

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

**Diplôme de Conservateur  
de Bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

**La qualité, l'innovation, et leur perception  
par le public à la Médiathèque E. Rostand  
(Paris 17e)**

**Gérard BARTHELEMY**

sous la direction de :  
**Anne MAYERE, maître de conférences  
à l'ENSSIB.**



**1992**

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

**Diplôme de Conservateur  
de Bibliothèque**



**MEMOIRE D'ETUDE**

La qualité, l'innovation, et leur perception  
par le public à la Médiathèque E. Rostand  
(Paris 17e)

Gérard BARTHELEMY

sous la direction de :  
Anne MAYERE, maître de conférences  
à l'ENSSIB.

1992

DCB

35

1992

**Je remercie toutes les personnes de la Médiathèque E. Rostand, qui ont su si bien m'accueillir, et m'aider à réaliser ce mémoire.**

**Je remercie particulièrement :**

- Monsieur Grange, Directeur du Bureau des bibliothèques de la Ville de Paris.**
- Monsieur Netzer, chargé d'études et responsable des statistiques des bibliothèques de la Ville de Paris.**
- Maria Courtade, Jacques Cuzin, Michel Breton, conservateurs de la Médiathèque E. Rostand.**
- Sylvie Teyssier et Alexandre Chautemps, bibliothécaires de la Médiathèque E. Rostand.**
- Claude Baudet et les bibliothécaires de la section jeunesse de la Médiathèque qui m'ont très bien accueilli dans leurs bureaux.**

**Je dédie ce travail à Marianne et à Angelo.**

**Barthélémy, Gérard.** - La qualité, l'innovation, et leur perception par le public à la Médiathèque E. Rostand (Paris 17<sup>e</sup>). Mémoire ENSSIB 1992.

**RESUME :** Ce mémoire étudie comment un processus d'innovation, ayant pour objectif la qualité, a été mis en place dans une nouvelle médiathèque de la Ville de Paris de 1990 à 1992. L'innovation centrale est un nouveau système de classement des collections. Une enquête sociologique par entretiens évalue comment le public perçoit l'innovation et la qualité dans cette médiathèque.

**DESCRIPTEURS :**

- Innovation
- Qualité
- Lecture publique
- Enquête opinion
- France
- Paris

**ABSTRACT :** This report examines how an innovation process, the aim of which is quality, has been set up in a new Paris multi-media library from 1990 to 1992. The main innovation is a new classification scheme of the collection. An opinion inquiry by interview has been done to measure how its public has perceived innovation and quality.

**KEYWORDS :**

- Innovation
- Quality
- Public reading
- Opinion inquiry
- France
- Paris.

## PROBLEMATIQUE INTRODUCTIVE

Ce mémoire a pour premier objectif de montrer comment la qualité et l'innovation ont été les deux axes principaux qui ont présidé à la conception de la Médiathèque E. Rostand ; le second objectif est de mesurer comment la qualité, l'innovation et la bibliothèque sont perçues par son public, au moyen d'une enquête sociologique qui prend la forme d'entretiens réalisés avec certains usagers à partir d'un questionnaire.

A travers une étude analytique du fonctionnement interne et externe de cette médiathèque, il s'agit de montrer que la qualité du service rendu au public et la qualité des conditions de travail du personnel ont été les objectifs centraux du processus complexe de conception et d'élaboration de la Médiathèque E. Rostand ; l'innovation n'y est qu'un moyen au service d'un but, la qualité du service fourni aux usagers.

L'innovation dans la Médiathèque s'articule autour d'un nouveau système de classement et de présentation des livres dont l'idée vient de Jacques Cuzin, qui a été directeur de cet établissement pendant toute sa phase de conception, et de son ouverture le 22 janvier 1992 au 30 septembre 1992 : il est actuellement en détachement, comme conseiller des bibliothèques du Mali. Son successeur Michel Breton est favorable à la poursuite de cette expérience qui commence à être connue dans le monde des bibliothèques françaises et remporte un grand succès auprès d'un public sans cesse croissant : le nombre des nouvelles inscriptions ne tarit pas au fil des mois.

Ce système de présentation des livres, dénommé CODA, rompt avec la classification Dewey qui est considérée comme trop complexe pour les usagers de lecture publique (orientation dans la bibliothèque assez difficile, repérage des livres délicat, cotes trop longues et difficiles à mémoriser, reclassement des livres quasiment impossible par les lecteurs) ; la classification Dewey disperse les livres au lieu de les regrouper et fait obstacle à l'interdisciplinarité. Le principe de base de CODA, au contraire, est de répartir les livres par sujet, par thème, (et non par disciplines, organisation du savoir

connotée "scolaire"), en "paquets" (terme technique de CODA) d'une tablette de rayonnage (environ 40 livres) portant la même cote composée d'une lettre, d'un chiffre, d'une lettre, sans sous-classement alphabétique, sauf 17 paquets (ex. cinéma, musique, politique, psychologie, sociologie...) dans lesquelles les auteurs ou les interprètes sont particulièrement importants. Je pense que ce système de classement et de présentation des collections part du postulat qu'une bibliothèque de lecture publique de cette taille (1820 mètres carrés) doit avoir un fonds d'une taille optimale d'environ 60 000 livres constamment actualisé et desherbé. Ce système est évolutif dans sa conception même : vraisemblablement, de nombreux facteurs feront évoluer la taille et le nombre des paquets. C'est pourquoi il est absolument indispensable qu'il soit géré par micro-informatique et que l'établissement soit doté des équipements lui permettant de faire évoluer sa signalétique. L'équipement micro-informatique offre de plus la possibilité de réaliser et de modifier plusieurs outils d'orientation et de recherche mis à la disposition des lecteurs.

- Deux bornes d'information et d'orientation tactiles (équipements n'existant pas encore à la BPI et à la Médiathèque de la Cité des sciences, pionnières en matière de technologies de pointe!) donnent les informations générales sur la Médiathèque et permettent de localiser un sujet assez large.

- Un plan de classement CODA, imprimé et facilement modifiable par micro-informatique est disponible au bureau d'information de chaque étage : il indique clairement la place de chaque cote et la structure du classement, avec tous les renvois nécessaires. Ce document est complété par un index alphabétique des sujets et des cotes correspondantes.

Les usagers disposent en outre de six terminaux d'OPAC pour les recherches fines.

Le système CODA est complété par une signalétique volontairement sobre, mais très lisible, qui fait intentionnellement beaucoup plus ressortir les sujets que les cotes, car les usagers s'intéressent avant tout aux sujets et les cotes ne sont qu'un moyen d'y accéder.

La volonté et les qualités d'un professionnel réellement entreprenant et innovateur, Jacques Cuzin, ont permis la mise au point du système

CODA ; ce système a été possible grâce à l'appui du Bureau des bibliothèques et de la Direction des affaires culturelles de Paris, et grâce à l'enthousiasme et la compétence des membres de l'équipe de la Médiathèque. La mise en place de ce projet audacieux est aussi due au fait qu'il s'agissait d'un établissement neuf d'une taille moyenne ; ceux qui l'on réalisé connaissaient à l'avance sa dimension pionnière ; l'audace du projet est tempérée par le fait que les bibliothécaires prennent la précaution d'indiquer la cote Dewey au verso de la page de titre et par le fait que la Médiathèque fait partie d'un réseau informatisé dont les cotes sont en Dewey : en cas de difficulté, il est toujours possible de revenir en arrière.

Ce projet a été accepté car il repose sur une ambition : rendre un service de qualité à des publics plus larges que le public habituel des bibliothèques, en leur simplifiant la tâche ; nous verrons que l'innovation centrale, CODA, n'a été possible, que grâce à d'autres innovations. Une politique également innovante a été menée en matière de ressources humaines : le recrutement, la formation, l'animation, la motivation et l'implication des membres de l'équipe se sont faites de manière relativement originale. A la Médiathèque E. Rostand on n'innove pas pour innover, mais toujours pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

## **PREMIERE PARTIE : INNOVATION ET QUALITE : ELEMENTS DE REFLEXION**

L'innovation et la qualité sont l'objet d'une très abondante littérature, surtout dans les dernières décennies. Ces deux thèmes sont le plus souvent liés et sont associés au thème de la gestion des ressources humaines.

### **a/ L'innovation**

Pour définir l'innovation dans le monde professionnel et social, les auteurs s'accordent pour dire qu'il s'agit le plus souvent de l'introduction réussie de nouvelles idées, de nouvelles machines, de nouvelles procédures, de nouveaux modes d'organisation, de nouveaux produits, de nouveaux services ; il y a assez peu de littérature sur les innovations n'ayant pas connu le succès, sinon pour en tirer des enseignements. La notion d'innovation est souvent associée à celles d'imagination, de création et d'invention. Il faut cependant noter qu'une innovation est une invention effectivement réalisée : de nombreuses inventions, pourtant très ingénieuses, ne connaissent pas de diffusion sur le marché. Certains auteurs remarquent qu'une invention ne devient pas nécessairement une innovation : pour cela il faut qu'elle corresponde aux besoins d'une époque et qu'elle soit prise en charge par un entrepreneur efficace. Ainsi Schumpeter, le célèbre économiste, distingue cinq cas type d'innovation :

- La fabrication d'un produit nouveau.
- L'introduction d'une méthode de production nouvelle.
- La réalisation d'une nouvelle organisation.
- L'ouverture d'un débouché nouveau.
- La conquête d'une nouvelle source de matières premières ou de produits nouveaux.

Pour lui, l'innovation est ce processus d'introduction sur le marché de produits nouveaux ou de nouvelles méthodes de production ; le processus d'innovation est mis en place par un entrepreneur qui court des risques, car il n'est jamais sûr que le marché sanctionnera favorablement l'innovation qu'il a développée.

Dans les grandes organisations, l'équivalent de l'entrepreneur est

l'intrapreneur : cette personne est douée des mêmes qualités pour introduire l'innovation, mais en plus elle doit savoir convaincre son entreprise pour faire admettre ses propositions innovatrices contre la tendance des organisations au conservatisme.

De nombreux auteurs insistent sur le fait que l'innovation est un processus qui s'inscrit dans le temps, qu'il s'agit souvent d'un assemblage ingénieux de connaissances et de techniques déjà connues et qu'elle comporte une part de risque. Ainsi Gaffard et Amendola dans La Dynamique économique de l'innovation (page VII) soulignent que : "l'innovation ne saurait être réduite à un moment particulier qui serait celui de l'installation de la nouveauté, mais qu'elle doit au contraire, être conçue comme une séquence d'événements dont l'articulation est essentielle quant à la nature et à la configuration du processus engagé".

Chesnais et Nicolon dans Six études de cas d'innovations techniques écrivent : " L'innovation n'est pas le but de l'activité de l'entreprise ; elle n'en est que l'un des moyens et comme tel, elle est subordonnée à la réalisation des objectifs que se fixe l'entreprise". Pour une entreprise le but est de se développer et de faire des profits, pour un service public, ce qui est le cas de la Médiathèque E. Rostand, l'objectif est de servir mieux un plus grand nombre d'utilisateurs.

E. Morin dans Sociologie (page 434) expose la question de savoir si le progrès, le changement, les innovations sont un phénomène discontinu ou non : "L'évolution est le produit de multiples changements ; ces changements doivent être considérés comme des sauts ou ruptures dans un continuum qui sinon serait purement cyclique-répétitif ; chaque changement peut être considéré comme une rupture (d'équilibre, d'homéostasie) et finalement, toute évolution peut être considérée comme désorganisation (partielle, locale, ou générale) suivie de réorganisation, c'est-à-dire provoquant une réorganisation laquelle, à son tour, se trouve affectée par le changement nouveau". Il se pose aussi la question de savoir qui sont les innovateurs (page 57) : "souvent , ce sont les marginaux et les non intégrés (dans les grandes organisations, les grandes entreprises, les petites spécialisations, les grands systèmes) qui produisent le plus de découvertes".

H. Mendras et M. Forsé dans Le changement social : tendances et paradigmes (page 77) s'intéressent à la façon dont se diffusent les innovations à partir d'enquêtes sur les achats de nouvelles machines chez les agriculteurs et de produits chez les consommateurs : plusieurs centaines d'enquêtes montrent qu'on retrouve toujours le même rythme d'adoption dans le temps, ce qui permet de répartir les consommateurs en "pionniers, innovateurs, majorité précoce, majorité tardive, retardataires, réfractaires". Cette typologie est utile pour comprendre les rythmes d'adoption des innovations par les usagers de bibliothèques et quelles actions mener pour que cette adoption devienne facile pour la plus large majorité possible. Ils exposent ensuite (page 78) "les traits caractéristiques des pionniers et des innovateurs par contraste avec la majorité :

- niveau d'instruction plus élevé, niveau social plus élevé ou en mobilité sociale ascendante.
- écoutent, regardent, lisent plus de mass média.
- participent plus aux institutions sociales et aux associations.
- ont plus de facultés d'empathie et des aspirations plus élevées.
- sont plus ouverts au changement en général.
- plus favorables à l'école et à la science.
- l'âge n'est pas discriminant,..."

Ces caractéristiques nous intéressent, car d'un point de vue bibliothéconomique, elles nous donnent des indications sur le type de dispositifs et de procédures susceptibles d'être mises en place selon le profil sociologique du public desservi.

L'innovation naît dans un cadre, que ce soit une entreprise ou un service public ; dans ce cadre elle a besoin d'un concepteur, nommé "entrepreneur" par Schumpeter.

Dans "L'innovation : pour le meilleur et pour le pire", Danièle Blondel souligne à propos des entrepreneurs : "Les biographies des grands entrepreneurs montrent que leurs réussites résultent rarement de l'exploitation d'une seule idée particulièrement fulgurante, mais plutôt de l'intelligence et de la rapidité avec lesquelles ils surent exploiter en permanence le flux des idées nouvelles qui étaient à leur disposition ou qu'ils contribuaient à nour-

rir” ; c’est avec des techniques semblables à celles de ces grands entrepreneurs qu’ ont été élaborées et mises en place les nombreuses innovations de la Médiathèque E. Rostand.

Dans “Innover, c’est gagner” (page 60) Battini examine quelles doivent être les qualités d’un entrepreneur-innovateur :

- “il doit avoir un projet,
- il doit savoir choisir une stratégie pour le réaliser,
- il doit choisir une équipe et l’animer,
- il doit être gestionnaire et “contrôleur”,
- il doit être un homme de dialogue”.

Nous verrons comment tous ces éléments sont présents dans la réalisation de la Médiathèque E. Rostand. Battini souligne que l’innovation prend des formes très différentes selon la taille de l’entreprise : selon qu’il s’agit d’une petite entreprise ou d’une très grande, les processus mis en oeuvre sont assez radicalement différents. De nombreux auteurs remarques que les PME innove beaucoup plus que les grandes entreprises, car, entre autres causes, elles comportent souvent moins de lourdeurs dans leurs processus de décision et de fonctionnement.

Ainsi le grand groupe Lesieur a fait un accord avec plusieurs PME particulièrement innovantes en matière de produits alimentaires : il met à leur disposition les moyens et les savoir-faire de ses services de marketing et de promotion, et ainsi permet une bien plus grande diffusion de leurs produits ; les PME apportent leur créativité en matière de produits : les deux y trouvent leur bénéfice et Lesieur se garde bien d’absorber ces firmes, car en s’intégrant à un grand groupe elles risqueraient de perdre leurs capacités dynamiques donc innovantes. Il est possible de mettre en parallèle cette expérience avec celle de la Médiathèque E. Rostand : c’est parce qu’elle appartient à un “grand groupe”, les services publics de la Ville de Paris et à un réseau structuré de bibliothèques, que le système CODA, outre le talent professionnel de Jacques Cuzin, a pu être expérimenté ; un maire d’une petite ou d’une moyenne ville aurait réfléchi à deux fois avant de se lancer dans une innovation qui comporte toujours une part de risque.

Danièle Blondel, dans L’innovation, pour le meilleur et pour le pire (pages 78-79), montre , à partir d’exemples concrets, que jusqu’aux années

60 les grands groupes innovaient le plus, et que depuis les années 70-80, l'innovation est surtout le fait de beaucoup plus petites entreprises.

## **b/ La qualité**

Historiquement, la recherche de la qualité et l'amélioration de la productivité du travail ont été les deux principaux moteurs du progrès technique et social. Le dix-neuvième siècle fut avant tout une période pendant laquelle la quantité prédomina ; le premier tiers du vingtième siècle, bénéficiant d'une économie fondée sur l'offre, eut assez peu à se pencher sur la qualité : c'est l'apogée du taylorisme et l'effort sur la qualité porte essentiellement sur la détection des défauts. La réflexion et l'action sur la qualité date des années 1930 quand l'économie devient une économie de la demande.

Philippe Hermel, dans "Qualité et management stratégique : du mytique au réel" (pages 24 à 36) distingue une évolution dans les conceptions et la pratique de la qualité :

- Années 1930 : le contrôle qualité : le but en est la maîtrise de la qualité du produit final à partir de statistiques, de probabilités, d'échantillonnages, de métrologie ; la qualité est gérée par des ingénieurs et des spécialistes de la qualité.

- Années 1950 : l'assurance qualité : l'objectif est la fiabilité du service et la confiance du client ; il s'agit de prévenir la non-qualité. Les acteurs en sont toutes les personnes de l'entreprise et les procédures sont organisationnelles et techniques.

- Années 1970-80 : la qualité totale : le but est l'excellence par la gestion globale de la qualité des actes et des produits ; cette recherche de l'excellence repose sur la formation, la motivation et l'implication des hommes de l'organisation et de son environnement proche.

Notons que ce mouvement vers la qualité est né aux Etats-Unis ; le Japon en a tiré des enseignements et développé la technique. De nos jours les Etats-Unis s'inspirent du principe japonais : ce ne sont pas les spécialistes de la qualité qui font la qualité mais la mobilisation et l'implication de la totalité du personnel. Ils importent également l'idée que l'entreprise doit chercher ses informations sur la qualité des produits et des services rendus,

essentiellement auprès de ses clients. Dans la conception de la qualité totale la qualité est conçue comme un objectif, une démarche, un comportement opiniâtre et continu de chaque personne de l'entreprise. Ainsi

Ishikawa, dans Le TQC ou la qualité totale insiste pour que la qualité soit l'affaire de tous : "Dans l'étape ultime de la gestion de la qualité, les services de comptabilité et du personnel y trouvent aussi leur rôle. A plus forte raison, le service commercial joue un rôle très important ; du fait de ses contacts quotidiens avec les utilisateurs, il doit participer à la conception et à la fabrication de nouveaux produits convenant véritablement. C'est la gestion de la qualité à la japonaise : sa principale caractéristique en est la participation de tout le personnel et de tous les services".

Dans le même livre (page 123), Philippe Hermel fait ressortir que : "Le management de la qualité nécessite donc sans conteste une qualité des conceptions et pratique de management, qui va à notre avis jusqu'au management participatif". Il indique ensuite les sept axes du management participatif ; ce sont :

- Une stratégie de développement et de progrès.
- Des dispositifs de concertation et de coordination.
- Un développement et une activation des savoir-faire de management de l'encadrement.
- Des outils et des indicateurs de pilotage.
- Une amélioration de la qualité de vie au travail.
- Un assouplissement des structures.
- La création de situation d'engagement et de valorisation de chacun.

Dit autrement, il n'y a pas de réel management de la qualité sans management participatif ; nous verrons que ces sept éléments sont à l'oeuvre, avec plus ou moins d'intensité, dans le fonctionnement de la Médiathèque E. Rostand.

Dans "Servuction : le marketing des services" Eiglier et Langeard font ressortir ce qui est spécifique aux services par rapport à la production et à la diffusion des produits industriels ; dans la servuction ou "processus de création et de production du service", dans la mesure où le bénéficiaire est un des acteurs de la prestation, la qualité du service a une dimension psycholo-

gique importante, et le facteur temps joue un grand rôle : ainsi la même prestation fournie par la même personne sera perçue de manière différente selon l'humeur du jour du prestataire et du client ; de même, au fil du temps, selon la variété des expériences du même type de service, l'opinion du client ou de l'utilisateur variera considérablement. En fait, il n'existe pas réellement de mesure objective du service rendu, c'est pourquoi il faut procéder à des sondages fréquents pour évaluer la satisfaction des usagers du service : cette évaluation est aussi importante pour les services publics que pour les services commerciaux. Pour améliorer la qualité, outre ces sondages fréquents, ces deux auteurs préconisent des audits de la servuction, à intervalles réguliers assez espacés. Ils recommandent aussi la mise en place de cercles de qualité, structures particulièrement bien adaptées aux services, qui permettent de motiver le personnel en contact avec le public et de canaliser ses énergies novatrices : nous verrons que les réunions générales fréquentes de l'équipe de la Médiathèque, outre leur fonction d'information et de réflexion, jouent un rôle de cercle de qualité sans en porter le nom.

Un autre aspect de la servuction, applicable à tout service public, est la gestion des flux ; Eiglier et Langeard souligne que "la gestion des flux est une des responsabilités majeures du manager de la servuction". Ainsi dans une bibliothèque publique du type de celle dont nous parlons, pour qu'une bonne qualité de service soit effective, il faut d'abord que les services soient largement ouverts quand les usagers sont libres : ainsi à E. Rostand la section jeunesse connaît ses plus longues plages d'ouverture le mercredi et le samedi malgré son personnel restreint ; de même la section adulte ouvre le samedi jusqu'à 19 heures. Pour satisfaire les personnes qui travaillent assez tard le soir, une "nocturne" a été instituée le jeudi soir jusqu'à 22 heures.

La gestion des flux consiste aussi à trouver les moyens d'"organiser et de minimiser les files d'attente" : à cette fin, à la Médiathèque, deux postes de prêt sont utilisés aux moments d'affluence.

## **DEUXIEME PARTIE : LA MEDIATHEQUE EDMOND ROSTAND**

### **1/ PRESENTATION DE LA MEDIATHEQUE DANS LE RESEAU DES BIBLIOTHEQUES DE LA VILLE DE PARIS**

La Médiathèque E. Rostand est une des 64 unités du réseau des bibliothèques de lecture publique de la Ville de Paris, réseau qui est sous la tutelle du Bureau des bibliothèques, lui-même dépendant de la Direction des affaires culturelles. Ce réseau dispose du Service technique : il effectue les tâches centralisables dans une perspective de rationalisation et de productivité du travail ; à cela s'ajoute le fait que les achats de documents en nombre permet d'obtenir des tarifs préférentiels. Le Service technique s'appuie sur un réseau de commissions organisées par thème ou par support qui sélectionnent des oeuvres de qualité pour les bibliothèques : ces sélections deviennent des listes dans lesquelles les bibliothèques choisissent leurs livres, tout en faisant par ailleurs des commandes directes. Le Service technique réalise ensuite l'achat, l'équipement, l'indexation et le catalogage informatisé des ouvrages, puis leur acheminement vers chacune des bibliothèques qui gère manuellement ou informatiquement ces ouvrages. A terme le Service technique effectuera le traitement intellectuel et matériel de toutes les commandes.

L'autre élément structurant du réseau est le système informatique LIB 100, version 28, de la société C. L. S. I. (Computer Library Service Incorporated). Ce système gère les inscriptions, les transactions, les réservations, les statistiques et constitue une assez importante base de données puisqu'actuellement un quart des ressources des bibliothèques de lecture publique de la Ville de Paris y sont consultables par le public. Un système de consultation par minitel est à l'étude : quand il sera opérationnel, les usagers pourront obtenir des informations générales sur les bibliothèques, consulter leur "compte", localiser et réserver un document.

Le Service technique a emménagé cette année dans des locaux spacieux qui comprennent une réserve dans laquelle, après un tri, est effectué la conservation d'un ou deux exemplaires des ouvrages qui sont "désherbés" : à terme la télématique permettra aux usagers de consulter cette réser-

ve et d'obtenir dans un délai maximum de quatre jours à la bibliothèque proche de leur domicile le document souhaité.

