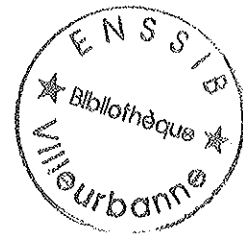


Ecole Nationale Supérieure  
Des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE



L'OFFRE DE SERVICES DOCUMENTAIRES  
DANS LES BIBLIOTHEQUES DEPARTEMENTALES DE PRET

Geneviève GOURMELON

Sous la direction de Monsieur Bertrand CALENGE  
INFB

Stage effectué à la Bibliothèque Départementale de prêt du Calvados  
sous la responsabilité de Monsieur Jean GRAFTIEAUX

1994  
DCB  
44

1994

1994

**L'offre de services documentaires dans les bibliothèques  
départementales de prêt**

Geneviève GOURMELON

**RESUME** : Tout en prenant en compte des paysages extrêmement divers, cette étude fait la synthèse des pratiques en matière d'offre de services documentaires dans les Bibliothèques Départementales de Prêt. Il convient en effet de résoudre les difficultés d'accès en milieu rural, à l'information bibliographique puis au document lui-même. Cette étude tente aussi d'évoquer les problèmes de mise à disposition de ces services.

**DESCRIPTEURS** : Bibliothèque Départementale de Prêt- Documentation- Milieu rural.

**ABSTRACT** : Taking the diversity into consideration, this study synthesises different practises about information systems supply in departmental lending libraries. Difficulties in rural environment of accessing to bibliographic information and to the document itself have indeed to be worked out. This study tries also to evoke problems of setting those services into lending libraries organization.

**KEYWORDS** : Central lending library- Information systems- Rural environment .

## SOMMAIRE

INTRODUCTION	p. 2
I. LES BDP : UN PARCOURS A MI-CHEMIN	p. 4
1.1 Les BDP aujourd'hui : un paysage hybride	p. 6
1.2 De nouveaux outils facteurs d'évolution	p. 9
1.3 Une transformation obligatoire	p. 11
II. LE PUBLIC DES BDP ET SES BESOINS	p. 14
2.1 L'identification du public	p. 15
2.2 La définition d'une politique d'acquisition	p. 18
III. LA FOURNITURE DU DOCUMENT	p. 22
3.1 L'identification du document	p. 23
3.2 La localisation du document	p. 25
3.3 La transmission du document	p. 27
IV. QUELQUES CONDITIONS A REUNIR...	p. 32
4.1 L'attribution de moyens adaptés	p. 33
4.2 La motivation des différents partenaires	p. 35
CONCLUSION	p. 39
BIBLIOGRAPHIE	p. 40

## INTRODUCTION

A une époque où l'imprimé était le seul support de l'information, où la production documentaire était limitée, les bibliothèques se situaient dans une politique de l'offre qui consistait à mettre à disposition du public les meilleures collections possibles. Du fait de l'explosion de la production documentaire, de la multiplication des supports d'information, il semble aujourd'hui que cette logique de l'offre doive être équilibrée par une politique de la demande : il est désormais nécessaire de mieux prendre en compte les besoins du public, d'autant plus actuellement où les attentes des usagers qu'ils soient ruraux ou urbains sont les mêmes et privilégient le choix et la qualité. Le public rural ne saurait se contenter d'un service de proximité s'il est perçu comme rudimentaire.

Cependant, l'accès au document en milieu rural se heurte à des obstacles liés à des conditions locales. L'isolement de certaines zones, la disparition des services publics, obligent les BDP à trouver des solutions adaptées. La caractéristique principale des BDP réside en effet dans l'éloignement d'un public dispersé sur un territoire parfois très étendu, qu'elles ne peuvent voir "à l'oeuvre", ce qui les contraint à se délocaliser.

La définition du public et de ses besoins est un préalable important car la spécificité de ce public engendra le service à mettre en place. La prise en compte de publics particuliers ne va plus aujourd'hui à l'encontre des missions de service public des bibliothèques.

L'existence de publics variés, surtout dans un milieu rural devenu très hétérogène, aux demandes de plus en plus exigeantes contraint aussi les bibliothèques à mettre leurs ressources en commun afin d'offrir un service de qualité à tous les stades de la chaîne documentaire : qualité de l'information préalablement sélectionnée, ce qui suppose la mise en oeuvre d'une politique d'acquisition en concertation avec les partenaires concernés et qualité dans la mise à disposition des documents. L'information bibliographique doit permettre une meilleure localisation des documents et la transmission des informations doit se faire dans les délais les plus brefs. En ce sens, la consultation du catalogue sur Minitel, les services de livres à la

demande et le service de Télédocumentation de Saône-et-Loire constituent des innovations importantes.

Au lieu de n'être que des instances de complément ou de compensation des déficiences locales, les BDP pourront ainsi devenir les outils de la mise en place d'une politique publique et de la constitution d'un véritable réseau documentaire local.

PREMIERE PARTIE  
LES BDP: UN PARCOURS A MI-CHEMIN

## I LES BDP : UN PARCOURS A MI-CHEMIN

Sans revenir sur la longue histoire des Bibliothèques Départementales de Prêt créés par une ordonnance de 1945, il peut cependant s'avérer utile de poser quelques jalons sur l'évolution récente de ces établissements.

Même si le paysage actuel des BDP présente un caractère hybride, chacune s'étant adaptée aux réalités et contraintes locales, l'action de ces services s'est malgré tout considérablement orientée selon les axes préconisés par la circulaire de la Direction du Livre de 1985 portant sur les moyens, missions et fonctionnement des BCP.

A l'aube de la décentralisation, cette circulaire rappelait que les missions de ce que l'on appelait alors les Bibliothèques Centrales de Prêt, restaient bien de favoriser l'accès aux loisirs, à la culture, de diffuser l'information et d'être un outil de formation. Concrètement, la circulaire de 1985 incitait les services à la création de "bibliothèques relais" en collaboration avec les communes qui en faisaient la demande, au désengagement de la desserte en milieu scolaire, à la coopération départementale, régionale et nationale. Les Bibliothèques Centrales de Prêt de part leur position de tête de réseau étaient en effet l'outil naturel d'incitation au partenariat qui faisait jour dans le monde de la lecture publique.

Les BCP se devaient ainsi de jouer le rôle de "*partenaires essentiels de la coopération dans de nombreux domaines : circulation de l'information bibliographique, élaboration de catalogues collectifs, prêt interbibliothèques, organisation des acquisitions et des éliminations, fonds local, formation professionnelle, animation...*"

Depuis les BCP ont été départementalisées et les compétences en matière de développement de la lecture publique transférées aux Conseils Généraux. Quelques années après, le bilan de la décentralisation est globalement positif puisque les moyens affectés ont connu une augmentation sensible : construction de bâtiments avec le concours de l'Etat, création de postes départementaux, augmentation des moyens financiers... Des plans de développement ont été votés dans nombre de départements démontrant l'intérêt que les Conseils Généraux pouvaient porter à leurs nouvelles compétences.

On peut cependant regretter que la décentralisation n'ait pas été suivie d'une loi-cadre qui fixerait les missions des BCP devenues en 1992

Bibliothèques Départementales de Prêt. Tout en laissant l'initiative au plan local aux Conseils Généraux, cette loi pourrait définir les compétences des différents échelons ainsi qu'un rôle véritablement incitatif de l'Etat en matière de développement de la lecture publique.

Ainsi, même si la circulaire de 1985 a joué un rôle considérable dans les orientations prises par les BDP, on constate qu'une définition claire des missions fait défaut et qu'en l'absence de stratégies explicites s'amplifie une "balkanisation" des formes locales de développement de la lecture, que se posent des questions concernant l'avenir des BDP.

## 1.1 Les BDP aujourd'hui : un paysage hybride

### 1.1.1 Les modes de fonctionnement "traditionnels"

Depuis de nombreuses années, la plupart des BDP se sont consacrées à la création et à la structuration d'un réseau de "bibliothèques relais" sur leur département. Supprimant bien souvent le "prêt direct" au profit d'un dépôt de livres régulièrement renouvelé, tentant de se dégager progressivement de la desserte scolaire, les BDP ont pour la plupart réussi à mettre en place un réseau dense d'équipements qui peuvent être des outils de coopération et la possibilité d'offrir au public un service de qualité.

Afin d'apporter leur soutien au réseau, les BDP se consacrent majoritairement à la diffusion du livre et à l'animation culturelle dans son sens le plus large. Les activités les plus répandues actuellement en BDP sont donc:

- le renouvellement régulier des documents déposés dans les bibliothèques du réseau
- le rôle d'expert auprès des municipalités pour la construction et l'aménagement des bibliothèques (montage de dossiers de subvention, configuration des locaux et schéma d'implantation du mobilier)
- le rôle d'organisme de formation initiale et continue auprès des responsables des bibliothèques. La formation est aujourd'hui devenue un enjeu important pour la pérennité du réseau si bien que beaucoup de BDP en ont fait un axe majeur de leurs activités.
- l'aide technique aux bibliothèques (visites sur place pour des conseils bibliothéconomiques avec par exemple en Ardèche le fameux SABU- Service d'Aide Bibliothéconomique d'Urgence).



