

École Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MÉMOIRE D'ÉTUDE

Accueil et offre de services à la
Bibliothèque Publique d'Information :
innovation et adaptation.

Anne-Sophie DELHAYE

Jean-Michel SALAÛN
ENSSIB

1994

1994
DCB
34

BAS?

École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque



MÉMOIRE D'ÉTUDE

Accueil et offre de services à la
Bibliothèque Publique d'Information :
innovation et adaptation.

Anne-Sophie DELHAYE

Jean-Michel SALAÛN
ENSSIB

Noëlle GOUILLART
BPI

1994

1994
DCB
34

67 f.

Sommaire

Résumé. Indexation.....	2
Introduction	3
I- "Accueil", le maître mot.....	6
A/ La conception originelle.....	7
B/ L'épreuve des faits	10
C/ Publics pluriels	16
II- L'impératif d'innovation.....	20
A/ "Accueil des Publics"	22
B/ Jardiniers de la connaissance	26
C/ Nouvelle offre de services	32
III- La bibliothèque et la demande.....	37
A/ Les lecteurs ont la parole.....	38
B/ Face au public : observations	41
C/ Peut-on répondre à la demande ?.....	45
Conclusion	48
Bibliographie	51
Annexes.....	58
Illustrations.....	58
Questions à Public-Info sur minitel	63
Consultation du catalogue sur minitel	64
Organigramme de la BPI.....	65
Organigramme du service Accueil des Publics	66
Quelques questions posées au bureau d'accueil	67

Résumé. Indexation

La Bibliothèque Publique d'Information a toujours donné priorité à l'accueil du public. Dans le respect de cette vocation, dans le contexte du réaménagement de la bibliothèque, et suivant le principe d'adaptation du service public, la nouvelle direction envisage de proposer de nouveaux services aux usagers.

The French national public reference library (BPI) always gave priority to the well-being of the users. Taking the opportunity of the reorganisation of the library, the new management plans to offer new services to fulfill the users' needs. This initiative follows the spirit of the French public administration, based on openness and flexibility.

Bibliothèque Publique d'Information -- Accueil -- Service utilisateur -- Service public -- Prestation service -- Besoin utilisateur -- Rôle professionnel

Introduction

“La BPI a été victime de son succès. Ne pouvant être accueillis dans de bonnes conditions par les bibliothèques universitaires de la région parisienne, les étudiants ont afflué. La moitié d'entre eux sont d'un niveau égal ou supérieur à bac+3. Ils forment chaque jour des files d'attente dissuadant les autres lecteurs. “¹

Telle est aujourd'hui la situation de la Bibliothèque Publique d'Information (BPI). Bibliothèque publique ouverte à tous dans l'enceinte du Centre Georges Pompidou, elle est investie par un public étudiant qui n'est pas son lectorat cible. Surpeuplée, elle n'est plus, dans les faits, accessible à tous. La file d'attente trie les publics : seuls patientent ceux qui ont le temps, ceux pour qui l'accès à l'information est absolument nécessaire.

La BPI se trouve aujourd'hui à la croisée des chemins. Elle va fêter en 1997 son vingtième anniversaire. Le Centre tout entier va être remodelé à cette occasion : le bâtiment s'est usé plus rapidement que prévu ; les collections du Musée National d'Art Moderne étouffent dans l'espace qui leur est alloué depuis l'ouverture. La BPI n'échappe pas à la règle, d'autant plus que son

¹ CAHART, P. MELOT, M. *Propositions pour une grande bibliothèque*. Paris : la Documentation française, 1989, p. 23.

fonctionnement occasionne des gênes pour l'ensemble du Centre. Lors de la cérémonie des voeux, le 4 janvier dernier, F. BARRÉ, Président du Centre, annonçait :

“La BPI, élément essentiel du Centre, est répartie sur trois niveaux, ce qui peut gêner son fonctionnement et son efficacité.(...) La BPI fonctionnerait sur 2 étages sans perdre un m2 “.

Cette redéfinition dans l'espace coïncidera également avec l'ouverture d'une partie de la Bibliothèque Nationale de France au grand public. Mais celle-ci, tirant les leçons de l'expérience de la BPI, instituera vraisemblablement dès l'ouverture un système de cartes de lecteur payantes.

La BPI doit donc, à ce moment critique de son histoire, redéfinir clairement ses objectifs. Les bouleversements qui vont survenir dans le paysage des bibliothèques doivent lui permettre de retrouver pleinement sa mission de bibliothèque publique d'information.

La nouvelle direction, dans le respect de la priorité toujours accordée à l'accueil, veut développer les fonctions sociales de la Bibliothèque Publique d'Information et ramener le public originel de la BPI dans “sa” bibliothèque. Néanmoins, l'impératif d'adaptation du service public à la demande des usagers intime de sonder les attentes du public : cette politique d'innovation est-elle légitime ?

Pour répondre à cette question, voyons d'abord en quoi la BPI a vocation particulière à l'accueil. Dès sa conception par J.-P. SEGUIN au milieu des années soixante, c'est l'idée d'ouverture à tous qui structure les grands principes, toujours actuels, de son offre : collection encyclopédique, multimédia, en libreaccès. Depuis l'ouverture, en 1977, les directions n'ont eu de cesse d'améliorer le rapport à l'usager. Pour ce faire, la BPI, *via* le service Études et Recherche, a toujours cherché à mieux connaître ses publics et leurs usages.

La direction en place depuis 1993 innove, dans le respect des principes de la BPI. Toutes les nouvelles réalisations, tous les projets en cours doivent permettre de rapprocher l'usager de la bibliothèque, qui entend jouer pleinement son rôle de médiatrice.

C'est d'abord la création du grand service de "l'Accueil des Publics" qui coordonne toutes les actions destinées à améliorer le confort physique et intellectuel du lecteur. C'est ensuite l'importance donnée au service public : le bibliothécaire est le médiateur indispensable entre la collection et l'utilisateur. Ce sont enfin de nouvelles offres de service adaptées au contexte social, comme la formation ou l'insertion.

La bibliothèque est à l'écoute de ses usagers et de leurs attentes ; toute innovation doit permettre une meilleure adaptation aux besoins du public. Les lecteurs participent à l'évaluation de la bibliothèque : les *Cahiers des lecteurs* sont à leur disposition pour toute suggestion. L'exercice du service public en salle permet de sonder directement la demande. Mais, en matière culturelle, cette demande ne s'exprime que par rapport à l'offre déjà existante ; la liberté d'innover est grande.

I- “Accueil”, le maître mot

La lente maturation du projet de la Bibliothèque des Halles et l'invention de la Bibliothèque Publique d'Information² répondaient à l'absence d'une bibliothèque publique nationale. Il y avait bien eu au début du siècle création de salles publiques à la Bibliothèque Nationale. La salle B, accessible à tous, offrant une quarantaine de milliers de livres utiles pour l'information courante, ferma rapidement. Puis on en construisit une seconde, sous le regard dubitatif d'Eugène MOREL, qui ne voyait là

*“qu'une sorte de deuxième classe, la salle pour les gens du commun. Et ne vous trompez point... cela comprend toutes les sciences, et la littérature et les ingénieurs, commerçants, industriels, -”les préoccupations diverses”, disait M. Delisle.”*³

Julien CAIN et Étienne DENNERY constatèrent, après l'échec des salles publiques, que l'on ne trouverait point de solution viable sur le site-même de la Bibliothèque Nationale. Étienne DENNERY rencontra la volonté de Georges POMPIDOU, pour qui, en 1966,

“ tout reste à faire en matière de lecture “.

²SEGUIN, J. P. *Comment est née la BPI : invention de la médiathèque* . Paris : BPI, 1987.

³*La librairie publique* . Paris : Armand Colin, 1910, p. 184-185.

Or, l'État s'assignait explicitement la mission d'étendre le réseau de lecture publique. Le Préambule de la Constitution de 1958, reprenant la Constitution de 1948, édicte, en effet :

“La nation garantit l'égal accès de l'enfant et de l'adulte à l'instruction, à la formation professionnelle et à la culture.”

Plus qu'une ambition de chef d'État, la bibliothèque, émanant de la “Nationale”, mais publique, était d'une nécessité *quasi* absolue pour la France.

*

A/ La conception originelle

D'emblée, son concepteur Jean-Pierre SEGUIN définit cette bibliothèque en gestation comme

“une entreprise conçue et menée dans le cadre du service public et au service du public.”⁴

Ainsi, sa finalité première est l'accueil. Au départ il est fait allusion uniquement à

“qui peut venir travailler utilement “.

Néanmoins, on étend vite le projet au “tout-public”, sans considération de sexe, d'âge ou de profession. Lieu de rencontre et d'accueil⁵, la bibliothèque, bien avant d'être insérée dans le projet du CNAC-GP⁶, doit devenir le grand centre multidisciplinaire de Paris, axé sur la fonction principale d'information générale non spécialisée.

⁴ SEGUIN, J.-P. *op. cit.*, dédicace.

⁵ Certains quotidiens évoquent la perspective d'un accueil effectué par de “charmantes hôtesse” (France Soir 25/10/68 ; Parisien 29/10/68).

⁶ Centre National d'Art et de Culture Georges Pompidou

On envisage de grandes plages d'ouverture - de 10 heures à 22 heures, y compris le dimanche, et une fréquentation quotidienne de 4 000 personnes. Ces prévisions sont jugées extravagantes.

Le bâtiment et la décoration intérieure doivent servir la vocation d'accueil. On prévoit des mobiliers confortables, des lieux de détente. De plus, la consultation doit être aisée⁷. Le libre-accès est prôné -même s'il n'est pas prévu au départ pour l'ensemble des collections, garantissant

“une liberté absolue de comportements pour les usagers dans les ensembles de lecture”.

La signalétique et le groupement des collections par discipline doivent faciliter la circulation, car il est indispensable que les lecteurs apprivoisent l'espace,

“nécessaire que cette foule prenne aussi vite et aussi pleinement que possible connaissance de ses cheminements utiles”.

Le débat pour savoir ce que doit être le fonds d'une bibliothèque publique nationale divise les bibliothécaires, les uns, restant attachés au “temple du savoir”, les autres

“(estimant que l'on avait visé trop élevé), au contraire, qui restaient attachés à une conception périmée de la “lecture publique”, redoutaient qu'en allant au-delà de la vulgarisation et du “divertissement”, on ne répondît pas aux aspirations de la très large clientèle escomptée, présumée par eux comme étant dans son ensemble incapable de se livrer à un travail sérieux”.

Quant aux collections, deux critères principaux sont retenus : la qualité et l'actualité. Trois mots clés guident la politique d'acquisition : encyclopédique, de base, actuelle.

De plus, le livre n'est plus l'unique support de l'information. La Bibliothèque Publique d'Information doit proposer au public le son

⁷ En janvier 1969, les lecteurs de la Bibliothèque Nationale élisent un comité consultatif chargé de les représenter auprès de l'administration. Sept griefs principaux sont émis, notamment en matière d'accueil (nombre de places insuffisant ; limitation des communications et des possibilités de reproduction ; composition des fonds).

et l'image, tant fixe qu'animée. La culture lettrée est résolument la culture de l'écrit, mais l'audiovisuel est sans doute un *medium* bien adapté à ce nouveau public.

Tous ces choix sont confortés en 1974. Le public venu voir la maquette du Centre donne son avis sur les missions et les services de la bibliothèque⁸. La culture générale vient en tête avec 60%, le divertissement suit avec 47%, mais la formation permanente remporte 45% des suffrages. 68% des personnes interrogées demandent des moyens audiovisuels, 65% des ouvrages et périodiques étrangers, 58% des documents sur les techniques, 57% sur les sciences exactes.

J.-P. SEGUIN cible ce futur lectorat -si tant est qu'il puisse être réellement circonscrit :

“ une clientèle certainement très importante de gens de toute profession qui ont besoin d'une documentation précise et qui sont donc ignorants, ou submergés par la masse des documents. Elle serait donc sélective. Lecture publique et information documentaire se rejoignent ainsi, par leurs objectifs, et intéressent le même public, à l'intérieur et à l'extérieur de la bibliothèque “.

La connaissance du public, de ses besoins, de ses souhaits semble d'emblée un moyen possible d'action, d'innovation et d'efficacité. M. BASSY est chargé d'imaginer le rôle que pourrait jouer une cellule qui observerait ce public et ferait des propositions à partir de ces observations. C'est ainsi qu'est née l'idée du service Études et Recherche.

Ainsi, dès sa conception, la BPI se tourne résolument vers le public. Sa raison d'être, c'est l'utilisateur. Le meilleur accueil est la priorité. L'échange est naturellement à double sens : la BPI rend service, le lecteur peut la faire évoluer en l'évaluant.

⁸ 500 personnes seulement, de tous âges et de tous états ont répondu alors que le questionnaire avait été distribué à tous les visiteurs. Vraisemblablement hésitaient-elles à se prononcer sur un établissement n'existant pas encore et qu'elles ne parvenaient pas à se représenter.

B/ L'épreuve des faits

À l'ouverture, aucun espace dans le Centre n'est spécialement dédié à l'accueil du public. C'est avant tout un parti-pris des architectes PIANO et ROGERS. Le visiteur doit être aussi autonome que possible, tout en étant guidé. Dans un texte d'humeur, ils avaient en effet déclaré le 28 avril 1972 :

“Pourquoi avons-nous besoin d'un espace particulier pour l'accueil ? Est-ce que les informations qui y sont normalement proposées ne peuvent être présentées sur la façade, sur les escaliers roulants, dans les galeries par le système de télévision intérieure... ?”

Néanmoins, tous les départements sont présents au rez-de-chaussée du bâtiment. Chaque avant-poste a vocation à l'accueil et à l'orientation d'un public commun à toutes les activités du Centre. La Salle d'Actualité est la vitrine de la BPI, quoique difficilement repérable de la piazza ou même dans le forum. S'inspirant du modèle suédois de la *Kulturhuset*, cet espace, comportant une section jeunesse, est destiné à la distraction et aux renseignements plus qu'à l'étude. Il fonctionne grâce au service de presse des éditeurs qui y déposent leurs nouveautés.

Dans cet espace, comme dans la bibliothèque à proprement parler, les lecteurs sont accueillis dans les plots ou bureaux d'information par le personnel de la bibliothèque. J.-P. SEGUIN avait confié une étude sur l'accueil du futur public à J. LEROY, parce qu'elle avait acquis une

“connaissance précise de l'implantation des futurs ensembles de lecture et une vision assez nette de la physionomie de la bibliothèque telle que le public la découvrirait”.⁹

Même si on ne pouvait savoir *a priori* en quoi consisterait le travail d'information, les conclusions de son rapport indiquaient néanmoins la nécessité d'une information détaillée fournie par le bibliothécaire, et, pour le lecteur, d'une documentation plus ou

⁹ archives du service accueil : J.LEROY. *L'accueil à la BPI*, septembre 1977.

moins élaborée. L'exemple des grandes bibliothèques de lecture publique américaines avait beaucoup guidé sa réflexion, montrant que

*“le libre-accès, presque partout, diminuait notablement l'intervention du bibliothécaire qui devenait davantage un orientateur (sic), un initiateur qu'un bibliographe ou un documentaliste. Le public se débrouillait relativement seul, dès qu'il avait compris le principe du classement en rayons et le maniement des appareils. Il posait relativement peu de questions, sauf sur des fonds spécialisés où là, il attendait des réponses précises : fonds juridique, fonds locaux,... Il posait par contre beaucoup de questions par téléphone sur les sujets les plus divers.”*¹⁰

Cette dernière constatation n'avait fait que confirmer la volonté de J.-P. SEGUIN d'offrir un service de réponses par téléphone, n'excluant aucun type de question. Comme celui de la Mid Manhattan Library (New York), il était destiné aussi bien aux lecteurs qui ne pouvaient se rendre à la BPI qu'à ceux qui souhaitaient préparer une visite à venir.

