

## Réflexions

INFORMEZ, IL EN RESTERA  
TOUJOURS QUELQUE CHOSE...

**DEPUIS 1976 fonctionne à la bibliothèque publique de Massy un service de renseignement au public. A partir de cette expérience quatre bibliothécaires\* nous font part de leurs réflexions sur le rôle d'un service d'information. Si l'expérience de Massy est des plus modestes, elle n'en pose pas moins, de manière globale, la question de l'insertion de cet élément dans l'activité même des bibliothèques.**

« Renseigner », l'objectif se laisse énoncer assez simplement : fournir des informations directes ou une documentation immédiatement exploitable, et à jour, sur les sujets les plus divers.

Mais au-delà, la terminologie se fait bavarde et floue, « renseignement », « référence », « information », « documentation »... Beaucoup de bruit pour rien ? Le terme de référence, emprunté au modèle anglo-saxon<sup>1</sup>, est sans doute celui qui fait le plus d'usage; il s'adapte sans problème à l'ouvrage, au fonds, à la salle, à la fonction. Dans les faits, il recouvre le plus souvent à la fois une extension et une modernisation des salles de bibliographie ou du fonds d'usuels annexé aux collections de prêt (des encyclopédies, des dictionnaires toutes catégories et quelques annuaires mis à la disposition du public selon les bons principes du libre-accès). Le « renseignement au lecteur » qui se pratique alors est investi par les scolaires en mal d'exposés; ce public, le plus immédiatement consommateur de références, masque assez naturellement, par sa présence massive, les autres besoins documentaires et flatte le pédagogue qui sommeille en chacun de nous, quand il ne sert pas d'argument, par des détours étranges, à l'idée que ce type de service serait « élitiste ». Si nous préférons employer l'expression « service d'information » (ou « de renseignement »), c'est

\* Article rédigé par Nicole Le Pottier, Rédaction du BFF, en collaboration avec Annie Bethery et Anne Curt (à l'origine du service de Massy) et Michèle Rouhet responsable actuelle.

1. Les Anglo-Saxons désignent sous le terme de *quick-reference* la fourniture d'informations rapides et immédiates sur les sujets les plus divers. Dans les « bibliothèques de référence » particulièrement développées, il s'agit d'un service explicitement distingué du reste, lequel s'apparente alors davantage aux sections d'études « à la française ».

parce que la cause que nous voulons plaider est celle d'une conception « dynamique » de cette activité des bibliothèques publiques, celle d'un « service rendu » qui n'est entièrement réductible ni à une section, ni à un fonds, ni à un lieu. En effet, si à notre avis cette activité résiste plus que d'autres à une délimitation nette en termes de section, la possibilité explicitement offerte au public de se renseigner et d'être renseigné suppose néanmoins une organisation bibliothéconomique spécifique (constitution de collections de documents, élaboration d'instruments de travail, localisation précise dans la bibliothèque, personnel « averti » sinon spécialisé, etc.), de même qu'un inventaire des besoins et des ressources documentaires tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la bibliothèque.

### Comment naît un service d'information

Peu de traces, donc, dans la littérature professionnelle française concernant les bibliothèques publiques, d'expériences tendant à créer un service d'information en direction d'un large public. C'est pourquoi il peut être ici intéressant de relater la tentative menée à partir de 1976 à la bibliothèque publique de Massy (alors bibliothèque d'application de l'Ecole nationale supérieure des bibliothèques). Cette expérience, longue aujourd'hui de 8 ans, n'a pu être menée aussi loin qu'on pouvait l'espérer, faute de moyens et surtout de personnel depuis les années 1980-1981. Il n'est donc pas question ici d'en dresser un bilan sur un mode triomphaliste, encore moins de la proposer comme modèle; néanmoins l'exposé des objectifs poursuivis et des méthodes adoptées, tout artisanales qu'elles soient, pourraient servir de base de discussion et être utiles à de futures réalisations. Mais il convient, nous semble-t-il, avant d'examiner et d'analyser ces objectifs et ces méthodes, de rappeler les raisons qui ont poussé quelques personnes (essentiellement un conservateur et une sous-bibliothécaire), à se lancer — un peu à l'aveuglette — dans cette expérience.

Le caractère particulier de cette bibliothèque de Massy a certes joué un rôle non négligeable : on se rappellera que, l'un des premiers à disposer d'un système de

prêt automatisé, à ouvrir une disothèque, à organiser des animations d'une certaine envergure, cet établissement avait été conçu par ses promoteurs comme une bibliothèque-pilote dans le domaine de la lecture publique.

L'implantation d'un centre d'enseignement professionnel qui accueillait (et accueillait toujours) 120 candidats environ au Certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaires mais aussi exerçait une activité dans le domaine de la formation continue ajoutait à l'originalité de la bibliothèque — les conservateurs participant tous aux activités de formation — et exerçait une influence stimulante sur l'activité de tout le personnel.

Les années suivant 1970 ont vu se développer à Paris, dans sa banlieue et en province, de multiples foyers de lecture publique : constructions nouvelles, ouverture de nombreuses discothèques, développement des sections enfantines qui suivaient l'exemple de *La Joie par les livres* de Clamart. Restait un point sur lequel les bibliothèques publiques françaises n'avaient pas encore suivi l'exemple anglo-saxon : celui des « *reference services* ». Et certes, la situation particulière de la bibliothèque de Massy poussait à tenter une initiative dans ce sens : bibliothèque « sans passé », elle ne disposait pas d'un fonds local susceptible de répondre aux demandes des usagers — scolaires pour la plupart — sur l'histoire de leur ville. D'autre part, le personnel chargé des sections de prêt et de la salle de lecture se voyait confronté à des questions sur tous sujets, de tous niveaux, auxquelles le fonds d'ouvrages offert au public n'apportait pas de réponse.

En revanche, l'établissement disposait, en raison de la présence du centre de formation professionnelle, d'un fonds bibliographique et documentaire non négligeable; il recevait également un certain nombre de périodiques, éventail intéressant qui semblait néanmoins sous-utilisé.

Cette initiative de mise en route d'un service d'information est donc née essentiellement de trois facteurs : le constat d'une demande peu ou mal exprimée (mais on le sait, une demande ne se formule clairement que s'il y a une réponse possible), le souci d'exploiter au mieux un fonds documentaire, la tentation, de la part d'un personnel motivé, de commencer une expérience nouvelle.

