

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Serge Bouffange

**Le Service d'actualité et d'information
de la Bibliothèque municipale de Bordeaux**



Mémoire d'étude

1992

1992
DCB
H

Serge Bouffange

Le Service d'actualité et d'information
de la Bibliothèque municipale de Bordeaux

Résumé :

Depuis 1991, la bibliothèque municipale de Bordeaux dispose d'un Service d'actualité et d'information, dont la mission est de fournir toute information d'intérêt courant, essentiellement en rapport avec l'actualité. Intermédiaire entre une salle de lecture de presse traditionnelle et un espace mettant l'actualité en scène, ce service, dont on trouve peu d'équivalents en France, draine un abondant public et gagnerait encore à voir ses riches potentialités mieux mises en valeur et intégrées à l'ensemble de la bibliothèque.

Descripteurs :

Actualité ; Bibliothéconomie ; Bibliothèque ; Bordeaux ; Fonds ouvrages référence ; France ; Lecture publique ; Presse ; Salle d'actualité ; Salle de lecture ; Service d'information ; Service de référence ; Service public.

Summary :

Since 1991, Bordeaux public library offers an Information Service which aims to provide any information about everyday life, specially relating to topicality. Halfway between a classic press reading room and an open space displaying current events, this service, rare in France, draws a lot of people and would more if its potentialities were highlighted and better integrated in the whole of the library.

Keywords :

Bordeaux ; Community Information Service ; France ; General information service ; Information service ; Library ; Librarianship ; Press ; Public Library ; Public utilities ; Quick reference room ; Reading room ; Reference file.

Sommaire

Introduction : *les salles d'actualité en France*

1. Modèles étrangers	2
2. Exemples français	3

I

La nouvelle bibliothèque de Bordeaux : *du projet à l'ouverture*

I. 1 Le projet, le programme	10
I. 2. Du programme à la réalisation.....	12

II

Le Service d'actualité et d'information aujourd'hui

II. 1. Les activités.....	17
II. 2. Les moyens.....	18
II. 3. Le public.....	20

Conclusion

I. Réponses aux dysfonctionnements révélés par l'étude	33
II. Propositions d'extension des prestations.....	36

Annexes

Ce mémoire a été entrepris durant un stage de trois mois effectué à la Bibliothèque municipale de Bordeaux entre le 6 avril et le 4 juillet 1992 (stage d'Ecole des chartes du 6 au 22 avril, d'ENSSIB du 23 avril au 4 juillet). Le sujet m'en a été proposé par M. Pierre Botineau, conservateur général chargé de la direction, en accord avec Mlle Nadine Massias, conservateur responsable des services d'Information et d'actualité et de Documentation locale et régionale. Que tous deux trouvent ici l'expression de ma gratitude pour leur constante disponibilité au long de ce travail.

Au seuil de l'analyse de ce service, je tiens à exprimer ma reconnaissance à tous ceux qui lui donnent sa chaleur et m'ont accueilli en leur sein. Parmi eux, François de Boüard et Nicole Canal savent que, sans leur aide amicale, l'enquête entreprise auprès des lecteurs n'aurait pu être menée à bien.

Je resterai débiteur envers l'ensemble du personnel du réseau des bibliothèques de Bordeaux qui m'ont permis de découvrir pendant trois mois que les bibliothèques sont avant tout un lieu de vie extrêmement riche et que ceux qui y travaillent sont bien plus que des "prestataires de services d'information"...

Enfin, je tiens à remercier les responsables des services d'actualité qui ont bien voulu répondre à mes demandes, ainsi que Marie-Rose Briot, conservateur à la bibliothèque municipale de Mulhouse, qui m'a communiqué les premiers résultats de ses recherches sur les salles d'actualité.

LE SERVICE D'ACTUALITE ET D'INFORMATION DE LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE BORDEAUX

Bibliothèque de lecture publique la plus moderne de France, la nouvelle bibliothèque centrale de Bordeaux-Mériadeck a été l'objet, dès avant son ouverture, le 20 juin 1991, de nombreux articles dans la presse professionnelle : son système unique de transmission automatique des documents couplé à un système informatisé de gestion des communications, et son service d'aide aux déficients visuels, doté des technologies les plus avancées, ont été décrits et glosés au moins autant que les retards préluant à l'ouverture du bâtiment. L'équipement, tel qu'il se présente aujourd'hui, offre d'autres centres d'intérêt, moins connus, au premier rang desquels il est permis de placer le Service d'actualité et d'information

Tenant à la fois du service d'information générale et de la salle d'actualité, tous deux très répandus dans le monde anglo-saxon, mais fort peu représentés en France, où l'on ne compte guère qu'une dizaine d'exemples, ce type de service est pourtant à même d'offrir des prestations souvent sans équivalents.

Il m'a paru utile de décrire brièvement ici les réalisations existant afin de dégager les spécificités du service bordelais. Au-delà de cette étude historique et fonctionnelle, j'ai souhaité recueillir les avis du public, nécessaires à l'appréciation critique de la situation présente et à la définition d'éventuels développements.

Introduction

Les services d'actualité en France

A la fin des années 1960, alors que les gouvernements commencent à s'émouvoir du retard de la lecture publique en France, la profession observe avec envie les établissements d'Europe du Nord et d'Amérique du Nord, les deux grandes zones où le lecteur est au centre de la politique des bibliothèques. Les passés sont différents, les mentalités, les organisations culturelles et sociales aussi, mais, pour sortir les bibliothèques de leur triste condition, la recherche d'exemples à adapter à la situation française est indispensable. Les grandes réalisations de ces années (centrale de la Part-Dieu et Bibliothèque publique d'information) portent ainsi logiquement les marques de leurs modèles allemands, anglo-saxons et scandinaves.

1. Modèles étrangers

Les voyages effectués alors révèlent l'existence de pratiques (libre accès généralisé, ouverture dominicale) et de services inconnus en France. Parmi ces nouveautés aux yeux des Français, les services d'information dont la mission est d'offrir au grand public des informations rapides sur les sujets les plus variés et concernant l'actualité prise dans son acception la plus étendue.

Dynamiques dans les années 1960, ces services ne le sont pas moins, au contraire, depuis ces dernières années, ainsi que l'attestent les exemples des pays européens en pointe : Royaume-Uni, Danemark et Pays-Bas¹.

Au Royaume-Uni, selon la taille des établissements, ce sont des *reference services*, *community information services* et *business information services* (à destination des entreprises) qui assurent aujourd'hui cette mission d'information. Le premier offre au

1. Informations tirées essentiellement d'un compte rendu de voyage de travail effectué par Mme Nadine Massias en Angleterre en 1990 et des articles de Martine Poulain et Martine Darrobers dans *Les bibliothèques publiques en Europe*, p. 85-128 (Danemark), 275-308 (Pays-Bas) et 333-367 (Royaume-Uni). En Allemagne, sur le modèle anglo-saxon, des sections d'information et de référence, chargées de diffuser l'information des organismes publics et des associations de citoyens, ont été développées à partir de 1973. Bien que certaines soient importantes (11500 titres à Bielefeld), elles n'ont généralement pas répondu aux espoirs qu'elles portaient, (article de N. Le Pottier, *op.cit.*, p. 13-57).

citoyen les "documents nécessaires à l'exercice de sa vie quotidienne et à la constitution de savoirs minimaux". Riches de quelques centaines à plusieurs dizaines de milliers de titres, les collections sont à consulter sur place mais leur contenu est accessible à distance grâce au personnel qui répond aux demandes de renseignements par courrier ou téléphone². Les *community information services*, nés au début des années 1980 de l'augmentation du chômage et de l'affaiblissement des services locaux d'aide administrative et sociale, informent plus spécifiquement les citoyens "sur leurs droits et recours touchant à la vie quotidienne ou professionnelle" (chômage, formation, santé, famille, etc.), au moyen de milliers de dépliants établis par les organismes officiels et dont le contenu est parfois consultable sur terminaux Prestel. Ces services très actifs, qui confinent à l'assistantat social, bénéficient de la mobilisation d'associations locales.

La politique danoise en matière de bibliothèques vise essentiellement à l'intégration des établissements dans la vie locale. L'*information service* y est un service sur mesure, alliance d'une boutique d'information et d'un centre de services, et prend le plus souvent la forme de stand présentant des brochures et dépliants concernant la vie locale et quotidienne. Le succès du projet Hélos, lancé en 1985 dans le Jutland, entraîne aujourd'hui un essor de ces services (orientés vers les jeunes et les entreprises locales) et leur tarification progressive.

Aux Pays-Bas, où déjà près de 30 % de la population fréquentent les bibliothèques, la prestation d'informations sur mesure aux différentes communautés constitue une formule "pour aller plus loin sans disposer de moyens nouveaux de la part de l'administration".

2. Exemples français

En France, les quelques services d'information existant ont également évolué depuis leur création, sans dissiper l'hétérogénéité des conceptions de départ, que révèlent les appellations retenues.

Dans la plupart des cas, c'est le terme de "salle" qui a été choisi, mettant ainsi l'accent sur la liberté d'accès et de circulation, et sur le décroisement : fonctionnellement ou structurellement, l'espace ainsi dénommé peut en effet être rattaché au service de lecture publique ou, plus rarement, à celui d'études.

Que l'actualité y soit au singulier (signe d'une globalité de traitement) ou au pluriel (soulignant alors la connivence avec la presse et l'audiovisuel), ces espaces offrent, pour

2. Les services de renseignements par téléphone (*quick reference services*) sont encore plus développés en Amérique du Nord. Celui du *General Information Service* de la Bibliothèque métropolitaine de Toronto (Canada) traite ainsi chaque année plusieurs milliers de demandes.

l'accès aux informations qu'ils proposent et exposent, des prestations qui en font des centres d'information (au singulier) plus ou moins développés.

Curieusement, et c'est une particularité de la France, où les bibliothèques se sont trop longtemps et exclusivement consacrées à la préservation du passé, la notion d'actualité est omniprésente dans ces services. Pour salubre qu'elle soit, cette appellation est néanmoins réductrice car elle tend à faire accroire au public que l'actualité, concentrée dans ces services, est absente du reste de la bibliothèque, comme s'il n'y avait pas d'actualité du livre ancien ou du livre de jeunesse, par exemple.

Ce n'est pas par hasard que la salle d'actualité s'est répandue en France en même temps que la médiathèque, qui l'abrite souvent : les deux termes, tout autant que les réalités qu'ils recouvrent, sont les messagers d'une nouvelle image des bibliothèques. Auprès du public qu'il faut attirer, ils se veulent les porte-parole d'un changement d'orientation spectaculaire et avant-gardiste, là où il n'y a le plus souvent qu'évolution lente et peu glorieuse par rapport aux autres pays européens.

Aujourd'hui, ces services sont de plus en plus communément regroupés au sein de la notion de service de référence ("service de renseignements, séparé de l'accueil, permettant à l'utilisateur de trouver à la fois des ouvrages de référence d'un usage essentiellement pratique au niveau de la vie quotidienne, ainsi qu'un personnel qualifié pouvant l'initier et le guider dans la recherche et le maniement de ces instruments"³), qu'ils peuvent transcender, comme le montrent les exemples français.

En l'absence de liste recensant les services d'actualité et d'information existant en France, un inventaire des prestations sera fourni par une analyse rapide des réalisations et projets les plus importants et significatifs, depuis la bibliothèque de la Part-Dieu, ouverte à Lyon en 1972, jusqu'au projet de la Bibliothèque de France⁴.

• *La Salle d'actualité de la Part-Dieu*

Au rez-de-chaussée de la plus grande bibliothèque municipale de France, près de l'accueil mais dans une salle fermée à l'écart du flux principal, la salle d'actualité de la Part-Dieu est axée sur les périodiques, les ouvrages de références et les bandes dessinées. Le mobilier, qui porte son âge, est composé de rayonnages, tables et chaises en bois et de chauffeuses en

3. RICHTER (Brigitte), *Précis de bibliothéconomie*, 5^{ème} éd., 1992, p. 227-228.

4. Par manque de temps, les exemples de Metz et de Nantes n'ont pu être pris en compte. Mais ces réalisations, de taille modeste, ne présentent pas d'originalité particulière sur ce point. Au deuxième étage de la Maison du Livre, de l'Image et du Son, à Villeurbanne, la "Salle de lecture et de documentation" propose un ensemble de prestations correspondant à celles de certaines salles d'actualité (usuels, périodiques, dossiers de presse, bandes dessinées, vidéos). Mais l'accent n'y est pas du tout mis sur l'actualité, que la conception générale de l'équipement, valorisant une culture plastique, tend à diffuser dans chaque service.

mousse ; de nombreuses plantes vertes procurent un certain confort visuel. Dès l'entrée, passé le panneau d'exposition des nouveautés, on découvre la banque d'information, où est effectué le travail interne du service, notamment les nombreux dossiers de presse, répertoriés dans des classeurs. Les dernières années des revues de référence, reliées, partagent les rayonnages avec les monographies, classées par grandes divisions Dewey. Un poste de consultation du catalogue GEAC donne accès à l'ensemble des collections de la bibliothèque. Deux côtés de la salle sont vitrés, nettement visibles depuis l'extérieur. A la base de ces parois, des bacs renferment les seules bandes dessinées consultables dans la centrale. A bien des égards, le service de documentation régionale (Rhône-Alpes) de la centrale complète les informations de cette salle.

• *La Salle d'Actualités de la Bibliothèque publique d'information*

Ouverte en 1977, inspirée de la Kulturhuset de Stockholm, la plus fréquentée des salles d'actualités de France est la mieux connue de toutes⁵.

Sur un espace individualisé de 650 m² dans le Forum du Centre Pompidou, la salle d'actualité de la Bibliothèque publique d'information se définit comme une "librairie où l'on ne vend pas", une galerie, un espace de feuilletage et de découverte des nouveautés du livre et du disque adressées en service de presse par les éditeurs. 3500 livres, 900 disques et les derniers numéros de 750 titres de presse sont présentés au public (vitrines, juke-boxes, kiosques). Les seules bandes dessinées de la BPI y sont regroupées et connaissent un succès exceptionnel : représentant 1,5 % du fonds de la Salle d'actualité, elles sont l'objet de 20 % des consultations...

En l'absence de tables de travail et de photocopieuses, la salle affirme sa volonté d'être un lieu de détente (100 places assises fixées au sol) et de passage (seules 120 personnes sont autorisées simultanément). Elle offre néanmoins des instruments de recherche : ouvrages de référence (24 mètres linéaires) et dossiers de presse (170 sujets d'actualité, classés par grandes classes Dewey), fichier livres et borne de consultation du catalogue Lise de la bibliothèque. L'équipe de neuf personnes organise régulièrement des animations, débats et expositions (en 1991, 110 vitrines thématiques, 2 expositions et 30 débats dans la salle attenante ont été programmés).

La variété des activités et la totale liberté de circulation attirent un public nombreux (800 000 par an), jeune (60% ont moins de 30 ans), inactif (28,5% d'étudiants, trois fois plus de chômeurs qu'à la BPI), fidèle (30% viennent au moins une fois par semaine).