- le soutien à l'animation du réseau : les activités d'animation des BDP sont variées : prêt d'expositions (qui reste l'activité la plus courante), prêt de matériel, participation à des fêtes du livre, intervention de conteurs, propositions de spectacles et aides financières. Selon une enquête parue dans *Tranversales* en Mars 1993, pour 59 BDP (81%), l'animation est une fonction naturelle tandis que pour 14 BDP (19%) elle est une fonction différente (en plus, à côté...). Pour 70%, l'animation est d'abord une fonction naturelle permettant ensuite de valoriser la BDP, pour 25% l'animation est un moyen de valoriser la BDP et ensuite une fonction naturelle. Si la valorisation de la BDP est donc toujours liée à la pratique de l'animation, elle apparaît cependant plus comme une conséquence que comme un but en soi. Beaucoup de BDP pratiquent des activités d'animation parce qu'elles pensent qu'elles contribuent au rayonnement et à la valorisation de leur image. Elles révèlent le souci de "*se présenter comme une entité cohérente et de ne plus être confiée à un seul rôle de distribution de documents*". (entretien avec Nelly Vingtdoux In *BBF* n° 3-4 1985).

Mais entre le risque de devenir un simple livreur de caisses de livres et de trop miser sur l'animation culturelle, les BDP ne courent-elles pas le danger de perdre leur vocation première qui est celle de la diffusion de l'information bibliographique puis du document lui-même en assurant le meilleur service possible à l'utilisateur?

### 1.1.2 Le recentrage sur l'offre documentaire

A ces missions irréductibles que sont la construction d'un réseau et la nécessité d'y participer, s'ajoutent d'autres activités innovantes davantage orientées vers l'offre de services documentaires.

Sans anticiper sur leur contenu et leur fonctionnement qui seront abordés par la suite, il faut cependant mentionner les services de livres à la demande qui se généralisent dans bon nombre de BDP et les services de référence qui restent encore des expériences localisées (service de Télédocumentation de la Saône-et Loire). Beaucoup de bibliothèques essaient de répondre avec la meilleure efficacité possible aux demandes des lecteurs (cahiers de suggestion d'achats, demandes de réservation...). Mais la nouveauté réside dans la systématisation de ces services : ils tentent d'apporter un service personnalisé aux lecteurs dans les délais les meilleurs possibles. Ces services révèlent le souci de mieux prendre en compte les besoins du public et de mieux se placer sur un marché devenu

concurrentiel. Ils partent du fameux principe énoncé par M.Miquel au congrès de l'ABF en 1990 selon lequel le document doit voyager vers le lecteur et non l'inverse.

Quant aux services de référence, ils prennent modèle sur les expériences anglo-saxonnes maintenant répandues et imitées dans d'autres pays européens tels que le Danemark. Certaines bibliothèques municipales en France ont à leur tour adapté le modèle anglais (le Téléphone Public d'Information de la BPI, la bibliothèque municipale de Saint Quentin en Yvelines ). Mais en BDP l'expérience fait encore peu d'adeptes en dehors de la Saône-et -Loire.

Nous aborderons aussi l'échange d'informations bibliographiques entre les BDP et leur réseau, échange permis par l'informatisation croissante des petites bibliothèques municipales.

### 1.1.3 Quel équilibre entre l'animation et les services documentaires?

Les BDP comme nous venons de le voir remplissent à la fois des fonctions documentaires et des fonctions d'animation : ces différentes fonctions sont-elles conciliables ? Quelle place leur accorder pour que les BDP répondent véritablement aux demandes d'un réseau composite ? Nous avons en effet pu nous rendre compte au cours de notre stage combien les attentes des bibliothèques de réseau pouvaient varier selon leur taille et leurs caractéristiques. Comment les BDP vis à vis de leur réseau peuvent-elles maintenir un équilibre entre la nécessité d'être à la fois un espace de convivialité et un espace documentaire ?

Les fonctions d'animation des BDP sont nombreuses et constituent une grande part de leurs activités. L'animation culturelle peut être le moyen de dynamiser le réseau, de mettre en valeur les bibliothèques du réseau auprès des lecteurs, d'attirer des publics potentiels. Ces activités font des BDP un lieu d'échange et de convivialité et peuvent assurer la promotion des BDP en tant qu'espace documentaire.

Dans le cadre de leurs fonctions documentaires, les BDP mettent à disposition des usagers des documents qu'il faut sélectionner, organiser, mettre en valeur. Les fonctions documentaires restent le fondement de l'activités des bibliothèques quelles qu'elles soient, fonctions auxquelles peuvent se superposer les activités d'animation et de formation. Ces missions de fourniture documentaire répondent à un souci de démocratie dans l'accès à la connaissance et à "*impératif de solidarité sociale et d'aménagement du*

territoire<sup>1</sup> en zone rurale où il est en effet nécessaire de garantir une égalité d'accès à l'information.

Cependant que ce soit dans leurs fonctions d'animation ou dans leurs fonctions documentaires, les BDP ne doivent pas uniquement jouer le rôle d'un prestataire de services. Le réseau n'existe véritablement que s'il est le lieu d'un échange bilatéral, d'une interactivité entre les différents partenaires. Pour favoriser cette interactivité, il est nécessaire de maintenir un équilibre entre l'offre documentaire et la demande des usagers qu'elle soit exprimée ou non.

## 1.2 De nouveaux outils facteurs d'évolution

### 1.2.1 Les progrès technologiques

Il est aujourd'hui devenu un lieu commun de dire que les nouvelles technologies, que ce soit l'informatique, les réseaux électroniques ou l'apparition de nouveaux supports, ont modifié la profession.

Il apparaît dans l'étude menée par le Ministère de la Culture en 1992 sur l'équipement des bibliothèques municipales et départementales que sur 96 BDP, 50 sont informatisées, 27 sont en cours d'informatisation. D'autre part, 31% des bibliothèques de villes entre 5000 et 10000 habitants sont informatisées. Ce chiffre peut paraître faible mais le mouvement d'informatisation est sans aucun doute amené à s'amplifier dans la mesure où les constructeurs proposent désormais un grand nombre de logiciels qui leur sont adaptés tant du point de vue de leur coût que de leur utilisation.

L'informatisation devient ainsi un élément essentiel dans la nouvelle définition des rapports entre les BDP et les bibliothèques du réseau. L'informatique, outre qu'elle permet une gestion interne plus efficace, offre de nouvelles possibilités en matière de coopération au sein du réseau : échanges d'informations bibliographiques, mise en place d'un catalogue collectif entre les bibliothèques et garantit donc pour l'utilisateur une meilleure accessibilité à l'information, à un espace documentaire élargi par la possibilité de prêt entre les bibliothèques .

Elle permet aussi de développer de nouveaux services directement accessibles aux usagers : si la consultation du catalogue sur Minitel est désormais un service fort répandu dans les grandes bibliothèques municipales, de même de plus en plus de bibliothèques rurales sont équipées de Minitels qui permettent aux responsables de faire eux-mêmes leurs

1 CALENGE, Bertrand. Réseaux à facettes. BBF, 1992, t. 37, n° 5.

recherches documentaires, de consulter le catalogue de la BDP afin d'effectuer des demandes de réservation.

L'informatique devient donc un nouvel enjeu dans les rapports entre les BDP et les bibliothèques du réseau et il est important que les BDP définissent le rôle qu'elles seront amenées à jouer vis à vis des différents partenaires.

Le marché de l'information connaît d'autre part une évolution notable du fait de la multiplication des accès à l'information qui bouleverse les habitudes des bibliothèques en matière d'offre documentaire. Le support papier est toujours largement prépondérant mais l'apparition de ces nouveaux supports tels que les compacts disques ou les CD ROM, pourraient remettre en cause ce monopole. Ces supports qu'ils soient considérés comme des produits d'appel permettant d'attirer de nouveaux publics ou faisant partie intégrante de la politique documentaire rencontrent en effet un vif succès.

Le document imprimé risque aussi d'être concurrencé par les nouvelles possibilités d'accéder à l'information que sont la consultation des banques de données. Certaines bibliothèques proposent aussi la consultation de documents sur micro-fiches.

Ces nouveaux supports même s'ils se sont généralisés dans les grands établissements posent malgré tout le problème de leur lisibilité et supposent pour des bibliothèques rurales qui n'en ont pas toujours les moyens, l'acquisition d'un lecteur approprié (lecteur de micro-fiches ou lecteur de CD ROM).

### 1.2.2 L'influence du marketing et du management

Malgré un certain nombre de réticences pour des techniques issues du privé, il apparaît aujourd'hui indispensable d'évaluer le service rendu à l'utilisateur, de l'améliorer pour faire face à une concurrence accrue dans le domaine de l'information mais aussi de rendre compte de son action auprès de la collectivité de tutelle.

Le marketing centre donc son étude sur les besoins et attentes des usagers "en remplaçant l'optique du produit par l'optique du consommateur" (H. Joannis)<sup>2</sup> Il s'agit donc d'adopter une politique de la demande, de connaître les besoins des usagers en matière d'information et d'adapter les stratégies de l'offre en fonction des demandes.

<sup>2</sup> cité par SUTTER, Eric. Services d'information et qualité. ADBS éditions, Paris, 1992.