Il s'agissait aussi de promouvoir auprès des Massicois cette bibliothèque nouvelle qui ne dépendait pas de leur ville, d'en faire un lieu familier, répondant certes aux vœux des « scolaires » de toutes catégories, mais aussi à ceux de ce public potentiel, soucieux d'information pratique de tout ordre, pour qui le chemin de la bibliothèque n'était pas un chemin naturel.

Voilà donc le point de départ de cette initiative et ses motivations. Analyser la demande du public, trouver les moyens d'y répondre — en constituant un fichier d'adresses, en dépouillant les périodiques, en dépistant les organismes et établissements susceptibles d'apporter l'information convenable ou de fournir une documentation appropriée — tout cela s'est fait plus ou moins simultanément, selon des méthodes qui aujourd'hui, à l'heure de la télématique, pourront sembler, sinon dérisoires, du moins bien artisanales, comme on le verra plus loin.

Précisons enfin que le site de ce service d'information — le meilleur étant donné la disposition des locaux de la bibliothèque de Massy — s'est trouvé être la salle de lecture, à mi-chemin (dans le sens vertical), entre les sections de prêt pour les adultes et les enfants (au niveau 1), et le centre de formation professionnelle (au niveau 3).

## LA DEMANDE ET L'OFFRE

La littérature sur les usages et les usagers des bibliothèques publiques est peu abondante et la fonction de renseignement et d'information est très peu développée dans ces mêmes bibliothèques; le rapprochement entre ces deux faits mène à une conclusion aisée : on ne dispose que de très rares données sur le public, les motivations et les demandes auxquelles ont à répondre de tels services. En fait, la seule étude de fond qui existe à ce jour concerne les usagers du Service des réponses par téléphone de la BPI<sup>2</sup>.

2. Jean-François BARBIER-BOUVET, *Le Lien et le lieu : consultation à distance et consultation sur place à la BPI, enquête sur les usages et les usagers du service des réponses par téléphone*, BPI, Service des études et de la recherche, 1980, 115 p.

Encore faut-il nuancer : le statut et l'envergure du lieu de l'observation aussi bien que la nature particulière du mode d'accès aux renseignements (le téléphone) confèrent aux résultats une dose de « couleur locale » difficile à isoler, et ce d'autant plus que l'objet de cette étude n'est pas la fonction de renseignements en elle-même, mais, comme le titre l'indique, la consultation à distance de la BPI qui est comparée et opposée à la consultation sur place. Ceci posé, sont dessinés là les contours d'un service d'information, au mode d'accès particulier certes, mais par là-même isolé du reste<sup>3</sup>.

## Sur le terrain...

Concernant Massy, ce que nous pouvons dire sur le public consommateur d'informations et de références rapides et ponctuelles ne repose pas sur une enquête systématique; cela ne relève que d'observations, aussi empiriques qu'on peut l'imaginer, issues de nos expériences de service public en salle de lecture.

Le public scolaire est très nettement dominant et cette prépondérance n'est que peu atténuée si on se place sur le plan de la motivation : les demandes ayant pour origine un exercice imposé (réponse à une série de questions, recherche d'éléments bibliographiques sur un auteur, recherche d'illustrations, de données statistiques, etc.) sont très nombreuses et l'emportent sur les demandes professionnelles ou personnelles. Et encore un certain nombre des questions extra-scolaires proviennent-elles d'élèves ou d'étudiants. A cela, plusieurs éléments d'explication, qui n'en excluent pas d'autres d'ailleurs : d'une manière générale, le public jeune scolarisé fournit les gros bataillons des lecteurs fréquentant les bibliothèques publiques (et des lecteurs en général); comme beaucoup d'autres, la bibliothèque publique de Massy a déployé dès ses débuts beaucoup d'activités en direction du monde scolaire, et particulièrement des écoles primaires, elle est connue, assez bien intégrée dans ce contexte et perçue comme pourvoyeuse de « documents »; il se produit visiblement un effet d'entraînement

3. Ce service fait l'objet, dans ce numéro, de l'article d'Anne MARINET, *Le Téléphone public d'information*.

# R

et l'aspect « salle de travail de CDI » que prend souvent la salle de lecture, le mercredi et le samedi particulièrement, est de nature à repousser d'autres catégories de public, car elle masque les autres ressources du fonds et du bureau de renseignement de cette salle; enfin, pour progresser d'un degré supplémentaire dans les raisons « locales », la salle de lecture n'ayant aucune liaison directe avec la salle de prêt de la section des adultes (ni avec celle de la section des enfants d'ailleurs), la complémentarité des deux salles est mal perçue, quand ce n'est pas l'existence même de la salle de lecture et des services qu'elle peut rendre qui est ignorée.

## Encore l'école...

Les thèmes des demandes de renseignements peuvent également être grossièrement classés en scolaires et extra-scolaires.

Les thèmes scolaires sont bien sûr très variés et recourent l'ensemble des matières enseignées. Nous laisserons de côté toutes les recherches « littéraires » venant à l'appui de la rédaction ou de la dissertation de français, d'histoire ou de philosophie, ainsi que l'utilisation de la salle de lecture pour des préparations d'examens ou de divers exercices universitaires. Il s'agit là du versant « salle d'études » de ce lieu et non plus de la recherche d'une documentation ou d'une information rapide sur un sujet ponctuel. Cette distinction n'est peut-être pas toujours aussi nette dans la réalité, notamment quand il s'agit de la préparation d'exposés : la bibliothèque peut être sollicitée pour fournir soit les informations de base — un exposé en kit —, soit un exposé clé en mains. Les motifs à la mode dans le prêt-à-exposer des dernières classes du primaire et du premier cycle du secondaire sont pour la plupart cycliques; outre les recherches d'illustrations ou de « documents » relevant du cours d'histoire ou de géographie, les autres thèmes peuvent être classés dans la nébuleuse « problèmes de société » avec deux grands points de cristallisation : les « grands maux » humains (violence, délinquance, inadaptation, racisme, chômage, etc.) et physiques (pollution de l'eau, de l'air, sécheresse, tremblements de terre, etc.), ces derniers rejoignant un thème très représenté aussi, la nature. Ce qui est demandé, ce sont des informations ou une documentation précise, à

jour et pédagogique, facile à maîtriser.

