

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

*Les Raisons du choix des fournisseurs de livres
dans les bibliothèques municipales
de l'agglomération lyonnaise*

Rémi FROGER

*sous la direction de Gilles LACROIX,
Direction Régionale des Affaires Culturelles
Rhône-Alpes*

1992

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**



MEMOIRE D'ETUDE

*Les Raisons du choix des fournisseurs de livres
dans les bibliothèques municipales
de l'agglomération lyonnaise*

Rémi FROGER

sous la direction de Gilles LACROIX

Etude réalisée dans le cadre d'un stage effectué à la
Direction Régionale des Affaires Culturelles Rhône-Alpes,
Lyon, du 10 août au 23 octobre 1992,
sous la direction de Gilles LACROIX,
Conseiller pour le livre et la lecture

1992

DCB

13

1992

**LES RAISONS DU CHOIX DES FOURNISSEURS DE LIVRES DANS LES
BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE L'AGGLOMERATION LYONNAISE /**

Rémi FROGER

RESUME : A partir d'une enquête menée auprès des principales bibliothèques municipales de l'agglomération lyonnaise, ont été recherchées les raisons dictant le choix des fournisseurs de livres. Les différents facteurs (remise, services) sont examinés, ainsi que les influences et comportements affectant les choix. Enfin, cette question est replacée dans la perspective de la situation des bibliothèques dans la filière du livre.

DESCRIPTEURS : Bibliothèque publique, livre, approvisionnement, gestion, librairie.

ABSTRACT : From an inquiry into the most important public libraries of Lyon and its agglomeration, the reasons of the choice of books tradesmen were searched. The different factors (discount, services) were examined, and also the influences and behaviors altering choices. Lastly, this question was placed in the prospect of public libraries connection with book business.

KEYWORDS : Public library, book, supply, management, bookshop.

SOMMAIRE

INTRODUCTION, p. 3

1^{ère} PARTIE : LES RAISONS OBLIGÉES, p. 7

1 - LE CONTEXTE MUNICIPAL, p. 7

1-1 - La réglementation des achats publics, p. 7

1-2 - Les élus municipaux et le choix des fournisseurs de la bibliothèque, p. 8

a) le commerce local, p. 9

b) les autres fournisseurs, p. 11

1-3 - Le souci de la gestion, p. 11

2 - LES BIBLIOTHÈQUES ET LA VENTE DU LIVRE, p. 14

2-1 - La vente du livre en France, p. 14

2-2 - Les circuits empruntés par les bibliothèques municipales de l'agglomération lyonnaise, p. 15

2^{ème} PARTIE : LES RAISONS A L'ŒUVRE, p. 18

3 - LES CAS PARTICULIERS, p. 19

3-1 - Les Maisons de la presse et librairies-papeteries locales, p. 19

3-2 - Les courtiers, soldeurs, éditeurs, p. 20

3-3 - La Fnac, p. 21

4 - LA REMISE, p. 22

4-1 - Les taux de remise pratiqués, p. 22

4-2 - Les effets du taux de remise, p. 24

5 - SERVICES ET QUALITÉS, p. 27

5-1 - Qu'entend-on par service ?, p. 27

5-2 - Le premier niveau, p. 28

5-3 - Le deuxième niveau, p. 31

a) Les offices, p. 31

b) Choix sur place, conseil et fonds, p. 33

- 6 - L'OBJET DE L'ACHAT, p. 36
- 6-1 - Des comportements d'achat, p. 38
- 6-2 - Le cas de Lyon, p. 40

3ème PARTIE : L'HORIZON DES RAISONS, p. 42

- 7 - BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES ET COMMERCE DU LIVRE, p. 42
- 7-1 - L'importance des bibliothèques municipales dans le commerce du livre, p. 42
 - a) Le rôle du travail avec les bibliothèques pour les libraires, p. 43
 - b) Doléances et remarques des libraires, p. 46
- 7-2 - Les bibliothèques et le soutien à la librairie, p. 47

- 8 - LES BIBLIOTHEQUES DANS LE CIRCUIT DU LIVRE, p. 50
- 8-1 - Des modèles ?, p. 50
- 8-2 - Positionnement, p. 51

CONCLUSION, p. 54

BIBLIOGRAPHIE, p. 57

ANNEXES, p. 60

INTRODUCTION

Libraires et bibliothécaires

La décision de la Ville de Marseille, en 1990, d'attribuer le marché de fournitures de livres de la Bibliothèque Municipale à un grossiste parisien suscita un certain émoi dans l'interprofession¹.

Elle permit surtout de mettre au grand jour les incompréhensions et mésententes entre deux professions qui se trouvent toutes deux en situation de diffuser le livre parmi la population : les libraires et les bibliothécaires.

Le fait que les bibliothèques, avant de diffuser par le prêt les livres, les achètent et que les libraires eux vendent ces livres constitue à première vue la source des ambiguïtés et le sujet de la discorde.

Schématiquement, ce sont donc les relations commerciales entre bibliothèques et libraires qui posent problème : on considère, parmi les libraires, que les bibliothèques sont des partenaires commerciaux trop sensibles à leurs seuls intérêts et trop peu soucieux d'autres considérations, telles que les difficultés de la librairie, et la nécessité, pour le livre en son ensemble et la lecture, de préserver un réseau de librairies de qualité couvrant l'ensemble du pays.

Ainsi l'Union des Libraires de France, pour son premier congrès en 1992, a réalisé une enquête sur les inquiétudes des libraires quant à l'avenir de leur profession. 75,5 % d'entre eux se disent très inquiets de la concurrence des grossistes pour les ventes aux collectivités ; et parmi "onze propositions susceptibles d'améliorer la rentabilité de (leur) librairie", ils ont classé en deuxième position le plafonnement des remises aux collectivités².

De même, le groupement de libraires "L'Oeil de la Lettre", proposant des "mesures d'urgence pour le livre"³, incluait dans celles-ci une réglementation interprofessionnelle de la vente aux collectivités. On pourrait multiplier des exemples du même ordre.

Du côté des pouvoirs publics, la préoccupation est similaire. Ainsi, en mars 1989, Jean Gattégno, Directeur du Livre et de la Lecture, adressait aux bibliothécaires

¹Cf : "Les libraires de Marseille en colère". *Livres-Hebdo*, n° 19, 11-5-1990, p. 37-38. Ainsi que : *Livres-Hebdo*, n° 23, n° 24, n° 35, 1990

²"L'Avenir de la librairie au congrès de l'U.L.F.". *Livres-Hebdo*, n°15, 10-04-1992, p.105-106.

³L'OEIL DE LA LETTRE. "Des mesures pour le livre". *Livres-Hebdo*, n° 10, 6-03-1992, p.48.

une lettre intitulée "Libraires et bibliothécaires : même combat"⁴ dans laquelle il insistait sur la nécessité, pour le développement de la lecture en particulier et le développement culturel en général, de se rendre compte, qu'on soit élu ou bibliothécaires, du rôle important des libraires et donc de leur accorder une considération autre que celle découlant des seuls arguments financiers.

Evelyne Pisier, en 1991, partageait un avis identique⁵.

La position des bibliothécaires sur le sujet semble moins univoque : soit l'on partage ces points de vue, soit l'on est plus attentif à conserver un certain "pouvoir d'achat" de livres.

Le cadre de l'enquête

J'ai donc essayé de comprendre les raisons et motivations des bibliothécaires dans le choix de leurs fournisseurs de livres, mais ceci dans une situation bien déterminée, à savoir les bibliothèques municipales des villes de plus de 20 000 habitants de l'agglomération lyonnaise⁶.

Je me suis donc livré à une enquête par entretiens auprès des responsables des onze bibliothèques ainsi définies. En complément, j'ai également rencontré quelques libraires lyonnais⁷, afin d'avoir leur point de vue.

Cette configuration d'enquête est, cela va de soi, soumise à certaines particularités locales.

Géographiquement, les communes retenues se répartissent d'une manière proportionnelle à l'extension de l'agglomération lyonnaise : prédominance des villes de la banlieue situées au sud et à l'est de Lyon (Vénissieux, Saint-Priest, Bron, Villeurbanne, Décines-Charpieu, Meyzieu, Vaulx-en-Velin), les villes situées au nord (Rillieux-la-Pape), et à l'ouest (Sainte-Foy-lès-Lyon, Oullins) étant beaucoup moins nombreuses.

Si l'on considère la population de ces villes, on trouve 2 villes ayant de 20 à 25 000 habitants (Décines et Sainte-Foy), 3 autres ayant entre 25 et 35 000 habitants (Meyzieu, Oullins et Rillieux), 3 encore ayant de 40 à 50 000 habitants (Bron, Saint-Priest et Vaulx-en-Velin), 1 de 60 000 habitants environ (Vénissieux), 1 d'un peu plus

⁴Citée dans *Livres-Hebdo*, n° 19, 11-05-1990, p.38.

⁵Par exemple le projet d'une "charte des usages" entre collectivités locales et librairies pour l'achat de livres, citée dans : *Livres-Hebdo*, n°27-31, 6-07-1990, p. 28.

⁶A l'exception de l'une d'entre elles, Caluire-et-Cuire, qui ne dispose pas d'une bibliothèque municipale

⁷Les responsables des librairies Decître, L'Imaginaire, Les Nouveautés, La Proue et le Réverbère.

de 100 000 habitants (Villeurbanne), et enfin Lyon et ses 400 000 habitants. Rappelons que l'agglomération lyonnaise compte environ 1 200 000 habitants.

Les bibliothèques de ces villes présentent une certaine diversité, de la bibliothèque à l'étroit dans ses murs jusqu'à la récente Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne ou bien la grande bibliothèque de la Part-Dieu, à Lyon.

De même, la librairie lyonnaise répond à certaines caractéristiques locales. Le fait que Lyon soit une grande métropole universitaire, offrant ainsi un réservoir important de public potentiel (étudiants, professeurs, chercheurs, ingénieurs, etc...) permet l'existence et le développement de rayons ou de librairies spécialisés.

Et, de fait, on peut trouver, à Lyon intra-muros, un ensemble de librairies relativement diversifié, où sont représentées diverses formes du commerce du livre : la F.N.A.C. bien sur; des enseignes de chaînes de librairies : Flammarion, Gibert ; une chaîne lyonnaise Decître et ses magasins répartis dans l'agglomération ; des librairies plus traditionnelles, telles que La Proue, Les Nouveautés ou L'Imaginaire ; des librairies spécialisées dans le livre scolaire et universitaire, comme Camugli, ou bien dans d'autres productions éditoriales (bande dessinée, roman policier, cinéma, photo,...) : Glénat, Choc Corridor, Le Réverbère, Expérience, pour n'en citer que quelques unes.

Une étude de l'O.R.A.L.⁸ souligne toutefois une forte diminution des petites surfaces de vente, alors que dans le même temps les grandes surfaces de vente du livre semblent en expansion : la F.N.A.C. a ainsi ouvert un deuxième magasin en 1991, et la chaîne locale des librairies Decître son septième magasin, toujours en 1991.

On peut donc constater, à Lyon, une évolution, similaire à l'évolution de la librairie en France, vers une certaine concentration des points de vente. Toujours selon l'O.R.A.L., la F.N.A.C., Flammarion et Decître absorberaient à eux seuls 70 % du marché lyonnais du livre.

Signalons enfin la concentration géographique du commerce du livre, le haut lieu en étant la place Bellecour, centre de Lyon. L'O.R.A.L. estime que dans le 2ème arrondissement, où se trouve cette place, il y a plus de 7 000 mètres carrés qui y sont consacrés.

A l'inverse, ce commerce semble se raréfier dans la banlieue, sauf à proximité des campus universitaires. Les points de vente sont là essentiellement constitués de Maisons de la Presse et de quelques librairies-papeteries-presse indépendantes, sans oublier bien sûr les rayons livres des super- et hypermarchés.

⁸Jocelyne BIDAL et Michel CHAFFANJON. *Les Librairies en Rhône-Alpes*. Annecy : Office Rhône-Alpes du Livre, 1992.

C'est donc dans un cadre fortement urbanisé, où existe une offre de livres, certes en évolution, mais néanmoins importante que se situe mon enquête. Ces particularités locales en indiquent bien évidemment les limites.

Les orientations de l'étude

On peut étudier la question du choix de leurs fournisseurs par les bibliothèques suivant différents angles.

Un des aspects qui retient souvent l'attention des bibliothécaires est le souci d'une gestion rigoureuse et efficace des budgets qui leur sont alloués. "...Peut-on concilier la nécessité d'une gestion rigoureuse des deniers publics (...) avec le souci de soutenir le commerce local (du livre) dont on sait qu'il ne peut pas offrir la remise la plus forte ? ", c'est en ces termes que Danielle Oppetit posait le problème dont découla "l'affaire" de Marseille en 1990, tout en précisant que "Marseille n'est pas la seule ville (...) que la logique gestionnaire ait poussée à choisir de privilégier l'importance de la remise accordée⁹."

Je me suis donc placé principalement dans cette perspective, en recherchant les raisons qui amènent à utiliser les services de tel ou tel fournisseur et en essayant de faire ressortir quels pouvaient être les enjeux et conséquences de ces choix pour les bibliothèques.

Dans une première partie seront présentées les déterminations provenant de l'environnement où évoluent les bibliothèques municipales.

Une seconde partie examinera les raisons liées aux transactions d'achat en elles-mêmes.

La troisième partie essaiera de replacer le choix des fournisseurs dans une dimension plus large d'objectifs des bibliothèques¹⁰.

⁹Danielle OPPETIT. "Bibliothèques et librairies, complices ou concurrentes ?". *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 1, 1991, p. 12-13.

¹⁰Le terme "bibliothèque" désignera tout au long de cette étude les seules bibliothèques municipales.

1 ère PARTIE

LES RAISONS OBLIGÉES

L'acquisition de livres est bien la source de l'activité d'une bibliothèque. Si l'accroissement des collections peut se faire sous différentes formes, l'achat en est bien la principale.

Or cette opération d'achat, envisagée ici uniquement dans sa dimension de transaction, n'est pas une simple opération dont le bon vouloir et les intentions du bibliothécaire constitueraient les uniques facteurs. Les bibliothèques ici aussi évoluent dans un ensemble, duquel elles subissent des influences et des contraintes.

1 - LE CONTEXTE MUNICIPAL

Les bibliothèques municipales sont des services municipaux. A ce titre, elles sont placées sous l'autorité des maires, et leurs budgets sont une partie des budgets municipaux.

1-1 -La réglementation des achats publics

Les achats des bibliothèques se font donc en usant de l'argent de la collectivité.

Afin de garantir le bon usage de cet argent, le législateur a entouré l'achat public d'un certain nombre de règles, visant à l'efficacité de la dépense et à l'égalité de tous devant elle, règles fixées par le Code des Marchés Publics.

Si l'idée de mise en concurrence des fournisseurs parut longtemps comme le meilleur gage de réalisation de ces objectifs d'efficacité et d'impartialité, il semble qu'aujourd'hui, on en nuance l'effectivité.

Il existe trois procédures de passation des marchés publics.

La première, la plus traditionnelle et la plus rigoureuse, est l'adjudication, dans laquelle le marché est automatiquement attribué au moins-disant.

Cette procédure n'est quasiment plus utilisée par l'Etat (0,1 % de ses marchés) et très peu par les collectivités locales (10 % au plus de leurs marchés).

La seconde procédure possible est l'appel d'offres, qui semble la plus commune (environ 30 % des marchés). Le choix, dans ce cas, ne se fait pas sur le seul critère de prix, mais prend en compte différents éléments tels que la qualité, la fiabilité, les délais, etc...et éventuellement la capacité de l'entreprise offreuse à assumer ces éléments en regard du prix proposé.

La troisième procédure est le marché négocié, procédure plus souple où la collectivité s'enquiert des conditions proposées auprès des fournisseurs de son choix, et négocie ces conditions avec eux. En théorie, cette procédure est exceptionnelle, limitée à des cas précis. En réalité, plus de la moitié des marchés de l'Etat ou des collectivités locales seraient ainsi passés¹.