Pour l'ouverture, on avait donc prévu la mise en place d'un accueil important -on pensait peut-être trop. L'ensemble du personnel, dont une grande partie travaillait depuis 4-5 ans “en vase clos” doit y participer, quels que soient les grades, les qualifications ou les affectations. L'échange direct avec le public doit ainsi orienter l'activité de tous dans le sens des demandes.

Le personnel avait opté pour la meilleure affectation possible en fonction des compétences et centres d'intérêt de chacun. J.-P. SEGUIN respecta cette décision, quoique ne partageant pas cet avis, au nom du principe originel de non spécialisation. Par ailleurs, il souhaitait une présence attentive, certes, mais discrète, non zélée pourrait-on dire.

Neuf groupes de service public furent formés et on désigna un responsable par groupe, comme suit :

¹⁰*ibid.*

- deux pour le bureau "0", documentation générale,¹¹ qui pourrait jouer le rôle de "salle des catalogues",
- un pour le bureau commun "1/2" (philosophie et religions),
- deux pour le "3" - "3A" (politique, droit, économie...) et "3B" (pédagogie, ethnologie, psychologie),
- un pour le bureau commun "5/6" (sciences et techniques),
- un pour le bureau "7" (arts, sports, loisirs),
- un pour l'espace musique "78",
- un pour la classe "8" (littérature),
- un en "9" (histoire-géographie),
- un pour la Salle d'Actualité,
- un pour l'iconographie,
- enfin un pour la médiathèque de langues.

Mais l'institution d'un tel système n'était pas sans poser de problème d'emploi du temps. Deux systèmes de permanence sont finalement mis en place à l'ouverture : d'une part, l'accueil général assuré par le personnel qui y consacre un quart de son temps de travail¹² ; d'autre part, l'accueil permanent effectué par des "volontaires" n'assurant que cette tâche.

On revenait en partie sur la politique originelle d'une participation égale de tous à toutes les tâches et à tous les moments, mais l'essentiel était sauf : la BPI serait bien ouverte au public le soir, et tous les jours de l'année, sauf le mardi et le 1er mai.

On forma le personnel - aussi bien les nouveaux à la BPI, que les agents déjà en poste, qu'il fallait "décrisper" en leur faisant visiter d'autres établissements : Bibliothèque Nationale, Bibliothèque Historique de la Ville de Paris, Bibliothèque Forney...

Enfin, vint le jour de l'ouverture au public, le face-à-face avec le premier utilisateur. J.-P. SEGUIN nous le décrit en ces termes :

¹¹ Rappelons que la BPI utilise la CDU qu'elle a simplifiée -ou du moins adaptée.

¹² Il est spécifié dans la note de service du 25/01/1977 que
"Les besoins des ensembles de lecture sont prioritaires sur ceux des autres activités."

Chaque membre du personnel est donc potentiellement mobilisable à tout moment.

“Cet homme d'une cinquantaine d'années, et qui paraissait être plutôt taciturne, consentit tout juste à nous confier que son domaine d'intérêt était la poésie et se précipita dans la bibliothèque sans vouloir en dire plus. J'ignore si l'on eut le temps de le photographier et si l'on a conservé le portrait de cet homme, dont l'apparition signifiait qu'enfin la BPI existait. ”

*

Quelques dysfonctionnements apparaissent rapidement. A l'évidence, les lecteurs ont du mal à s'orienter ; la signalétique se révèle après-coup insuffisante et surtout inefficace. La gestion des vestiaires occupe un personnel prévu pour d'autres fonctions ; on en confie la gestion à une société. La répartition des effectifs est inégale : à certains moments le personnel est débordé, à d'autres il n'est pas assez sollicité. Le niveau de prestation de service varie beaucoup d'un agent à l'autre, d'un moment de la journée à l'autre. Aussi envisage-t-on des réunions régulières de groupes pour une meilleurs entente et une concertation efficace.

Le service accueil-équipement, croule sous les tâches matérielles quotidiennes, et le service de réponses par téléphone - même sans publicité, connaît un succès qui risque de se confirmer.

En juillet 1977, quelques mois après l'ouverture, on peut ainsi évaluer les rôles du service Accueil :

- gestion du service public (établissement des grilles, mise au point en fonction des absences, des vacances, etc., gestion du personnel d'accueil permanent, établissement des plannings journaliers) ;
- communication-relations publiques (accueil des personnes, présence aux comités de rédaction des bulletins du Centre, collecte d'informations et diffusion auprès des plots d'information, fichier de coupures de presse, fichier d'adresses) ;
- espaces (supervision, remodellement, mobilier, signalétique, rangement) ;
- accueil des groupes. 2 500 personnes ont déjà été accueillies à cette date, il s'agit alors surtout de visites touristiques. L'attrait de la nouveauté, le caractère expérimental de la BPI y sont certainement pour beaucoup. Sont prévues pour la

rentrée, en septembre, des visites de jeunes élèves avec leur enseignant. Dans un premier temps, un bibliothécaire¹³ forme le responsable du groupe ; dans un second temps, celui-ci utilise les collections l'intéressant avec ses élèves ;

- accueil des stagiaires ;
- suivi et répercussion des enquêtes menées par M. BASSY.

Cependant, le service envisage de développer d'autres fonctions d'accueil, en adéquation avec le caractère à la fois novateur et exemplaire de la BPI. Des actions sont prévues en direction des handicapés, des malvoyants, des aveugles même si les architectes n'ont pas prévu d'aménagements facilitant l'accès de ces publics potentiels.

Afin d'améliorer l'accès aux collections, l'Accueil va travailler en collaboration avec le service de la reliure pour le rangement quotidien effectué par les vacataires, avec les responsables de groupe pour le reclassement mensuel, auquel participe l'ensemble du personnel¹⁴. De même, pour donner suite aux suggestions d'achat du public - chaque bureau a en effet son *Cahier des Lecteurs*, l'Accueil coopère avec les différents domaines du service "Choix-Traitement".

On le voit, les tâches du service Accueil sont considérables. En 1990 est créé le service "Publics-Espaces"¹⁵ qui soulage "l'Accueil" d'une partie de ses fonctions. Tous deux sont présentés comme complémentaires, l'un axé sur l'accueil du "tout-public", l'autre sur les publics spécifiques. Du service Accueil redéfini dépendent la section "Déficients Visuels" et la cellule "Formation".

La tâche nouvelle et essentielle du nouveau service "Public-Espaces" est l'animation et la coordination des bureaux de service public. Il s'agit de valoriser, de donner une cohérence au travail des

¹³ Nous emploierons ici le mot dans le sens premier de "membre du personnel de la bibliothèque". Il ne fait en aucune manière référence au statut du même nom.

¹⁴ Deux fois par an ont lieu des tranches exceptionnelles de reclassement, l'idéal étant que toute la bibliothèque soit passée au crible au moins une fois par an.

¹⁵ Archives du service "Accueil des Publics" : AROT, D. SAUDÉ, C. *Service Espaces et information du Public*, 1990

groupes. Ainsi sont mis au point un vade-mecum général et un vade-mecum par bureau ; désormais les chefs de groupe se réunissent une fois par mois. Tous ces efforts doivent aboutir à une meilleure circulation de l'information, aussi bien en interne qu'en direction du public.

Le second pôle d'activité du service est la régie des espaces, reprenant les tâches quotidiennes et mensuelles du rangement-reclassement. Relèvent aussi du service la formation et l'animation des vacataires.

Il n'était pas question pour nous de retracer l'histoire au jour le jour des différents services ayant trait à l'accueil du public. Néanmoins, nous en avons rappelé les grandes évolutions. Elles reflètent en effet, selon nous, la priorité absolue toujours donnée à l'accueil à la BPI. Le personnel, les différentes directions n'ont eu de cesse de réfléchir à ce problème. D'aucuns jugeraient sans fondement ces remises en cause constantes puisque le public ne lui a jamais fait défaut.

*

C/ Publics pluriels

La BPI accueille chaque jour 13 000 visiteurs. Ce succès menaçant le bon accueil des personnes et la sécurité, elle a dû renoncer à recevoir plus de 1 800 personnes à la fois dans ses espaces principaux¹⁶ et 150 personnes en Salle d'Actualité. Loin de diminuer la fréquentation, cette mesure a eu l'effet pervers de provoquer des files d'attente, parfois très longues.

Ce phénomène désormais associé à l'image de la BPI constitue une gêne aussi pour le Centre. Rappelons que 53% des visiteurs du Centre se rendent à la BPI.¹⁷ Or, l'accès aux étages se fait par un seul escalator qui constitue donc un goulot d'étranglement¹⁸, puisqu'il est le passage obligatoire pour les divers publics. Le CNAC-GP tout entier souffre de cette mauvaise irrigation des flux.

Les lecteurs de la BPI constitue d'ailleurs un public à part dans le Centre. Parmi les six profils d'utilisateurs que le sondage esquisse, figurent ainsi les usagers autarciques de la BPI (24%) et les usagers non exclusifs de la BPI (20%). Il s'agit d'un public d'habitues : 59% des lecteurs viennent au moins une fois par semaine. Ils se distinguent par leur parcours essentiellement univoque : 4% seulement d'entre eux ont aussi visité une exposition temporaire, 4% ont déjà visité le MNAM.

Comment expliquer ce succès et qui utilise la bibliothèque ? Observatoire des publics, la BPI a tracé des portraits-types de ses utilisateurs et de leurs comportements.¹⁹ Nous rappelons ici les caractéristiques principales de ce public. C'est d'abord un public fidèle -30% viennent depuis plus de cinq ans, et en perpétuel renouvellement. Chaque jour, en effet, 750 personnes découvrent la

¹⁶ On les dénomme B2 (Bibliothèque 2ème étage) par rapport aux SA (Salle d'Actualité) et SAJ (Salle d'Actualité Jeunesse)

¹⁷ Étude SOFRES des publics du CNAC-GP portant sur un échantillon de 519 personnes sortant du Centre (janvier 1993).

¹⁸ cf. illustration en annexe p. 58

¹⁹ BARBIER-BOUVET, J.-F. POULAIN, M. *Publics à l'oeuvre*. Paris : La Documentation française, 1986. POULAIN, M. *Constances et variances*. Paris : BPI, 1989.

BPI (7, 5%). Rappelons qu'en majorité ce public est français (70%), francilien à 89%, essentiellement masculin (60%) et jeune - 48% des usagers ont moins de 25 ans.

Ces lecteurs sont ouverts également à tous les supports et toutes les disciplines proposés. Certes, les livres sont les plus consultés - avec 74%, mais ils sont aussi, et de loin, les plus nombreux. Presse, documents audiovisuels - cassettes vidéo, audio, méthodes de langue- bases de données sont tous très appréciés. 18 % des lecteurs regardent aussi les expositions.

Les motivations sont variées. Si 14% viennent sans idée particulière, 14% viennent par besoin professionnel, 15,5% par intérêt personnel et 56% pour un besoin scolaire et universitaire. 57% des utilisateurs sont d'ailleurs des étudiants.

Cette part importante ne cesse de s'amplifier²⁰, d'autant plus que le nombre-même des étudiants augmente dans les universités françaises. On ne peut qualifier leur présence d'indésirable pour la BPI, néanmoins elle remet en cause sa vocation première. Car, J.-P. SEGUIN la voulait

“une sorte d'université libre “,

mais bel et bien au service de la formation permanente.

Il est vrai que l'état des bibliothèques universitaires parisiennes explique largement ce phénomène. Il est vrai aussi que la BPI à elle seule ne peut remédier au problème. La révision entière du système fournira une esquisse de solution.

Toutefois, la question est plus complexe. M. POULAIN distingue ainsi trois types d'usage étudiant de la bibliothèque²¹. D'abord, il y a ceux qui fréquentent la BPI à l'exclusion de toute bibliothèque universitaire ; ensuite, ceux qui exercent une activité culturelle non directement liée à leur programme ; enfin, une grande part associe la fréquentation régulière de la BPI et de leur BU.

Par ailleurs, il semble que beaucoup d'étudiants continueraient à fréquenter la BPI même si les BU étaient réaménagées. En effet,

²⁰ Elle est proche aujourd'hui des 70%

²¹ POULAIN, M. *ibid.*

*“ la BPI est perçue comme un lieu de stimulation et de possibilités. Elle offre, en dehors du travail qu'on y est venu faire, d'autres possibilités de s'instruire, de se distraire.”*²²

On dit la BPI victime de son succès ; c'est de son caractère original qu'elle est victime, du

*“ défi postmoderne ”*²³

que représente ses grands principes : tout public, multimédia, libre accès. Pourtant, même si la BPI est perçue comme un lieu de potentialités multiples, le “surpeuplement” de la bibliothèque peut finalement les rendre difficiles d'accès.

Les utilisateurs tolèrent les gênes passagères (file d'attente, indisponibilité d'un document) puisqu'elles résultent de la politique d'ouverture à tous. Ils acceptent aussi volontiers le mélange des publics :

*“Beaubourg c'est bien s'il attire autant de monde (...) s'il n'a pas qu'une cible ”*²⁴

Un directeur de création publicitaire affirme cependant que le grand problème de la BPI est de vouloir être tout pour tout le monde.

La BPI ne peut répondre à tous les besoins, à toutes les demandes. La file d'attente trie *de facto* les publics. Le risque est que la bibliothèque ne soit plus, dans les faits, ouverte et accessible à tous, à tous les types de rapport au savoir.

On serait tenté de conclure avec A. KUPIEC que

“ la BPI tend à devenir de plus en plus une bibliothèque universitaire dont certaines innovations (le multimédia à l'ouverture de la bibliothèque en 1977) et certains objectifs (la

²² SONOLET, Daglind. Le succès difficile : sur la Bibliothèque Publique d'Information. *Le Débat*, 1992, no. 70, p. 152

²³ *ibid.* p. 153

²⁴ *ibid.* p. 153

*suppression des formalités d'accès dans un souci de démocratisation culturelle) n'ont pas eu les effets socioculturels escomptés .”*²⁵

²⁵ KUPIEC, Anne et POMPOUGNAC, Jean-Claude. La BPI observatoire des publics. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1991, no. 151, p. 60

II- L'impératif d'innovation

“Les bibliothèques sont soumises à une massification de la demande et du public. Cette massification occulte la vision du problème de transmission : on a l'impression que le système “bibliothèque” fonctionne bien puisqu’il s’y presse un public de plus en plus nombreux.”²⁶

La BPI, malgré son succès, à cause de son succès, s'est toujours penchée sur la qualité de l'accueil qu'elle réserve à son public. Une table ronde du personnel, réunie autour de ce thème en décembre 1991, s'interroge sur le confort du lecteur,

“mis systématiquement dans des conditions de travail pénibles et difficiles “

indigne d'une bibliothèque publique nationale, qui de fait ne peut plus se prétendre exemplaire. La question du ciblage du public est clairement posée :

“Peut-être la BPI devrait-elle en ce sens résoudre la contradiction interne à son succès : veut-elle davantage de public,

²⁶ BLANC-MONTMAYEUR, Martine. Gérer les jardiniers de la connaissance. *Bulletin d'Information de l'Association des bibliothécaires français*, 1994, no. 162, p. 26

quitte à privilégier à travers ses actions et son fonds telle ou telle composante de celui-ci, ou souhaite-t-elle en refouler une part ? ²⁷

Le problème de la satisfaction du public se pose de façon aiguë, d'autant plus que les moyens de la BPI, en personnel, en temps, en argent, ne sont pas illimités.

