

**M**IS EN PLACE en février 1977, dès l'ouverture du Centre Georges Pompidou, le Service des réponses par téléphone de la BPI s'est voulu d'emblée un service d'information documentaire, ouvert à tous gratuitement, encyclopédique, multimédia et non spécialisé, conformément aux principes qui régissent la bibliothèque elle-même.

En effet, une des fonctions de la BPI est d'apporter à chacun, dans tous les domaines de la connaissance, l'information non spécialisée la plus complète, la plus actuelle et la mieux adaptée possible. Pour ce faire, elle dispose d'un fonds de quelque 400 000 volumes, de plus de 2 000 titres de périodiques en accès libre, ainsi que d'un stock d'images (diapositives et films-vidéo), d'enregistrements sonores ou de méthodes de langues. Cette fonction essentielle d'information, sans aucun *a priori* vis-à-vis des préoccupations du public, la BPI se devait de ne pas la réserver à ses seuls lecteurs, localement, mais de l'assurer également à distance grâce au téléphone, auprès de toute personne désireuse de connaître une information qui lui fait défaut.

S'inspirant des modèles anglo-saxons, où le recours à une bibliothèque pour la recherche de renseignements de toute nature, directement ou par téléphone, est une habitude acquise, le Téléphone public d'information (TPI) permet dès lors un autre type d'accès au potentiel d'information que représente la BPI, et cela par un des moyens de communication les plus utilisés, le téléphone.

Mais n'y a-t-il pas quelque paradoxe à vouloir « consulter » la BPI à distance, en passant par un intermédiaire obligé, le bibliothécaire au bout du fil ? Sans contact physique avec le document, pas d'accès direct non plus à son contenu. C'est précisément cet « usage médiatisé » de la bibliothèque (par opposition à un « usage localisé ») et l'accès indirect à un savoir encyclopédique qui font la spécificité de ce service particulier de la BPI.

### QUI EST A L'APPAREIL ?

Le Service des réponses par téléphone fonctionne sur la base d'un échange inégal, puisque le correspondant qui appelle reste, la plupart du temps, inconnu :

seule sa question est prise en compte et sa demande analysée et traitée. Or, si le téléphone est par excellence le médium de la réciprocité, il était intéressant pour les bibliothécaires du service d'interroger à leur tour le public utilisateur afin d'en analyser les caractéristiques et d'en connaître les motivations. Une étude a été effectuée en 1980 par le Service des études et de la recherche de la BPI<sup>1</sup>. S'appuyant sur une enquête réalisée auprès de toutes les personnes ayant appelé entre le 8 mai et le 6 juin, elle a permis de mieux cerner le profil des usagers et leurs pratiques.

### La prédominance des usages professionnels et personnels

De l'analyse des principales motivations des utilisateurs du service se dégagent trois « filières » définies non par le contenu même des questions mais par l'usage qui doit être fait des informations demandées :

- le besoin professionnel;
- la demande liée à la poursuite d'études;
- l'intérêt personnel.

L'usage du service à des fins professionnelles vient en tête avec 44 % des demandes, suivi des appels liés à des centres d'intérêt personnels (36 %) et de ceux motivés par la poursuite d'études (20 %). La comparaison de ces résultats avec ceux de la consultation sur place, qui fait apparaître un ordre inversé des motivations (professionnelle 11 %, personnelle 29 %, études 60 %) est la première marque d'un usage différencié : il y a complémentarité des services rendus, le Service des réponses par téléphone n'est pas un simple prolongement de la BPI.

Si on examine plus précisément la provenance des appels dans chacune des filières, le « paysage » sociologique se dessine. Les appels d'origine professionnelle émanent, dans des proportions égales, de trois secteurs de l'activité économique :

1. 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., épuisé. « L'Information par téléphone », dans : *Communication et langages*, n° 51, 1982, p. 38-54.

- les entreprises culturelles du secteur marchand (librairies, presse, édition);
- les services culturels du secteur non marchand (bibliothèques, écoles, universités, centres culturels);
- les autres activités économiques.