Même si le marketing, conçu au départ pour des services commerciaux, ne peut s'adapter directement aux services publics puisqu'il appartient aux collectivités de tutelle de définir leurs missions, ces techniques sont davantage une méthode pour amener les bibliothèques à répondre à certaines questions fondamentales:

- quel public veut-on toucher ? Quelle offre de service en fonction des demandes de ce public ? Essayer de répondre à ces questions peut permettre de définir de manière plus précise quelles seront les missions du service. Les missions des bibliothèques ne seront pas pour autant réductibles aux besoins ponctuels et pointus des usagers dans la mesure où le service doit avant tout répondre à l'intérêt général.

- devant l'affluence d'un public devenu plus exigeant, aux demandes parfois plus pointues, il importe que les bibliothèques se modernisent, adoptent une gestion plus rigoureuse, transforment leur image.

\_ les bibliothèques doivent aussi se positionner par rapport à leur tutelle, à leur environnement culturel, à leurs partenaires.

- enfin, l'arrivée des nouvelles technologies comme nous l'avons déjà souligné bouleverse la profession.

Cependant ces nouveaux outils que sont les nouvelles technologies ou le marketing ne sont que des instruments permettant d'offrir un service plus large et de meilleure qualité et ne remplacent pas la nécessaire interrogation sur les rôles et missions des bibliothèques.

Le marketing facilite la prise de décision et la remise en question. De même les nouvelles technologies "permettent d'améliorer les performances de l'outil en capacité, en rapidité, en organisation ou en facilité d'accès".<sup>3</sup> Mais la mise à plat des missions reste indispensable :

- à quel public s'adresse-t-on ?
- quels sont ses besoins ? Que peut-on lui proposer ?
- pour quelle utilisation ?

### 1.3 Une transformation obligatoire

#### 1.3.1 Une légitimité à défendre

Jean Gattégno estimait en 1985 que la BDP telle qu'elle existe actuellement pouvait être amenée à disparaître une fois que les petites communes auraient gagné en autonomie. Elle ne serait plus dans ce cas

<sup>3</sup> SALAUN, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. Paris : le Cercle de la Librairie, 1992.

qu'une "instance de complément et d'équilibre". Mais il estime qu'à se limiter à cette fonction de complément, "la BDP risque de perdre sa spécificité de bibliothèque et de n'exister qu'en tant que prestataire de services". Face à l'évolution du réseau, il faut en effet que les BDP adoptent des stratégies claires et explicites afin d'acquérir une légitimité nouvelle sur des terrains nouveaux.

En outre, les bibliothèques sont désormais en concurrence avec la multiplicité des accès à la culture, aux loisirs et à l'information. D'autres infrastructures remplissent les mêmes fonctions de mise à disposition de l'information: la presse, les media audiovisuels, les banques de données accessibles en ligne, les organisations consulaires telle que la Chambre de Commerce et d'Industrie ou encore les Centres de Documentation et d'Information...

### 1.3.2 L'adoption d'une démarche qualité

L'une des manières pour les BDP d'acquérir une légitimité nouvelle, de se voir reconnaître est l'adoption résolue d'une démarche qualité. E.Sutter affirme en effet qu'"une gestion moderne et dynamique des dispositifs de traitement et de transfert de l'information implique de nouvelles méthodes de travail, la mise au point de nouveaux produits, une approche économique de l'activité"<sup>4</sup> Cette approche a longtemps fait défaut dans le service public par défiance pour des concepts de l'entreprise privée qu'il ne s'agit pas de toute façon d'appliquer tels quels au service public où la notion de productivité n'est pas de mise. Il paraît pourtant inéluctable de moderniser le service public afin d'apporter à l'utilisateur un service de qualité.

Il s'agit d'une part d'évaluer le service rendu afin de mesurer "les performances", "l'efficacité", de dépister les erreurs mais aussi de mettre en place une démarche qualité à tous les stades:

- qualité de conception des produits, dans le choix des documents: l'offre documentaire doit être pertinente par rapport aux besoins du public (sélection des documents, choix des supports...)

- qualité dans la mise à disposition des documents:

- . la forme (présentation des documents)

- . la localisation (facilité de consultation du catalogue...)

- . les délais d'obtention du document (qualité de la logistique)

- qualité des services associés (accueil, horaires)

4 SUTTER, Eric. Services d'information et qualité. ADBS éditions, Paris, 1992

Cette démarche outre qu'elle permet d'améliorer l'efficacité des services est aussi un moyen de démontrer à la collectivité employeur son utilité et d'apporter une meilleure image du service à l'extérieur.

DEUXIEME PARTIE  
LE PUBLIC DES BDP ET SES BESOINS



## II LE PUBLIC DES BDP ET SES BESOINS

### 2.1 L'identification du public

#### 2.1.1 L'utilisateur final au centre des préoccupations

Il ne semble pas que la définition d'un public cible ait toujours été menée à terme avant la mise en place de certaines expériences. Or il est rappelé dans *Le schéma de l'information bibliographique* (1988) que la connaissance du public est "*une nécessité méthodologique et une obligation politique*". E. Sutter n'hésite d'ailleurs pas, concernant le public des services d'information, à employer le terme de "*clientèle cible, celle qui par ses attentes et ses besoins, dicte à l'organisme le niveau de service à atteindre*".

De plus en plus de bibliothèques cependant, effectuent des enquêtes soit a posteriori afin de réajuster l'offre à la demande, soit a priori avant de mettre en place de nouveaux services, dans le but de mieux cerner qui est leur public, quels sont ses besoins et comment mieux les satisfaire.

Des enquêtes ont ainsi été menées dans de grands établissements tels que la Bibliothèque Publique d'Information, la médiathèque de la Villette, les bibliothèques universitaires ou les grandes bibliothèques municipales (à Valence par exemple) mais jusqu'à présent de grandes enquêtes d'ensemble font défaut. Et cela d'autant plus pour les BDP qui sont elles spatialement éloignées de l'utilisateur final, contrairement aux bibliothèques municipales qui peuvent voir "leurs publics à l'oeuvre". Les BDP, à l'exception du prêt direct ne sont pas en effet en contact avec leur public et doivent compter sur la médiation des bibliothécaires bénévoles. Finalement, les BDP et leur réseau, du fait de l'éloignement du public se retrouvent dans une situation assez comparable à celle d'une bibliothèque municipale et ses annexes.

Comment donc identifier un public hors les murs, un public que l'on sait de surcroît extrêmement composite tant le monde rural est hétérogène ?

#### 2.1.2 Quel est le public des BDP ?

En préambule, il peut être utile de rappeler quelques chiffres :

- les 835 communes qui dépassent 10000 habitants regroupent la moitié de la population française
- les communes de moins de 5000 habitants sont au nombre de 340815

- il y a en France 70% de communes de moins de 700 habitants
- 50% ont moins de 400 habitants.

Les BDP ont vocation à desservir les communes de moins de 10000 habitants ce qui représente environ la moitié de la population française. Mais ce public, même si on peut déjà le qualifier de rural est loin d'apparaître comme un tout homogène tant la notion de ruralité est difficile à cerner, en témoigne le va et vient des ruralistes entre des conceptions privilégiant une tendance à l'uniformisation des modes de vie urbains et ruraux ou insistant sur les spécificités de chaque type d'espace.

Quel que soit le point de vue adopté, il est avant tout nécessaire de battre en brèche quelques idées reçues sur le monde rural :

- la présence des paysans n'est désormais plus un critère pertinent pour qualifier un espace de rural. Les paysans sont en effet devenus marginaux dans les campagnes et ne représentent désormais qu'un actif sur cinq. D'autre part, on ne peut plus raisonner de manière globale sur cette catégorie extrêmement diversifiée. Le monde rural a donc fait l'objet d'une profonde recomposition sociale récente et dans les communes rurales, la population est de plus en plus en contact avec le milieu urbain de par ses activités professionnelles : la population active compte en effet près de 30% d'ouvriers dont la moitié travaille en ville et 40 % de ce que l'on appelle les "cols blancs" (employés et cadres moyens). Du côté des inactifs, les retraités représentent une part non négligeable de la population ( 41%) et la scolarisation a énormément progressé. Enfin les zones rurales recèlent aussi des citadins venus s'installer à la campagne.

\_ Du fait de cette recomposition sociale le niveau de vie des campagnes s'est considérablement amélioré et il est maintenant sensiblement équivalent à celui des villes : le nombre de foyers à disposer de deux véhicules est plus important à la campagne qu'à la ville si bien que l'éloignement est un facteur moins déterminant qu'il y a quelques années.

La progression des équipements audiovisuels ainsi que la pénétration généralisée des grands médias font qu'en matière d'accès à l'information de masse les ruraux sont moins défavorisés qu'avant. Le confort de l'habitat, la relativisation des distances et les contacts accrus avec la ville font que les ruraux vivent de plus en plus comme des citadins et ont des habitudes en matière de consommation proche de celles des urbains. Cependant, même si l'on constate une tendance à l'homogénéisation, on peut difficilement parler d'une France rurale mais d'une mosaïque de sociétés rurales et si la société

rurale est de plus en plus intégrée, on ne peut nier la force des singularités locales.