“Nous n'augmenterons pas indéfiniment l'efficacité de notre travail et ce que nous offrons paraîtra de plus en plus limité face à un public qui accroît ses exigences. Il faut donc établir un rang de priorité, déterminer quels lecteurs nous sommes le mieux placés pour servir et définir une politique d'accueil en conséquence.” ²⁸

Or, dans le rapport qu'elle remet au Ministre de la Culture peu de temps après sa nomination, M. BLANC-MONTMAYEUR rappelle que

“La BPI a vocation à accueillir tous les publics pour qui la recherche d'informations, d'outils de formation et d'autoformation est prioritaire.”

La nouvelle direction entend améliorer l'accueil de ce public-cible originel, peu à peu dépossédé de “sa” bibliothèque. Trois grandes directions caractérisent la nouvelle politique : priorité absolue donnée à l'accueil, réforme du service public, redéfinition de l'offre de services.

*

²⁷ Archives BPI : Rapports des groupes de travail évaluation, décembre 1991. *Rapports de synthèse du groupe Public(s)*

²⁸ Archives du service "Accueil des Publics" : JOUFFRET, J. *Projet pour le nouveau service Accueil des Publics*, mars-avril 1994.

A/ "Accueil des Publics"

En avril 1994, le service "Accueil des Publics" naît de la réunion des deux services "Accueil" et "Public-Espaces". Jusqu'à présent, le premier s'occupe exclusivement des publics spécifiques (déficients visuels, groupes, stagiaires) alors que le second a pour mission d'améliorer les conditions d'accueil de l'ensemble des lecteurs.

Leurs missions sont complémentaires : veiller à la qualité des services offerts et à une bonne utilisation de la bibliothèque, entretenir les relations avec le monde des bibliothèques et assurer la diffusion de l'information auprès du personnel.

On le voit, ce service est aussi en quelque sorte un service "Communication"²⁹. Son emplacement géographique³⁰ à l'entrée de l'espace "Administration", les permanences téléphoniques qu'il assure en font le correspondant privilégié du monde extérieur avec la bibliothèque. Ce service doit aussi être l'interlocuteur BPI pour tous les services du Centre en relation avec le public. Service transversal intéressant l'ensemble du personnel, notamment par le biais du service public, c'est aussi le lieu de passage obligé du personnel : il est placé à proximité de la pointeuse, et surtout il affiche sur ses murs les grilles de service public de la semaine. C'est encore lui qui gère le prêt au personnel ; de plus, il tient à sa disposition une petite pharmacie. Il assure enfin la communication entre ces deux mondes : l'extérieur et les services internes.

Loin de se limiter à une simple juxtaposition de fonctions, "l'Accueil des publics" entend bénéficier de l'efficacité conjuguée des deux anciens services et développer ainsi en son sein une synergie nouvelle. La nouvelle répartition des tâches et la coordination directe de fonctions complémentaires doivent améliorer la qualité-même des services aux usagers. Ainsi, l'accès

²⁹ Le *Rapport du groupe de travail évaluation des services transversaux* (décembre 1991) fait état d'une circulation défailante de l'information, pouvant conditionner l'image de marque de la BPI auprès de son public, de son personnel, de ses partenaires.

³⁰ Le déménagement du service "Public-Espaces" est imminent. Jusqu'alors, ces deux services étaient éloignés dans l'espace.

au livre peut être facilité grâce à l'étroite collaboration entre la section signalétique et l'équipe responsable du rangement-reclassement.

Toutes les activités du service sont finalement dirigés vers le lecteur et son "confort", tant matériel qu'intellectuel -ce qui semble évident en bibliothèque publique, mais n'est pas toujours effectif. On peut néanmoins regrouper ces activités en différents pôles.

D'abord, les espaces. La section "Signalétique", composée de deux personnes et d'un mi-temps (objecteur) s'occupe, comme son nom l'indique, de la signalisation, tâche d'autant plus importante que la bibliothèque est en libre-accès. A la BPI, plusieurs repères guident le lecteur.³¹ D'abord, la signalétique primaire : au niveau de la cote principale (ex. "9", histoire-géographie), un lustre placé au-dessus du bureau d'information correspondant, et bien repérable à l'étage, délimite le territoire du domaine. Ensuite, la signalétique secondaire : de petits lustres portant les cotes "deux chiffres" (ex. 99 : Océanie) jalonnent cet espace. Enfin, la signalétique tertiaire : en bout de rayonnage, un panneau rappelle l'indexation plus fine, sur les étagères-mêmes, tend à se généraliser un étiquetage plus proche du langage naturel.

Le rangement est assuré par une équipe de trois personnes qui gère les groupes des nombreux et industriels vacataires de rangement. Ce ne sont pas moins, en effet, de 10 000 ouvrages qui sont déplacés quotidiennement³². Une personne s'occupe du reclassement. Il s'agit d'un rangement plus fin. Il est effectué à tour de rôle par le personnel de la bibliothèque. Il est de deux sortes : le reclassement mensuel, et, trois fois par an, le double reclassement. Ainsi, le fonds complet de la BPI peut-il être visé au moins une fois par an.

Le deuxième axe est celui des relations avec le public. Le service répond ainsi aux demandes de renseignement par téléphone, par courrier, il accueille les personnes à l'entrée des bureaux de la bibliothèque, il "gère" une petite pharmacie d'urgence en cas de malaise de lecteur.

³¹ cf. illustration en annexe p. 59.

³² cf. illustration en annexe p. 59.

Des activités pédagogiques sont mises en place avec la collaboration volontaire des membres du personnel. Il s'agit d'apprendre au lecteur à utiliser aux mieux les ressources que lui offre la BPI. Des séances d'initiation à GEAC, le catalogue de la bibliothèque, ont lieu tous les lundis à 14h et mercredis à 18 h. Deux fois par mois, en alternance, le public peut suivre la présentation générale de la bibliothèque et la formation aux CD-ROMs du "0"³³. Il en est averti par voie d'affichage à l'avance et appels sonores le jour-même. Des séances "Nouvelles technologies" sont proposées en Salle d'Actualité au coup par coup. Des séances "Trouvez ce que vous cherchez", portant sur un secteur particulier de la documentation, sont envisagées.

Le service s'occupe aussi de l'accueil des publics spécifiques. Une personne organise le séjour des stagiaires en collaboration avec le service Formation. Il arrive qu'il s'agisse de professionnels. Le service entend développer ces échanges, toujours enrichissants. Sont notamment en projet des "matinées portes ouvertes". "L'Accueil des publics" travaille aussi en collaboration avec le service "Relations Internationales" qui développe le partenariat avec les professionnels étrangers.

Les groupes sont reçus le matin à la BPI. Il s'agit de scolaires (classes de terminale), de jeunes en réinsertion professionnelle, d'adultes en formation continue ou d'étudiants préparant un DUT ou un BTS. Le système pratiqué généralement est la formation préalable du formateur, à savoir le responsable du groupe.

La BPI se distingue aussi par le service qu'elle rend depuis 1984 aux déficients visuels. Les salles Borges et Queneau sont ouvertes sur rendez-vous aux aveugles et non-voyants³⁴. Ils sont équipés d'appareils spécifiques, traditionnels (machine Perkins) mais utilisant aussi les nouvelles technologies informatiques (voix de synthèse, traitement de texte, CD-ROMs). Le fonctionnement de

³³ Il s'agit de CD-ROMs "montés" en réseau. A partir d'un seul poste, le lecteur peut consulter des bibliographies générales (*CD-Actualité, Repère*), les CD-ROMs du Monde, des catalogues de bibliothèques (*LISE, British Library, Quartier Latin*), des Bibliographies nationales (française, anglaise, allemande, espagnole), *Electre* et *Myriade*.

³⁴ Des permanences téléphoniques sont assurées en semaine sauf le mardi de 13h à 16h.

la section est assurée par une trentaine de guides volontaires qui prennent en charge le lecteur.

Le dernier pôle d'activités du service "Accueil des Publics" concerne le "service public". Il s'agit en premier lieu de gérer au jour le jour les grilles afin qu'il n'y ait jamais de rupture de service en salle. Chaque membre du personnel est affecté à un bureau de service public, et dépend d'un groupe. Même si l'autonomie des groupes de service public est appréciable, il faut maintenir une liaison avec le service "Accueil des Publics". Le service est d'ailleurs représenté dans tous les bureaux, de fait ses membres tiendront le rôle de correspondants.

Chaque groupe est représenté par son chef, qui en est l'interlocuteur auprès du service "Accueil des Publics" pour la gestion des grilles. Chaque bureau a enfin son chef de bureau qui, lui, a un rôle plutôt intellectuel. Il doit s'occuper de la mise à jour de la documentation de son bureau. Le service "Accueil des Publics" doit uniformiser les outils documentaires en coordonnant ces actions. Ainsi pourrait-il reprendre, par exemple, le projet d'annuaire documentaire, s'inspirant du "Book of Answers"³⁵. Mini-encyclopédie nourrie des questions posées par les usagers et des réponses fournies par les bureaux d'information, elle pourrait être à la fois un outil de promotion de la BPI et un outil documentaire pratique.

Le service diffuse l'information par le biais des classeurs des bureaux, et par voie d'affichage. Enfin, le service espère reprendre la publication d'un journal de communication interne autour du thème du service public : *SP actualité*. La communion du personnel se fait, en effet, autour du service public, qui est comme sacré à la BPI. Comme le souligne le chef du service "Accueil des Publics" dans son projet de service³⁶,

³⁵ Archives du service "Accueil des Publics" : AROT, D. *Projet d'annuaire documentaire sur le modèle Book of Answers (New York Public Library)*

³⁶ Archives du service "Accueil des Publics" : JOUFFRET, J. *Projet pour le nouveau service Accueil des Publics*, mars-avril 1994.

“Sur ce point, la pression du public joue en notre faveur car elle permet de constituer de façon empirique toute une culture d'entreprise “.

*

B/ Jardiniers de la connaissance

La nouvelle direction souligne l'importance de la médiation dans le service public. Elle revient quelque peu sur les principes de J.-P. SEGUIN, pour qui la disposition d'agents dans les plots d'information était certes indispensable, mais c'était avant tout la collection qui primait. Le discours est nouveau et se résume ainsi : le bibliothécaire, *jardinier de la connaissance*³⁷, vaut plus qu'un document.

“Une bibliothèque se juge non plus sur la qualité des collections, mais sur le rapport que son personnel est capable d'établir entre ces collections et le public, sur ces performances pédagogiques. Ces “performances” devraient être définies régulièrement en termes d'objectifs clairs et précis (...) Tous ces outils d'analyse et d'évaluation des renseignements aux lecteurs constituent un contrepoids indispensable au phénomène d'usure rapide de la qualité dudit renseignement, à cause de son aspect forcément répétitif. “

Pour continuer à assurer un service public de qualité, et ce, malgré une baisse constante des effectifs, une réforme du service public a eu lieu au début de 1994. Jusqu'à présent, le système fonctionnait sur des plages de 12 semaines ; désormais le roulement a lieu toutes les dix semaines.³⁸

Ainsi, à chaque nouvelle “ère” de service public, les listes des groupes et les emplois du temps de chacun sont renouvelés.

³⁷ BLANC-MONTMAYEUR, Martine. Gérer les jardiniers de la connaissance. *Bulletin d'Information de l'Association des bibliothécaires français*, 1994, no. 162, p. 25-27

³⁸ Le système de planification est une adaptation des grilles de congé des pilotes d'Air France. cf. exemple de grilles en annexe p. 60

Néanmoins, l'organisation reste la même en charge horaire, soit un quart du temps de travail, ainsi planifié :

- 2 week-ends (2 plages de 6h)
- 4 soirées (19-22h)
- 4 plages de 12h à 15h30
- 4 plages de 15h30 à 19h.

Le personnel a le choix entre la récupération des heures en semaine et une indemnisation proportionnelle.

15 groupes de service public desservent 7 bureaux d'information à proprement parler (0, 1/2, 3, 5/6, 7, 8, 9), l'espace musique (78), l'espace de langues, les salles d'actualité. Il y a de plus la permanence "Déficients visuels". Enfin, les chefs de service, constituent aussi un groupe de service public. Ils sont en effet responsables à tour de rôle de la bonne marche du service public dans son ensemble ; il y a trois roulements quotidiens. Néanmoins, ils effectuent désormais également des plages de service posté, c'est-à-dire dans un bureau.

La nouveauté a été l'implantation d'un bureau d'accueil à l'entrée de la bibliothèque. Cette création, loin de susciter l'enthousiasme général, a soulevé une polémique au sein du personnel. Les uns défendaient le projet de la direction, les autres estimaient qu'il valait mieux améliorer l'existant, en renforçant le nombre de permanents, notamment au bureau 0. Ce dernier, en effet, a toujours plus ou moins joué le rôle d'accueil de la bibliothèque puisqu'il se situe à proximité immédiate des portillons d'entrée.

Il est vrai que depuis l'ouverture aucun espace n'avait été spécifiquement dédié à l'accueil. Néanmoins, on avait déjà songé au réaménagement de la zone d'entrée³⁹. Il s'agissait alors pour le service "Public-Espaces", encore en cours de conception, d'occuper la place laissée vacante, après le départ éventuel de la librairie. Il aurait débouché sur une banque d'information destinée à accueillir et orienter le public, en outre port d'attache du responsable. La librairie n'a pas déménagé et le service s'est installé ailleurs.

³⁹ Archives du service "Accueil des Publics" : AROT, D. *Réaménagement de la zone d'accueil*, 20 juin 1990.

L'accueil a théoriquement été amélioré par l'introduction de bornes interactives d'orientation spatiale dans la bibliothèque.

Dans le courant du premier semestre a donc été aménagé un bureau d'accueil à l'entrée de la bibliothèque. De même conception que les bureaux d'accueil des différents services du Centre - notamment du bureau d'information du forum, il doit attirer le regard du nouveau visiteur.

Cependant, son emplacement à gauche, avant même le passage des portillons, ne lui permet pas de remplir pleinement ses trois fonctions : accueil, orientation, documentation. Si le bureau 0 a été en partie soulagé, il n'en reste pas moins que le public habitué s'y adresse plus facilement, et que les nouveaux visiteurs, absorbés par la lecture des panneaux et "emportés" dans le flux de circulation, passent les portillons sans s'y être arrêtés, peut-être même sans l'avoir remarqué. Il n'est pas rare, en revanche, que nombre d'entre eux s'en approchent pour prendre les dépliants couleur *Une information sur...* comme ils sortent de la bibliothèque.

Cependant, ce nouveau bureau n'a pas d'autre ambition que d'aider le lecteur dans sa découverte de la BPI ou sa recherche. Comme tous les autres bureaux d'information, il est conscient que seule une infime proportion de lecteurs fait la démarche de venir se renseigner auprès du permanent.