## Les autres questions

Avec les demandes d'informations extra-scolaires, nous ne sortons pas complètement du domaine de la formation, car un des thèmes très demandés à Massy est celui de l'orientation scolaire : les renseignements sur les métiers, les lieux et les filières de formation prennent une part très importante, servie par les efforts particuliers de documentation faits par la bibliothèque en collaboration avec la délégation ONISEP de Versailles et le CIO de Massy.

Les autres domaines sont l'information « pratique », notamment les renseignements juridiques, administratifs, les loisirs et les informations locales. Par ailleurs toute une série de demandes dans le domaine de la vie pratique apparaissent peu, parce qu'elles relèvent d'une documentation qui est disponible sur les rayonnages de la salle de prêt (livres de cuisine, livres d'activités manuelles, par exemple) et qu'elles n'entrent pas dans les matières traitées dans le fonds de documentation de la salle de lecture. Le thème des vacances et du tourisme se trouve dans une situation mixte : la personne à la recherche d'informations pratiques pour organiser un voyage ou un séjour disposera des renseignements contenus soit dans les guides et les monographies touristiques du fonds de prêt, soit dans les dossiers constitués à l'aide de la documentation fournie par les offices du tourisme, ces dossiers étant signalés dans le catalogue matières de la salle de lecture et accessibles par l'intermédiaire de son bureau de renseignement. Cette double localisation est desservie par les problèmes de liaison entre ces deux salles, dont nous reparlerons plus loin.

## Par le grand bout de la lorgnette

Au delà des observations fragmentaires, la question du public et de ses demandes appelle un certain nombre de réflexions d'ordre plus général.

Qu'il existe une demande d'information dans le public en général souffre peu de discussion, mais l'idée que les bibliothèques ont un rôle à jouer en la matière est assez bien accueillie lorsqu'elle est suggérée, plus qu'on ne l'en-

tend dire parfois. L'enquête nationale sur les bibliothèques municipales réalisée en 1979 par l'ARCmc<sup>4</sup> donne quelques éléments à ce sujet. Tout d'abord, et c'est assez symptomatique, dans la partie consacrée à la fréquentation des bibliothèques municipales, le service de référence, même dans son acception la plus large, n'apparaît pas en tant que tel dans la liste des services offerts dont on mesure l'utilisation; on le devine au travers de deux items qui l'incluent peut-être (*consulter sur place un ouvrage qu'on ne peut emprunter et travailler sur place à des études ou à des recherches*). En revanche, la fonction de renseignement a une place de choix dans la construction de l'image de ces mêmes bibliothèques, objet du second volet de l'enquête : interrogés sur l'intérêt qu'ils portent ou porteraient aux « services non traditionnels », 74 % des inscrits ont cité *les services de documentation et de renseignements dans tous les domaines à la demande des lecteurs* et 65 % *les services de documentation sur l'histoire et la vie actuelle de leur ville et de sa région*, ces deux items réalisant les meilleurs scores. Chez les personnes qui ne sont pas inscrites dans une bibliothèque municipale, le fait de pouvoir y trouver *de la documentation sur tout ce qui les intéresse, qu'il s'agisse du travail, de la maison, des loisirs etc.* arrive en deuxième position après la possibilité de *trouver des livres et des revues qui plaisent* parmi les motifs qui pourraient le plus leur donner envie de fréquenter un tel équipement.

## Dialectique offre/demande

La demande explicite n'est pas le seul facteur qui entre en jeu : l'offre d'information joue un grand rôle dans le développement des services de renseignement et d'information. Cette question est à envisager sous deux angles complémentaires.

En premier lieu, il faut être conscient du fait que le besoin d'informer est au moins aussi important que le désir d'être informé : les activités en direction

4. Les principaux résultats ont fait l'objet de : « L'Expérience et l'image des bibliothèques municipales : enquête par sondage auprès de la population nationale », dans : *Bulletin des bibliothèques de France*, t. XXV, n° 6, 1980, p. 265-299.

du public menées par toutes sortes d'organismes (administrations, associations, services sociaux ou culturels, centres de formation pour adultes, etc.) ont besoin pour atteindre leur but que soient connus leur existence, leurs conditions, leur contenu. Le développement des centres de documentation et de conseil sociaux en Grande-Bretagne, tel que le décrit James Roads<sup>5</sup>, illustre bien la part du volontarisme, de la nécessité sociale d'informer qui entrent dans de telles entreprises. Les bibliothèques publiques sont un des lieux où cette offre d'information est susceptible de rencontrer une partie du public auquel elle est destinée.

Et cela ramène au deuxième aspect de l'offre, c'est-à-dire au rôle, déterminant dans bien des cas, d'une proposition de services et de ressources anticipant sur la demande. En effet, on n'adresse spontanément sa demande, sauf exception, que là où on imagine, à tort ou à raison, avoir des chances d'obtenir une réponse. Or, il est vrai qu'en France le recours aux bibliothèques pour les recherches d'informations ponctuelles et pratiques est un réflexe encore à créer. Mais lorsqu'il y a offre, elle a toute chance de trouver « sa » demande, jusqu'alors inexprimée. Pour en revenir à Massy, l'expérience a montré à plusieurs reprises les effets positifs d'une information précise... sur les ressources d'information et leur localisation dans la bibliothèque. La preuve *a contrario* nous a été administrée lorsque le prêt informatisé a été supprimé fin 1979 : la moindre disponibilité des personnes en salle de prêt (qui étaient des agents actifs de la promotion de la salle de lecture), reprises par les lourdeurs d'un système de prêt redevenu manuel, a eu pour conséquence sensible de faire baisser le volume des questions posées au bureau de renseignement de la salle de lecture. Plus positif, chaque fois que nous avons donné, par voie d'affiche, des indications circonstanciées sur certaines des ressources informatives et documentaires de la salle de lecture, une demande latente s'est révélée dont l'ampleur nous a quelquefois surpris. Il ne s'agit bien sûr dans ces deux cas que de phénomènes

« internes », c'est-à-dire ne mettant en cause que les gens fréquentant déjà la bibliothèque.