5. Voir particulièrement les deux études de Martine Poulain dans *Publics à l'oeuvre. Pratiques culturelles à la BPI du Centre Pompidou*, 1986, p. 147-228 et dans *Constances et variances. Les publics de la BPI*, 1990, p. 62-67.

• *La Salle d'actualité de la Bibliothèque municipale de Montpellier*⁶

Inaugurée en février 1983, la Salle d'actualité de la Bibliothèque municipale de Montpellier, sise dans le complexe bibliothèque-musée Fabre, s'étend sur 150 m² et offre jusqu'à 60 places assises. Elle est animée par quatre personnes (une bibliothécaire, un sous-bibliothécaire et deux agents administratifs) et dispose d'un budget de quelque 130 000 F, dont les 3/4 sont consacrés aux abonnements. Ses collections comprennent 260 titres de périodiques (dont 10 quotidiens ; les cinq dernières années sont conservées sur place) et 1500 ouvrages (de référence, pratiques). Divers instruments de recherche sont disponibles : dossiers de presse sur l'actualité régionale et générale, CCN, périodiques dépouillés, index des périodiques (Périscope, Périodex et Index du Monde), et sommaires des news-magazines. Le service prête à domicile les "Que sais-je?" et les anciens numéros de périodiques. A la fonction de détente s'ajoute donc un souci de structuration pédagogique de l'information, dont l'éventuelle instauration de débats, en collaboration avec des partenaires extérieurs (FR3, Université) serait un complément logique.

Le service répond aux renseignements les plus divers, concernant l'ensemble du complexe, et accueille un public essentiellement masculin, où la tranche d'âge 25-50 ans prédomine (étudiants, inactifs).

La salle d'actualité, qui est structurellement rattachée à la section de lecture publique, mais fonctionnellement, à celle d'études, effectue ses acquisitions en complémentarité avec la salle d'usuels de la section études. Elle tente de prendre en charge une partie de la fonction de communication interne de l'ensemble du complexe.

• *Besançon : le Service de documentation de presse et d'actualité*

Ouvert en 1978, ce service s'est fortement développé à partir de 1987, avec son installation au rez-de-chaussée de la médiathèque Pierre-Bayle, dans le centre de Besançon. Dans une salle d'une centaine de mètres carrés, d'une capacité de 44 places assises, une équipe de trois bibliothécaires développe une activité de documentation centrée sur la presse. A côté d'ouvrages de référence (quatre mètres linéaires), 350 titres de périodiques français et étrangers sont présentés aux lecteurs, selon un classement propre au service qui conserve lui-même les anciens numéros. Divers produits dérivés sont réalisés à partir de cette masse documentaire : des dossiers de presse tout d'abord (300), par thème ou pays, couvrant plusieurs années, constitués par dépouillement de 14 quotidiens et hebdomadaires ; un fichier

6. Informations obligeamment transmises par Mme Thérèse Rodde, bibliothécaire en charge de la Salle d'actualités.

thématique, qui comprend les analyses et résumés, effectués par le personnel, des articles de synthèse de soixante-dix revues : en 1988, ce fichier contenait environ 12 000 références (il est actuellement en cours d'informatisation) ; des dossiers sur le cinéma (critiques parues, programmations bisontines).

Ce travail de sélection est complété par l'élaboration de revues de presse ponctuelles destinées aux autres services de la bibliothèque, à la mairie, voire au conseil régional. L'ouverture sur des partenaires extérieurs est une réalité : opérations d'aide administrative ou expositions sont organisées en liaison avec le Centre d'Information Jeunesse voisin ou avec l'association Université ouverte.

• *Sciences-actualités : la Salle d'actualités de la Villette*

La salle d'actualités la plus spectaculaire de France est indépendante de toute bibliothèque.

Au coeur de la cité des Sciences, 200 m² sont réservés à la mise en scène en trois dimensions de l'actualité scientifique par une équipe de journalistes membres de l'Association des journalistes scientifiques pour la presse d'information (AJSPI), rattachée directement à la Cité des Sciences et de l'Industrie. La rédaction dépouille les émissions télévisées ou radiodiffusées et la presse d'information générale ou scientifique pour en extraire des reportages ou articles qu'elle remet en forme, pour une présentation sur panneaux ou une diffusion en boucle en circuit interne (écrans vidéo, vidéoprojecteur, minitels). Prenant du recul par rapport à ces informations, elle réalise elle-même des documentaires vidéo, des interviews de style radiophonique et des reportages photographiques. Oeuvre de professionnels disposant de moyens techniques importants, susceptible de toucher les cinq millions de visiteurs annuels de la Cité, ce service fascinant n'est évidemment pas transposable dans une bibliothèque. Mais des relations entre Sciences-Actualités et bibliothèques méritent d'être envisagées, répondant ainsi aux souhaits du rédacteur en chef, Alain Labouze.

• *Mulhouse : l'actualité, spectacle vivant*⁷

Dans le cadre de la médiathèque installée dans le nouveau centre culturel de la Filature, dont l'ouverture est prévue pour le courant de l'année 1993, la ville de Mulhouse souhaite proposer une salle d'actualité d'un type nouveau en France, ambitieux, inspiré de récentes expériences nord-américaines.

7. Renseignements communiqués par Marie-Rose Briot, conservateur à la bibliothèque municipale de Mulhouse, et complétés par l'article de Danielle Taesch et Michel Samuel-Weiss, "Mulhouse, politique de ville et bibliothèques", *BBF*, 1992, n°5, p. 24-30.

Ouvert sur les autres activités du centre culturel, voué au spectacle vivant (théâtre, danse, musique, cinéma, audiovisuel), le service est conçu pour participer à l'animation de l'ensemble ; il proposera une découverte ludique de ces modes d'expression, grâce notamment aux salles de projection et d'exposition, et testera les techniques de pointe en répondant à la demande de documentation des "partenaires" hébergés à la Filature.

La convivialité informelle et plusieurs fois attestée du service d'actualité serait ainsi institutionnalisée, cet espace devenant lui-même un musée vivant, en constante évolution, au moment où le département d'art de la bibliothèque municipale se muera en centre d'art contemporain.

• *Médiactuelle : projet de salle d'actualité à la Bibliothèque de France*⁸

En 1990, l'Etablissement public de la Bibliothèque de France envisageait de créer une salle d'actualité, à la fois synthèse des réalisations existantes et espace d'un nouveau type, destinée à répondre à une triple mission : fournir la réponse à toute demande d'information factuelle portant sur le monde d'aujourd'hui, présenter l'actualité par tous les médias, faire découvrir les nouveautés de l'édition. Ce lieu unique devait permettre de "sentir le pouls de l'actualité immédiate", par une mise en scène de son contenu : la presse écrite et audiovisuelle, les dépêches des agences de presse, des dossiers de presse y voisinaient avec cinq espaces thématiques (dotés chacun d'un millier d'ouvrages de fonds, de périodiques plus spécialisés, des nouveautés, de documents inédits et de vidéos de synthèse) et des expositions faisant appel à l'ensemble des fonds de la Bibliothèque et confrontant les différentes disciplines (exposition-événement, anniversaire, découverte, autoportrait, ou vie du livre). Tous les documents, décors, ressources graphiques, architectures y seraient employés : les rayonnages de cet espace, ainsi que la signalétique, seraient donc mobiles, le lieu serait en perpétuelle évolution.

L'année suivante (1991), l'idée de cet espace fut abandonnée, et ses prestations ainsi redistribuées : chaque service assurera la présentation de ses nouveautés dans sa salle de référence, en relation avec ses fonds patrimoniaux ; un espace permanent pour l'histoire du livre sera réservé dans le bandeau nord du bâtiment ; une salle de lecture de la presse écrite et audiovisuelle, de 300 places et 1000 m², offrira 600 titres, les chaînes télévisées du monde entier et des émissions diverses, sur un "mur d'images dynamique". Cette nouvelle disposition, qui résulte de l'organisation générale de l'établissement en secteurs thématiques

8. Rémond (Alain), "Médiactuelle : projet de salle d'actualité à la Bibliothèque de France", dans *Etablissement public de la Bibliothèque de France. Rapports des groupes de travail 1990*, p.270-280 ; "Les espaces tous publics de la Bibliothèque de France", dans *Etablissement public de la Bibliothèque de France. Rapports des groupes de travail 1991*, p.222-275.

possédant chacun une collection de recherche et des espaces de référence, axés sur l'actualité plus que sur l'encyclopédisme, privilégiera les domaines de prédilection des lecteurs plutôt que l'opposition entre l'ancien et le nouveau.

De ce panorama des réalisations et projets, trois types de services ressortent, que la terminologie ne laisse pas apparaître clairement :

- des salles dérivant directement des anciennes salles de presse, mettant à disposition l'éventail le plus ouvert possible de périodiques et complétant les informations qu'ils fournissent par des dossiers élaborés à partir de ces documents. Des livres peuvent y être présents : usuels de base (dictionnaires, encyclopédie générale) et/ou bandes dessinées, placées là pour désengorger les services de prêt ou comme "élément d'appel". C'est le cas de Montpellier ou de Besançon.

- des salles où un fonds d'ouvrages (usuels, monographies) est développé dans le but de compléter l'information fournie par la presse et d'en offrir des synthèses, comme à Lyon.

- des salles ambitieuses, qui, dans une approche plus journalistique et muséologique, envisagent une mise en scène permanente de l'actualité (BPI, Villette, projets de la Bibliothèque de France et de Mulhouse).

La variété des services découle du passé de chaque établissement, d'une évolution chronologique indéniable, mais plus encore des différences de statuts des bibliothèques : les conceptions les plus ambitieuses apparaissent dans des établissements publics, dotés de la personnalité juridique et de l'autonomie financière, alors que les services municipaux s'efforcent d'utiliser au mieux les moyens plus limités dont ils disposent. Cette opposition peut d'ailleurs amener à s'interroger sur la viabilité du seul projet municipal mettant en scène l'actualité, celui de Mulhouse.

Intermédiaire entre la salle de presse remodelée et l'espace mettant en scène l'actualité, le Service d'actualité et d'information de la Bibliothèque municipale de Bordeaux est étroitement lié, dans sa forme actuelle, au programme de la centrale de Mériadeck, lancé au début des années 1980.

I

La nouvelle bibliothèque de Bordeaux : du projet à l'ouverture

Héritière de la bibliothèque publique de l'Académie instituée en 1736, conservatoire de toutes les bibliothèques fondées dans le Bordelais depuis le haut Moyen Age, la Bibliothèque municipale de Bordeaux a été créée en 1803 par la mise à disposition de la ville des fonds réunis par l'Etat durant la Révolution.

En 1891, la bibliothèque quitte l'Hôtel de l'Académie pour s'installer dans l'imposant bâtiment de l'ancien couvent des Dominicains, rue Mably, au coeur de la ville.

A la fonction de conservation du patrimoine écrit, prédominante jusqu'au milieu du XX^e siècle, s'en ajoutent peu à peu d'autres, qui ouvrent la bibliothèque sur un public plus large : en 1944 et 1949 sont inaugurées respectivement la première bibliothèque de quartier et la première bibliothèque d'enfants de Bordeaux. Dans les années 1960, pour répondre à l'afflux de lecteurs, la superficie du bâtiment de la rue Mably, rénové, est portée à 7500 m². Rapidement, les locaux vont se révéler insuffisants : les salles de lecture sont souvent pleines, les espaces réservés à la lecture publique presque inexistantes, les services intérieurs exigus, les magasins saturés.

I. 1. Le projet, le programme

Durant l'été 1980, M. Jacques Chaban-Delmas, maire de Bordeaux, annonce sa décision de reconstruire la bibliothèque centrale. Le nouveau bâtiment devra satisfaire, pour plusieurs décennies, non seulement aux besoins des Bordelais (200 000 habitants), mais aussi à ceux de l'ensemble de la communauté urbaine, qui regroupe près de 500 000 personnes. Après appui de la Direction du Livre, le projet est véritablement lancé en février 1981, lors d'une première réunion de travail rassemblant les parties intéressées. L'emplacement offert par la ville se situe dans le quartier administratif de Mériadeck, à l'ouest du centre ville : la bibliothèque s'installera sur un terrain initialement attribué à un parking souterrain ; témoins de cette première affectation du lieu, des piliers situés tous les 7,50 m, qui ne tarderont pas à se révéler encombrants.

Avant la fin de l'année 1980, le premier programme d'équipement est remis, l'appel à candidature lancé en vue du concours d'architecture, l'autorisation de la Paerie générale du Trésor accordée. Le concours d'architecture lui-même, lancé en septembre 1982, est

remporté en février 1983 par un groupe d'architectes réunis autour de M. Trinqué. En juin 1983, à la suite de l'abandon d'un projet de galerie commerciale, la bibliothèque dispose d'une surface et d'un volume accrus.

Les deux années suivantes sont consacrées à l'affinement du projet par l'architecte en liaison avec les bibliothécaires et à l'accomplissement des formalités légales (adoption de l'avant-projet sommaire par le conseil municipal, avis favorable du préfet, délivrance du permis de construire, lancement des appels d'offres). Les travaux débutent le 5 août 1985.

Dès 1980, M. Botineau avait rédigé le programme de la bibliothèque, dont il remit un nouvel état en décembre 1983. En une trentaine de pages, accompagnées de schémas, tableaux et données quantitatives, les grandes lignes de la future bibliothèque de Bordeaux étaient définies : triplement de la surface, création de nombreux services en matière de lecture publique et d'audiovisuel, utilisation des techniques les plus modernes, adoption d'une nouvelle organisation du travail dans des espaces décloisonnés constituant pour le public "un tout formé d'éléments complémentaires" et réduisant au minimum les distances séparant les bibliothécaires des services publics tout en préservant la tranquillité nécessaire au travail de fond (chaque service comporterait, près des banques de communication, un bureau semi-public). L'éventualité était envisagée d'éliminer "presque toute intervention humaine" de la communication des documents les plus consultés.

Sur 17550 m² de surfaces utiles, les services intérieurs devaient occuper 3365 m², les magasins 7780 m² et 6285 m² étaient dévolus aux services publics, au nombre de douze.

Services	Superficies (en m ²)	
	s. public	s. intérieur
hall	700	
section enfants	750	280
prêt aux adultes et aux adolescents (PAA)	1140	180
discothèque	500	80
artothèque	200	
actualité et information générale (AIG)	520	80
fichiers, catalogues et bibliographies (FCB)	310	20
consultation-référence (CR)	1080	180
documentation locale et régionale (DLR)	250	50
fonds anciens et précieux (FAP)	205	50
salles d'expositions et de conférences	325	
	+ 300	

Toutes les activités caractéristiques d'une médiathèque étaient ainsi définies ; dans cet ensemble, la présence d'un "Service d'actualité et d'information générale", à une époque où seules les deux plus grandes bibliothèques de lecture publique françaises étaient dotées d'un tel équipement, témoignait tout particulièrement de la volonté d'innovation du projet.