Ainsi, à moyen terme, toute personne pouvant utiliser un minitel aura accès à la totalité des ressources des bibliothèques de la Ville de Paris tout en gardant l'avantage d'un service de proximité. L'accès télématique à la réserve et aux fonds de toutes les bibliothèques depuis le domicile constituera l'un des éléments importants d'un service de qualité. Un service de prêt inter-bibliothèques par navette rapide est en projet : ce n'est plus le lecteur qui va vers le livre, c'est le livre qui va vers le lecteur. Dans une interview récente pour le journal interne des bibliothèques de la Ville de Paris "Biblioth'échos...nomie", Paul Grange, Directeur du Bureau des bibliothèques, déclarait : "...ma préoccupation majeure, qui certes rejoint celle de l'ensemble du personnel, c'est la qualité du service que nous rendons au public".

## **2/ LA MEDIATHEQUE EDMOND ROSTAND**

### **a/ Situation géographique**

La Médiathèque E. Rostand est le deuxième établissement du réseau des Bibliothèques de la Ville de Paris à porter le nom de médiathèque. Elle est située 11 rue Nicolas Chuquet dans le 17<sup>e</sup> arrondissement. Deux autres implantations avaient été pressenties dans la partie ouest de cet arrondissement qui avait besoin d'un équipement d'une telle surface (1820 mètres carrés), mais n'ont pas pu être réalisées, dont une à cause d'une pétition du voisinage. La Médiathèque n'est pas très facile à trouver : elle est située dans une petite rue tranquille ; cependant, deux panneaux indicateurs et un drapeau national permettent de la localiser.

### **b/ Description topographique**

Quand une personne vient pour la première fois à la Médiathèque E. Rostand, elle constate la présence, dans l'entrée même, d'un moniteur vidéo qui donne des informations sur les conditions d'accès à la Médiathèque et sur ce qu'on peut y trouver. Dix mètres plus loin, bien visible, située près de la porte de l'ascenseur, une borne interactive, présentant le même écran et proposant : "Touchez-moi", donne une image résolument moderne du lieu. L'impression de clarté donnée par la façade blanche, est renforcée par la couleur claire du sol, du plafond et du mobilier. Le visiteur remarque ensuite une signalétique précise et très lisible, puis deux tables-paquebots présentant l'une une exposition thématique de livres, l'autre des acquisitions récentes ; à côté sont installés un présentoir de nouveautés et des étagères surmontées du bandeau suivant : "Des livres... pour lesquels nous avons un penchant"... et l'on découvre que des livres mis en valeur sont placés sur des étagères qui... penchent vraiment. Ainsi, dès l'entrée, bien en évidence, les lecteurs se voient proposer des livres selon quatre formules différentes, avec une note d'humour encourageant la recherche dans la bonne humeur !

La médiathèque s'organise sur quatre niveaux et les livres sont classés selon le système CODA qui a été élaboré par un groupe de travail composé de conservateurs de la Ville de Paris et par l'équipe des bibliothé-

caires de la Médiathèque ; ce système, entièrement nouveau, a pour principale caractéristique de regrouper les documents, selon des techniques assez semblables à celles de la librairie, alors que la classification Dewey a tendance à les disperser. La répartition du fonds et des différents secteurs de la médiathèque est la suivante :

- Rez-de-chaussée : on y trouve la littérature (romans, poésie, théâtre, oeuvres littéraires diverses et ouvrages de et sur un auteur tous ensemble regroupés sous une même cote : dans certaines bibliothèques, le classement Dewey placera les ouvrages de et sur Shakespeare sous un minimum de quatre cotes différentes). Plus près de l'entrée sont présentées les œuvres de fiction en gros caractères, les ouvrages sur la maison et le jardin, les livres sur les prénoms, les noms de famille et les noms de lieux, les bandes dessinées pour adultes, la presse quotidienne et les magazines généralistes. Les bandes dessinées et les ouvrages sur la maison et le jardin ont été placés là volontairement comme produits d'appel.

- Premier étage : à ce niveau sont regroupés les documentaires, sauf ceux concernant les arts et les spectacles, qui ont été rapprochés des disques compacts et des vidéocassettes au deuxième étage. A cet étage se trouvent aussi les ouvrages généraux tels qu'encyclopédies, dictionnaires, Who's who, etc... Notons que les usuels concernant un sujet particulier sont classés en tête de celui-ci, toujours dans la perspective de regrouper ce qui est naturellement regroupable : ainsi les dictionnaires de philosophie, de psychologie ou de politique sont classés en tête de chacun de ces secteurs.

- Le deuxième étage propose des vidéocassettes, des disques compacts, des partitions, un espace de visionnement de documents vidéo et un espace d'écoute de documents sonores. Notons à cet étage une innovation dans l'aménagement mobilier destiné à favoriser la fréquentation adolescente : il est bien connu que les jeunes désertent les bibliothèques vers l'âge de 14-15 ans ; en conséquence, la Médiathèque a conçu un espace de style "bis-tro" décoré d'une façon plaisante afin d'attirer les adolescents. Cet "espace ados" contient des ouvrages de littérature, des documentaires empruntables

et des bandes dessinées prévues pour la lecture de détente sur place ( il est possible d'emprunter des bandes dessinées à la section jeunesse et à la section adulte).

- Le troisième étage est consacré aux enfants de 18 mois à 13 ans. Cet espace comporte aussi une salle d'heure du conte confortable, équipée d'une installation vidéo de qualité, et un atelier pour des activités spécifiques.

Les terminaux d'interrogation du catalogue et les bornes interactives sont répartis de la façon suivante :

- Au rez-de-chaussée, une borne interactive d'information et d'orientation, et deux terminaux d' OPAC.
- Au premier étage une borne identique, deux terminaux d'OPAC et une borne CD-ROM.
- Au second, un terminal d'OPAC.
- Au troisième, un terminal d'OPAC.

### **c/ Ressources humaines**

Le personnel est composé de 19 personnes titulaires (2 conservateurs, 9 bibliothécaires-adjoints, 3 adjoints administratifs, 4 adjoints administratifs de bibliothèque, 1 ouvrier relieur), dont plusieurs à temps partiel, de 4 vacataires qui font 20 heures de service, d'un AFIP et d'un CES à mi-temps ; 3 personnes font le ménage chaque matin.

Sur l'organigramme de la Médiathèque le personnel est réparti en trois secteurs : Jeunesse, Adultes et adolescents, Service commun. En fait vu<sup>l'</sup> l'importance du service public, et pour diversifier le travail quotidien de chacun, le principe de la polyvalence maximum est appliqué, ce qui n'empêche pas la spécialisation et la responsabilisation de chacun. Cette souplesse et cette diversité dans les fonctions favorise<sup>nt</sup> la motivation, l'intérêt au travail, la discussion, et bien sûr l'amélioration des procédures ; de plus, à la Médiathèque le maximum d'opérations sont effectuées à l'aide de l'informatique : c'est une technologie qui implique échange et entraide si l'on veut éviter des dysfonctionnements.

**d/ Horaires d'ouverture**

La Médiathèque est ouverte du mardi au samedi de 10 à 19 heures, sauf le jeudi de 14 à 22 heures. La section enfantine connaît les mêmes horaires, sauf les mardi, jeudi et vendredi où elle est ouverte de 16 à 19 heures.

**e/ Statistiques de prêt et d'inscription**

Ayant ouvert le 22 janvier 1992, la Médiathèque a "produit" les chiffres suivants :

	PRETS	INSCRIPTIONS
janvier	6000	1282
février	20349	1391
mars	23484	872
avril	27839	835
mai	22382	470
juin	25969	391
juillet	23423	375
août	14812	116
septembre	34758	832

L'objectif de 300 000 prêts, qui est fixé à l'échéance de deux ans d'ouverture, sera peut-être atteint au bout d'un an. C'est un beau succès.

### **3/ MISSIONS ET POLITIQUE DE LA MEDIATHEQUE**

Les missions de la Médiathèque, telles que les définit Jacques Cuzin et actuellement son successeur Michel Breton, sont les suivantes : loisirs, information-documentation et éducation. Il n'est pas question de privilégier aucun de ces aspects, même si les enquêtes sociologiques et l'expérience montrent que dans leur grande majorité les lecteurs empruntent surtout pour leurs loisirs. Néanmoins la sélection des documents est faite sur des critères exigeants de qualité ; ainsi la lecture de "loisirs", l'écoute de musique et le visionnement de films deviennent des activités formatrices et épanouissantes.

#### **a/ L'animation**

L'aspect animation est peu développé dans les bibliothèques et les médiathèques de la Ville de Paris, car c'est une dimension de l'action culturelle très bien effectuée par d'autres institutions culturelles. Cependant, un effort particulier est fait ici par les membres de l'équipe, pour mettre en valeur le fonds aussi bien sur les tables-paquebots que sur les rayonnages eux-mêmes. De même les programmations vidéo et la possibilité de visionner des programmes diffusés par satellite sont des facteurs d'animation. La section "jeunesse" fait un effort particulier pour accueillir des classes et leur prêter à chacune une trentaine de livres, afin d'augmenter la rotation des livres et les possibilités de lecture éducative.

#### **b/ Nouveaux publics**

Un des objectifs de la médiathèque est d'attirer et de satisfaire les personnes qui, jusqu'à maintenant ne fréquentaient pas de bibliothèque : une campagne de publicité, faite juste avant l'ouverture de la médiathèque, dans les commerces, les écoles et dans les bulletins municipaux, et l'apposition d'affiches autour des arbres du quartier montrent que la Médiathèque E. Rostand vise réellement tous les publics. Mettre au point une signalétique claire et lisible, inventer un système de classement simple, CODA, c'est vouloir vraiment se mettre à la portée d'une population qui ne s'était jamais sentie concernée par les bibliothèques.

### **c/ Répartition de l'espace**

La surface de la médiathèque est relativement restreinte, 1820 mètres carrés répartis sur quatre étages ; c'est la principale raison pour laquelle il a été choisi de ne pas "gaspiller" l'espace avec une salle de travail et d'usuels, mais de répartir les espaces de consultation sur place à tous les étages et le plus près possible des rayonnages ; le choix a également été fait de ne pas acheter les manuels de premier cycle destinés aux étudiants, afin de ne pas favoriser un public universitaire qui dispose déjà à Paris de nombreuses autres possibilités, et qui occuperait les lieux au détriment des autres publics.

### **d/ Le fonds et le prêt**

La Médiathèque met à la disposition de son public un ensemble de 45000 livres (35000 pour les adultes, 10000 pour la jeunesse), 8000 disques compacts, 1500 vidéocassettes et méthodes de langues, 700 partitions, 163 titres de périodiques. Le fonds est encyclopédique et diversifié : il comprend déjà des livres en gros caractères, et contiendra bientôt des méthodes de langues sur cassettes et des livres enregistrés. Chaque usager peut emprunter gratuitement pendant trois semaines 4 livres, 3 bandes dessinées, 2 revues ou magazines, 2 partitions, et pendant une semaine, 1 nouveauté ; en payant une cotisation annuelle beaucoup moins élevée que les prix pratiqués par le secteur privé (CD = 165 F, CD+vidéo = 360 F), il peut emprunter 3 disques compacts pendant 3 semaines et 1 vidéocassette pendant 1 semaine (ces tarifs ont augmenté le premier novembre 1992). Ces larges possibilités relèvent d'une politique qui privilégie le prêt sur la consultation sur place : c'est une nécessité due à la relative exiguité des locaux. En cas de grand besoin d'un livre le catalogue informatisé permet aux usagers d'emprunter dans une autre bibliothèque de la Ville de Paris un ouvrage manquant ou non disponible à la Médiathèque.

### **e/ Sélection et classement de la littérature**

Pour la littérature Jacques Cuzin et son équipe ont fait le choix de constituer un fonds de classiques, valeur sûre et élément indispensable

d'une nouvelle bibliothèque, que le système CODA classe avec les oeuvres de fiction contemporaines : ce principe de mêler des genres différents, outre sa simplicité pour les usagers et le personnel, donne des occasions de "butiner", de découvrir, que le classement par genre (poésie, policier, science-fiction,..) permet beaucoup moins. Dans chaque genre les bibliothécaires ont procédé à une sélection stricte dont le critère est la qualité. Cette qualité intellectuelle et artistique est renforcée par la présentation matérielle des livres : une reliure solide préserve leurs jaquettes ; pendant la durée de mon stage j'ai pu apprécier à quel point l'attrait du fonds se joue également dans l'esthétique de l'objet "livre".

#### **4/ GESTION, ANIMATION ET FORMATION DU PERSONNEL**

A la base du projet et de la réussite de la Médiathèque E. Rostand il y a la personnalité généreuse de Jacques Cuzin, et ses qualités d'innovateur et de gestionnaire. Il y a aussi l'étendue et la richesse de son réseau d'amis et de contact professionnels qui lui permettent d'être informé de très nombreuses réalisations ; si on y ajoute sa curiosité, sa grande disponibilité aux autres et son charisme personnel, on voit à quoi tient le succès d'un équipement culturel de qualité réellement innovateur.

##### **a/ Recrutement du personnel**

Pour réussir dans cette entreprise, Jacques Cuzin avait besoin de s'associer un personnel dynamique, prêt à découvrir de nouveaux systèmes, de nouvelles technologies et de nouvelles façons de travailler.

Il a été recruté pour une grande part au sein du personnel des bibliothèques de la Ville de Paris pour des raisons administratives ; de plus, il voulait une équipe dotée d'expérience, de recul, capable de s'investir dans une expérience nouvelle dans laquelle l'erreur n'était pas permise. Le recrutement, échelonné, s'est effectué par entretien avec le directeur ; cela permettait de vérifier que les deux parties étaient d'accord sur le projet et la façon de le réaliser. Jacques Cuzin tenait également à ce que des adjoints administratifs, ayant une réelle expérience, se joignent à l'équipe pour enrichir de leur expérience administrative le savoir collectif de la bibliothèque ; il voulait aussi éviter des situations rencontrées dans son passé professionnel : des adjoints administratifs de bibliothèque qui ne font pas volontiers des travaux de standardistes et de secrétariat.

##### **b/ Stage sur l'accueil du public**

Peu avant l'ouverture de la Médiathèque ses responsables ont jugé nécessaire d'organiser un stage de trois jours sur l'accueil du public et la communication. Ce stage innovait, car, pour la première fois, il se déroulait sur le lieu même du travail et concernait toute l'équipe en même temps. Outre enseigner certaines techniques de communication et d'accueil, il a eu une fonction d'homogénéisation des comportements futurs de l'équipe et d'i-

nitiation pour ceux qui débutaient dans les bibliothèques. Ce stage a été un des moments forts qui ont soudé l'équipe de la Médiathèque.

### **c/ Animation du personnel**

A titre anecdotique, mais tout à fait révélateur, voici comment J. Cuzin s'adresse à son personnel : "équipe dynamique", "équipe de choc" ; quand le leader vous interpelle de cette façon, et est lui-même dynamique et motivé, vous ne pouvez pas faire autrement que lui montrer que vous êtes ce qu'il dit. C'est une technique de motivation du personnel qui a le mérite d'être très directe et valorisante, sans compter son aspect chaleureux.

Nous verrons plus loin que la Médiathèque a fait une campagne d'information et de publicité juste avant son ouverture : tous les directeurs de bibliothèque n'ont pas l'idée et l'audace de proposer avec succès à leur personnel d'organiser une tournée des commerçants du quartier pour se faire connaître d'eux, leur demander d'accepter le dépôt d'un distributeur de dépliants promotionnels, et d'aller apposer des affiches autour des arbres du voisinage. De telles propositions transforment le travail en une aventure passionnante, sans compter leur efficacité pour donner une certaine image d'un établissement.

### **d/ Délégation de pouvoir et responsabilisation**

Une large délégation de pouvoir est pratiquée par J. Cuzin : c'est un des moyens choisis pour impliquer les membres de l'équipe. Chaque personne est responsable d'une fonction particulière dans la Médiathèque (exemples : les réservations, gestion du cahier de suggestion,...). Cette technique de la délégation de pouvoir n'empêche en rien qu'il y ait un contrôle et un suivi de tous les dossiers par les responsables de la Médiathèque. Quand une question est à résoudre, deux ou trois personnes sont chargées d'étudier en commission des solutions ; fréquemment il y a des réunions générales des membres de l'équipe : elles ont une fonction d'information, de coordination et de décision. Les questions qui ont été étudiées par les différentes commissions sont débattues assez brièvement, car il s'agit de propositions élaborées, et une décision est prise. Les points en discussion et les

décisions concrètes sont très précisément et soigneusement notés par la secrétaire sur un registre : c'est un outil précieux de référence, les délibérations sont écrites, on peut les consulter, elles ont en quelque sorte force de loi. De nombreux ouvrages de management recommandent de fonctionner ainsi : il est bon que l'organigramme soit clair, que les responsabilités soient bien connues et qu'il y ait des traces écrites des orientations et des décisions prises.

## 5/ UNE CAMPAGNE D'INFORMATION ET DE PROMOTION NOVATRICE

Jacques Cuzin a estimé nécessaire de faire une campagne d'information et de publicité vers le public potentiel : c'est onéreux. Il s'est donc adressé à l'Ecole Nationale de Commerce , Boulevard Bessières, Paris (17e), qui a confié à deux étudiantes la réalisation d'un projet publicitaire de promotion de la Médiathèque. La campagne était absolument indispensable car la bibliothèque, située dans une zone très calme, un peu excentrée, a dans l'arrondissement et dans la ville de sérieuses concurrentes ( les bibliothèques Monceau, Batignolles, Brochant, Clignancourt ).

L'aspect novateur de cette campagne est double : c'est la première fois qu'une bibliothèque de la Ville de Paris fait une vraie campagne de publicité et fait appel à une école et à des étudiantes ; leur disponibilité, leur talent et leur enthousiasme ont largement compensé leur absence d'expérience.

Cette campagne a été conçue et organisée dans la plus pure tradition marketing : annonceur, produit, marché, analyse-diagnostic, cible marketing, axe, concept, stratégie de communication ( objectifs, cible, stratégie marketing, positionnement). Elle s'est appuyée sur un sondage fait dans le dix-septième arrondissement auprès d'un échantillon de 112 personnes qui ont été interrogées sur leurs loisirs, leur image des bibliothèques et ce qu'elles mettent derrière le mot médiathèque ; il en est ressorti une vision majoritaire de la notion de bibliothèque et de médiathèque comme devant être des lieux de découverte et d'ouverture sur le monde, conviviaux et ludiques : sur ces thèmes mobilisateurs, les deux étudiantes ont fait réaliser avec l'accord du Bureau des Bibliothèques et de J. Cuzin des affiches, des dépliants et des dossiers de presse.

Nous avons vu plus haut comment les supports de cette campagne de publicité ont été diffusés par l'équipe de la Médiathèque elle-même dans l'arrondissement : ce mode de diffusion s'il n'est pas totalement novateur est au moins original et crée une dynamique de motivation au sein du personnel. La Médiathèque n'est plus seulement le lieu où les personnes de l'équi-

pe travaille, c'est devenu la "maison" pour laquelle elles sont allées dans les rues et les magasins faire de la promotion.

Jacques Cuzin a su profiter de circonstances favorables pour faire une intense campagne d'information dans la presse locale (bulletins municipaux, France-Soir spécial 17e arr.) et nationale (Le Nouvel observateur et Livres-hebdo) et à la télévision (Paris première). Cette campagne d'information et l'aspect novateur de la Médiathèque ont amené de nombreux professionnels (bibliothécaires, documentalistes, architectes, élus,...) à faire une visite détaillée de la Médiathèque. Certains venaient de très loin. La trace de leur visite et leurs appréciations sont inscrites dans le livre d'or de la Médiathèque.

Pour favoriser la fréquentation de la Médiathèque dans ses premiers mois, des concours et des devinettes ont été organisés. Dans la même optique toute personne qui parvenait à parrainer deux nouveaux inscrits non-membre de sa famille, se voyait remettre une épinglette de la Médiathèque.

Toutes ces actions entreprises ont connu le succès. Elles contribuent à expliquer la fréquentation élevée de la Médiathèque.

## **6/ CODA : L'INNOVATION CENTRALE DE LA MEDIATHEQUE.**

L'innovation centrale de la bibliothèque E. Rostand est l'élaboration d'un nouveau système de rangement, de classement, de présentation et de cotation des documents, et notamment des livres, s'appuyant sur une signalétique simple, claire, bien lisible et réalisée avec un très grand soin. Ce système s'appelle CODA par référence à code, coda, code-à-barre : l'intention étant de montrer que c'est vraiment un code sans signification.

L'idée de ce nouveau système de classement des livres vient de Jacques Cuzin, directeur de la bibliothèque, à partir de visites de nombreuses bibliothèques, de son expérience et de sa réflexion sur la classification Dewey qui "satisfait le rêve universaliste des bibliothécaires mais a tendance à disperser les livres plutôt que de les regrouper".

### **a/ Pourquoi changer de classification ?**

Ce qu'il reproche à la classification Dewey, outre les critiques habituelles qui lui sont faites, est de proposer des indices trop longs, donc difficile à lire et à situer les uns par rapport aux autres, et d'être un système trop compliqué pour que les usagers puissent retrouver et reclasser facilement les livres. Il est très difficile de réaliser des cotes Dewey lisibles à une certaine distance ; par ailleurs, même le personnel stable éprouve parfois des difficultés à reclasser en Dewey, sans parler des vacataires et des usagers ! L'expérience montre que l'explication orale ou par panneaux informatifs des subtilités de la Dewey au grand public est délicate, au point que, dans certaines bibliothèques, ces panneaux parfois même n'existent pas.

En outre, selon J. Cuzin, en classant les ouvrages uniquement par discipline, la classification Dewey colle beaucoup trop aux catégories du système scolaire, catégories qui ont laissé des souvenirs négatifs à une proportion non négligeable de la population.

De plus la classification Dewey ne tient pas compte de la pluri- et de l'inter-disciplinarité, idées fécondes sur un plan intellectuel ; par ailleurs d'un point de vue pratique elle ne prend pas en compte les besoins des utilisateurs : ainsi, en règle générale, des ouvrages sur les enfants sont dispersés en 649.1 : puériculture, 618.92 : pédiatrie, 346.017 8 ou 362. 734: adop-

tion, etc...

#### **b/ Principes de base de CODA**

Les idées de base de ce nouveau système de classement des documents sont les suivantes :

- partir des besoins et des intérêts des usagers.
- adopter un système simple, bien lisible, évolutif et modifiable, aussi bien sur les rayonnages que dans les outils d'aide à la recherche des documents.
- présenter et regrouper les livres en s'inspirant de la manière dont les grandes librairies généralistes classent et présentent leurs ouvrages.

Le principe fondamental du système CODA est donc de regrouper les livres par sujet, en unité d'une tablette ou "paquet", (le système admet qu'un paquet puisse être composé d'une demi-tablette à deux tablettes, soit de 20 à 80 livres) auquel est attribué une cote de trois signes : une lettre, un chiffre, une lettre ; cela permet de faire des étiquettes normalisées comportant des signes de 6 mm de haut sur 5 mm de large ; cette cote de trois signes est inscrite par un scribeur sur une étiquette très lisible collée au dos de chaque livre (rares sont ceux dont la tranche mesure moins de 1,5 cm de large, et dans ce cas la solution adoptée est de coller l'étiquette en hauteur) ; le scribeur est une machine automatique à mémoire qui trace à l'encre de Chine les signes qu'on lui a commandés à partir d'un clavier. Le choix a été fait d'utiliser deux lettres pour permettre des combinaisons plus nombreuses qu'avec des chiffres : ainsi, en règle générale, les cotes CODA ne contiennent pas plus de trois signes (six signes quand les trois premières lettres du nom de l'auteurs sont indiquées, ce qui concerne 17 des 451 paquets de la Médiathèque) ; de plus les lettres sont, à l'expérience, plus mémorisables que les chiffres. Les chiffres et les lettres susceptibles d'ambiguïté ne sont pas utilisées.

#### **c/ Un exemple de paquet interdisciplinaire**

A titre d'exemple, j'ai fait un sondage à la tablette intitulée "Enfance".