## Variations sur le thème du non-public

Il y a donc un public pour cette information, mais il faut prendre garde, à notre avis, dans l'état actuel des choses, de ne pas se laisser aller au glissement qui consisterait à déduire de l'existence d'une demande spécifique (d'informations et de renseignements « pratiques ») la définition d'un public spécifique ou plus exactement d'un public radicalement autre que celui qui fréquente habituellement les bibliothèques publiques. Certes, l'analyse du public qui a recours au service des réponses par téléphone de la BPI pour des demandes d'ordre personnel a montré une répartition des catégories socio-professionnelles plus équilibrée que celle qu'on rencontre dans les équipements culturels analogues (et notamment à la BPI elle-même), mais ce phénomène garde des proportions modestes et doit beaucoup au mode d'accès de ce service<sup>6</sup>. Rien dans tout cela ne justifie qu'on cède une nouvelle fois à l'« illusion lyrique » : la « documentation sociale » n'est pas la recette miracle qui attirera le non-public dans les bibliothèques ou vers la lecture.

Or, ce discours semble être actuellement celui des centres de documentation sociale : ces « bibliothèques pour ceux qui ne lisent pas », selon l'expression de Jean-Claude Marrey, se sont fixé un double but, « proposer une documentation pratique sur des questions administratives ou des sujets concrets intéressant la vie quotidienne (...), introduire ou réintroduire, par le contact individuel mais aussi par les animations, le goût de la lecture dans les pratiques culturelles de popu-

lations qui y sont étrangères »<sup>7</sup>. Ces deux fonctions sont prises dans une problématique qui ne leur accorde pas le même statut, la première n'est que le moyen de la seconde, seule véritable fin de l'institution. On est devant un nouvel avatar de « l'amorce », d'une politique des « petits pas » : de l'emprunt d'une perceuse à la lecture d'un mode d'emploi, de la lecture d'un mode d'emploi à celle d'un roman de Troyat, de la lecture de Troyat à celle de Proust... Par delà le discours, le bilan qui est fait de la première année d'activité des CDS aidés par le FIC (Fonds d'intervention culturelle) recèle quelques démentis qui devraient alimenter la réflexion.

L'atelier itinérant de bricolage et d'aménagement du Bric-à-doc de Saint-Quentin en Yvelines proposait, en prêt, matériel et documentation imprimée correspondante; or, on constate que « jusqu'ici ce fonds joue plutôt le rôle d'un pool de matériel que d'un organe prétexte (souligné par nous) à une initiation à la documentation et à la pratique de la lecture »<sup>8</sup>. Plus généralement, il apparaît « que le « tout-public » est touché à l'occasion d'actions exceptionnelles (animations, expositions, fêtes, journées portes ouvertes) ou par des circuits locaux, mais de façon ponctuelle et sans qu'il soit possible encore de parler — ni par le nombre, ni par la qualité des usagers —, de l'émergence d'un nouveau public pour les CDS »<sup>9</sup>.

Dans ce domaine, comme dans les autres, les efforts pour élargir et démocratiser l'usage des biens culturels ont pour effet, dans un premier temps qui peut être fort long, de faciliter et d'augmenter la pratique des classes sociales qui y avaient déjà accès.

## PETIT MANUEL DE L'INFORMATION

Les prestations d'un service d'information et de renseignement peuvent être ramenées à deux grandes catégories de réponses, qui ne s'excluent pas l'une l'autre : délivrer une information ou réorienter vers une source d'infor-

6. « Certes, on est encore loin de l'égalisation des chances d'accès car si les membres des classes populaires sont aussi nombreux au bout du fil que les autres, il ne faut pas oublier qu'ils sont par ailleurs proportionnellement beaucoup plus nombreux dans l'ensemble de la population française; mais la tendance à la réduction des écarts culturels est indéniable. Elle est facilitée sans aucun doute par la nature même de la relation téléphonique, qui dispense de l'obligation de déplacement, c'est-à-dire finalement de l'obligation de partager en public sa pratique... », dans Jean-François BARBIER-BOUVET, *op. cit.*, p. 26-27.

7. Marie-Claire VITALE, « Les Centres de documentation sociale : bilan d'un an de fonctionnement », dans : *ABF bulletin*, n° 120, 3<sup>e</sup> trimestre 1983, p. 5.

8. *Ibid.*, p. 7.

9. *Ibid.*, p. 8.

5. James ROADS, *Du rôle des bibliothèques comme services d'information sociale*, dans ce numéro.

mations mieux adaptée à la question posée. La constitution du fonds, l'organisation et le fonctionnement du service, ses relations avec d'autres organismes d'information sont articulés autour de ces deux axes.

## Collecter

La constitution d'un fonds de documentation adapté au jeu de questions-réponses bénéficie pour une part qui, nous semble-t-il, augmente en ce moment, de sources documentaires « toutes-faites ». Un tel fonds repose par ailleurs sur le traitement de l'information contenue dans les collections générales de la bibliothèque (dépouillement de périodiques, constitutions de dossiers d'articles, de fichiers d'adresses, etc.) en vue de ce type particulier d'exploitation.

### Prêt-à-porter documentaire

La documentation a longtemps été constituée par la production des services d'information des diverses administrations et de quelques rares éditeurs privés spécialisés de plus ou moins longue date (Le Particulier, J.B. Delmas et Cie, De Vecchi, Néret, etc.). Actuellement, on assiste à un développement de la production de guides pratiques chez les éditeurs commerciaux qui ont saisi l'importance de la demande dans ce secteur.

Le domaine de l'orientation scolaire a vu naître, à un rythme plus soutenu ces dernières années, des publications, périodiques, (*l'Après-Bac, Le Guide de l'étudiant*) et collections, qui concurrencent les publications de l'ONISEP et de Néret. Autre indice de l'intérêt des éditeurs privés pour ce secteur, la reprise en 1984 par Albin-Michel de la publication des guides (*Droits et démarches, Retraite, Jeunes*) du SID (Service d'information et de diffusion du premier Ministre).

D'autres thèmes font l'objet de nombreuses publications<sup>10</sup>, certains depuis longtemps (le droit familial, la fiscalité, le droit du

travail, le droit immobilier), d'autres plus récemment (la vie associative, le droit de la consommation, les répertoires du mieux-vivre dans les grandes villes). Ce dernier thème connaît un essor encore essentiellement parisien (*Paris mode d'emploi, Paris pas cher, Paris enfants, Guide Allo-service, etc.*) avec quelques extensions à des grandes villes de province.