Rassemblant les deux notions complémentaires d'information générale et d'actualité, ce "libre service de l'information" avait pour mission de permettre à l'ensemble de la population de trouver, en consultation sur place, une première documentation sur un sujet de tout ordre "mais relevant principalement de l'actualité", grâce à la presse, à des usuels (annuaires, encyclopédies et monographies couvrant tous les champs de la vie quotidienne), à des documents audiovisuels et à des banques de données. L'espace serait occupé par le mobilier de présentation et de rangement des documents, par des tables et chaises et par des chauffeuses agrémentées de tables basses.

Du début du programme jusqu'à la fermeture de l'ancienne bibliothèque, les conservateurs de la bibliothèque municipale reçurent des missions dans le cadre du projet sans pour autant abandonner leurs fonctions rue Mably. Mme Nadine Massias fut ainsi particulièrement chargée de l'élaboration du service d'actualité et d'information et de la gestion du mobilier du futur équipement, tout en continuant à assurer la responsabilité du fonds ancien.

Fruit de la réflexion et de l'expérience professionnelle de l'équipe de bibliothécaires de la ville, ce programme fut aussi inspiré des exemples étrangers. Après les efforts des années 1968-1975, dont la BPI marque l'aboutissement, la politique française en matière de bibliothèque se caractérisa une fois encore par la pauvreté des moyens. La seule bibliothèque centrale française récente et comparable au projet bordelais, celle de la Part-Dieu, avait été conçue une quinzaine d'années plus tôt ; l'évolution rapide des bibliothèques occidentales dans les années 1970 empêchait de la prendre pour modèle. En Allemagne, en Grande-Bretagne et aux Pays-Bas, les constructions de bibliothèques avaient au contraire été nombreuses dans les années précédentes : à Birmingham, à Cologne, à Rotterdam, les nouvelles centrales répondaient assez par leur taille et leur organisation interne aux souhaits de l'équipe bordelaise.

I. 2. Du programme à la réalisation

La confrontation du programme avec les possibilités offertes sur le terrain et les choix de l'architecte entraînèrent la fixation des services dans l'espace.

I. 2. 1. Le bâtiment

La bibliothèque, ouvrant, à deux niveaux différents, sur une rue et une dalle piétonne, comportera onze étages dont six accessibles au public. L'ensemble du bâtiment s'articule autour d'un double noyau orienté Est-Ouest comportant tous les systèmes de circulation (humains : doubles escaliers pour le public, escalier de service, escalators, ascenseurs, monte-charge ; bibliothéconomiques : pater noster, chariot filoguidé ; techniques : gaines diverses, sanitaires pour le personnel), répartis de part et d'autre d'un puits de lumière central reliant un pyramidion en verre, placé au sommet de l'édifice, au rez-de-dalle. Ce parti pris préserve une circulation continue à chaque niveau et permet, dans les espaces publics, une lisibilité immédiate de l'organisation du bâtiment. La volonté d'ouverture sur l'extérieur, difficilement perceptible pourtant hors du bâtiment, se manifeste par l'absence dans les espaces publics de murs extérieurs, remplacés par une double peau de verre renfermant des stores et dispensant une abondante lumière naturelle.

Deux services d'accueil seraient implantés à chacun de ces niveaux d'entrée (rez-de-rue et rez-de-dalle) ; le niveau d'entrée supérieur recevrait, outre l'accueil principal, la bibliothèque des enfants et les banques de prêt centralisé. Le premier étage abriterait le service d'actualité et d'information générale, celui de documentation locale et régionale, la discothèque et l'artothèque. Le deuxième étage comprendrait les fichiers, catalogues et bibliographies, ainsi que les espaces de travail interne des services situés au niveau inférieur. Le troisième étage, un plateau sans cloisons, hébergerait les grands services de prêt et de consultation-référence. Au quatrième étage, le public n'aurait accès, sous conditions, qu'au service des fonds anciens et patrimoniaux, le reste du niveau étant consacré aux services internes. Le cinquième étage, le dernier ouvrant sur le puits central, comprendrait l'administration et la direction. Les bureaux des services intérieurs apparaîtraient depuis les espaces publics comme des mezzanines et y préserveraient d'importants volumes.

Cette occupation de l'espace a eu pour conséquence une révision à la hausse des superficies destinées aux différents services. Le seul service AIG s'est ainsi vu octroyer successivement 642 puis 706 m², lui permettant de porter sa capacité d'accueil de 160 à 180 places assises.

Centre de documentation privilégiant la recherche rapide et la presse, le service devait s'articuler autour de deux pôles : un espace consacré à la presse (60 chauffeuses, 200 titres de périodiques, 60 titres de journaux) et une salle de lecture non cloisonnée (120 chaises autour de tables), séparée de la presse par les collections de documents (environ 5000 ouvrages, 350 cartes et plans, 600 documents audiovisuels). De part et d'autre de ces espaces de lecture se trouveraient la banque de communication et le bureau semi-public, faisant face aux terminaux d'interrogation du catalogue et au matériel audiovisuel.

I. 2. 2. Remaniements

Comme tout projet, la bibliothèque de Bordeaux a connu au cours de sa réalisation des modifications et adaptations, découlant des décisions prises par la Ville pour des raisons de prestige. Si la Bibliothèque doit aujourd'hui une partie notable de son originalité à ces décisions, l'équipe dirigeant le programme dut, au moment de leur annonce, redéfinir les espaces et l'organisation du travail adoptés.

Certaines de ces modifications ont peu affecté le Service AIG. C'est le cas du système assurant à la fois la communication automatisée d'une partie du fonds (placée dans un magasin spécifique), grâce à un robot dérivé des techniques de transtockage, et la gestion informatisée des mouvements de ce magasin. Envisagé dans le programme, ses premières études débutèrent en 1984, mais l'appel d'offres fut lancé seulement en 1988. L'implantation du système n'a concerné que les services assurant la communication des ouvrages en magasins.

L'espace de lecture pour déficients visuels fut implanté dans la bibliothèque par volonté municipale. Conçu sur le modèle du service de la Villette (qui met l'intégralité du fonds de la bibliothèque à disposition des malvoyants ou aveugles par l'intermédiaire d'un ensemble d'appareils de lecture et d'écriture, traditionnels ou recourant aux technologies les plus avancées), cet espace fut accueilli par le grand service de lecture publique du troisième niveau.

L'accueil de la "Vidéotheque de Bordeaux Aquitaine" a par contre concerné tout particulièrement le service d'Actualité.

En 1989, alors que les travaux étaient avancés, la mairie décida d'implanter dans la bibliothèque cette association à vocation régionale qu'elle venait de créer en collaboration avec la région Aquitaine et les conseils généraux de la région ; chargée de recueillir toutes les productions vidéos se rapportant à la région Aquitaine et spécialement à Bordeaux, et de produire elle-même des documentaires couvrant tous les aspects de la vie régionale, afin d'en constituer la mémoire audiovisuelle, la Vidéotheque de Bordeaux trouve une place logique dans une bibliothèque à vocation régionale disposant elle-même d'un fonds de vidéocassettes documentaires de portée plus générale. Le problème posé fut donc moins celui de la cohérence intellectuelle de ce partenariat inattendu, profitable au public, que le réaménagement des espaces nécessité par l'installation de l'administration, des espaces de consultation et des magasins de stockage de l'association¹.

1. Signalons également l'accueil d'une autre association régionale, s'occupant de la littérature enfantine, le CRALEJ, qui fut installée au niveau 2, sur une partie des espaces internes des services AIG, Documentation locale et régionale (DLR) et discothèque.

C'est le premier niveau, appelé à être le plus fréquenté, et précisément le service AIG, le plus accessible depuis les escalators, qui reçut les cabines de consultation de la Vidéothèque, sous réserve de proposition d'une "réorganisation totalement satisfaisante". Les nouvelles installations représentaient un sixième environ de la superficie du service et en rendaient la restructuration difficile. L'espace compensatoire fut pris sur la superficie initialement affectée à l'artothèque, et la cloison destinée à séparer les deux services, déplacée. Dans une première proposition des architectes, les trois cabines de consultation prévues pour le service même et initialement placées face à la banque d'information se trouvaient, du fait de l'emprise de la Vidéothèque, rejetées en un point où elles masquaient la partie de l'espace public libéré par le glissement de cloison de l'artothèque : des problèmes d'esthétique, de sécurité et de circulation se posaient alors (voir le plan). Après de vifs débats entre les bibliothécaires et le cabinet d'architectes, il fut décidé de faire glisser les cabines de consultation le long de la frontière séparant AIG de l'artothèque. Cette disposition ménageait ainsi un couloir de circulation vers la Vidéothèque tout en distinguant nettement les espaces réservés à la consultation des périodiques et ceux consacrés aux livres.

I. 2. 3. L'espace et le fonds

Les teintes retenues pour l'ensemble de la bibliothèque sont le gris et, bien sûr, le bordeaux, que l'on retrouve dans les moindres détails en raison de l'adoption d'une charte graphique régissant l'intégralité des productions de la bibliothèque, de la papeterie à la signalétique.

Répondant à la sobriété de ces couleurs, le choix du mobilier se porta sur deux gammes entièrement métalliques, dégageant une impression de solidité : rayonnages Borgeaud NM gris ; tables, chaises et banques Nelco gris.

Les documents du service sont répartis selon les grandes classes de la classification de Dewey. Le fonds documentaire de base, tel que défini plus haut, a été constitué en plusieurs étapes : 218 910 F ont été attribués sur le concours particulier de 1989 et le budget primitif de 1990, et 172 600 F au budget prévisionnel de 1991, année de l'ouverture.

Le 20 juin 1991, un an après la fermeture de la bibliothèque de la rue Mably, le nouveau bâtiment ouvrait ses portes au public. Le programme, conçu et réalisé uniquement par des professionnels, allait pour la première fois être confronté aux nécessités de vie avec le public.

II

Le Service d'actualité et d'information aujourd'hui

Après un an de fonctionnement, la centrale de Mériadeck, ouverte au public seulement 25 heures par semaine, accueille près de 2000 personnes par jour (avec des pointes de 3000 visiteurs le samedi), compte 22 500 abonnés et prête chaque mois environ 30 000 documents. L'ensemble du réseau municipal (centrale, dix bibliothèques de quartier et un bibliobus, cent soixante personnes) compte 35 000 inscrits et effectue plus de 50 000 prêts mensuels.

Faute de crédits, certains services de Mériadeck n'ont pas achevé leur montée en charge (prêt adultes et adolescents), d'autres n'ont simplement pu être ouverts : la discothèque et l'artothèque, pour lesquels il existe une forte attente, procèdent encore à la constitution de leurs fonds.

Le niveau 1 de la bibliothèque n'offre donc pour l'instant que deux services : le service d'Actualité et d'Information, et celui, voisin, de Documentation régionale. La responsabilité des deux services est confiée au même conservateur, qui peut ainsi établir une harmonie entre les activités (constitution des dossiers de presse, présentation de nouveautés ou expositions thématiques conjointes sur le large palier donnant accès aux deux services) mais au prix d'une charge de travail importante.

II. 1. Les activités

Pour répondre à ses missions, le service dispose maintenant d'un ensemble de 267 titres de périodiques, parmi lesquels 15 quotidiens et 51 hebdomadaires¹. Les numéros les plus récents sont disponibles sur les présentoirs de l'espace de lecture de presse, le plus proche de

1. Après avoir été exposés dans le service AIG, les numéros des revues à fort contenu informatif sont disponibles sur les rayonnages du Service consultation-référence.

l'entrée et le plus confortable des lieux publics de la bibliothèque, tant par le mobilier (45 chauffeuses) que l'éclairage (abondante lumière naturelle).

Face à l'entrée, se trouve la Vidéothèque de Bordeaux-Aquitaine. A gauche de l'espace y conduisant, au centre de la surface occupée par le Service, s'en trouve le coeur, constitué à la fois de l'ensemble banque d'accueil-bureau semi-public, des encyclopédies générales et annuaires et de quatre terminaux d'interrogation du catalogue.

A droite, les collections de monographies (et d'encyclopédies spécialisées) forment un îlot de rayonnages derrière lesquels s'alignent la trentaine de tables de travail, près de l'autre paroi vitrée. Le fonds de livres, à peu près constitué aujourd'hui, s'élève à un peu plus de 3400 volumes, classés selon les grandes divisions Dewey et particulièrement riche dans les secteurs des sciences sociales, des sciences de la vie, des arts et arts décoratifs, des sports et des voyages². Le fonds n'augmentera plus guère désormais, mais les actualisations des différents ouvrages viennent évidemment remplacer les éditions précédentes, qui sont alors cédées au service de prêt ou intégrées dans les magasins.

Les périodiques, mais aussi les ouvrages de référence, servent de matière première à l'élaboration de dossiers de presse portant sur tous les thèmes (opinion, relations internationales, actualité politique en France et à l'étranger, sciences, sport, vie culturelle, littérature). La réalisation de dossiers d'intérêt local dans le Service de Documentation régionale permet de compléter l'éventail des sujets traités. En juin 1992, environ 120 dossiers étaient disponibles, clos ou en constitution permanente. Les plus récents sont présentés dans l'espace de lecture de la presse.

Par manque de place, les deux "cabines de consultation" finalement retenues ne sont pas équipées de matériel audiovisuel ; mais elles permettent l'écoute des cassettes accompagnant les livres-cassettes de langues ou celle de disques compacts empruntés par le service à la discothèque pour illustrer une exposition d'actualité. Elles complètent le point de consultation vidéo situé au pied de l'escalier de la Vidéothèque. Un lecteur-photocopieur de microfiches est à la disposition du public près des cabines, deux CD-Rom de données économiques ("Bilan économique et social du *Monde*" et son équivalent chez Hatier) peuvent être consultés sur un poste dédié, près du bureau semi-public.

Tous les documents sur papier sont en libre accès, à l'exception des dossiers de presse et des anciens numéros de périodiques, conservés en magasin ou dans le bureau semi-public. Leur communication, comme celle des documents audiovisuels, se fait à l'unique banque

² Voir la répartition par grandes classes en annexe.

d'information du service, sur présentation de la carte de lecteur (délivrée gratuitement à l'accueil) ou d'une pièce d'identité.

Les grandes manifestations culturelles sont l'occasion d'exploiter sous différentes formes les richesses du fonds en lui donnant une identité auprès du public, par la réalisation conjointe d'expositions de livres et de dossiers de presse (ont été ainsi célébrés pendant le stage les *Floralies* internationales de Bordeaux, l'Exposition universelle de Séville ou la *Science en Fête*). Ces expositions sont souvent l'occasion d'animations communes à l'ensemble de la bibliothèque. Une travée face à l'entrée est réservé à la présentation de livres en rapport avec l'actualité immédiate (*Fêtes du mois de mai*, *Guides de tourisme* avant les vacances), dans un souci plus pédagogique.

II. 2. Les moyens

II. 2. 1. Le personnel

Les effectifs du service sont très limités : deux postes d'assistants-qualifiés de conservation et trois d'agents du patrimoine (ou équivalent à temps plein). Deux des assistants-qualifiés de conservation sont chargés de fonctions communes à l'ensemble du bâtiment : la gestion centralisée des périodiques et celle de la reliure, qui les occupent à mi-temps. Cette charge extérieure est en grande partie compensée par la présence, parmi les agents du patrimoine, d'une personne qui, par son niveau de formation et son efficacité assure pleinement des fonctions d'assistant-qualifié de conservation, sans espoir de promotion hélas.