S' y trouvent, par exemple, les livres suivants :

- M2S : Docteur Spock. Comment soigner et éduquer son enfant.
- M2S : L'enfance maltraitée : les violences dans les familles. sous la dir. de Annie Bouyx.
- M2S : Méredieu, Florence de. Le dessin d'enfant.
- M2S : Bettelheim, Bruno. Dialogues avec les mères : la première tâche, éduquer les parents.
- M2S : Cohen-Solal, Dr Julien. Comprendre et soigner son enfant.
- M2S : Aimer mal, châtier bien : enquêtes sur les violences dans les institutions pour enfants et adolescents. sous la dir. de Stanislas Tomkiewicz, Pascal Vivet,...
- M2S : Deshays, Elizabeth. L'enfant bilingue.
- M2S : Zanin, Philippe ; Sled, Pierre. Un sport pour votre enfant.
- M2S : Rossant, Lyonel. Hospitalisation des enfants. (aspect médical et psychologique).
- M2S: Olivier, Camille. Adopter un enfant. (aspects sociologique, psychologique et juridique).

A l'énumération de ces titres, il apparaît que le système CODA regroupe effectivement des livres concernant l'enfance sous des points de vue très variés : ainsi les découvertes des lecteurs sont favorisées ; si ces ouvrages avaient été classés en Dewey, l'utilisateur aurait été contraint de faire une recherche assez longue et délicate, pour certains sur l'OPAC, pour avoir quelque chance de les trouver.

#### **d/ CODA et la signalétique**

L'objectif central de CODA est de simplifier pour l'utilisateur le repérage et la recherche des livres ; à cette fin tout ce qui permet de faciliter la recherche a été pensé et élaboré très soigneusement :

- La signalétique des rayonnages est réalisée en lettres noires sur fond blanc : pour chaque intitulé la taille a été étudiée en fonction de la distance à laquelle elle doit être visible ; ainsi, en haut des épis les lettres font 5 cm de haut, la première lettre de la cote sur le côté des rayonnages 2,5 cm, et les intitulés des paquets sur les tablettes 1 cm. Sur les rayonnages disposés le long du même mur aux trois étages, les bandeaux de la signalétique sont

éclairés de l'intérieur, ce qui renforce encore leur agrément et leur lisibilité. La signalisation latérale est constituée de "panneaux" transparents et amovibles fixés sur le côté du rayonnage : y sont inscrits la première lettre des cotes contenues dans le rayonnage et les intitulés des paquets. Ce système privilégie les sujets au détriment des cotes : la problématique de l'utilisateur prime sur les habitudes ou les réflexes des bibliothécaires.

- La recherche par sujet peut se faire à partir de deux outils : un index alphabétique des sujets donnant la cote CODA. Il est géré par micro-ordinateur, et peut ainsi être remis à jour si nécessaire. Le plan de classement CODA, autre document, indique la répartition des cotes par étage, et des sujets à l'intérieur du plan de classement. Le même type de recherche peut être fait sur les bornes interactives qui, outre l'indication de la cote sur l'écran, donnent le plan de l'étage correspondant sur lequel clignote l'emplacement du rayonnage où se trouve le sujet recherché.

- Un effort important a été fait pour adopter un vocabulaire proche de celui d'une majorité d'utilisateur ; ainsi dans le rayon "Sciences et techniques" se trouvent par exemple les intitulés suivants : "Electronique et télécommunications", "Energie et chaleur", "Technologies", "Avions, ballons, fusées", "Trains", "Automobiles", "Bateaux", "Instruments de mesure et d'observation",...

- La recherche pluridisciplinaire est favorisée comme nous l'avons vu plus haut dans le paquet "Enfance" , notamment pour les sciences humaines et sociales ; néanmoins pour certains secteurs du savoir le classement est fait par discipline.

Le plan de classement CODA va loin dans le regroupement des livres : ainsi en littérature tous les types d'écrits d'un auteur et les livres sur cet auteur sont classés ensemble ; de même les ouvrages concernant un pays sont classés ensemble, qu'ils soient historiques, géographiques ou économiques. Par contre les guides touristiques sont classés à part et regroupés par collection, technique qui ressemble à celle de certaines librairies, mais qui peut dérouter les lecteurs familiarisés au principe du regroupement : cette décision a été prise pour son côté pratique, et parce qu'il a été estimé que bien souvent la recherche de guides touristiques est très spécifique.

### **e/ Elaboration de CODA**

La réflexion pour élaborer ce système nouveau de classement des livres s'est faite en deux temps : d'abord une commission, composée de bibliothécaires expérimentés de la Ville de Paris et de bibliothécaires de la future médiathèque, a conçu un système de "vedettes de regroupement" couvrant tous les domaines présents en lecture publique à partir de l'expérience anglo-saxonne et française de classement et de présentation par centres d'intérêt, et à partir de la table Dewey ; ensuite les bibliothécaires de la Médiathèque ont fait une mise en place des fonds sur les rayonnages, selon le plan de classement CODA, pour voir comment les ensembles de livres correspondant aux vedettes de regroupement s'articulaient les uns par rapport aux autres et pour voir si les paquets étaient harmonieux. Il est très intéressant de noter que les cotes ont été attribuées une fois le fonds mis en place sur les rayonnages, et non a priori dans un bureau comme cela se passe le plus souvent en Dewey.

Comme nous l'avons déjà vu les cotes sont composées de trois signes, sans sous-classement alphabétique par auteurs, sauf pour la fiction, et les domaines du savoir dans lesquels le nom des auteurs est fondamental : philosophie, sociologie, psychologie,... mais néanmoins, même dans ce cas, la brièveté et la lisibilité des cotes permettent un reclassement aisé.

Les signes composants ces cotes sont totalement arbitraires, mais parfois les concepteurs du système ont cherché à les rendre mémorisables : ainsi D regroupe les dictionnaires et le droit ; les dictionnaires généraux ont reçu la cote D1C, qui peut se lire DIC. Le plan de classement CODA est un système qui vise à simplifier les recherches en regroupant par sujet ; il est adapté à une certaine taille de bibliothèque publique encyclopédique. Il ne doit pas être repris tel quel par d'autres bibliothèques : par exemple, à la Médiathèque E. Rostand les cotes commençant par B (littérature) et C (la maison et le jardin) sont au rez-de-chaussée et, lorsque l'on monte dans les étages, logiquement et de façon linéaire, on progresse dans la suite de l'alphabet ; il serait absurde de calquer cette disposition dans une autre bibliothèque, puisque les éléments des cotes n'ont pas de signification : une des grandes qualités du système CODA est d'être modifiable et flexible. La

meilleure preuve en est qu'il a connu dix-sept versions successives lors de son élaboration.

#### **f/ CODA : évolution et développement**

Le plan de classement CODA peut en permanence évoluer : les outils informatiques et l'autonomie en matière de signalétique le permettent. Cette évolution peut provenir des changements de la mode éditoriale, du goût des usagers, des mutations dans le champ des intérêts de la société, et de la politique de constitution des fonds. Néanmoins étant donnée la dimension non extensible des surfaces de stockage et d'offre des documents, il sera nécessaire, après une période de "remplissage" des rayonnages de la bibliothèque, de pratiquer une politique régulière de désherbage ; ainsi la bibliothèque tournera avec un fonds de taille sensiblement constante : l'idée d'une taille optimale du fonds pour un espace donné commence à faire son chemin dans la profession, surtout en lecture publique. C'est une politique rendue d'autant plus possible et souhaitable que le système informatique permet de comptabiliser le nombre de sorties de chaque exemplaire, et que les bibliothèques de la Ville de Paris pratiquent une politique de sélection d'un ou deux exemplaires parmi les livres "désherbés" afin de constituer une réserve qui sera facilement accessible : les usagers connaîtront par l'OPAC l'existence de ces livres qu'un système rapide de navette acheminera vers leur bibliothèque habituelle.

#### **g/ Critique de CODA**

Deux critiques doivent être faite au système CODA malgré toutes ses qualités :

- Il n'est pas applicable tel quel à n'importe quelle bibliothèque de lecture publique. En effet le nombre et l'intitulé de ses paquets est déterminé par la composition et le nombre de volumes du fonds. Ainsi une bibliothèque qui voudrait adopter CODA devrait faire l'étude de son fonds pour le segmenter en paquets. Elle devrait en outre se doter des moyens informatiques et humains capables de faire fonctionner ce système. La tendance actuelle des

bibliothèques à coopérer et à réaliser en commun leurs données catalographiques va relativement à l'encontre du système de cotation CODA, puisque dans ce nouveau système les cotes ne sont pas du tout universelles, mais déterminées par la topographie de la bibliothèque. Cet argument est d'une valeur très relative, car si l'on consulte des catalogues collectifs en Dewey ou en CDU on s'aperçoit que d'un établissement à l'autre le même livre ne porte pas la même cote, ce qui peut dérouter certains usagers. De même, d'un établissement à l'autre classés en CODA, les livres ne porteraient pas la même cote. Dans un réseau comme celui des bibliothèques de la Ville de Paris, où le catalogage, l'indexation matières et la cotation sont effectués en commun, le système CODA implique de refaire une opération intellectuelle de cotation et une opération matérielle de réalisation de la cote : J. Cuzin et son équipe, conscients des avantages importants de CODA pour les usagers, ont accepté de faire ce travail supplémentaire.

- L'autre critique qui peut être faite au système CODA est qu'il prévoit dans son mode de fonctionnement même que l'on puisse dédoubler, fusionner des paquets en fonction de l'évolution du fonds. Cette opération implique un changement de cote pour tous les ouvrages concernés. Cela veut dire qu'il faut enlever l'ancienne cote et refaire physiquement la cote de chaque livre et la modifier dans le catalogue informatisé. En outre il faut changer la signalétique pour les paquets concernés, le plan de classement et l'index CODA, ainsi que la structure arborescente de la borne interactive. Cette dernière opération, contrairement aux autres ne peut être faite que par la société ayant conçu le logiciel de la borne : c'est un service qu'il faut payer. Cette opération de dédoublement ou de fusionnement de paquets est assez lourde : c'est pourquoi, lorsqu'on adopte un système du type CODA, il est indispensable de mettre en place les livres sur les rayonnages afin de voir s'il y a cohérence entre la composition du fonds et le plan de classement. C'est pour toutes ces raisons que J. Cuzin a fait équiper la Médiathèque de moyens performants de réalisation des cotes, de la signalétique, du plan de classement et de l'index CODA.

En conséquence, avant de vouloir adopter le système CODA, une bibliothèque doit examiner si elle a les moyens humains et matériels de cette politique.

#### **h/ CODA : conclusion**

Dans Penser/classer Georges Perec, avec humour, ne distingue pas moins de douze façons de ranger/classer les livres, CODA en est une nouvelle ; Eliseo Veron dans “Espace du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque” conclut son étude par cette phrase : “une classification est indispensable, ne serait-ce que comme élément contre lequel organiser une stratégie, mais cette classification ne nécessite pas des perfectionnements particuliers, et l’on peut soupçonner que n’importe quelle classification, pourvu qu’elle soit stable et régulière, ferait l’affaire”. Cette citation comporte deux éléments intéressants pour notre étude de CODA : la notion de stratégie organisée contre une classification ; la simplicité de CODA, son plan de classement par sujet, et parfois par auteur, (modalités dominantes de recherche des lecteurs), entraînent les lecteurs non à organiser des stratégies contre CODA, mais avec CODA ; ils utilisent assez peu les outils d’aide à la recherche des documents, puisqu’il est facile de trouver directement les documents sur les rayonnages. L’autre élément intéressant est le caractère stable et régulier de la classification : CODA est un plan de classement évolutif ; cependant, il faut assez peu modifier le classement d’une bibliothèque, et si cela devient nécessaire, bien informer des modifications, pour ne pas dérouter les utilisateurs. Le système CODA a laissé en réserve de nombreuses cotes : cela permet de faire face aux évolutions de la production éditoriale et des goûts des lecteurs.

## **7/ LA MICRO-INFORMATIQUE COMME OUTIL DE LA QUALITE**

### **a/ La Micro-informatique pour le personnel**

Jacques Cuzin a su doter la Médiathèque d'un système micro-informatique cohérent qui permet d'effectuer plus simplement, de manière moins répétitive et beaucoup plus créative un certain nombre de tâches : c'est un domaine où la volonté d'innovation, la formation, la qualification et la motivation des membres de l'équipe joue un grand rôle. Tous les membres de l'équipe savent faire fonctionner plusieurs systèmes informatiques : c'est le résultat d'une politique résolue de formation, d'auto-formation et de formation mutuelle.

Au niveau interne le courrier et la comptabilité sont entièrement effectués informatiquement. Les commandes d'ouvrages, sauf pendant les six premiers mois de la constitution du fonds, ont été faites par diffuseurs à partir du CD-ROM Electre : les possibilités de l'informatique ont simplifié l'acquisition du fonds ; la même procédure est utilisée pour faire les commandes directes.

### **b/ La micro-informatique au service du public**

La micro-informatique apporte au public de la Médiathèque des éléments supplémentaires de qualité et de confort :

- L'accès aux vidéocassettes n'est pas direct : le choix s'effectue à partir des jaquettes glissées dans des pochettes plastiques classées par ordre numérique d'entrée ; tout près de ces jaquettes, bien en vue sur une table quatre brochures de couleur différente, soigneusement reliées par des spirales, contenant la liste des vidéocassettes, sont très fréquemment consultées : en effet il est beaucoup plus simple et beaucoup plus rapide de consulter ces listes que de consulter l'OPAC ou de manier une à une les jaquettes : c'est le type même d'amélioration du service rendu devenu possible grâce à l'informatique. Ces listes sont au nombre de quatre : pour les adultes, par titres, par réalisateurs, par genre, et pour les enfants, par titres. Des listes identiques seront faites pour les méthodes de langue, les textes enregistrés sur cassette pour adultes et les supports audio pour les enfants, car pour ces fonds numériquement assez peu développés la consultation de listes est le

moyen le plus approprié d'accès à l'information.

- Chaque bureau d'information dispose d'un classeur contenant les aide-mémoire des procédures administratives et informatiques ; ils sont réalisés par micro-ordinateur : leurs mises à jour sont ainsi grandement facilitées. Une liste alphabétique des titres de périodiques avec leur localisation y est disponible. Il dispose également d'une table et d'un index CODA qui seront périodiquement remis à jour.

- Une liste des nouveautés, réalisée en traitement de texte, est affichée sur la grille d'exposition des nouveautés ; toute information ou événement important est signalé par des affichettes judicieusement disposées. De même l'affichette qui renseigne sur la programmation vidéo de la semaine est réalisée par micro-informatique et agrandie par photocopie. Le même système permet de donner des indications sur le maniement de l'OPAC. Depuis peu les affichettes peuvent être imprimées en couleur grâce à une nouvelle imprimante.

## TROISIEME PARTIE : INNOVATION ET QUALITE A LA MEDIA- THEQUE E. ROSTAND

### 1/ LES PROCESSUS D'INNOVATION

Dans un livre traitant essentiellement de l'innovation dans la station de sports d'hiver Les Arcs, Roger Godino expose sa conception du management de l'innovation : "Tout le problème du management dans le domaine de l'innovation est de choisir parmi une foule d'idées celles qui peuvent être une réponse possible à un challenge donné, à un moment donné."..."Le processus du management consiste alors en une sélection d'idées qui vont suffisamment loin, suffisamment haut, mais pas trop loin ni trop haut, l'essentiel étant de savoir jusqu'où on peut aller"... "Mais finalement, le choix de loin le plus capital sera le choix des hommes et de la manière de les manager. En matière d'innovation plus encore que dans d'autres domaines, le gouvernement des hommes est plus important que l'administration des choses"(p. 9 de Construire l'imaginaire ou le management de l'innovation).

C'est un processus comparable qui s'est déroulé à la Médiathèque pour mettre en place l'innovation : les dispositifs prévus étant technologiquement avancés et d'une utilisation relativement complexe, il fallait attirer vers la Médiathèque un personnel ayant le goût de l'innovation et les aptitudes à se former, de façon à réaliser un établissement réellement novateur.

Pendant toute la phase de préparation de la Médiathèque, la tâche principale du chef d'établissement a été de gérer et de prévoir, au niveau humain comme au niveau matériel, l'enchaînement harmonieux des éléments indispensables au futur bon fonctionnement.

L'innovation, telle qu'elle a été conçue par Jacques Cuzin et son équipe, est toujours un moyen pour améliorer les conditions de travail et la qualité du service rendu aux usagers de la Médiathèque. Elle n'est jamais adoptée pour elle-même, comme une fin en soi : elle a pour objectif l'amélioration de la qualité et des performances du travail. La formation aux différents systèmes informatiques par des stages, qui ont été suivis par une partie de l'équipe, est répercutée sur le reste du personnel et le temps nécessaire est pris pour que chacun se sente à l'aise avec chacun des systèmes. De plus

l'état d'esprit d'entraide et de solidarité qui s'est créé au sein de l'équipe, autorise toute personne en difficulté avec une procédure informatique à faire appel à la personne qui connaît le mieux le système : à ce niveau, les procédures d'aide technique et de formation à l'informatique mises sur pied par le Bureau des Bibliothèques de la Ville de Paris fonctionnent bien et à la Médiathèque E. Rostand il va de soi que chacun selon ses compétences et ses possibilités doit savoir maîtriser le plus grand nombre des systèmes informatiques présents ; ce goût pour l'informatique est même devenu une passion chez certains : ainsi les écrans des bornes interactives et du moniteur sont agrémentés de graphismes réalisés par une bibliothécaire qui s'est formée à la maîtrise de logiciels de dessin ; ces graphismes sont techniquement et esthétiquement très réussis, "accrocheurs" pour les lecteurs et ils contribuent à l'image de qualité de la Médiathèque.

#### **a/ L'innovation au service de l'utilisateur**

Nous avons vu que CODA est le pivot central de l'innovation. Ce système nouveau a pour but la simplicité et la facilité de la localisation des documents, autrement dit la qualité dans le repérage des livres. Comme ce système de classement était entièrement à créer et en évolution permanente, la Médiathèque a dû se doter des outils micro-informatiques indispensables à sa réalisation : la micro-informatique a permis la confection du plan de classement des collections et d'un index par sujet donnant les cotes des paquets ; ces deux outils sont tellement simples qu'ils ont été mis à la disposition du public (essayons d'imaginer une bibliothèque de lecture publique qui mettrait à la disposition de ses usagers la table abrégée de la classification Dewey !).

Jusqu'en septembre 1992, la recherche par sujet n'était pas disponible dans le catalogue informatisé des bibliothèques de la Ville de Paris. Certains lieux publics et certains services ont familiarisé leurs usagers aux bornes interactives tactiles à structure arborescente : pourquoi ne pas en faire bénéficier les usagers d'une bibliothèque publique ? A la Médiathèque, ces bornes interactives permettent la localisation des documents par sujet, donnent des informations utiles au bon usage de la Médiathèque et informent des événements exceptionnels. Elles sont d'un usage aisé et convivial,

et démontrent aux publics de toutes les générations que l'informatique peut être un outil simple et efficace.

Certaines bibliothèques de recherche sont équipées de lecteurs de CD-ROM : pourquoi, dans une bibliothèque de lecture publique, ne pas disposer de cet outil d'information riche de possibilités? La Médiathèque s'est dotée d'une borne CD-ROM sur laquelle il est possible de faire des recherches bibliographiques et lexicales (trois CD-ROM sont actuellement à la disposition du public : Electre, Zyzomys - le dictionnaire électronique Hachette -, et le Robert électronique). Pour l'instant seuls les "pionniers", selon la typologie élaborée par Mendras et Forsé dans Le changement social, utilisent cette borne CD-ROM. Il faut reconnaître que l'utilisation en est assez complexe ; elle a d'ailleurs été installée à proximité du bureau d'information du premier étage de façon à ce que l'utilisateur en difficulté puisse être assisté. Toutes ces machines à écran visent à donner une image résolument moderne du lieu bibliothèque ; elles ont également pour fonction d'attirer les enfants et les adolescents, fascinés par les écrans, et de leur donner les moyens de s'initier et de maîtriser l'informatique documentaire. Mettre à la disposition de tous, démocratiquement, ces équipements électroniques coûteux, c'est jouer un rôle éducatif.

#### **b/ L'innovation et le plaisir**

Les machines évoquées ci-dessus ont le plus souvent une dimension ludique. Jacques Cuzin a en effet souhaité que le jeu et la convivialité occupent une place importante à la Médiathèque. A titre d'exemple, chaque angle droit de la cage d'escalier a été équipé d'un grand miroir déformant. Les enfants et les adolescents jouent et rient beaucoup avec ces miroirs. Ils ont été installés huit jours après l'ouverture, alors que des graffiti étaient déjà apparus, comme dans la plupart des escaliers des bibliothèques parisiennes. Depuis l'installation des miroirs, il n'y en a plus eu : devenus terrains de jeu de ceux qui "graffitent", les escaliers ne nécessitaient plus d'autre appropriation.

Jacques Cuzin a aussi adopté un principe utilisé en librairie, celui des rayonnages coulissants ; il en a fait installer devant les rayonnages fixes du plus long mur de chacun des trois étages :

- Ils augmentent assez considérablement les possibilités de stockage, mais ce n'en est pas l'objectif principal pour l'instant.
- Le but en est de mettre en évidence, des ouvrages sur les rayonnages coulissants. Parfois le rayonnage situé derrière est partiellement masqué : il plaît à certaines personnes, je l'ai constaté lors des entretiens, d'avoir à fouiller un peu, à déplacer des éléments pour saisir ce qui les intéresse ; c'est une façon de s'approprier les lieux.
- Ces rayonnages, situés à une bonne hauteur (2,20 m), sont précédés d'une grande marche de 50 cm de haut, recouverte de moquette, sur laquelle de nombreux lecteurs feuilletent ou lisent, les ouvrages qui les intéressent.

L'incitation à toucher, à s'approprier les équipements de la Médiathèque, c'est aussi la fonction des écrans tactiles et des claviers d'OPAC. Autrefois, quand les bibliothèques n'étaient pas en libre accès et quand le public était restreint, l'utilisateur n'avait le droit, en somme, que de toucher les fiches du catalogue et les livres qu'il consultait ou empruntait. Maintenant, dans un lieu novateur comme la Médiathèque, les bibliothécaires incitent les lecteurs à prendre en charge le maximum d'opérations, comme par exemple le fastidieux tamponnage de la date de retour sur chaque livre : il est ici effectué par l'utilisateur lui-même, grâce à un horodateur imprimant la date du jour d'emprunt sur un signet. On peut même imaginer que dans quelques temps, le lecteur effectuera lui-même les opérations d'inscription, de prêt, de réservation,... Ainsi les responsables de la future médiathèque de Roanne mettent au point un système robotisé d'acheminement des livres et un système de transactions de prêt effectuées par les lecteurs eux-mêmes. A l'exemple de la Médiathèque E. Rostand, les bibliothèques doivent tirer des leçons de l'aménagement des lieux en libre service et des principes de la servuction.

Nous avons vu que des miroirs déformants, outre leur fonction ludique, ont pour but, d'éviter les graffiti ; la Médiathèque contient de nombreux miroirs : c'est une innovation dans le monde des bibliothèques françaises. Le caractère inesthétique des piliers centraux de chaque étage est neutralisé par des miroirs sur leur quatre faces :

- Ils permettent d'agrandir et d'embellir l'espace. Ils peuvent jouer un rôle dans la surveillance de la salle.

- Les terminaux d'OPAC sont installés à bonne hauteur sur des tablettes scellées au pilier : en faisant une recherche dans l'OPAC, il est possible de se regarder.

L'ascenseur et les toilettes sont équipés de grands et beaux miroirs : outre leur utilisation agréable, ils évitent, eux aussi, les dégradations.

### **c/ Quelques innovations originales**

#### **LA SALLE DE REUNION-CUISINE**

La Médiathèque fourmille d'idées nouvelles. Je ne les citerai pas toutes, ce serait fastidieux. A titre d'exemple, J. Cuzin a associé dans un même lieu la salle de réunion et la cuisine du personnel. Il s'agit d'une salle sobrement et agréablement décorée ; elle est équipée de tout ce qu'il faut pour cuisiner confortablement (four à micro-ondes, lave-vaisselle,...) et même pour recevoir des visiteurs : elle remplit assez souvent ce rôle. Elle est vitrée sur toute sa longueur et tournée vers l'extérieur puisque située sur la rue. Elle contribue beaucoup à la qualité de vie au travail du personnel.