Les administrations restent néanmoins un gros producteur de publications d'information à destination des usagers de ses services publics : guides<sup>11</sup>, brochures d'information sur la législation ou les procédures administratives, répertoires d'adresses<sup>12</sup>, etc., auxquels il faut ajouter toute l'information contenue dans les publications en série officielles.

Toute cette production se présente sous différentes formes : annuaires et répertoires d'adresses fournissant une présentation plus ou moins copieuse des organismes recensés, guides présentant la matière traitée sous la forme d'un exposé systématique (dans le cas de questions juridiques, textes législatifs commentés ou commentaires pédagogiques seuls), dictionnaires classant les thèmes par ordre alphabétique, jeux de questions-réponses, etc.

Constituer un fonds à partir de ces documents pose des problèmes différents selon leur origine. Les publications passant dans le circuit commercial sont assez faciles à repérer et à suivre. Leur prix n'est pas, en moyenne, particulièrement élevé, mais il faut prévoir le renouvellement continuél de ce fonds qui suppose l'achat systématique des nouvelles éditions mises à jour. Les publications diffusées par les administrations ou les associations sont, pour une part encore importante bien qu'en diminution, gratuites ou peu onéreuses. En revanche, elles sont très difficiles à repérer et à suivre. Des contacts réguliers avec les échelons locaux de ces organismes, lorsqu'ils existent, sont souvent la meilleure source d'information, voire d'approvisionnement.

## Documents prêts-à-découper

La deuxième source documentaire réside dans l'exploitation du vaste gisement constitué par les périodiques d'information générale ou spécialisée, nationaux ou locaux. On trouve là une information souvent synthétisée et à jour, faisant le point sur des questions d'actualité ou sur des thèmes d'intérêt plus permanent dans une forme généralement accessible. Que l'on prenne le parti de dépouiller les périodiques jugés intéressants ou que leurs articles viennent constituer la base de dossiers documentaires thématiques, l'exploitation systématique des périodiques nécessite une grosse somme de travail, l'insuffisance des instruments bibliographiques dans ce secteur se fait ressentir<sup>13</sup>. La presse d'information générale et spécialisée peut également fournir des informations plus ponctuelles du type « adresses utiles », descriptions d'organismes, d'associations dans tous les secteurs de la vie quotidienne; les rubriques d'informations pratiques et les suppléments régionaux de certains magazines sont souvent intéressants à cet égard.

## Retrouver l'information

La mise à la disposition du public de cette documentation suppose plusieurs mesures : des instruments de travail adaptés aux types de recherches pratiquées, un bureau d'accueil et de renseignements fixe et permanent.

Les instruments de travail peuvent être de plusieurs sortes. Le catalogue-matières recensant les ouvrages, les articles de périodiques, les dossiers documentaires, dépouillés ou globalement indexés, constitue le pivot d'un tel service. Autre instrument important, le fichier d'adresses venant compléter ou mettre à jour le fonds d'annuaires.

La constitution de dossiers regroupant des documents de diverses origines sur un même thème présente beaucoup d'avantages du point de vue de l'utilisateur : le dossier offre, rassemblés, plusieurs points de vue et plusieurs aspects d'un sujet un peu large.

10. Dans un dossier récent consacré à la vie pratique, *Livres de France* (n° 51, mars 1984 (p. 109-111) a présenté une liste de « 73 guides du particulier permettant au simple citoyen de mieux connaître la loi, ses droits et ses devoirs, les formalités à remplir dans telle ou telle circonstance, etc. (...) parus depuis janvier 1983 ou à paraître prochainement ».

11. Cf. le *Guide des guides : les guides édités par les services publics* édité chaque année par le SID.

12. Cf. *Le Guide des services d'accueil et de renseignements* publié par le SID à l'intention des élus, des administrations et des relais d'information et diffusé gratuitement par ce service.

13. Le *Bulletin des bibliothèques de France* publiera un article sur ce problème dans un prochain numéro.

La forme la plus élaborée, mais aussi la plus longue et la plus délicate, serait de réaliser soi-même des fiches documentaires sur des sujets imparfaitement couverts. Certains CDS se sont essayés à cet exercice, en produisant, souvent avec l'aide de personnes plus spécialisées (des élèves d'un LEP pour des fiches sur le travail du bois à Bar-le-Duc, une assistante sociale à Saint-Quentin-en-Yvelines, etc.), des fiches pratiques dans un langage accessible.

Le dernier moyen, et non le moindre, à mettre en œuvre pour faciliter l'accès du public à cette information, est l'organisation d'un bureau d'accueil et de renseignements lui-même facile d'accès; cela suppose en premier lieu que les personnes qui assurent la permanence ne soient pas, même partiellement, occupées à d'autres tâches. C'est en particulier incompatible avec le prêt.

La tâche de ce poste de travail consiste soit à fournir directement des informations, soit à aider les lecteurs à s'orienter dans la documentation mise à leur disposition sur place, soit à leur indiquer d'autres organismes plus adéquats en leur fournissant les éléments nécessaires pour effectuer cette nouvelle démarche dans de bonnes conditions. Bien souvent, il s'agit de bien préciser le sujet et l'extension de la question et de la « traduire » en termes de recherche de références. Néanmoins, tout doit être fait pour que le public puisse, s'il le désire, se passer de la médiation du bureau de renseignements, ou tout au moins, car il est rarement possible de mettre toute cette documentation en accès direct, pour qu'il ait une connaissance directe de toutes les ressources existantes par le fichier-matières. Il faut, nous semble-t-il, éviter de garder par-devers soi des instruments de travail, par un réflexe d'autojustification conscient ou non. En revanche, une information agressive et renouvelée sur le service est nécessaire, afin que son existence et ses ressources soient rappelées aux éventuels usagers.

## Retour à Massy

À la bibliothèque publique de Massy, le fonds documentaire a été organisé avec un souci constant de fournir une information dans les domaines les plus variés possibles tout en simplifiant autant que faire se pouvait les procédures, afin d'éviter qu'une gestion trop lourde n'allonge les délais de mise à jour et ne finisse par le rendre totalement inopérant. Ce fonds reposait sur le dépouillement de périodiques, sur des demandes de documentation renouvelées auprès d'organismes divers et sur une collaboration constante avec divers relais d'information de la région.