Il est clair que le secteur culturel (marchand ou non marchand), avec les 2/3 des communications professionnelles à lui seul, occupe ici une place hors de proportion avec sa faible représentation dans la population active française : cependant les bibliothécaires, libraires, ou journalistes n'accaparent tout de même pas les lignes téléphoniques. Les résultats de l'enquête sont de nature à apaiser les craintes du personnel du service qui avait l'impression d'une « monopolisation » du téléphone par cette catégorie d'usagers, la seule à se faire reconnaître spontanément. Le cas des bibliothécaires et des documentalistes appelle une autre remarque : eux-mêmes intermédiaires culturels, ils s'adressent à d'autres intermédiaires culturels, leurs pairs. Ainsi s'établit, entre le demandeur final et l'information recherchée, un double relais, qui fonctionne d'ailleurs dans les deux sens.

Ce phénomène de double médiation ne se limite pas aux professionnels de la documentation appelant pour leurs usagers; il s'observe également dans le cas de secrétaires qui appellent pour leur patron, par exemple. De façon moins facile à expliquer, cette situation se retrouve dans les filières personnelle ou d'études, où des amis appellent pour leurs amis, des parents pour leurs enfants, des collègues pour d'autres collègues. A la démarche rationnelle de recherche d'une information se superpose ici un système de relations dans lequel s'inscrit la consultation par procuration.

Les demandes liées à la poursuite d'études proviennent essentiellement d'étudiants. Elles sont destinées, dans leur majorité, à la rédaction d'un mémoire ou d'une thèse dans les domaines de la littérature et des sciences humaines, disciplines également les plus abordées par les étudiants de la BPI. En revanche tous les étudiants qui appellent ne le font pas dans le cadre de leurs études : 4,5 % téléphonent pour un centre d'intérêt personnel. Il s'agit là encore d'un usage différencié par rapport à la bibliothèque où la

proportion d'étudiants s'établit à 60 % du public total, alors qu'elle n'est plus que de 24,5 % au téléphone. L'image de la BPI comme lieu de savoir livresque fortement associé à l'univers scolaire, s'effacerait-elle à mesure que l'on s'éloignerait de la bibliothèque ?

Pour la filière personnelle en tout cas, la majorité des questions correspond à des besoins bien définis : préparation d'une action (voyage, achat, action en justice, etc.) ou désir de connaissance (pour se renseigner sur une maladie, pour lire un écrivain, etc.) moins directement finalisé, même si, à terme, il débouche aussi sur une action.

### Des écarts culturels atténués

Bien que l'accès au Téléphone public d'information soit théoriquement identique pour tous, les pratiques réelles, on s'en doute, sont loin d'être équitablement réparties entre les différents milieux sociaux : on sait que l'accès aux biens culturels, au savoir et aux équipements qui les abritent est inégal. Or qu'en est-il des questionneurs, appelant pour leur usage personnel, c'est-à-dire ceux à qui revient effectivement l'initiative de la demande ?

Trois groupes sociaux arrivent à égalité (environ 20 % des appels chacun) :

- les couches intellectuelles des classes moyennes (enseignants, professions littéraires et scientifiques, artistes, animateurs...);
- les couches techniciennes et administratives des classes moyennes (techniciens, cadres moyens...);
- les classes populaires (ouvriers, employés).

Ce résultat est inhabituel dans les enquêtes sur les comportements culturels, où les classes populaires sont généralement très minoritaires par rapport aux classes moyennes. Même si par ailleurs les membres des classes populaires sont proportionnellement plus nombreux dans la population, il est indéniable que l'usage du téléphone permet, d'une certaine manière, de réduire certains écarts culturels, ou du moins d'en limiter les effets. Cet élargissement des publics à de nouvelles couches sociales est sans doute un effet de la nature même de la relation téléphonique « *qui dispense de l'obligation de déplacement, c'est-à-dire (...) de l'obli-*

*gation de partager en public sa pratique; cette possibilité de se soustraire au regard des autres (...) permet de franchir plus facilement un double barrage qui contribue généralement (...) à l'autoexclusion de certaines catégories sociales de la fréquentation d'équipements culturels ou spécialisés : le sentiment que poser une question revient à avouer une ignorance ou une incompétence, l'appréhension de se trouver isolé au sein de groupes sociaux qui ne vous sont pas familiers »<sup>2</sup>.*

Ainsi, parce qu'il préserve l'anonymat et qu'il est maintenant très largement répandu en France, l'usage du téléphone peut favoriser l'accès à l'information d'un public habituellement peu enclin à recourir aux services d'une bibliothèque.

