, T. 34, n° 1, p. 64-77.

- 75 — LE MAREC, Joëlle. *Dialogue ou labyrinthe : la consultation des catalogues informatisés par les usagers*. Paris : B.P.I., 1989. 91 p. (études et recherche). ISBN 2-902706-20-0.
- 76 — WITT, Maria. Simplification ou complication ? Quelques réflexions sur la constitution d'un catalogue en ligne à la médiathèque de la Villette. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, T. 34, n° 1, p. 48-59.

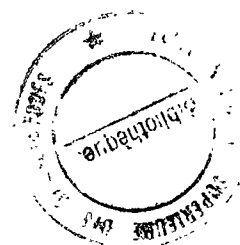
C — Le vidéotex dans les bibliothèques

- 77 — BARBIER-BOUVET, Jean-François. Portrait de groupe avec Minitel : petite ethnographie des utilisateurs. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1984, T. 29, n° 3, p. 230-234.
- 78 — BERNON, Jean. Le Minitel gris. *Coopération*, 1988, n° 7, p. 3.
- 79 — FABREGUETTES, Catherine. Le Budget d'un service vidéotex. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, T. 31, n° 5, p. 470-474.
- 80 — GUYOT, Brigitte. Des minitels dans les bibliothèques ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, T. 29, n° 3, p. 240-243.
- 81 — HEDON, Guy. *Quelques propositions pour l'amélioration du logiciel de recherche de documents sur minitel*. 1989, 4 p. (doc. multig.)
- 82 — HUSSON, Jean-Michel. Une application littéraire : la gestion d'une bibliothèque. *IX Magazine*, 1989, vol. 4, n° 27, p. 22-25.
- 83 — JUAN, Sophie ; MEINARDI, Michel. Bibliothèque : mode d'emploi ou le guide du lecteur en vidéotex. *Bulletin d'informations de l'A.B.F.*, 1987, n° 134, p. 14-17.
- 84 — LE CROSNIER, Hervé. *L'Édition électronique : publication assistée par ordinateur, information en ligne, médias optiques*. Paris : Cercle de la Librairie, 1988. 286 p. ISBN 2-7-654-0407-0.
- 85 — MARINO, J.B. Catalogue interactif en ligne et vidéotex : 3615 MIRADOC. *MIRADOC : base de données pour la Lorraine*. Metz : Bibliothèque Universitaire, 1988, 7 p. (doc. multig.)
- 86 — Le Minitel au service des bibliothèques. *La Gazette des communes*, 16 février au 1er mars 1990, p. 27.

- 87 — *Minitel +*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1987. 140 p. (Dossier technique ; 6.) ISSN 0298-1564.
- 88 — ROADS, James. Du rôle des bibliothèques comme service d'informations sociales : l'expérience anglaise. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1984, T. 29, n° 3, p. 236-239.
- 89 — SALON DU LIVRE. Paris. Porte de Versailles. 18-20 avril 1988. *Entretiens du livre : les bibliothèques au bout du fil*. Paris : PROCAUVI, 1988. (Cassette n° 13).

V — COLLECTIVITES TERRITORIALES ET NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

- 90 — HUET, Pierre. Télématique et aménagement du territoire. Paris, Documentation française, 1981, 95 p. ISBN 2-11-000739-7.
- 91 — LELEUX, Fabienne. L'Electronique fait-elle communiquer les villes ? *Mediaspouvoirs*, n° 18, avril-juin 1990, p. 163-172.
- 92 — PAILLIART, Isabelle. De la production des territoires. *Mediaspouvoirs* n° 15, 1989, p. 58-64.
- 93 — PAILLIART, Isabelle. Les Villes communiquent. *Mediaspouvoirs*, n° 15, 1989, p. 135-145.
- 94 — PORTE, Dominique. *La Communication des villes*. Milan Media, 1988. 127 p. (Ecomedia ; 7). ISBN 2-86726-343-3.





* 9 5 7 8 4 8 0 *