L'organisation du travail devient très difficile pour le chef de service en cas de défaillance de l'un des membres du personnel. Face aux activités de service public (accueil, orientation, renseignements) et d'intérêt général (tels l'enregistrement et la mise à disposition des périodiques), incompressibles, cette insuffisance aiguë (mais chronique) limite de fait les possibilités de travail intérieur et entraîne une importante surcharge pour les agents s'impliquant dans leurs fonctions. Malgré la dispense de permanences au poste d'accueil central dans le hall, auxquelles tous les services sont normalement tenus, le problème posé est très grave. Il dépasse largement celui de l'éventualité d'extension des prestations, il concerne les tâches de fond, indispensables dans une bibliothèque. Seul l'employé déjà mentionné s'astreint par exemple à cataloguer régulièrement les ouvrages, sans pouvoir évidemment suivre le rythme des nouveautés. Peu gênant pour les usagers du service, dont la recherche est essentiellement topographique ou médiatisée, cette déficience pénalise les lecteurs des autres services qui, lors de leurs interrogations du catalogue informatisé, ne sont

que très rarements incités à chercher au niveau 1 les documents qui répondraient à leurs attentes. Plus grave peut-être, il en découle un obstacle à la communication entre le Service AIG et les autres services de la bibliothèque, qui, sauf à se rendre physiquement sur place (ce dont ils n'ont guère le loisir), ignorent également les fonds et ne peuvent répondre correctement aux demandes formulées.

II. 2. 2. Les crédits

La bibliothèque de Bordeaux dispose en 1992 d'un budget total de 10 145 000 F (inclus 1 775 000 F provenant du concours particulier et des crédits du Centre national des lettres). Sur cette somme, 2 250 000 F sont disponibles pour des acquisitions : 800 000 F sont affectés aux bibliothèques de quartier, et 1 450 000 F à la centrale, dont la moitié environ (750 000 F) revient au service de prêt adultes et adolescents. 250 000 F à la bibliothèque des enfants et 200 000 F au service d'actualité (non compris les abonnements aux périodiques). Ces sommes sont évidemment inférieures aux besoins exprimés par les services, mais au milieu des coupes sombres effectuées, le service AIG paraît avoir été quelque peu épargné, en partie en raison de la précision des estimations réalisées par son responsable ; les acquisitions pourront être faites en assurant une couverture honorable de la production éditoriale et en renouvelant le fonds.

Malgré la faiblesse des moyens humains et ses multiples occupations (service DLR, dossier du mobilier et des photocopieurs de Mériadeck), le conservateur ne manque pas de projets. Certains portent sur l'aménagement de l'espace, que le souci de perfection amène constamment à reconsidérer ; d'autres sont destinés avant tout à ouvrir le Service sur l'extérieur, en développant des partenariats qui se traduiront par des relations suivies et des opérations ponctuelles. Au goût de celui qui les porte et qui s'efforce de tout mettre en oeuvre pour les réaliser, ils ne peuvent, faute de temps, avancer que trop lentement et imparfaitement.

J'ai souhaité ici apporter quelques éléments d'aide à la décision en recueillant les avis du public par le biais d'une enquête qui vient confirmer ou infirmer ce que l'ensemble du personnel sait ou croit savoir.

II. 3. Le public

II. 3. 1. Existence d'une première enquête

Une précédente enquête portant sur le public de l'ensemble de la bibliothèque avait été réalisée auprès de 221 personnes au début de 1992 par un groupe d'élèves de première année de l'Ecole supérieure de Commerce de Bordeaux, sous forme d'un questionnaire de 28 questions "passé" dans les services. Rendue le 15 mai, cette enquête apparaissait riche d'informations, dont je rappelle ici les principales :

- plus de la moitié des personnes viennent à la bibliothèque au moins une fois par semaine (29 % plusieurs fois et 26 % une fois) et 35 % au moins une fois par mois. Les plus assidus sont évidemment les jeunes entre 15 et 35 ans et les plus de 65 ans. Six étudiants sur dix viennent au moins une fois par semaine.

- les porteurs de carte de consultation viennent plus souvent que les titulaires de carte de prêt.

- un tiers des personnes fréquentant la bibliothèque n'y sont pas inscrites.

- un tiers seulement des lecteurs de la rue Mably ont accepté de se transporter dans le nouveau bâtiment.

- un quart des personnes se déclarent peu ou pas renseignées sur le fonctionnement de la bibliothèque.

- les deux tiers des lecteurs affirment utiliser les terminaux informatiques d'interrogation de catalogue et trouvent leur utilisation facile à une large majorité (82 %).

- les loisirs sont le but de visite à la bibliothèque le plus répandu (68 %), devant les recherches et le travail (48 % et 40 %) et l'emprunt ou retour de livres (19 %). 13 % des personnes sondées déclarent venir pour accompagner leurs enfants.

- parmi les services les plus fréquentés, celui d'Actualité et d'information (51 % de mentions) figure juste après celui du prêt (79 %), et avant la Documentation locale et régionale (29 %), le service des Fichiers (15 %), la bibliothèque des enfants (13 %) et la Vidéotheque de Bordeaux (8 %). Les services du premier étage, AIG en tête, sont donc de loin ceux qui drainent le plus de visiteurs.

- les activités de la bibliothèque (projections, débats, expositions) ne touchent qu'un cinquième du public, dont 2 % d'assidus.

- les défauts les plus souvent reprochés sont : la limitation des heures d'ouverture (pour un tiers des personnes), le manque d'ouvrage dans des disciplines spécifiques, l'incomplétude de la base de données, l'insuffisance du nombre d'exemplaires de revues dans le service AIG.

II. 3. 2. Définition de l'enquête sur le Service

Même si les buts de l'étude menée dans le cadre de ce stage (analyse du Service d'Information et d'Actualité dans ses relations avec les autres services et en lui-même) impliquaient de s'intéresser au préalable à la bibliothèque dans son ensemble, je n'ai pas cherché à corroborer ou infirmer ces conclusions rendues malheureusement discutables par la confusion de la méthode de travail mise en oeuvre pour les dégager¹.

La démarche que j'ai suivie est inspirée de celle adoptée par Jean-François Barbier-Bouvet pour ses études à la BPI, en 1981 et 1988². Faute de temps, l'entretien était exclu ; le sondage et l'observation s'avéraient par contre opportuns. Un questionnaire comportant vingt-six questions a donc été établi : il porte à la fois sur la bibliothèque dans son ensemble (fréquentation, utilisation) et sur le service. Souvent "à double détente" et pourvues de listes, la plupart des questions sont "fermées", afin de faciliter le traitement des données. Mais certaines questions, jugées particulièrement importantes pour l'enquête, sont de type ouvert : placées en fin de questionnaire, après qu'une relation de confiance ait été établie avec l'enquêteur, elles permettent à la personne interrogée de s'exprimer librement après avoir fait part de ses avis de façon plus sèche³. Le mode d'approche choisi est en effet le sondage par enquêteur, avec désignation au hasard des personnes sollicitées (une sur quatre quittant le service). Une simulation a permis d'évaluer le temps moyen consacré à chaque personne à une dizaine de minutes. Le sondage a été effectué en équipe de deux enquêteurs le mardi 9 juin, le mercredi 10 juin, les jeudis 25 juin et 2 juillet, le vendredi 26 juin et les samedis 20 et 27 juin, auprès d'un échantillon significatif (et non représentatif) préalablement limité à cent personnes, interrogées en fonction de quotas journaliers établis sur la base des statistiques de fréquentation hebdomadaire de la bibliothèque pour les mois de mars et avril 1992⁴ :

le mardi :	20,42 % des entrées	21 personnes
le mercredi :	22,24 % des entrées	22 personnes
le jeudi :	18,01 % "	18 "
le vendredi :	15,92 % "	16 "
le samedi :	23,12 % "	23 "

1. Citons quelques points : les chefs de service n'étaient pas au courant de cette enquête et très rares sont les personnes ayant vu passer ces questionnaires, dont on ignore s'ils étaient ou non accompagnés d'enquêteurs ; l'interprétation des données semble manquer de rigueur et de prudence, voire de vraisemblance (la disparition de deux tiers des lecteurs de Mably par exemple).

2. BARBIER-BOUVET (Jean-François), "La fin et les moyens : méthodologies des enquêtes sur la lecture", p. 215-237, dans POULAIN (Martine), dir., *Pour une sociologie de la lecture. Lectures et lecteurs dans la France contemporaine*, Cercle de la librairie, 1986, 241 p. BARBIER-BOUVET (Jean-François), "La bibliothèque", dans *Publics à l'oeuvre. Pratiques culturelles à la BPI du Centre Pompidou*, Bibliothèque publique d'information, 1986, p. 7-143.

3. Voir ce questionnaire en annexe.

4. Rappelons que, la bibliothèque ayant ouvert le 20 juin 1991, il n'était pas possible de compenser les variations saisonnières de fréquentation en se fondant sur les statistiques du mois de juin de l'année précédente.

En raison même de la taille de l'échantillon, et malgré toutes les précautions prises lors de l'exploitation des résultats, les chiffres qui seront donnés ci-dessous ne sauraient être considérés que comme des tendances, surtout lorsqu'ils concernent des groupes de quelques individus.

Les résultats de cette enquête ont été complétés par une "observation ethnographique", menée à la fois depuis un poste fixe (chauffeuse, rayonnages, banque de communication) et en suivant certains lecteurs au cours de leur déambulation, afin de dégager les "séquentialités" de parcours.

II. 3. 3. Résultats

59 hommes et 41 femmes ont ainsi été interrogées, se répartissant comme suit :

— Selon les jours :

		H	F
le mardi :	21 personnes	11	10
le mercredi :	22 personnes	13	9
le jeudi :	18 "	12	6
le vendredi :	16 "	10	6
le samedi :	23 "	13	10

— Par catégories socio-professionnelles⁵ (Q. 26)

Profession	H	F	Total
scolaire	6	1	7
sans profession ⁶	8	1	9
étudiant	18	22	40
dont : 1 ^{er} cycle	5	6	11
2 ^{eme} et 3 ^{eme} cycle	13	16	29
employé	4	6	10
cadre moyen	5	3	8
cadre supérieur	3	0	3
profession libérale	4	1	5
artisan	1	0	1
retraité	4	4	8
enseignant	6	3	9
Total général	59	41	100

5. La grille socio-professionnelle utilisée est celle, dérivée de la classification de l'INSEE, qui est remplie lors de l'inscription à la bibliothèque. Elle ne perturbe pas le lecteur, mais s'avère relativement inadaptée à notre propos. Il a paru nécessaire de faire ressortir dans ce tableau la population enseignante, absente de la grille.

6. Ou demandeur d'emploi.

Période des révisions d'examens et des week-ends au bord de l'Océan, le mois de juin à Bordeaux s'annonçait comme peu représentatif de la population fréquentant habituellement la bibliothèque, ainsi que du niveau de cette fréquentation. On pouvait attendre une sous-représentation des étudiants et des actifs, laissant apparaître une forte minorité de retraités⁷. Les résultats montrent cependant la forte présence des étudiants (quatre visiteurs sur dix), à un niveau que l'on est en droit de considérer comme un étiage, et la relative absence des retraités.

Si près des deux tiers des lecteurs sont des inactifs, il est intéressant de noter d'une part que presque la moitié des usagers du service a moins de 25 ou 27 ans (âge de fin d'études généralement retenu), et que plus de la moitié appartient au monde scolaire ou universitaire (professeurs inclus) ; d'autre part que, parmi les étudiants de 2^{ème} ou 3^{ème} cycle, près de la moitié (13) se consacrent aux sciences sociales et économiques.

Le Service est-il utilisé comme lieu de travail, en raison de sa richesse en usuels accessibles et de l'actualité de ses informations, ou comme espace récréatif ? Certainement les deux, ce qui témoigne de la justesse des aménagements effectués, mais la proportion respective de ces usages, appréhendée au travers du questionnaire, peut être un indicateur précieux dans la gestion du Service.

• La bibliothèque

La centrale de Mériadeck se caractérise par la fidélité de son public (les deux tiers la fréquentent depuis plus de six mois) et son fort pouvoir d'attraction (un dixième des sondés y venaient pour la première fois), deux tendances qui laissent augurer d'un accroissement régulier de fréquentation sans perte de lecteurs.

Fréquentation de la bibliothèque : ancienneté (Q. 02). Répartition en fonction des jours de la semaine

	M	Me	J	V	S	Total
aujourd'hui	2	3	0	1	3	9
< 6 mois	7	4	4	3	6	24
6 mois-1 an	12	15	14	12	14	67
Total	21	22	18	16	23	100

Plus les lecteurs sont anciens, plus ils semblent assidus. Cette assertion apparemment évidente au vu des chiffres doit cependant être rapportée à la valeur symbolique des

7. Cette sous-représentation n'était attendue que par rapport à la sur-représentation habituelle des étudiants en bibliothèque.

fréquences proposées : si "moins de cinq fois" ou "moins de dix fois" sont perçus comme peu, et "plus de vingt fois", comme beaucoup, les catégories intermédiaires sont par contre plus floues et suscitent peu d'adhésion. Leur choix peut être interprété comme une forme d'absence d'opinion ou une difficulté à situer la fréquence d'une pratique valorisante (puisque elle fait l'objet de l'enquête), mais assez rare.

Fréquentation de la bibliothèque : assiduité (Q. 03). Répartition par sexe et ancienneté

		< 5	< 10	< 15	< 20	> 20	Total
< 6 mois	H	5	2	1	3	1	12
	F	5	4	0	1	2	12
> 6 mois	H	4	7	4	3	24	42
	F	2	4	4	2	13	25
Total		16	17	9	9	40	91

On trouve parmi les lecteurs très assidus quatorze étudiants, trois scolaires et cinq enseignants, soit la majorité de cette catégorie qui ne comporte que cinq usagers venant tous les jours.

Comme dans toute grande surface, et à l'exception de quelques individus, le temps de séjour diminue avec la fréquence des visites : le lecteur possède ses repères topographiques, s'est choisi un parcours personnalisé et n'a, à chaque séjour, à prendre en considération qu'une information faiblement renouvelée. A l'inverse, les nouveaux venus ou ceux dont les visites sont occasionnelles passent plus de temps dans la bibliothèque, s'imprègnent de son atmosphère, essaient de s'approprier l'espace.

Temps passé à la bibliothèque (Q. 01)

	av. 15 h	15 h - 16 h	ap. 16 h
< 1/2 h	23	23	18
1/2 h - 1 h	3	5	7
1 h - 2 h	-	8	10
> 2 h	-	-	5

Les motivations du déplacement justifiant (en partie) l'utilisation du temps passé et reflétant la conception de la bibliothèque et de ses usages auprès du public, la prise en compte de ces motivations est nécessaire. Une liste de huit activités était proposée :

- A Passer du temps
- B Trouver un ouvrage dont on a la référence
- C Trouver un ouvrage dont on n'a pas la référence

- D** Assister à un débat ou une projection
- E** Visionner un film
- F** Lire la presse
- G** Visiter ou faire visiter
- H** Autre (prêt, rendez-vous, etc.)