### 2.1.3 Ce public a-t-il une spécificité ?

Si la notion de ruralité apparaît bien difficile à cerner, il en est de même pour les pratiques de lecture. Parmi les clichés à relever concernant le milieu rural, il en est un aussi tenace que les précédents : il s'agirait d'un milieu peu familier au livre notamment en raison des faibles niveaux de formation des agriculteurs. En revanche, la presse quotidienne régionale y tiendrait une place de choix dans la mesure où elle est un excellent instrument de communication locale. Il est vrai qu'il n'y a pas encore si longtemps, en milieu rural, "lire c'était perdre son temps". D'autre part, il importe de se défaire de l'idée que la demande en milieu rural concerne la lecture "facile" (littérature sentimentale par exemple). L'enquête menée sur les pratiques culturelles des Français, même si elle a l'inconvénient d'être globalisante et de ne pas refléter les particularités locales, fait apparaître que les progrès constatés concernant la diffusion du livre intéressent principalement les communes rurales où les lecteurs réguliers passent de 52 à 65% entre 1973 et 1988, ainsi que les petites agglomérations de moins de 20000 habitants. D'autre part les mutations de l'agriculture ont eu pour conséquence une fréquentation accrue chez les paysans des supports écrits de l'information (lecture technique et économique, recours croissant à l'informatique) si bien que dans la même période, le taux de lecteurs chez les agriculteurs est passé de 46 à 52%.

Même si la recomposition sociale ne peut être la seule raison de ce changement, la segmentation entre public rural et public urbain n'est plus pertinente. La demande d'information et de formation est aujourd'hui aussi importante et implique d'être satisfaite au même niveau. En outre, la diversité des accès à l'information a rendu le public plus exigeant.

Cependant, même si la demande est forte, la diffusion de l'information et de la documentation en milieu rural se heurte à des obstacles liés à des conditions locales (conditions géographiques qui conduisent à l'isolement de certaines zones, éloignement ou fermeture des services publics, disparition des écoles de campagne...) d'où la difficulté parfois pour le public de savoir où s'adresser pour obtenir l'information. La différenciation des pratiques culturelles et des pratiques de lecture en particulier entre villes et campagnes réside donc dans cet effet proprement spatial. Pour reprendre

l'enquête sur l'animation en BDP, à la question : "l'animation en milieu rural est-elle spécifique ?" 23% de BDP avaient répondu que non et 77% pensaient que oui. Cette spécificité tenait à plusieurs facteurs, en particulier à celui de l'éloignement de populations peu nombreuses et dispersées.

Les BDP cependant, grâce à leur réseau de diffusion, peuvent ici avoir un rôle non négligeable à jouer dans la démocratisation de l'accès à l'information.

## 2.2 La définition d'une politique d'acquisition

### 2.2.1 Quels sont les besoins documentaires du public ?

Avant de s'interroger sur la définition d'une politique d'acquisition, il importe de se demander quels sont les besoins documentaires de ce public qu'il soit rural ou urbain. Le public potentiel d'une bibliothèque est extrêmement varié puisqu'il peut s'agir de toute personne résidant sur la commune ou s'y rendant régulièrement pour des démarches administratives, des activités professionnelles ou de loisirs. A un public divers correspond aussi des besoins variés auxquels la bibliothèque doit pouvoir répondre. Parmi les attentes du public on peut distinguer :

- les demandes concernant les loisirs : lecture de romans (préférés par les Français à 29%) ou de bandes dessinées
- les demandes d'information générale, à caractère encyclopédique : vie pratique (livres de cuisine, décoration, bricolage ou jardinage...), information du citoyen (droits des consommateurs, vie juridique...), formation permanent...
- la demande scolaire et universitaire pour la préparation d'un exposé ou pour compléter des notes de cours.

Dans son mémoire concernant *L'évolution du service de Télédokumentation de la BDP de Saône-et-Loire de 1986 à 1992*, Françoise Chambefort constate que, face à un public très varié, il est difficile de dégager de grandes tendances sur les besoins du public en documentation. Elle confirme cependant l'augmentation des demandes à caractère personnel (loisirs, préparation de voyages...), ainsi que celles fréquentes du public scolarisé. Elle remarque en outre une spécialisation croissante dans les demandes qui s'explique par la capacité qu'ont désormais les bibliothèques du réseau à satisfaire les demandes de vulgarisation.

Ces besoins d'ordre encyclopédique peuvent être aisément satisfaits par les BDP dans la mesure où comme toute bibliothèque publique, elles ont vocation à constituer des fonds de culture générale.

F.Chambefort souligne d'autre part les demandes touchant au fonds local et les demandes à caractère professionnel qui, même si elles ne sont pas numériquement très importantes (respectivement 4,3 et 5,7%) ne sont pourtant pas à négliger. Concernant les demandes professionnelles, "*les catégories les plus demandeuses sont les artisans et les commerçants (la moitié de leurs demandes) et les cadres supérieurs et professions libérales (un tiers de leurs demandes)*". Il lui semble que "*si la BDP faisait mieux connaître ce service auprès de la population rurale, elle pourrait jouer un rôle certain auprès des professions indépendantes telles qu'agriculteurs, artisans, commerçants ou professions libérales*". Cependant, même si cette "clientèle" que sont les professionnels et les entreprises est plus facilement identifiable, elle nécessite pour les BDP la constitution de fonds plus spécialisés.

Du fait de la multiplication des accès à l'information, la demande de l'utilisateur ne se limite plus au simple document imprimé: en 1988, 25% des Français étaient équipés d'un magnéscope, 56% d'une chaîne haute fidélité. Cependant de la même manière que pour le document imprimé, l'accès aux documents multimedia est parfois rendu difficile par les conditions locales et par l'absence d'infrastructures.

### 2.2.2 Quelle politique d'acquisition?

Le fonds des BDP, comme celui de toute bibliothèque publique doit être avant tout encyclopédique et pluraliste pour répondre aux besoins d'un public varié. En dehors de tout ce qui constitue habituellement les fonds de lecture publique, les BDP de part leurs missions pourraient répondre à certains besoins spécifiques :

- les besoins en formation permanente (préparation aux examens, aux concours)

- les besoins concernant la région sous tous ses aspects (histoire, géographie, culture, langue régionale) répondant à un désir d'identité locale.

- les besoins en information juridique et pratique : il est en effet difficile d'accéder à l'information même si elle existe faute de réseaux locaux

de diffusion. Les administrations qui pouvaient jouer ce rôle, ont tendance à disparaître en milieu rural.

- les besoins d'information sur l'animation culturelle locale.

Considérant que les BDP de par leur position et grâce à un réseau de distribution déjà constitué, pouvaient contribuer à la diffusion de l'information en milieu rural, la BDP de la Saône-et-Loire a formalisé la réponse à la demande dans un service de Télédocumentation. Sans anticiper sur la troisième partie, le travail de ce service consiste à rassembler une information éparpillée afin de répondre à la demande d'information ou à réorienter cette demande vers des centres extérieurs.

Les BDP ne peuvent fournir des bibliothèques "clé en main" aux communes du département mais par la constitution d'un fonds encyclopédique, elles auront du moins la possibilité de compléter leurs fonds. Il est donc du ressort de la BDP, à partir de l'étude de la carte documentaire du département (existence de BCD, de Centres de Documentation, de grosses bibliothèques municipales) et des caractéristiques des fonds documentaires des bibliothèques du réseau, d'orienter sa propre politique d'acquisition en privilégiant des documents coûteux que ne peuvent se permettre des petites bibliothèques (livres d'art par exemple...) ou des supports minorés. Les BDP peuvent à ce niveau véritablement exercer leur rôle de complémentarité et de rééquilibrage.

Beaucoup de BDP ont développé un fonds multimedia afin de répondre à une demande accrue dans ce domaine: videocassettes, compacts disques, affiches, diapositives, cartes postales... Ainsi, la BDP de l'Ardèche, pour pallier la difficulté de diffusion de ces supports en milieu rural a donc adopté une politique résolument multimedia en proposant par exemple une artothèque en collaboration avec le Fonds Régional d'Art Contemporain. Cette expérience démontre le souci de sensibiliser à l'art contemporain un public jusqu'à présent privé de structures (absence de musées, d'artothèques...).

Afin d'attirer un public considéré comme de faibles lecteurs, la BDP de l'Aveyron a constitué un fonds spécialisé en agriculture: travaillant en partenariat étroit avec les différentes organisations agricoles, la BDP a donc rassemblé un fonds technique (plus de 1200 exemplaires représentant 300 ou 350 titres en 1985) essayant de correspondre aux besoins réels du département et des différentes régions aux productions bien spécifiques. Cette expérience a contribué à consolider l'intégration de la BDP dans la vie du département en démontrant sa volonté de participer de manière active au

développement de l'agriculture. Cette volonté de répondre à la demande de publics spécifiques est aussi à l'origine du projet Saturne à la BDP de l'Ardèche, projet à destination des personnes âgées.

Cependant devant l'immensité de la production documentaire, les BDP ne peuvent prétendre à l'exhaustivité de leurs fonds et doivent donc trouver des solutions adaptées.

La BDP de la Dordogne a ainsi développé une politique d'acquisitions partagées en collaboration avec huit bibliothèques municipales du réseau (de villes de moins de 10000 habitants) représentant 40 à 50% du potentiel documentaire local. Ce projet s'est développé à partir de l'attribution de la subvention thématique du CNL qui a fait l'objet d'une demande commune. L'élaboration du projet a été l'occasion d'une concertation, d'un bilan sur les fonds documentaires des différents partenaires puis la détermination de secteurs spécialisés pour chaque bibliothèque. Ce projet ne s'est pas limité aux acquisitions mais s'est poursuivi par la mise en place d'un traitement bibliographique commun. Il est prévu qu'une fois la BDP et les bibliothèques du réseau informatisées, la diffusion se fasse aussi en collaboration .