### L'exploitation des périodiques

Il a été tiré parti de tous les moyens d'exploitation des périodiques. Un nombre important d'entre eux (une centaine, à la meilleure période) ont fait l'objet d'un dépouillement sélectif mais régulier, les références des articles choisis venant grossir le fichier-matières de la salle de lecture. Afin de simplifier le travail de dépouillement, le contenu des fiches a été réduit: sur des fiches pré-tirées portant les éléments fixes (titre du périodique, et les mentions à compléter: année..., volume..., etc.), on se contente de rajouter la vedette-matières ainsi que les éléments minimaux assurant l'identification de l'article (année, n° et date de la revue). L'absence de l'auteur et du titre de l'article n'est que partiellement compensée par la précision de l'indexation et rend souvent la sélection, dans le cas de fiches nombreuses sur un sujet, difficile surtout pour qui ne connaît pas par ailleurs les périodiques d'où sont tirés les articles. C'est un exemple du choix qui a été souvent fait de l'imperfection et du rudimentaire, pour donner des chances d'exister à un service qui ne pouvait bénéficier que d'un personnel très réduit.

D'autres périodiques au domaine plus circonscrit sont signalés globalement au fichier sous les mots-matières qui définissent leur contenu (renvoi systématique à *Géo* sous chaque vedette de pays, par exemple).

D'autres encore sont exploités grâce à leurs tables et à leurs index. Les ressources des quotidiens et des hebdomadaires d'information générale, particulièrement difficiles à exploiter, ont été mises à la disposition des lec-

teurs, par l'intermédiaire des quelques et fragmentaires revues de dépouillement de périodiques « grand public » (*Répertoriex*), et sous la forme de dossiers de presse sur des thèmes très demandés. Cette dernière activité a été progressivement ralentie, puis abandonnée par manque de temps.

### Une collaboration avec d'autres organismes

Parallèlement, le fonds était alimenté par des demandes systématiques de documentation adressées à toutes sortes d'organismes (cellules d'information des administrations, offices du tourisme des diverses régions de France, représentations officielles des pays étrangers, associations, organismes de formation, etc.); cette « chasse » s'opérant soit au coup par coup, dès qu'une publication intéressante est repérée par un moyen quelconque, soit par des campagnes systématiques (l'appel saisonnier lancé aux organismes diffusant la documentation touristique, par exemple). L'expérience a montré que cette collecte supposait pour rester fructueuse et régulière (notamment pour les services gratuits de périodiques), un minimum de contacts noués avec les « fournisseurs », même s'ils ne sont véhiculés que par des lettres-types, accusés de réception avec remerciements envoyés sans délais, lettres de demandes pour relancer la « générosité » envoyées à espaces réguliers. L'essentiel de cette documentation vient alimenter des dossiers thématiques.

Un troisième moyen pour enrichir le fonds de documentation, notamment mais pas exclusivement, dans le domaine local, et pour disposer d'éléments fiables pour réorienter le cas échéant les lecteurs vers des organismes spécialisés mieux aptes à les satisfaire, a consisté à rendre visite à un certain nombre de ces centres d'information, centre régional de l'ONISEP, centre d'information pour la Jeunesse de l'Essonne, centre d'information et d'orientation de Massy, etc.

Cela a permis d'établir des contacts, d'échanger des informations et de repérer exactement le champ d'activités et les ressources documentaires de ces organismes afin de réorienter à bon escient les demandes.

Si l'accroissement de ce fonds de documentation a été, bon an mal

R

an, régulièrement poursuivi, ce n'est là qu'un versant de la mise à jour. Ce qui n'a pas encore été organisé, c'est l'autre aspect du problème, l'élimination systématique dans les dossiers ou au fichier-matières des documents périmés. La recherche d'une solution a pu être repoussée jusqu'à présent parce que le fonds de documentation est assez récent (1976) et que la bibliothèque ne manque pas encore d'espace pour stocker. C'est cependant de moins en moins satisfaisant sur le plan intellectuel. Seules les boîtes de documentation ont été revues et « remises à neuf » pendant l'été 1980 : un gros travail de tri sans aucune retombée catalographique cependant, puisque les dossiers sont signalés au fichier-matières mais non dépouillés. Reste cependant posé le problème de l'inflation du fichier-matières, et de son corollaire, l'encombrement du magasin par de vieux périodiques d'information.

### Un service intégré mais individualisé

La perception du service d'information et de renseignements et son utilisation par le public supposent, à notre avis, une organisation qui ménage un équilibre entre l'autonomie nécessaire pour exister et être identifié en tant que tel et les liens tout aussi nécessaires avec les autres services de la bibliothèque. Cet équilibre est à trouver à tous les niveaux : collections, personnels, implantation dans les locaux de la bibliothèque. Ainsi le fonds documentaire sur lequel repose le service est constitué à la fois par l'organisation à des fins d'information et de renseignements, d'une documentation générale (dépouillement de périodiques d'information, par exemple) et par la collecte d'une documentation spécifique (annuaires, guides pratiques, etc.). Un autre point milite en faveur de liaisons faciles avec le service de prêt et le fonds d'études ou de lecture : fournir les moyens d'élargir ou de compléter une recherche. Proposer des données pratiques sur un pays, en même temps que des albums ou des guides culturels par exemple, est un des atouts de la bibliothèque comme centre d'information.

### Un contre exemple : la bibliothèque des pas perdus

L'organisation des locaux à Massy rend très sensibles deux nécessités : une liaison facile entre les collections de prêt, de périodiques et de référence et une implantation centrale du service d'information.