Enfin, les achats de faible importance (soit moins de 300 000 F chez un même fournisseur) peuvent être effectués sans formalités particulières, et sont alors des contrats ordinaires, ou achats sur simple facture.

Les bibliothèques sont donc bien soumises à ces procédures pour leurs achats de fournitures.

Parmi les bibliothèques municipales auprès desquelles j'ai enquêté, seules quatre utilisent les procédures de passation de marchés, les autres effectuant leurs achats par paiement sur simple facture : il s'agit de Lyon, Villeurbanne, Vénissieux et Vaulx-en-Velin, qui ont toutes quatre un budget d'acquisitions supérieur à 600 000 F. Saint-Priest, avec un budget de 560 000 F, a abandonné la procédure des marchés pour cause de dépense insuffisante chez le fournisseur retenu.

Vénissieux utilise la procédure du marché négocié, alors que Vaulx, Villeurbanne et Lyon ont recours à l'appel d'offres.

Les marchés de fournitures de livres de Lyon, Vénissieux et Villeurbanne sont divisés en plusieurs lots, définis par le contenu thématique des livres.

1-2 - Les élus municipaux et le choix des fournisseurs de la bibliothèque

En tant que services municipaux les bibliothèques sont subordonnées à l'autorité du maire et sont insérées dans l'administration municipale. En matière de choix des fournisseurs, les élus municipaux peuvent ainsi, dans la limite des règles du droit, être

¹Les proportions d'utilisation des procédures sont tirées de : Jean-Michel de FORGES. *Droit administratif*. P.U.F., 1991, p.79-80.

souverains, que ce soit dans le cadre des marchés, ou plus encore lors de l'achat sur simple facture.

J'ai pu ainsi entendre le récit de certaines pratiques se déroulant, hier, dans la banlieue lyonnaise. Les fournisseurs y étaient imposés aux bibliothécaires, le critère retenu pour leur choix étant la conformité d'idéologie politique entre ces fournisseurs et les élus municipaux. Ce sont des procédés qui, aujourd'hui et dans ces villes, ont heureusement disparu.

Savoir quel est le rôle, l'influence exacte des élus, et de l'administration municipale, sur le choix des fournisseurs est une chose bien délicate, dans la mesure où je n'ai interrogé que les responsables des bibliothèques et que donc une certaine réserve est de mise.

a) le commerce local

Néanmoins une constante apparaît, qui est la recommandation de travailler, plus ou moins, mais dans la mesure du possible, avec les commerçants locaux (c'est-à-dire ceux installés dans les limites de la commune, le local n'étant pas ici étendu à l'agglomération).

Presque toutes les bibliothèques de la banlieue que j'ai visitées ont des consignes de cet ordre. Pour certaines, il s'agit bien de simples recommandations, les difficultés éventuellement rencontrées permettant de s'en écarter. Quelques unes semblent plus contraintes par ce facteur, bien que je n'ai pu exactement évaluer le degré de la contrainte.

*"La bibliothèque est complètement libre (du choix de ses fournisseurs) mais les élus jugent préférables de travailler avec quelqu'un de la commune." "On travaille avec eux pour aider le commerce local. A l'origine ce fut même une aide au démarrage de la librairie."*²

Ce commerce local est essentiellement représenté par des Maisons de la Presse, dont, dans ces communes, la vente de livres ne constitue qu'une activité mineure. L'achat de livres de la bibliothèque peut alors prendre une dimension autre que purement commerciale³.

Un certain nombre de gérants⁴ de ces magasins déclinent parfois les sollicitations de la bibliothèque. *"On a essayé de travailler avec les autres maisons de*

²Les citations, en italiques, non attribuées, proviennent des entretiens que j'ai mené.

³Dimension qui sera examinée dans la 2ème partie, section 3-1.

⁴Gérants est le terme employé par les bibliothécaires bien qu'ils soient la plupart du temps propriétaires de leur fonds de commerce.

la presse de la commune, mais elles ont refusé à cause des délais de paiement trop longs."

C'est en fait la volonté et l'intérêt que portent les gérants à ce travail qui sont déterminants. *"Il y a eu un changement de gérant, et le nouveau gérant n'est pas intéressé. On travaille beaucoup moins avec la Maison de la Presse."*

On trouve dans certaines villes des librairies-papeteries, ou librairies-papeteries-presse, indépendantes, qui semblent plus soucieuses de fournir la bibliothèque municipale, d'une manière malgré tout inégale.

Quatre villes sont concernées par ces achats en Maison de la Presse, et trois autres par les achats en librairies-papeteries (presse) locales.⁵

La préoccupation des élus semble être le souci de maintenir des commerces locaux dans leur commune. On ne m'a pas fait part, par exemple, d'une intention culturelle de soutenir des points de vente de livres.

Il existe une crainte des commerçants de presse et de livres de ces villes de la banlieue, quand la bibliothèque est géographiquement proche de leur magasin : crainte d'une concurrence déloyale, d'une perte de clientèle, par exemple par le prêt de revues que peut faire la bibliothèque.

L'approvisionnement de la bibliothèque, s'il se passe dans de bonnes conditions, permet, et les bibliothécaires s'y efforcent, de surmonter cette inquiétude. Selon les bibliothécaires, les commerçants finiraient par apercevoir que, au contraire, la proximité de la bibliothèque peut entraîner un apport de clientèle.

On m'a rapporté les "coups de colère" de certains commerçants lors de l'ouverture de bibliothèques près de chez eux, les plaintes adressées au maire, ...

Le souci des élus est peut-être alors d'apaiser les peurs et doléances, et celui des bibliothécaires plus sûrement de rechercher ainsi une meilleure intégration dans leur environnement.

Toutefois, comme nous le verrons dans la 2ème partie, il n'est pas fait, ou très peu, d'exception envers ces fournisseurs quant à ce qu'il est attendu d'eux, tout au moins sur le plan financier. Il faut donc les replacer parmi les autres fournisseurs pour examiner les raisons qui amènent, au-delà de la proximité, les bibliothèques à acheter plus ou moins, voire pas du tout, à ces fournisseurs particuliers.

A Lyon, où est installée la quasi-totalité des librairies, cette recommandation de soutenir le commerce local existe tout autant, le poids financier des achats de la bibliothèque sur l'économie de la librairie lyonnaise paraissant important. Mais, ici aussi, il s'agit de recommandations très générales, et non de consignes ou d'imposition

⁵La part des achats consacrée à ce commerce local sera vue infra, 2ème partie.

de fournisseurs, la bibliothèque, comme nous le verrons plus avant, pouvant même choisir des fournisseurs extérieurs à la ville.

b) les autres fournisseurs

Quand il y a passation de marchés, c'est une commission qui décide de l'attribution, où siègent bien évidemment les élus, des membres de l'administration municipale, et les directeurs des bibliothèques.

A Vénissieux, où le marché est un marché négocié, la bibliothèque a clairement défini ses besoins et participé activement à l'attribution du marché. *"On a défini avec quelles librairies travailler, avec l'attaché chargé des achats à la mairie."*

De la même façon, à Vaulx-en-Velin, *"les élus ont accepté les choix de la bibliothèque."*

A Villeurbanne, le directeur des achats de la Ville semblait avoir une présence plus forte, sans que toutefois on puisse dire qu'il ait eu une position opposée aux objectifs du directeur de la bibliothèque⁶.

La bibliothèque de Lyon a une totale liberté, tant du côté de l'administration municipale que du côté des élus, pour la définition de ses marchés et pour la décision finale d'attribution. A condition, toutefois, d'*"argumenter ses choix"*.

Dans toutes les autres villes, on m'a fait part de la même liberté en matière de choix des fournisseurs, hormis les recommandations précédemment évoquées.

1-3 - Le souci de la gestion

Cet accord que m'ont laissé entendre les bibliothécaires interrogés entre leurs souhaits propres et ceux des élus ou de l'administration municipale est bien sûr encadré par le droit, mais aussi, de façon sous-entendue, par le souci d'une bonne utilisation du budget dont les bibliothécaires sont responsables devant le maire, utilisation sur laquelle veille, en général d'assez près, l'administration municipale.

C'est sans doute là que réside un des points critiques de la détermination du choix des fournisseurs, même s'il n'a pas été évoqué explicitement dans le cours de mon enquête.

⁶Au moment de mon enquête, les bibliothèques de Villeurbanne étaient en situation de direction vacante, d'où ces imprécisions.

Cette utilisation des "deniers publics", cette "logique gestionnaire" évoquée par D. Oppetit⁷, demeure la toile de fond des déterminations, que ce soit lors d'achats simples et plus encore lors d'attribution de marchés.

En clair, si on ne m'a pas énoncé indiscutablement de demandes expresses d'acheter au moindre coût, ce mode de raisonnement existe néanmoins, si ce n'est par consignes, du moins par une sorte d'autodiscipline. L'achat au moindre coût tient, comme nous le verrons plus après, une place importante comme critère de choix.

Mais surtout, il semble constituer le seul horizon envisageable quand il s'agit de l'utilisation efficace de l'argent public. La traditionnelle recherche du prix le plus bas par la mise en concurrence des fournisseurs paraît la principale logique à l'oeuvre quand il s'agit de l'achat de livres.

Or, des économistes, des gestionnaires⁸ ont montré les limites, les inconvénients, voire les effets néfastes, de la recherche systématique du prix le plus bas en matière d'achats publics et ils ont donc cherché à savoir quelle était, en fonction de l'achat, la procédure la mieux adaptée.

F. Mercadier, J.P. Ponsard et G. de Pourville⁹ ont ainsi élaboré une méthode d'analyse pour aider à la prise de décision, qui envisage quatre grandes dimensions : la nature de la transaction, le contexte économique de l'achat, l'organisation du travail entre et à l'intérieur des parties, et les modalités relationnelles de la transaction.

Il serait probablement intéressant d'essayer de mener une telle analyse pour l'achat public de ce produit si particulier qu'est le livre.

Ainsi, et à titre d'exemple, cet achat se répète dans le temps et constitue le moteur de l'activité des bibliothèques. Ces deux facteurs nécessitent, dans un souci de bonne gestion, d'analyser cette opération, non pas dans ses seuls résultats immédiats, mais bien dans une perspective à long terme.

Or, la recherche du prix le plus bas peut avoir, sur le long terme, des effets préjudiciables à l'acheteur public, tels que la diminution de la concurrence, ou l'absence de progrès technique.

En ce qui concerne le livre, il faudrait donc replacer l'achat des collectivités dans le contexte du marché du livre pour voir si la recherche systématique du prix le plus

⁷D. OPPETIT. "Bibliothèques et librairies, complices ou concurrentes ?". *op.cit.* Voir l'introduction.

⁸Ce passage s'inspire de : Robert LE DUFF et Jean-Claude PAPILLON. *Gestion publique*. Vuibert, 1988.

⁹F.MERCADIER, J.P.PONSSARD et G. de POUVOURVILLE. "Les Marchés publics sont-ils un bon outil pour une politique d'aide à l'innovation". *Annales des Mines*, fev. 1981. Cité dans LE DUFF et PAPILLON, *op. cit.*

bas a ou pourrait avoir des effets sur l'organisation de ce marché, de quelle nature ils sont ou seraient et quelles conséquences en jailliraient sur les collectivités. Et ceci en n'oubliant pas les spécificités du livre en tant que produit.

La "logique gestionnaire" ne peut donc se contenter d'être réduite à la seule approche par la recherche du moindre coût, approche dont on aurait tendance à se satisfaire en matière d'achats de livres, la considérant comme la seule garante d'efficacité.

2 - LES BIBLIOTHEQUES ET LA VENTE DU LIVRE

2-1 - La vente du livre en France

Depuis 1982, la vente du livre en France est soumise à un régime particulier, celui de la loi du 10 août 1981 sur le prix unique du livre. Le but de cette loi est de préserver la création littéraire française en favorisant le maintien d'un réseau de librairies, qui seules assurent la promotion d'ouvrages de vente lente ou difficile. Pour ce faire, il s'agissait donc de sortir le commerce du livre, eu égard à son caractère particulier, d'un système de concurrence par les prix.

Le prix du livre est donc le même partout, le seul rabais autorisé étant limité à 5 % du prix fixé.

Or, il se trouve que, par l'article 3 de cette loi, les collectivités, et leurs bibliothèques, échappent à cette limitation des remises, ce qui leur permet, permission qui peut sembler paradoxale, de rétablir à leur usage un système de concurrence par les prix pour leurs propres achats.

Le prix de vente du livre est fixé par l'éditeur, qui fournit sa production aux commerçants détaillants en leur accordant des remises variables, suivant des critères notamment quantitatifs. Les bibliothèques mettent donc en concurrence les différentes structures de vente du livre, qui sont elles en situation d'inégalité, leurs capacités concurrentielles dépendant des conditions octroyées par les éditeurs, qui eux détiennent une sorte de monopole sur les produits¹.

Ces structures ou canaux de vente du livre sont divers : librairies "spécialisées", librairies-papeteries, maisons de la presse, F.N.A.C. et autres grandes surfaces spécialisées, chaînes de librairies, rayons du "commerce moderne", vente par correspondance, clubs, courtage, etc...²

¹C'est à dire qu'un libraire ne peut se procurer un livre donné qu'auprès d'un seul et unique éditeur, hormis certains livres comme les classiques. Voir, par exemple : Edith ARCHAMBAULT et Jérôme LALLEMENT. "La loi sur le prix unique du livre et la distribution de livres en France". In : *Economie et culture*, vol. III, Industries culturelles. La Documentation Française, 1989, p. 297-311.

²Voir : Hervé RENARD. "Les Canaux de vente du livre". *Cahiers de l'économie du livre*, n° 1, 1989, p. 10-35.

2-2 - Les circuits empruntés par les bibliothèques municipales de l'agglomération lyonnaise

Le fait d'emprunter tel ou tel circuit n'est pas neutre. Il est le résultat de l'entrecroisement des critères et motivations qui déterminent les bibliothèques dans le choix de leurs fournisseurs. Mais, avant tout, il apparaît évident que la nature de l'offre conditionne, en partie, la demande. Si, par exemple, une bibliothèque souhaite acheter des livres en langue étrangère, elle pourra soit s'adresser à un libraire spécialisé en ce domaine, soit s'adresser à un libraire généraliste, soit rechercher d'autres circuits. Le fait d'avoir à sa proximité différentes possibilités entraînera bien évidemment des conséquences sur le choix du lieu d'achat. La nature de la structure choisie conditionnera également les résultats. S'il s'avère extrêmement difficile, par manque d'offre, de se procurer de tels livres, il est probable que la bibliothèque réduira, ou sera tentée de réduire, ses achats en ce domaine.

De la même façon, un individu sera incité à acheter plus de livres, dans la limite du budget dont il dispose, s'il a proche de lui un large éventail de choix. Au-delà des particularités du livre, il existe également en ce domaine un effet d'incitation par l'offre³.

J'ai indiqué en introduction la relative largeur de l'offre constituée par l'ensemble des librairies lyonnaises.

Il semblait normal que les bibliothèques, en tant qu'acheteurs de livres, profitent de cette opportunité, non pas pour acheter plus, puisque leur budget est désigné, mais pour en jouer en vue d'une meilleure satisfaction de leurs besoins.

J'ai donc demandé aux bibliothèques enquêtées quels étaient précisément leurs fournisseurs, et quelle part de leur budget elles dépensaient chez chacun d'eux. Il s'avère qu'une grande partie de leurs achats se fait bien dans les points de vente de Lyon et de l'agglomération. Mais tous ces points de vente ne peuvent être considérés de la même façon. J'ai donc établi une typologie des fournisseurs retenus.

Il existe plusieurs typologies des points de vente du livre⁴ sur lesquelles je me suis appuyé. Mais il m'est apparu nécessaire de les adapter aux particularités et au caractère localisé de mon enquête.