Dans leur variété, les réponses font apparaître la faible attractivité des équipements audiovisuels de la bibliothèque (D, E), due pour partie à la non ouverture de la Discothèque. Par contraste, l'espace d'accueil (A, G et H partiellement) et surtout l'écrit (B, C, F, H) jouent un rôle déterminant dans les motivations et bénéficient de la satisfaction des usagers.

Activités prévues à la bibliothèque par les usagers (178 réponses)
(Q. 07)

A	23	
B	45	
	dont ayant trouvé leurs documents :	38
C	30	
	dont satisfaits :	24
	désireux de compléter :	3
D	1	
E	6	
F	46	
G	14	
H	13	
	dont prêt/retour :	6
	R.V. :	3

Dans les déclarations de motivations et, de fait, dans les pratiques, apparaissent également des combinaisons et des exclusions privilégiées . Il est rare que l'on vienne simplement passer du temps ou, dans une moindre proportion, lire la presse à la bibliothèque . Ces motivations, certainement perçues comme peu valorisantes, sont associées, soit l'une à l'autre, soit avec l'activité traditionnelle et normative d'une bibliothèque, la recherche d'un ouvrage, qui, pour un quart des personnes, motive à elle seule la visite. La consultation de la presse (F) figure dans la plupart des combinaisons d'activités comme complément logique et agréable de la plongée dans les livres.

Activités : exclusions et associations privilégiées

Exclusions		Associations	
A seul :	3	A + F :	5
B ou C seuls :	24	A + B/C :	4
F seul :	9	A + B/C + F :	8
G seul :	12	B/C + F :	18

• Le Service d'actualité et d'information

Conséquence logique de cette forte présence de la presse dans les motivations, plus de la moitié (51) des 91 personnes ayant déclaré être déjà venues à la bibliothèque se rendent dans le Service d'actualité et d'information à chacune de leur visite. 26 autres reconnaissent un passage au moins mensuel (question 04), 17 fréquentant moins régulièrement le Service.

—Trajets

La grande majorité d'entre elles vient dans ce service en premier lieu, avec un projet précis, reconnu par la plupart comme "d'intérêt personnel", expression assez vague que de nombreux visiteurs ont cru devoir préciser aussitôt en citant spontanément le titre des revues qui suscitaient leur venue. Une personne sur cinq vient, directement, pour trouver la réponse à un besoin scolaire ou professionnel : c'est à la fois bien et peu pour un service dont les richesses documentaires sont les plus à même de fournir des renseignements de ce type, accessibles à tous et actualisés.

Les services par lesquels passent le plus volontiers les lecteurs avant de se rendre en AIG sont ceux du prêt (lien logique : on s'approvisionne en livres et on fait un tour vers les revues qu'on ne peut emprunter) et de la Documentation locale et régionale (lien géographique : les deux services se trouvent sur le même palier et ont des missions complémentaires, dont le lien apparent pour le lecteur est constitué par la présence commune du journal *Sud-Ouest*).

Liaison avec les autres services. Motivations et trajets préalables (Q. 05). Plusieurs réponses possibles

Sur 100 personnes, sont venues :		
Directement : 81		
avec projet précis : 70		
dont besoin scolaire, univ.		10
besoin professionnel		8
intérêt personnel		44
Indirectement : 19		
en passant par	DLR	7
	PAA	12
	FCB	4
	CR	3

La prise en compte des trajets ultérieurs révèle une pratique plus riche de la bibliothèque après le passage en AIG qu'avant. Ce service joue donc pleinement le rôle qui lui est dévolu

par sa position géographique, celui d'antichambre de la bibliothèque. La part importante de personnes quittant la bibliothèque à la sortie du service s'explique par la découverte dans celui-ci de tous les éléments d'information recherchés et par l'assouvissement d'autres besoins antérieurement. Plus d'une personne sur dix attend un appel implicite de la bibliothèque pour guider son trajet ultérieur.

Liaison avec les autres services. Trajets ultérieurs (Q. 06)
(plusieurs réponses possibles).

Sur 100 personnes quittant le service:	
- quittent la bibliothèque :	27
- vont dans d'autres services	
en PAA	33
CR	21
FCB	3
BEN	4
DLR	3
partout	7
- ne savent pas	12

Les pratiques à l'intérieur du service privilégient l'individualisme et l'absence de communication et révèlent une sous-exploitation certaine des possibilités offertes. Le recours au personnel est rare (23 personnes). Lorsqu'il se fait, c'est souvent pour des questions d'ordre très général, qui relèvent de la fonction d'accueil ou d'orientation. Dans trois cas seulement, il concernait la fourniture de documents audiovisuels ou de documents en magasin.

L'utilisation des prestations requérant l'intermédiaire du personnel (audiovisuel et nouveaux supports) est *ipso facto* limitée. Le lecteur de microformes n'est que très occasionnellement occupé (aucune réponse positive dans l'enquête ; par ailleurs les cabines de consultation ou les CD-Rom n'ont pas été utilisés pendant la durée du stage). Le visionnage de films vidéo est presque aussi peu pratiqué (94 réponses négatives ; encore les réponses favorables concernent-elles essentiellement des films de la Vidéothèque Bordeaux-Aquitaine).

—*Instruments de recherche*

La bibliothèque de Bordeaux étant conçue pour fonctionner en libre service, cette pratique ne saurait être considérée négativement dans la mesure où sont utilisés les instruments de recherche mis à la disposition du public, sous la forme de terminaux informatiques, de fichiers et catalogues divers. Or ces moyens sont boudés par la grande majorité des personnes

interrogées dans le service AIG : 88 n'ont pas effectué de recherche sur terminal, 89 n'ont pas eu recours aux fichiers. Ces résultats appellent plusieurs remarques.

On rappellera tout d'abord que toutes les questions de l'enquête portaient sur les activités du jour même. Plusieurs personnes ont tenu à préciser qu'elles connaissaient ces instruments, peut-être pour se démarquer de ce qui leur apparaissait au moment de l'enquête comme une pratique non cultivée de la bibliothèque.

On s'étonnera d'une utilisation des terminaux aussi peu importante que celle des fichiers. Sur ce point, l'âge des lecteurs est sans doute un facteur décisif.

Lorsqu'elle se fait, l'utilisation du terminal informatique ne suscite pas de problème, en combinant souvent les possibilités de recherche. Les lecteurs ont même identifié les deux insuffisances du système, liées à sa jeunesse (la base de données est encore incomplète et la recherche par sujet malcommode).

— *Usuels et monographies*

Compte tenu de la taille limitée du service, la recherche peut s'effectuer topographiquement, rendant la consultation d'autant plus aisée et immédiate. Là encore cependant, le très faible taux de consultation des collections surprend : 86 personnes n'ont pas utilisé de dictionnaires, d'encyclopédies ou d'annuaires (lorsque ces consultations se font, c'est néanmoins de façon très privilégiée au premier étage). Les visiteurs ne s'étant pas adressés au personnel, n'ayant utilisé ni fichier ni terminal, et n'ayant pas consulté d'usuels représentent près de la moitié de la fréquentation du service.

Utilisation des moyens de recherche et ouvrages de référence

45 personnes ont répondu non à la fois aux questions 8, 9, 10 et 11	
9	aux questions 8, 9 et 10
7	aux questions 8, 10 et 11
5	aux questions 9, 10 et 11
5	aux questions 10 et 11

Seule une personne sur quatre a manié des livres (deux en général) dans le service. Les avis sont partagés quant à la complétude du fonds, qui ne peut satisfaire des spécialistes pensant parfois trouver là l'essentiel des livres de la bibliothèque... Le choix des ouvrages est jugé généralement bon par ces vingt-cinq personnes qui apprécient particulièrement de ne trouver que des livres récents. Un quart des personnes estime ne pas connaître suffisamment le service pour se prononcer.

—*La presse*

Les lecteurs utilisent peu les livres, mais ne sauraient se passer de la presse, sans qu'une opposition entre lecteurs de presse et lecteurs de livres puisse être décelée ; la saturation fréquente de son espace de lecture amène les lecteurs à détourner de sa vocation initiale la partie du service réservée au travail (tables et chaises), près des monographies — dont le côtoiement n'incite pour autant pas à la lecture.

La presse d'information générale, celle que l'on trouve le plus facilement dans les kiosques et dont les prix sont les moins élevés est prise d'assaut dès l'ouverture de la bibliothèque et ne cesse d'être consultée pendant toute la durée d'ouverture. C'est cependant la presse spécialisée que les personnes interrogées déclarent lire le plus

Utilisation de la presse d'information générale (Q. 15)

	Non aux Q. 11 à 13	Oui aux Q. 11 à 13	Total
Non	45	16	61
Oui	29	10	39
quotidiens seuls	6	1	7
hebdo/mensuels	9	5	14
les deux	14	4	18
numéros anciens	1	2	3

Utilisation de la presse spécialisée du service (Q. 16)

	Non aux Q. 11 à 13	Oui aux Q. 11 à 13	Total
Non	33	14	47
Oui	41	12	53
sujets :			
sport :	9		
économie :	8	art :	8
décoration :	5	sciences :	5
santé :	4	Moniteur des travaux publics :	4
informatique :	4		
cinéma :	3		

Les titres de presse spécialisée disponibles en AIG satisfont quatre lecteurs sur cinq. La quasi-totalité de ceux qui souhaitent un complément, ont un souhait précis, se rendent dans le Service de consultation-référence, dans lequel ils trouvent aussi les numéros anciens de certaines revues présentées au premier étage.

Utilisation de la presse spécialisée des autres services (Q. 17)

	Non aux Q. 11 à 13	Oui aux Q. 11 à 13	Total
Non	59	21	80
Oui	15	5	20
services	CR : 17		
	DLR : 2		
	Ben : 1		
sujets différents :	9		

Les thèmes que les lecteurs souhaiteraient le plus voir développés (Q. 13) sont ceux ayant un rapport fort avec l'actualité : l'économie, la finance, la gestion, l'actualité étrangère, le sport et les sciences.

Les souhaits d'emprunt (Q. 14) concernent des sujets traités dans des livres denses ou des revues chères ou belles (les arts, les encyclopédies et dictionnaires), mais portent aussi sur des ouvrages jugés trop coûteux pour être acquis mais dont le contenu informatif motive souvent la venue à la bibliothèque (guides, *curriculum vitae*)⁸.

—Défauts et qualités

L'environnement, l'espace, la propreté, tels sont les qualités que l'on reconnaît le plus facilement au Service d'actualité et d'information (trois personnes sur quatre) et qui s'appliquent à l'ensemble des services de la bibliothèque. Paradoxalement, c'est aussi ce point qui est le plus souvent cité parmi les défauts : la couleur des murs est jugée trop neutre, l'éclairage électrique, venant de trop haut, trop diffus, crée une impression de nébulosité après un long séjour, la signalétique est trop discrète. Surtout, les chauffeuses placées près de la presse sont en nombre insuffisant pour les uns, occupent trop d'espace pour les autres, qui leur préféreraient davantage de tables et de chaises.

L'impossibilité d'emprunter des revues dans la centrale est fortement ressentie.

Les contraintes liées à l'organisation intellectuelle et matérielle de la bibliothèque (nécessité de poursuivre les recherches dans d'autres services, bruit) sont moins nettement perçues et apparaissent au contraire parfois comme des points positifs, pour les retraités (le bruit) ou les jeunes (les déplacements).

Malgré des échanges limités avec le public, la qualité du personnel et de l'information qu'il dispense sont appréciées par une personne sur trois, et ne font l'objet d'aucun grief.

8. La question, de type ouvert, portait sur les "ouvrages" seuls, aucun périodique n'étant prêté à Mériadeck. Le terme semble imprécis pour le public, qui inclut les revues sous ce vocable et réaffirme à l'occasion de cette question son vif désir d'emporter la presse à domicile, comme il le fait dans les bibliothèques de quartier (19 des 44 propositions concernent ce point). Les résultats donnés englobent donc indifféremment livres et périodiques, la question concernant les thèmes et non les supports.

Les collections laissent indifférent tout autant qu'elles satisfont (l'on trouve une confirmation du faible usage qui en est fait), et ne suscitent de reproches que quant à l'insuffisance des exemplaires de périodiques disponibles.

Perception des défauts du service (Q. 22)
(plusieurs réponses possibles)

collections	15
classement	9
impossibilité d'emprunter	24
nécessité de compléter ailleurs	10
bruit	15
manque de places assises	37
autres	20
dont signalétique	4
décoration	3
éclairage	3

—*Les prestations particulières*

Le public se déplace beaucoup dans le service, selon des trajectoires propres à chacun (en zig-zags, par glissements ou par bonds), mais qui l'amènent le plus souvent à proximité immédiate des "petits plus" qui lui sont offerts : les dossiers de presse et les présentations thématiques d'actualité. Il les ignore majoritairement, et s'étonne d'autant plus d'apprendre leur existence que sa pratique est ancienne. Six personnes sur dix ignorent les petites expositions d'actualité réparties dans l'espace public, sept sur dix n'ont jamais vu les dossiers de presse.

Connaissance des dossiers de presse (Q. 23)

Oui	28	
dont : a consulté		19
Non	72	
dont : intéressé		9

Fréquentant une bibliothèque de 24 000 m², le lecteur dispose d'une diversité de services qu'il n'épuisera certainement pas. Ses souhaits concernant l'amélioration d'un service dans lequel il vient souvent sont néanmoins à prendre en compte. Les 31 propositions recueillies portent avant tout sur l'amélioration des services existant (des exemplaires plus nombreux, une photocopieuse supplémentaire), auxquels un petit groupe adjoindrait volontiers un

Minitel en libre consultation. L'éventualité de services plus personnalisés mais tarifés n'a été envisagée par personne.

Comme ses semblables des grandes bibliothèques⁹, le visiteur du Service, tel qu'il apparaît dans cette étude partielle, est avant tout un utilisateur de lieu public, qui apprécie d'être entouré de livres qu'il n'utilise que rarement. Sans doute moins préoccupé par l'audiovisuel et les nouveaux supports que les bibliothécaires eux-mêmes, il est attiré principalement par la presse.

9. Se reporter aux travaux de M. Poulain, J.-F. Barbier-Bouvet et E. Veron, cités plus haut et en bibliographie.

Conclusion

I. Réponses aux dysfonctionnements révélés par l'étude

Les dysfonctionnements apparus à l'issue de l'étude peuvent être regroupés autour de trois thèmes : la lisibilité du bâtiment ; la valorisation des prestations spécifiques au service ; la formation des personnels et la circulation de l'information.