Certes, en bibliothèque publique, en libre-accès de surcroît, on compte sur l'autonomie du lecteur. On peut l'encourager en offrant des documents pédagogiques⁴⁰. Ainsi, la BPI édite une collection de dépliants couleur *Une information sur...* qu'elle met à la disposition des lecteurs dans des présentoirs appelés "totems", et dans les bureaux d'information⁴¹. Certains sont d'ordre très généraux : *BPI, mode d'emploi*, *La classification à la BPI* ; d'autres portent sur un type de recherche précis : *Comment retrouver un article de périodique ?*, *Comment retrouver un article du Monde ?* ; d'autres encore mettent en valeur les services proposés par la bibliothèque :

⁴⁰ Un audit de décembre 1988 soulignait l'absolue nécessité pour la BPI d'en développer la production.

⁴¹ cf. illustration en annexe p. 61.

Les CD-ROMs de la BPI , L'information en ligne à la BPI ... Un dépliant GEAC , très attendu, est en préparation.

Les formations à l'utilisation des ressources doivent aussi permettre aux usagers d'utiliser, seuls, et au mieux, les ressources de la bibliothèque. 60% des personnes qui suivent ces initiations sont des actifs, moins habitués que les étudiants à recourir aux nouvelles technologies et aux différents supports d'information. 50% sont aussi des nouveaux usagers de la bibliothèque qui ont l'impression d'être perdus, de ne pas maîtriser le classement des documents⁴².

Car le libre-accès n'est pas la panacée.

“Son succès exige des usagers, à défaut de la connaissance de la carte, celle du territoire ; à défaut du capital culturel, inégalement réparti on le sait, un capital de familiarité indigène avec le lieu et les choses, différemment, mais inégalement réparti lui aussi .”⁴³

La formation la plus importante à la bibliothèque est sans aucun doute celle des utilisateurs entre eux. Ils évitent ainsi le recours aux permanents. On estime effectivement à 50% la proportion de lecteurs ne comprenant pas une cote ou éprouvant des difficultés dans la recherche d'un document. Or, seulement 27% des usagers de la BPI s'adressent aux bureaux d'information (ce qui représente malgré tout environ 25 000 questions par jour). 65% d'entre eux s'adressent au bureau pour obtenir un renseignement d'ordre bibliographique (42%), d'ordre pratique (12%), ou d'orientation (11%). Mais 29% des usagers n'y ont jamais eu recours. On sait aussi qu'une aide demandée aux bureaux d'information est souvent renouvelée.

On distingue ainsi la médiation de principe, avant toute recherche, de la médiation de secours, considérée comme dernier

⁴² Archives du service "Accueil des publics" : COURRIERE, R. *Formation de publics jeunes et adultes à la BPI : relation de quelques expériences*

⁴³ PASSERON, Jean-Claude. Images en bibliothèques, images de bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1982, t. 27, no. 2

recours. 36% ont ainsi consulté au préalable le catalogue, 52,5% ont cherché dans les rayonnages.

Ce recours du lecteur au bibliothécaire varie en fonction de l'attitude du lecteur⁴⁴, et notamment vis-à-vis du bibliothécaire. Il y a ceux qui le considèrent comme "le" détenteur du savoir : ils en attendent "la" réponse. D'autres le considèrent plutôt comme un médiateur et attendent surtout de lui une orientation.

Il est intéressant de noter que ces deux regards extérieurs sur le métier répondent aux duelles conceptions professionnelles⁴⁵. Au pôle savant s'oppose le pôle "professionnel", qui tire sa crédibilité de la satisfaction des intérêts du public, pôle plus orienté vers la médiation technique ou pédagogique de l'offre intellectuelle ou culturelle.

La motivation du personnel compte dans la qualité du service de référence. On peut accepter une telle synonymie pour le "bureau d'information" de la BPI⁴⁶. Il dispose en effet d'ouvrages de références ; une personne y est présente en permanence pour orienter et informer. Il a une fonction pédagogique, c'est un service de recherche bibliographique et documentaire, enfin ce peut être un service de production. C'est vrai notamment pour le services des bases de données.

Or, le partage du temps de travail entre le service interne et le service public est un facteur de dynamisme pour le personnel. Ainsi,

*"un professionnel qui exerce une partie de son temps dans un service d'acquisition ou d'indexation voit mieux la finalité de son travail et se trouve plus motivé s'il en exerce l'autre partie au contact direct des usagers."*⁴⁷

⁴⁴ Rappelons les trois types d'attitude discernés dans le public de la BPI par J.-F. BARBIER-BOUVET : celle du "dominé culturel", celle du "dominant culturel" ou l'"autonomie délibérée".

⁴⁵ SEIBEL, B. *Au nom du livre. Analyse sociale d'une profession : les bibliothécaires*. Paris : BPI ; la Documentation française, 1988.

⁴⁶ BARROCHE Marie-Claude. Les services de référence : deux journées de réflexion. *Bulletin d'Information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1992, no. 154, p. 29-31

⁴⁷ SEIBEL, B. *op. cit.*, p. 30

Selon nous, l'inverse est aussi vrai. Individuellement, le service public est stimulant pour le bibliothécaire, car il n'y a pas de question simple. La question posée est souvent "oblique" par rapport à la question de fond : il faut la réorienter.

L'exercice du service public permet aussi à moyen terme de remettre en question et de réorienter l'action de la bibliothèque. Le contact direct avec la demande permet en effet à chacun d'évaluer le service rendu. Par la prise de conscience des besoins, le service public est l'aiguillon de la politique d'offre de services.

*

C/ Nouvelle offre de services

La redéfinition de l'offre de services à la BPI s'inscrit dans une double perspective : celle, conjoncturelle, de la réorganisation du Centre ; celle, plus profonde, de réflexion sur le métier de bibliothécaire et sur la fonction sociale de la bibliothèque.

La remodellement des espaces doit permettre à la BPI de mieux se déployer, quoiqu'il ne soit pas question de gagner en surface, au contraire. Elle doit ainsi occuper deux étages entiers, au lieu des trois actuellement tronqués.

Le problème de la file d'attente doit être réglé. Il est prévu à cet effet une entrée particulière pour la bibliothèque. L'installation prévue d'une "référothèque" doit aussi restreindre ce phénomène. Il n'est pas encore établi si cet espace sera un sas entre l'extérieur et la bibliothèque. Dans ce cas, c'est la fonction de salle d'attente intelligente qui serait mise en valeur. Mais ce peut être aussi un lieu bien différencié et entièrement dédié à la fourniture de réponses rapides.

La demande d'informations spécialisées, chiffrées, pointues, est en effet en pleine croissance. Le bureau "0" y répond en partie ; le service de consultation des bases de données aussi. En outre, une partie du secteur "3" a été transformée en "bibliothèque des affaires et de l'emploi". La cote "3." a été spécialement créée pour les guides juridiques, guides de CV et d'embauche, annuaires industriels, études de marché. Ce domaine représente pour les livres 15% du budget d'acquisition ; davantage si on compte les CD-ROMs d'information économique : *F&S, Kompass* ; bien plus encore avec les périodiques spécialisés tels *LSA, Points de vente, Annuaire de l'agro-alimentaire*.

Dans ce contexte, il faut être à nouveau très attaché à la notion d'actualité, car c'est bien dans ce domaine que l'information se périmé très rapidement. Il faut donc une politique d'acquisition très rigoureuse ; il faut aussi optimiser la rotation des fonds⁴⁸.

⁴⁸ Rappelons, qu'à ce jour, la BPI acquiert chaque année autant d'ouvrages qu'elle en élimine, soit 12 000 sur un fonds de 400 000 documents.

M. BLANC-MONTMAYEUR souligne dans son rapport qu'il y a eu

“dérapiage par rapport à l'idée d'actualité de départ avec une accumulation de références rendant l'accès à des informations non présentes à la BPI aussi importantes que l'accès aux informations présentes . Ce glissement est un des pôles d'excellence de la BPI .⁴⁹”

Pour le maintenir, il faut donc développer l'offre de services et répondre ainsi au besoin croissant des publics non étudiants en aide et en formation. Dans cette optique, on pense à des espaces dédiés à une fonction unique, déterminant un usage et un public spécifiques. Ces services pourraient être regroupés, afin d'orienter davantage les flux de circulation.

Tout d'abord, un service d'accueil et d'orientation, permettant un accueil nettement différencié des pôles de renseignements. Ensuite, le service de références rapides, inspiré du modèle anglo-saxon des *quick reference services* ⁵⁰.

Enfin, un espace de formation et d'autoformation, la “formathèque”. La finalité de son utilisation est l'acquisition de savoir-faire. A l'offre multimédia s'associeraient des conseils pédagogiques et des outils d'évaluation. Vraisemblablement, un système de réservation serait mis en place, car une formation véritablement effective s'étale dans le temps.

Ce service original rassemblerait deux espaces extra-documentaires déjà opérants à la BPI. La médiathèque de langues, forte de son succès, propose l'apprentissage de 121 langues et dialectes et associe tous les supports : méthodes audiovisuelles, CD-ROMs, télévision... La demande est tellement importante qu'un répertoire des centres franciliens d'enseignement des langues, baptisé *Langues-Info* , a été créé et mis à la disposition du public.

⁴⁹ Archives de la BPI : BLANC-MONTMAYEUR, Martine. *Bibliothèque Publique d'Information : Etat des lieux* .

⁵⁰ POULAIN, M. *Les bibliothèques publiques en Europe*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1992, 367 p. ISBN 2-7654-0494-1

D'autre part, la BPI a édité plusieurs méthodes d'auto-enseignement de langues dans la collection *Bonjour/Salut*⁵¹.

La logithèque est ouverte au public depuis 1987⁵². 61 h par semaine, sur 160 m², 16 postes sont disponibles ; ils donnent accès à plus de 150 logiciels. Cet espace conçu principalement pour l'information est devenu un lieu de formation. 40% des habitués déclarent en effet venir pour apprendre à se servir de l'outil informatique, 12% viennent pour s'informer avant un stage⁵³.

A l'avenir, il n'est pas exclu de donner la possibilité d'effectuer des travaux personnels, en présence d'un formateur. De même, la formathèque jouerait un rôle d'aide à l'orientation, à la préparation à l'entretien... Toutes ces propositions accentuent le rôle social que peut et que doit jouer la bibliothèque publique aujourd'hui.

Martine BLANC-MONTMAYEUR entend en effet intéresser la BPI à l'accompagnement social, à la lutte contre l'illettrisme, ou encore au concept de la "bibliothèque hors les murs"⁵⁴.

Non que la BPI soit coupée de la réalité sociale, elle est même au contraire, et un peu malgré elle, un asile pour les SDF parisiens, ce qui lui vaut d'ailleurs l'image dégradée de son fonctionnement dans la presse. Les victimes de la crise économique, les sans-emplois y trouvent refuge : la bibliothèque les maintient dans le monde, notamment grâce à la lecture de la presse⁵⁵. La

51 Méthodes de tamoul, grec moderne, peul, malgache, arménien occidental, orthographe française

52 L'association "Culture et micro-informatique (BPI, CNDP, SNE) en est à l'origine.

53 BOURGAIN, Jacques. Les médiathèques publiques comme lieu privilégié d'adaptation des nouvelles technologies de l'information aux besoins et pratiques des utilisateurs : le cas de la Bibliothèque Publique d'Information, *in* GEH, H.-P., DAVIES, J., WALCKIERS, M. *Le savoir pour l'Europe : bibliothécaires et éditeurs coopèrent*. Munich : Saur, 1993. (p. 44-54)

54 EBREART, Jacky. Vers la bibliothèque sans murs : les actions de la Bibliothèque du Congrès. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1991, t.36, no. 1, p. 43-49

55 *cf.* POULAIN, Martine. Les publics des bibliothèques *in Lire en France*, p. 227-245.

formatheque peut aider ce public à se réinsérer dans la société, à ne pas se marginaliser davantage.

Sans se substituer aux organismes socio-éducatifs, la bibliothèque publique peut jouer le rôle de médiateur social en collaborant avec les partenaires adéquats, en réorientant l'offre documentaire sans devenir un centre de documentation sociale pour autant⁵⁶.

Enfin, l'offre de la BPI a beau être importante, elle ne servirait à rien si elle n'était pas largement diffusée, au niveau national comme international. La BPI a ainsi réalisé *Sémaphore*, une banque d'images numérisées qui sera consultable à distance via Numéris. Dans un premier temps, elle sera consultable à la BPI, et dans les bibliothèques municipales de Lyon, Rennes, Saint-Quentin-en-Yvelines.

Le second projet porte sur la diffusion de dossiers de presse de Public Info. Issu du service des réponses par téléphone, il a réalisé depuis 1988 1 500 dossiers thématiques sur des sujets d'actualité sociale et culturelle (déchets nucléaires, drogue, droits de l'homme, immigration, SIDA) et 15 000 dossiers biographiques. Depuis 1991, certains d'entre eux sont diffusés. D'autre part, le service répond quotidiennement aux questions déposées dans sa boîte à lettres télématique (3615 LIBE*BPI). Vraisemblablement, le réseau de transmission choisi serait INTERNET.

Enfin, la BPI diffuse des ouvrages riches de son expérience. La collection des *Dossiers techniques* fait bénéficier les autres bibliothèques de sa pratique en matière d'innovation et de services. Citons quelques titres : *Mise en place d'un service d'interrogation de banques de données dans une bibliothèque publique* ; *Le désherbage. Élimination et renouvellement des collections en bibliothèque publique* ; *Langues vivantes et bibliothèques publiques*. La collection *BPI pratique* a pour but de mieux faire connaître les sources d'information qu'offre la BPI et d'en faciliter l'usage (*Oriente Express* ; *Biblio-guide. Répertoire des bibliographies courantes de périodiques de la BPI*, etc.). Dans la collection *La BPI en actes*, elle édite les colloques qu'elle a

⁵⁶ CALENGE, Bertrand. Accueil des personnes en insertion professionnelle in *Bibliothèques publiques et illettrisme*. (p. 26-28).

organisés. Enfin, la collection *Études et Recherche* rend compte des études du public menées par ce service.

La prise de conscience d'une demande élargie a conduit à une réorganisation des prestations offertes par la BPI, alors que les bibliothèques publiques cherchent de nouvelles légitimations. De gardien du savoir, le bibliothécaire s'est mué en "agent exécutif au service d'une population"⁵⁷. Le passage d'une conception "passive" à une conception "active" du métier s'est effectué progressivement. Les professionnels situent désormais leur action par rapport à une demande réelle ou potentielle du public, et non plus par rapport à un fonds ou un contenu de connaissances.

Selon l'enquête effectuée par B. SEIBEL, 60% des bibliothécaires estiment que les finalités prioritaires de leur action consistent à servir (27%) ou susciter (31%) la demande. Ceci est à mettre en relation avec la nouvelle éthique du service public. Celui-ci n'est plus conçu comme la satisfaction neutre et désintéressée de l'intérêt général, mais comme celle d'attentes de publics ciblés et définissables.

⁵⁷ SEIBEL, B. *op. cit.*

III- La bibliothèque et la demande

En sa qualité de service public, la BPI doit respecter les principes fondamentaux d'égalité, neutralité, continuité et les principes d'action : transparence et responsabilité, confiance et fiabilité, simplicité et accessibilité, participation et adaptation⁵⁸.

Cette dernière clause engage à répondre aux besoins de la demande, de l'évolution sociale et politique au sens le plus large ; elle implique une mise en cause permanente du service.