#### **AFFICHAGE**

A chaque fois que cela est nécessaire et sans en abuser, des affichettes réalisées par micro-informatique donnent les informations indispensables pour que l'utilisation de la Médiathèque soit facile : ainsi près des OPAC des éléments de mode d'emploi et la liste des cotes accompagnées de leur localisation permettent aux usagers de s'orienter. De même sur chaque banque de prêt et bureau d'information la liste et le nombre des supports empruntables sont affichés.

#### **LE TELEPHONE PORTABLE**

Un autre exemple d'innovation est l'utilisation d'un poste téléphonique portable. Au premier abord on pourrait penser qu'il s'agit d'un gadget sans réelle utilité dans une bibliothèque bien équipée en téléphones. A mieux y regarder cet appareil permet de joindre le directeur facilement quand il se

déplace dans la Médiathèque, d'aller chercher une information sur l'OPAC tout en restant en liaison avec un correspondant et il sert de standard portable quand la secrétaire se déplace. Ces trois exemples illustrent bien comment l'innovation est au service de la qualité.

#### **“L'ESPACE ADOS”**

Une autre innovation très importante de la Médiathèque est l'“espace ados”. Son objectif est de lutter avec efficacité contre la désaffection des adolescents : c'est l'âge où l'on se tourne vers d'autres centres d'intérêt que la lecture et où l'on déserte les bibliothèques qui offrent assez rarement un lieu et un fonds spécifique.

L'“espace ados” est situé au deuxième étage, au même niveau que les disques compacts et les vidéocassettes : c'est un choix pragmatique parce que les adolescents sont friands de ces deux supports ; c'est aussi topographiquement un choix symbolique puisque cet espace est placé entre l'espace “enfant” et l'espace “adulte”.

Le charme de cet endroit vient de son style “bistro” et d'une décoration adaptée à son public. Un fonds spécifique de romans et de documentaires est disponible pour la consultation et le prêt ; des bandes dessinées y sont proposées pour la lecture sur place.

Même si cet espace “adolescent”, conçu comme un lieu de rencontre convivial, connaît un certain succès, il n'échappe pas aux difficultés d'ordre disciplinaire connues dans de nombreuses bibliothèques municipales.

#### **d/ Typologie de l'innovation**

Si l'on applique la typologie de l'innovation mise au point par Schumpeter au processus d'innovation de la Médiathèque, on peut établir les correspondances suivantes (en étant conscient que les catégories de Schumpeter sont prévues surtout pour l'industrie et le commerce) :

- Fabrication d'un produit nouveau : dans le cadre des bibliothèques françaises la Médiathèque a mis au point un service comportant des “produits” nouveaux, à savoir Coda, un nouveau type de signalétique, les bornes interactives et un mobilier nouveau.

- Introduction d'une méthode de production nouvelle : les achats de livres

ont été faits à partir du CD-ROM Electre et de la micro-informatique ; c'est encore une méthode innovatrice.

- La réalisation d'une nouvelle organisation : une nouvelle organisation a été mise en place tant au niveau de l'organisation interne du travail, qu'au niveau des nombreux nouveaux instruments de recherche mis à la disposition des usagers.

- L'ouverture d'un marché nouveau et la conquête d'une nouvelle source de matières premières ou de produits intermédiaires : ici la correspondance est plus difficile à établir ; néanmoins la mise à disposition de très nombreux produits culturels (livres, magazines, revues, journaux, BD, partitions, livres enregistrés, CD, vidéocassettes) a pour objectif de faire venir des publics nouveaux. La création d'un "espace ados" a la même fonction.

#### **e/ D'autres fonctions de l'innovation**

Certaines des innovations ont d'autres fonctions, par exemple le "juke-box" CD-ROM et la borne interactive ; elles ont pour but de :

- Donner une image résolument moderne de la bibliothèque.
- Soulager le personnel de certaines tâches répétitives et favoriser l'autonomie des usagers : ce gain de temps permet au personnel d'être plus disponible pour un accueil de grande qualité.
- Permettre aux usagers de s'initier à de nouvelles technologies et de nouveaux modes de recherche de l'information : la borne CD ROM et la borne interactive d'orientation et d'information à utilisation tactile, outre leur utilité propre, ont aussi un but pédagogique.

Nous avons vu que, dans un cadre de service public, il est possible d'innover de manière importante pour améliorer la qualité. Ce processus d'innovation présente moins de risques que la mise au point de nouveaux produits ou services dans le secteur privé ; néanmoins la réalisation de telles innovations dans une médiathèque nécessite une bonne vision technique et stratégique, et un caractère pionnier et audacieux.

L'innovation à la Médiathèque n'est jamais recherchée pour elle-même. Elle a toujours un but, elle est toujours un moyen pour améliorer les conditions de travail du personnel et les conditions d'accès du public aux collections.

Elle a toujours pour objectif la qualité des conditions d'exercice du travail, et la qualité du service rendu aux usagers.

## **2/ LA QUALITE : PRINCIPE DIRECTEUR DE LA MEDIATHEQUE**

La qualité est à la Médiathèque E. Rostand un objectif, une démarche et un état d'esprit permanents ; ce souci de la qualité des conditions de travail du personnel et du service rendu aux usagers, ne va pas à l'encontre du souci de quantité, la meilleure preuve en étant le nombre important de documents variés que chaque personne inscrite peut emprunter.

A tous les niveaux de la Médiathèque la qualité a été recherchée, dans les grandes lignes, comme dans le plus infime détail : créer un nouveau système de classement des documents, dont l'objectif principal est de faciliter la recherche, c'est déjà aller vers une meilleure qualité.

Faire une médiathèque dans laquelle la qualité est le principe directeur est le résultat d'une politique délibérée du Bureau des bibliothèques et de Jacques Cuzin ; son grand mérite a été de créer les conditions pour que le personnel se sente bien au travail et fasse sienne cette préoccupation de la qualité du service rendu.

### **a/ Qualité dans les aménagements et les équipements pour le personnel**

- Les dispositifs et les outils les plus performants ont été recherchés pour éviter au maximum les travaux routiniers : ils gaspillent le temps et génèrent l'ennui. C'est pourquoi toutes les fonctions qui sont informatisables ont été automatisées. Le dernier numéro des revues et des magazines est équipé d'une jaquette rigide en plastique ; pour l'installer il faut dévisser puis visser deux petites vis au maniement assez délicat. Pour gagner du temps et supprimer le caractère fastidieux de ce travail, il est effectué à l'aide d'une "visseuse" à piles rechargeables.

- Les services internes, et notamment les bureaux, bien que de superficie relativement restreinte étant donné le prix du mètre carré bâti à Paris sont très soignés, agréables et dotés d'un mobilier moderne et pratique. Ils dispo-

sent tous de l'éclairage naturel : cette disposition, agréable en soi, évite en outre une trop grande fatigue des yeux déjà très sollicités par les écrans d'ordinateur.

Les lieux de travail sont équipés de nombreux postes téléphoniques : c'est une condition indispensable pour une bonne communication interne et externe. Les bureaux sont très proches des espaces de travail et des salles ouvertes au public, ce qui est pratique et agréable pour le personnel. De plus la plupart sont situés sur rue près de l'entrée, révélant ainsi un souci d'être proche des usagers et d'être ouvert sur l'extérieur : il est bien plus intéressant de placer les bureaux des bibliothécaires de plain-pied avec les salles publiques que de les isoler à un étage interdit aux usagers.

- Les concepteurs du bâtiment ont eu l'idée de faire une salle de réunion et une cuisine dans le même lieu, ce qui permet d'optimiser l'espace et constitue une façon de montrer que le convivial et le travail font bon ménage à la bibliothèque. Cette salle est vitrée sur toute sa longueur et dispose de tous les éléments utiles et agréables d'une cuisine moderne.

-Tous ces aspects matériels des conditions de vie et de travail du personnel visent à rendre le travail plaisant et d'un bon niveau qualitatif. Il faut préciser que le personnel bénéficie d'un horaire souple avec des plages fixes qu'il gère lui-même sous le contrôle du directeur. D'une manière générale, de bonnes conditions de travail amène les bibliothécaires à faire bénéficier de cette dimension qualitative les usagers eux-mêmes : le personnel épanoui par ses conditions de travail est facilement motivable et prêt à rendre un service de qualité, dans lequel l'attention à chaque détail et l'importance de l'accueil sont primordiaux.

## **b/ Qualité des équipements publics de la Médiathèque**

De la même façon, les éléments conditionnant la qualité du séjour des lecteurs ont été choisis avec le plus grand soin :

## LA DECORATION

Ainsi, pour ne prendre qu'un exemple, des cimaises ont été installées en haut de nombreux murs de la Médiathèque : elles permettent d'accrocher facilement des éléments d'exposition ou des panneaux informatifs.

- La décoration intérieure est harmonieuse et chaleureuse, même si elle ne fait pas l'unanimité ; sur le sol et sur les murs, des moquettes créent une ambiance calme et feutrée. Certaines zones ont besoin de l'éclairage artificiel, mais la tonalité globale de la Médiathèque est lumineuse. Des plantes, des arbres de près de quatre mètres de haut, parfois des fleurs viennent agrémenter l'espace. Le bâtiment donne d'un côté sur une rue assez large et lumineuse, et la face opposée est tournée vers une pelouse, un jardin paysager et le ciel. Ces deux façades sont équipées de grandes baies vitrées et de bow-windows ou oriels ; au rez-de-chaussée des tables tournées vers l'extérieur, prévues pour la consultation, épousent les formes de ces oriels, et donnent sur le jardin paysager.

## LE MOBILIER

Le mobilier a été choisi pour sa plus grande part auprès de la société B. R. M. jusque là spécialisée dans le mobilier pour librairie. Dans ce cas précis il y a eu collaboration et conjonction d'intérêts entre un service public et un fabricant : cette société cherchait à diversifier ses activités vers le mobilier de bibliothèque et Jacques Cuzin voulait un mobilier élégant et aéré pouvant recevoir un certain type de signalétique. Ils ont travaillé ensemble pour mettre au point une ligne de mobilier fonctionnel adaptée aux livres, aux journaux, aux revues, aux disques compacts et aux vidéocassettes. A titre d'exemple ils ont mis au point des meubles "téléscopiques" pour les disques compacts qui sont très pratiques pour les utilisateurs : chaque meuble comprend trois " tiroirs coulissants " permettant un accès facile aux disques compacts. Ces tiroirs, contiennent des bacs en plastique standardisés, qui servent aussi à exposer certains disques et à faire la manutention de ces supports.

Ces meubles sont élégants, "transparents" : ils sont le moins opaques possible, ce qui renforce la sensation d'espace donnée par les baies vitrées, les miroirs et les rayonnages espacés. Cependant, malgré leur réussite

fonctionnelle et esthétique, le fabricant a dû intervenir sur deux points pour apporter des remèdes à des problèmes concrets.

## MOYENS D'ORIENTATION

L'aspect le plus remarquable du point de vue de la qualité est le système CODA : nous en avons vu les caractéristiques plus haut dans ce texte. Il est accompagné d'un système très diversifié de moyens d'orientation et d'information :

- Tout d'abord la signalétique est d'une part très lisible, d'autre part ni trop sobre, ni trop surchargée : chaque épi de rayonnages est signalé en grandes lettres par son contenu. Le flanc des rayonnages est muni d'une signalisation latérale en plastique transparent, - le souci de transparence est permanent -, dans laquelle une feuille normalisée facilement amovible indique quelle lettre du système CODA est représentée dans le rayonnage et quels sujets y figurent. Chaque tablette ou groupe de deux tablettes comporte l'intitulé de son contenu. Cet ensemble signalétique, modifiable à tout moment grâce à la machine dont la Médiathèque est équipée, forme un tout cohérent allant du général au particulier, qui satisfait une très large majorité d'utilisateurs comme nous le verrons dans le dépouillement des entretiens.

- Les deux bornes interactives, très simples d'utilisation, permettent notamment de s'orienter parmi un choix d'environ mille sujets. L'index CODA autorise le même type de recherche pour ceux qui n'aimeraient pas les moyens électroniques.

- Le catalogue informatisé permet, depuis peu, de s'orienter parmi les sujets.

- Un bibliothécaire est disponible au bureau d'information de chaque étage, ce qui est précisé à tout nouvel usager au moment de l'inscription.

## EQUIPEMENTS PUBLICS

La qualité des équipements c'est aussi la mise à disposition des utilisateurs d'un téléphone public fonctionnant avec des pièces, de deux photocopieurs réalisant des photocopies de bonne qualité, permettant des agrandissements et des réductions. Ils sont spécialement étudiés pour détériorer le

moins possible les livres. Un changeur de monnaie est à la disposition du public : c'est rare en bibliothèque de lecture publique.

### **c/ Qualité des services rendus aux usagers**

#### **L'ACCUEIL**

- L'accueil de qualité, c'est, dès l'entrée, un moniteur donnant des informations élémentaires indispensables. Immédiatement après, une hôtesse assure une fonction d'accueil et d'orientation. Elle s'occupe aussi du standard et des réponses téléphoniques, des annonces sonorisées, du contrôle anti-vol et elle intervient vis-à-vis de tout ce qui peut se passer dans le hall.
- A chaque étage un bibliothécaire à la disposition du public donne des informations bibliographiques très diversifiées, aide les élèves à trouver des documents pour leur travail et répond aux demandes les plus variées.
- Jacques Cuzin a demandé à son personnel de répondre au téléphone avant la troisième sonnerie : j'ai pu constater que cette consigne était appliquée très souvent ; j'ai même vu pendant la pause-déjeuner des bibliothécaires interrompre leur repas pour répondre au téléphone. Même si ce n'est pas la règle générale, il est possible d'obtenir par téléphone une information contenue dans l'OPAC ou de savoir si un livre est disponible. C'est le genre de service qui est fort apprécié du public ; bientôt le minitel permettra la même information sans intervention du bibliothécaire.
- Lors de sa première inscription tout lecteur reçoit un petit dépliant de la même taille que sa carte de prêt. Il y trouve notamment les coordonnées de la Médiathèque, les moyens de transport pour y parvenir, le type et le nombre de supports empruntables, et les modalités du système de réservation. Tout usager peut en effet, grâce au système informatique, demander la réservation d'un document : lorsque le document rentre, le lecteur est prévenu immédiatement par téléphone, ou à défaut, par courrier.

#### **UNE SELECTION DE QUALITE**

Nous avons déjà vu que les bibliothécaires, grâce à leur expérience professionnelle en bibliothèque municipale ont su constituer un fonds de

livres varié soigneusement sélectionné. A cette qualité dans chaque catégorie de livres et à cette diversité du fonds, s'ajoute la multiplicité des supports qui satisfait à la fois le public classique des bibliothèques et de nouveaux publics.

## LE LUDIQUE

Un autre élément de qualité a été développé plus haut dans ce texte : il s'agit de la dimension intentionnellement ludique du lieu. Ainsi les enfants disposent de "tapis-animaux" pour lire allongés sur le sol. Avec les adolescents, ils partagent le goût de jouer avec les miroirs déformants. Pour ces deux catégories d'utilisateurs les bornes tactiles et CD-ROM sont conçues et utilisées comme jouets éducatifs. Dans un genre moins ludique, mais très pratique, un pupitre composé de deux grands plans inclinés, accompagné de tabourets, permet à tous de lire la presse confortablement. L' "espace adolescents" est doté d'une décoration correspondant à cet âge et son mobilier de style "bistro" en fait un espace convivial et décontracté : il ne cherche pas à attirer que les "forts en thème". La dimension ludique de la Médiathèque a pour résultat essentiel de créer au sein de l'opinion l'image qu'une médiathèque est un lieu moderne, gai et agréable, ce qui élargit la fréquentation. J'ai remarqué que beaucoup d'utilisateurs viennent en famille, parfois toutes générations confondues. Les membres de la famille se répartissent entre les étages, et il arrive que grands et petits aient un niveau sonore qui correspond plus à celui d'un magasin que d'une bibliothèque. Cette dimension phonique est d'autant plus ressentie que la salle du rez-de-chaussée n'est pas isolée du hall d'entrée. D'autre part le premier étage, où se trouvent les documentaires, est une sorte de grande mezzanine au-dessus du rez-de-chaussée : des étudiants et des personnes âgées se plaignent parfois du bruit, bien que les bibliothécaires s'efforcent de faire respecter un niveau sonore compatible avec la lecture et l'étude.

## LES SERVICES RENDUS

Entre la porte d'entrée et de sortie, une grande boîte aux lettres comportant la mention "retour des documents" est prévue pour les personnes qui ne peuvent pas rendre leurs emprunts pendant les heures d'ouverture : ce

service est très utilisé et très bien ressenti par le public.

- D'autres éléments, relevant des caractéristiques des bibliothèques de la Ville de Paris, apportent une grande qualité de service :

- Il n'y a pas de restriction géographique à l'inscription dans toute bibliothèque de la ville. Les formalités d'inscription sont relativement réduites : un document d'identité et une quittance suffisent. Une personne peut s'inscrire à autant de bibliothèques qu'elle le désire : ainsi on rencontre des retraités, des étudiants et d'autres catégories de personnes qui fréquentent assidument plusieurs bibliothèques, discothèques et vidéothèques.

- Le catalogue informatisé, en une seule recherche, donne accès au quart des ressources des bibliothèques publiques de la ville.

- Les "nouveautés" sont disponibles dans un délai relativement rapide pour un système centralisé : environ un mois.

La qualité est aussi fondée à la Médiathèque sur le soin méticuleux apporté à chaque détail. C'est parce que le personnel connaît de bonnes conditions de travail, qu'il est responsabilisé et impliqué dans ce qu'il fait ; il a été sensibilisé à l'accueil et à la qualité, c'est pourquoi il réussit à rendre aux usagers un service efficace et souriant. Enfin, en mettant à la disposition des usagers, des équipements, des conditions de séjour, un fonds très diversifié et soigneusement sélectionné, la direction de la Médiathèque a mis en place les paramètres nécessaires et suffisants pour satisfaire un public hétérogène. Je ne dresserai pas le catalogue de tous les points de détails qualitatifs, car cela serait fastidieux.

#### **d/ Le management participatif pour la qualité**

Philippe Hermel dans Qualité et management stratégique (p. 122-3) montre que l'obtention d'une démarche qualité efficace doit s'appuyer sur le management participatif. Il va de soi que les principes de ce management sont plutôt prévus pour de grandes organisations industrielles ou commerciales. Néanmoins il est intéressant d'examiner si l'"esprit" de ces paramètres sont pris en compte à la Médiathèque. Il donne à ces principes le nom d'axes du management participatif. Ce sont :

- Une stratégie de développement et de progrès : il est évident que les inno-

vations de la Médiathèque, la diversité des supports disponibles, et la recherche de nouveaux publics relèvent de cette démarche.

- Des dispositifs de concertation et de coordination : ces structures indispensables dans les grandes organisations pour parvenir à la qualité existent sous d'autres formes à la Médiathèque. Ce sont les réunions générales fréquentes d'information mutuelle, de coordination, de décision. Les commissions de volontaires pour examiner une question remplissent également ce rôle, car elles ne sont pas composées de personnes d'un même service, mais ont une composition "transversale" en fonction des intérêts et des compétences de chacun. Ces actions de coordination peuvent même prendre la forme de rencontres informelles dans un couloir ou dans la cuisine.

- Un développement et une activation des savoir-faire de management de l'encadrement : les conservateurs, formés à l'E.N.S.B., ont une claire conscience de leur fonction de management et d'animation des membres de l'équipe. De plus, au Bureau des bibliothèques le caractère central du management est une donnée acquise : lors des réunions, le management fait l'objet d'une réflexion. A titre d'exemple j'ai été invité, ainsi que ma collègue de l'E.N.S.S.I.B en stage dans une autre bibliothèque, à une réunion du Bureau des bibliothèques : ce fut une expérience riche d'enseignements et je remercie Monsieur Grange d'en avoir eu l'initiative.

- Des outils et des indicateurs de pilotage : les statistiques du système informatisé d'inscription et de prêt sont sorties chaque mois, une enquête sur le public par questionnaire et cette étude sont des éléments dont dispose la Direction pour déterminer sa politique.

- Une amélioration de la qualité de vie au travail : nous avons vu que ce domaine a été particulièrement étudié et réussi à la Médiathèque.

- Un assouplissement des structures : le nombre relativement peu élevé de membres du personnel et la volonté du Directeur de considérer chacun indépendamment de son statut, supprime les barrières hiérarchiques. Le fait que les conservateurs font du service public, que leur bureau est constamment ouvert à qui veut leur parler, le fonctionnement en réunion générale et la franchise de J. Cuzin permettent que le double langage et la langue de bois soient quasiment absents de la Médiathèque E. Rostand.

- La création de situation d'engagement et de valorisation de chacun : la

participation des bibliothécaires à l'élaboration de CODA, un système entièrement nouveau à créer, avec tout ce que cela comporte d'excitant, ainsi que la mise au point de nombreux aspects de la Médiathèque, sont des expériences très motivantes. Cette médiathèque est devenue l'oeuvre des bibliothécaires. Par ailleurs, chaque personne a des compétences et des responsabilités particulières et elle sait qu'elle est indispensable au bon fonctionnement de l'établissement.

Ainsi nous voyons que les sept axes du management participatif, conditions nécessaires pour Philippe Hermel à une démarche globale de qualité, trouvent des équivalents à la Médiathèque, malgré les différences de taille et de fonction.

## **QUATRIEME PARTIE : ENQUETE PAR ENTRETIENS**

### **A/ UNE ENQUETE QUALITATIVE**

#### **a/ Objectifs et hypothèses**

Nous avons vu que la Médiathèque E. Rostand utilise des techniques d'innovation dont l'adoption vise à rendre des services de qualité à ses utilisateurs. J'ai présenté à Mr Michel Netzer, responsable d'études et des statistiques pour les bibliothèques de la Ville de Paris et à Jacques Cuzin un projet d'enquête auprès de certains lecteurs de la Médiathèque dont le but est d'évaluer leurs pratiques, leurs stratégies de recherche documentaire et de connaître leur opinion sur la dimension novatrice et sur la qualité des services rendus par la Médiathèque. Après discussion sur certains points tous deux m'ont donné leur appui pour faire cette enquête et sont curieux de ses résultats. Avec Jérôme Barthélémy j'avais en avril et mai réalisé une enquête par questionnaire à la Médiathèque E. Rostand ; elle visait essentiellement à évaluer les intentions des usagers et leurs stratégies de recherche ; comme nous ne disposions que de peu de temps à Paris, les questionnaires étaient remplis par les usagers eux-mêmes et cela a été l'occasion de constater qu'ils répondaient très succinctement aux deux questions ouvertes dont nous attendions le plus d'informations. C'est une des raisons qui m'a incité à opter pour des entretiens ayant pour support un questionnaire comportant des questions fermées sur certains aspects et permettant d'obtenir des indications précises, et des questions ouvertes laissant libre cours à la richesse et à la variété des démarches et des opinions. Je me suis appuyé sur les travaux de Javeau, Chauchat, Blanchet pour élaborer ce questionnaire et me familiariser avec les techniques de l'entretien.

Le but de ces entretiens est de mieux connaître les intentions, les pratiques et l'opinion du public fréquentant le premier étage de la Médiathèque où se trouvent la majeure partie des documentaires : c'est le lieu où la spécificité de CODA est la plus visible. Par ailleurs, étant donné les intentions comparatives du questionnaire, notamment au niveau de la recherche des documents, il est tout-à-fait intéressant d'interviewer un public qui, le plus

souvent, fréquente aussi d'autres bibliothèques. L'objectif en est aussi de voir, à partir des réponses des personnes interrogées, quelles améliorations peuvent être pratiquées dans la Médiathèque.

Cette enquête qualitative par entretiens directifs à partir d'un questionnaire, vu le nombre relativement peu élevé d'entretiens, n'est pas un sondage. Il s'agit plutôt d'une pré-étude qualitative, qui après une analyse, permettrait une enquête quantitative.

Dans ces entretiens j'ai utilisé les techniques des réponses libres (improvisation possible dans les réponses), des questions ouvertes (la liberté de l'interviewé demeure grande), des réponses préformées (l'interviewé choisit parmi elles : il est arrivé quelques fois que ces réponses préformées ne correspondent pas totalement à l'opinion ou à la pratique de l'interviewé qui proposait dans ce cas une réponse alternative), des questions fermées (l'interviewé répond par oui ou par non, par favorable ou défavorable).