³Des éditeurs auraient mesuré vendre deux ou trois fois plus de livres par habitants à Lyon, "où subsistent plus d'une demi-douzaine de bonnes librairies"(F. Geze) qu'à Lille, "où Le Furet du Nord a fait le vide autour de lui"(P. Cahart). Patrice CAHART. *Le Livre français a-t-il un avenir ?*. La Documentation Française, 1987 et François GEZE. "Où va l'édition française ?". *Esprit*, n° 154, septembre 1989, p. 17-29.

⁴voir Hervé RENARD. "Les Canaux de vente du livre". *op. cit.*

J'ai donc déterminé huit types de commerce de livres ainsi définis⁵ :

- les "grandes" librairies : il s'agit ici de librairies disposant d'une grande surface de vente : Decître et Flammarion⁶, qui ont en outre la particularité d'appartenir à des chaînes de librairie, et de plus pour Decître à un groupement de librairies, les librairies "L".

- les librairies "qualifiées"⁷ : par là, je désigne des librairies "spécialisées dans la vente du livre"⁸, de surface moins importante, mais qui jouent un rôle important de conseils, de promotion et d'animation. Elles correspondent à ce qu'on appelle par ailleurs librairies de création, différentes, traditionnelles,... Ce sont : Les Nouveautés, La Proue et L'Imaginaire.

- les librairies spécialisées, qui sont effectivement spécialisées dans un secteur de la production de livre (romans policiers, bandes dessinées, photo, cinéma,...). Ce sont principalement Choc-Corridor, Glénat, Le Réverbère, ainsi que quelques autres dans une moindre mesure (auxquelles j'ai joint Camugli, ainsi que la Librairie des Editions Ouvrières).

- les librairies-papeteries et librairies-papeteries-presse : une seule se trouve à Lyon, D.R.L.P., les autres étant dans les villes de la banlieue : Spirales à Oullins, La Plume d'Or à Décines et La Presse à Miribel⁹.

- les Maisons de la Presse de Bron, Villeurbanne, Sainte-Foy et Saint-Priest.

- les "hors-département", deux entreprises parisiennes spécialisées dans la vente aux collectivités : Sous la lampe et la Coopérative Université Club.

A cela s'ajoute un ensemble composite que je désignerai par : "courtiers, éditeurs, soldeurs", constitué donc des représentants et courtiers en tout genre, des achats directs aux éditeurs, de libraires et soldeurs itinérants, etc...Je n'ai pu, faute de précisions, sérier davantage cette catégorie.

Enfin, j'ai mis à part la F.N.A.C., qui est très marginale, dans le cadre de mon enquête bien entendu.

Le tableau 1 ci-dessous présente la répartition globale de la totalité des achats des bibliothèques, suivant cette typologie.

La bibliothèque municipale de Lyon disposant d'un budget d'achat de livres presque équivalent à celui des dix autres villes réunies (4 400 000 F. pour Lyon,

⁵Les noms des fournisseurs cités sont ceux que les bibliothèques ont effectivement indiqués.

⁶Il s'agit uniquement des magasins situés place Bellecour.

⁷Qualifiées pour la vente du livre, ou qu'on peut qualifier de librairies, mais cela ne signifie pas que les "grandes" librairies ne sont pas qualifiées.

⁸Pour employer la terminologie professionnelle.

⁹Dans l'Ain, mais à 3 km de Rillieux-la-Pape ou Vaulx-en Velin, d'où cette assimilation.

environ 4 800 000 F. pour l'ensemble des autres villes), il m'a paru utile de présenter également cette répartition en n'y incluant pas les dépenses de Lyon.

Tableau 1 : Répartition des dépenses par type de commerce		
Type de commerce	Dépenses (en pourcentage)	
	Lyon compris	Lyon non compris
Grandes librairies	40,05	50,76
Librairies qualifiées	16,97	17,31
Librairies spécialisées	11,82	3,87
Librairies-papeteries-(presse)	2,85	5,47
Maisons de la Presse	5,12	9,82
Hors-département	11,22	1,68
Courtiers, éditeurs, soldeurs	11,47	10,11
FNAC	0,5	0,98

On peut ainsi constater que, Lyon compris, 22 à 23 % (hors-département, plus courtage, éditeurs,...) des achats échappent au commerce lyonnais (étendu à l'agglomération), alors qu'en ne considérant que les villes de la banlieue, cette part n'atteint plus que 11 à 12 %, soit moitié moins.

On remarque également que les achats se répartissent inégalement suivant les types de lieux de vente, avec une prédominance des grandes librairies, encore plus nette si l'on ne considère pas Lyon.

Il faut donc maintenant expliquer quelles sont les raisons de ces disparités qui amènent à s'adresser à tel circuit de vente plutôt qu'à tel autre.

2ème PARTIE
LES RAISONS A L'OEUVRE

Chaque type de librairie correspond à un ensemble d'offres en matière de remise, services, prestations, assortiments qui ne sont pas du même ordre. Cela tient à l'organisation du commerce du livre et aux formes de fonctionnement et de stratégie propres à ces différents lieux de vente.

Les bibliothèques connaissent cette situation et, en conséquence, le choix de leurs fournisseurs ne relève pas du hasard.

En examinant maintenant les répartitions, non plus dans leur globalité, mais dans le détail (tableau 2), on voit que les bibliothèques ne réagissent pas de la même manière envers chaque type de circuit de vente. Pourtant, elles donnent des réponses assez ressemblantes à la question posée sur les critères déterminants leurs choix : la remise et les services.

Tableau 2 - Répartition des dépenses de chaque bibliothèque par canal de vente								
VILLES	GL	LQ	LS	LP	MP	C	HD	Fnac
BRON	66	15	10	-	1,5	7,5	-	-
DECINES	65	-	-	30	-	5	-	-
LYON	28,5	16,5	20,5	-	-	13	21,5	-
MEYZIEU	90	-	-	-	-	10	-	-
OULLINS	37	8	4	24	-	27	-	-
RILLIEUX	33,5	6	9,5	38	-	12,5	-	0,5
ST PRIEST	69	-	5	-	17	9	-	-
STE FOY	60	2	-	-	5	5	28	-
VAULX	23,5	68,5	-	-	-	8	-	-
VENISSIEUX	55,5	24,5	6	-	-	12,5	-	1,5
VILLEURBANNE	46,5	5,5	2,5	-	33	9	-	3,5

(GL : grande librairie, LQ : librairie qualifiée, LS : librairie spécialisée, LP : librairie-papeterie-(presse), MP: Maison de la Presse, C : courtage, éditeurs, soldeurs, HD : hors département.)

Mais avant d'examiner les réalités résidant sous ces simples énoncés de critères, il n'est pas inutile d'examiner quelques cas particuliers.

3 - LES CAS PARTICULIERS

3-1 - Les Maisons de la presse et librairies-papeteries locales

J'ai déjà noté le caractère plus ou moins "obligé" du travail avec ces commerçants, et le fait que ce travail dépendait en grande partie de leur bonne volonté.

En général, les Maisons de la Presse sont tenues par des gérants qui n'ont pas obligatoirement de compétences dans le domaine du livre. De ce fait, les bibliothèques sont amenées à adapter le travail demandé à ces particularités. Ainsi, il est rare qu'on leur passe des commandes, ou alors ce sont des commandes de livres courants qu'ils n'auront pas de mal à obtenir près de leurs grossistes. On travaille plutôt sur office ou choix en magasin (sur l'office du centre de gros, ce qui revient au même).

En contrepartie, des bibliothèques indiquent qu'elles jouent un rôle dans le développement du secteur livre de ces points de vente. *"Il constitue son fonds plus ou moins suivant les commandes et besoins de la bibliothèque." ; "On a un rôle dans le développement du fonds de la Maison de la Presse. Certains titres qu'on lui commande l'intéressent."*

Avec les librairies-papeteries-presse, les choses sont peut-être un peu différentes, mais reposent autant sur la motivation de ces commerçants. Un de ces libraires, par exemple, est devenu, en quelque sorte, le libraire personnel de la bibliothèque, n'hésitant pas à venir plusieurs fois par semaine pour livrer ou simplement pour apporter un titre, une nouveauté qu'il juge intéressant et qu'il veut présenter aux bibliothécaires. On travaille avec lui davantage sur commandes, et ce libraire *"se démène"*, comme le dit la bibliothécaire, pour fournir tous les titres demandés, *"plus même que tout autre libraire lyonnais"*. En échange, la bibliothèque l'associe à ses manifestations et animations, ou plus concrètement lui prête "Livres-Hebdo" auquel il n'a pas les moyens de s'abonner.

A l'inverse, dans une autre ville, le travail de la bibliothèque avec le libraire-papetier local s'est dégradé au fil des ans, à mesure sans doute que ce commerce s'enfonçait dans les difficultés, jusqu'à devenir une source de problèmes. On peut penser que ce fournisseur soit ici très "obligé".

3-2 - Les courtiers, soldeurs, éditeurs

C'est là un ensemble, comme je l'ai dit déjà, difficile à préciser, certaines bibliothèques se montrant très évasives sur qui sont ces représentants et courtiers. Les quelques descriptions rapportées ici ne reposent donc que sur ce qu'on a bien voulu me dire.

Une première constatation est la présence forte des libraires "itinérants"¹, La Cécilia et Animabus, qui ne vendent que des ouvrages produits par de "petits" éditeurs. Ils sont cités par six des bibliothèques et représentent pour certaines une part importante, voire la quasi-totalité, des fournisseurs de ce canal.

L'attraction de ces "itinérants" réside dans leur grande connaissance des livres qu'ils vendent, et dans la capacité qu'ils ont de les présenter, commenter, décrire. Mais elle tient également au fait que la "petite" édition, est, m'a-t-on dit, très difficile à trouver dans les librairies de Lyon.

L'achat direct aux éditeurs représente une pratique moins importante. Il s'agit, en général, d'éditeurs effectivement peu présents en librairie, éditeurs de livres en gros caractères par exemple ou éditeurs tels que le C.N.D.P., La Documentation Française, La Réunion des Musées Nationaux. On trouve quelques éditeurs démarchant les bibliothèques, comme Citadelles, l'Imprimerie Nationale,... en proposant des conditions alléchantes (25 % de remise par exemple). Une bibliothèque, par contre, à remise égale, a préféré le circuit des "détaillants" pour ces deux derniers éditeurs, alors qu'elle achète directement aux P.U.F., entre autres.

La bibliothèque de Lyon s'approvisionne régulièrement en livres étrangers auprès de libraires anglais, allemand, espagnol, italien, hollandais.

On m'a également parlé de soldeurs ambulants, comme "Légendes", qui viennent, en camion, proposer des livres soldés. (Mais on ne m'a parlé qu'une seule fois d'achats, très limités, dans un magasin lyonnais de la chaîne "Maxi-livres").

On trouve enfin les représentants, vendant encyclopédies et livres similaires, qui sont jugés très souvent comme "envahissants".

Une seule bibliothèque m'a fait part de "principes" conditionnant les achats par ces canaux de vente : n'acheter ni aux soldeurs, ni directement aux éditeurs ou aux grossistes. Une ou deux autres ont des principes semblables. Mais toutes s'accordent quelques dérogations (minimes), soit par rapport aux soldeurs (des livres d'art, en

¹Ou "ambulants", selon J.-M. BOUVAIST. *Pratiques et métiers de l'édition*. Cercle de la Librairie, 1991

solde, sont bien tentants), soit par rapport aux éditeurs (Citadelles, 25 % moins cher...et puis on trouve difficilement ces livres en librairie...).

3-3 - La F.N.A.C.

La F.N.A.C. apparaît comme fournisseur, mais d'une manière très limitée. Pour l'une des bibliothèques, il s'agissait d'une tentative, qui ne sera probablement pas renouvelée. Pour une autre, il s'agissait d'achats effectués par des responsables d'annexes, la directrice ne paraissant pas trop apprécier cette situation. Enfin, pour la dernière, ces achats étaient liés au fait que la F.N.A.C. était le fournisseur "*incontournable*" de disques et concernaient "*des livres dont on a besoin le jour même*".

En réalité, un nombre plus important de bibliothèques, quatre ou cinq, souhaiteraient travailler avec la F.N.A.C. alors que trois ou quatre s'y refusent absolument.

Le problème des premières vient de ce que la F.N.A.C. ne paraît pas attacher d'importance à la fourniture des bibliothèques, et qu'elle apparaît ainsi comme offrant un mauvais service ou comme présentant des conditions "dures" de travail.

4 - LA REMISE

4-1 - Les taux de remise pratiqués

Les taux de remise accordés aux bibliothèques dépendent tout d'abord du montant financier de la commande qui est en jeu. Mais, rappelons-le, les capacités des fournisseurs ne sont pas équivalentes.

Ce sont les grandes librairies et les grossistes¹ qui sont à même d'offrir les taux les plus élevés.

Le taux maximum que j'ai rencontré dans les bibliothèques de l'agglomération lyonnaise est de 29 %. Il est proposé par une grande librairie lyonnaise, pour l'obtention de 2 lots d'un marché, d'un montant total de 650 000 F.

Le taux suivant est de 28 %, de la part d'un grossiste parisien, pour 2 lots d'un total de 700 à 800 000F, puis 27 % de l'autre grande librairie lyonnaise pour un lot de 500 000 F.

On trouve ensuite 26 %, proposé pour des marchés de 350 à 500 000 F., par la librairie allant par ailleurs jusqu'à 29 %. Puis 25 %, de la part d'une Maison de la Presse pour, là aussi, l'obtention d'un marché de 350 000 F.

Les remises consenties par les grandes librairies s'équivalent ensuite à peu près : 22 % pour 250 à 300 000 F d'achats ; 20 % pour 120 à 180 000 F ; 18 % pour 80 à 100 000 F d'achats.

La concurrence entre les grandes librairies semble être forte, l'une d'elles pratiquant des offres de remise élevées (29 et 26 %) afin d'obtenir un maximum de marchés. De l'avis des autres libraires, y compris les petits, c'est une façon de "casser les prix", qu'ils désapprouvent et considèrent comme regrettable, ou même suicidaire.

Les librairies qualifiées et spécialisées offrent des remises moins importantes. Le maximum qu'elles accordent se situe autour de 22 % pour un lot de 650 000 F., une autre offrant le même taux pour 500 000 F., une troisième 23 % pour 350 000 F., mais il s'agit là de taux exceptionnels, la pratique courante se situant autour de 10 à 15 % pour des achats de 10 à 50 000 F.

Le soutien au commerce local ne s'accompagne pas de facilités ou d'indulgences particulières en matière de remise, celles offertes par les commerçants de la banlieue avoisinant ceux des grandes librairies.

¹Par "grossiste", j'entends aussi une "librairie" parisienne spécialisée dans la vente aux collectivités.

La Maison de la Presse précédemment évoquée propose un taux de 25 % parfaitement concurrentiel. D'autres maisons de presse ou librairies-papeteries travaillent avec les bibliothèques de leur commune sur la base de remises de 18 % pour 100 000 F ou même 20 % pour 50 000F.

La bibliothèque de Lyon fait jouer aussi la concurrence, mais à remise à peu près égale, préférera un libraire lyonnais.

Il semble d'ailleurs que si les grandes librairies proposent des taux élevés, que ne supportent pas les autres librairies (plus de 20 à 25 %), pour des achats importants (plus de 300 000F), elles sont moins "généreuses" pour les achats moindres, alors que les librairies plus petites proposent des taux plus forts pour ces achats. Par exemple, pour 50 000 F, une grande librairie n'offrira que 10 à 15 % environ, alors qu'un libraire qualifié ira jusqu'à 20 %.

Tableau 3 - Taux de remises minimum et maximum acceptés par les bibliothèques			
VILLES	TAUX MINIMUM	TAUX MAXIMUM	PART D'ACHAT CHEZ LE(S) MIEUX OFFRANT(S)
BRON	10	20	45 %
LYON (marché)	22	29	18,05 % (du marché)
DECINES	18	20	65 et 30 %
MEYZIEU	-	20	90 %
OULLINS	10	19	37 %
RILLIEUX	10	17	33 %
ST PRIEST	18	22	17 et 69 %
STE FOY	10	20, (26)	48 et 28 %
VAULX	12	17	20 %
VENISSIEUX	3, 10	22	46 %
VILLEURBANNE	10	25, 26	33 et 33 %

(Pour Lyon, seul le marché est pris en compte (81,8% du budget global) ; pour les autres villes, les chiffres se rapportent à la totalité des dépenses d'acquisitions.)