1. Lisibilité du bâtiment

Si la signalisation d'orientation paraît complète devant les ascenseurs, elle est d'une trop grande discrétion dans les espaces desservis par les escalators, qui drainent la plus grande partie des visiteurs de la bibliothèque. La double entrée, à deux niveaux différents, entraîne des difficultés d'orientation dans le bâtiment (confusion des niveaux), accrues par l'insuffisance d'accès aux notices de bienvenue, placées, aux points d'accueil, trop près du personnel pour que l'on se sente libre d'en disposer sans passer par leur médiation. Parvenu sans carte de navigation au niveau 1, le premier comportant des livres visibles, le visiteur peu curieux, tenu à Mably dans un respect craintif de l'écrit, croit parfois découvrir l'intégralité de la bibliothèque, ou du moins la seule partie accueillante : au niveau 2, en haut de l'escalator, apparaît en effet la salle de bibliographie et ses alignements de fichiers dissuasifs.

La répétition d'un plan d'ensemble serait opportune au débouché du niveau 1, de même que, près de l'espace d'exposition, un bref panorama des services offerts à ce niveau.

A l'intérieur même du Service, la configuration de l'espace privilégie le pôle de lecture de la presse, au détriment des monographies rejetées derrière les annuaires et encyclopédies et masquées par les piliers. Cet agencement, qui explique en grande partie l'ignorance des lecteurs quant à la nature des collections, devrait être annoncé sous forme de plan dès l'entrée de la salle, si possible sur le palier, près des panneaux d'exposition. L'élément le

plus visible au premier abord est en effet la Vidéothèque de Bordeaux Aquitaine, service très attractif mais exogène à la Bibliothèque : une signalisation appropriée permettrait d'innover le service à partir du flux de visiteurs qui ne fait pour l'instant que transiter entre l'escalator et les cabines de la Vidéothèque.

2. Valorisation des prestations originales

Afin d'exploiter au mieux le travail de qualité réalisé par le personnel du service, il conviendrait de mettre en valeur, de façon plus nette qu'à l'heure actuelle, les "petits plus" régulièrement préparés : essentiellement la présentation des ouvrages liés à l'actualité, avec choix d'extraits de textes, et l'élaboration des dossiers de presse. Le caractère quotidien ou quasi-quotidien de ces activités semble les banaliser et les vouer à de petits moyens. Alors même que le personnel est astreint à des tâches égales voire supérieures à celles qui touchent les autres services (rangement des collections, renseignement et orientation des usagers, mise en place des nouveaux numéros de périodiques), le manque de prestige attaché à ces réalisations entraîne un double effet préjudiciable : leur faible perception ou leur ignorance par les visiteurs et, pour le personnel, un sentiment justifié de non-reconnaissance du travail effectué.

Sans déroger aux exigences de sobriété de la charte graphique adoptée par la Bibliothèque, on peut envisager de souligner visuellement le point où les petites expositions d'ouvrages d'actualité se font, face à l'entrée de la salle. Une autre solution consisterait à ramener le nombre de ces espaces d'exposition de trois à deux seulement, rendant ainsi leur présence plus décelable.

Les dossiers de presse exigent des conditions particulières de communication en raison de la charge de travail qu'ils représentent et de leur caractère unique. Il est préférable de continuer à les soustraire à une libre consultation (communication sur présentation de la carte de consultation ou d'une pièce d'identité). Il paraît néanmoins indispensable de signaler leur existence en un emplacement unique, invariable et fréquenté, où l'on trouverait l'indication de la nature du service offert, la liste des sujets traités et, le cas échéant, le sommaire des dossiers clos.

La collaboration du graphiste de la Bibliothèque à la définition de l'aspect de ces deux points permettrait de mettre ces prestations en évidence.

3. Formation des personnels et circulation de l'information

Nous touchons ici à deux points sensibles dans tout établissement important ; après un an de fonctionnement à peine, la centrale de Mériadeck en fait l'expérience. Ils dépassent le seul service AIG mais y trouvent une manifestation aiguë.

Dans ce service, le premier auquel il accède, le public devrait pouvoir trouver dès l'abord un élément de réponse à ses questions : fourniture d'une première information tirée des collections du service ou orientation vers le service adéquat se trouvant dans la bibliothèque. Ceci implique une connaissance nette, pour chaque agent, de l'ensemble des services de la bibliothèque. Connaissance qui ne peut être acquise que grâce à une formation systématique, sous forme de visites commentées de l'établissement et de stages de courte durée dans la totalité des services, et entretenue par des liens personnels ou institutionnels entre le service AIG et les autres les services, permettant la meilleure circulation de l'information (diffusion des listes d'acquisition, communication des objectifs et des projets envisagés, quelle qu'en soit la nature).

En raison de la taille du bâtiment, il serait souhaitable que cette formation soit étendue à tous les agents en contact avec le public : l'ensemble des services devrait en effet connaître la nature et la répartition des collections de la bibliothèque. Durant le stage, j'ai pu constater que beaucoup de temps était consacré à la demande d'informations de base d'un service à l'autre ; les jours d'affluence, la pression du public incite les bibliothécaires à se décharger des demandes sur leurs collègues, parfois sans connaissance précise de leurs compétences. Selon une dérive connue dans les administrations et particulièrement regrettable dans une bibliothèque, l'usager erre ainsi d'un service à l'autre, n'obtenant au mieux à chaque étape qu'une information partielle dont il finit par se satisfaire.

Cet état de fait n'est pas imputable au seul personnel, toujours compétent dans son domaine. Il tient aussi à la représentation que les habitués ont de l'établissement : le service AIG est avant tout celui de la détente (lecture de la presse), de la pause avant le travail au service de consultation-référence, dont l'aménagement, même en l'absence de salle fermée, dégage une impression de sérieux indiscutable ; c'est donc là qu'ils ont tendance à chercher leur information. Dans de nombreux cas pourtant, les ressources du service AIG, lorsqu'elles sont mises en valeur par le personnel, suffisent à la satisfaction du grand public. Cette meilleure connaissance constituerait certainement le point de départ d'une synergie naturelle entre les services, à laquelle le public ne resterait pas insensible.

Par un effet d'entraînement, cette formation et ce décloisonnement pourraient motiver les agents du service AIG, qui supportent difficilement de faire office de bureau d'accueil, ne

recevant que le tout-venant du public, alors que leurs collègues des étages supérieurs s'acquittent de fonctions perçues de part et d'autre comme plus valorisantes.

La mise en conformité des statuts des agents du service avec leur niveau de qualification viendrait encore renforcer la portée de ces mesures. Mais la parution des nouveaux statuts de la fonction publique, qui rigidifient les situations existantes, enlève tout espoir de promotion aux employés de bibliothèque dans les villes où la municipalité n'a pas réagi à temps aux mutations affectant la filière culturelle. C'est peut-être là aujourd'hui le problème le plus grave des bibliothèques publiques françaises, dont le fonctionnement même constitue alors un enjeu quotidien : la vie d'un établissement ne peut durablement reposer sur le dévouement de son personnel.

II. Propositions d'extension des prestations

Le public, on l'a vu, n'a que peu de propositions à faire pour l'amélioration d'un service qui le satisfait en grande partie. Il est surtout sensible à l'amélioration des prestations existantes qu'il considère comme étant de base (la presse, la photocopie). Cela n'empêche pas, bien au contraire les professionnels d'avoir des objectifs qu'il se réjouira de voir réalisés, le cas échéant. Mais le principal obstacle à l'extension des prestations réside dans les contraintes budgétaires. La situation financière des communes n'est nulle part bonne. Une fois accomplis les efforts de construction d'équipements, il n'y a pas lieu d'attendre un accroissement des crédits municipaux. Et si le principe de tarification des services des bibliothèques en France est aujourd'hui en évolution, les recettes propres des établissements n'augmenteront jamais dans les proportions nécessaires à la réalisation des projets des bibliothécaires. Aussi les quelques propositions qui suivent, inspirées en partie par les exemples étrangers, ont-elles été retenues en raison de leur faible coût financier. Elles représentent par contre une charge de travail supplémentaire et requerraient une dotation en personnel supérieure (mesure sans laquelle, à terme, aucun service de la bibliothèque ne pourrait satisfaire à ses missions), à tout le moins et dans l'immédiat une participation des différents services de la centrale.

1. La coopération avec les bibliothèques locales, celles de la communauté urbaine et la bibliothèque interuniversitaire est souhaitable. Elle concernerait sans doute en premier lieu le service des bibliographies (consultation du catalogue du campus) et celui des

références, mais la participation du service d'information permettrait une meilleure couverture de l'actualité culturelle, correspondant de fait à la zone de vie des lecteurs de la bibliothèque.

2. Le développement d'un service de renseignements administratifs et sociaux, ponctuel mais régulier, sur des sujets traditionnellement mal connus des citoyens et objets de fortes demandes, tels les impôts, la formation ou la santé pourrait se faire avec le concours des services d'information municipaux ou départementaux, comme cela s'est déjà produit à l'occasion, sans que la bibliothèque centrale devienne pour autant un lieu d'assistantat social. Même si ces services sont indépendants de la bibliothèque et doivent le rester, ils sont mal connus du public et gagneraient à un tel partenariat.

La régularité de ces opérations est indispensable pour soulager le responsable du service des contraintes d'organisation, qui pourraient être confiées au responsable du service de communication externe de l'établissement.

3. La structuration de l'information culturelle locale (offre publique et privée) semble pouvoir être améliorée, du fait notamment de la direction unique des services d'information et de documentation locale. On pourrait compléter les dépliants annonçant les événements, actuellement disponibles dans ces deux services, par une entreprise d'enregistrement sonore et de diffusion des manifestations se déroulant dans la bibliothèque ou dans la ville.

4. L'ouverture sur le monde économique est nécessaire si l'on veut faire de la bibliothèque publique un lieu pleinement intégré à la société. Une collaboration avec la Chambre de commerce et d'Industrie de Bordeaux, aux collections riches mais difficilement accessibles, est déjà entamée et la poursuite en est souhaitable. Par son biais ou directement, le service pourrait solliciter des entreprises locales le dépôt de leurs bilans annuels, compléments logiques des ouvrages du type *Kompass*, très consultés.

5. Il serait souhaitable qu'une attention plus grande encore soit portée à la **formation continue**, secteur déjà bien développé dans le service. Dans l'immédiat, il est possible d'affecter à la consultation de didacticiels le poste dédié aujourd'hui aux CD-Rom d'économie, peu utilisés.

Ces différents points sont loin de remettre en cause le travail de qualité effectué dans un service qui satisfait pleinement aux missions qui lui avaient été assignées lors de sa conception, et ce dans des conditions dont on a souligné la difficulté.

Il remplit son rôle d'élément d'appel et représente ce qui fait la force majeure d'une bibliothèque, son interdisciplinarité. Mais il devrait être le symbole de cette interdisciplinarité au sein même de l'établissement, et acquérir une dimension qu'il est loin d'avoir encore gagnée, celle de lien structurant entre les services. Cette transformation ne peut se faire sans le concours de tous les participants, dans leur intérêt.

Annexes

- I. Dépliant de présentation de la bibliothèque
- II. Définition du Service d'actualité et d'information générale (1983)
- III. Plans (niveau 1 ; Service d'actualité et d'information)
- IV. Répartition des ouvrages d'après les grandes classes Dewey au 11 mai 1992
- V. Relevé des encyclopédies spécialisées au 11 mai 1992
- VI. Questionnaire sur le service AIG

I. Présentation de la Bibliothèque

L'ACCUEIL ET LE PRÊT

niveau rue et niveau terrasse

On accède à la **Bibliothèque** soit par l'entrée niveau rue, cours du Maréchal Juin, soit par l'entrée principale qui se trouve au niveau de la terrasse piétonnière de Mériadeck. A la **banque centrale d'accueil**, vous pouvez vous inscrire pour obtenir votre carte de consultation ou de lecteur. C'est aux **banques de gestion centralisée du prêt** que vous ferez enregistrer les documents que vous voulez emprunter, quel que soit le service d'où ils proviennent. Sortie unique : un système antivol protège tous les documents.

LA BIBLIOTHÈQUE DES ENFANTS

niveau terrasse

20.000 documents, tous en prêt, sont en libre accès dans un cadre adapté aux enfants. Ils sont prêtés gratuitement aux jeunes bordelais.

à lire : albums, romans, documentaires, B.D, livres animés, livres pour les tout-petits, périodiques...

à écouter : cassettes sonores de textes, romans, contes et documentaires enregistrés...

à voir : contes, histoires et documentaires en diapositives et en cassettes vidéo...

L'ensemble du fonds de la Bibliothèque des enfants est aussi consultable sur place.

Également... un « coin d'attente Parents », une salle audiovisuelle pour « l'heure du conte », une salle d'animation pour des ateliers et expositions, ainsi qu'un « coin des tout-petits » (0 à 5 ans).

L'ensemble de ces équipements permet une collaboration étroite avec de nombreux partenaires. Les groupes ainsi que les classes sont accueillis sur rendez-vous.

LA BIBLIOTHÈQUE DES ADULTES

niveau 3

Elle occupe tout le troisième étage du bâtiment : 80.000 documents au total, dont 50.000 en prêt (à terme 100.000 documents) répondant à tous les besoins de lecture et de documentation. Elle est divisée en deux grands services : le prêt et la consultation.

le prêt

Outre les livres sur tous les sujets, vous pouvez emprunter des ouvrages en langues étrangères, des livres imprimés en gros caractères, des livres enregistrés sous forme de cassettes sonores, et progressivement des vidéo-cassettes (classiques du cinéma), une sélection d'ouvrages plus particulièrement destinés aux jeunes (à partir de 13 ans).

L'accès aux documents s'effectue :

- soit directement sur les rayonnages classés par grandes disciplines et par genres,
- soit à l'aide d'écrans informatiques permettant une interrogation par auteur, titre ou sujet,
- soit à vous adressant aux bibliothécaires qui pourront vous orienter et vous conseiller.

la consultation

Vous pouvez consulter des documents de toutes les disciplines, à l'exception des ouvrages spécialisés que vous trouverez dans les services spécifiques (Fonds patrimoniaux, Documentation régionale...)

- **le fonds en libre accès**, consultable sans aucune formalité, propose 15.000 usuels (dictionnaires, encyclopédies, ouvrages de références, 200 titres de revues...)
- **le fonds stocké en magasins** (500.000 volumes) nécessite la présentation, aux banques d'accueil du robot, de votre carte de lecteur et d'une demande de consultation. Une grande partie de ces documents sont communiqués à l'aide d'un système automatisé.
- **le fonds de documents non imprimés** est également mis à votre disposition : micro-films, microfiches, vidéodisques, CD-ROM, etc...

CATALOGUES ET BIBLIOGRAPHIES

niveau 2

Ce service donne accès à l'ensemble des fonds de documents conservés à la **Bibliothèque** de Bordeaux. Il rassemble d'une part les catalogues des collections de la **Bibliothèque** ; d'autre part de très nombreux répertoires généraux ou spécialisés, et catalogues divers. Les catalogues de la **Bibliothèque** ont été établis par auteurs, titres et sujets. Les collections anciennes sont sur fiches, et les collections les plus récentes sont consultables par terminaux. Ainsi vous apprendrez dans quel service obtenir votre document, s'il est en libre accès sur les rayonnages, conservé en magasin, consultable sur place ou prêté. Grâce aux techniques modernes (CD, ROM, banques de données informatisées...), on peut avoir accès directement aux catalogues d'autres bibliothèques. Le service de « prêt entre bibliothèques » vous permet d'obtenir les documents conservés dans d'autres établissements.