Nous avons en effet l'expérience d'une situation contraire ! La salle de prêt qui comprend aussi l'espace des périodiques est de plain-pied avec l'entrée du public, tandis qu'il faut prendre l'escalier central du bâtiment et monter un étage pour accéder à la salle de lecture et son bureau de renseignements. Chaque salle est prolongée par un magasin. Les lecteurs et le personnel montent et descendent les escaliers, ... les périodiques aussi. Les titres à dépouiller rejoignent, après un court passage sur les présentoirs de la salle des périodiques, le magasin de la salle de lecture, les autres vont attendre l'élimination dans le magasin de la salle de prêt. Il est dommage que la salle où sont présentés les numéros les plus récents des périodiques soit très éloignée du bureau de renseignements, car cela favorise les renvois « à l'aveuglette » (« allez voir si par hasard... ») : les conditions du service public ne permettent pas la plupart du temps de se déplacer avec le lecteur pour poursuivre une recherche d'une salle à l'autre. Le public éprouve des difficultés bien compréhensibles à jouer de la complémentarité des deux salles. Par ailleurs, placés au deuxième étage, loin de l'entrée de la bibliothèque, le bureau de renseignement et le fonds de documentation de la salle de lecture ne trouvent pas tout leur public. Il faut faire des efforts d'information soutenus pour la faire connaître et éviter qu'elle ne soit de fait spécialisée dans l'accueil des étudiants et des élèves.

### Où le mettre ?

Cet « état des lieux » incite à proposer un autre schéma pour l'implantation du service d'information. Généralement, son insertion dans la salle de lecture témoigne de l'importance donnée à la demande scolaire. Un développement plus marqué de la documentation en direction d'un autre public pourrait justifier de le raccrocher à la section de prêt. A nos yeux, la meilleure implantation consisterait à le placer dans un

point central, directement visible de l'entrée de la bibliothèque. Seraient ainsi regroupés et immédiatement accessibles l'accueil des lecteurs, leur orientation dans et hors de la bibliothèque et la fourniture d'informations rapides sur divers sujets d'intérêt général ou local. Il faut aussi, bien sûr, que soient prévus les moyens de stockage que nécessite une telle documentation et que soit assurée une circulation directe avec les services de prêt et de lecture.

### La répartition du travail

La répartition du travail doit être guidée par les mêmes principes : autonomie sur fond d'étroite collaboration. En réalité, il est difficile, dans ce domaine plus encore que dans d'autres, d'édictier une loi générale. Beaucoup de facteurs entrent en jeu, et en premier lieu l'importance du personnel, l'ampleur du fonds de documentation, l'état de développement des instruments de travail. On peut écarter d'emblée le cas de figure de la personne irremplaçable qui connaît son fonds par cœur, a réponse à tout et se passe de fichier ; c'est une espèce qui n'est concevable que dans la période embryonnaire du service, elle est donc vouée à l'extinction dès que celui-ci atteint un certain stade de développement.

S'il paraît souhaitable qu'une personne ou une petite équipe se spécialise dans l'organisation du service, la collecte de la documentation, qui exige un suivi rigoureux, la coordination du travail de dépouillement et d'indexation, il n'en est pas moins souhaitable, disons indispensable, qu'il y ait partage des autres tâches avec le personnel des autres services. Le rapprochement avec prêt et lecture offre des avantages certains, la polyvalence des postes de service public et la sélection en commun des acquisitions pour les différents fonds sont des garants sûrs de complémentarité. Le but du jeu est d'avoir une vue d'ensemble sur les ressources documentaires de la bibliothèque pour aider plus efficacement le public à s'y orienter lui-même. Inversement, c'est aussi le moyen de percevoir plus complètement les demandes des lecteurs et de mieux gérer la répartition des collections entre les différents services.

Pour finir, il faut souligner que la gestion d'un fonds documentaire de cette sorte constitue une masse de travail importante. Il porte sur

des domaines en constante évolution. La nécessité de le tenir à jour condamne à avancer, faute de quoi il se périmé très vite et devient inutilisable. Là encore il y a un équilibre à trouver. Le choix entre la fabrication d'instruments de travail sophistiqués mais longs à réaliser et des produits imparfaits mais permettant un enrichissement régulier des ressources du service ne constitue pas un véritable dilemme...

## POUR CONCLURE...

Définir la place de la bibliothèque publique comme centre d'information pose la question de ses liens avec les autres organismes s'occupant d'information à un niveau ou à un autre (production, diffusion, utilisation) en même temps que celle de la spécificité de la bibliothèque dans ce réseau.

L'activité d'information et de renseignements de la bibliothèque telle que nous la souhaitons suppose en effet un réseau de relations avec d'autres organismes de la région. Cela répond à plusieurs objectifs. Mieux les connaître d'abord pour réorienter les lecteurs vers un autre centre d'information, vers une association, vers une administration, il faut pouvoir leur donner des points de repère fiables sur le champ d'activités, le type de service proposé (information, conseil, traitement de dossier), les conditions d'accès. Ces contacts sont aussi destinés à des échanges de bons procédés : information réciproque, publications, etc. A Massy, la bibliothèque diffuse régulièrement des informations sur le CIO de l'Essonne, qui, lui, annonce les activités de la bibliothèque dans son bulletin. Dans le même ordre d'idée, les bibliothèques publiques constituent un réseau de diffusion supplémentaire pour beaucoup de ces organismes, notamment dans le domaine social; elles peuvent servir de relais d'information<sup>14</sup>.

Enfin, — est-il besoin de le rappeler ? — c'est aussi l'occasion de

faire connaître les ressources documentaires de la bibliothèque aux organismes qui pourraient en avoir besoin.

Il est évident que ce réseau de relations et d'échanges met en jeu l'ensemble de la bibliothèque, mais il est une des bases essentielles de l'efficacité du service d'information et de renseignements, dans deux domaines importants : l'information locale et la réorientation.

### *Généraliste et intermédiaire*

La fonction d'information d'une bibliothèque publique peut s'envisager sous deux aspects : ses atouts, d'une part, et les limites de son intervention d'autre part. Le rôle qu'elle peut prétendre jouer est celui d'un généraliste et d'un intermédiaire.

Non-spécialisée, elle délivre une information générale « au carré » (encyclopédique, et accessible à des non-spécialistes), en direction de « tout le monde ». D'autre part, elle donne la possibilité de trouver une documentation ou une information à plusieurs niveaux sur un même thème (de l'information très ponctuelle à une information plus approfondie). Elle n'est pas spécialisée dans une forme d'information, comme peut l'être un office du tourisme par exemple.