Les hypothèses principales de départ concernant les réponses des personnes interrogées sont les suivantes :

- Peu de personnes connaissent et sont réellement sensibilisées aux systèmes de classification et de classement des livres : mon expérience professionnelle et la littérature sur la question indiquent qu'une petite minorité connaît le système qui détermine le classement des livres.
- Le public de la Médiathèque est globalement fort satisfait : les périodes que j'ai passé en service public me l'ont montré, le nombre soutenu des nouvelles inscriptions et des prêts l'indique ; il est néanmoins intéressant de connaître pour l'avenir sur quels éléments portent cette satisfaction et les éventuels points d'insatisfaction.
- Sur les autres aspects du questionnaire je n'avais pas d'idées préconçues, mais au contraire le plus vif intérêt pour les réponses.

#### **b/ Test du questionnaire**

J'ai testé le projet de questionnaire sur dix usagers de la Médiathèque, au rez-de-chaussée et au premier étage, pour mettre à l'épreuve sa pertinence sur le fonds et sur la forme, ce qui m'a permis d'effectuer des corrections et des modifications. En effectuant ce test je me suis aperçu que les

personnes peu diplômées et fréquentant surtout les rayons des romans étaient satisfaites de la Médiathèque, mais avaient beaucoup de difficultés à analyser et à exprimer pourquoi ; de plus elles font rarement des recherches documentaires, étant intéressées par la fiction romanesque : pour cette catégorie d'ouvrages, que ce soit CODA ou le système pratiqué dans les bibliothèques municipales (R + les trois premières lettres du nom de l'auteur), l'orientation et la recherche sont tellement faciles qu'il n'est pas très utile de faire une étude.

### **c/ Public ciblé**

Pour la raison évoquée ci-dessus et parce que le premier étage est le lieu où les usagers ont le plus de probabilités de faire une recherche documentaire et ainsi de pratiquer réellement CODA, parce que c'est aussi le lieu où se trouve la borne CD-ROM et où les lecteurs se documentent ou travaillent sur place, j'ai choisi de proposer un entretien à 33 personnes qui soit travaillaient à une table, soit feuilletaient des ouvrages dans les rayonnages ; toutes ont accepté, sauf une, prise par le temps, ce qui est révélateur des bonnes dispositions créées dans le public par la Médiathèque, son personnel et son fonds. La spécificité et la relative complexité du questionnaire, les choix que j'ai décrit ci-dessus et le nombre limité d'entretiens font que l'échantillon interrogé n'est pas représentatif de la diversité des publics ; c'est une donnée importante qu'il faut garder à l'esprit lors de la lecture des conclusions de cette enquête.

### **d/ Contrat initial de communication**

Lorsque je me présentais, je précisais à la personne qui allait être interrogée les points suivants :

- Je suis étudiant bibliothécaire, en stage et ne fais pas partie du personnel.
- J'écris un mémoire à partir de ces entretiens.
- J'effectue des entretiens d'environ 15 minutes à partir d'un questionnaire que j'ai élaboré avec l'accord du Directeur de l'établissement pour savoir comment est perçue la Médiathèque.
- Elle peut donc parler en toute indépendance.
- Les résultats de cette enquête seront remis à la direction de la

Médiathèque et au Bureau des bibliothèques pour étudier les points améliorables à partir de leurs réponses et de leurs suggestions.

Avant de commencer l'entretien, je proposais à la personne que nous nous installions côte-à-côte à une table, et cela pour deux raisons : d'une part il y a une symbolique très différente entre le face-à-face et le côte-à-côte, ce dernier indiquant beaucoup plus qu'il y a travail dans le même sens, d'autre part je tenais à ce que la personne interrogée soit en confiance en voyant personnellement le questionnaire. Toutes les personnes interrogées ont accepté cette disposition spatiale.

Lors de l'administration de l'entretien, qui durait en fait de 15 à 30 minutes pour les plus longs, j'étais le plus courtois possible, je m'intéressais à la personne pour la mettre en confiance et l'inciter à dire ce qu'elle pensait vraiment. Je suis conscient de tous les biais qu'un tel type d'entretien comporte ; dans son article du Bulletin de l'ABF n° 149, Michel Netzer indique : " Bien que leur utilité soit incontestable, l'interview et le questionnaire sont à manier avec beaucoup de précautions car les réponses obtenues dépendent largement de facteurs individuels ou aléatoires".

#### **e/ Traitement des données**

Etant donné qu'il s'agit d'une étude qualitative et que le questionnaire comporte un nombre non négligeable de questions ouvertes, j'ai pris le parti d'effectuer un traitement manuel des données. Je suis néanmoins conscient des possibilités accrues autorisées par un dépouillement informatique, notamment lorsqu'il y a un grand nombre de questionnaires à dépouiller. Il faut donc considérer les résultats de cette enquête uniquement comme une base de réflexion venant corroborer le propos de ce mémoire.

**B/ ENQUETE AUPRES DU PUBLIC DE LA BIBLIOTHEQUE ED-  
MOND ROSTAND : LE QUESTIONNAIRE**

Cf questionnaire pages suivantes.

**ENQUETE AUPRES DU PUBLIC DE LA BIBLIOTHEQUE E. ROSTAND**

Je suis étudiant bibliothécaire et je rédige un mémoire pour faire connaître comment certains des services rendus par cette bibliothèque sont perçus par son public ; merci de bien vouloir contribuer à cette étude en donnant votre opinion d'usager.

**1/ Etes-vous déjà venu ici à la bibliothèque E. Rostand ?**

- 2 fois et moins de 2 fois       de 3 à 5 fois       6 fois et plus

**2/ Habituellement empruntez-vous des disques compacts ?**

- oui       non

**3/ Habituellement empruntez-vous des cassettes vidéo ?**

- oui       non

**4/ Habituellement empruntez-vous des livres ?**

- oui       non

**5/ Habituellement empruntez-vous des revues, ou des magazines ?**

- oui       non

**6/ Avez vous déjà fréquenté une (d') autre(s) bibliothèque(s)?**

- oui       non

Si oui  bibliothèque municipale parisienne. Veuillez indiquer son (leurs) nom(s).....

.....  
 autre(s) bibliothèque(s). veuillez dire son (leur) nom(s) :  
nom .      son fichier est-il informatisé ?

- .....  oui       non  
.....  oui       non

**7/ En venant à la bibliothèque, recherchez-vous?**

**a/ AUJOURD'HUI**

- un(des) auteur(s) et un(des) titre(s) précis  
 - un(des) auteur(s) précis  
 - un(des) titre(s) précis  
 - un(des) sujet(s) précis  
 - un(des) genre(s) précis (roman, conte, biographie, bande dessinée)  
 - autres recherches : préciser.....  
 - sans recherche précise

**b/ HABITUELLEMENT en venant à la bibliothèque :**

- Avez-vous plutôt un but précis ?  
 Avez-vous plutôt un but plus ou moins précis ?

- Venez-vous plutôt sans but précis ?
- Autre démarche, préciser : .....

**8/ Quelle est la durée de votre visite à la bibliothèque ?**

a/ AUJOURD'HUI

- moins d'une 1/2 heure       entre une 1/2 h et une 1h
- d'1 h à 2 h                       plus de 2 heures

b/ HABITUELLEMENT (EN MOYENNE SI LA DUREE VARIE)

- moins d'une 1/2 heure       entre une 1/2 h et une 1h
- d'1 h à 2 h                       plus de 2 heures

**9/ Pour quelles raisons venez-vous ici à la bibliothèque (Plusieurs réponses possibles)**

- loisirs       études       travail       autres : préciser.....
- .....

**10/ Pour vous aider dans ce que vous recherchez à la bibliothèque :**  
(Plusieurs réponses possibles)

- a/ AUJOURD'HUI avez-vous utilisé ?
- les bornes interactives d'orientation
  - le fichier informatisé
  - les bibliothécaires
  - la signalisation sur les rayonnages
  - les tables CODA du plan de classement des livres et l'index CODA
  - la borne CD ROM
  - autres (dictionnaires, encyclopédies, manuels...)

préciser.....

b/ HABITUELLEMENT

- les bornes interactives d'orientation : les utilisez-vous ?
- souvent       assez souvent       peu souvent       jamais

- **le fichier informatisé** : l'utilisez-vous ?

- toujours     souvent     peu souvent     jamais

- **les bibliothécaires** : faites-vous appel à eux ?

- souvent     assez souvent     peu souvent     jamais

- **la signalisation sur les rayonnages** : l'utilisez-vous ?

- toujours     souvent     peu souvent     jamais

- **les tables CODA du plan de classement des livres et l'index CODA** : les utilisez-vous ?

- souvent     assez souvent     peu souvent     jamais

- **la borne CD ROM** : l'utilisez-vous ?

- souvent     assez souvent     peu souvent     jamais

- **autres aides** (dictionnaires, encyclopédies, manuels....)

**préciser**.....

- souvent     assez souvent     peu souvent     jamais

SI VOUS AVEZ DÉJÀ UTILISÉ LE FICHIER INFORMATISÉ

**11/ Le fichier informatisé facilite-t-il vos recherches à la bibliothèque ?**

- beaucoup     peu     pas du tout

**Son maniement vous paraît-il facile ou difficile ?**

- Cocher une case de 1 (très facile) à 5 (très difficile).

- 1(très facile)     2     3     4     5(très difficile)

- Pourquoi ?

.....  
.....  
.....  
- **Avez-vous des commentaires à faire sur le fichier informatisé ?**

.....  
.....  
**12/ L'utilisation de la borne d'orientation, si vous l'avez utilisée, vous paraît-elle facile ou difficile ?**

Cocher une case de 1 (très facile) à 5 (très difficile).

- 1(très facile)     2     3     4     5(très difficile)

**13/ Savez-vous qu'il existe un bureau d'information à chaque étage de la bibliothèque ?**     oui     non

**14/ En cas de besoin, vous êtes-vous adressé à la personne du bureau d'information de l'étage ?**

- souvent     assez souvent     peu souvent     jamais

**15/ Trouvez-vous pratiques ou non les rayonnages coulissants le long de certains murs ?**

Cocher une case de 1 (très pratiques) à 5 (très peu pratiques)

1  (très pratiques)      2       3       4       5  (très peu pratiques)

**Pourquoi ?**

**16/ a/ AUJOURD'HUI avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?**

-  tout       une partie seulement       rien

- si une partie seulement, dans quelle proportion : .....

- causes pour lesquelles vous n'avez pas trouvé ou obtenu ce que vous cherchiez (plusieurs réponses possibles)

sujet ou genre insuffisamment représenté à la bibliothèque : préciser : .....

livre non acheté par la bibliothèque

livre prêté

livre considéré comme disparu par la bibliothèque

livre non trouvé       dans le fichier

sur les rayonnages

autre : préciser : .....

**b/ HABITUELLEMENT trouvez-vous ce que vous cherchez ?**

-  tout       une partie seulement       rien

- si une partie seulement, dans quelle proportion (en moyenne) : .....

**POUR LES PERSONNES QUI ONT DEJA FREQUENTE UNE AUTRE BIBLIOTHEQUE**

**17/ Par rapport à l'autre (ou les autres) bibliothèque(s) fréquentée(s), avez-vous remarqué qu'il y a des différences dans le système de classement-rangement des livres ?**       oui       non

**Si oui : lesquelles ?**

**POUR LES PERSONNES QUI ONT DEJA FREQUENTE UNE AUTRE BIBLIOTHEQUE**

**18/ Par rapport à (aux) l' autre(s) bibliothèque(s) fréquentée(s), parmi les éléments que je vais vous citer, quels sont ceux qui rendent plus facile ou plus difficile la recherche des livres ?**

- la signalisation sur les rayonnages       plus facile       plus difficile       pas de différence

- le fichier informatisé                     plus facile     plus difficile     pas de difference
- le systeme de rangement-classement des livres                     plus facile     plus difficile     pas de difference
- les bornes interactives d'orientation                     plus facile     plus difficile     pas de difference

**19/ Le service d'accueil et d'information vous semble-t-il ?**

- suffisant                     insuffisant  
 satisfaisant                 insatisfaisant

En quoi ? .....

**20/ Savez-vous qu'il y a des séances vidéo organisées au 2e étage ?**

- oui                             non

**21/ Qu'est-ce qui est positif dans cette bibliothèque ?**

**22/ Qu'est-ce qui est améliorable dans cette bibliothèque ?**

**23/ Qu'est-ce qui est insatisfaisant dans cette bibliothèque ?**

**24/ Quels sont les services nouveaux dont vous souhaiteriez disposer à la bibliothèque ?**

**25/ Selon vous, y-a-t-il des domaines insuffisamment fournis en livres à la bibliothèque ?**

**26/ Sexe**                     Masculin                     Feminin

**27/ Age**     15-19             20-24     25-34             35-44             45-54  
               55-64             65 et plus

**28/ FACULTATIF : Vivez-vous ?**

- seul(e)     à deux     chez vos parents     autre situation :

**29/ Avez-vous des enfants ?**     oui     non

**Si oui, quel est leur âge**.....

**30/ Quel est votre niveau d'études**

- primaire  
 secondaire  
 supérieur     1er cycle     2e cycle     3e cycle

**31/ Faites-vous partie d'une des catégories suivantes ?**

- Agriculteurs - Exploitants  
 Artisans, commerçants, chefs d'entreprise  
 Professions libérales  
 Cadres fonction publique, professions intellectuelles et artistiques  
 Cadres d'entreprise  
 Prof. intermédiaires de l'enseignement, de la santé et de la fonction publique  
 Prof. intermédiaires administratives et commerciales des entreprises  
 Techniciens  
 Contremaîtres, agents de maîtrise  
 Employés  
 Ouvriers  
 Retraités (préciser profession antérieure):.....  
 Chômeurs  
 Elèves, étudiants  
 Autres inactifs, préciser :.....  
 Indéterminé

**32/ Profession précise (facultative) :** .....

**MERCI DE NOUS AIDER A MIEUX CONNAITRE L' OPINION DE NOS USAGERS**

## C/ RESULTATS ET ANALYSE DES ENTRETIENS

Je commence par donner les résultats concernant les informations relatives aux personnes interrogées : cela permet de connaître les caractéristiques de l'échantillon. C'est volontairement que ces questions figurent à la fin du questionnaire : placées en début d'enquête leur relative "indiscrétion" risquait d'indisposer les personnes interrogées. Par contre il est nécessaire d'analyser ces réponses en début d'étude.

### 26/ Sexe

Masculin	14
Féminin	19

### 27/ Age

15-19	9
20-24	7
25-34	12
35-44	3
45-54	1
55-64	1
65 et plus	0

### 28/ FACULTATIF: Vivez-vous ?

8 seul(e)    11 à deux    9 chez vos parents

autre situation : - 2 vivaient dans une famille comportant 5 personnes  
- 2 vivaient de manière communautaire  
- 1 vivait chez des parents

### 29/ Avez-vous des enfants ?            3 oui            30 non

1 personne avait 1 enfant  
2 personnes avaient 3 enfants.

### 30/ Quel est votre niveau d'études

0 primaire  
9 secondaire  
24 supérieur            8 1er cycle    8 2e cycle    8 3e cycle

**31/Faites-vous partie d'une des catégories suivantes ?**

- 0 Agriculteurs - Exploitants
- 1 Artisans, commerçants, chefs d'entreprise
- 1 Professions libérales
- 5 Cadres fonction publique, professions intellectuelles et artistiques
- 4 Cadres d'entreprise
- 0 Prof. intermédiaires de l'enseignement, de la santé et de la fonction publique
- 0 Prof. intermédiaires administratives et commerciales des entreprises
- 2 Techniciens
- 0 Contremaîtres, agents de maîtrise
- 0 Employés
- 0 Ouvriers
- 1 Retraités
- 1 Chômeurs
- 18 Elèves, étudiants
- 0 Autres inactifs
- 0 Indéterminé

Ce sont les catégories utilisées par les bibliothèques de la Ville de Paris pour ses statistiques.

**Caractéristiques de l'échantillon :** il est majoritairement féminin, mais étant limité, il n'est pas possible d'en tirer des conclusions. 28 personnes sur 33 ont moins de 35 ans : cela s'explique par le fait que 18 sont élèves ou étudiants, que cet étage est fréquenté par une majorité de moins de 40 ans et que j'ai délibérément eu tendance à interroger les personnes jeunes. Remarquons qu'1/10 seulement a des enfants. Le niveau scolaire de l'échantillon est élevé puisqu'aucune personne ne s'est arrêté à l'enseignement primaire, que 9 seulement ont fait des études secondaires, et 24 ont fait ou faisaient des études supérieures, se répartissant à égalité entre le 1er, le 2e et le 3e cycle, ce qui est loin d'être la répartition statistique de la population faisant des études supérieures. Pour ce qui est des catégories socio-professionnelles, 18 personnes sont lycéens ou étudiants et 9 sont cadres supérieurs.

En conclusion, cette enquête montre que l'étage des documentaires est fréquenté majoritairement par une population relativement jeune et éduquée. Notons cependant qu'étant donné le contenu complexe de l'enquête, j'ai infléchi la composition de l'échan-

tillon dans ce sens.

**1/ Etes-vous déjà venu ici à la bibliothèque E. Rostand ?**

2 fois et moins de 2 fois	3
de 3 à 5 fois	7
6 fois et plus	23

- 1 personne vient pour la première fois
- 2 personnes viennent pour la deuxième fois

**2/ Habituellement empruntez-vous des disques compacts ?**

oui	9
non	23
non réponse	1

**3/ Habituellement empruntez-vous des cassettes vidéo ?**

oui	3
non	29
non réponse	1

**4/ Habituellement empruntez-vous des livres ?**

oui	27
non	4
non réponse	2

**5/ Habituellement empruntez-vous des revues, ou des magazines ?**

oui	15
non	17
non réponse	1

**6/ Avez vous déjà fréquenté une (d') autre(s) bibliothèque(s)?**

oui	21
non	12

0 BM parisienne	8
1 BM parisienne	14
2 BM parisiennes	10
3 BM parisiennes	1

autres bibliothèques :

BPI	20
BM	8
BU	8
Ste Geneviève	4
CDI	2
Médiathèque de La Villette	2
British Council	1
aucune bibliothèque	4

Parmi les personnes interviewées : 1 n'avait pas fréquenté d'autres BM, mais 4 BU  
1 avait fréquenté 2 BM, et 3 autres bibliothèques

Les questions 1 à 6 rendent compte des pratiques générales des personnes interrogées. Il s'avère qu'une importante majorité (23 sur 33) est déjà venue 6 fois et plus à la Médiathèque. Il est donc possible de dire qu'il s'agit principalement d'un public d'habitues, étant donné que l'établissement a ouvert ses portes le 22 janvier 1992. 9 sur 33 empruntent des disques compacts, alors que 3 seulement empruntent des vidéocassettes. Une des explications en est économique. En effet, d'une part, les entretiens ont été réalisés essentiellement avec une population jeune et étudiante : l'abonnement "vidéo" est relativement élevé pour les moyens financiers de cette catégorie, et, d'autre part, un ensemble magnétoscope et téléviseur est relativement coûteux. Beaucoup empruntent des livres (27 sur 32), cela montre la fonction centrale d'un tel établissement, à savoir prêter des documents. La proportion d'emprunteurs de revues et de magazines est plus élevée que la moyenne : l'explication, mais il faudrait une enquête spécifique sur ce point pour en être sûr, en est le niveau de formation de l'échantillon.

21 personnes sur 33 ont déjà fréquenté au moins une autre bibliothèque : cela permet une étude comparative de leur opinion, notamment sur CODA et les moyens d'orientation de la Médiathèque.

## **7/En venant à la bibliothèque, recherchez-vous?**

### **a/ AUJOURD'HUI**

- un(des) auteur(s) et un(des) titre(s) précis 13
- un(des) auteur(s) précis 6

- un(des) titre(s) précis	5
- un(des) sujet(s) précis	21
- un(des) genre(s) précis (roman, conte, biographie, bande dessinée, etc)	7
- autres recherches : préciser	7
- sans recherche précise - travail personnel	4
- sans recherche précise	4

Il ressort des réponses à cette question qu'il y a une majorité de recherches par sujet : cela justifie d'autant plus l'important effort fait par la Médiathèque en ce domaine (signalisation, borne d'orientation, index et table CODA). En outre, il faut se rappeler que jusqu'à la fin de l'été dernier, la recherche par sujet n'était pas encore disponible sur l'OPAC. Néanmoins, étant donné que l'échantillon comprend un nombre important d'étudiants, il n'est pas surprenant qu'ils travaillent à partir de bibliographies, et fassent aussi de nombreuses recherches par auteurs et par titres. Par ailleurs, un nombre non négligeable d'étudiants viennent faire un travail personnel : ainsi ils apportent leurs propres documents et les complètent par des livres sur leur sujet et des ouvrages de référence.

**b/ HABITUELLEMENT en venant à la bibliothèque :**

Avez-vous plutôt un but précis ?	18
Entre précis et plus ou moins précis ?	4
Avez-vous plutôt un but plus ou moins précis ?	9
Venez-vous plutôt sans but précis ?	1
Autre démarche, préciser :	1 : "fouiller"
Non réponse	1

Ces résultats sont à rapprocher de l'enquête faite auprès du public de la BPI en 1981-1982 (Barbier-Bouvet, Publics à l'oeuvre p. 64) : 78 % de "avec un projet plus ou moins précis", 18 % "sans idée préalable particulière" et 3,5 % de non réponse : avec des intitulés différents on obtient des ordres de grandeur assez peu différents ; néanmoins la proportion de "butineurs" est moins élevée dans l'échantillon de la Médiathèque. Notons que 4 personnes ne se sont pas retrouvées dans les catégories proposées, et m'ont déclaré se situer entre précis et plus ou moins précis.

**8/ Quelle est la durée de votre visite à la bibliothèque ?**

a/ **AUJOURD'HUI** (à ce niveau de l'entretien je demandais à chaque personne de ne pas inclure le temps de l'entretien)

moins d'une 1/2 heure	3
entre une 1/2 h et une 1h	8
d'1 h à 2 h	12
plus de 2 heures	10

b/ **HABITUELLEMENT** (EN MOYENNE SI LA DUREE VARIE)

moins d'une 1/2 heure	1
entre une 1/2 h et une 1h	11
d'1 h à 2 h	13
plus de 2 heures	7
non réponse	1

Il existe une grande stabilité entre "aujourd'hui" et "habituellement". Une importante majorité reste plus d'une heure, ce qui est très spécifique de cet échantillon à majorité étudiante travaillant sur place. Les entretiens ayant été administrés en septembre et début octobre, les étudiants restaient en cette période de vacances plus longtemps qu'"habituellement". Il faut prendre ces chiffres comme des ordres de grandeur, car le nombre des personnes chronométrant réellement leur temps sont peu nombreuses.

9/Pour quelles raisons venez-vous ici à la bibliothèque (Plusieurs réponses possibles)

loisirs	25
études	21
travail	7
autres : préciser.....	1 ("pour une association")

1 réponse	14
2 réponses	17
3 réponses	2

Malgré une majorité d'étudiants et de lycéens, la fonction loisirs est la plus souvent citée, ce qui prouve que ce public utilise la Médiathèque pour ses études, mais aussi pour ses loisirs.

10/ Pour vous aider dans ce que vous recherchez à la bibliothèque :  
(Plusieurs réponses possibles)

a/ AUJOURD'HUI avez-vous utilisé ?

- les bornes interactives d'orientation	2
- le fichier informatisé	11
- les bibliothécaires	1
- la signalisation sur les rayonnages	26
- les tables CODA du plan de classement des livres et l'index CODA	0
- la borne CD ROM	1
- autres (dictionnaires, encyclopédies, manuels,...)	17

Nombre de moyens utilisés pour la recherche (par personne)

0 moyen	5 personnes
1 moyen	7 "
2 moyens	13 "
3 moyens	4 "
4 moyens	1 "
5 moyens	1 "

1 personne n' avait pas encore utilisé de moyen de recherche ce jour-là.

1 personne "flâne, se balade" sans recherche précise.