Les grossistes parisiens offrent des taux forts : 28 % pour l'un, 25 % pour l'autre, dans le cadre de marchés. Mais il faut signaler qu'une de ces entreprises propose une remise de 26 % pour un montant d'achats de 80 000 à 100 000 F. environ, mais, en faisant payer les frais de transport des ouvrages (ce qui, d'après les

calculs des bibliothécaires, ramènerait la remise à un taux effectif de 22 %), alors qu'à Lyon, par une clause de l'appel d'offres, ces frais ne sont pas à la charge de la bibliothèque, d'où 25 % pour environ 250 000 F.

4-2 - Les effets du taux de remise

Les bibliothèques achètent-elles la quasi-totalité de leurs livres chez le fournisseur qui leur offre la plus forte remise ? En fait, la réponse ne peut qu'être nuancée, mais on peut noter certaines tendances.

Commençons par les bibliothèques passant des marchés.

Lyon a divisé le sien en 10 lots. C'est la remise qui joue effectivement le rôle majeur dans l'attribution de ces lots. La somme des crédits soumise à la procédure de l'appel d'offres représente environ 82 % du budget total. Les taux de remise proposés vont de 22 à 29 %, suivant les lots.

Si la remise est prépondérante pour l'attribution, elle est malgré tout assortie de considérations ayant trait aux services rendus : on choisira de préférence un fournisseur avec lequel on a déjà travaillé et qu'on a pu apprécier. D'autre part, les clauses de l'appel d'offres prévoient qu'un même fournisseur ne peut soumissionner pour plus de 3 lots. En outre, un même fournisseur ne peut concourir pour tous les lots de certaines séries ("littérature générale", et livres pour enfants). L'objectif de ces clauses est de se prémunir d'éventuelles défaillances.

Villeurbanne a attribué les lots de son marché à deux fournisseurs, ceux qui offrent les plus forts taux de remise (25 et 26 %). Mais ces deux lots représentent environ 66 % de son budget d'acquisitions. C'est-à-dire qu'à peu près un tiers de son crédit est réservé à des achats "hors-marché". Mais une bonne partie de ce tiers restant (presque la moitié) va au troisième "mieux-offrant" (23 %). C'est à dire qu'il reste environ 16 à 18 % des crédits qui ne sont pas dépensés chez les fournisseurs offrant les plus fortes remises, et que malgré l'attrait d'une remise haute de 26 %, la nécessité se fait sentir de recourir à d'autres vendeurs.

C'est plus flagrant à Vénissieux où le marché ne porte que sur à peine la moitié des crédits. Quant à Vaulx-en-Velin, l'attribution du marché, qui représente 60 à 65 % du budget, ne s'est pas fait sur le critère "remise", ce qui constitue un fait rarissime.

Dans le cas d'achats simples, certaines bibliothèques acquièrent beaucoup chez le ou les fournisseurs au taux de remise le plus élevé (90 % des achats à Meyzieu, par exemple, ou 69 % à Saint-Priest, 17 % étant effectués chez le deuxième "mieux-offrant" qui est le "local").

Deux bibliothèques achètent plus au deuxième "mieux-disant", mais cela traduit un mécontentement du service effectué par le premier offreur et, sans doute, une évolution vers un changement de fournisseur.

Enfin les autres bibliothèques dépensent moins de la moitié de leurs crédits chez les "mieux offrants" (de 20 à 45 %). Ce sont également celles qui acceptent de travailler avec des remises de 10 %.

Certaines bibliothèques accordent donc une forte importance au taux de remise en dépensant chez les fournisseurs proposant le plus élevé la plus grande partie de leurs crédits. D'autres semblent y accorder une importance relativisée par d'autres facteurs, qui leur font accepter des taux plus bas.

"Les différences de remise sont si minimes qu'elles jouent peu" m'a dit une bibliothécaire, qui dépense environ 70 % de son budget d'achats en "grande" librairie et presque 20 % chez un commerçant local, les taux de remise sur lesquels elle travaille variant de 18 à 22 %. Ce qui veut dire sans doute qu'entre les deux "grandes" librairies, les différences de remise sont si minimes qu'elles jouent peu. Et il est vrai que les différences sont minimes entre elles, voire nulles. Par exemple, les 90 % d'achats de Meyzieu sont répartis à égalité entre Decitre et Flammarion, qui offrent la même remise. Mais dans d'autres villes, on dépensera plus chez l'un que chez l'autre alors qu'à montant identique, ils offriraient une remise identique.

Sachant que les grandes librairies offrent les taux les plus forts, la répartition des dépenses de chaque bibliothèque par canal (tableau 2, p.18) éclaire davantage les parts dévolues aux mieux-offrants, en rendant encore plus visibles les dissemblances entre bibliothèques.

Une des questions que j'ai posées aux bibliothécaires portait sur leurs critères de choix de fournisseurs². Toutes m'ont indiqué le montant de la remise, les différences venant de l'importance plus ou moins grande accordée aux services.

Une commission de marchés, par contre, a jugé que les services proposés étaient trop disparates d'un fournisseur à l'autre pour pouvoir les comparer et c'est donc le taux de remise qui a servi de base à l'attribution.

²Les guides d'entretiens figurent en annexe.

C'est à Lyon, qui constitue, par son importance, une sorte d'exception dans le cadre de mon enquête, qu'on a le plus explicitement exposé l'importance de la prise en compte de la remise comme raison déterminante.

Les bibliothécaires y sont soucieux de préserver, qui plus est dans une période d'austérité, leur capacité d'achat. *"En période de budget stagnant, on est obligé de se soucier de la remise. (...) Il est difficile de concilier le soutien à la librairie et l'austérité. (...) Qui comprendrait, parmi les collègues ou les lecteurs, qu'on achète moins de livres pour aider des libraires ? On ne peut pas être indifférent à la remise."*

On ne peut donc nier l'importance, ou la prépondérance, pour toutes les bibliothèques du facteur remise comme critère de choix. Mais on peut également constater qu'elles accordent un certain prix aux "services". Survient alors la difficulté d'établir ce "prix", c'est-à-dire d'abord comprendre ce qui est entendu par service et ensuite voir ce qui en constitue la valeur, appelée aussi qualité.

5 - SERVICES ET QUALITES

5-1 - Qu'entend-on par service ?

Cette notion de qualité de service est entourée d'un certain flou¹. Ce qui est entendu par "services" semble bien recouvrir un ensemble d'attitudes diverses. Quant à la qualité, elle est, en plus des subjectivités qui l'expriment, dépendante de l'acception qu'on prête au mot service.

F. Moisy, par exemple, en énumère des composantes² : offices de nouveautés, dépôts de livres, retours, livraisons fréquentes, échanges de défectueux, factures exactes, fourniture correcte et complète des commandes.

On saisit déjà ce qu'est le service attendu : on peut le résumer à l'ensemble des actes qui permettent de mener à bien l'exécution de la commande de fourniture. Qu'il s'agisse de livres ou de toute autre denrée, on attend que les objets commandés soient livrés dans leur complétude, accompagnés d'une facturation exacte, et qu'on puisse échanger les objets erronés ou défectueux. C'est bien en cela que réside un contrat d'achat. Le fait qu'on puisse y associer une notion de qualité ne tient pas ici à l'objet lui-même, mais bien aux conditions de sa fourniture, et aux variations existant d'un fournisseur à l'autre.

Si l'on reprend les éléments de F. Moisy, on voit que les offices de nouveautés ou les dépôts de livres ne peuvent entrer dans cette première définition du service. Ce sont des prestations supplémentaires à l'exécution simple de la commande. On peut donc définir un deuxième niveau de service, qui comprendrait des prestations ajoutées à la fourniture ou l'entourant.

C'était bien entendu une de mes préoccupations que de savoir ce qu'étaient pour les bibliothèques interrogées ces services, ce qu'elles en appréciaient et en quoi cela pouvait influencer sur le choix des fournisseurs.

Nous avons déjà vu que le poids du facteur "remise" était complété ou infléchi par l'importance accordée aux services.

¹Claude Greis qualifie d'"imprécise et somme toute modeste" la notion française de qualité de service, comparée à ce qui y correspond en Allemagne. Claude GREIS. "Les Bibliothèques et l'interprofession en R.F.A". *Cahiers de l'économie du livre*, n° 7, 1992, p. 178-207.

²François MOISY. "Réflexions d'un bibliothécaire face à la colère des libraires". *Livres-Hebdo*, n° 35, 31-08-1990, p. 57

En me répondant, les bibliothécaires explicitaient spontanément ce qu'étaient ces services appréciés.

Leurs énoncés confirment la largeur de la définition. J'énumère : services, "*c'est à dire qualité et adéquation du fonds (des libraires)*" ; "*c'est à dire livraison très rapide des nouveautés*" ; "*en particulier la livraison (le fait que le libraire livre lui-même les livres achetés)*" ; "*l'intérêt et la spécialisation du fonds*" ; "*l'efficacité*" ; "*livraisons rapides, précises et réponse à toutes les lignes de commande*"...

Toutefois, ma question suggérait des réponses, ce qui n'a sans doute pas été sans effet sur cette extension de la notion de service et ce qui expliquerait aussi pourquoi on m'a défini immédiatement ce qui était considéré comme prioritaire.

Une deuxième série de questions portait sur le détail des prestations proposées. Je demandais ensuite un jugement sur la qualité du service. Ceci m'a permis de mieux cerner les services effectifs, de les préciser et de voir comment les bibliothécaires en ressentaient l'importance.

Il en est qui correspondent bien à ce premier niveau que j'ai préalablement esquissé : l'exécution correcte du contrat de commande (complétude de la commande, facturation correcte, livraison, échanges des defectueux...). D'autres correspondent au deuxième niveau : prestations supplémentaires à l'exécution mais restant liées à la fourniture de livres elle-même.

5-2 - Le premier niveau

Ce premier niveau n'apparaît pas obligatoirement comme une source de difficultés. Plus exactement, et de façon un peu identique à ce qui se produit pour la remise, il peut être surdéterminé, en certains cas, par des faits jugés plus importants qui amènent certaines bibliothèques à s'adapter aux conditions de "premier niveau" de certains libraires. Mais, par contre, pour d'autres bibliothèques, un élément de ce "premier niveau" peut retenir d'avoir recours à un fournisseur.

Prenons l'exemple de la livraison des achats par le libraire. Celle-ci, à Sainte-Foy, est jugée comme très importante : "*Cela vaut bien 1% de remise*". Si elle était réalisée, la bibliothécaire pense même qu'elle travaillerait avec d'autres fournisseurs, "*la F.N.A.C., par exemple*", ou davantage avec certains "*petits libraires*". Le problème de cette bibliothèque, en la circonstance, tient à ce qu'elle n'a pas de

véhicule de "service" à sa disposition, et que donc les bibliothécaires doivent opérer par leurs propres moyens le transport des livres acquis, le cas échéant.

Ce problème de la voiture de service est évoqué également ailleurs, mais ne limite pas le choix des fournisseurs. Dans une autre commune, on joint à ce problème le déplacement chez les libraires, au frais des bibliothécaires. On a ainsi abandonné un fournisseur, du centre de Lyon, pour des raisons de problème de stationnement, et de contraventions, qui s'ajoutaient à ces frais...

On voit que tous les fournisseurs éventuels n'offrent pas des services identiques, la livraison dans ce cas.

Il existe effectivement des disparités pour ce premier niveau. En général, tous les libraires livrent commandes et achats sur place, les exceptions évoquées ci-dessus tiennent, probablement³, à de faibles commandes ou achats accomplis chez des libraires qualifiés ou spécialisés. Il est bien évident que la livraison a un coût pour le libraire, et qu'il doit sans doute s'en dispenser si ce coût entache trop le montant de la fourniture.

Mais, au-delà, il existe bien des différences. Une grande librairie, comme Decitre, a mis en place un système de livraisons hebdomadaires, avec le personnel adéquat. Les librairies de taille moins importante n'ont pas les mêmes moyens. Et comme elles fournissent, en général, moins de bibliothèques (et de plus petites commandes), elles n'ont pas la possibilité d'avoir un système similaire.

Les mêmes disparités existent dans les facturations, mais sans entraîner beaucoup de conséquences, autres qu'anecdotiques. Par exemple, cette bibliothécaire qui trouve les factures "*informatisées de Decitre pas marrantes*", ou cette autre bibliothèque qui rédige elle-même la facture pour le libraire ; ou encore cette Maison de la Presse qui ne pense à envoyer sa facture que cinq mois après la livraison effective...

La fourniture complète des commandes semble un peu plus délicate, dès lors que les bibliothèques s'écartent des livres dits "courants" : éditeurs spécialisés, "petits" éditeurs, principalement, sont souvent difficilement fournis. Ceci peut expliquer, en partie, l'intérêt que portent certaines bibliothèques à des "libraires itinérants" tels que La Cécilia ou Animabus.

Quelques bibliothèques se plaignent de certains libraires qui ne suivent pas toujours très bien les commandes, c'est-à-dire que les motifs de non-fourniture ne sont

³Les libraires que j'ai rencontrés, grands, moyens, petits, m'ont tous affirmé effectuer les livraisons aux bibliothèques.

pas donnés, ou bien que les relances auprès des éditeurs ne semblent pas effectuées. Cet aspect a beaucoup plus d'importance pour les bibliothèques, importance qui s'accroît au fur et à mesure que la taille de la bibliothèque augmente, car il entraîne des difficultés de gestion des commandes.

Le jugement global sur ce premier niveau de services, que beaucoup de bibliothèques appellent "*l'intendance*", et d'autres "*service après-vente*", souligne aussi les dissemblances entre fournisseurs.

Decître⁴ semble le plus apprécié, et jugé le plus efficace à ce niveau. "*La force de Decître, c'est l'intendance.*" Flammarion, l'autre grande librairie, semble apporter moins de satisfaction en ce domaine. "*Ils ne sont pas très organisés*" ; "*ils sont un peu lents.*"

Les libraires "qualifiés" ou "spécialisés" sont jugés plus incertains en ce domaine. "*Il y a un service après-vente chez Decître ou Flammarion que ne procurent pas les petits libraires*".

Lyon se déclare très satisfait des services des grossistes (livraisons rapides, précises, sans problèmes ni litiges). Par contre, Sainte-Foy ne trouve pas "son" grossiste très efficace, plutôt lent à fournir offices de nouveautés et livraison des commandes.

Une seule bibliothèque a clairement défini ses besoins et exigences en la matière, en les faisant entrer précisément dans les clauses d'un marché⁵.

C'est dire que les bibliothèques ne déterminent, ni n'évaluent autrement qu'empiriquement ce service "d'intendance", et qu'elles s'adaptent, plus ou moins, à ce qui existe.

Par ailleurs, il est clair que ce sont les grandes librairies, déjà les mieux-offrantes en matière de remise, qui apparaissent les plus performantes dans ce niveau de service.

La notion de qualité peut-elle intervenir à ce niveau ? On peut effectivement mesurer le taux de satisfaction des commandes, les délais moyens de livraison, etc...Mais le problème est de savoir où se situe le taux de qualité : 50, 60, 70 ou 95 % de livres commandés fournis ? Ensuite, il convient, là aussi, de replacer ce niveau de service dans le contexte du commerce du livre, et plus précisément des relations

⁴Decître apparaît souvent pour les bibliothécaires comme la référence, le point de comparaison en matière de librairie.

⁵En plus des clauses habituelles de fourniture de tous livres, livraison,...

éditeurs-libraires. Bien souvent, ce sont les éditeurs qui pêchent dans la fourniture de certains titres⁶.

On peut en conclure que, de même que pour la remise, certaines bibliothèques attachent du prix à cet aspect de la relation d'achat alors que d'autres n'ont pas les mêmes attentes. Personne ne pardonnera à Decitre, ou Flammarion, des défaillances en ce domaine, alors que certaines bibliothèques feront preuve d'une certaine indulgence envers des libraires qualifiés ou spécialisés, que n'accorderont pas les autres.