La gestion informatisée enfin permet de mettre en valeur les collections grâce à une meilleure rotation des documents mais surtout grâce à une meilleure connaissance de la composition du fonds : il est donc possible d'éviter de faire des achats inutiles en renvoyant les demandes sur des ouvrages d'intérêt équivalent. La BDP pourra donc porter son effort sur la variété des documents proposés et non sur la multiplication des exemplaires.

La réflexion sur la politique d'acquisition est désormais inséparable des choix effectués dans la mise à disposition du document: le catalogue de la BDP n'est pas en effet réductible à ce dont elle dispose dans son fonds propre car il n'inclut pas les possibilités offertes par le prêt interbibliothèques, les services de livres à la demande... L'utilisateur doit en effet pouvoir obtenir le document recherché quel qu'il soit à n'importe quel point du département.

TROISIEME PARTIE  
LA FOURNITURE DU DOCUMENT



### III LA FOURNITURE DU DOCUMENT

En recentrant leur action sur la fourniture documentaire les BDP ne sont plus uniquement des lieux de lecture et de loisirs, missions qui restent cependant essentielles, mais aussi des lieux de ressources et d'orientation du public, des partenaires des autres acteurs de développement local.

Le travail en réseau et la coopération à tous les niveaux sont désormais incontournables et cela à tous les stades, de la sélection à la transmission du document.

#### 3.1 l'identification du document

##### 3.1.1 La description bibliographique

Pour que le service apporté à l'utilisateur soit réellement efficace, il importe que le document soit mis à sa disposition dans les meilleurs délais possibles: afin de faciliter le traitement intellectuel du document, de plus en plus de BDP récupèrent des notices auprès de BN OPALE, du Cercle de la Librairie... Outre le gain de temps pour les bibliothécaires, cette récupération permet aussi d'harmoniser la description bibliographique.

Afin de pouvoir mener des recherches bibliographiques performantes, les notices mêmes si elles sont abrégées doivent être de qualité: cette qualité à rechercher concerne surtout les points d'accès. Il paraît indispensable de ménager à l'utilisateur plusieurs clés d'accès : auteur, titre et mots du titre, éditeur, collection, mots matière et indice Dewey : jusqu'à présent en BDP, bien souvent il n'était pas prévu de pouvoir faire de recherche par mots-matière dans la mesure où l'utilisateur n'avait pas accès au catalogue. La seule recherche possible se faisait à partir de l'indice Dewey. Désormais, la possibilité de consultation du catalogue sur Minitel rend la recherche thématique indispensable. Il faudrait donc développer l'indexation matière à partir de la liste RAMEAU pour permettre à l'utilisateur de retrouver tous les documents de la bibliothèque à partir de la vedette matières. La recherche par l'indice peut aussi être un moyen pour l'utilisateur de rendre sa recherche plus précise. Evidemment, si le catalogue de la bibliothèque est dorénavant consultable par les usagers, il faut que les accès soient harmonisés et les fichiers autorisés gérés afin d'éviter une multiplication des doublons.

### 3.1.2 la BDP fournisseur de notices

La fourniture de notices aux bibliothèques du réseau constitue l'un des multiples aspects de l'offre documentaire des BDP. Nous l'avons vu, 31% des bibliothèques municipales appartenant au réseau des BDP (villes de moins de 10000 habitants ) sont informatisées. Il est donc important qu'elles puissent intégrer les fonds prêtés par la BDP à leur catalogue sans quoi l'informatisation aurait été inutile... La BDP doit donc pouvoir fournir les notices en même temps que les documents prêtés afin que les bibliothèques du réseau puissent en gérer la circulation. Cela suppose pour les BDP d'autant plus de vigilance dans la constitution de leur catalogue. Nous avons pu constater à la BDP du Calvados qui pratique l'exportation de notices par disquettes à destination des collègues desservis, combien cette exportation pouvait exiger de discipline dans la constitution de sa propre base notamment dans la gestion des autorités. Ces disquettes sont par ailleurs fournies en différé le lendemain de la transaction après que les prêts effectués ont été transmis à l'unité centrale. La fourniture de notices sur disquette semble la solution la plus facile actuellement mais on peut imaginer que les données puissent être transférées directement si le système local est connecté à celui de la BDP.

Dans la mesure où il est nécessaire que les BDP puissent fournir des notices à leur réseau, l'informatisation des bibliothèques doit d'autant plus prendre en compte la possibilité de pouvoir les extraire. Les seules conditions semble-t-il, sont la présentation des notices en format UNIMARC et le respect de la norme ISO 2709.

La fourniture de notices n'a pas uniquement l'avantage de pouvoir intégrer les fonds prêtés aux catalogues des bibliothèques municipales, c'est aussi pour elles le moyen de réduire le temps consacré à la création de notices.

Mais les BDP ne doivent pas uniquement étudier la possibilité de fournir des notices, elles doivent aussi étudier la possibilité d'en extraire : c'est à cette condition que pourra s'envisager la création d'une véritable base bibliographique départementale.

## 3.2 la localisation du document

### 3.2.1 Pour une base bibliographique départementale

La constitution d'un réseau documentaire départemental est un enjeu considérable qui rejoint la raison d'être d'une BDP : assurer une fonction de rééquilibrage par la mise en place à l'échelon départemental d'une organisation permettant au lecteur rural un accès réellement démocratique à l'information bibliographique et au document.

La seule possibilité de faire face à la demande, d'harmoniser les ressources documentaires et de les redistribuer sur le réseau est de développer le catalogage partagé entre les bibliothèques du réseau afin de créer un catalogue collectif de ces ressources.

L'intérêt d'une base bibliographique commune réside dans la possibilité pour le public en tout point du département de connaître l'ensemble des ressources documentaires du réseau. Le catalogage partagé permet en outre de réduire les tâches traditionnelles affectées au traitement du livre (catalogage et indexation). Le temps ainsi dégagé peut être redéployé au profit de la communication du document et du conseil aux lecteurs.

La constitution d'une base bibliographique départementale présente de nombreux avantages :

- pour peu qu'elle soit véritablement alimentée par l'ensemble des bibliothèques du réseau, elle donne le reflet exact des ressources documentaires du département et permet ainsi de localiser plus facilement le document

- elle permet une meilleure gestion des acquisitions dans la mesure où les fonds de chaque bibliothèque du département sont identifiables. Dans ce cas, une coordination des achats est rendue possible, et de fait une véritable politique documentaire départementale.

- elle permet aussi d'harmoniser le traitement intellectuel du document car elle implique de se mettre d'accord sur le contenu des notices.

La constitution d'une base bibliographique départementale exige aussi de réunir un certain nombre de conditions préalables :

- les bibliothèques du réseau doivent être informatisées ce qui suppose un effort financier important de la part des communes

- pour que cette coopération soit vraiment efficace, il faut que les responsabilités et les compétences de chacun soient très clairement définies.

- les systèmes qui seront utilisés par les bibliothèques informatisées devront être compatibles afin que les transferts de notices soient réellement possibles, ce qui n'est pas toujours le cas en l'absence de réelle concertation entre les partenaires avant le choix d'un système.

- les normes bibliographiques doivent aussi être respectées : conformité avec la norme ISO 2709 et choix d'un format d'échange unique (format UNIMARC).

En tant que tête de réseau la gestion de cette base doit être confiée à la BDP, elle met aussi en place la concertation entre les différents partenaires.

### 3.2.2 La consultation du catalogue sur Minitel

A l'instar des bibliothèques municipales, certaines BDP proposent un service Minitel qui permet la consultation du catalogue, les réservations de documents mais aussi l'accès à une messagerie (informations générales, adresses, mises à jour régulières de dossiers portant sur des sujets divers). L'intégration du Minitel dans l'offre documentaire des BDP est une ouverture de la BDP sur l'extérieur, la possibilité de délocaliser le fonds informatisé et la réalisation en quelque sorte d'une bibliothèque virtuelle.

En milieu rural où le critère espace est particulièrement important, l'apport d'un service Minitel est un apport non négligeable. C'est en effet pour les bibliothécaires bénévoles ou professionnels la possibilité d'avoir un soutien et une aide technique dans leur gestion interne quotidienne : le Minitel permet de réduire les délais pour les demandes de réservation, d'obtenir des informations sur les nouveautés, sur le programme des animations...

Le Minitel est un moyen, même s'il ne remplace pas le contact direct avec la BDP, de rompre l'isolement de certaines bibliothèques excentrées. Rosa-Marie Blanco-Salesne remarque dans son étude sur le Minitel de la BDP de Saône-et-Loire que même si la messagerie est peu utilisée, elle est un "lieu de communication immatérielle qui revêt un caractère magique d'appartenance au même monde. Si la notion de réseau est difficile parfois à vivre pour une petite bibliothèque, ce lieu de dialogue virtuel casse l'idée de hiérarchie entre une petite et une grande bibliothèque". Le Minitel permet en effet le dialogue non seulement avec la BDP mais aussi entre les bibliothèques elles-mêmes, les liens dans le réseau en sont ainsi renforcés.