1/3 des personnes questionnées utilisent le catalogue informatisé : il est intéressant de comparer ce ratio aux 22 % (enquête BPI 1981-82) et aux 23,5 % (enquête BPI mai 1988) de consultation du catalogue informatisé de cette bibliothèque. C'est lié au fait que 13 + 6 + 5 personnes recherchent respectivement un auteur et un titre précis, un auteur précis, un titre précis (question 7). Il est possible de dire que pour ce type précis de recherche, l'OPAC est beaucoup utilisé.

b/ HABITUELLEMENT

- les bornes interactives d'orientation : les utilisez-vous ?

souvent	1
assez souvent	1
peu souvent	10
jamais	20
non réponse	1

Les bornes interactives sont peu utilisées par les personnes de cet échantillon. Néanmoins j'ai remarqué, ainsi que plusieurs membres du personnel, qu'elles étaient utilisées par des enfants, des adolescents et des mordus d'informatique. Ceci est également vrai, dans une moindre mesure, pour la borne CD-ROM.

- le fichier informatisé : l'utilisez-vous ?

toujours	0
souvent	14
peu souvent	14
jamais	4
non réponse	1

Le recours à l'OPAC est loin d'être systématique. Il y a même une majorité, 18 personnes parmi ce public cultivé, qui l'utilise peu souvent ou rarement. Il y a à cela plusieurs explications :

- La recherche par sujet n'était pas disponible au moment des entretiens.

- Certaines personnes ont des réticences à utiliser des systèmes informatiques qui leur apparaissent complexes ou insuffisamment expliqués. Sur ce point je pense que, d'une manière générale, les bibliothécaires doivent mener une action auprès des producteurs de logiciels pour obtenir une plus grande simplicité et une plus grande convivialité. En outre, sur le terrain, les bibliothécaires, avec patience et courtoisie, doivent aider les personnes en difficulté avec les OPAC, ceci afin qu'il n'y ait pas de rejet de ces outils, et pour leur en faire découvrir toutes les potentialités.

- les bibliothécaires : faites-vous appel à eux ?

souvent	2
assez souvent	7
entre assez et peu	1
peu souvent	15
jamais	7
non réponse	1

Les réponses à cette question montrent que la Médiathèque est dotée d'une bonne organisation et d'un bon système d'information. Cet échantillon du public, majoritairement habitué aux bibliothèques et au livre, trouve simple l'utilisation des services de la Médiathèque, et par là-même, n'a que peu souvent besoin de faire appel aux bibliothécaires (cf. analyse des réponses aux questions 14 et 19).

**- la signalisation sur les rayonnages : l'utilisez-vous ?**

toujours	10
souvent	19
peu souvent	3
jamais	0
non réponse	1

Il est étonnant de constater qu'une grande majorité (22) pensent n'utiliser la signalisation que souvent et peu souvent : seulement 2 ou 3 personnes avaient déclaré flâner. Pourtant il n'y avait pas d'ambiguïté dans ma question puisque je précisais que la signalisation est "tout ce qui est écrit sur les rayonnages pour se repérer". En fait beaucoup d'étudiants se dirigent directement vers "leur" rayonnage.

**- les tables CODA du plan de classement des livres et l'index CODA : les utilisez-vous ?**

souvent	0
assez souvent	0
peu souvent	0
jamais	12
ne connaissaient pas	20
non réponse	1

Bien que ces deux instruments soient en exposition sur les bureaux d'information, ils sont tout à fait inconnus : une campagne d'information s'impose.

**- la borne CD ROM : l'utilisez-vous ?**

souvent	0
assez souvent	0
peu souvent	5

jamais	25
ne connaissaient pas	2
non réponse	1

La faible utilisation de cette borne s'explique par deux causes :

- Sa relative complexité d'utilisation.
- Le fait qu'elle donne des renseignements bibliographiques et lexicographiques relativement spécialisés.

Je pense que pour un étudiant ou pour un chercheur se pose toujours la question de posséder la trace matérielle de l'information, pour pouvoir s'y référer ultérieurement, que ce soit sous forme papier ou informatique. Ainsi j'ai expérimenté un OPAC il y a quatre ans à la Bibliothèque publique de New York : il était possible d'imprimer l'information recueillie, ce qui libérait d'autant plus vite l'écran. De même les stations de travail prévoient que le chercheur puisse charger sur son système informatique personnel les informations ou les textes qu'il trouve dans une bibliothèque. Je pense que si une telle borne CD-ROM permettait d'imprimer ou de télécharger l'information, elle en deviendrait plus intéressante et plus utilisée.

- autres aides (dictionnaires, encyclopédies, manuels,...)

souvent	8
assez souvent	10
peu souvent	7
jamais	7
non réponse	1

L'aspect le plus marquant de ces réponses est que certains moyens mis à la disposition des usagers ont été très peu utilisés le jour de l'entretien : ce sont dans l'ordre les tables CODA et l'index CODA (0 personne interrogée), les bibliothécaires (1), la borne CD-ROM (1), les bornes interactives (2).

Ce qui m'a relativement surpris est le fait que très peu de personnes interrogées (2) ont utilisé le jour même les bornes interactives : en questionnant sur ce sujet, j'ai appris qu'une part importante d'entre elles les avaient utilisées lors de leurs premières visites pour s'orienter, et que depuis, étant donné qu'elles connaissent bien la localisation des sujets les concer-

nant, elles n'en avaient plus besoin.

On peut comprendre que la borne CD-ROM, assez complexe d'utilisation et relativement spécialisée dans les informations données, soit peu utilisée.

Les personnes interrogées font également très peu appel aux bibliothécaires, alors qu'il y a unanimité pour trouver suffisant et satisfaisant le service d'accueil et d'information (cf. réponses à la question 19). Les raisons en sont qu'il s'agit majoritairement d'un public cultivé, qui a l'habitude de la pratique des bibliothèques, qu'il vient assez souvent pour travailler sur place sur un sujet déjà exploré et localisé dans la Médiathèque. Pour finir, plusieurs personnes me l'ont dit, elles aiment être autonomes. La meilleure preuve en est que (question 14) si on leur demande " **En cas de besoin, vous êtes-vous adressé à la personne du bureau d'information de l'étage ?** ", seules 5 répondent "souvent" et 7 "assez souvent".

Le dispositif le plus utilisé, évidemment, est la signalisation. Cependant seulement 10 personnes interrogées l'utilisent toujours.

Je m'attendais à ce que l'existence de la table et de l'index CODA soit peu connue, mais pas à ce point. Très vite lors de ces entretiens je me suis aperçu qu'ils étaient extrêmement peu utilisés ; il en va de même pour les bornes interactives. **C'est pourquoi j'ai pris la décision de proposer à chaque personne de lui montrer la façon d'utiliser ces outils : toutes ont accepté et ont été intéressées par la simplicité de l'index CODA et par les possibilités des bornes interactives. La démonstration de l'usage de la borne sur un sujet de leur choix les a le plus souvent fortement intéressées et elles m'ont remercié de leur avoir fait découvrir ces possibilités de recherche.**

#### SI VOUS AVEZ DÉJÀ UTILISÉ LE FICHER INFORMATISÉ

11/Le fichier informatisé facilite-t-il vos recherches à la bibliothèque ?

beaucoup	15
entre beaucoup et peu	2
peu	11

pas du tout	0
fichier non utilisé	5

6 personnes répondent peu, car :

- 2 personnes vont directement vers les rayonnages.
- 1 personne déclare que la bibliothèque est relativement petite.
- 1 personne n'a pas l'habitude de l'informatique.
- 1 personne ne l'utilise qu'en cas de recherche précise.
- 1 personne estime le catalogue informatisé peu précis.

Une petite majorité (17) seulement estime que l'OPAC facilite ses recherches. Les causes de cette faible majorité sont dues à l'absence de recherche par sujet et au temps jugé trop long pour obtenir la cote d'un livre.

### **Son maniement vous paraît-il facile ou difficile ?**

- Cocher une case de 1 (très facile) à 5 (très difficile).

1(très facile)	4
2	18
entre 2 et 3	2
3	3
4	1
5(très difficile)	0
insuffisamment utilisé	5

Une large majorité (22) trouve son maniement très facile ou facile. Certaines personnes se plaignent de ce que :

- il faut passer constamment des touches programmées situées en haut du clavier aux touches du pavé numérique situées à droite du clavier : cela va à l'encontre de leurs habitudes informatiques.
- le système manque de souplesse : il faut passer par un grand nombre d'étapes pour aboutir au résultat.
- certaines personnes souhaitent avoir un système qui leur indiquerait d'abord uniquement les livres de la Médiathèque, et ensuite seulement, si elles le désirent, les références dans d'autres bibliothèques. C'est un problème important qui va aller en s'amplifiant avec l'entrée dans la base de nouvelles bibliothèques. Des perfectionnements du logiciel à ce niveau s'imposent.

**12/ L'utilisation de la borne d'orientation, si vous l'avez utilisée, vous**

**parait-elle facile ou difficile ?**

Cocher une case de 1 (très facile) à 5 (très difficile).

1(très facile)	4
2	3
3	1
4	0
5(très difficile)	0

borne non utilisée ou  
ne peuvent répondre 25

une personne remarque que la borne est très facile à manier, mais que pour elle se repérer sur un plan est difficile.

Il n'y a pas assez de réponses pour faire un commentaire significatif. Néanmoins, parmi ceux qui l'on utilisée, il y a une large majorité à trouver son utilisation très facile ou facile.

**13/ Savez-vous qu'il existe un bureau d'information à chaque étage de la bibliothèque ?**

oui	28
non	4
savait sans savoir	1

Ces résultats montrent que la Médiathèque a mis au point une politique efficace de signalisation et de communication.

**14/ En cas de besoin, vous êtes-vous adressé à la personne du bureau d'information de l'étage ?**

souvent	5
assez souvent	7
peu souvent	12
rarement	1
jamais	7
non réponse	1

Ces chiffres montrent que, même en cas de besoin, une minorité de l'échantillon fait appel aux bibliothécaires, malgré les très bonnes opinions sur la qualité de l'accueil (cf. les réponses à la question 19). La raison principale en est la volonté d'être autonome et qu'une bonne majorité des personnes interrogées

connaissent bien les bibliothèques donc résolvent elles-mêmes les problèmes qu'elles rencontrent.

**15/Trouvez-vous pratiques ou non les rayonnages coulissants le long de certains murs ?**

Cocher une case de 1 (très pratiques) à 5 (très peu pratiques)

1 (très pratiques)	11
2	11
3	6
4	1
5(très peu pratiques)	0
non réponse	4

**Pourquoi ?**

Les 2/3 de l'échantillon trouvent les rayonnages coulissants pratiques ou très pratiques. Beaucoup y voient d'abord le gain de stockage. D'autre apprécient qu'ils permettent de mettre en valeur certains livres disposés à plat. Certains trouvent agréable de pouvoir s'asseoir sur la grande marche située devant ces rayonnages. Certaines personnes m'ont fait part de leur goût de déplacer ces rayonnages, pour fouiller, aller chercher des livres se trouvant derrière.

Quelques critiques portent sur le fait qu'en cas d'affluence il peut y avoir concurrence entre usagers pour déplacer tel rayonna-ge à gauche ou à droite selon les centres d'intérêt.

Dans l'ensemble l'opinion générale est très favorable à ce dispositif. Si les bibliothèques de la Ville de Paris renouvelaient cette expérience, il serait bon de veiller à ce que ce système soit moins bruyant. Il convient également de "rembourrer" les coins de ces rayonnages car un enfant a été légèrement blessé à cause de l'un d'entre eux.

**16/ a/ AUJOURD'HUI avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?**

tout	12
une partie seulement	12
rien	0
non réponse	9 (les conditions matérielles de l'enquête faisaient que certaines personnes n'avaient pas fini leur recherche).

- si une partie seulement, dans quelle proportion :

1/5	1
1/3	1
2/5	1
1/2	2
3/5	1
2/3	1
3/4	4
4/5	1

- causes pour lesquelles vous n'avez pas trouvé ou obtenu ce que vous cherchiez  
(plusieurs réponses possibles)

sujet ou genre insuffisamment représenté à la bibliothèque	4
livre non acheté par la bibliothèque	7
livre prêté	0
livre considéré comme disparu par la bibliothèque	0
livre non trouvé dans le fichier	0
sur les rayonnages	0
autre cause	0

Une moitié des personnes (12) pouvant répondre trouve tout, l'autre moitié (12) trouve une partie seulement. Parmi ces derniers, 3 personnes trouvent moins de la moitié de ce qu'elles souhaitent, mais 9 personnes trouvent la moitié ou plus de la moitié. Lorsque l'on sait qu'il y a eu la volonté délibérée de ne pas acheter de manuels universitaires de premier cycle, et que la Médiathèque a ouvert cette année, il est permis de dire que le fonds satisfait une bonne partie de cet échantillon. Le fait que les usagers trouvent ce qu'ils souhaitent est un élément de qualité important.

**b/ HABITUELLEMENT trouvez-vous ce que vous cherchez ?**

tout	7
une partie seulement	24
rien	0
non réponse	2

- si une partie seulement, dans quelle proportion (en moyenne) :

1/4	1
1/2	9
3/5	3
2/3	1
3/4	7
4/5	3
non réponse	2

Le nombre des personnes qui trouvent tout "habituellement" baisse de manière assez significative. Par contre une seule personne trouve moins de la moitié de ce qu'elle souhaite, alors que 23 trouvent la moitié ou plus.

POUR LES PERSONNES QUI ONT DEJA FREQUENTE UNE AUTRE BIBLIOTHEQUE :

**17/ Par rapport à l'autre (ou les autres) bibliothèque(s) fréquentée(s), avez-vous remarqué qu'il y a des différences dans le système de classement-rangement des livres ?**

oui	21
non	11
non réponse	1

**Si oui : lesquelles ?**

La notion de rangement-classement n'est pas familière pour plusieurs personnes de l'échantillon : elles m'ont demandé de l'explicitier. Une importante majorité a remarqué des différences à ce niveau, mais il s'est avéré qu'à la question "lesquelles ?", certaines personnes citaient des différences que ne relevaient pas vraiment du système CODA de "rangement-classement" des documents. La leçon à en tirer est que le public se soucie peu des catégories mentales des bibliothécaires, et qu'à ce niveau un effort de clarification des analyses et des discours est à faire.

POUR LES PERSONNES QUI ONT DEJA FREQUENTE UNE AUTRE BIBLIOTHEQUE :

18/ Par rapport à (aux) l' autre(s) bibliothèque(s) fréquentée(s), parmi les éléments que je vais vous citer, quels sont ceux qui rendent plus facile ou plus difficile la recherche des livres ?

- la signalisation sur les rayonnages

plus facile	20
plus difficile	3
pas de différence	9
non réponse	1 (pas d'autre bibliothèque fréquentée)

L'effort de réflexion et de réalisation concernant la signalétique est récompensé par ce fort taux d'opinion positive.

- le fichier informatisé

plus facile	17
plus difficile	2
pas de différence	8
non réponse	6

Cette majorité favorable est due principalement aux personnes qui sont à l'aise avec les OPAC et qui ont pu mesurer leurs possibilités par rapport aux catalogues sur fiches.

- le système de rangement-classement des livres

plus facile	11
plus difficile	6
pas de différence	14
non réponse	2

Il existe donc une majorité en faveur du système CODA. Néanmoins le fait que 14 personnes ne voient pas de différence montre bien que la plupart des usagers ne connaissent pas bien les systèmes de classification et ne s'y intéressent pas : pour eux l'essentiel est de trouver les documents rapidement et facilement. Il reste donc aux bibliothécaires à inventer des systèmes qui atteignent cet objectif. CODA en est un exemple intéressant.

- les bornes interactives d'orientation

plus facile	4
-------------	---

plus difficile	0
pas de différence	1
non réponse	28

Il y a là une très petite minorité en faveur de ces bornes. Mendras appelle ces personnes des "pionniers". Le reste se partage entre celles qui les avaient trop peu utilisées pour pouvoir donner une réponse fondée sur une pratique et celles qui commençaient à trouver bien difficile de répondre à ces questions assez complexes.

Le problème de ces bornes est qu'elles sont concurrencées par la qualité du service d'information rendu par le personnel. Il est même possible de dire qu'il existe une concurrence, consciente ou inconsciente, entre l'homme et la machine. Lorsqu'un bibliothécaire est questionné sur un problème d'orientation, lui est-il facile de renvoyer la personne vers une machine, alors qu'il peut le plus souvent faire une réponse plus rapide, plus nuancée et finalement plus interactive. Si une bonne promotion est faite pour ces bornes, elles finiront par s'imposer comme celles des banques l'ont déjà fait et celles de la SNCF sont en voie de le faire.

**19/ Le service d'accueil et d'information vous semble-t-il ?**

suffisant	31	insuffisant	0	non réponse	2
satisfaisant	31	insatisfaisant	0	non réponse	2

En quoi ?.....

Ces chiffres parlent d'eux-mêmes et constituent le plus bel hommage que les usagers pouvaient rendre au personnel de la Médiathèque. La volonté de réaliser effectivement un accueil et une information de qualité est reconnue par le public qui souligne l'amabilité, la disponibilité et la compétence des membres du personnel.

**20/ Savez-vous qu'il y a des séances vidéo organisées au 2e étage ?**

oui = 27	non = 5	non réponse = 1
----------	---------	-----------------

- Une question supplémentaire était posée : par quel moyen l'avez-vous appris ?

Par annonce sonore

Par affichage	11
Appris au moment de l'inscription	5
De visu au 2e étage	2
Non réponse	1
Certaines personnes l'avaient appris par plusieurs canaux.	

Ces résultats montrent que la politique de communication fonctionne bien. Il reste à l'améliorer encore pour qu'à tous les niveaux l'information passe encore mieux.

## 21/ Qu'est-ce qui est positif dans cette bibliothèque ?

Les questions 21, 22 et 23 ont pour objectifs d'évaluer globalement le degré de satisfaction des personnes interviewées et d'apporter des éléments d'information au Directeur de la Médiathèque et à son équipe, ainsi qu'aux responsables des Bibliothèques de la Ville de Paris.

Quand je faisais les entretiens, avant d'aborder la question 21, je prévenais les personnes interviewées que les trois questions suivantes portaient sur ce qui est positif, améliorable et insatisfaisant dans la bibliothèque, afin quelles aient une information synthétique sur la suite du questionnaire. Ce qui était tout à fait frappant est que pour le "positif" les réponses venaient nombreuses et rapides, que pour l'"améliorable" les interviewés commençaient à réfléchir assez longuement avant de trouver quelque chose à dire, et que pour l'insatisfaisant la plupart ne trouvaient rien. **Ceci est révélateur de la qualité des équipements et des services rendus par la Médiathèque, ce d'autant plus qu'au début de l'interview je montrais clairement que je n'étais aucunement lié à la Médiathèque ; en outre, je faisais savoir que les résultats de cette enquête seraient communiqués aux responsables, ce qui était un moyen, pour les personnes interrogées, de pouvoir faire connaître leurs critiques.**

**Synthèse des réponses à la questions 21** (toutes les personnes interviewées ont répondu à cette question)

J'indique entre parenthèses le nombre de personnes qui ont donné telle ou telle opinion et j'ai regroupé les réponses par thème.

## ELEMENTS POSITIFS :

### LOCAUX DE LA BIBLIOTHEQUE, LEUR REPARTITION ET LES CONDITIONS DE CONSULTATION ET DE TRAVAIL

Les locaux sont estimés "calmes (12), spacieux (8), agréables (décoration et mobilier) (5), aérés (4), clairs (4), neufs (4), bonne répartition entre les étages (3), propres (2), tranquilles (2), sympa (2), il y a de l'espace pour travailler (2), fonctionnels (1), très bonne organisation spatiale (1), bonne vue, disposition et architecture intérieure (1), présence de plantes vertes (1) ; une personne (traductrice) trouve que la répartition des locaux permet une cheminement, une quête, un itinéraire vers les livres et elle apprécie beaucoup cet aspect.

### SITUATION, CONDITIONS D'ACCES ET POSSIBILITES DE LA MEDIATHEQUE

"Proximité par rapport au domicile (2), barres scellées dans le sol pour attacher les deux-roues (1), horaires d'ouverture large : nocturne et samedi (1), toilettes à chaque étage (1), possibilité de lecture sur place (1), possibilité pour les non-parisiens de s'inscrire (1)".

### INFORMATIQUE, RECHERCHE DES DOCUMENTS ET INNOVATION

"possibilités de l'informatique" : "système d'information impressionnant", séparation du prêt et des retours : limite les queues, rapidité, fiabilité ; nombreux systèmes d'information et de recherche (4) ; recherche des documents : classement par sujet, mieux que Dewey, recherche facile par sujet (2), signalisation très bien faite (3) ; coin ados = coin de rencontre (1)".

### FONDS

"beaucoup de choses (5), revues et journaux bien classés, bien fournis(2) permettent une détente pendant le travail (1), documents neufs (3), beaucoup de livres (3), facilité d'accès aux documents (2), certains livres en deux exemplaires (1), présentation espacée (1), on trouve sur tous les sujets (1), livres qu'on ne trouve pas ailleurs (1)".

"livres présentés de face = très bien (1), nouveaux livres présentés comme en librairies (1)"

“beaucoup de choix en CD (1), possibilité d'écoute de CD (1), mieux fournie en CD qu'à Melville, beaucoup de supports différents (1), prêt de vidéo (1)”.

#### APPRECIATIONS SUR LES PERSONNES FAISANT LE SERVICE PUBLIC

“ très bon accueil (4), très bonne aide des bibliothécaires (3), personnel disponible (3).

L'ensemble des contenus de ces réponses et le fait que chaque personne cite entre 3 et 5 éléments positifs montrent bien que la Médiathèque est perçue comme un équipement de qualité par les personnes interviewées. Si on analyse ces déclarations, on découvre vite que les personnes interrogées ont cité de nombreux éléments positifs qui relèvent à la fois des possibilités des Bibliothèques de la Ville de Paris et des spécificités de la Médiathèque. A regarder de près les réponses des personnes interviewées, il est vite évident que la dimension qualitative est quantitativement beaucoup plus ressentie que l'innovation, ce qui va dans le sens de ma thèse, à savoir que l'innovation n'est qu'un moyen au service de la qualité : les usagers sont sensibles avant tout à la dimension qualitative des services rendus.

#### 22/ Qu'est-ce qui est améliorable dans cette bibliothèque ?

5 personnes ne voient pas ce qu'on pourrait améliorer, 1 n'a pas d'idées sur ce point.

#### - DOCUMENTS

- 13 personnes demandent des livres en plus grand nombre.
- 2 personnes demandent de pouvoir emprunter plus de livres.
- 1 personne demande des revues plus nombreuses.
- 1 personne demande des BD plus nombreuses.
- 1 personne demande qu'il n'y ait pas que des romans au rayon “nouveauautés”.
- 1 personne demande qu'il y ait un exemplaire de prêt pour les ouvrages qui ne sont pas empruntables.

- SILENCE

- 5 personnes demandent qu'il y ait plus de silence au premier étage : 3 souhaitent que le bruit fait par les enfants au rez-de-chaussée soit limité (J. Cuzin avait demandé qu'il n'y ait pas d'ouverture (mezzanine) entre le rez-de-chaussée et le premier étage : cela n'a pas pu se faire, car le promoteur aurait dû juridiquement facturer ces mètres carrés supplémentaires de plancher). 1 demande que les espaces de travail et de circulation soient séparés.

- CATALOGUE INFORMATISE

- 2 personnes souhaitent une simplification des procédures ou plus d'explications.

- 1 personne demande qu'on puisse faire des recherches par sujet (cela est devenu possible depuis).

- DIVERS

- 7 personnes demandent des tables plus nombreuses pour travailler, dont 1 une salle de travail.

- 1 personne est nostalgique de la date de retour tamponnée sur chaque livre et demande qu'on trouve un système meilleur que l'actuel.

- 1 personne *pense* qu'au deuxième étage la musique et le son de la vidéo ne sont pas assez séparés.

- 1 personne se plaint de la chaleur au premier étage : elle souhaite une climatisation.

- 1 personne signale une revue du mois manquante : après vérification, cette revue n'est pas parvenue à la Médiathèque.