Le renouveau du service public a encouragé les bibliothèques à moderniser les outils de gestion. La BPI, qui doit jouer un rôle exemplaire sur tous les plans, applique depuis plusieurs années déjà les méthodes du *management* public. Elle développe notamment des démarches qualité en invitant son personnel à réfléchir aux services rendus autour de "tables rondes". Elle encourage les projets de service. La création de "l'Accueil des Publics" relève ainsi de la logique de mobilisation des ressources humaines et d'adaptation aux nouvelles données de l'environnement.

En matière d'accueil, elle se tourne bien entendu vers les préoccupations, les besoins, les demandes de ses usagers. En amont,

⁵⁸ FRANCE. Direction générale de l'administration et de la fonction publique. *Charte des services publics*. Paris : DGAFP, 1992, 85 p.

elle s'interroge sur les objectifs ; en aval, elle s'efforce d'analyser l'impact réel de son action en lançant des enquêtes de satisfaction.

*

A/ Les lecteurs ont la parole

Nous avons questionné, pour notre part, l'attitude du public, afin de voir si la politique d'innovation mise en place répondait à des besoins ou suggestions clairement exprimés. Pour ce faire, nous avons, dans un premier temps, examiné les *Cahiers des lecteurs*. Sur chaque bureau d'information, se trouve en effet à la disposition du public un cahier. Loin d'être un *Livre d'or*, il s'agit plutôt d'un *Cahier de doléances*. Il doit donc permettre d'évaluer la distance entre l'offre et la demande. Nous avons choisi de nous limiter uniquement à la lecture des cahiers en cours lors de notre observation.⁵⁹ Cependant, le lecteur peut avoir accès aux anciens cahiers.

Nous avons choisi d'évoquer ici les remarques faites dans le cahier du bureau d'accueil. Les autres cahiers contiennent en effet *quasi* exclusivement des suggestions d'achat concernant les domaines respectifs des bureaux d'information. C'est le chef de bureau généralement qui doit y répondre.

Seul parmi eux, le cahier du bureau "0" rapporte des considérations sur le fonctionnement de la BPI. En l'occurrence, il s'agit plutôt d'en souligner les dysfonctionnements. Un dimanche de février 1994, un chapelet de lecteurs s'étonnent et s'indignent d'une mesure exceptionnelle prise ce jour-là, qui aggravait le problème de la file d'attente. Habituellement, les lecteurs peuvent sortir dans la coursive et rentrer librement ; ce jour-là, ils devaient à nouveau faire la queue pour regagner leur place. Beaucoup d'entre eux ont choisi néanmoins d'attendre à nouveau devant le bureau "0", cette fois pour signaler leur mécontentement. Ce furent plaintes en cascade.

⁵⁹ Les remarques du bureau d'accueil s'échelonnent ainsi du 20 avril 1994 au 10 septembre 1994

La majeure partie des réclamations du bureau d'accueil porte précisément sur l'accueil physique. Ils sont nombreux à se plaindre de la climatisation, de l'état des toilettes, de l'absence de distributeur de monnaie ou de bonbons et boissons⁶⁰. La fermeture provisoire du vestiaire suscita une vague d'humeurs notamment chez les SDF, pour qui la bibliothèque est *"l'unique consigne gratuite de Paris"*.

Les lecteurs se plaignent de la disparition de certains services : le Minitel et surtout le Géopatronyme, logiciel en libre-accès qui leur permettait de localiser leurs homonymes sur la carte de France et leur proposait des impressions. Les usagers de Public-Info se mobilisent pour obtenir une deuxième photocopieuse : une pétition est signée par 19 personnes.

Ainsi les lecteurs ont-ils conscience que la BPI est une bibliothèque publique à leur service. Certains cherchent donc à l'aider à trouver des solutions, notamment au problème de la file d'attente. Une femme, se déclarant

"fervente de l'espace Georges Pompidou, seul lieu de libre-accès à la culture",

suggère d'établir deux files d'attente distinctes, une pour la bibliothèque et une pour l'espace de langues qu'elle fréquente assidûment.

Le lecteur se sent partenaire de la bibliothèque publique et lui donne sa confiance :

"Faites tout ce qu'il faut pour que tout marche bien

BIEN

On ne peut pas mieux vous dire."

Beaucoup d'entre eux s'en réfèrent d'ailleurs au concept de bibliothèque publique, qu'ils ne maîtrisent pas parfaitement. Un lecteur écrit ainsi :

⁶⁰ Dans la perspective du réaménagement, il est d'ailleurs prévu d'en installer et d'isoler un espace "fumoir"

“Toute bibliothèque publique (Bibliothèque Nationale, Saint (sic) Geneviève, etc.) donne la priorité d'entrée à ceux qui les fréquentent pour des raisons de travail.”

Un autre encore voudrait que la BPI ferme plus tard ; selon lui, la majorité des lecteurs le veut, donc la bibliothèque doit le faire. Nous retranscrivons ces propos, maladroits dans l'expression, mais révélateurs par leur teneur :

“Puisque la Bibliothèque est un bien public, il est à la disposition du public. et puisque le public veut que l'ouverture de la Bibliothèque reste ouverte jusqu'a mi-nuit pourquoi ne pas faire l'effort de la laisser ouverte jusqu'a cette heure “.

Le lecteur s'approprie la bibliothèque. La présence de l'autre est gênante, elle occasionne par exemple les files d'attente “dont je suis victime, et pourtant il a autant droit que moi à ce service”. C'est le revers de la médaille de la bibliothèque publique.

“Serait-il possible d'interdire aux mères accompagnées d'enfants en bas âge (- (sic) de 7 ans) l'entrée de la bibliothèque surtout le week-end ? (...) Enfin la question reste de savoir si c'est là attenter au caractère original de la BPI = (sic) une bibliothèque publique, ouverte à tous. “

*

B/ Face au public : observations

Dans un second temps, nous avons procédé à une observation du public au bureau d'accueil. Il nous semblait en effet intéressant de connaître plutôt les questions des nouveaux usagers de la BPI, *a priori* ignorants des services qu'elle propose. Ils s'en informent sans doute plus facilement auprès de ce bureau.

Nous avons donc mené trois observations qui ont eu lieu la même semaine. La durée en était de trois heures ; à chaque fois, il s'agissait de plages horaires différentes.⁶¹ Nous avons inscrit pour chaque demande le nombre de personnes concernées, la ou les questions posées, ainsi que la ou les réponses fournies par le bibliothécaire ou le vacataire. Pour différencier chaque intervention, nous notions l'heure ; nous ne procéderons pourtant pas à un comptage des questions, car il ne serait pas significatif : cette époque de l'année est relativement creuse pour la BPI.

Une première série de questions peut être isolée : les questions pratiques. Questions simples : où faire de la monnaie, où se trouve les toilettes, où acheter une carte de photocopie, où peut-on voir l'exposition... ? Nombreux sont aussi les visiteurs du Centre qui s'égarèrent : où peut-on acheter des billets pour l'exposition..., où se trouve le centre de documentation du musée ? A presque toutes ces questions, la signalisation devrait suffire : ou elle est inefficace, ou les visiteurs ne la lisent pas, ne la voient pas. Dans les faits, c'est bien le bureau d'accueil qui y répond.

On pourrait dire que toutes les indications données au bureau d'accueil relèvent de l'orientation, puisque le bureau est en-dehors de l'espace bibliothèque à proprement parler, où le visiteur trouvera ce qu'il cherche. Cependant, certaines questions induisent de fait une orientation dans l'espace, alors que d'autres ne le signifient pas explicitement.

Pourtant, à la question d'orientation directe qui revient le plus souvent : "où se trouve le laboratoire de langues ?", il n'y a pas qu'une modalité de réponse possible. C'est là qu'intervient la personnalité du médiateur, qui induit le niveau de service. Certains

⁶¹ Elles ont eu lieu respectivement le lundi 3 octobre 1994, de 12h à 15h ; mercredi 5 octobre de 17h à 20 h ; jeudi 6 octobre de 14h à 17h.

se contenteront de diriger oralement le lecteur : “Descendez au premier étage ; c'est au fond, à droite.”, tandis que d'autres entourent au surligneur l'espace de langues sur un plan de l'étage qu'ils remettent au lecteur.

Il nous a paru intéressant d'évaluer ainsi plusieurs niveaux de service, chaque niveau rapprochant davantage l'utilisateur de l'information recherchée. Au premier niveau, on lui indique simplement où se trouve l'information. Dans le service moyen, on ajoute quelques éléments sur l'utilisation d'une source d'information ou quelques précisions sur l'information elle-même, quand elle d'ordre général. Au niveau maximal, l'utilisateur recevrait un message se rapprochant au plus près de l'information qu'il cherche. Cependant, la fonction du bureau d'accueil est telle que ce niveau y est rarement atteint, il est davantage du ressort du bureau d'information concerné.

Ce niveau de service dépend en partie du médiateur. Soulignons à ce propos que les vacataires font souvent preuve d'un très grand “professionnalisme”. La nature et la formulation de la question induisent aussi en partie la réponse.

On peut distinguer d'abord la demande déterminée⁶² qui s'oriente d'elle-même vers un livre unique. Le lecteur arrive avec sa liste d'ouvrages et demande au permanent où il peut les trouver à la bibliothèque. La recherche est faite sur le catalogue GEAC (titre, auteur, auteur+titre). Il faut parfois réorienter la demande vers les postes de consultation CD-ROMs d'autres catalogues de bibliothèque (*Quartier Latin*). S'il s'agit surtout de fiction, on propose au lecteur le *Guide des bibliothèques de la Ville de Paris*, pour qu'il connaisse l'existence de la bibliothèque de prêt la plus proche de son domicile ou de son lieu de travail, susceptible de le satisfaire davantage. Il y a certes des usagers qui lisent *in extenso* des romans à la BPI.

Dans la mesure du possible, si la liste est longue, on initie le visiteur à l'utilisation du catalogue en ligne. Les demandes déterminées sont en effet souvent le fait de lecteurs appréhendant le rapport avec la “machine”, peu nombreux parmi les 41%

⁶² La typologie de questions établie par B. CALENGE dans *Les petites bibliothèques publiques* correspondant aux résultats de nos observations, nous avons décidé de la reprendre en partie.

d'usagers qui viennent chercher un document précis, dont ils ont la référence. Dans la logique d'autonomie maximale du lecteur, il faut le rassurer et l'encourager à faire ses recherches seul. On lui précise l'importance de la cote. Il n'est pas rare en effet de voir arriver des lecteurs décontenancés : la consultation du catalogue les a assurés de la présence d'un ouvrage dont ils ont noté l'auteur et le titre, mais qu'ils ne savent pas localiser dans la jungle des rayonnages.

Les demandes spéculatives sont celles qui portent sur un sujet déterminé. Aucun ouvrage n'a été identifié au préalable. Le lecteur a donc recours à la compétence du bibliothécaire. Il s'agit en effet de reformuler la question en langage documentaire. La tâche est d'autant plus complexe qu'un même sujet est parfois segmenté dans la classification. Venise peut être ainsi abordée sous différents points de vue : histoire, art, tourisme, etc. La toxicomanie sera traitée en 5/6, en sociologie ; Public-Info a réalisé un dossier de presse sur ce thème. En règle générale, le médiateur a recours à la *Liste alphabétique des cotes* quand un sujet est assez clairement exprimé. Il effectue sinon une recherche sujet ou mot dans GEAC. Il n'est pas question, là encore, de restreindre le domaine d'investigation du lecteur ; on lui fournit la cote. A lui de rechercher dans les rayons correspondants le livre qui lui semblera idoine. On lui conseille toujours, s'il est finalement bredouille, de s'adresser au bureau d'information adéquat.

La demande butineuse revient assez fréquemment. Elle est très évasive et est souvent formulée par de nouveaux visiteurs. Elle nous intéresse particulièrement puisqu'elle est l'expression directe des attentes du public. Ce sont des questions du type :

“Est-ce qu'il y a des vidéos ?”,

“Est-ce qu'il existe un système de recherche d'articles de quotidiens par thème ?”.

Parfois, ce ne sont plus des questions, mais des demandes de confirmation et d'orientation :

“On m'a dit qu'ici on pouvait avoir des cours de langue.”,

“Un ami m'a dit que la bibliothèque a fait un dossier sur le procès de Touvier. Où est-ce que je peux le trouver ?”

Les services revenant fréquemment dans le contenu des questions sont la médiathèque de langues et un peu moins la logithèque. Très souvent, les lecteurs recherchent des renseignements sur les entreprises, *via* les *Kompass*, les études de marchés. Ils sont nombreux aussi à rechercher des articles de journaux sur un événement ou un fait de société.

Enfin, nombreux sont les nouveaux lecteurs qui veulent connaître le fonctionnement de la BPI, les possibilités qu'elle offre. Ils s'adressent en général auprès du bureau d'accueil pour savoir quelles sont les modalités d'inscription. Le médiateur explique alors les grands principes de la bibliothèque : ouverture à tous, fonds encyclopédique, en libre accès. Le lecteur est souvent décontenancé d'apprendre qu'on ne peut emprunter d'ouvrages - on le réoriente éventuellement vers le réseau des bibliothèques de la Ville de Paris. Mais il est soulagé de savoir qu'il pourra malgré tout s'approprier le livre *via* les photocopies. Et il repart, avec un marque-page où figurent les horaires de la bibliothèque et des dépliants couleur, à la découverte de cet espace original.

*

C/ Peut-on répondre à la demande ?

Dans le *Cahier des lecteurs*, ou dans les demandes formulées au bureau d'accueil, les attentes du public ne s'expriment généralement que par rapport à l'offre existant déjà. Il réclame par exemple des horaires d'ouverture plus larges. Un lecteur suggère la création d'un atelier de lecture-écriture, mais on n'y découvre pas l'expression exacte de besoins s'inscrivant précisément dans la nouvelle politique d'offre de services.

Ainsi, le mot "formathèque" n'est jamais utilisé, mais c'est à notre connaissance une invention de la BPI. D'autre part, les demandes d'orientation vers l'espace de langues, l'interrogation portant sur l'existence d'un lieu d'apprentissage en informatique sont bel et bien la preuve d'un besoin en formation.

C'est justement dans cette imprécision, ce flou entre le besoin conscient du public et la création d'un service original et jusque là inimaginable, parce qu'inexistant, que se situe la marge de manoeuvre de la bibliothèque.

L'innovation n'est qu'approximation. Aucune décision n'est définitive ; il est toujours possible de faire marche arrière. La bibliothèque publique doit constamment jouer entre la demande, l'innovation et l'évaluation.

La mission culturelle de la bibliothèque publique lui donne un caractère actif et créateur. Ses choix, ses initiatives s'inscrivent dans le cadre double d'une volonté culturelle et d'une réponse à la demande. L'adéquation entre cette demande et la réponse que la bibliothèque fournit lui laisse néanmoins une très grande autonomie.