5-3 - Le deuxième niveau

Par deuxième niveau, j'entends donc des prestations apportant aux bibliothèques un supplément à la simple fourniture de livres et aux éléments de sa réalisation. Dans le cadre de mon enquête, il s'agit principalement de services qui peuvent apparaître comme des aides aux acquisitions : offices et choix direct en magasin essentiellement, auxquels on peut adjoindre conseils et recherches bibliographiques effectués par le libraire.

a) Les offices

L'office est un système par lequel le fournisseur envoie une série d'ouvrages, en général des nouveautés, aux bibliothèques qui effectuent ensuite leur sélection dans cet envoi et retournent ce qui ne les intéresse pas.

Dans la réalité de mon enquête, ce système ne répond pas toujours strictement à cette définition et recouvre des pratiques variées.

J'en ai distingué trois grands modes.

Il y a tout d'abord l'office de nouveautés tel que défini ci-dessus. Il peut avoir une mise en place différente : rarement sur listes, plus souvent par colis déposés à la bibliothèque, ou encore, chez Decitre, dans un local réservé à cet usage, où les bibliothèques viennent effectuer une présélection.

⁶B. Calenge avait réalisé un test qui souligne cet aspect. Bertrand CALENGE. "Acheter des livres". *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°5, 1989, p. 403-406.

Ensuite, il y a l'office, disons sur profil, par lequel le libraire sélectionne des ouvrages parmi la production nouvelle, en fonction de critères préalablement établis en commun avec la bibliothèque.

Enfin, il y a le "faux" office, où les bibliothécaires viennent sélectionner eux-mêmes des ouvrages dans les rayons du magasin. Cela est baptisé "office", alors que c'est un choix en magasin.

Le système des offices est relativement peu employé, sauf à Lyon où il constitue la procédure normale de sélection de livres, et où il est donc essentiel. Cette "exception", de nouveau, de Lyon tient bien évidemment à la taille de l'établissement et au mode de fonctionnement qu'engendre cette taille.

Ce système semble servir, pour la plupart des autres bibliothèques, à avoir des nouveautés, principalement romanesques, dans un délai très court, puisque les opérations de sélection préalable et de rédaction de listes de commandes sont supprimées, plutôt qu'être un réel mode d'aide aux acquisitions (dans le sens choix des ouvrages à acquérir).

Décines, par exemple, ne demande d'office qu'au moment de la rentrée romanesque de l'automne. A Rillieux ou Saint-Priest, l'office ne porte effectivement que sur les romans.

L'office est parfois aussi utilisé pour pallier, ou aider, au problème des commandes dans les Maisons de la Presse⁷. L'office destiné à la bibliothèque est alors l'office reçu des centres de distribution des Maisons de la Presse.

Les sections "jeunesse" des bibliothèques ont davantage recours à ce mode d'acquisitions, mais je n'ai pu en approfondir les motifs.

En général, les bibliothécaires jugent ce système de fonctionnement peu satisfaisant. Ils lui reprochent une certaine lourdeur : il faut commander, le cas échéant, les exemplaires supplémentaires des titres retenus, préparer les retours des livres non retenus,...

M. Decître a également constaté que c'est un système qui est de moins en moins pratiqué.

Je n'ai trouvé que deux cas où l'office correspondait à un travail plus poussé du libraire.

Dans l'un, il s'agit d'une réelle sélection du libraire, La Proue en l'occurrence, qui est établie en fonction de critères préalablement définis avec la bibliothèque. Le

⁷Sur les particularités du travail avec ces Maisons de la Presse, voir supra, section 3-1.

libraire effectue un choix réel dans la production littéraire en fonction de ce qu'il estime correspondre aux besoins de la bibliothèque⁸.

Dans un autre cas, l'office est réalisé uniquement pour des domaines ou collections très précises, soit que la bibliothèque veuille juger sur pièces, soit qu'elle ait décidé d'acheter systématiquement tous les volumes d'une collection. Le travail du libraire consiste ici à repérer et mettre à part les parutions nouvelles du domaine ou de la collection définie.

Si, par principe, les libraires acceptent les retours de livres en cas d'office, les délais accordés pour l'examen des ouvrages ne sont pas toujours jugés suffisants par les bibliothécaires. Ils sont parfois limités à une semaine ou quelques jours.

Il est intéressant de noter que ce système d'offices est au coeur des relations et problèmes entre libraires et éditeurs. Bien que celui pratiqué entre libraires et bibliothèques ne soit pas de même nature et ne soit pas la relation principale, on ne peut s'empêcher de rapporter la remarque de bibliothécaires sur les offices des libraires qui seraient de plus en plus volumineux...

En cas de choix sur place, par contre, le retour de livres est très mal accepté par les libraires qui l'accordent éventuellement pour un ou deux titres, dans un délai d'un ou deux jours. Ils considèrent en effet, et surtout les "grands" libraires, que le choix sur place est un achat ferme, et que le souhait de retourner un livre choisi traduit une erreur de la bibliothèque.

b) Choix sur place, conseil et fonds

Le choix direct des ouvrages dans le magasin du fournisseur est beaucoup plus utilisé. Cette pratique recouvre elle aussi différentes formes, mais surtout elle fait appel à des considérations en arrière-plan. Pour l'effectuer, et l'apprécier, le bibliothécaire se déterminera par rapport au fonds du libraire et éventuellement par rapport à la capacité de conseil qu'il attend du libraire.

Cette dimension "conseil", qui est une dimension essentielle de la librairie "traditionnelle", est dans la relation libraire-bibliothécaire plus ambiguë.

Le libraire, en effet, peut considérer que le bibliothécaire dispose d'autant d'informations que lui et ne pas juger nécessaire de lui offrir d'aide, ou bien, de même,

⁸La librairie La Proue effectue le même travail avec d'autres bibliothèques, n'entrant pas dans le cadre de mon enquête.

le bibliothécaire se considèrera suffisamment informé et n'éprouvera pas le besoin d'avoir de conseils du libraire. Ce sont là des positions tout à fait pertinentes, et chacun pourrait en rester là.

Mais les relations peuvent prendre un aspect plus coopératif. Alors se développeront des formes de conseil, respectant les connaissances, et susceptibilités éventuelles, de chacun, qui seront fondées davantage sur l'échange d'informations, le dialogue et la confiance.

C'est ainsi vrai pour ce cas où l'office est construit par le libraire en fonction du profil de la bibliothèque. Le bibliothécaire confie, en quelque sorte, au libraire une partie de sa faculté de sélection, parce qu'il juge le libraire utile et efficace dans ce rôle. C'est également vrai dans certains cas où un libraire spécialisé concourt à l'élaboration du secteur correspondant du fonds de la bibliothèque.

C'est dans cet aspect de la relation que les éléments d'appréciation deviennent difficiles à cerner.

Le cas le plus simple est celui des librairies spécialisées dans un domaine. On ira donc en fonction de besoins précis, soit par souci de développer dans la bibliothèque le domaine concerné, soit parce qu'on recherche des informations complémentaires sur un genre qu'on connaît mal, en sachant qu'on trouvera un spécialiste, capable donc d'apporter des renseignements pertinents.

Cette faculté "d'expert" est également prêtée aux libraires qualifiés. On les considère comme des connaisseurs de livres, de littérature, utiles surtout dans l'apport d'informations singulières : par exemple signaler tel ouvrage jugé important ayant échappé à la vigilance de la bibliothèque, ou bien faire part de son enthousiasme à la lecture d'un livre peu connu, en bref, tout ce qui fait qu'un libraire est un libraire. Certains bibliothécaires, sans remettre en cause leurs propres compétences professionnelles et lectrices, trouvent intérêt à ce conseil du libraire, qui se développe la plupart du temps sous forme d'échanges réciproques. Mais certains autres bibliothécaires n'en éprouvent pas l'utilité.

La bibliothèque municipale de Lyon utilise aussi, d'une façon "instituée", ce recours au libraire qualifié ou spécialisé, pour la bande dessinée, la photo, le livre d'art ou la poésie par exemple. Mais les sommes engagées alors sont moindres, d'où parfois l'amertume de certains libraires de ne pas voir leur travail reconnu, amertume renforcée par la pratique, non instituée celle-là, de responsables de bibliothèques de quartier qui viennent en librairie "*chercher surtout des arguments pour défendre leurs choix pendant les réunions d'acquisitions*", acquisitions échappant largement à ces libraires.

Les grandes librairies sont plutôt jugées par rapport à leur fonds. Leur grande surface de vente laisse présager d'un stock important et donc d'un choix large.

Le conseil n'en est pas forcément absent, mais il est jugé très variable suivant les rayons et les vendeurs, et d'autre part certains notent une différence de motivation entre le vendeur d'une grande librairie et le libraire "qualifié". *"On sent les vendeurs moins impliqués"*. Mais c'est plus l'attrait d'un fonds supposé large que le conseil proprement dit qui attire vers les grandes surfaces de librairie.

L'appréciation de ce fonds est empreinte d'une forte subjectivité. Certains jugeront le fonds Decitre plus important que celui de Flammarion, ou l'inverse. On me dira que la F.N.A.C. possède le fonds le plus large de Lyon, comme à l'inverse on me dira qu'à la F.N.A.C. on ne trouve que des piles d'ouvrages courants.

Le cas des livres pour enfants est frappant.

L'absence de librairies spécialisées dans ce domaine est unanimement regrettée par les bibliothécaires (*"c'est scandaleux pour une ville comme Lyon"*), qui sont donc obligés de recourir aux librairies générales.

Or, pour une bibliothèque, il y a une librairie possédant un fonds intéressant dans ce domaine, alors qu'une autre sera d'avis contraire. *"Les bibliothécaires de la section jeunesse ont choisi Flammarion"* ; *"On va chez Decitre pour les livres pour enfants, Flammarion n'a qu'un petit fonds dans ce domaine"* ; *"Les livres pour enfants, on les achète plutôt à L'Imaginaire, qui a un bon fonds et qui connaît bien les livres"* ; *"La responsable du secteur jeunesse de Flammarion est très compétente, connaît très bien ses livres"* ; *"Chez Decitre, il y a un fonds plus intéressant pour les enfants, et ils sont plus compétents",...*

Et pourtant la qualité du fonds revient fréquemment comme un critère important, évoqué par certains bibliothécaires comme influant sur le choix des fournisseurs.

Mais on peut avancer une possibilité d'explication des appréciations diverses portées sur les "qualités" des fonds et des services des différents libraires, ainsi que sur les raisons qui portent à recourir, plus ou moins, à certains types de librairies.

6 - L'OBJET DE L'ACHAT

Ma préoccupation ne portait pas sur le contenu des acquisitions, mais bien sur les moyens d'approvisionnement. Or, il m'est vite apparu que le contenu, ou plus exactement la ligne directrice d'une politique d'acquisitions, était spontanément évoqué par les bibliothécaires pour expliquer le choix de leurs fournisseurs.

On ne peut évidemment pas considérer les bibliothèques, en matière d'achats de livres, comme des consommateurs se comportant d'une manière équivalente à celle d'un individu. La connaissance de la production existante, la nécessité d'effectuer des choix, non pour soi-même, mais pour un ensemble de personnes, le public, sont quelques uns des éléments qui séparent nettement l'acte d'achat d'une bibliothèque de l'acte d'achat d'un individu.

Néanmoins, en acceptant de prendre une ligne directrice de choix d'acquisitions comme définition d'un besoin, on peut esquisser des hypothèses de comportements de consommation, et, par là, tenter d'expliquer les différences de répartition par types de lieux d'achats et mieux comprendre la diversité des appréciations de la qualité du service¹.

J'ai donc repéré deux grandes lignes de force, deux grandes directions dans les politiques d'acquisitions, à partir de ce que m'ont dit les bibliothécaires interrogés en "justification" de leurs choix de fournisseurs.

L'une de ces lignes, qu'on m'a présentée souvent comme un souci de répondre à la "*demande*", est la priorité accordée à la présentation par la bibliothèque d'une offre correspondant à ce qu'on pense que le public va demander ; une offre de livres qualifiés aussi de "*courants*", de "*tout-venant*".

L'autre ligne serait un souci de construire un fonds plus varié et diversifié, présentant les diverses facettes de la production, et non uniquement "*ce qui marche*".

Mais qu'on me comprenne bien. Il s'agit là d'orientations générales. Quand je dis qu'une bibliothèque a comme ligne directrice la correspondance à ce qu'elle appelle "*la demande*", cela indique que c'est son orientation principale, mais cela ne veut pas dire qu'elle ignore d'autres préoccupations. Et, de même, quand je parle d'une bibliothèque

¹Bien entendu, je ne suis pas entré, puisque tel n'était pas mon objectif, dans le détail des politiques d'acquisitions, et la proposition des directions suivies par les bibliothèques dans la constitution de leurs fonds pourra de ce fait paraître extrêmement sommaire et simplificatrice.

orientée vers la construction d'un fonds, cela ne veut pas dire qu'elle ignore la demande².

Il s'agit bien de primauté accordée, ou de grande tendance, qu'il ne faut pas confondre avec, par exemple, des prises de position sur la prescription de lecture.

Mon propos est bien de chercher les raisons des choix de lieux d'approvisionnement en livres, et non les raisons du choix des livres.

Reprenant la composition des lieux d'achats de chaque bibliothèque (tableau 2, p. 18), et la comparant aux lignes de force d'acquisition de ces mêmes bibliothèques, j'obtiens une certaine corrélation (tableau 4)³.

TABLEAU 4 - Les constructeurs et les correspondants		
<u>Les "constructeurs"</u>		
BRON	8 fournisseurs	66 % d'achats en GL, 15 en LQ, 10 en LS
OULLINS	au moins 7 fournisseurs	37 en GL, 8 en LQ, 4 en LS, 24 en LP, 27 en C (principalement La Cécilia)
RILLIEUX	plus de 6 fournisseurs	33.5 en GL, 6 en LQ, 9.5 en LS, 38 en LP
VAULX	3 fournisseurs principaux	68.5 en LQ, 23.5 en GL, 6 Cécilia et Animabus
VENISSIEUX	9, 10 fournisseurs	55.5 en GL, 24.5 en LQ, 6 en LS
VILLEURBANNE	7 ou 8 fournisseurs	46.5 en GL, 5.5 en LQ, 2.5 en LS, 33 en MP
<u>Les "correspondants"</u>		
DECINES	3 fournisseurs	65 en GL, 30 en LP, 0 en LQ et LS
MEYZIEU	2 fournisseurs	90 en GL, 0 en LQ et LS
ST PRIEST	5 fournisseurs	69 en GL, 17 en MP, 5 en LS, 0 en LQ
STE FOY	5 fournisseurs	60 en GL, 28 HD, 0 en LS, 2 en LQ

(GL : grande librairie, LQ : librairie qualifiée, LS : librairie spécialisée, LP : librairie-papeterie-(presse), MP: Maison de la Presse, C : courtage, éditeurs, soldeurs, HD : hors département.)

²C'est au contraire dans ce type de bibliothèques que l'on m'a parlé de l'existence de services d'enregistrement des "demandes" effectives des lecteurs.

³Là encore, les spécificités de la bibliothèque de Lyon ne permettent pas de la considérer identiquement. Elle sera traitée à part, section 6-2.

On constate ainsi que les bibliothèques recherchant en priorité la "correspondance à la demande" ont relativement peu de fournisseurs et s'adressent principalement aux grandes librairies.

Et les bibliothèques cherchant à "construire" un fonds ont recours à un plus grand nombre de fournisseurs et s'adressent davantage aux librairies qualifiées et spécialisées.

6-1 - Des comportements d'achat

"...En amont de la procédure de choix..., il y a donc constitution d'un ensemble que nous qualifierons d'échantillon, et qui comporte des produits proches qui possèdent en commun un certain nombre de caractéristiques (par exemple : prix, thème, facilité d'accès, nationalité de l'auteur, etc...)