INFORMATION ET ACTUALITÉ

niveau 1

C'est le service d'information et de référence sur des questions d'actualité de tous ordres. Il privilégie les fonctions de recherches et de renseignements rapides. Le fonds des collections multimédia est totalement en libre accès : annuaires, dictionnaires, encyclopédies, livres pratiques, revues, journaux, cartes et plans, documents audiovisuels... Vous pouvez rassembler une première documentation sur tous les sujets relevant de l'information : démarches administratives, vie pratique (santé, éducation, bricolage, cuisine, décoration...), loisirs culturels et sportifs, tourisme et voyages. Cette documentation est à consulter sur place.

DOCUMENTATION RÉGIONALE

niveau 1

C'est un service spécialisé concernant la documentation historique et d'actualité relative à toutes les questions sur Bordeaux et l'Aquitaine. Il offre des collections très diversifiées en libre accès, documents audiovisuels et imprimés, cartes et plans, qui s'organisent autour de cinq thèmes dominants :

- la réalité socio-économique de l'Aquitaine,
- la vie artistique et littéraire,
- l'histoire,
- la géographie
- le tourisme.

Cette documentation est à consulter sur place.

L'accès à la Bibliothèque est libre pour toutes les recherches simples d'informations, et pour la consultation sur place des documents en libre accès. Une carte de consultation, de couleur grise, est nécessaire pour accéder aux ouvrages conservés en magasins. Cette carte est gratuite ; cependant elle ne donne en aucun cas droit à l'emprunt de documents. La Bibliothèque de Bordeaux a choisi de développer le prêt à domicile. Une carte de lecteur de couleur bordeaux, est obligatoire. Elle permet l'emprunt de cinq documents à la fois pour quatre semaines maximum.

- plein tarif adultes : 200 F,
- plein tarif étudiants : 100 F,
- plein tarif — de 18 ans : 50 F.

1/2 tarif pour les habitants de Bordeaux

- 100 F pour les adultes,
- 50 F pour les étudiants,
- gratuit pour les — de 18 ans.

BIBLIOTHÈQUE MUSICALE

niveau 1 (ouverture différée)

C'est le département musique de la Bibliothèque. Son fonds sera de 20.000 documents :

- en prêt : compacts disques, cassettes musicales, ouvrages, partitions...
- en consultation sur place : revues, ouvrages de référence...
- un auditorium de 30 places permet l'écoute collective de musique enregistrée. L'ensemble des documents peut également être consulté sur place.

ESPACE DE LECTURE POUR DÉFICIENTS VISUELS

niveau 3

Situé dans la bibliothèque des adultes, cet espace se compose de quatre cabines équipées d'appareils spécialisés pour la lecture. Ils permettent la transcription des documents en braille éphémère sur page tactile, en braille édité, ou encore en sortie sonore... Un service d'accueil et d'accompagnement est organisé pour aider le public dans sa recherche. La Fondation de France et les Clubs-Services de Bordeaux se sont associés à cette réalisation.

FONDS PATRIMONIAUX

niveau 4

La **Bibliothèque** de Bordeaux conserve de très importantes collections de livres et de documents imprimés anciens, dont de belles séries d'incunables, de manuscrits, d'estampes, de partitions musicales, de monnaies et de médailles... C'est là que vous pourrez avoir communication d'un manuscrit de Montaigne, d'un exemplaire rarissime de Montesquieu ou de Mauriac, de gravures de Dürer ou Piranèse... Tous ces documents sont conservés dans des magasins particuliers, leur communication, dans un souci de conservation, ne peut se faire que sur justification suffisante. Le public, cependant, y trouvera en libre accès des ouvrages de référence, des répertoires bibliographiques, etc... La salle de consultation de 30 places est équipée d'une cabine audiovisuelle. Un service de reproduction fournit photocopies, photographies, microfilms...

PRÊT AUX COLLECTIVITÉS

niveau rue

Ce service prête gratuitement des livres aux écoles, structures parascolaires, associations, établissements pénitentiers... pour une durée maximum de trois mois. Il fonctionne sur rendez-vous. Des bibliothécaires vous aideront dans votre sélection.

DANS LA VILLE...

Onze bibliothèques et un Bibliobus sont également à votre disposition dans les différents quartiers de Bordeaux.

II. Définition du service d'actualité et d'information générale (programme de décembre 1983)

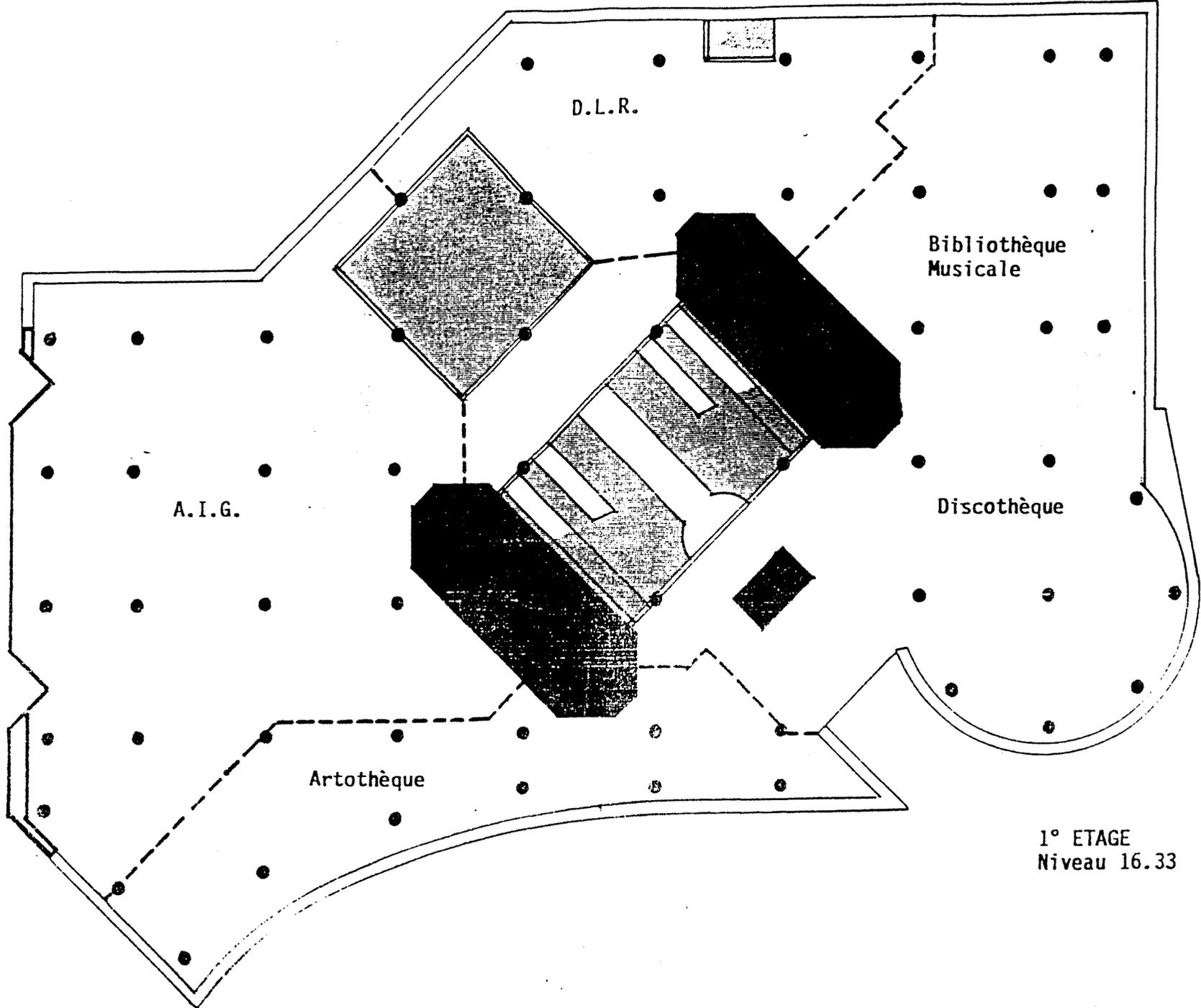
Le rôle de ce service sera de permettre au grand public de s'informer rapidement, de rassembler une première documentation sur des questions de tous ordres, mais relevant principalement de l'actualité, celle-ci étant d'ailleurs entendue de la manière la plus large. Ce sera en matière d'information une sorte de libre-service, de service de première intervention, tenant compte de l'ensemble des besoins de la population dans les domaines les plus divers, administratif, civique, économique, familial, social, vie pratique, loisirs et bricolage compris.

Le fonds se composera d'une part de périodiques courants, d'autre part d'un ensemble d'usuels (encyclopédies, dictionnaires, annuaires, ouvrages se rapportant aux questions énumérées ci-dessus...), enfin de documents audiovisuels (montages de diapositives, vidéocassettes 3/4 de pouce). Le fonds sera généralement placé en libre accès et sera utilisable sur place ; rien ne sera prêté.

Cette salle sera équipée de chauffeuses, chaises, tables normales et basses, présentoirs pour périodiques, rayonnages pour les livres et les diapositives, magnétoscopes et terminaux d'accès aux banques de données pour grand public.

Il faudra y prévoir une banque à trois postes de travail pour les renseignements et la gestion de l'audiovisuel ainsi qu'un bureau semi-public.

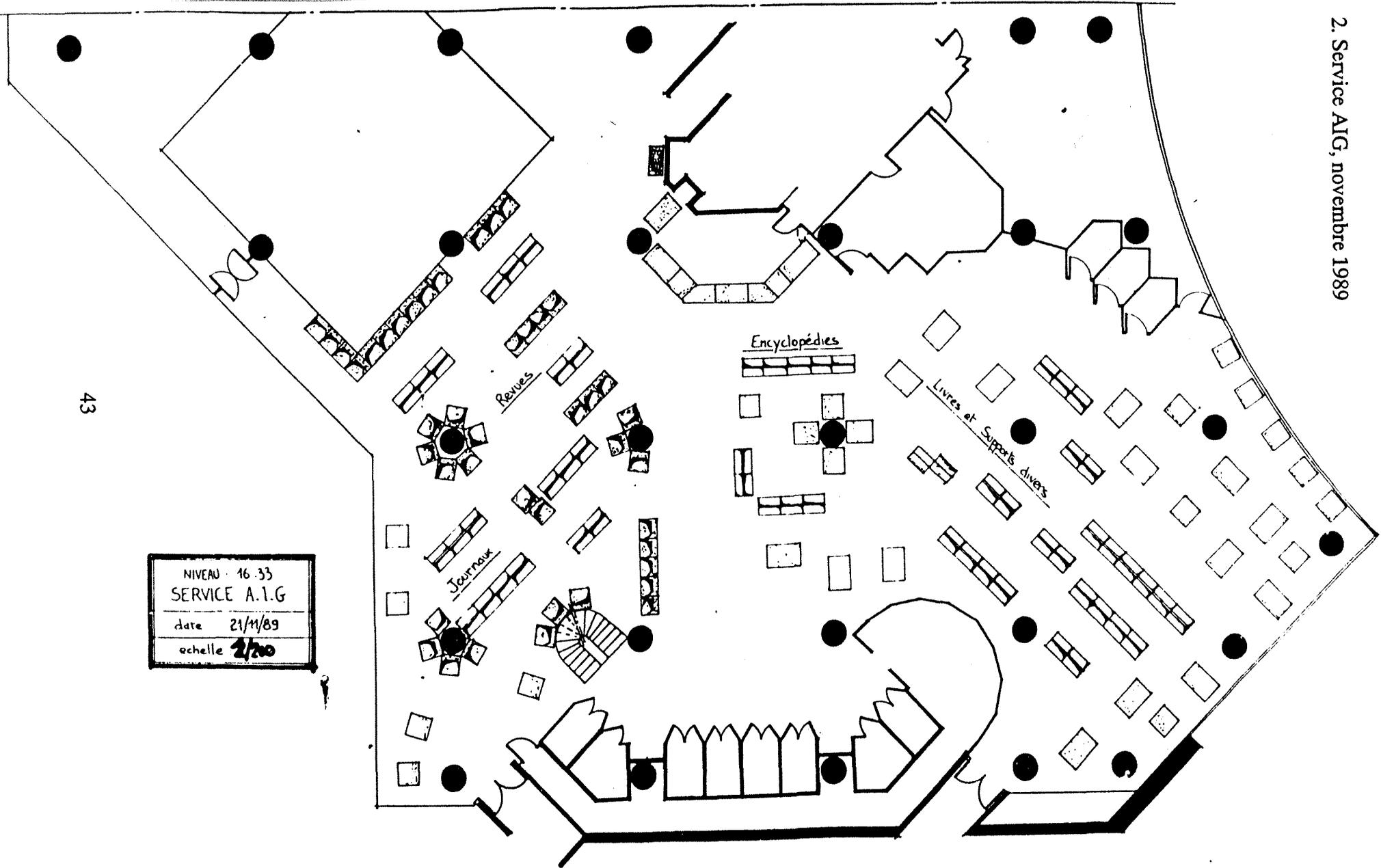
Etant donné la nature des activités de ce service, les liaisons devront être excellentes avec le hall, la section des enfants, les services de prêt aux adultes et adolescents, des fichiers, catalogues et bibliographies, de consultation-référence et bonnes avec celui de la documentation locale et régionale.



1. Plan du niveau 1

Annexes
III. Plans

1° ETAGE
Niveau 16.33



NIVEAU 16.33
SERVICE A.I.G
date 21/11/89
échelle 2/200

IV. Répartition du fonds selon les grandes classes de Dewey aménagées,
au 11 mai 1992.

• **Monographies et encyclopédies spécialisées**

0	182 vol.
1	47
2	32
3	665
	dont emploi et métiers (331): 97
	droit (34.) : 165
	problèmes sociaux (361-363): 50
	éducation et enseignement (37.) : 111
4	90
5	122
6	543
	dont médecine (61.) : 185
	alimentation (de 641.22 - vins - à 642.5 - restaurants) : 103
7	724
	dont décoration et mobilier (747 et 749) : 43
	musique (780) : 52
	cinéma (791.43) : 52
	sports (796 à 799) : 254
8	126
9	877
	dont histoire (90.) : 91

Total 3408

• **Usuels (034)**

Encyclopédies 194

Dictionnaires : 20

Annuaire des postes de la France entière

V. Encyclopédies spécialisées:

Informatique ABC, 8 vol.

Sciences occultes et divinatoires, 4 vol.

Psychologie moderne, 11 vol.

Kompass

Le Juridique, 12 vol.

Dictionnaire permanent (fiscal, droit des affaires, social, construction)

La vie secrète de la nature en France, 12 vol.

Techniques de pointe, 5 vol.

La médecine, 8 vol.

Nauticus, 15 vol.

Avions et pilotes, 10 vol.

Mon chien, mon ami, 12 vol.

Le monde du chat, 3 vol.

Doigts d'or cuisine, 11 vol.

Recettes pour changer, 10 vol.

Les trois cuisines de France, 7 vol.