Cette liberté est d'autant plus grande que la notion de demande sociale est ambiguë, qui, très souvent s'ignore elle-même. Elle ne se justifie qu'après coup. Ainsi partageons-nous volontiers l'avis de B. STIEGLER :

"Je ne crois pas que les gens demandent quoi que ce soit. Lorsque le XIXème siècle imposa l'instruction publique à tout futur citoyen, il n'y avait pas à cet égard de "demande sociale" à proprement parler - même s'il existait une attente qui ne prenait

pas la forme d'une demande, qui, le plus souvent, s'ignorait même profondément (...) Le rôle d'un établissement public culturel n'est pas seulement, n'est même peut-être surtout pas, de répondre à des demandes mais de libérer et même de susciter de nouvelles attentes. ⁶³

Ainsi la BPI doit précéder la demande en innovant. Il est entendu qu'elle respecte le sens de cette demande, par exemple la formation, mais elle la dépasse en lui donnant un outil dont le public ne supposait même pas l'existence possible. De plus, les nouvelles technologies qui rendent son offre originale, sont particulièrement

“des outils de besoin sans être le produit d'une demande” ⁶⁴

De cette capacité à s'adapter à la demande dépend l'image de la bibliothèque publique et sa justification sociale :

“La conjoncture économique a généralisé et fait ressortir des besoins auxquels les bibliothèques se sont senties obligées de répondre si elles souhaitent garder leur image de services utiles et dignes de ce nom.” ⁶⁵

Aux États-Unis ou en Angleterre, la bibliothèque publique est au service de la communauté. Les bibliothèques françaises considèrent plutôt qu'il y a des publics spécifiques qu'elles doivent accueillir en tenant compte de leurs besoins propres.

Il est pourtant indéniable qu'il existe, en France aussi, une offre de base, sans laquelle la bibliothèque perdrait toute légitimité. Cette offre satisfait les besoins nécessaires d'une population, qui

⁶³STIEGLER, Bernard. Bibliothèques et modernités. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 3^{ème} trimestre 1988, no. 140, p. 9.

⁶⁴BARBIER-BOUVET, Jean-François. Les nouvelles technologies au bout des doigts : sociologie des usagers, *Réseaux*, 1987, no 25

⁶⁵ROADS, James. Du rôle des bibliothèques comme service d'informations sociales : l'expérience anglaise. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, t. 29, no. 3, p. 220.

constitue la communauté. Les offres supplémentaires sont comme superflues.

*“La notoriété de la bibliothèque dépend très étroitement de ses capacités à répondre à une demande précise, et non à proposer une offre supplémentaire, si judicieuse soit-elle, ou plus exactement cette offre sera éventuellement regardée une fois satisfaits les besoins obligatoires.”*⁶⁶

L'innovation améliore le niveau du service à l'utilisateur, qui lui en est reconnaissant. Ainsi à la BPI, dans les enquêtes réalisées, les marques de satisfaction ont toujours été supérieures aux critiques négatives - lesquelles, loin de remettre en cause l'institution, sont finalement constructives. Une bibliothèque qui voudrait faire l'économie de telles critiques se condamnerait à la sclérose, voire à l'abandon.

D'ailleurs, faut-il souhaiter un succès absolu ? La BPI est la preuve vivante que le succès public est à double tranchant : il peut aller parfois contre l'identité-même de la bibliothèque. Il faudra ainsi vraisemblablement revenir bientôt sur le principe d'accès libre et total à la BPI.

Il faut donc avoir conscience de ses limites : la bibliothèque publique ne peut prétendre répondre à toutes les attentes.

*“Où s'arrêter, comment tout maintenir, comment répondre à ce “toujours plus” qui nous est maintenant demandé ?”*⁶⁷,

d'autant plus que dans ce monde où l'information règne, le temps presse. Nous pouvons nous demander avec A.M. BERTRAND

*“Comment protéger nos bibliothèques de l'ogre de la vitesse et de la folie de l'éphémère, préserver cet espace de liberté, de gratuité intellectuelle, ce lieu des possibles ?”*⁶⁸

⁶⁶ BLANC-MONTMAYEUR, Martine. Valence : une médiathèque publique et universitaire, in FRAISSE, E. (Dir.), *Les étudiants et la lecture*. Paris : PUF, 1993, p.216.

⁶⁷ BLANC-MONTMAYEUR, Martine. La faim des utopies. *Interlignes*, 1992, no. 30, p.57.

⁶⁸ BERTRAND, Anne-Marie. La médiathèque questionnée. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, t. 39, no. 2, p. 12

Conclusion

La Bibliothèque Publique d'Information est née pour accueillir un public qui n'avait pas sa place ailleurs. Ce public naturel n'est pourtant pas atypique ; mais le principe fondateur d'ouverture à tous suppose qu'on y accueille aussi de mauvais lecteurs et des citoyens marginaux, qui sont généralement tenus éloignés du monde des livres et des bibliothèques.

La principale innovation de la BPI réside sans doute d'ailleurs dans le principe d'actualité qui, de fait, exclut de ses fonctions de bibliothèque nationale la conservation. L'actualité est un impératif au service du public, puisqu'elle doit améliorer l'information du lecteur.

Ainsi, tous les objectifs de la BPI s'orientent finalement vers le lecteur dont on doit au maximum faciliter le rapport aux supports d'information. D'où le choix de larges horaires d'ouverture, du libre-accès dont les limites sont compensées par le service public, d'une offre multimédia originale.

Le personnel, aussi bien dans l'exercice quotidien de ses fonctions en service intérieur, qu'en salle, lors des permanences de service public, travaille à accueillir au mieux le lecteur. Mais c'est autour du service "Accueil des Publics" nouvellement issu de deux anciennes structures, que se cristallisent les activités directement destinées à améliorer son confort, aussi bien physique

qu'intellectuel. La régie des espaces, l'organisation et la gestion du service public, la préparation de l'accueil des publics, y compris de publics spécifiques, tels les déficients visuels, la formation des usagers doivent ainsi permettre d'établir le meilleur contact entre la BPI et ses publics.

La bibliothèque tend d'ailleurs à multiplier les actions de médiation, d'une part entre les lecteurs et la documentation - le nouveau bureau d'accueil y contribue en orientant le public, avant même l'entrée dans les espaces de la bibliothèque ; d'autre part, et surtout, entre les usagers et le monde extérieur. La BPI développe en ce sens son offre de services.

La bibliothèque est d'abord un outil qui permet de mieux comprendre le monde, dans ses multiples réalités. Dans cette optique, la BPI va diffuser au niveau national et international des services qu'elle offre déjà aux usagers qui peuvent venir jusqu'à elle : dossiers de presse, banque iconographique...

Ce sera désormais un lieu de contact avec le monde. Par une offre accrue en formation et en auto-formation, elle permettra de s'adapter aux exigences de savoir-faire, dans la recherche d'un emploi notamment. Le développement des fonctions sociales de la bibliothèque s'oriente dans deux directions : lutter contre l'exclusion ; aider à l'insertion, à la réinsertion.

C'est une nécessité pour les bibliothèques, et pour la Bibliothèque Publique d'Information, de s'adapter à la réalité sociale, afin de ne pas perdre leur crédit. Dans le contexte de crise économique, la BPI doit donc montrer l'exemple et jouer pleinement le rôle de médiatrice.

Cependant, dans le domaine culturel, c'est l'offre existante qui structure la demande. Il faut apporter des réponses originales aux attentes du public. Mais ces attentes ne sont jamais clairement formulées. Une bibliothèque qui innove suit avant tout son intuition.

La bibliothèque propose et l'utilisateur dispose. Toute action de la bibliothèque peut être aussi pour elle sanction. En innovant, elle prend des risques. Les enquêtes de satisfaction du public permettent ainsi d'évaluer la politique mise en oeuvre. Car en dernier ressort, c'est bien l'utilisateur qui fait de la bibliothèque ce qu'il

veut. On peut même dire que c'est lui qui fait la bibliothèque. Ce client-là est roi.

“Gestionnaires ou fondateurs, j’ai l’impression que nous avons posé les fondations d’établissements qui échappent dorénavant aux bibliothécaires et dont le public (les publics) s’est emparé pour des usages connus ou inconnus, en extension croissante.”⁶⁹



⁶⁹ BLANC-MONTMAYEUR, Martine. La faim des utopies. *Interlignes*, 1992, no. 30, p.57-58.

Bibliographie

Sources

Nous avons pu consulter les archives du service "Accueil des Publics" et du secrétariat de direction de la BPI. La bibliothèque professionnelle du personnel a mis à notre disposition son fonds de documentation interne. Enfin, nous avons assisté au séminaire *Comment analyser les besoins de la communauté à desservir ?*, organisé par la BPI le 16 septembre dernier.

*

Bibliothèques, bibliothèques publiques

BERTRAND, Anne-Marie. La médiathèque questionnée. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, t. 39, no. 2, p. 8-12.

BLANC-MONTMAYEUR, Martine. Valence : une médiathèque publique et universitaire, in FRAISSE, E., *Les étudiants et la lecture*. Paris : PUF, 1993, p.207-215.

BOUFFANGE, S. *Le service d'actualité et d'information de la bibliothèque municipale de Bordeaux*. Villeurbanne : ENSSIB, 1992.

✓ CALENGE, B. *Les petites bibliothèques publiques*. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie, 1993. 283 p. ISBN 2-7654-0516-6.

✓ Charte des Bibliothèques in FRANCE. CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES. *Rapport du président pour l'année 1991*. Paris : Association du CSB, 1992, 128 p.

DELAUNE, Anne-Marie. La médiathèque incertaine. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1991, no 1, p. 8-11.

DUFOUR, Jean. L'an 2 de la médiathèque. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, no. 2, p. 18-25

FLOC'H, Gwenaelle, KOENIG Marie-Hélène, LAS VERGNAS, Olivier. La cité des métiers : un nouvel espace de la Cité des Sciences et de l'Industrie. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1993, t. 38, no. 2, p. 40-43.

✓ GASCUEL, J. *Un espace pour le livre*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1993, 420 p. ISBN 2-7654-0501-8.

✓ GIAPPICONI, Thierry. La tarification et ses masques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1993, t. 38, no. 2, p. 10-22.

La bibliothèque dans la cité : actes du colloque de Poitiers, 4-7 décembre 1992. Paris : BPI, 1993, 231 p. ISBN 2-902706-65-0.

✓ LAMY, Jean-Philippe. Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, t. 37, no. 6, p. 54-61.

✓ MOHRHARDT, Foster E. Les services d'éducation permanente, un accès à la bibliothèque, in *Les bibliothèques publiques des grandes métropoles*. Rencontre internationale de bibliothécaires, mars 1977. Paris : BPI, 1977, 182 p.

✓ SAEZ, Guy. Les musées et les bibliothèques entre légitimité sociale et projet culturel. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, t. 39, no. 5, p. 24-32.

STIEGLER, Bernard. Bibliothèques et modernités. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 3^{ème} trimestre 1988, no. 140, p. 5-9.

✓ VERON, Eliseo. Des livres libres : usages des espaces en libre-accès. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, t. 33, no. 6, p. 430-443.

BPI

✓ BARBIER-BOUVET, J.-F. POULAIN, M. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque Publique d'Information du Centre Pompidou*. Paris : La Documentation française, 1986, 295 p. ISBN 2-11-001622-1.

BARBIER-BOUVET, Jean-François. L'information par téléphone. *Communication et langages*, 1982, no. 51, p. 38-51.

BOURGAIN, Jacques. Les médiathèques publiques comme lieu privilégié d'adaptation des nouvelles technologies de l'information aux besoins et pratiques des utilisateurs : le cas de la Bibliothèque Publique d'Information, in GEH, H.-P., DAVIES, J., WALCKIERS, M. *Le savoir pour l'Europe : bibliothécaires et éditeurs coopèrent. Conférence européenne, 11-13 novembre 1992, Bruxelles.* Munich : Saur, 1993, p. 44-54.

DEUTSCH, Jean-Raphaël. Un enseignant devant les bibliothèques : consommation ou intégration. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 1988, no. 138, p. 67-70.

DUJOL, Anne. Le clair et l'obscur : usage de la classification à la Bibliothèque Publique d'Information. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, no. 3, p. 232-237

GOURHAND, Anne, RENO, Agnès. Micro-informatique à la Bibliothèque Publique d'Information : une expérience de recherche documentaire informatisée. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1983, t. 28, no. 5, p. 473-476.

GRUBER, Nathalie. La BPI pense son avenir. *Coursives, le journal interne du Centre Pompidou*, septembre 1993, no. 3.

KUPIEC, Anne et POMPOUGNAC, Jean-Claude. La BPI observatoire des publics. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1991, no. 151, p. 59-63.

MARINET, Anne. Le téléphone public d'information. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, t. 29, no. 3, p. 208-219.

POULAIN, M. *Constances et variances : les publics de la Bibliothèque Publique d'Information : 1982-1989*. Paris : BPI, 1990, 77 p. ISBN 2-902706-28-6.

RENO, Agnès, GOURHAND, Anne. Les jeunes en stage "16-18 ans" à la BPI. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t. 31, no. 1, p. 90-95.

SEGUIN, J.-P. Comment est née la BPI : invention de LA Médiathèque. Paris : BPI, 1987, 129 p. ISBN 2-902706-14-6.

SONOLET, Daglind. Le succès difficile : sur le public de la Bibliothèque publique d'information. *Le Débat* , 1992, no. 70, p. 146-155.

Services de référence

BARROCHE Marie-Claude. Les services de référence : deux journées de réflexion. *Bulletin d'Information de l'Association des Bibliothécaires Français* , 1992, no. 154, p. 29-31.

BUSCHMAN, John. A critique of the information broker : contexts of reference services. *The reference librarian*, 1990, no. 131, p. 131-151.

CARRIERE, Francine. Référence : un service trois étoiles. *Bulletin des Bibliothèques de France* , 1986, t. 31, no. 4, p. 352-357.

KATZ, B. *The reference library user : problem and solutions* . New York : Haworth Press, 1990, 151 p. ISBN 1-56024-022-9.

KOHL, D.-F. *Reference services and library instruction : a handbook for library management* . Santa Barbara : ABC Clio, 1985, 324 p. ISBN 0-87436-432-9.

MORRIS, Ruth C. T. Toward a user-centered information service. *Journal of the American society for information science* , 1994, t. 45, no. 1, p. 20-30.

✓ Qu'y a-t-il pour votre service ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t. 31, no. 4, p. 337-350.

✓ SIBILLE, C. *L'évaluation des services de référence* . Villeurbanne : ENSSIB, 1993.

✓ SUTTER, E. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS, 1992, 153 p. ISBN 2-901046-44-4.

Usagers

- ✓ BERTRAND, Anne-Marie. Compter. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1991, no. 151, p. 11-14.
- ✓ CURT, Anne. Accessibilité et usagers. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1994, no. 163, p. 175-177.
- ✓ CURT, Anne. Pour n'en jamais finir avec l'utilisateur final. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1994, no. 163, p. 149-162.

FILIOLE, Anne-Marie. Les mots pour le dire. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, no. 4, p. 320-327.

POULAIN, Martine. Les publics des bibliothèques in *Lire en France*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1993, p. 227-245.

Rôle professionnel

BLANC-MONTMAYEUR, Martine. Gérer les jardiniers de la connaissance. *Bulletin d'Information de l'Association des bibliothécaires français*, 1994, no. 162, p. 25-27.

BLANC-MONTMAYEUR, Martine. La faim des utopies. *Interlignes*, 1992, no. 30, p.57-58.

CURRAN, Charles. Two models for librarianship in the 1990s. *American libraries*, 1991, vol. 22, no. 3, p. 254.

FAULE, Jacques. Le bibliothécaire informateur. *Bulletin d'Information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1994, no. 164, p. 12-18.

GOASGUEN, Jean. Éducation et bibliothèques : quelles réponses ? *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 1992, no. 156, p. 27-34.

GOUR, Claude. Service public et exercice d'une profession. *Bulletin d'Information de l'Association des Bibliothécaires français*, 1988, no. 139, p. 11-13.

LAPELERIE, François. De la fiole au goutte à goutte : la bibliothèque de demain. *Documentaliste-Sciences de l'information* , 1991, vol. 28, no. 4-5, p. 177-186.