N'ayant pas de spécialité « thématique », elle n'a pas *a priori* de clientèle spécialisée, et c'est là encore un atout : les difficultés dues à l'implantation, dans des lieux publics spécialisés, de points de consultation de bases de données « encyclopédiques » ne devraient pas se rencontrer dans une bibliothèque publique<sup>15</sup>. Le service d'information d'une bibliothèque publique a un rôle intermédiaire. Il ne propose qu'un « accueil documentaire » (ce qui ne lui enlève aucune qualité humaine !). Dans le domaine social, il répond à une demande d'information, mais il ne peut intervenir sur le problème sous-jacent, ni *a priori* apporter une solution. Les bibliothécaires ne peuvent se substituer ni à un avocat, ni à un médecin, ni à une assistante sociale, ni à un technicien agricole,

ni à un conseiller d'orientation. C'est un service totalement différent de celui que peut rendre une boutique de droit, une association de consommateurs, une cellule d'orientation scolaire. Le service d'information ne donne pas de conseils et il n'est pas non plus intégré dans un organisme qui apporte une solution aux problèmes. Le but qu'on peut se fixer c'est de fournir au lecteur les éléments de base susceptibles de l'aider à formuler et à délimiter son problème et de s'adresser à l'organisme compétent avec des idées précises sur ce qu'il faut exiger de lui. Cette limite peut être un avantage; dans certaines circonstances (nous l'avons senti à plusieurs reprises à Massy, dans le domaine de l'orientation scolaire par exemple), les gens peuvent préférer se documenter d'abord dans un lieu neutre « irresponsable » en quelque sorte — avant d'affronter l'organisme qui traite le problème, ou qui est directement lié à l'instance qui traite le problème.

### *Un centre d'information de plus ?*

La Palice l'aurait dit, plus une information est diffusée, plus on a de chances de la trouver. On ne doit pas craindre la redondance de l'information, ni la multiplication des points d'information si ils entretiennent entre eux des relations de complémentarité et de coopération. Une étude récente sur les demandes d'information adressées par le « grand public » aux grands organes de presse propose quelques éléments de réflexion sur la diffusion de l'information : « *Les lieux de l'information pourraient-ils se permettre en quelque sorte d'être « neutres » ? La charge affective ou symbolique qu'ils portent n'est-elle pas aussi importante que l'obtention du renseignement lui-même ? (...) Ne vaut-il pas mieux éviter de rêver à des lieux rationnels, spécialisés et centralisés de l'information et penser plutôt en termes de lieux-relais ? C'est-à-dire de lieux qui possèderaient un ensemble d'atouts (même irrationnels comme le prestige, la proximité, le rapport quotidien, la relation déjà établie de prestation de service), quitte à coordonner ces lieux-relais avec des lieux rationalisés (...). Il semblerait donc important de multiplier les lieux d'accès à l'information en laissant au public le choix de ses relais (bibliothèque, club, école, association, café, etc.).*

14. Cf. l'article de Nicole GIRAUD, *Les Besoins documentaires en milieu rural : l'exemple des Alpes-de-Haute-Provence*, dans ce numéro. Il évoque notamment les atouts d'une bibliothèque centrale de prêt comme relais d'information dans un département de montagne.

15. L'expérience du système Claire à Grenoble (cf. l'article de Brigitte Guyot, *Des minitels dans les bibliothèques ?* dans ce numéro) a montré les difficultés rencontrées par la diffusion d'informations générales dans des bureaux d'accueil spécialisés (DASS, maison du tourisme, etc.).

# R

*L'existence de lieux-relais pourrait avoir pour corollaire de laisser au demandeur le choix de son mode d'accès à l'information (direct ou par intermédiaire), car on voit mal, à l'heure actuelle, comment la majorité du « grand public » pourrait se passer systématiquement d'intermédiaires<sup>16</sup> »...*

Voilà des arguments pour lutter contre la tentation de laisser de côté cet aspect des activités des bibliothèques publiques, en renonçant tout à la fois aux services que cela peut rendre et au moyen d'intégration locale que cela représente. Deux innovations pourraient donner des arguments pour ne pas faire ce que d'autres « feraient » : les CDS et la télématique familiale.

Les CDS se sont placés sur un créneau qui est tout à fait celui des services d'information des bibliothèques publiques, des intermédiaires généralistes : ils redécouvrent les conditions d'une meilleure insertion des bibliothèques publiques dans la vie locale (un réseau dense, l'intérêt de petites unités, des activités conjuguées avec les autres instances

locales, l'utilisation comme relais des groupes constitués, les liens nécessaires entre les différents centres de documentation et d'information, etc.). Ils ne doivent pas pour autant fournir un alibi pour évacuer cette fonction des bibliothèques publiques : au contraire cette expérience — limitée jusqu'à présent (4 CDS) — devrait inciter les bibliothèques publiques à « relever le défi ».

### *La TGP, un train à prendre...*

Le deuxième défi est celui de la « Télématique Grand Public ». L'attitude à avoir face à ce moyen d'information à domicile n'est pas, là non plus, celle de l'effacement et ce pour plusieurs raisons. La première, provisoire (mais pour combien de temps ?) est que ce qui est proposé au public (expérience Minitel), c'est encore pour une large part, une coquille vide, un médium sans beaucoup de message. La question du contenu de ces systèmes reste posée. Par ailleurs, il ne faut pas dans ce domaine, comme dans d'autres, se laisser prendre au piège de tout ou rien. L'implantation de

minitels, ou plus généralement, de systèmes d'informations rapides, chez les particuliers crée une situation de concurrence, et non de substitution.

L'accès familial à des systèmes d'informations télématiques n'exclut pas qu'on en propose aussi l'accès dans des lieux publics. La problématique reste à notre avis la même qu'avec les sources d'information traditionnelles : si la bibliothèque propose des banques de données grand public (accessibles ailleurs), cette offre ne peut à elle seule tenir lieu de service d'information. Une fois encore c'est à la bibliothèque d'apporter un « plus » : la juxtaposition — interactive — entre différentes sources d'informations, la coordination de différentes ressources documentaires. Et cela d'autant plus que semble resurgir avec un slogan comme celui de Prestel<sup>17</sup>, « Tout pour tous », le vieux mythe d'un savoir totalisant et universel et qu'il faut bien nous garder de transférer sur les banques de données ce rêve d'une source d'information unique et autosuffisante.

16. Odile RIONDET, « Grand public et bases de données de presse », dans : *Documentaliste*, vol. XX, n° 6, novembre-décembre 1983, p. 190.

17. Cf. le livre-montage *Quand les bibliothèques offrent Prestel à leurs lecteurs*, dans ce numéro.