Cet ensemble fait partie d'un ensemble plus large que nous désignerons par l'expression "univers de référence", qui ne comprend pas l'ensemble des titres mais qui comprend l'ensemble des échantillons possibles pour un individu donné ; il est en quelque sorte la traduction concrète du capital culturel sur le marché du livre..."⁴

En adaptant aux bibliothèques, ces éléments d'analyse employés par F. Benhamou pour étudier la consommation marchande de livres, en entendant par "univers de référence" la ligne directrice d'acquisition (qui serait alors la traduction sur le marché du livre, non pas d'un capital culturel, mais plutôt de la position dans le champ de production/diffusion⁵), on peut émettre des hypothèses sur les comportements d'achat des bibliothèques.

"...Le choix du lieu ne tient pas seulement au hasard, mais à la recherche, ...d'un certain assortiment qui réponde aux habitudes culturelles et qui permette ainsi de faire pression sur les coûts de la recherche..."⁶

On peut avancer que les bibliothèques, en tant que clientes, consommatrices, choisissent leurs lieux d'approvisionnement de façon à réduire leurs coûts, non seulement de recherche, mais aussi de temps utile ou de temps de travail.

⁴Françoise BENHAMOU. "La consommation marchande de livres en France". In : *Economie et culture*, vol. III. La Documentation française, 1989, p.111-124.

⁵voir la 3ème partie.

⁶F. BENHAMOU, *op. cit.*, p. 122

Elles vont là où elles pensent trouver un assortiment, et un "service", correspondant à ce qu'elles souhaitent composer dans leur propre établissement.

Ceci peut apporter un éclairage sur l'importance relative du facteur "remise" et sur la définition et l'appréciation du service et de la qualité, différentes selon les bibliothèques.

En s'en tenant à des considérations "gestionnaires", les bibliothécaires s'efforcent, peut-être même de façon non consciente, de rentabiliser l'opération d'achats de livres sur le plan financier, par la remise, et sur le plan du coût en temps de travail par la recherche du fournisseur offrant un assortiment qui corresponde aux "produits" attendus.

Le service alors sera différemment évalué. Pour les "correspondants" compteront surtout la rapidité de la fourniture de nouveautés courantes, au premier niveau, et un fonds (de librairies) axé principalement sur la présentation de ces nouveautés. Ces bibliothèques seront sensibles à ce qui a été défini comme service "après-vente" en tout premier lieu, et n'éprouveront que peu le besoin de la ressource des libraires qualifiés ou spécialisés, parce que cet appui ne leur est que très peu nécessaire.

Pour la ligne "construction", ce sera évidemment une orientation quelque peu inversée. Si la grande librairie garde de l'attrait par sa remise, elle en conserve aussi par l'étendue de son fonds. Mais on aura besoin de recourir à des libraires qualifiés ou spécialisés pour compléter cette offre des grandes librairies par le "conseil", c'est-à-dire un point de vue avisé ou critique sur la production, qui complétera le point de vue propre du bibliothécaire, et par un fonds plus "rare", ou plus raisonné. (Ce sont également ces bibliothèques qui sont très intéressées par les libraires itinérants, et par leur capacité à faire découvrir des livres méconnus parce qu'échappant aux circuits de la grande distribution.)

La qualité peut être assimilée à un gain, une rentabilité ; ce gain sera forcément évalué différemment suivant l'attente en terme de définition du travail, et de division du travail, entre les bibliothèques et leurs fournisseurs. Cette approche par le coût en temps, cette dimension d'efficacité du service n'est peut-être pas assez exprimée. Elle pourrait pourtant être utile quand le recours à des grossistes extérieurs est envisagé.

6-2 - Le cas de Lyon

J'ai déjà signalé que les particularités de la bibliothèque municipale de Lyon rendaient difficile un traitement identique à celui proposé pour les autres bibliothèques de mon enquête.

Celles-ci ont une vocation essentiellement de lecture publique, alors que la bibliothèque municipale de Lyon recouvre un ensemble à vocations diverses : conservation, documentation, étude et lecture publique, réparti sur un réseau qui regroupe en plus de la bibliothèque de la Part-Dieu quatorze bibliothèques d'arrondissement. On ne peut pas résumer un tel ensemble par une seule ligne directrice, on ne peut envisager Lyon dans la même perspective. De plus, les opérations d'acquisitions y sont centralisées.

Cette taille et cette centralisation aboutissent, dans l'établissement du choix des fournisseurs, à privilégier le souci gestionnaire de rigueur et d'efficacité dans la dépense, c'est-à-dire la recherche du maintien d'une capacité d'achat, par la recherche du moindre coût, tout en s'entourant de précautions visant à ne pas être en situation de trop grande dépendance vis-à-vis d'un fournisseur et ainsi minimiser les risques de défaillances éventuelles.

C'est là une position somme toute "classique" en matière de marchés publics de fournitures.

La position est tout aussi classique et modérée qui est celle de reconduire, à taux de remise sensiblement égal, les fournisseurs avec qui on travaille déjà et qu'on a donc éprouvé ; position tout aussi modérée envers le commerce local, qu'on s'efforce de privilégier, là aussi à taux relativement égal.

Mais, malgré tout, il y a un fort recours aux grossistes parisiens. La dépense effectuée chez eux représente 27 % du marché (21,5 % de la dépense totale d'acquisitions de livres). Si on y ajoute les achats effectués par courtage ou directement chez les éditeurs, on obtient 34,5 % de la dépense totale, ce qui n'est pas négligeable.

C'est bien la volonté de gérer au mieux son budget qui conduit à ce choix, par l'attrait de la remise, mais aussi par la reconnaissance d'une qualité de services qui ne peuvent être ici que ceux du premier niveau.

Pourtant sont soulignés par ailleurs les avantages de certaines librairies qualifiées ou spécialisées, en terme de conseil et de fonds, qui ne sont pas attributaires du marché. On regrettera même que tel libraire, dont on apprécie les qualités, ne

soumissionne pas pour des lots de ce marché. D'où, peut-être, un sentiment de légère incertitude, ou contradiction, entre des préoccupations d'économie et des préoccupations plus ouvertes.

Les libraires de Lyon sont ainsi considérés comme des partenaires, ce qu'ils sont d'ailleurs lors d'animations, d'expositions, etc... et on considère entretenir avec eux de très bonnes relations ; mais cet aspect semble s'arrêter sur le seuil de la "rigueur" budgétaire. C'est aussi cette marge d'incertitude qui semble troubler les libraires, y compris certains de ceux retenus pour des lots du marché, quand ils regrettent que la dimension, la qualité, voire la réalité de leur travail ne soient pas pris en compte suffisamment par la bibliothèque de Lyon.

La référence de Lyon est certainement la référence à la gestion "ordinaire" des marchés publics : recherche du moindre coût et recherche de garanties quant à la bonne réalisation de la fourniture. C'est donc plus une référence administrative qu'une référence à l'objet de l'achat.

3ème PARTIE :
L'HORIZON DES RAISONS

7 - BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES ET COMMERCE DU LIVRE

7-1 - L'importance des bibliothèques municipales dans le commerce du livre

Un des soucis des pouvoirs publics, et de nombreux observateurs du monde du livre, est de préserver sur le territoire un réseau de librairies dignes de ce nom, les seules qui soient capables de vendre et de défendre des livres autres que les "best-sellers" et "pré-vendus", et donc, ainsi, d'assurer les conditions permettant le développement, voire l'existence, de la diversité de la production littéraire française. C'est là l'objectif de la loi "Lang" sur le prix unique du livre.

Une des inquiétudes, ou un des reproches, vis à vis de l'approvisionnement en livres des bibliothèques réside dans la tendance qu'auraient celles-ci à privilégier la quantité de la remise, sous-entendu leurs propres intérêts, au détriment de la reconnaissance du rôle des libraires et du soutien à ceux-ci, sous-entendu l'intérêt général.

Pour apprécier ces craintes ou reproches, il conviendrait, outre de savoir jusqu'à quel point elles sont fondées, de mesurer au préalable ce que représentent exactement les bibliothèques dans le marché du livre, et donc déterminer en quoi elles peuvent influencer sur ce marché.

Or, les informations sur ce point sont quasiment inexistantes. Des estimations de sources différentes donnent des chiffres fort disparates quant à la part des achats des collectivités¹ (par exemple 6 % du marché total du livre pour le S.N.E.² et 12 % de ce même marché pour P. Cahart³). La part des bibliothèques municipales est tout autant incertaine (pour le S.N.E., environ 18 % des achats des collectivités, par exemple).

¹Voir le point sur ce sujet dans : Hervé RENARD. "Les Canaux de vente du livre". *Cahiers de l'économie du livre*, n° 1, 1989, p. 14-16.

²SYNDICAT NATIONAL DE L'EDITION. *L'Édition 1989-1990*. S.N.E., 1990.

³P. CAHART. *Le Livre français a-t-il un avenir ?*. La Documentation Française, 1987

Je n'ai pas eu l'ambition de combler ce "trou noir"⁴ pour la région lyonnaise, même si j'ai pu côtoyer les difficultés auxquelles se heurterait une telle tentative.

J'ai par exemple demandé aux libraires que j'ai rencontrés⁵ quelle était la part de leur chiffre d'affaires réalisée avec les collectivités en général, et les bibliothèques en particulier, pour me faire une idée de l'importance que pouvaient avoir pour eux les achats des bibliothèques. Mais il s'est avéré qu'ils n'en avaient pas eux-mêmes une idée très précise, faute de comptabilité spécifique par exemple, ou bien parce qu'ils ne souhaitaient pas en faire état.

a) Le rôle du travail avec les bibliothèques pour les libraires

Par contre, j'ai pu entrevoir quel pouvait être le rôle de ces achats pour la librairie, ce rôle apparaissant différent suivant les types de librairies.

Une librairie "qualifiée", petite librairie de "création", peut ainsi être très dépendante des bibliothèques en réalisant avec elles une part importante de son chiffre d'affaires. C'est là une situation certainement commercialement très risquée et peu saine.

Mais cette librairie est bien ce qu'on appelle une librairie de "création", qui a choisi de vendre et défendre une littérature vivante, novatrice, qui pratique donc le conseil, la mise en valeur de certains livres, qui a un fonds important,... La pratique du métier de libraire, dans ce cas, correspond bien à une "passion" pour le livre et la lecture.

L'achat des bibliothèques permet à cette librairie, du point de vue de la gestion de son commerce, d'avoir l'assurance d'une certaine régularité de trésorerie, ce qui peut réduire les risques liés à sa conception du métier et lui permettre donc de continuer à assumer ce rôle de promotion de la littérature de création.

Pour une librairie de spécialité, la fonction de l'achat des bibliothèques est similaire. Cela lui permet de prendre le risque commercial d'avoir en stock certains livres de vente peu sûre par la certitude d'en vendre un exemplaire à des bibliothèques.

Le rôle des bibliothèques pour ces libraires, s'il est financier, est surtout à considérer d'un point de vue culturel. C'est une incitation réelle au maintien d'une

⁴Expression employée par H. RENARD, *op.cit.*

⁵Qui sont, pour mémoire, quelques uns des fournisseurs des bibliothèques de mon enquête, à savoir Decitre, Les Nouveautés, La Proue, L'Imaginaire et Le Réverbère

diversité d'offre de livres, et c'est aussi sur cet aspect culturel que se fondent ces libraires pour regretter l'absence ou l'indifférence de certaines bibliothèques.

Ces librairies n'ont pas les moyens d'offrir des taux de remise très élevés, leur situation commerciale souvent difficile et le système des relations avec les éditeurs qui semble les pénaliser plus lourdement, ne leur permet pas de dépasser 10 %, sinon en vendant à perte⁶. M. Bouvier, des Nouveautés, juge ainsi qu'il n'est pas de taille à se mesurer à de grandes librairies pour l'attribution de marchés parce que "*les dés de la concurrence sont pipés*".

Un autre de ces libraires m'a exposé ses souhaits. Il regrette n'avoir aucun achat de la ville de Lyon. Et il aimerait que les bibliothèques consacrent une part de leurs budgets, pas forcément un marché, à des librairies comme la sienne en prenant en considération leur situation, c'est-à-dire en ne leur demandant pas plus que ce qu'elles peuvent accorder (en matière de remise). Ces achats correspondraient alors à une réelle politique culturelle, à une volonté de préserver un réseau de vrais libraires. (Et éviteraient cette situation paradoxale où ce sont, dans ce cas précis, les villes de la banlieue qui "soutiennent" la librairie de Lyon).

A une autre extrémité, les achats des bibliothèques, pour de grandes librairies comme Decitre ou Flammarion, semblent a priori jouer un rôle moins important dans leur fonctionnement. Pour Decitre, par exemple, la part du chiffre d'affaires réalisée, avec les bibliothèques municipales doit être approximativement de 5 %, ce qui paraît effectivement minime.

Mais comment alors expliquer la concurrence que se livrent ces deux grandes librairies pour obtenir des marchés de fourniture de bibliothèques, l'une d'elles se livrant à une "surenchère" sur la remise, attitude je le rappelle jugée déraisonnable par ses confrères.

Il semble, mais c'est une hypothèse personnelle, que c'est probablement afin de maintenir un niveau de chiffre d'affaires (qui conditionne pour une large part les remises des éditeurs, et donc la marge que peuvent dégager les libraires). C'est-à-dire que si la vente à la clientèle particulière baisse, la librairie essaiera de compenser cette baisse par la vente aux collectivités. Si les achats des collectivités, et donc des bibliothèques, sont marginaux, ils peuvent être dans une marge stratégique.

Selon M. Decitre, une telle attitude est peu raisonnable. "*C'est une course à l'âne*", dit-il. "*Si la clientèle baisse, il est illusoire de vouloir compenser ainsi cette baisse, au risque de s'enfoncer encore plus dans les difficultés. L'économie d'une*

⁶Ils disent même accorder une remise parce que cela fait partie de la tradition des bibliothèques, et que si on ne respecte pas la coutume...

librairie ne repose pas sur les bibliothèques. Si on vend aux bibliothèques ou pas, cela ne change pas fondamentalement la situation."

La position de M. Decître est intéressante. Il se définit bien comme libraire, afin de se démarquer des grandes surfaces qu'il semble considérer comme ses principaux concurrents, mais il a une conception très précise du métier de libraire, qui le distingue des "libraires traditionnels". Pour lui, un libraire se doit de proposer un assortiment diversifié et large de livres, susciter la curiosité intellectuelle par cet assortiment, mais il n'a en aucun cas une mission "pédagogique", mission plutôt attribuée aux bibliothèques, pas plus qu'il n'a vocation de critique littéraire⁷.

Il considère que les bibliothèques sont des clients comme les autres, qui ont donc, "*comme tous les clients*", certaines exigences qu'il faut s'efforcer de satisfaire, la satisfaction du client étant bien entendu la mission première du commerçant.

La librairie Decître a un service, réunissant environ six personnes, qui se consacre exclusivement à la vente aux collectivités. Les bibliothèques clientes sont au nombre de 70 à 80, peut-être plus, et elles sont situées, pour une bonne part, au-delà des limites du département, voire de la région. La librairie prospecte les bibliothèques afin d'élargir cette clientèle. La librairie Decître peut apparaître, par certains côtés, comme spécialisée dans la vente aux collectivités et bibliothèques⁸.

Il est bien difficile de savoir alors quel est le rôle, dans l'activité de la librairie, de ces "clients comme les autres". Mais une chose apparaît, c'est que Decître a saisi certaines particularités du travail avec ces clients et mesuré l'importance du travail que représentent leurs commandes. Ainsi, seuls les magasins centraux vendent aux collectivités, les autres magasins de la chaîne en étant "interdits" car "*ils ne pourraient pas, en temps et en service*".