Alpha bricolage, 9 vol.

Bricolage, 6 vol.

La boîte à outils, 12 vol.

Les doigts d'or, 10 vol.

Alpha décoration, 11 vol.

Le cours de peinture, 7 vol.

Objectif photo, 10 vol.

La passion du cheval, 3 vol.

Dictionnaire des auteurs et des oeuvres, 10 vol.

Mémoires du XX^{ème} siècle, 9 vol.

Panorama du XX^{ème} siècle, 9 vol.

Histoire des provinces de France, 8 vol.

Questionnaire sur le service A.I.G.

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

La Bibliothèque de Bordeaux organise une enquête, sous forme de questionnaire, portant sur son service d'Information et d'actualité.

La réponse à ce questionnaire ne demande que quelques minutes. Acceptez-vous de nous les consacrer ?

- Q.00 Heure de début d'interview :
- Q.01 A quelle heure êtes-vous entré dans la bibliothèque ?
- Q.02 Quand êtes-vous venu pour la première fois à la bibliothèque ? (*ne pas énumérer*)
- aujourd'hui (passer directement à Q.05)
 - il y a moins de 6 mois
 - de 6 mois à un an environ
- Q.03 Depuis l'ouverture, combien de fois environ êtes-vous venu, aujourd'hui compris, à la bibliothèque ? (*ne pas énumérer*)
- de 2 à 5 fois
 - de 6 à 10 fois
 - de 11 à 15 fois
 - de 16 à 20 fois
 - plus de 20 fois
- Q.04 Diriez-vous que vous venez dans ce service
- lors de chacune de vos visites à la bibliothèque
 - plutôt irrégulièrement (*passer à Q.05*)
- (si irrégulièrement) : tous les combien en moyenne ?
- tous les jours ou presque
 - 1 ou 2 fois par semaine
 - 1 à 3 fois par mois
 - moins souvent

Q.05 Aujourd'hui, êtes-vous venu directement dans ce service ?

- oui
- non
- si oui :
 - était-ce sans idée préalable particulière
 - ou avec un projet ou une intention plus ou moins précis
- si projet ou intention : s'agissait-il (énumérer sauf parenthèses)
 - d'un besoin scolaire ou universitaire (devoir, exposé, mémoire, examen, concours...)
 - d'un besoin professionnel (y compris le travail de l'enseignant ou du chercheur type CNRS)
 - d'un besoin pratique précis (ex : préparer un voyage, trouver une adresse...)
 - ou d'un intérêt ou d'une curiosité personnelle
- si non :
 - dans quel(s) service(s) êtes-vous allé(s) auparavant ?

Q.06 Allez-vous maintenant dans un autre service (ne pas énumérer)?

- service de documentation régionale (à cet étage)
- pour consulter des documents concernant la région
- pour obtenir communication d'un ouvrage en magasin
- service des fichiers, catalogues et bibliographie
- bibliothèque des enfants (rez-de-dalle)
- service du prêt (3ème étage)
- service de consultation sur place (3ème étage)
- service des fonds anciens et précieux (4ème étage)

Q.07 Souhaitiez-vous en venant (plusieurs réponses possibles ; tendre le carton, relancer si B ou C) :

- A. Simplement passer du temps à la bibliothèque
- B. Trouver un ou plusieurs documents précis dont vous aviez la référence
- Si documents précis : les avez-vous trouvés ?
 - oui
 - en partie
 - non
- C. Trouver une information sur un sujet qui vous intéresse, sans référence précise au départ
- Si information sur sujet : êtes-vous satisfait de ce que vous avez trouvé ?
 - oui
 - non
 - Si pas entièrement satisfait : allez-vous tenter de compléter l'information dans d'autres services ?
- D. Assister à un débat ou à une projection publics
- E. Visionner un film vidéo ou regarder des images sur vidéodisque
- F. Lire la presse
- G. Visiter ou faire visiter la bibliothèque
- H. Autre (préciser)
-

Q.08 Vous êtes-vous adressé aujourd'hui au personnel de la bibliothèque à une banque d'information ?

- oui
- non (passer à Q.9)

- si oui :

A. Etait-ce pour qu'on vous donne un document audiovisuel (cassette vidéo, disque, microfilm, méthode de langue, CD-ROM) ?

- oui
- non

B. Etait-ce pour demander un renseignement ?

- oui
- non

C. Etait-ce pour obtenir des renseignements concernant des ouvrages en magasin ?

- oui
- non

Q.09 Avez-vous utilisé aujourd'hui un terminal informatique pour consulter le catalogue de la bibliothèque ?

- oui
- non (passer à Q.10)

si oui :

A. L'avez-vous consulté en recherchant :

- par auteur
- par sujet
- par titre
- par croisements

B. L'utilisation du terminal vous a-t-elle paru :

- très facile
- assez facile
- assez difficile
- très difficile

Q.10 Avez-vous utilisé aujourd'hui les fichiers de la bibliothèque (au 2ème étage) ?

- oui
- non

Q.11 Avez-vous utilisé aujourd'hui des dictionnaires, encyclopédies ou annuaires ?

- oui
- non (passer à Q.12)

si oui : les avez-vous consultés :

- à cet étage
- au 3ème étage

Q.12 Avez-vous utilisé aujourd'hui des livres dans ce service ?

- oui
- non (passer à Q.14)

si oui :

A. Sur quel(s) sujet(s) ? (noter en clair)

B. Combien de livres environ avez-vous consultés ?.....

C. Sur votre sujet, estimez-vous qu'il y a :

- pas assez de documents
- trop de documents
- c'est juste bien

D. Toujours sur votre sujet, estimez-vous que ces documents sont dans l'ensemble :

- trop difficiles d'accès, trop spécialisés
- trop faciles d'accès, trop vulgarisés
- bien choisis

E. Toujours sur votre sujet, trouvez-vous qu'il y a :

- assez de livres récents
- pas assez de livres récents
- sans opinion

Q.13 Parmi les thèmes représentés dans ce service, souhaiteriez-vous que l'un d'entre eux soit plus largement développé ?

- oui : lequel ?
- non

Q.14 Parmi les ouvrages se trouvant dans ce service, quels sont ceux que vous souhaiteriez pouvoir emprunter ?

.....
.....

Q.15 Avez-vous consulté aujourd'hui des journaux ou des magazines d'information générale à cet étage ?

- oui
- non (passer à Q.16)

si oui :

A. S'agissait-il :

- de quotidiens
- d'hebdomadaires ou de mensuels
- les deux

B. S'agissait-il :

- de numéros récents (le ou les derniers parus)
- de numéros plus anciens
- les deux

Q.16 Et avez-vous consulté des revues techniques, familiales, de loisirs, scientifiques, spécialisées, etc. dans la bibliothèque ?

- oui
- non (passer à Q.17)

- si oui :

A. Sur quel(s) sujet(s) (noter en clair)

.....

B. S'agissait-il :

- de numéros récents (le ou les derniers parus)
- de numéros plus anciens
- les deux

Q.17 En avez-vous consulté dans les autres services ?

- oui
- non
- si oui :

A. Etait-ce :

- à la Bibliothèque des enfants ?
- au 3ème étage ?

B. Etait-ce sur les mêmes sujets qu'à cet étage ?

- oui
- non

Q.18 Avez-vous visionné aujourd'hui dans ce service des microformes reproduisant des documents ?

- oui
- non

Q.19 Avez-vous regardé aujourd'hui, en tout ou partie, un film vidéo ?

- oui
- non

Q.20 Pour votre visite d'aujourd'hui, si vous aviez eu le choix, auriez-vous préféré disposer :

- d'une table et d'une chaise
- ou d'un fauteuil bas sans table
- ou cela vous est égal

Q.21 Finalement, quelles sont, selon vous, les principales qualités de ce service ?

- l'intérêt des collections
- la qualité de l'accueil et de l'information
- l'environnement (espace, aménagement...)
- autres

Q.22 Et ses principaux défauts ?

- l'insuffisance des collections
- le manque de clarté du classement
- l'impossibilité d'emprunter
- la nécessité d'aller dans d'autres services
- le bruit
- l'insuffisance du nombre de places assises
- autres

Q.23 Savez-vous que des revues de presse sont à votre disposition, dans ce service, sur des thèmes d'actualité ?

- oui
- non

Si oui : en avez-vous déjà consulté ?

- oui
- non

Q.24 2 sélections thématiques de documents sont actuellement visibles sur des présentoirs, dans ce service. Les avez-vous vues ?

- oui
- non

Q.25 Quel (s) service (s) complémentaire (s) souhaiteriez-vous dans ce secteur ?

.....
.....

Q.26 Pour finir, puis-je vous demander :

- de vous situer dans la liste de catégories socio-professionnelles figurant sur ce carton ? (*tendre le carton*)

(*si élève ou étudiant*)

- si vous êtes élève
étudiant
- du 1er cycle
- du 2ème ou 3ème cycle
- dans quelle discipline ? (*ne pas énumérer*)
- Pas de spécialisation particulière
- (secondaire, BEPC, etc.)
- Lettres, philosophie
- Sciences sociales et humaines (*économie, gestion, droit, sciences*
- politiques, psychologie, sociologie*)
- Histoire, géographie
- Sciences pures (*maths, physique,*
- biologie, etc*)

Bibliographie

Les services d'information et d'actualité n'ont guère suscité d'écrits jusqu'à présent : des réalisations actuelles, la BPI est la seule à avoir fait l'objet d'études globales et approfondies, alors que les projets sont paradoxalement bien connus. Les références suivantes concernent donc en grande partie des approches méthodologiques (contexte socio-culturel et enquêtes sociologiques).

- BARBIER-BOUVET, Jean-François et POULAIN, Martine, *Publics à l'oeuvre. Pratiques culturelles à la BPI du Centre Pompidou*, Bibliothèque publique d'information, 1986, Paris : 295 p.
- DONNAT, Olivier et COGNEAU, Denis, *Les pratiques culturelles des Français, 1973-1989*, La Découverte-La Documentation française, 1990, 285 p. Paris :
- "Les espaces tous publics de la Bibliothèque de France", dans *Etablissement public de la Bibliothèque de France. Rapports des groupes de travail 1991*, p.222-275.
- POULAIN, Martine, dir. *Pour une sociologie de la lecture. Lectures et lecteurs dans la France contemporaine*, Cercle de la librairie, 1986, 241 p. [voir en particulier : POULAIN (Martine), "Usages en bibliothèques publiques", p. 195-213 et BARBIER-BOUVET (Jean-François), "La fin et les moyens : méthodologies des enquêtes sur la lecture", p. 215-237] Paris :
- POULAIN, Martine, *Constances et variances. Les publics de la BPI*, Bibliothèque publique d'information, 1990, 77 p. Paris :
- POULAIN, Martine, dir. *Les bibliothèques publiques en Europe*, Cercle de la librairie, 1992, 367 p. Paris :
- REMOND, Alain, "Médiactuelle : projet de salle d'actualité à la Bibliothèque de France", dans *Etablissement public de la Bibliothèque de France. Rapports des groupes de travail 1990*, p.270-280.
- RICHTER, Brigitte, *Précis de bibliothéconomie*, K. G. Saür, 1992, 298 p. Paris :
- ROBERT, V., *Etude de la fréquentation du service documentaire de presse et d'actualité de la médiathèque* [Pierre-Bayle de Besançon], Mémoire de maîtrise de géographie humaine, Faculté de lettres et sciences humaines, Besançon, octobre 1988 (dactyl.).
- SEGUIN, Jean-Pierre, *Comment est née la BPI. Invention de la médiathèque*, Bibliothèque publique d'information, 1987, 129 p. Paris :

Bibliographie

TAESCH, Danielle et SAMUEL-WEISS, Michel. "Mulhouse, politique de ville et bibliothèques", *BBF*, 1992, n°5, p. 24-30.

VERON, Eliseo et LEVASSEUR, Martine. *Ethnologie de l'exposition. L'espace, le corps et le sens*. Bibliothèque publique d'information, 1989, 178 p.

↳ Paris !

Personnes consultées

Anne-Marie Bernard, conservateur en chef, premier directeur de la MLIS.

Marie-Rose Briot, conservateur, bibliothèque municipale de Mulhouse.

Alain Labouze, chef de rédaction, Sciences-actualités.

Thérèse Rodde, bibliothécaire, chargée de la salle d'actualité de Montpellier.

Visites

Bibliothèque publique d'information, Paris.

Cité des Sciences et de l'Industrie, Parc de la Villette, Paris.

Bibliothèque de la Part-Dieu, Lyon.

Maison du Livre, de l'Image et du Son, Villeurbanne.

LE SERVICE D'ACTUALITE ET D'INFORMATION DE LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE BORDEAUX

Table des matières

Présentation	1
--------------------	---

Introduction : **les salles d'actualité en France**

1. Modèles étrangers.....	2
2. Exemples français.....	3
• La Part-Dieu	4
• La Salle d'Actualités de la Bibliothèque publique d'information.....	5
• La bibliothèque municipale de Montpellier.....	6
• Besançon : le Service de documentation de presse et d'actualité	6
• Sciences-actualités : la salle d'actualités de la Villette	7
• Mulhouse : l'actualité, spectacle vivant.....	7
• Médiactuelle : projet de salle d'actualité de la Bibliothèque de France	8

I

La nouvelle bibliothèque de Bordeaux : **du projet à l'ouverture**

I. 1 Le projet, le programme	10
I. 2. Du programme à la réalisation	12
I. 2. 1. Le bâtiment	13
I. 2. 2. Remaniements.....	14
I. 2. 3. L'espace et le fonds	15

II

Le Service d'actualité et d'information aujourd'hui

II. 1. Les activités	17
II. 2. Les moyens	18
II. 2. 1. Le personnel	18
II. 2. 2. Les crédits.....	19
II. 3. Le public.....	20
II. 3. 1. Existence d'une première enquête	20
II. 3. 2. Définition de l'enquête sur le Service	21
II. 3. 3. Résultats	22
• La bibliothèque.....	23
• Le Service d'actualité et d'information.....	26
— Trajets	26
— Instruments de recherche.....	27
— Usuels et monographies.....	28
— La presse	29
— Défauts et qualités.....	30
— Les prestations particulières.....	31

Conclusion

I. Réponses aux dysfonctionnements révélés par l'étude.....	33
1. Lisibilité du bâtiment	33
2. Valorisation des prestations originales	34
3. Formation des personnels et circulation de l'information.....	35
II. Propositions d'extension des prestations	36
1. Coopération avec les bibliothèques locales.....	36
2. Renseignements administratifs et sociaux	37
3. Structuration de l'information culturelle locale.....	37
4. Ouverture sur le monde économique	37
5. Formation continue.....	37

Table des matières

Annexes

I. Dépliant de présentation de la bibliothèque	40
II. Définition du Service d'actualité et d'information générale (1983).....	41
III. Plans (niveau 1 ; Service d'actualité et d'information)	42
IV. Répartition des ouvrages d'après les grandes classes Dewey au 11 mai 1992	44
V. Relevé des encyclopédies spécialisées au 11 mai 1992	45
VI. Questionnaire sur le service AIG	46
Bibliographie.....	52



9592442