La consultation du catalogue, les possibilités de réservations, une plus grande interactivité au sein du réseau sont les principales attentes des

usagers vis à vis du Minitel. Celui-ci présente d'autres avantages pour la BDP: l'achat de multiples exemplaires n'est plus utile dans la mesure où la rotation du fonds est meilleure. De plus, le Minitel confère à la BDP une image moderne qui permet d'attirer des publics potentiels.

Le minitel est donc un outil formidable mais il oblige la BDP à repenser son organisation interne : il est en effet nécessaire de faire ensuite le lien entre l'information bibliographique ainsi obtenue et le document lui-même.

### **3.3 La transmission du document**

La transmission du document est facilitée par une identification plus précise et par une localisation plus rapide. Cependant, la consultation du catalogue papier ou la mise en place d'un service Minitel exige en amont le développement d'une logistique adaptée et efficace.

#### **3.3.1 Les services de livres à la demande**

Si l'on souhaite développer un véritable service personnalisé, il est nécessaire de connaître précisément la demande de l'utilisateur tant du point de vue du contenu du document recherché que des délais de transmission. La littérature professionnelle concernant les réponses aux demandes des lecteurs évoque la nécessité de satisfaire cette demande dans des délais "raisonnables", "approximatifs", mais s'engage rarement sur des calendriers à respecter. Bien sûr, comme le souligne E. Sutter, "si un segment de clientèle accepte de disposer des documents primaires dans les 48 heures, il n'est nullement besoin de mettre en place un service de fourniture électronique en temps réel". Cependant, il faut considérer que la demande est, d'une certaine manière urgente et qu'il faut donc s'efforcer de mettre rapidement le document à disposition.

Dans une enquête réalisée à l'occasion des journées de l'ADBDP en 1991 sur la circulation des documents, il apparaît qu'une grande majorité des BDP répondent aux demandes des lecteurs. Concernant les demandes de livres à l'unité :

En moyenne chaque BDP fournit annuellement 4728 livres à l'unité.

Dans 61% des BDP, les dépositaires viennent les chercher à la BDP.

30% des BDP pratiquent des envois postaux.

89% des BDP les font transiter lors des tournées ordinaires.

7,4% organisent des tournées spécifiques.

La BDP du Calvados utilise tour à tour ces différents systèmes : la majeure partie des documents circule lors des tournées ordinaires. Pour accélérer les demandes, il est organisé des tournées particulières juste avant l'été : les livres réservés sont déposés dans certaines bibliothèques sélectionnées par cantons, les dépositaires reçoivent un avis de passage et se rendent ensuite dans la bibliothèque "dépositaire" afin de récupérer les livres. Ces demandes portent sur l'ensemble du fonds mais les bibliothécaires reconnaissent que les demandes concernant les livres pour enfants exigent parfois des recherches parfois fastidieuses.

Les services de livres à la demande visent à satisfaire des demandes portant sur un titre précis. Différents cas de figure peuvent se présenter :

- soit le titre existe dans le fonds de la BDP et se trouve dans ses rayons. Dans ce cas il peut être transmis sur le champ.

- soit il existe dans le fonds mais il a déjà été emprunté par une bibliothèque du réseau. Il est "piégé" par informatique et il faut le récupérer lors d'une tournée. Le travail supplémentaire que cela exige de la part du dépositaire est parfois mal vécu mais c'est la condition d'un service de qualité.

- soit le titre n'existe pas dans le fonds de la BDP et sous réserve que ce titre trouve ensuite sa place dans les rayons d'un fonds encyclopédique, il est commandé. La BDP du Calvados effectue des commandes "express" auprès des libraires locaux afin d'accélérer les délais liés aux commandes.

Ces services requièrent une organisation interne rigoureuse notamment du point de vue de la gestion des délais. Concernant l'organisation des réservations, la BDP de la Saône-et-Loire propose un calendrier qui tente de réduire ces délais au maximum :

Exemple pour le circuit d'une commande d'ouvrages "à la demande" :

- arrivée de la demande à la BDP .....J
- traitement de la demande (Livres disponibles + Electre)  
et mise en commande : moyenne 3 jours .....J +3
- livraison par le libraire (de 5 à 19 jours)  
moyenne 12 jours .....J+15
- inventaire et catalogage accéléré. Envoi du livre à  
l'équipement : moyenne 5 jours .....J+ 20
- retour de l'équipement et mise sous pli pour  
envoi postal .....J+23

La BDP recherche les mêmes délais de transmission pour un document qui existe dans le fonds mais qui est indisponible. Pour réduire la mise à disposition des documents, plusieurs BDP ( Saône-et-Loire, Dordogne, Ain et Aube) ont mis en place un système de navettes très réputé dans la profession: en Saône-et-Loire, ces navettes se substituent aux anciennes tournées en bibliobus et assurent des passages tous les 15 jours dans les bibliothèques. Les dépositaires viennent désormais se servir eux-mêmes dans les magasins de la BDP.

Un service de livres à la demande pose le problème de sa maîtrise : l'offre suscitant bien souvent la demande, le service risque d'être victime de son succès. Pour éviter d'être submergé par les demandes des lecteurs, la BDP du Calvados limitent le nombre de demandes qui peuvent être effectuées par les bibliothèques.

### 3.3.2 Le prêt interbibliothèques

La consultation du catalogue de la BDP permet de mettre le fonds en valeur : il est mieux connu, la rotation des ouvrages est meilleure mais le catalogue a l'inconvénient de ne pas refléter toutes les possibilités offertes par la BDP. Le catalogue n'inclut pas en effet le recours au Prêt interbibliothèques qui, bien que peu utilisé par les BDP a l'avantage de pouvoir procurer aux usagers des ouvrages épuisés ou trop pointus pour figurer dans le fonds d'une BDP.

La mise en place d'un catalogue collectif au plan local présente aussi la possibilité de faire fonctionner le prêt interbibliothèques non seulement de la BDP vers son réseau mais aussi au sein du réseau lui-même entre les différentes bibliothèques. La constitution d'un réseau local ne peut-il pas être la préfiguration d'une interconnexion entre bibliothèques municipales et bibliothèques universitaires sur un plan régional, voire national ? Cette interconnexion permettrait de mieux répondre aux demandes les plus pointues pour lesquelles les BDP ne sont pas compétentes.

### 3.3.3 Les services de référence

Afin de répondre à des demandes qui ne portent pas sur des titres précis mais sur des thèmes, la BDP de Saône-et Loire a mis en place un service de Télédokumentation sur le modèle anglo-saxon. Le rôle et l'image des bibliothèques a en effet changé : il ne s'agit plus simplement d'offrir

de "vastes collections articulées" mais d'orienter le lecteur face à l'énorme production documentaire actuelle. De plus, il est dans les attributions d'une "véritable" bibliothèque municipale d'apporter des informations aux lecteurs, de l'aider dans sa recherche afin qu'elle ne soit pas réduite à un libre service. Cela permet aussi de mettre en valeur le rôle du bibliothécaire dont le travail ne se réduit pas à la "base arrière", mais qui a aussi une face communicante au service du public. La BDP apporte donc aux bibliothèques de son réseau une logistique importante pour leur permettre de faire face à des demandes parfois très pointues : "Ouvrages de science fiction sur la communication entre deux cerveaux après une transplantation", "L'insémination des bovins", " Comment créer une entreprise d'informatique (démarches, documents...)".

Ce service de référence effectue des recherches bibliographiques mais a aussi à sa charge l'élaboration de véritables dossiers ce qui peut lui permettre de pallier aux difficultés d'accès au document en milieu rural. La BDP, en tant que tête de réseau et au coeur de la vie associative dans le département peut être à même de jouer un rôle dans la collecte et la fourniture du document. La BDP est donc amenée à constituer un fonds de référence destiné à aider les lecteurs dans leurs démarches de la vie quotidienne : démarches juridiques, administratives, recherches d'informations pratiques... La BDP de Saône-et-Loire a ainsi constitué un fonds de référence qui lui permet de répondre à la demande : encyclopédies, annuaires, brochures, dépliants publicitaires, répertoires, manuels... Elle a ainsi pu toucher un public plus vaste qui va au delà du public scolaire et universitaire. Ce service est aussi un moyen de changer l'image, de promouvoir l'action de la BDP qui n'est plus alors un simple distributeur de livres. Il reste à définir dans quelle mesure la BDP est habilitée à apporter un service de fourniture aux entreprises, ce qui pose des problèmes importants du point de vue de son organisation interne. Ce service de plus ne serait guère en adéquation avec leur vocation culturelle traditionnelle.

Les efforts pour diffuser l'information doivent donc se conjuguer entre les différents partenaires impliqués et s'appliquer à tous les niveaux de la chaîne documentaire : coordination des collections, mise en place d'un réseau cohérent de circulation des documents et diffusion de l'information bibliographique dont on aura facilité la localisation.

Ce travail en partenariat à tous les niveaux permet aussi de créer un sentiment d'appartenance au réseau ce qui n'est pas toujours facile pour de



petites bibliothèques enclavées. Or ce que nous pourrions appeler la "culture réseau" est important toujours dans l'optique d'améliorer la qualité du service. Le développement de services tels que la consultation du catalogue et les messageries du Minitel ou encore les services de livres à la demande établissent des liens constants entre les bibliothèques et la BDP mais aussi entre les bibliothèques elles-mêmes.