Le fait d'avoir un service spécifique permet d'avoir une certaine productivité dans la fourniture de ces clients "comme les autres". En conséquence, le but va sans doute⁹ être d'augmenter cette productivité pour rentabiliser au mieux cet aspect de l'activité de la librairie. Par exemple, la commande d'un livre coûte au libraire, en temps et charge de travail, mais la commande de x exemplaires d'un même titre ne va pas coûter plus cher qu'une commande unitaire. En ayant un grand nombre de bibliothèques comme clients, il est probable que les mêmes titres vont être commandés en de nombreux exemplaires par ces différentes bibliothèques. Il y aura donc une augmentation de la rentabilité par augmentation de la productivité.

⁷Cette mission, ni pédagogique, ni critique, ne serait peut-être pas désavouée par certains bibliothécaires.

⁸La librairie offre en outre des services comme le prêt d'expositions, ou le don des "Livres du Mois" aux bibliothèques non abonnées,...

⁹Là encore, il s'agit d'une interprétation personnelle, à partir des propos tenus par M. Decître.

b) Doléances et remarques des libraires

L'unanimité des libraires se fait quand je leur demande leur opinion sur une éventuelle limitation réglementaire de la remise accordée aux collectivités. Tous sont persuadés des effets bénéfiques qu'aurait une telle mesure.

M. Bouvier, des Nouveautés, rappelle que cette question de la remise est au centre de discussions et négociations entre libraires et éditeurs, et qu'elle devrait aussi être l'objet de négociations interprofessionnelles en ce qui concerne les collectivités.

Les taux maxima de remise suggérés sont de 10 % pour les Nouveautés, Decître ou l'Imaginaire. Ce taux permettrait aux libraires "*de vivre correctement et de faire un bon travail*" (Decître)... "*sinon, il n'y aura plus jamais de librairies comme la nôtre*" (H. Page, L'Imaginaire).

M. Peju (La Proue) considère que le taux raisonnable est de 15 %, mais paraît accepter un plafonnement à 20 %. Quant à M. Conte (Le Réverbère), s'il ne se prononce pas sur un taux, met en avant le caractère "*ne répondant pas aux normes commerciales*" du produit livre. "*Négocier une remise sur un livre, qu'est-ce que ça veut dire ?*"

Mais un autre point constitue dans l'immédiat une cause tout aussi unanime de mécontentement dans les rapports avec les bibliothèques municipales. C'est le problème des délais de paiement.

Alors que la règle est un paiement à 45 jours, tous les libraires soulignent que cette règle n'est pas respectée et ils supportent mal ces délais trop longs.

Les délais effectifs vont de 60, 75 jours jusqu'à 4 mois. Ce qui fait dire à un de ces libraires que les relations commerciales avec les villes, puisque ce problème échappe en partie aux bibliothèques, sont vraiment très mauvaises : pression sur les taux de remise, délais de paiement scandaleusement longs... Et il apparaît bien que tous les libraires ont cette arrière-pensée de clients aux exigences fortes, mais sans grande contrepartie.

Une autre difficulté qu'ils se sont plus à me signaler, c'est parfois le manque de professionnalisme de certaines bibliothèques¹⁰ : listes de commandes protéiformes, d'une frappe souvent incertaine, contenant des références erronées ou étranges, ce qui

¹⁰Leurs propos portaient sur toutes leurs bibliothèques clientes, et non sur les seules bibliothèques de mon enquête.

entraîne évidemment un travail supplémentaire. D'où la suggestion de l'utilité d'une certaine normalisation des commandes qui pourrait s'appuyer par exemple sur l'ISBN que les libraires utilisent pour des systèmes de commandes informatisés.

Si l'avenir des librairies passe par la modernisation de leurs outils, une concertation sur des points de cet ordre contribuerait à améliorer les relations.

Ces quelques considérations, qu'il conviendrait de vérifier et d'approfondir, m'amènent à penser que le rôle des bibliothèques dans le commerce du livre ne peut se déduire uniquement de la part qu'elles représentent dans le marché du livre, mais qu'il conviendrait d'en cerner les effets économiques suivant les types de point de vente, sans en oublier les effets "symboliques".

7-2 - Les bibliothèques et le soutien à la librairie

Si donc les bibliothèques peuvent, dans une certaine mesure, jouer un rôle dans le maintien de librairies traditionnelles, encore faut-il qu'elles en aient la volonté, et plus encore qu'elles y attachent de l'importance au regard de leur propre activité.

Or, trois seulement des bibliothécaires rencontrés m'ont explicitement fait part de leur souci de défendre une librairie traditionnelle : *"des librairies ferment, c'est mauvais pour les bibliothèques...il faut craindre une catastrophe si les petites librairies disparaissent"* ; *"il faut soutenir la petite librairie"* ; *"les bibliothèques doivent défendre la librairie traditionnelle pour défendre le livre et la lecture"*.

Deux autres qui se sont établis une "déontologie", n'acheter qu'en librairie, ont des propos du même ordre, mais moins catégoriques : *"le travail en commun avec les libraires est essentiel pour le développement de la lecture"* ; *"ils connaissent les livres, les lisent...ce sont de vrais libraires"* (en parlant de "petits" libraires).

Ces bibliothécaires sont ceux que j'ai précédemment regroupés sous l'étiquette "construction" d'un fonds.

Les autres bibliothécaires sont uniquement attentifs à la capacité des libraires en terme de services de premier niveau. *"Il est difficile de travailler avec les petits libraires à cause des délais, de la livraison,..."* ; *"On a chez Decitre ou Flammarion un service après-vente correct qu'on n'a pas chez les petits libraires"*.

C'est à dire que la nécessité de maintenir un réseau de librairies n'est pas ressentie par toutes les bibliothèques.

On peut se demander à cet égard quelles seraient les conséquences d'un plafonnement du taux de remise. J'ai tendance à penser que, dans le cadre de mon enquête, les bibliothèques ne modifieraient que peu leurs comportements d'achats. Les unes seraient toujours séduites davantage par l'aspect "intendance", et les autres iraient toujours vers des fournisseurs variés.

Mais on doit aussi s'interroger sur les conséquences d'une évolution du commerce du livre.

Ce commerce est actuellement marqué par une tendance à la concentration des points de vente, et donc par le développement des grandes surfaces spécialisées et des chaînes de librairies. Cette évolution, parallèle à des phénomènes similaires de concentration dans l'édition et la distribution, peut si elle persiste et s'amplifie, affecter les bibliothèques, d'autant plus qu'elle s'accompagne d'une prédominance d'une conception avant tout "marchande" des professions d'éditeurs et vendeurs de livres.

Sans se laisser aller à la prospective, on peut malgré tout penser que cette évolution amènera la constitution de "poids lourds" dans la vente du livre, qui imposeront plus aisément leurs conditions de vente. Que deviendront les achats des bibliothèques si un tel cas de figure se présente ? Que pèseront-elles pour négocier une remise élevée ? Quelles considérations amèneront à traiter leurs commandes efficacement ? etc...

Le développement des techniques de grande diffusion favorise les séries commerciales, les gros tirages, les "pré-vendus". Si la production de livres, ou le principal de l'offre de livres, réside en ce type d'ouvrages, quel en serait l'impact sur les bibliothèques et leurs acquisitions, sur le maintien et le réassort de leurs fonds, sur leur liberté de choix,...

On ne peut pas ne pas se poser ces questions, on ne peut pas les ignorer quand on évalue les critères menant à choisir tel ou tel fournisseur. C'est non seulement un choix de politique culturelle, mais aussi un choix de gestion, puisque c'est la prise en considération de facteurs pouvant, à long terme, peser sur les conditions de l'activité et peut-être même les modifier.

Comme me l'a dit une bibliothécaire, *"on n'a pas un oeil assez professionnel sur les problèmes de la librairie"*.

Les bibliothèques ne sont certes pas assez "lourdes" financièrement pour infléchir ces tendances. Mais, à l'heure où certains en appellent aux collectivités locales pour défendre la librairie menacée¹¹, elles peuvent avoir une influence morale ou symbolique.

Encore faut-il qu'elles décident où elles se situent dans la chaîne du livre, et quel rôle elles souhaitent y jouer.

¹¹Par exemple BAPTISTE-MARREY. *Eloge de la librairie avant qu'elle ne meure*. Le Temps qu'il fait, 1987. Ou J.M. BOUVAIST. "Les Libraires et la crise". *Cahiers de l'économie du livre*, n°7, mars 1992, p. 93-102.

8 - LES BIBLIOTHEQUES DANS LE CIRCUIT DU LIVRE

8-1 - Des modèles ?

Les différences de choix de fournisseurs entre les "correspondants" et les "constructeurs" peut s'expliquer aussi par la représentation qu'ont les bibliothécaires de leur place dans le circuit de diffusion¹ du livre, et en partie par la façon dont ils envisagent leur situation par rapport aux librairies.

J'ai constaté ainsi que les "correspondants" sont intéressés, et même très intéressés, par les techniques commerciales de mise en valeur des livres. *"Les bibliothèques ont beaucoup à apprendre des libraires sur la mise en espace, l'organisation de l'espace, la mise en valeur des livres" ; "la Fnac a peut-être mieux compris comment attirer les jeunes vers la lecture" ; "je vais souvent à Carrefour ou Continent pour voir les livres qui marchent, qui sont susceptibles de nous être demandés...Ce serait intéressant d'acheter chez eux pour cet aspect là...On devrait étudier leurs méthodes commerciales, on pourrait s'en inspirer" ; "les techniques de vente, de mise en valeur, de promotion des grandes surfaces sont très efficaces. Elles pourraient nous être utiles..."*

Pour les "constructeurs", par contre, c'est l'aspect développement de la lecture, et de la création littéraire, qui, comme je l'ai noté précédemment, les font s'inquiéter du sort des librairies traditionnelles.

On a l'impression qu'en fait les uns souhaiteraient que leur bibliothèque ressemble à une grande librairie ou à la F.N.A.C., voire à une grande surface, et que les autres se réfèrent plutôt à un souci de différenciation par rapport à ces formes en expansion du commerce du livre.

S'expliquent aussi de cette façon les préoccupations de soutien ou non à la librairie de création : pour les uns, le rétrécissement de la variété de la production littéraire correspondrait à une tendance naturelle poussée par les goûts majoritaires du public ; pour les autres, cela serait préoccupant à cause des effets produits sur l'incitation à lire et sur la lecture elle-même.

¹Diffusion, dans le sens courant du terme.

8-2 - Positionnement

J.M. Salaün a posé la question de la situation des bibliothèques dans le système des médias à partir des modèles classiques de flot, de presse et d'édition². Il note que les apparences peuvent conduire à situer les bibliothèques au dernier échelon du modèle de l'édition, celui de la distribution, aux côtés des libraires, disquaires,... Mais son analyse l'amène à envisager un positionnement différent pour les bibliothèques, en raison de leur antériorité aux médias, et surtout en raison de leur rapport autre à la gestion du temps.

Les "correspondants" et les "constructeurs" ont implicitement choisi un positionnement distinct, les uns en se situant comme diffuseurs de la production éditoriale, les autres en cherchant à aménager un espace entre la production éditoriale et leur propre travail de diffusion.

Le choix des fournisseurs peut s'inscrire alors dans une logique d'objectifs, un constituant de la logistique, si l'on peut dire, s'associant à des références symboliques. Il résulterait alors de cette représentation "modèle" de la diffusion du livre, et on irait de préférence s'approvisionner là où se trouve son "univers de référence".

C'est peut-être ce que ressentent certains libraires, et certains bibliothécaires, quand on aborde avec eux la question de la relation entre les deux professions.

Les libraires soulignent volontiers les différences sur le mode de la relation au temps, justement. *"Un livre pour nous est éphémère. Quand on l'a vendu, on ne l'a plus. Tandis que dans les bibliothèques, il y a une permanence des livres. On sait que tel livre est là, qu'on peut le trouver à la bibliothèque, même si pour nous il est épuisé", "nous, nous devons réagir très vite à l'actualité. Quand il se passe un événement, quand un livre paraît accompagné de beaucoup de "battage", on doit l'avoir immédiatement. Les bibliothèques sont moins concernées par l'actualité immédiate."*

Et c'est aussi sur ce terrain qu'ils paraissent regretter certains comportements qui leur semblent une forme de concurrence. *"C'est-à-dire...par exemple, une fois, il y avait un livre d'esotérisme, nul, mais l'auteur était passé à la télé, et bien passé. Le*

²Jean-Michel SALAÜN. "Les Bibliothèques saisies par l'économie". *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, 1989, p. 508-513.

Et : *Les Maîtres du temps*. Tome 1 : Analyse. E.N.S.S.I.B., 1992.

lendemain, une bibliothécaire était venue en acheter une dizaine d'exemplaires...Un mois après, ils devaient être mis aux oubliettes. C'est du gaspillage..." Ou bien ce libraire "local" faisant part de ces doutes à la bibliothécaire qui l'assurait que la bibliothèque ne lui ôtait pas de clients : *"Oui, mais quand même, quand quelqu'un emprunte chez vous le dernier livre dont on parle, il ne va pas me l'acheter"*.

C'est-à-dire qu'en prenant pour modèle les canaux "modernes" de la vente du livre, voire en se positionnant comme leur concurrent³, en privilégiant les livres de grande diffusion, best-sellers et pré-vendus, les bibliothèques, tendance "correspondance", pèseraient sur les libraires "traditionnels", en leur ôtant peut-être une part de ces ventes qui leur permettent d'assurer leur équilibre commercial.

Les "constructeurs", eux, semblent plutôt établir une sorte d'alliance, subjective, avec les libraires de création, en considérant partager avec eux un rôle de relais entre la production et le public, en partageant avec eux aussi une sorte de motivation "passionnée" pour le métier, et en se sentant complémentaires des libraires dans la dimension culturelle de la diffusion du livre.

Danielle Oppetit concluait justement son article⁴ en opposant à la "logique gestionnaire", recherchant le seul moindre coût, la nécessité de "positionner clairement les bibliothèques par rapport aux industries culturelles", et donc de placer la question du choix des fournisseurs dans une perspective de "politique du livre", de "politique en faveur de la lecture".

On peut également se poser la question, puisque j'ai essayé de montrer que le choix des fournisseurs pouvait dépendre d'un choix d'objectifs, de savoir quel est le positionnement stratégiquement efficace par rapport aux industries culturelles ; se demander par exemple si les bibliothèques sont réellement de nature à soutenir la concurrence des grandes chaînes⁵, et si c'est bien là ce qu'attend le public ; se demander aussi quel peut-être l'effet, à plus long terme, de la disparition d'un réseau

³Comparer avec ce que dit A.-M. Delaune des médiathèques : "Comme une FNAC, la médiathèque est en effet un lieu de diffusion de produits culturels...(elle se confronte) à la concurrence directe des industries culturelles". L'auteur propose toutefois une stratégie de différenciation. Anne-Marie DELAUNE. "La Médiathèque incertaine". *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 1, 1991, p 8-11.

⁴Danielle OPPETIT. "Bibliothèques et librairies, complices ou concurrentes ?". *op.cit.*

⁵"(...)Les industries culturelles s'articulent avec les bibliothèques. Nous avons vu que leur fonction n'était pas identique. Mais leur appétit se creuse et leur puissance se gonfle. S'ils n'y prennent garde, les bibliothécaires risquent de se faire marginaliser." Jean-Michel SALAUN. "Les Bibliothèques saisies par l'économie". *op.cit.*

de librairies de création ou d'un changement dans la représentation sociale du produit livre sur la lecture, c'est-à-dire en fin de compte sur l'utilité sociale de la bibliothèque de lecture publique.

Si ces questions relèvent bien d'une politique, elles sont aussi à considérer dans la perspective d'une gestion efficace, c'est-à-dire d'une gestion qui n'oublie pas les perspectives d'évolution et de développement à long terme de la chose gérée.

CONCLUSION

La localisation de mon enquête, métropole universitaire où existe un ensemble de librairies diverses, fait que les raisons du choix des fournisseurs par les bibliothèques peuvent s'exercer assez diversement. Ailleurs, il en irait sans doute autrement.

La prédominance de l'achat chez les libraires de l'agglomération s'explique par leur présence importante, mais aussi par la "puissance" de certains de ces libraires qui leur permet de faire face à une concurrence extérieure.