MICHEL, J. *Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problèmes* . Paris : ADBS, 1992, 430 p. ISBN 2-901046-50-9.

✓ ROADS, James. Du rôle des bibliothèques comme service d'informations sociales : l'expérience anglaise. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, t. 29, no. 3, p. 220-223.

✓ SCHINDELMAN, Monique F. Le rôle d'information. *Bulletin d'Information de l'Association des Bibliothécaires Français* , 1994, no. 164, p. 19-22.

SEIBEL, B. *Au nom du livre : analyse sociologique d'une profession : les bibliothécaires* . Paris : La Documentation française, 1988, 229 p. ISBN 2-11-001937-9.

✓ SHUMAN, Bruce A. The public libraries : some alternative futures. *Public Library Quarterly* , 1991, vol. 11, no. 4, p. 13-23.

ZIPKOWITZ, Fay. "No one wants to see them" : meeting the reference needs of the deinstitutionalized, *The reference librarian*, 1990, no. 31, p. 53-67. CRONIN, B. (Ed.) *The marketing of library and information services* . Londres : Aslib, 1981, 357 p. ISBN 0-85142-153-9.

Management public

DAVIS, Maribelle. The invisible hand : economic reality. *Public library quarterly* , 1991, vol. 11, no. 4, p. 3-11.

HOROVITZ, J. *La qualité de service. A la conquête du client* . Paris : InterEditions, 1987, 178 p. ISBN 2-7296-0196-1.

✓ KUPIEC, A. *Bibliothèques et évaluation* . Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1994, 200 p. ISBN 2-7654-0549-2.

L'information, une dynamique pour l'Europe : IDT 91: 9e congrès sur l'information, la documentation et le transfert des connaissances, Bordeaux, mai 1991 . Paris : ADBS, 1991, 281 p. ISBN 2-901046-35-5.

✓ OLIVERO-TISSOT, C. *La fonction de l'accueil des services* . Villeurbanne : ENSSIB, 1993.

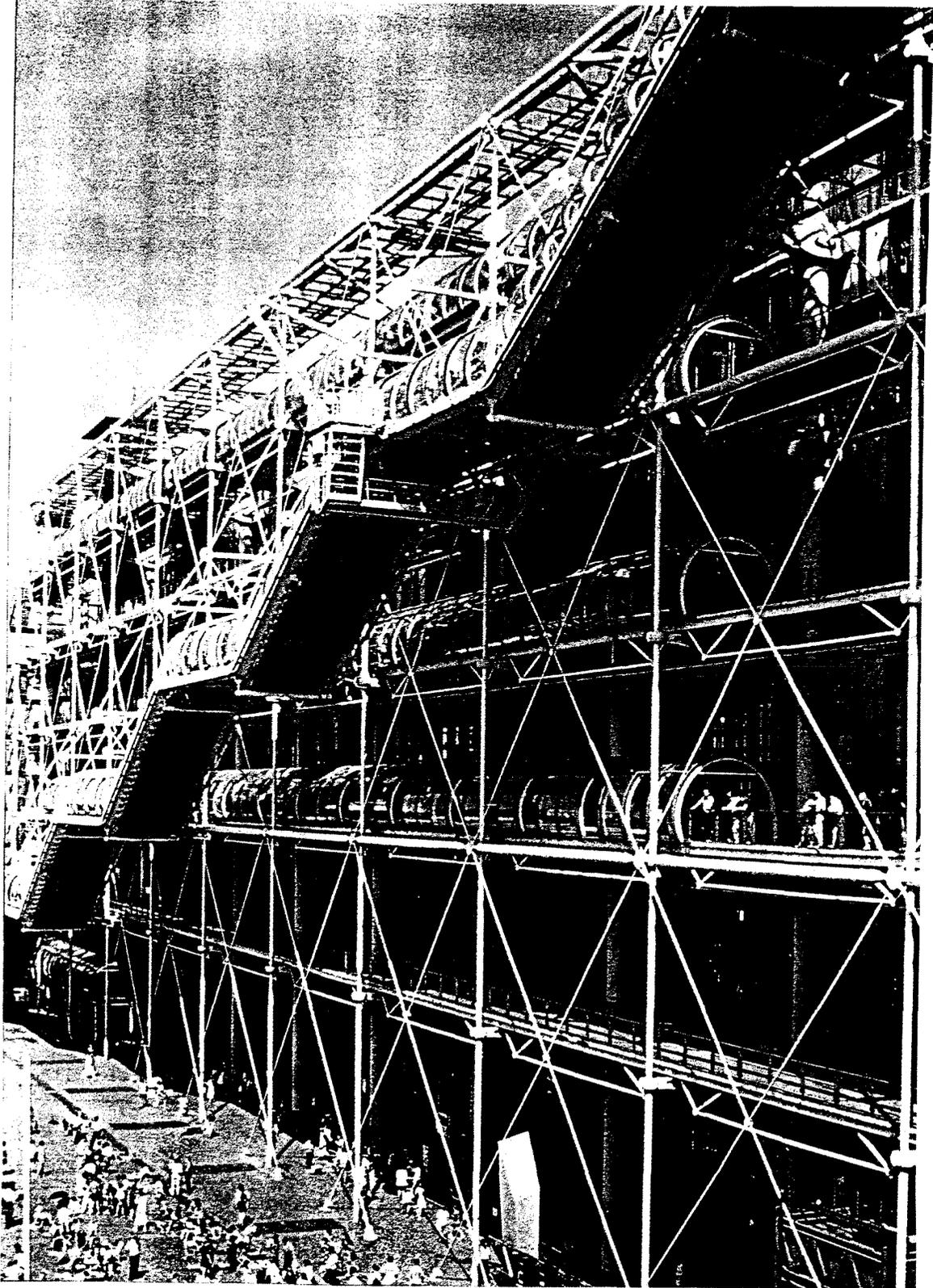
✓ RODA, Jean-Claude. L'évaluation des bibliothèques : pour quoi faire? *Bulletin des Bibliothèques de France* , 1994, t. 39, no. 1, p. 54-60.

✓ SALAÜN, J.-M. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation* . Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1992, 192 p. ISBN 2-7654-0507-7.

SANTO, V.-M. et VERRIER, P.-E. *Le management public* . Paris : PUF, 1993, 128 p. ISBN 2-13-045164-0.

Annexes

Illustrations



“un seul escalator qui constitue un goulot d'étranglement”
(Source : Rapport d'activités du CNAC-GP 1992-1993)

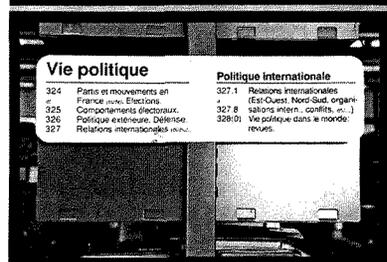
La signalétique guide le lecteur dans son parcours.
(Source : plaquette BPI, mode d'emploi)



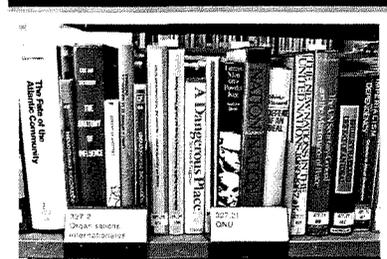
1
Au-dessus du bureau d'information, le premier chiffre indique la discipline.



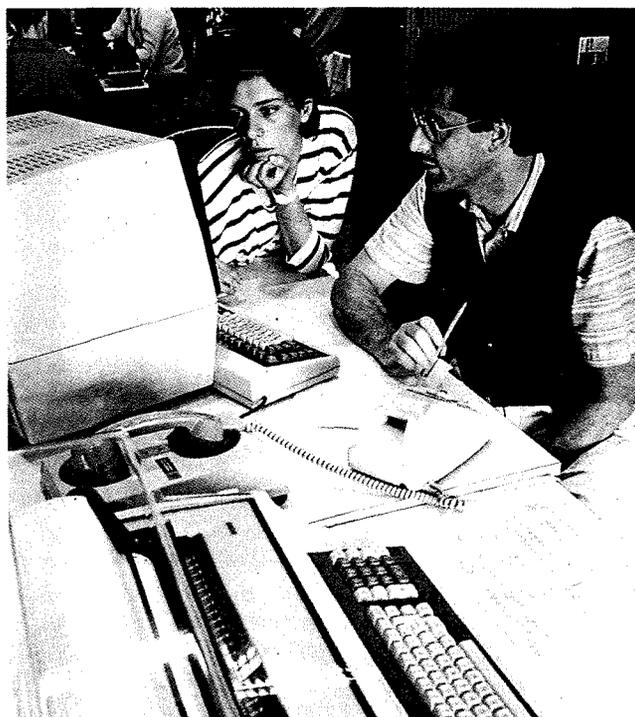
2
Au-dessus des rayons, les chiffres suivants précisent le sujet.



3
En bout de rayonnage, ce panneau indique le contenu d'un rayonnage.

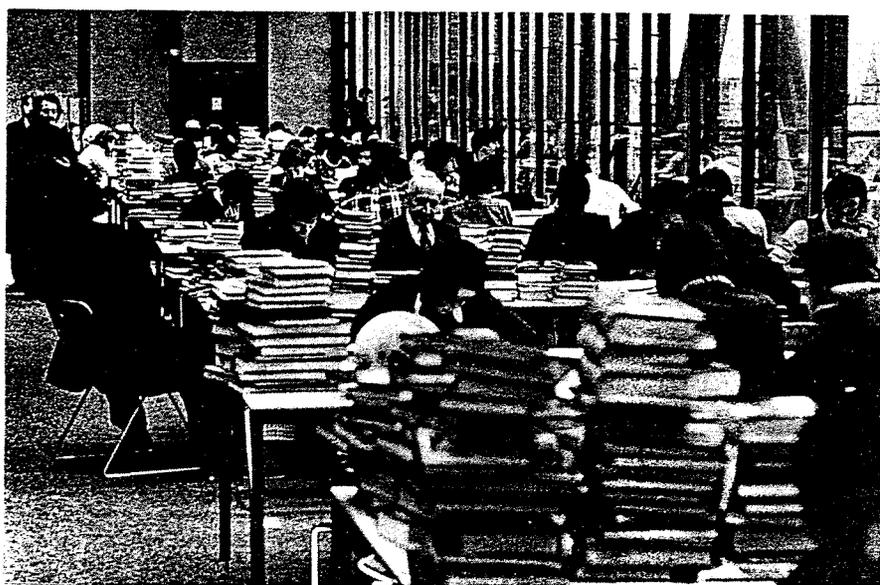


4
Les livres et documents traitant d'un même sujet portent la même cote mentionnée sur leur étagère.



Collaboration bibliothécaire-usager à l'espace des banques de

(Source : *Coursives*)



“10 000 ouvrages sont déplacés quotidiennement.”
(Source : *Un espace pour le livre*)

Grilles du service public

Grille principale (ici 5 semaines)

Nouvelle grille		mercredi	jeudi	vendredi	samedi	dimanche	lundi	mardi
1994		12h 15h30 19h	12h 15h30 19h	12h 15h30 19h	10h 18h	10h 18h	12h 15h30 19h	
1	8 Jun-14 Jun	Mer 8 Jun I G E	Jeu 9 Jun J F C	Ven 10 Jun G E I	Sam 11 Jun D A	Dim 12 Jun A D	Lun 13 Jun F I G	Mar 14 Jun
2	15 Jun-21 Jun	Mer 15 Jun H C J	Jeu 16 Jun I G B	Ven 17 Jun C J H	Sam 18 Jun F E	Dim 19 Jun E F	Lun 20 Jun G H C	Mar 21 Jun
3	22 Jun-28 Jun	Mer 22 Jun D B I	Jeu 23 Jun H C A	Ven 24 Jun B I D	Sam 25 Jun G J	Dim 26 Jun J G	Lun 27 Jun C D B	Mar 28 Jun
4	29 Jun-5 Jul	Mer 29 Jun F A H	Jeu 30 Jun D B E	Ven 1 Jul A H F	Sam 2 Jul C I	Dim 3 Jul I C	Lun 4 Jul B F A	Mar 5 Jul
5	6 Jul-12 Jul	Mer 6 Jul G E D	Jeu 7 Jul F A J	Ven 8 Jul E D G	Sam 9 Jul B H	Dim 10 Jul H B	Lun 11 Jul A G E	Mar 12 Jul

Service Public

Mercredi 20 JUILLET 94

Bureaux n° de poste	12h00 - 15h30	15h30 - 19h00	19h00 - 22h00
Accueil p: 12.75	C. GEOFFROY H. COFFIC (12h-15h)	R. MOULIN A. K. BERTRAND (15h-19h)	Ph. ARBAIZAR
0 p: 47.80	A. MATHIEU F. LELEU (12h-14h30) H. ATTA (12h-16h)	J. P. BERTHON Ms. DEMAYE (14h30-17h) A. LAURENTI (16h-19h)	R. P. MATHIEU - COLAS
1/2 p: 45.09	A. MEYER	A. K. URINET A. BERNARD (14h-17h)	R. P. QUET
3 et 3A p: 45.19	R. COURRIERE B. BONNEAU H. BORDAIS (12h-15h)	A. LESINTE J. P. RENAUD V. TROIAL (13h-16h) S. TROUVELOT (16h-19h)	G. LENGUET R. C. NOUAILLE
5/6 p: 47.82	C. BARTHOLLOT	L. DREYFUS C. ROLLAND (14h-17h)	R. ROSSO
7 p: 47.83	G. MAY S. MARRAS (12h-15h)	M. L. RAYBAUDEL (15h-17h) J. NONNENRECHER D. LEIBROS (15h-19h)	J. GORDIER
78 p: 47.81	H. VENDEUX S. SRENQ (12h-15h)	G. BIMEY J. FILIATRE (15h-19h) L. BELMES (15h-18h)	V. JASER S. CODIER (18h-22h)
8 p: 47.84	C. SAINT. MARTIN	K. RIETH E. MOLLARD (14h-17h)	F. MONTEIX
9 p: 47.85	C. MAURES	F. VARIVAIN M. KUNSTLINGER (14h-17h)	C. THOMET
Public-Info p: 45.15	A. BEUCEL C. BADET (12h-15h)	I. GRIMAUD F. SANDRI (15h-19h)	F. WREAU
Espace de langues p: 45.93	K. RIETH A. BAECHELEN M. CHRISAM (12h-15h) M. HESTING (13h-16h)	E. GAUET-DURR N. CHRISAM A. CREZES (15h-18h) J. RENNET (16h-19h)	B. FLEURY E. THUE J. D. LOHEN (18h-21h) A. CREZES (19h-22h)
Salle d'Actualité p: 47.86	K. CASATI K. GARUYER	K. CHEDRI R. C. BELIER	J. C. HOUDE R. F. EGO
Salle d'Actualité Jeunesse p: 47.56	C. HOUVET F. MASSUELLES (12h-15h)	H. LONGEAUX S. PREVOT (15h-19h)	
Formation 1-Général 2-CD ROM 3-Salle d'Actua.			
Déficents visuels	S. CARCARO	(13h-16h)	
Responsables p: 44.48	J. EKIZIAN	O. WALRAVE	A. VOLKOFF

Planning quotidien

A NOTER :

Outre la BPI et la BDIC,
la BIBLIOTHEQUE
SAINTE-GENEVIEVE
possède une collection
complète du journal
Le Monde.