De plus les services tels qu'ils sont conçus donnent un rôle actif aux responsables des bibliothèques communales dans la mesure où la BDP ne se substitue pas à eux dans leur rôle de médiateurs auprès des lecteurs. Les bibliothécaires les aident à formuler leurs demandes, les transmettent à la BDP, consultent eux-mêmes le Minitel, cherchent dans leur fonds des éléments de réponse à leurs questions... Il ne s'agit en aucun cas d'assistantat mais d'un accroissement de leur rôle. Ces services sont donc en cohérence avec les missions de la BDP puisque celle-ci a pour rôle d'inciter les communes à mieux prendre en charge le développement de la lecture sur leur territoire et non de se substituer à l'initiative communale. Au contraire la BDP contribue au rééquilibrage, à la redistribution des ressources documentaires sur le département et à la mise en synergie des différents partenaires.

QUATRIEME PARTIE  
QUELQUES CONDITIONS A RÉUNIR...

## IV QUELQUES CONDITIONS A REUNIR...

Rappelons tout d'abord quelques préalables nécessaires à la mise en place de services documentaires. Chaque bibliothèque dispose de ressources et moyens qui lui est propre pour mener à bien ses missions et répondre à la demande des lecteurs. Cependant, devant l'immensité de la production documentaire, les besoins de publics de plus en plus diversifiés et le coût des équipements, le travail en solitaire n'est plus possible. La constitution de réseaux locaux et la coopération des différents partenaires sont désormais indispensables. Mais ce travail en partenariat risque de n'être qu'un voeu pieux si quelques conditions préalables ne sont pas réunies :

- la coopération repose sur la mise en place d'un maillage dense d'équipements de base qui aient les moyens d'assurer un service de qualité

- il faut que soit définies clairement les responsabilités respectives des différents partenaires; cette définition pourrait être validée par un texte législatif où serait en outre requalifié le rôle de l'Etat en matière de normalisation technique. Par exemple, l'attribution de subventions pour l'informatisation des équipements pourrait être conditionnée par le respect de certaines normes (compatibilités des systèmes, formats...).

- la volonté de partenariat avec les bibliothèques municipales doit être clairement marquée afin que les fonctions documentaires ne soient pas dévolues aux seules BDP. Ces bibliothèques doivent être véritablement intégrées au projet de constitution d'un réseau départemental.

- le développement de réseaux locaux est indissociable de l'informatisation des bibliothèques afin que les différents partenaires disposent d'outils de coopération et de communication. L'informatisation doit faire l'objet d'une concertation préalable afin d'éviter une informatisation "sauvage" qui permet certes de résoudre des problèmes locaux de gestion mais hypothèque les possibilités de coopération.

### 4.1 L'attribution de moyens adaptés

#### 4.1.2 Les moyens informatiques

La mise en place de services documentaires suppose une informatisation préalable de la BDP et du réseau : l'informatisation exige des coûts qu'il faut évaluer, l'acquisition d'un matériel spécifique et le respect de certaines contraintes.

Pour la consultation du catalogue , les bibliothèques du réseau doivent disposer d'un terminal et d'un modem ou d'un Minitel, ce qui implique qu'elles doivent être équipées d'un branchement téléphonique (ce n'est pas toujours évident...).

Afin d'intégrer les documents prêtés par la BDP, le système local doit pouvoir récupérer les notices auprès de la BDP. De même, pour que le catalogage partagé soit possible il doit pouvoir exporter les notices sur la système de la BDP.

Un autre problème se pose pour une bibliothèque municipale informatisée qui veut intégrer les notices correspondant aux documents prêtés : il faut qu'elle puisse distinguer les codes à barres de la BDP des siens propres : le système préconisé actuellement est l'identification à l'aide du suffixe libra. Il faut dans ce cas que la BDP et la bibliothèque municipale se concertent pour l'attribution des codes à barres.

Rappelons aussi que le respect des normes de catalogage et d'indexation est nécessaire pour parvenir à un traitement bibliographique harmonisé. Afin d'éviter le problème des doublons dans les accès aux notices (les plus fréquents sont ceux concernant les éditeurs et les collections), la base doit être régulièrement "nettoyée", les accès doivent être contrôlés que ce soit pour le catalogage local ou la récupération.

Un service de Télédokumentation suppose aussi l'acquisition de matériel spécifique tels qu'un lecteur de CD ROM, un lecteur de microfiches et l'abonnement à des banques de données.

#### **4.1.2 Les moyens humains**

Les services de livres à la demande ou la Télédokumentation augmentent l'interactivité au sein du réseau et peuvent très vite être victimes de leur succès. Pour les maîtriser, l'attribution de moyens humains suffisants est nécessaire. Un service de télédokumentation suppose le recrutement d'un poste à plein temps; on peut cependant objecter que la responsabilité d'un secteur permet aussi à la bibliothécaire qui a en charge le service de télédokumentation, de mieux évaluer les besoins sur le terrain. Cependant, un service de référence exige un travail de veille documentaire important : collecter les documents, les classer par centres d'intérêt, les mettre à jour en dépouillant régulièrement la presse ou en s'adressant aux différents organismes ou centres d'information locaux, réactualiser les différents fichiers d'adresses, orienter le public vers d'autres centres quand le service n'est pas à même de répondre à la demande...

### 4.1.3 Les moyens matériels

La constitution concertée de collections visant l'élaboration d'un réseau documentaire local cohérent, peut aussi se heurter à un certain nombre d'écueils : l'évaluation mise en place par les BDP ne mentionne pas l'existence d'un budget d'acquisition pour les bibliothèques du réseau ni surtout son montant. Or ce budget s'il existe, permet-il véritablement la constitution de collections offrant la possibilité aux bibliothèques de répondre à la demande d'usagers de plus en plus exigeants ?

Comment mener avec les bibliothécaires bénévoles des plans de conservation partagée, une politique d'élimination efficace ? En effet, les rayons sont parfois encombrés de dons obsolètes dont il est difficile de se séparer. L'agence de coopération de Basse Normandie avait défini un plan de conservation partagée entre les bibliothèques municipales et départementales mais il s'avère à l'usage que la concrétisation se fait attendre...

La constitution de fonds de référence au profit des bibliothèques du réseau reste encore un projet réaliste dont la coordination et le financement sont facilités par l'attribution d'une subvention spécifique du Centre National du Livre.

Les services documentaires nécessitent donc l'apport de moyens supplémentaires et une réorganisation interne de l'ensemble du réseau; en effet organisation de la BDP et organisation des bibliothèques municipales sont indissociables du point de vue du service offert à l'utilisateur, les bénévoles étant les médiateurs incontournables entre la BDP et le public. Une organisation parfaite de la BDP sera vaine si le travail fourni en amont n'est pas en adéquation avec les objectifs visés. Cependant, comment exiger la qualité à tous les stades puisque la BDP n'a pas de relation de tutelle sur les bénévoles du réseau : la BDP ne peut exercer de contraintes, elle ne peut être qu'incitative. La seule manière possible pour développer la motivation des bénévoles semble d'améliorer la communication et de rechercher une valorisation des compétences.

## 4.2 La motivation des différents partenaires

### 4.2.1 Une perception nouvelle du métier

La mise en place de services tels la consultation du catalogue sur Minitel ou la Télédocumentation est parfois mal vécue par les bibliothécaires qui peuvent se sentir déstabilisés ou désappropriés de leurs compétences. En effet, dans l'hypothèse où l'utilisateur fait lui-même sa recherche sur écran, la machine lui donne les moyens de son autonomie (accès en ligne aux fichiers d'autorité, bibliographies spécialisées sur écran...). Le bibliothécaire peut se sentir dépossédé de ses attributions traditionnelles qui font de lui le médiateur privilégié entre le lecteur et les collections qu'il lui propose. L'absence de contact direct entre l'utilisateur et le professionnel est l'un des arguments opposés à la consultation du Minitel. Or le bibliothécaire conserve un rôle indispensable dans la recherche de l'utilisateur sur la machine : *" le bibliothécaire aura à alimenter le dialogue avec l'utilisateur pour connaître le contexte précis de sa demande, évaluer le niveau de recherche et surtout mettre en adéquation la réponse avec le besoin"*<sup>5</sup>. D'autre part, le métier s'en trouve valorisé dans la mesure où le bibliothécaire a désormais la possibilité d'offrir une réponse personnalisée et non plus collective à la demande des usagers.

Le métier de bibliothécaire connaît aussi actuellement une transformation notable due à la diminution de certaines tâches traditionnelles concernant le traitement technique du livre. En effet, de plus en plus de tâches parmi les plus répétitives, sont externalisées : le catalogage, avec la possibilité de récupérer les notices grâce aux réservoirs de la Bibliothèque Nationale ou du Cercle de la Librairie, la reliure et la couverture qui peuvent être réalisées par des ateliers extérieurs... Ces tâches de la "base arrière" diminuent au profit de la "face avant", le service au lecteur, et dans la réticence parfois très forte des agents, ce sont en fait deux conceptions du métier qui s'affrontent. Or l'allègement des tâches descriptives au profit des tâches prescriptives (la communication, la promotion de la bibliothèque, le conseil au lecteur) peut permettre aux bibliothécaires de trouver dans le métier des motivations nouvelles et une plus grande valorisation de leurs compétences : *"l'expérience a montré qu'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"*<sup>5</sup>.