**23/ Qu'est-ce qui est insatisfaisant dans cette bibliothèque ?**

- 20 personnes déclarent sous des formes variées que rien n'est insatisfaisant ou ne trouvent rien à répondre alors que je leur laissais un temps certain pour le faire.

- 1 personne estime qu'il n'y a pas assez de livres ; 1 autre affirme que les livres sur la décoration sortent beaucoup, et qu'en conséquence il lui est difficile d'emprunter ceux dont elle a besoin (elle est architecte) ; 1 propose l'abonnement à la revue "Sciences humaines".

- 1 personne trouve peu pratique pour ses recherches le fait que pour certains pays les livres d'histoire, de géographie et d'économie soient classés ensemble sous la même cote.
- 1 personne déplore la fermeture du lundi, 1 souhaite une fermeture plus tardive.
- 1 personne se plaint d'une panne informatique, en nocturne, qui l'a empêchée d'emprunter des documents.
- 1 personne souhaite que des solutions soient trouvées pour qu'il y ait moins de bruit.
- 2 personnes souhaitent plus de tables pour travailler : l'une affirme avoir eu des difficultés à trouver une place un mercredi après-midi ; l'autre propose l'installation de tables près des fenêtres.
- 1 personne trouve la décoration froide ; 1 autre demande une climatisation l'été pour être préservée de la chaleur.
- 2 personnes jugent le système pour connaître la date de retour flou et peu pratique : elles regrettent le précédent système dans lequel la date limite de retour était tamponnée sur chaque livre.
- 1 personne suggère qu'un poteau indicateur soit installé Porte d'Asnières, car elle a éprouvé des difficultés à trouver la Médiathèque en venant de ce point.

**24/ Quels sont les services nouveaux dont vous souhaiteriez disposer à la bibliothèque ?**

- 19 personnes ne voient rien à proposer.
- 5 autres personnes disent qu'il y a tout, que c'est complet.
- 2 personnes souhaitent disposer des méthodes de langues.
- 1 personne souhaite beaucoup plus de livres ; 1 autre beaucoup plus de document dans chaque catégorie de support.
- 1 personne souhaite des revues plus spécialisées.
- 1 personne souhaite des méthodes vidéo d'apprentissage des langues.
- 1 personne demande de pouvoir écouter les 15 premières secondes des CD.
- 1 personne propose qu'il y ait un service d'information scolaire et professionnelle.
- 1 personne qu'une navette achemine dans la bibliothèque proche de son domicile les livres qui se trouvent dans d'autres bibliothèques de la ville.

- 1 personne voudrait un distributeur de boissons dans le hall.
- 1 personne souhaite disposer d'un traitement de textes, même s'il est payant.
- 1 personne demande le prêt de jeux de société : je l'ai informée qu'il existe une ludothèque de prêt dans l'arrondissement.

**25/ Selon vous, y-a-t-il des domaines insuffisamment fournis en livres à la bibliothèque ?**

Toutes les personnes ont répondu à cette question : certaines ont même proposé plusieurs domaines.

- 6 personnes ne trouvent aucun domaine insuffisamment fourni.
- 3 trouvent que tous les domaines le sont car la Médiathèque est récente.
- 1 personne demande que la Médiathèque "s'enrichisse encore".
- 1 personne demande des livres plus anciens, un peu rares, comme il en existe dans les bibliothèques ouvertes depuis assez longtemps.
- **Énumération des domaines insuffisamment fournis** : actualité politique internationale ; Afrique de l'Ouest ; Amérique latine : livres plus universitaires ; aventure, voile , voyageurs solitaires ; bandes dessinées ; comptabilité ; décoration ; droit ; gestion : 2 personnes ; héraldique ; histoire : 2 personnes ; littérature en langue étrangère : pas assez de livres et pas assez d'auteurs différents ; Moyen Orient, Extrême Orient, politique internationale au 20e siècle ; peinture ; philosophie : 2 personnes, notamment Horace ; plus de presse économique ; psychologie (2 personnes, dont 1 "plus large public") ; psychologie sociale ; sociologie : 2 personnes ; spiritualité chrétienne ; sports de combat ; télécommunications.

## **D/ CONCLUSION SUR LES RESULTATS DES ENTRETIENS**

Le contenu de cette pré-enquête qualitative nécessitait un public cultivé non représentatif de la totalité des publics de la Médiathèque, à cause de son nombre important de questions ouvertes. Cette pré-enquête nous informe sur la façon dont l'innovation et la qualité sont perçues par l'échantillon interrogé.

Etant donnée la relative petite taille de l'échantillon et ses conditions empiriques de sélection, il faut considérer les résultats chiffrés comme des tendances et non comme des valeurs absolues.

Ces entretiens à finalité qualitative ont le mérite de confronter le discours des bibliothécaires à la réalité des lecteurs. Ils permettent d'évaluer de quelle façon la volonté de rendre un service de qualité est réellement ressentie et vécue par les usagers.

### **a/ L'innovation telle qu'elle est perçue par l'échantillon**

- Les personnes interrogées trouvent très intéressant de disposer de supports variés, tels que les partitions, les méthodes de langues, les vidéocassettes, types de document encore assez rares dans les bibliothèques municipales.

- Une petite minorité, les "pionniers" utilise effectivement les nouveaux moyens d'orientation et de recherche :

- la borne CD-ROM n'est utilisée que par une minorité de personnes à l'aise avec les technologies nouvelles : d'un CD-ROM à l'autre, le maniement des touches et la logique interne varient ; cela complexifie l'utilisation de ce genre de machine. Pour le reste du public, il est plus simple et plus confortable de trouver la même information sur un support papier. Il est indispensable que soient mises en place des actions de formation et de sensibilisation pour que la borne ne reste pas le privilège des "mordus" de l'informatique.

- La borne tactile d'orientation est un peu plus utilisée. Son mode d'emploi et les services qu'elle peut rendre méritent une publicité plus large. Ainsi, une affichette réalisée par micro-informatique indiquerait avec profit ce que peut faire cette machine pour aider les usagers en matière d'orientation et de première approche d'une recherche documentaire. Quelques explications écrites sur son mode de fonctionnement seraient également utiles.

- La table et l'index CODA sont des outils précieux de recherche : il est nécessaire de trouver les moyens de les faire connaître.

- L'OPAC n'est plus à proprement parler une innovation dans les bibliothèques, mais il est perçu comme tel par une partie assez importante des usagers. Concernant cet outil, un grand effort est fait par le personnel vis-à-vis des lecteurs, aussi bien par les panneaux explicatifs qu'oralement et psychologiquement. Il n'en reste pas moins que cet instrument central dans une bibliothèque doit devenir beaucoup plus simple. Par ailleurs la bibliothèque Picpus a élaboré une brochure expliquant les possibilités de l'OPAC : il serait bon d'examiner s'il faut la généraliser à tout le réseau.

- Un horodateur imprimant la date de sortie sur un signet a été la solution adoptée par la Médiathèque pour indiquer d'une manière indirecte la date de retour. C'est une procédure qui fait gagner du temps sur la transaction de prêt, et diminue ainsi l'éventuel temps d'attente des usagers. Cette technique, plus élégante que celles qui ont été adoptées dans d'autres bibliothèques informatisées de la ville, mérite d'être généralisée.

- Le coin "ados" est une idée originale. Elle vaut la peine d'être étudiée en profondeur afin de voir s'il faut la développer dans d'autres bibliothèques.

- CODA plaît et convient à une grande majorité des personnes interrogées : l'attention de ces personnes n'a d'ailleurs pas été spécialement attirée par ce changement de système de classement ; l'excellente signalétique et le regroupement cohérent des livres suppriment les difficultés de recherche.

#### **b/ La qualité telle qu'elle est perçue par l'échantillon**

- Les réponses unanimes à la question 19 pour estimer le service d'accueil et d'information suffisant et satisfaisant récompensent l'effort des responsables et du personnel de la Médiathèque. Au-delà de ces chiffres, il est important de souligner que l'inscription est pratiquée non comme une corvée fastidieuse, mais comme une occasion d'informer le lecteur et de lui donner la possibilité de poser les questions qui l'intéressent. L'inscription est un moment privilégié pour faire sentir à l'utilisateur toute l'importance qu'il a pour les bibliothécaires. Lors des entretiens, j'ai eu plusieurs fois l'impression que des personnes interrogées étaient surprises d'être aussi bien traitées par le personnel.

- La qualité, l'adéquation et la variété du fonds satisfont beaucoup les personnes interrogées. D'une part un nombre non négligeable de lecteurs trouve tout ce qu'il

souhaite, mais d'autre part ceux qui ne trouvent pas tout comprennent que la Médiathèque a ouvert cette année et qu'une bibliothèque municipale ne peut pas avoir le même fonds qu'une bibliothèque universitaire.

- De très nombreuses personnes de l'échantillon sont sensibles à la qualité de la décoration et du mobilier.

- Je laisse aux responsables et au personnel de la Médiathèque le soin d'examiner les réponses aux questions 21, 22, 23, 24 et 25. Je dois cependant souligner à nouveau que pour parler de ce qui est positif, les personnes interrogées avaient beaucoup à dire, et que pour ce qui est insatisfaisant, le plus souvent, elles avaient des difficultés à trouver quelque chose. Ces deux faits montrent que la qualité à la Médiathèque E. Rostand est une réalité.

## CONCLUSION GENERALE

Tout au long de cette étude nous avons vu comment un processus d'innovation, visant la qualité du service rendu au public, s'est mis en place dans une médiathèque de taille moyenne inscrite dans un réseau. L'hypothèse de départ - à savoir que l'innovation à la Médiathèque E. Rostand a toujours pour finalité une meilleure qualité de service - est démontrée dans ce travail.

Nous y avons vu que l'innovation est un processus qui s'élabore progressivement et s'enrichit au fil de cette élaboration. C'est également un processus qui revient en arrière, qui se corrige, qui se confronte à la réalité : ainsi le plan de classement CODA a connu dix-sept versions successives. C'est aussi un processus dont on ne peut mesurer réellement la fiabilité et le succès qu'une fois mis en place : c'est la "sanction du marché" qui en fin de compte révèle si l'innovation a réussi en séduisant le public. Ainsi les hypermarchés expérimentent leurs innovations sur un seul site pilote, mesurent l'impact de l'innovation par enquête auprès de la clientèle, et, selon les résultats, généralisent ou non ces innovations à toutes les unités de la chaîne.

Nous avons vu dans le développement sur l'innovation et la qualité à la Médiathèque que les cinq critères de l'innovation élaborés par Schumpeter s'appliquent au processus d'innovation de la Médiathèque. Il faut néanmoins être conscient de ce que ces critères d'innovation s'appliquent plus à des produits industriels qu'à des services. Cependant les travaux sur le management et le marketing ont mis l'accent sur le fait qu'un produit industriel devient en dernière instance un service rendu à des clients. Par exemple, dans la conception et la fabrication d'une automobile il doit y avoir en permanence le souci que c'est avant tout un service que l'on rend à une clientèle. De même dans une médiathèque, la constitution et la mise à disposition d'un fonds doivent se faire avec la préoccupation constante que ce fonds doit satisfaire des usagers. Ce souci est effectivement présent à la Médiathèque E. Rostand.

Ce travail a aussi montré que la finalité d'un service public culturel est

la meilleure qualité possible de service, tout en ayant pour objectif également la quantité. C'est ce qui se produit à la Médiathèque E. Rostand : la diversité des supports et des fonds, son style résolument moderne, aboutissent à la diversification et à la démocratisation sa fréquentation.

La condition centrale pour assurer la qualité et la quantité est la simplification des dispositifs et des procédures. Il est nécessaire de simplifier le travail, par l'informatique, par CODA, par des propositions novatrices, pour que le personnel soit satisfait de ses conditions de travail et soit ainsi disponible pour un bon accueil et une bonne information des usagers.

Outre la simplicité et la facilité des dispositifs et des procédures, la qualité repose avant tout sur la formation et l'implication des femmes et des hommes de l'institution. Pour atteindre la plus grande qualité possible, la participation du personnel au management, le travail en équipe et l'implication de chaque individu sont essentiels. La qualité s'obtient aussi par la compétence : l'accent porté sur la formation et l'amélioration de chacun est très important à la Médiathèque.

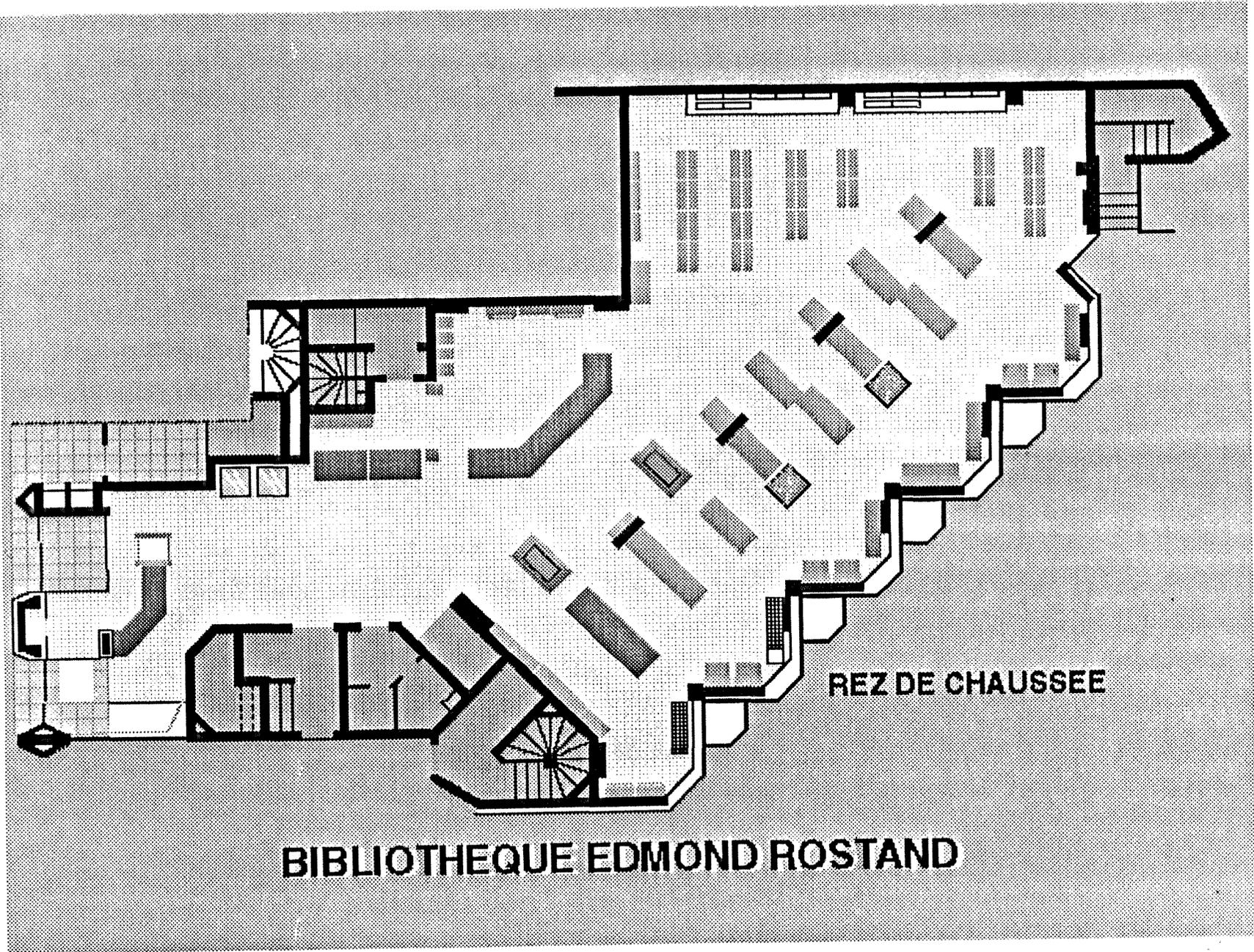
Les efforts faits pour assurer un accueil et une information de qualité reposent sur la compréhension que, au-delà d'être un service fonctionnel - mettre à la disposition du public des documents -, une médiathèque est un service ayant une importante dimension relationnelle : d'une façon assez semblable à ce qui se passe dans un cinéma, un théâtre, un restaurant, l'utilisateur d'une médiathèque garde comme impression subjective très forte la qualité de l'accueil, de l'information et du service rendu. A ce niveau ce sont la courtoisie, la disponibilité et la compétence du personnel qui font la différence entre les établissements. Même si une médiathèque n'est pas autant confrontée aux problèmes de concurrence que les services ci-dessus mentionnés, et si ses finalités ne sont pas le profit financier, c'est finalement l'intensité du profit culturel et du plaisir que l'utilisateur retire de tels services, qui l'incite à revenir ou non.

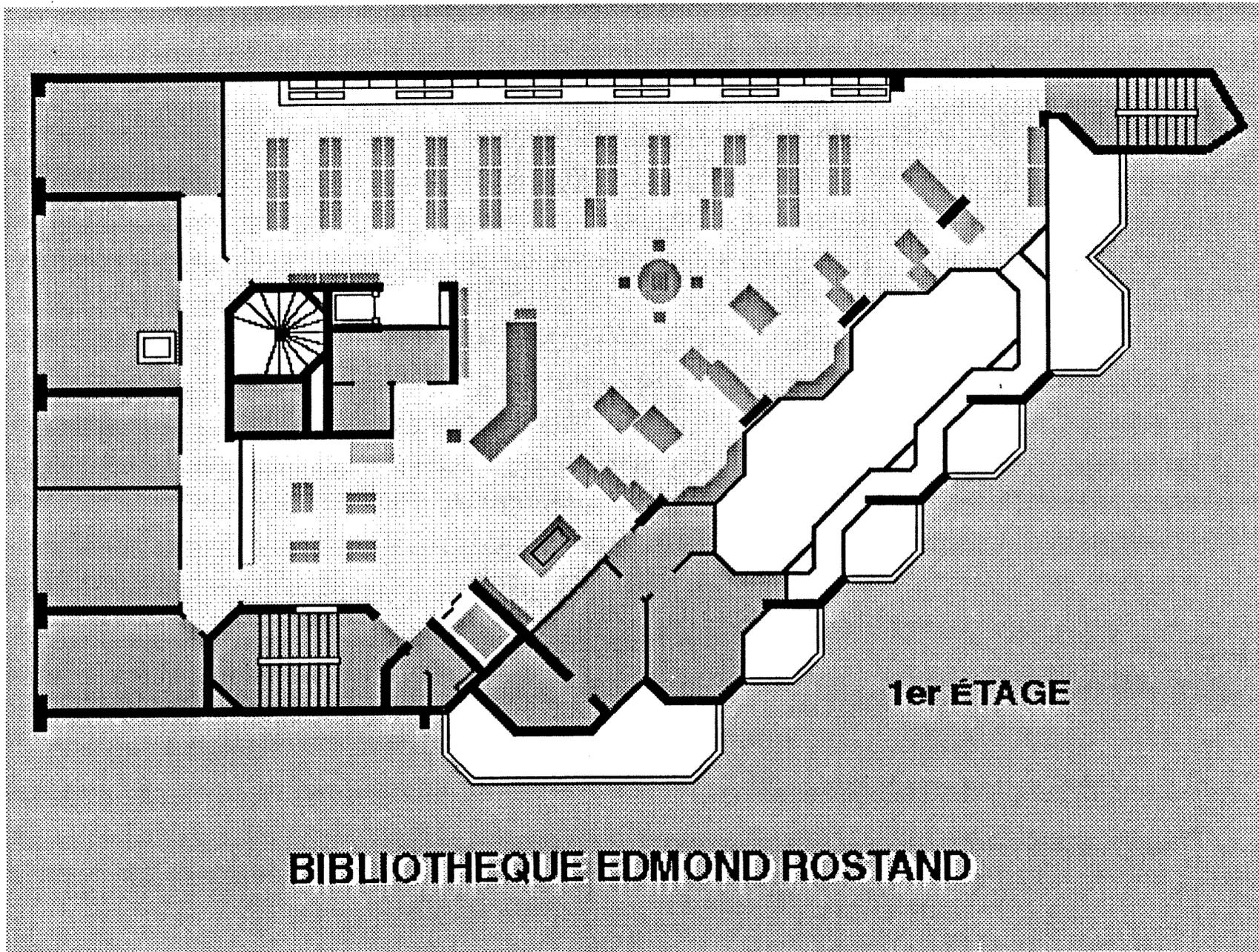
La phase de constitution et la première année d'ouverture de la Médiathèque sont des périodes exaltantes et motivantes. Elle commence en ce moment à trouver son rythme de croisière. La question posée actuelle-

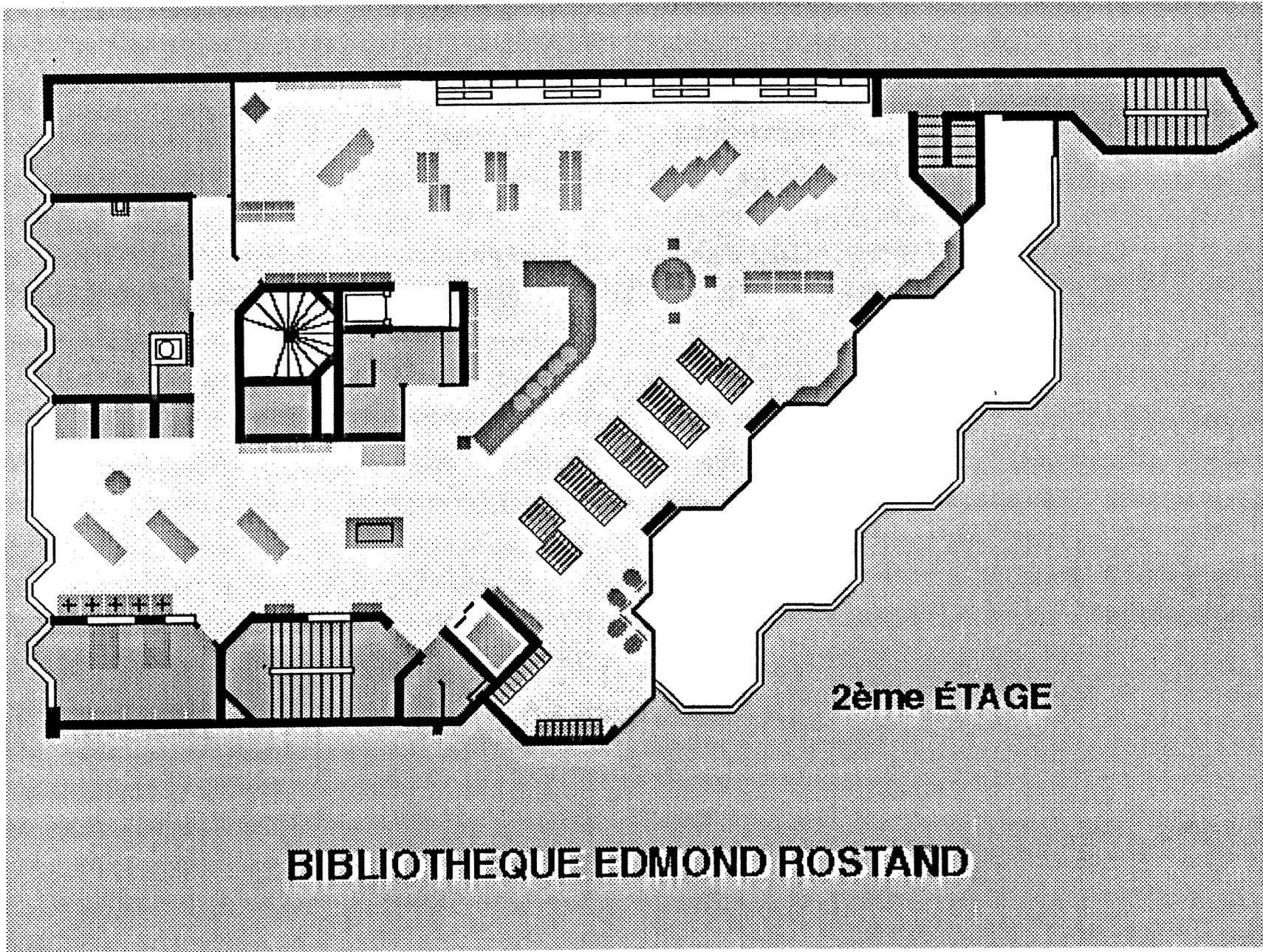
ment est de trouver les moyens managériaux pour que l'afflux des usagers ne fasse pas baisser la qualité des prestations. Vis-à-vis du personnel il est essentiel de mettre en place les moyens matériels et psychologiques nécessaires pour que le processus d'innovation à finalité qualitative continue de s'épanouir.