10, place du Panthéon
75005 Paris
métro : Luxembourg,
Maubert - Mutualité.
horaires : lundi au samedi
10h - 22h

UN ARTICLE DU JOURNAL "LE MONDE" :**OU LE LIRE ?**

A Paris et en région parisienne : dans deux bibliothèques accessibles
à tous et complémentaires pour les index.

A LA BPI

Centre Georges Pompidou

Métro : Châtelet - Les Halles,
Rambuteau, Hôtel de Ville

Horaires :

Lundi, mercredi, jeudi, vendredi : 10h-22h

Samedi, dimanche : 10h-22h

Fermé le mardi

Consultation :

- (papier + microfilm) au bureau 0 (entrée
de la bibliothèque, au 2^e étage) ;

- sélections d'articles récents sur l'actua-
lité culturelle et les faits de société, au
bureau Public Info, 2^e étage.

Banques de données :

3^e étage, poste 4536. Service payant

Lundi, mercredi, jeudi, vendredi : 13h-17h

Année	Outil de recherche	Support du journal
1944 - 1964	1944 - 1950 : index annuels et chronologie 1951 - 1964 : aucun index	Microfilm
1965 - 1968	Index annuels	Microfilm
1969 - 1985	Aucun index Chronologies et bibliographies	Microfilm
1986 - 1992	Index annuels et bases de données	Microfilm et bases de données
Année en cours 1993	Index mensuels et bases de données	Papier, microfilm et bases de données

A LA BDIC

**Bibliothèque de documentation
internationale contemporaine**

Domaine universitaire
6, allée de l'Université
92001 NANTERRE CEDEX
Tél. : 47 21 40 22

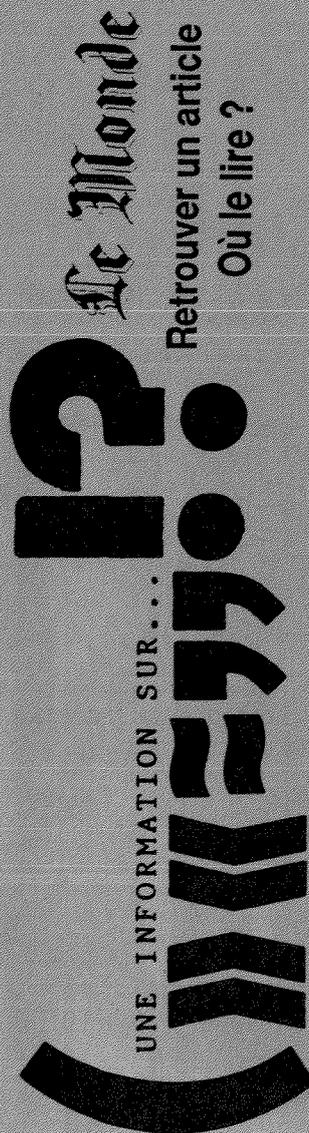
RER : Nanterre-Université

Horaires :

Lundi : 13h-18h

Mardi au vendredi : 10h-18h

Année	Outil de recherche	Support du journal
1944 - 1964	Index sur fiches et index annuels : 1944 - 1951, 1958	Microfilm et format réduit : 1944 - 1958
1965 - 1968	Index annuels et fiches pour 1968	Microfilm et format réduit : 1968
1969 - 1985	Index sur fiches	Microfilm et format réduit : 1974 - 1985
1986 - 1992	Index annuel	Microfilm
Année en cours 1993	Index mensuels	Papier



Le Monde

Retrouver un article
Où le lire ?

UNE INFORMATION SUR ...

Le Monde

Comment retrouver un article ? Où le lire ?

LES OUTILS DE RECHERCHE :

1/ Les index

De 1986 à l'année en cours.
Publication retrospective pour la
période 1969 à 1985, au rythme d'un
index annuel par an.
Consultation :
Bureau 0 - 2e étage.

2/ Les chronologies

Masurel (E.)
L'Année 1986 dans Le Monde.
Les principaux événements en
France et à l'étranger.
Cote : 0.5 MAS

L'Histoire au jour le jour
(1944 - 1991).
Chronologies et sélection
d'articles.
Cotes : 0.5 HIS et
930.76 (06) HIS

Chronologies mensuelles
établies par *Le Monde*.
Conservation à la BPI :
4 ans.
Consultation :
Public Info, 2e étage

3/ Les bibliographies

*Bulletin analytique de
documentation politique,
économique et sociale
contemporaine.*
Cote : 3.01 (0) BUL

Développement culturel
Cote : 3.01 DEV

French periodical index
Cote : 0.27 FRE

4/ Les bases de données

***Le Monde* : tout le
rédactionnel du quotidien
et des suppléments
hebdomadaires
en texte intégral :**
- depuis 1987 par le serveur Euro-
péenne de données ;
- depuis 1990 par les services
Teletel : 36 29 04 56 ;
- depuis 1992 par le CDRom "Le
Monde".

***Le Monde* : références et com-
mande des articles :**
- depuis 1990 par les services
Teletel : 3617 LMDOC.

**Sélections d'articles
du *Monde* dans les
bases de données *Logos*
(Documentation française)
et *Delphes* (Chambres de
commerce et d'industrie)**



Le bureau d'accueil est placé à gauche, avant le passage des portillons.

Source : *Rapport d'activités du CNAC-GP 1992-1993*)

"Quel numéro je dois mettre sur ce bordereau ?"

"Est-ce que je peux vous emprunter un crayon ?"

"Vous avez un numéro de téléphone ?"

"L'année dernière, y avait un grand livre rouge, je n'arrive plus à le retrouver."

"J'y comprends rien à leur système de classement"

"Vous êtes payée pour répondre à nos questions, non ?"



"Excusez-moi, vous vous occupez du stand ?"

"Comment ça marche PACMAN là-dessus ?"

"SANS ARRET, TOUT, TOUT DE SUITE."

TELEF.21/6/85

"... off-speed questions, all day long and all at once."

277

"Vous avez des grandes pizza avec..."

AMERICAN LIBRARIES MAY 1985

a plus de
ier dans la
tocopieuse et il
que je ME
tocopie !"

sont les toilettes ?"

Questions à Public-Info sur minitel

Écran d'accueil

Bibliothèque
Publique
d'Information
Centre
Georges
Pompidou

PUBLIC-INFO VOUS
DONNE DES TUYAUX
DU LUNDI AU VENDREDI.
POSEZ VOS QUESTIONS
AVANT 12H. REPONSES
DES 14H.

B P I _ T U Y A U X _ _ _ _ _

- 1 POSEZ VOTRE QUESTION
- 2 LIRE VOTRE REPONSE
- 3 LIRE TOUTES LES REPONSES

V O T R E Q U E S T I O N | N°2

Tapez un NUMERO et ENVOI

TRANSPORT POLLUTION

Consultez la documentation à la B.P.I. |
en semaine (sauf MARDI) de 12h à 22h |
et le week-end de 10h à 22h.

LES REPONSES DE LA B.P.I.

VOUS POUVEZ CONSULTER UN ARTICLE DE
"L'EVENEMENT DU JEUDI" DU 7-13 AVRIL
1994 SUR LE SUJET POLLUTION ET CIRCULATI
ON AUTOMOBILE AINSI QUE LE LIVRE DE
PAUL DEGOBERT : AUTOMOBILE ET POLLUTION
ED.TECHNIP 1992.

V O T R E Q U E S T I O N | N°5

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'ACCES AU K
OMPASS SUR CD ROM ? CE SERVICE EST IL PA
YANT ? Y A T-IL BEAUCOUP D'AFFLUENCE ? P
EUT ON RECOPIER LES INFORMATIONS DU CD R
OM SUR UNE DISQUETTE ? MERCI

Une autre question: SUITE
Retour à la liste: * RETOUR

LES REPONSES DE LA B.P.I.

A LA BPI, L'ACCES EST GRATUIT. IL Y A
BEAUCOUP D'AFFLUENCE ET ON NE PEUT PAS R
ECOPIER LES INFORMATIONS SUR DISQUETTE.
IL N'Y A PAS D'IMPRIMANTE.

V O T R E Q U E S T I O N | N°10

Une autre question: SUITE
Retour à la liste: * RETOUR

SPIROCHETOSE THROMBOCYTE : MALADIE DU SA
NG

LES REPONSES DE LA B.P.I.

VOUS POUVEZ CONSULTER A LA BPI DES LIVRE
S SUR LES MALADIES DU SANG. COTE 616.15
ET CONSULTER LA BASE DE DONNEES MEDLINE
SUR CD ROM

Une autre question: SUITE
Retour à la liste: * RETOUR

Consultation du catalogue sur minitel

Écran d'accueil

B P I

- 1 Recherche de documents
- 2 Accès à la BPI
- 3 Horaires
- 4 Services particuliers
- 5 Comment mieux utiliser les ressources de la B.P.I.
- 6 Activités de la B.P.I.

Tapez votre choix + . ENVOI
Menu général tapez SOMMAIRE

Écran 2

- 1 AUTEUR: KOHL
- 2 TITRE:
- REFERENCE SERVICES
- 3 SUJET:

4 SUPPORT:

Nombre de réponses: 1

Tapez le N° du critère .
Consulter les réponses
Nouvelle recherche
Revenir au sommaire

ENVOI
* ENVOI
*ANNULATION
SOMMAIRE

Écran 1

1 AUTEUR: KOHL

2 TITRE:

3 SUJET:

4 SUPPORT:

Nombre de réponses: 13

Tapez le N° du critère .
Consulter les réponses
Nouvelle recherche
Revenir au sommaire

ENVOI
* ENVOI
*ANNULATION
SOMMAIRE

Écran 3

1 AUTEUR: K

Fiche du document

2 TITRE:

Auteur
Kohl,David F.

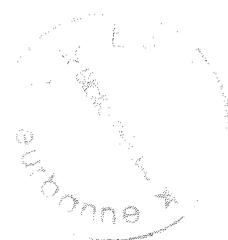
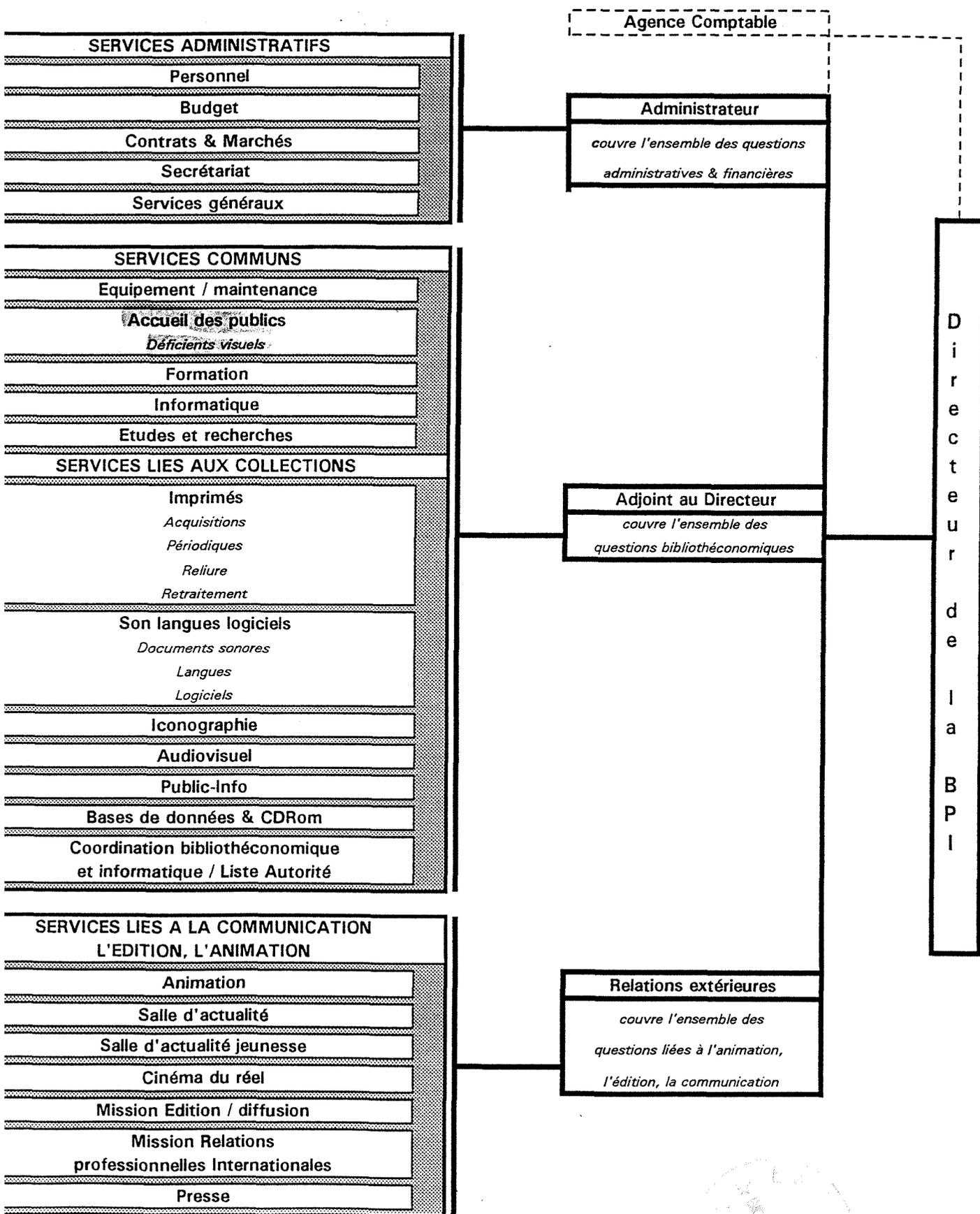
Titre
Reference services and library
instruction

Sujet
bibliothèques,services de référence

Edition
ABC-Clio,1985
Langue Anglais Support LIURE
Emplacement 022.4 KOH

..
Nouv.rech. *ANNUL.
Autre rech.SOMM.

Organigramme de la BPI



Organigramme du service Accueil des Publics

CHEF	ADJOINT
PUBLIC/ESPACES	ACCUEIL
GRILLES (2) 1 ORGANISATION + 1 GESTION	FORMATION UTILISATEURS (1)
RANGEMENT (3)	VISITES GROUPES (1)
RECLASSEMENT (1)	FORMATION GEAC (1)
BUREAUTIQUE (1)	STAGIAIRES ET NOUVEAUX (1) (TRAVAIL AVEC FORMATION)
DIVERS (2)	
SECTION SIGNALÉTIQUE (2,5) 1 CHEF SECTION +1+ OBJECTEUR 50%	SECTION DÉFICIENTS VISUELS (1,5) 1 CHEF SECTION + OBJECTEUR 50%

Quelques questions posées au bureau d'accueil

Ergonomie de la santé
Zones de libre-échange
Dossier de presse sur les universités américaines
Les numéros des deux dernières années du journal *Les Échos*
Café de la Gare
Oeuvre peint de Turner
Industrie des télécommunications
Comportements socio-économiques au Canada
Design industriel
Bulletins de la Cour de Cassation
Tissus sassanides
Histoire de l'aviation
Arts martiaux
Revue sur le Maghreb
Annuaire du spectacle
Résumé de *La Ferme des animaux*
Littérature antillaise
Le Monde des 21 et 22 septembre 1994
Géographie et économie de Madagascar
Revue *Historiens et géographes*
OVNI
Parti Socialiste
Architecture Macintosh
La dette de MALAMUD
Adresse du commissariat du VII^{ème} arrondissement
Hypnose
Boissons rafraîchissantes : études de marché

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



966240B