La mise en arrière plan de la "base arrière" permet aussi de recentrer son activité sur la satisfaction du public en le rendant moins tributaire des contraintes de fonctionnement.

<sup>5</sup> BARROCHE, Marie-Claude. Les services de référence. Bulletin de l'ABF, 1992, n° 154.

Cette transformation du métier exige des compétences nouvelles et une formation adaptée :

- des capacités rédactionnelles : production de guides, de bibliographies thématiques afin de mettre en valeur les collections

- des capacités à dialoguer avec le serveur : la maîtrise de la recherche documentaire informatisée et de l'interrogation de banques de données est indispensable afin de pouvoir identifier et localiser le document

- faire du marketing : c'est à dire se poser la question "quels sont les publics à satisfaire, quels sont les publics à conquérir et de quelle manière?" Il faudra aussi désormais savoir dialoguer avec les élus, les professionnels et les utilisateurs ce qui implique de connaître son environnement fonctionnel.

Cependant dans la mesure où, dans les communes du réseau, les fonctions de bibliothécaire sont assurées à 90% par des bénévoles, la formation de ces personnes doit devenir une priorité pour la BDP. En effet, il n'est pas question de se substituer à l'action des bibliothèques municipales mais de les aider à remplir leurs missions. En l'occurrence, la mise en place d'un service Minitel ou d'un service de Télédocumentation suppose la capacité pour les bibliothécaires bénévoles de rédiger des fiches de demande ou de faire de la recherche documentaire. Le programme de formation de la BDP doit donc être conçu en ce sens : initiation aux clés d'accès (plus d'ailleurs que la technique du catalogage), connaissance de la production documentaire actuelle, sociologie de la lecture... afin que les bibliothécaires soient à même d'analyser les demandes des lecteurs et d'y répondre.

#### **4.2.2 Améliorer la communication entre les différents partenaires**

Nous avons déjà souligné qu'il ne saurait être question pour la BDP de répondre seule aux demandes des lecteurs, elle doit s'appuyer sur le réseau : réussites et échecs entre la BDP et le réseau sont liés. En ce sens la comparaison avec les réseaux de franchise commerciale n'est pas abusive. La franchise commerciale suppose la transmission d'un "produit" qui a fait ses preuves, la transmission d'un savoir faire mais aussi une politique de communication efficace, communication au sein de la BDP, entre la BDP et le réseau et avec les élus.

Au sein de la BDP, afin d'éviter les résistances dont nous avons déjà parlé, il est important que ces services ne soient pas mis en place sans

concertation préalable des agents : participation à l'élaboration du cahier des charges, plans de formation adaptés après inventaire des compétences requises...

Entre la BDP et son réseau, outre les actions de formation, l'amélioration des outils de communication et l'apport d'une logistique importante sont nécessaires afin de resserrer les liens entre les différents partenaires : manuels pour les bibliothécaires (ce que le jargon de la franchise commerciale appelle la "Bible": outil pédagogique réactualisable), bulletins de liaison, réunions régulières, visites sur place... D'autre part, il est important que les bibliothécaires aient des informations sur le fonctionnement de la BDP afin qu'ils puissent à leur tour dire aux lecteurs où en sont leurs demandes.

Enfin la communication avec l'extérieur et les élus en particulier offre la possibilité de promouvoir et de valoriser l'image de la bibliothèque. L'apport d'un service Minitel ou d'un service de Télédokumentation outre la valeur ajoutée au service, a un effet "vitrine" non négligeable qu'il faut savoir exploiter. C'est aussi l'occasion, devant l'indifférence parfois affichée des élus pour la bibliothèque, de mettre en valeur le travail réalisé par les bénévoles qui en l'absence d'un véritable statut, se plaignent du manque de reconnaissance de leur collectivité.

Il conviendra de définir aussi clairement les rôles des différents partenaires afin de ne pas empiéter sur leurs attributions : il ne saurait en effet être question de se substituer aux services municipaux dans le cas d'un service de référence. Pour un service de fournitures de documents aux entreprises, les rôles respectifs des bibliothèques universitaires et des Chambre de Commerce et d'Industrie devront être parfaitement situés.



## CONCLUSION

La Charte des bibliothèques élaborée en 1991 par le Conseil Supérieur des Bibliothèques précise que *"pour exercer les droits à la formation permanente, à l'information et à la culture reconnus par la Constitution, tout citoyen doit pouvoir tout au long de sa vie accéder librement aux livres et aux autres sources documentaires"*.

Afin de remplir avec succès leurs missions de développement de la lecture en collaboration avec les collectivités départementales devenues autonomes, les BDP ne peuvent plus faire l'économie d'une définition de stratégies explicites. La coopération entre les différents partenaires, l'élaboration d'une "culture réseau" sont désormais indispensables pour apporter le meilleur service possible à l'utilisateur. Il convient pourtant de rester prudent dans la mesure où le partenariat peut rester un vœu pieux s'il n'est pas encouragé par un texte législatif et une incitation concrète de la part de l'Etat.

Le développement d'une véritable identité du réseau passe aussi par la communication externe et interne, par la mise en place d'une définition des compétences et de plans de formation adaptés, et par une procédure d'évaluation permanente du service rendu. La mise en synergie des bénévoles et des professionnels est aussi nécessaire pour que chacun ne se sente pas isolé dans ses tâches. L'animation du réseau permet de créer des espaces de convivialité indispensables à la coopération, mais la mise à disposition de l'information et du document lui-même restent bien le fondement de l'activité des bibliothèques.

## BIBLIOGRAPHIE

### 1- Le milieu rural

CHAPUIS, Robert. Les ruraux Français. Paris: Masson, 1986. 224 p.

ASSOCIATION DES DIRECTEURS DE BIBLIOTHEQUES DEPARTEMENTALES DE PRET.  
Les espaces ruraux : un enjeu culturel. Actes des journées d'étude de  
Chambéry; 16,17 et 18 novembre 1992.

### 2- La lecture en milieu rural et les BDP

"BCP". Bulletin des Bibliothèques de France, 1985, t. 30, n° 3-4.

CALENGE, Bertrand. Les bibliothèques centrales de prêt : dix années de  
mutation. Dans : Bulletin des Bibliothèques de France, 1992, t. 37, n°4.

GIRAUD, Nicole. Les besoins documentaires en milieu rural : l'exemple des  
Alpes de Hautes Provenances. Dans: Bulletin des Bibliothèques de France, 1984,  
t. 29, n°3.

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE COMMUNICATION, DEPARTEMENT DES ETUDES  
ET DE LA PROSPECTIVE. Les pratiques culturelles des Français : 1973-1989.  
Paris : La Documentation Française, 1990. 243 p.

TARIN, Laurence. Les politiques de lecture en milieu rural : l'exemple de la  
Vienne. Dans : Bulletin des Bibliothèques de France, 1993, n°2.

LADEFROUX, Raymonde; PETIT, Michèle; GARDIEN, Claude-Michèle. Lecteurs  
en campagne : les ruraux lisent-ils autrement ? Paris, BPI-Centre Georges  
Pompidou, 1993. 247 p.

### 3- Marketing et démarche qualité

SALAUN, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de  
documentation. Paris : le Cercle de la Librairie, 1992.

SALAUN, Jean-Michel. Les bibliothèques saisies par l'économie. Dans :  
Bulletin des Bibliothèques de France, 1994, t. 34, n°36.



SUTTER, Eric. Services d'information et qualité, comment satisfaire les utilisateurs ? ADBS éditions, Paris, 1992.

#### 4- Les services documentaires

BARROCHE, Marie-Claude. Les services de référence : deux journées de réflexion. Dans : Bulletin de l'ABF, 1992, n°154.

BLANCO-SALESNE, Rosa-Marie. La bibliothèque s'offre sur Minitel. Charnay-les-Mâcon : BCP de Saône-et-Loire, 1991.

CALENGE, Bertrand. Réseaux à facettes : les établissements au coeur des flux bibliographiques et documentaires. Dans : Bulletin des Bibliothèques de France, 1992, t. 37, n°5.

CALENGE, Bertrand. Le service de Télédocumentation de la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire : aspects d'une politique de la demande dans une bibliothèque publique. Charnay-les-Mâcon : BCP de Saône-et-Loire, 1987.

CHAMBEFORT, Françoise. L'évolution du service de Télédocumentation de la BDP de Saône-et-Loire 1986-1992. Mémoire ENSSIB 1993.

LAMY, Jean-Philippe. Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques. Dans : Bulletin des bibliothèques de France, 1992, t. 37, n°6.

ROADS, James. Du rôle des bibliothèques comme service d'informations sociales : l'expérience anglaise. Dans : Bulletin des Bibliothèques de France, 1984, t.29, n°3.

#### 4- Informatique et BDP

LAHARY, Dominique. La gestion des accès aux notices récupérées ou comment digérer convenablement les importations. Dans : Bulletin de l'ABF, 1994, n°163.

LAHARY, Dominique. Les échanges bibliographiques dans les réseaux de BDP. Dans : Bulletin de l'ABF, 1994, n°163.