## ANNEXES

Mois	J.O.	Imprimés					Phonos	Vidéos	Total général	MQP	Fréquent.	Fréq. M.Q.	Inscriptions				
		Livres	Nouv.fic	Nouv.doc	Reuves	Total							Adultes	Jeunesse	Discoth.	Vidéos	Total
JANVIER	8	4207			217	4424	1206	369	6 000	750		0	647	346	127	162	1282
FEVRIER	21	14268			737	15005	4091	1253	20 349	969		0	1445	648	271	309	2673
MARS	21	15660			873	16533	5350	1601	23 484	1118		0	1828	846	409	462	3545
I TRIM.	50	34135	0	0	1827	35962,3	10647	3223	49 833	997	0	0					
									0								
AVRIL	21	18818			1144	19962	6077	1800	27 839	1326		0	2397	992	470	521	4380
MAI	18	13315			1002	14317	6529	1536	22 382	1243		0	2725	1021	568	542	4856
JUIN	20	17681			1180	18861	5275	1833	25 969	1298		0	2921	1113	593	620	5247
									0								
II TRIM.	59	49814	0	0	3326	53140	17881	5169	76 190	1291	0	0					
I SEM.	109	83949	0	0	5153	89102	28528	8392	126 023	1156	0	0					
JUILLET	22	16616			1095	17711	4412	1300	23 423	1065		0	3157	1139	620	706	5622
AOUT	20	10089			735	10824	2888	1100	14 812	741		0	3167	1186	618	767	5738
SEPTEMBRE	22	23503			1619	25122	7241	2395	34 758	1580		0	3549	1415	707	899	6570
III TRIM.	64	50208	0	0	3449	53657	14541	4795	72 993	1141	0	0					
LES 3 TRIM.	173	134157	0	0	8602	142759	43069	13187	199 016	1150	0	0					
OCTOBRE						0			0	ERR	0	ERR					0
NOVEMBRE						0			0	ERR	0	ERR					0
DECEMBRE						0			0	ERR	0	ERR					0
IV TRIM.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ERR	0	ERR					
II SEM.	64	50208	0	0	3449	53657	14541	4795	72 993	1141	0	0					
ANNEE	173	134157	0	0	8602	142759	43069	13187	199 016	1150	0	0					







2ème ÉTAGE

**BIBLIOTHEQUE EDMOND ROSTAND**

# PRESENTATION DU PLAN DE CLASSEMENT "CODA"

en usage à la Bibliothèque Edmond Rostand

\* les livres sont groupés en "paquets", à l'intérieur desquels tous portent la même cote.

Un paquet comprend en général 30 à 40 livres, soit le contenu d'une tablette (parfois deux tablettes, parfois une demi)

\* Les cotes des livres sont toutes composées de trois signes : une lettre / un chiffre / une lettre

exemples : C2C = TRAVAUX MANUELS / FAITES LE VOUS MEME

F4B = BIBLE

K8M = COMMERCE

W3T = CINEMA / FILMS

\* Les paquets se suivent par ordre alphabétique, bien que notre alphabet ne comporte que 15 lettres

(nous avons préféré ne pas utiliser A, I, J, O, P, Q, R, U, V, X),

Vous trouverez ainsi :

- au R. de C. , sous la lettre

**B : LA LITTERATURE & LA B.D.**

**C : LA MAISON ET LE JARDIN**

-au 1er étage, en

**D : DICTIONNAIRES**

**E : LES LANGUES**

**F : LES RELIGIONS**

**G & H : LA GEOGRAPHIE & L'HISTOIRE ( les pays...)**

**K : L'ECONOMIE**

**L : SPORTS & LOISIRS**

**M : VIE ET SANTE**

**S : FAITS DE SOCIETE**

**T : PHILOSOPHIE & SCIENCES**

-au 2ème étage, en

**W : PHOTOGRAPHIE, CINEMA, THEATRE**

**Y : MUSIQUE**

**Z : ARTS**

**\* à l'intérieur de quelques paquets seulement, les livres sont classés par ordre alphabétique**

<b>en</b>	<b>B2B : ROMANS, POESIE, THEATRE,</b>	<b>ordre alphabétique auteurs</b>
	<b>B3L : LITTERATURE, histoire généralités</b>	" "
	<b>K2B : ECONOMIE, théorie essais</b>	" "
	<b>M6H : PSYCHOLOGIE, (grands textes)</b>	" "
	<b>M6W : PSYCHANALYSE, (grands textes)</b>	" "
	<b>S2B : SOCIOLOGIE, généralités essais</b>	" "
	<b>S4B : POLITIQUE, théorie idéologie</b>	" "
	<b>T2D : PHILOSOPHIE, philosophes</b>	" "
	<b>T4H : SCIENCES, savants</b>	" "
	<b>W2H : PHOTOGRAPHIE, photographes</b>	" "
	<b>W3H : CINEMA, réalisateurs</b>	" "
	<b>W3L : CINEMA, acteurs</b>	" "
	<b>W6D : THEATRE, comédiens</b>	" "
	<b>Y2M : MUSIQUE, compositeurs &amp; interprètes</b>	" "
	<b>Z4E : PEINTURE, peintres</b>	" "
	<b>Z6D : SCULPTURE, sculpteurs</b>	" "
	<b>Z9D : ARCHITECTURE, architectes</b>	" "

\*dans tous les autres paquets, il n'y a pas d'ordre :

-pour trouver un ouvrage , on parcourt la tablette

-pour ranger un ouvrage, on le place à droite des autres, sur la tablette

=====  
\* C O D A \*  
=====

RAYON	PAQUET	CODA	NOTES	REVOIS
PLANTES ANIMAUX	FLEURS, CHAMPIGNONS	L6F		
PLANTES ANIMAUX	ZOOLOGIE : GENERALITES	L8B		
PLANTES ANIMAUX	ZOOLOGIE AQUATIQUE	L8E	y compris les mammifères marins	
PLANTES ANIMAUX	INSECTES	L8H		
PLANTES ANIMAUX	REPTILES, BATRACIENS, AMPHYBIENS	L8K		
PLANTES ANIMAUX	OISEAUX	L8M		
PLANTES ANIMAUX	MAMMIFERES	L8W		
PLANTES ANIMAUX	MAMMIFERES DOMESTIQUES	L8X	chiens, chats, chevaux	
** H				
VIE ET SANTE	SEXUALITE EROTISME	M2B	y compris l'homosexualité	
VIE ET SANTE	FEMMES	M2D		
VIE ET SANTE	FAMILLE	M2F	Relations parents/enfants	
VIE ET SANTE	COUPLE ET SOLITUDE	M2K	y compris célibat et divorce	
VIE ET SANTE	MATERNITE	M2M	y compris la stérilité et la procréation artificielle	
VIE ET SANTE	ENFANCE	M2S	y compris pédiatrie et adoption	
VIE ET SANTE	PSYCHOLOGIE DE L'ENFANT	M2T	où l'on inclura également la psychiatrie et la psychanalyse de l'enfant. Alpha auteurs.	
VIE ET SANTE	ADOLESCENCE	M2V	y compris délinquance juvénile	
VIE ET SANTE	PERSONNES AGEES, RETRAITE	M2Y	et maisons de retraite	
VIE ET SANTE	MORT	M2Z	y compris les rites de mort (plutôt là qu'en anthropologie)	
VIE ET SANTE	SANTE MEDECINE/HISTOIRE	M4A	y compris grandes épidémies et histoire des maladies	
VIE ET SANTE	SANTE MEDECINE/GENERALITES	M4B	y compris éthique médicale	
VIE ET SANTE	ANATOMIE, PHYSIOLOGIE	M4C		
VIE ET SANTE	DIETETIQUE	M4D		
VIE ET SANTE	MEDECINES DOUCES	M4E		
VIE ET SANTE	MEDECINE GENERALE	M4G	maladies diverses, chirurgie, hôpitaux	maladies psy : voir en psychiatrie (M6P). Histoire des maladies, grandes épidémies : voir M4A

\*\*\*\*\*  
\* C O D A \*  
\* I N D E X \*  
\*\*\*\*\*

MOT-CLE	CODA
Architecture : généralités	Z9B
Architecture : histoire	Z9K
Argentine	G9S
Armées	S4F
Art culinaire	C2L
Art d'écrire et de parler	E4P
Art : écrits théoriques	Z2C
Art : histoire	Z3B
Art : musées, collections, ventes	Z2D
Artisanat d'art	Z8F
Arts de l'image	W2B
Arts décoratifs	Z8C
Arts : généralités	Z2B
Asie centrale	G8K
Asie du sud	G8K
Asie du sud-est	G8V
Asie : géographie, histoire, économie	G8B
Associations	S6C
Assurances sociales	S4T
Astrologie	T5Z
Astronomie : cosmos, planètes, étoiles...	T5K
Astronomie : histoire et généralités	T5H
Astronomie : techniques d'observation	T5H
Athlétisme	L2T
Atlas géographiques et historiques	H2A
Australie	G9W
Automobile (sport)	L4E
Automobile : technique	T8V
Autriche : géographie et économie	G4N
Autriche : histoire	G4P
Auvergne	G6K
Avions	T8S
Aztèques	G9L
Bahamas	G9L
Bahreïn : géographie et économie	G8C
Bahreïn : histoire	G8D
Ballet	W8B
Ballons (aéronefs)	T8S
Bande dessinée : histoire et généralités	B6B
Bandes dessinées	B6D
Banque	K5F
Basket ball	L2F
Bateaux	T8W
Bâtiment : technologies	T8E
Batraciens	L8K
Belgique	G4M
Belize	G9L

## BIBLIOGRAPHIE

### - Architecture et aménagement de bibliothèque

- GASCUEL, Jacqueline. Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui créent, aménagent ou rénovent une bibliothèque. Paris : Ed. du Cercle de la librairie-Promodis, 1984. 331 p.  
ISBN 2-7654-0313-9

- Mélanges Jean Bléton. - Construction et aménagement des bibliothèques.  
- Paris : Cercle de la librairie, 1986.

### - Bibliographies sur les bibliothèques

- Le Livre, les bibliothèques et la documentation : bibliographie sélective : préparée sous la dir. de Jacques Breton,... - München : K. G. Saur, 1985.  
192 p.  
ISBN 3-598-20456-6

- Reference sources in library and information services : a guide to the literature / by Gary R. Purcell with Gail Ann Schlachter. Santa barbara (Calif.) : ABC-Clio information services, 1984. XXVI-359 p.  
ISBN 0-87436-355-1

### - Bornes interactives

- Guide des bornes interactives. 2e éd. Paris : A jour, 1990. 188 p.

### - Classement et classification

- BETHERY, Annie. Liberté bien ordonnée... : les classifications encyclopédiques revues et corrigées. Bulletin des bibliothèques de France, 1988, t. 33, n° 6, p. 450-455.

- GROLIER, Eric de. Taxologie et classification : un essai de mise au point et quelques notes de prospective. Bulletin des bibliothèques de France, 1988, t. 33, n° 6, p. 468-489

- RICHTER, Brigitte. Espaces de la lecture : nouvelles stratégies de communication. Bulletin des bibliothèques de France, 1988, t. 33, n° 6, p. 444-449.

- VERON, Eliseo. Des livres libres : usages des espaces en libre accès. Bulletin des bibliothèques de France, 1988, t. 33, n° 6, p. 430-443 .

- VERON, Eliseo. Espaces du livres : perception et usages de la classifica-

tion et du classement en bibliothèque. Paris : BPI Centre G. Pompidou, 1989. 99 p.  
ISBN 2-902706-22-7

- **Enquêtes sociologiques**

- BLANCHET, Alain. Dire et faire dire : l'entretien. Paris : Armand Colin, 1991. 173 p.  
ISBN 2-200-31290-3

- CHAUCHAT, Hélène. L'Enquête en psycho-sociologie. Paris : Presses universitaires de France, 1985. 253 p.  
ISBN 2-13-038824-8

- GHIGLIONE, Rodolphe ; MATALON, Benjamin. Les Enquêtes sociologiques : théories et pratique. Paris : Armand Colin, 1991. 301 p.  
ISBN 2-200-31046-3

- JAVEAU, Claude. L'Enquête par questionnaire : manuel à l'usage du praticien. 3e éd. Paris ; Bruxelles : les Ed. d'organisation ; Ed. de l'Univ. de Bruxelles, 1985.

- NETZER, Michel. Vous avez dit performance?... Bulletin de l'ABF, 1990, n° 149, p. 92-93

- **Entreprises**

- LE BOEUF, Claude ; MUCCHIELLI, Alex. Le Projet d'entreprise. Paris : Presses universitaires de France, 1989. 127 p.  
ISBN 2-13-042548-8

- **Innovation**

AMENDOLA, Mario ; GAFFARD, Jean-Luc. La dynamique économique de l'innovation. Paris : Economica, 1988. XIII-161 p.

- BARTOLI, Annie ; HERMEL, Philippe. Piloter l'entreprise en mutation : une approche stratégique du changement. Paris : Les Ed. d'organisation, 1986. 259 p.

- BATTINI, Pierre. Innover, c'est gagner. Paris : Dunod, 1991. 307 p.  
ISBN 2-10-000144-2

- BLONDEL, Danièle. L'innovation pour le meilleur et pour le pire. Paris : Hatier, 1990. 287 p.

- DEHOUX, Danielle ; GRAFMEYER, Yves. Progrès technique et change-

ment social. Paris : Hatier, 1982. 80 p.  
ISBN 2-218-05533-3

- MAUNOURY, Jean-Louis. La genèse des innovations : la création technique dans l'activité de la firme. Paris : Presses universitaires de France, 1968. 434 p.

- MENDRAS, Henri ; FORSE, Michel. Le Changement social : tendances et paradigmes. Paris : Armand Colin, 1983. 283 p

- MORIN, Edgar. Sociologie. Paris : Fayard, 1984. 462 p.  
ISBN 2-213-01462-0

- PETERS, Tom. Le chaos management : manuel pour une nouvelle prospérité de l'entreprise. Paris : InterEditions, 1988. 610 p.  
ISBN 2-7296-0219-4

- TOFFLER, Alvin. S'adapter ou périr : l'entreprise face au choc du futur. Paris : Denoël, 1986. 211 p.

- **Lecture publique et bibliothèques municipales**

- BUCKLAND, Michael K. Library services in theory and context. New York : Pergamon Press, 1983. XII-203 p.  
ISBN 0-08-030134-7

- CHARTIER, Anne-Marie ; HEBRARD, Jean. Discours sur la lecture (1880-1980). Paris : Centre G. Pompidou, 1989. 525 p.  
ISBN 2-902706-24-3

- DELAUNE, Anne-Marie. La médiathèque incertaine. Bulletin des bibliothèques de France, 1991, t. 36, n° 1 , p. 8-11

- Educating the public library user / ed. by John Lubans, jr. Chicago : American library association, 1983. 145 p.  
ISBN 0-8389-0382-7

- LEREBOURS, Jean-Loup. La médiathèque d'Arles, vingt mois après. Bulletin des bibliothèques de France, 1990, t. 35, n° 5, p. 308-311.

- MELOT, Michel. Grandeur et servitude de l'accès libre. Bulletin des bibliothèques de France, 1987, n° 13 , p. 34-39

- **Management, marketing**

- EIGLIER, Pierre ; LANGEARD, Eric. Servuction : le marketing des services. Paris : MacGrawhill, 1987. 202 p.

- HERMEL, Laurent ; ROMAGNI, Patrick. Le Marketing public : une introduction au marketing des administrations et des organisations publiques. Paris : Economica, 1990. 113 p.  
ISBN 2-7178-1964-9

- KOTLER, Philip ; DUBOIS, Bernard. Marketing management. 5e éd. Paris : Publi-Union, 1986. 714 p.  
ISBN 2-85790-026-0

- LINDON, Denis. Le Marketing. 2e éd. Paris : Nathan, 1987. 247 p.

- **Mise en espace des fonds , libre accès et signalétique**

- MELOT, Michel. - Grandeur et servitude de l'accès libre Bulletin des bibliothèques de France, 1987, n° 135, p. 34-39

- VERON, Eliseo. Des livres libres : usage des espaces en libre accès. Bulletin des bibliothèques de France, 1988, t. 33, n° 6, p. 430-443

- VERON, Eliseo. Espaces du livres : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque. Paris : BPI Centre G. Pompidou, 1989. 99 p.  
ISBN 2-902706-22-7

- **Qualité**

- ARCHIER, Georges ; SERIEYX, Hervé. L'entreprise du 3e type. Paris : Ed. du Seuil, 1984. 213 p.

- AUBERT, Nicole ; GAULEJAC, Vincent de. Le coût de l'excellence. Paris : Ed. du Seuil, 1991. 341 p.  
ISBN 2-02-013389-X

- Gérer et assurer la qualité / AFNOR. 3e éd. Paris La Défense : AFNOR, 1989. XXI-344 p.  
ISBN 2-12-215031-8

- HERMEL, Philippe. Qualité et management stratégique : du mythique au réel. Paris : les Ed. d'organisation, 1989. 160 p.

- HALL, Robert. L'excellence industrielle. Paris : InterEditions, 1989. 353 p.  
ISBN 2-7296-0253-4
- JURAN, Joseph. La qualité dans les services Paris La Défense : AFNOR, 1987. 209 p
- MORIN, Jacques. L'excellence technologique. Paris : Publi-Union ; Ed. J. Picollec, 1985. 253 p.
- PAGE, J.-P. La recherche de l'excellence en France. Paris : Dunod, 1988.
- PETERS, Thomas ; WATERMAN, Robert. Le prix de l'excellence. Paris : InterEditions, 1983. 359 p.
- PETERS, Thomas ; AUSTIN, Nancy. La passion de l'excellence. Paris : InterEditions, 1985. 443 p.
- STORA, Gilbert ; MONTAIGNE, Jean. La Qualité totale dans l'entreprise. Paris : les Ed. d'organisation, 1986. 246 p.  
ISBN 2-7081-0710-0
- **Ressources humaines**
- BESSEYRE DES HORTS. Gérer les ressources dans l'entreprise. Paris:Ed. d'organisation, 1988. 191 p.  
ISBN 2-7081-0960-X
- **Sociologie : généralités**
- CIBOIS, Philippe. L'Analyse des données en sociologie. 2e éd. mise à jour. Paris : Presses universitaires de France, 1990. 220 p.  
ISBN 2-13-043351-0
- GIACOBBI, Michèle ; ROUX, Jean-Pierre. Initiation à la sociologie : les grands thèmes, la méthode, les grands sociologues. Paris : Hatier, 1990. 307 p.  
ISBN 2-218-03043-8
- MORIN, Edgar. Sociologie. Paris : Fayard, 1984. -462 p.  
ISBN 2-213-01462-0
- La Sociologie en France. -Paris : La découverte, 1988. 125 p.  
ISBN 2-7071-1762-5
- **Sociologie de la lecture**
- BARBIER-BOUVET, Jean-François ; POULAIN, Martine. Publics à l'oeuvre:

pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou. Paris : BPI-Centre Pompidou ; La documentation française, 1986. - 295 p.  
ISBN 2-11-001622-1

- NAFFRECHOUX, Martine. Lire : enquête sur la pluralité des mondes de la lecture. Saint-Denis : Université Paris VIII-Vincennes à Saint-Denis, 1987. 357-96 p.  
Thèse 3e cycle : sociologie. (Enquête sur l'image des bibliothèques municipales et les caractéristiques des différents types de lecteurs et de lecture).

- POULAIN, Martine. Constances et variances : les publics de la Bibliothèque publique d'information, 1982-1989. Paris : BPI-Centre Pompidou, 1990. - 76 p.

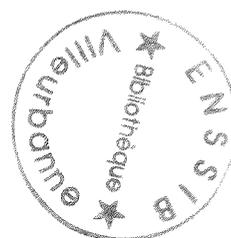
- Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine / sous la dir. de Martine Poulain. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 241 p.  
ISBN 2-7654-0403-8

TABLE DES MATIERES

Remerciements	1
Résumé - Descripteurs	2
<b><u>Problématique introductive</u></b>	<b>3</b>
<b><u>Première partie : Innovation et qualité : éléments de réflexion.</u></b>	<b>6</b>
a/ L'innovation	6
b/ La qualité	10
<b><u>Deuxième partie : La Médiathèque Edmond Rostand</u></b>	<b>13</b>
<b>1/ Présentation de la Médiathèque dans le réseau des     Bibliothèques de la Ville de Paris.</b>	<b>13</b>
<b>2/ La Médiathèque Edmond Rostand</b>	<b>15</b>
a/ Situation géographique	15
b/ Description topographique	15
c/ Ressources humaines	17
d/ Horaires d'ouverture	18
e/ Statistiques de prêt et d'inscription	18
<b>3/ Missions et politique de la Médiathèque</b>	<b>19</b>
a/ L'animation	19
b/ Les nouveaux publics	19
c/ Répartition de l'espace	20
d/ Le fonds et le prêt	20
e/ Sélection et classement de la littérature	20
<b>4/ Gestion, animation et formation du personnel</b>	<b>22</b>
a/ Recrutement du personnel	22
b/ Le stage sur l'accueil du public	22
c/ Animation du personnel	23

d/ Délégation de pouvoir et responsabilisation	23
<b>5/ Une campagne d'information et de promotion novatrice</b>	<b>25</b>
<b>6/ CODA : l'innovation centrale de la Médiathèque</b>	<b>27</b>
a/ Pourquoi changer de classification ?	27
b/ Principes de base de CODA	28
c/ Un exemple de paquet "interdisciplinaire"	28
d/ CODA et la signalétique	29
e/ Elaboration de CODA	31
f/ CODA : évolution et développement	32
g/ Critique de CODA	32
h/ CODA : conclusion	34
<b>7/ La micro-informatique comme outil de la qualité</b>	<b>35</b>
a/ La micro-informatique pour le personnel	35
b/ La micro-informatique au service du public	35
<b><u>Troisième partie : Innovation et qualité à la Médiathèque</u></b>	<b>37</b>
<b><u>Edmond Rostand</u></b>	
<b>1/ Les processus d'innovation</b>	<b>37</b>
a/ L'innovation au service de l'utilisateur	38
b/ L'innovation et le plaisir	39
c/ Quelques innovations originales	41
d/ Typologie de l'innovation	42
e/ D'autres fonctions de l'innovation	43
<b>2/ La qualité : principe directeur de la Médiathèque</b>	<b>45</b>
a/ Qualité dans les aménagements et les équipements pour le personnel	45
b/ Qualité des équipements publics de la Médiathèque	46
c/ Qualité des services rendus aux usagers	49
d/ Le management participatif pour la qualité	51

<b><u>Quatrième partie : enquête par entretiens</u></b>	54
<b>A/ Une enquête qualitative</b>	54
a/ Objectifs et hypothèses	54
b/ Test du questionnaire	55
c/ Public ciblé	56
d/ Contrat initial de communication	56
e/ Traitement des données	57
<b>B/ Enquête auprès du public de la bibliothèque Edmond Rostand : le questionnaire</b>	58
<b>C/ Résultats et analyse des entretiens</b>	65
<b>D/ Conclusion sur les résultats des entretiens</b>	89
a/ L'innovation telle qu'elle est perçue par l'échantillon	89
b/ La qualité telle qu'elle est perçue par l'échantillon	90
<b><u>Conclusion générale</u></b>	92
<b>Annexes</b>	95
- Statistiques de la Médiathèque	96
- Plan du rez-de-chaussée	97
- Plan du premier étage	98
- Plan du deuxième étage	99
- Présentation du plan de classement CODA	100
- Paquets classés par ordre alphabétique	101
- Page 9 du plan de classement CODA	102
- Page 2 de l'index CODA	103
<b>Bibliographie</b>	104
<b>Table des Matières</b>	110





\*9594685\*