Tout aussi important est le fait que je me sois adressé à des bibliothèques de villes importantes où j'ai rencontré des professionnels avertis. (On m'a par contre parlé d'autres villes de l'agglomération où la situation serait différente : recours plus grand à des grossistes, ou abonnement à France-Loisirs, par exemple).

Ces caractéristiques, somme toute favorables si l'on pose comme primordial l'achat des bibliothèques aux libraires proches, permettent néanmoins de souligner certaines hésitations ou incertitudes entrant dans la constitution des raisons du choix des fournisseurs.

La première de ces incertitudes vient du livre en tant que produit. Les bibliothécaires n'ont pas, en général, une approche du livre par sa nature de marchandise. Au contraire, en raison de leur situation d'exercice de service public, ils rejettent souvent cette approche vers les éditeurs ou les libraires ("*La différence, c'est que nous ne vendons pas les livres, nous les prêtons*"). Or, ces précautions conduisent à une attitude envers les fournisseurs, en général, avant tout marchande. On se préoccupera d'abord de négocier des conditions de vente, on discutera du prix des objets achetés, comme s'il s'agissait de produits ordinaires, c'est-à-dire en oubliant ou méconnaissant la nature du livre en tant que produit, qui le fait difficilement s'adapter aux conditions habituelles des "lois du marché".

Cette attitude divergente tient peut-être à l'absence de schéma définissant les conditions d'efficacité et d'opportunité de la dépense pour un produit, non pas ordinaire, mais bien spécifique. Mais on ne semble pas toujours prêt non plus à tenir compte du rôle culturel des libraires, ou, tout au moins, à conserver cette préoccupation quand il s'agit d'acheter des livres.

Il y a une sorte d'oscillation dans la représentation des bibliothécaires entre la nécessité de gestion rigoureuse, assimilée aux réalités et contraintes, mais sans

perspectives, et le sentiment d'avoir un rôle culturel à jouer, en complémentarité avec celui des libraires, rôle culturel assimilé aux souhaits et idéaux, peu réalistes.

Une autre incertitude vient des réactions différentes qu'ont les bibliothécaires face à l'"offre" des fournisseurs. Leurs comportements d'achats semblent résulter de la représentation qu'ils se font de la diffusion du livre dans la population et de leur place dans ce système de diffusion. Cette prise de position, qui n'est pas explicite, entraîne des appréciations divergentes des fournisseurs.

Cette indécision quant aux objectifs de situation par rapport aux industries culturelles fait aussi hésiter dans la définition des rapports avec les libraires. Decître est un libraire, aussi bien que La Proue, par exemple, même si leurs pratiques et stratégies professionnelles ne sont pas identiques.

Il est sûr que la librairie est en période de crise et de transformation. Il en est peut-être de même pour les bibliothèques. D'où ces interrogations, que traduit, d'une certaine façon, la question du choix des fournisseurs.

Il est difficile de dire, dans le contexte lyonnais, que les bibliothèques ignorent la librairie. La question serait plutôt de mesurer les différences entre grandes surfaces de librairie et librairies petites et moyennes, et surtout de savoir dans quel but mesurer ces différences.

Mais, dans l'immédiat, ce qui semble ressortir, c'est que ces incertitudes engendrent malaises et incompréhensions entre les deux professions. Des orientations peuvent alors être dégagées.

Tout d'abord, il paraîtrait souhaitable d'organiser des confrontations, afin de, par exemple, simplement mettre au point certains détails techniques dans leurs rapports de commerçants à clients, mais en outre permettre à chacun de dire et de voir ce qu'il attend ou ce qu'il peut apporter à l'autre.

Les librairies sont aussi des lieux qui concourent à la vie culturelle d'une cité. Les élus locaux n'en sont pas toujours conscients. Une attitude plus résolue des bibliothécaires ne contribuerait-elle pas à une prise de conscience plus réelle, et par là, au développement de politiques locales autour du livre en son ensemble ?

Ensuite, il serait fructueux d'envisager, pour les bibliothécaires, les rapports avec les libraires dans la perspective d'un développement de la lecture. Un "vrai" libraire, comme le soulignent J. Gattégno, J.-M. Bouvaist, P. Lepape et d'autres, conçoit l'exercice de son métier aussi et surtout dans une perspective de "fonction sociale", de "mission". N'y aurait-il pas des lieux et des actes de partenariat réel à développer, dans le respect et la compréhension du travail de chacun, en direction des lecteurs qui sont bien la raison d'être des deux professions.

BIBLIOGRAPHIE

1 - GENERALITES, GESTION, ECONOMIE DE LA CULTURE

BENHAMOU, Françoise. "La consommation marchande de livres en France". In : *Economie et culture*, vol. 3 : Industries culturelles. La Documentation Française, 1989, p. 111-124.

Code des marchés publics. Ed. et annoté par Michel GUIBAL. Ed. du Moniteur, 1989.

Economie et culture, vol. 3 : Industries culturelles. Ed. par François ROUET. La Documentation Française, 1989.

FORGES, Jean-Michel de. *Droit administratif*. P.U.F., 1991.

LE DUFF, Robert et PAPILLON, Jean-Claude. *Gestion publique*. Vuibert, 1988.

MERCADIER, François, PONSSARD, Jean-Pierre et POUVOURVILLE, Guy de. "Les Marchés publics sont-ils un bon outil d'aide à l'innovation ?". *Annales des Mines*, février 1981.

MOATI, Philippe. "La Filière du roman : de la passion à la rationalité marchande ?". *Cahiers de l'économie du livre*, n°7, mars 1992, p. 103-138.

PONSSARD, Jean-Pierre et POUVOURVILLE, Guy de. *Marchés publics et politique industrielle*. Economica, 1982.

SALAUN, Jean-Michel. "Les Bibliothèques saisies par l'économie". *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1989, p. 508-513.

SALAUN, Jean-Michel. *Les Maîtres du temps : propositions pour un marketing adapté aux bibliothèques et aux centres de documentation*, 2 tomes. E.N.S.S.I.B., 1992.

2 - LE LIVRE

ARCHAMBAULT, Edith et LALLEMENT, Jérôme. "La Loi sur le prix unique du livre et la distribution des livres en France". In : *Economie et culture*, vol. 3 : Industries culturelles. La Documentation Française, 1989, p. 297-311.

BOUVAIST, Jean-Marie. *Pratiques et métiers de l'édition*. Cercle de la Librairie, 1991.

BUSSON, Alain et EVRARD, Yves. Le Livre. In : "Portraits économiques de la culture". *Notes et Etudes Documentaires*, n° 4846, 1987, p.53-75.

CAHART, Patrice. *Le Livre français a-t-il un avenir ?*. La Documentation Française, 1987.

GEZE, François. "Où va l'édition française ?". *Esprit*, n°154, septembre 1989, p. 17-29.

GUILLOU, Bernard et MARUANI, Laurent. *Les Stratégies des grands groupes d'édition*. Cahiers de l'économie du livre, hors-série n°1, 1991.

"Le Livre, mutations actuelles". *Problèmes politiques et sociaux*, n° 628, 1990.

"Le Marché du livre". *Mediaspouvoirs*, n° 10, avril-juin 1988, p.74-122.

RENARD, Hervé. "Les Canaux de vente du livre". *Cahiers de l'économie du livre*, n°1, mai 1989, p. 10-35.

SEDEL, Nicolas. "Les Marchés et la distribution du livre aux Etats-Unis et dans les principaux pays européens". *Cahiers de l'économie du livre*, n°3, mars 1990, p.128-167.

3 - BIBLIOTHEQUES ET LIBRAIRIES

BONY, Françoise. "Les Bibliothécaires face à l'interprofession". *Livres-Hebdo*, n°36, 7-9-1990, p. 69-70.

BONY, Françoise. "Bibliothèques : un marché qui s'échappe ?". *Livres-Hebdo*, n°23, 8-6-1990, p. 62-63.

CALENGE, Bertrand. "Acheter des livres... : le bibliothécaire et son approvisionnement". *Bulletin des bibliothèques de France*, n°5, 1989, p. 403-406.

GREIS, Claude. "Les Bibliothèques et l'interprofession en R.F.A". *Cahiers de l'économie du livre*, n°7, mars 1992, p.178-207.

"Les Libraires de Marseille en colère". *Livres-Hebdo*, n°19, 11-5-1990, p. 37-38.

MOISY, François. "Réflexions d'un bibliothécaire face à la colère des libraires". *Livres-Hebdo*, n°35, 31-8-1990, p.57.

OPPETIT, Danielle. "Bibliothèques et librairies : complices ou concurrentes?". *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, 1991, p.12-13.

4 - LA LIBRAIRIE

ASFODELP. *Le Métier de libraire*. Cercle de la Librairie, 1992.

BAPTISTE-MARREY. *Eloge de la librairie avant qu'elle ne meure*. Le Temps qu'il fait, 1988.

BIDAL, Jocelyne et CHAFFANJON, Michel. *Les Librairies en Rhône-Alpes*. Annecy : Office Rhône-Alpes du Livre, 1992.

- BOUVAIST, Jean-Marie. "Les Libraires et la crise". *Cahiers de l'économie du livre*, n°7, mars 1992, p. 93-102.
- CHAFFANJON, Michel. "Espaces urbains et implantation des commerces du livre : une lecture de l'inventaire communal 1988". *Cahiers de l'économie du livre*, n°4, décembre 1990, p. 37-46.
- CHAMBARD, Elisabeth. "Les Grands maux des petits libraires". *Le Progrès*, 18-5-1992, p. 6.
- CLAVAL, Paul. *Les Points de vente du livre en France*. La Documentation Française, 1987.
- COLIN, Jean-Pierre et VANNEREAU, Norbert. *Librairies en mutation ou en péril ?* Publisud, 1990.
- Guide annuaire professionnel des librairies en Rhône-Alpes*, red. par Jocelyne Bidal. Annecy : Office Rhône-Alpes du Livre, 1992.
- LEPAPE, Pierre. "Les libraires de demain". In : *L'année des lettres 1988*. Ministère de la Culture/La Découverte, 1988, p. 215-230.
- LEPAPE, Pierre. "Les libraires malades de l'édition". *Le Monde*, 27 septembre 1991, p. 21.
- MINON, Marc. "Chaînes de librairies : de la concentration à l'internationalisation". *Médiaspouvoirs*, n° 27, juillet-septembre 1992, p. 127-135.

ANNEXE 1

Guide d'entretien avec les bibliothécaires

1-Descriptif de la bibliothèque

2-1 Budget acquisitions total

2-2 Budget acquisitions livres

Choix des fournisseurs par marchés

3 Choix de la procédure : pourquoi, par qui ?

4 Description du marché

4-1 Nature des lots (spécialités, fonction des fournisseurs,...)

4-2 Clauses particulières de l'appel d'offres

4-3 Participation de la bibliothèque à la rédaction de l'appel d'offres

5-1 Fournisseurs retenus

5-2 Montant du marché ou de chaque lot

5-3 Critères prioritaires pour l'attribution : remise, localisation, services offerts, autres

5-4 Qui détermine ces critères, bibliothèque, élus, en commun

5-5 Problèmes et remarques

Hors marché à côté d'un marché

6-1 Fournisseurs, montant

6-2 Usage, motifs (cf. ci-dessous)

Choix des fournisseurs sans passage de marchés

7-1 Absence de marchés : choix, non nécessaire, la question ne s'est pas posée,...)

7-2 Choix des fournisseurs : bibliothèque, recommandations des élus générales ou précises (commerce local, politique du livre,...)

7-3 Fournisseurs et part de chacun

7-4 Critères déterminant le choix : remise, localisation, services offerts, autres

7-5 Problèmes éventuels, remarques

Services obtenus

8 Taux de remise : minimum, moyen, maximum, exceptionnel, remise en nature

9 Fourniture des commandes

9-1 Satisfaction des demandes, proportion des non-fournis / 2 Délais de livraison, fréquence / 3 Facturation / 4 Echange des défectueux

10 Qualité du service

10-1 Office de nouveautés

10-2 Choix direct en magasin

10-3 Faculté de retours

10-4 Autres (conseils, recherches, infos,...)

10-5 Remarques, jugement sur le service rendu

11-1 Services paraissant souhaitables

11-2 Motifs éventuels de non obtention

Relations avec les libraires

12-1 Fréquentation des librairies pour aide aux acquisitions (voir, feuilleter les nouveautés, collecter catalogues, infos, ...)

12-2 Fréquentation de librairies non fournisseuses (lieu, motifs,...)

13 Animations, opérations communes dans les locaux ou ailleurs (signatures, fêtes du livre, ...)

14 Opinion sur les relations entre les deux professions (concurrence, complémentarité, développement de la lecture, multiplier l'offre,...), relations souhaitables à développer,...

15 L'information/formation sur la librairie, son fonctionnement, ses problèmes est-elle utile, suffisante, à développer pour les bibliothèques

16 Remarques, problèmes

ANNEXE 2

Guide d'entretien avec les libraires

Descriptif librairie : Nom, superficie, personnel

Vente aux collectivités

1-1 Part du CA vente de livres

1-2 Part du CA vente aux collectivités

2-1 Part du CA vente aux BM

2-2 Part du CA autres bibliothèques

2-3 Part du CA établissements scolaires

2-4 Part du CA autres collectivités

3-1 Importance du travail avec les collectivités en terme d'heures de travail ou d'emploi

3-2 existence d'un service spécifique

Rôle du travail avec les collectivités

4-1 maintien ou développement du CA, apport de clientèle, autres raisons

4-2 le travail avec les B.M a-t-il un rôle particulier ?

Vente aux B.M

5 Nombre de B.M. avec lesquelles la librairie travaille

6 La Librairie a-t-elle obtenu des marchés pour des B.M ?

6-1 si oui :

a)quels ont été à son avis les critères déterminants pour l'attribution du marché ?

b)cela entraîne-t-il des avantages ou des difficultés particulières ?

6-2 si non

a)a-t-elle répondu à des appels d'offre sans être retenue, pourquoi ?

b) pourquoi ne soumet-elle pas de propositions en réponse à des appels d'offre ?

Remise

7-1 Remises accordées aux B.M. : -minimum-moyen-maximum

7-2 critères déterminant le montant de la remise (montant, volume des commandes ; nature des commandes...)

7-3 quel serait le taux maximum que la librairie pourrait accorder ?
quel est le taux qui semble le plus acceptable ?

7-4 Devrait-il y avoir un taux maximum de remise aux bibliothèques fixé par convention ou par loi ?

Si oui, quel devrait-il être ?

8-1 Traitement des commandes : facile, difficile
si difficile, pourquoi ?

8-2 Difficulté de fournir certains titres : souvent, rarement
Motifs

8-3 Livraison

Si oui, problèmes, délais, fréquence

8-4 Paiement

8-5 Eventuellement, autres problèmes ou exigences particuliers des B.M.

Services fournis aux B.M.

9-1 Office de nouveautés : sous quelle forme (liste, colis, ...), faculté de retour

9-2 possibilité de choix direct en magasin, faculté de retour

10-1 conseils aux bibliothécaires, / 2 envoi d'informations, bulletins, catalogues, / 3 recherches bibliographiques

11 autres services ou avantages accordés (par ex. remise en nature, soldes exceptionnels,...)

Relations

12 Relations commerciales avec les bibliothèques : bonnes - plutôt bonnes - plutôt difficiles - difficiles
pourquoi ?

13 Devrait-on imposer aux bibliothèques d'acheter uniquement chez les libraires de la ville ou du département ?

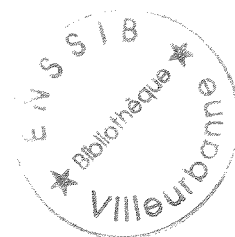
14 fréquentation des bibliothèques

15 animations, opérations communes avec les bibliothèques quel type, avec qui ?

16 Opinion sur les relations entre les deux professions (concurrence, complémentarité,...), relations souhaitables,....

17 L'Information/formation sur les bibliothèques, leur fonctionnement, leurs

~~problèmes est-elle suffisante, utile pour les libraires.....~~





959439A