L'utilisation du service est par ailleurs un phénomène nettement parisien : 70 % des appels proviennent de Paris, 24 % de la région parisienne, ce qui paradoxalement renforce encore l'aspect centralisé des usages de la bibliothèque. Ici joue le facteur-coût, mais pas uniquement. Il est probable que le mode de connaissance du service, par le « bouche à oreille », dans des cercles homogènes, et par publicité dans la bibliothèque elle-même, a touché plus facilement les Parisiens eux-mêmes. D'autre part, ce n'est pas parce que le téléphone abolit les distances qu'il est d'autant plus utilisé que la distance est plus longue. Il est vrai enfin que les demandes par voie postale qui arrivent de toute la France et de l'étranger (30 lettres par mois environ) compensent quelque peu ce phénomène.

### Des récidivistes minoritaires

A côté d'un public nombreux de nouveaux correspondants (58 % appelaient pour la première fois), s'est créé un noyau d'habitues et même de fidèles.

La comparaison avec la bibliothèque met en lumière un usage différent : au lieu des 80 % de gens qui ne viennent pas pour la première fois (les « récidivistes »), on n'en trouve que 42 % au téléphone. Cependant, si on considère chaque filière, on observe des différences importan-

2. Jean-François BARBIER-BOUVET, *Le Lien et le lieu...*, p. 27.

tes : 60 % de récidivistes parmi les appels professionnels contre 70 % de nouveaux correspondants dans les filières études ou personnelle. Le problème du renouvellement des appels est difficile à analyser, mais on peut supposer qu'un appel professionnel a plus de chance d'être répété que les autres; en revanche, un appel lié aux études s'épuisera en une seule fois (une précision bibliographique par exemple) ou sera le préliminaire à une fréquentation effective de la BPI.

## VOUS DÉSIREZ ?

Au vu des questions où se côtoient pêle-mêle de Gaulle et les petites annonces, Kafka et *l'Impatient*, le CILAF et la généalogie, Christine Ockrent et les gardes d'enfants (cf. encadré), on pourrait penser que seul un classement thématique saurait rendre compte de ce foisonnement encyclopédique à l'image des collections de la bibliothèque. Or, cette première approche systématique, portant sur le contenu même des questions, n'apprend pas grand chose, si ce n'est la place prépondérante de la littérature due, entre autres, aux nombreuses demandes d'ordre bibliographique sur les auteurs ou les éditeurs. En fait le même thème peut

induire des démarches et des niveaux de questionnement radicalement différents. C'est par la nature même de la question, qui ne saurait se réduire à son objet, que l'on a pu déterminer trois types de questions :

- les questions d'ordre bibliographique (recherches de références de livres, d'articles, de supports audiovisuels, etc.);
- les demandes de coordonnées (identification d'organismes, adresses, téléphone, y compris le Centre Georges Pompidou);
- les questions pratiques et les questions diverses (renseignements biographiques, historiques, géographiques, grammaticaux, etc.).

## Filières et questions

Ce sont les premières les plus nombreuses, correspondant à une représentation explicite de la bibliothèque comme lieu de dépôt de livres. Même si elles sont importantes, puisqu'elles représentent la moitié des appels, les questions bibliographiques sont loin d'être exclusives : les deux autres catégories de questions se partagent l'autre moitié (coordonnées 28 %, pratiques et diverses 23 %) et correspondent à une représentation de la bibliothèque comme lieu de dépôt de savoir, se

référant aux livres en tant que contenu et non plus seulement en tant que support. On retrouve ici la typologie des informations telle que la définit M. Beaudiquez<sup>3</sup>, qui distingue l'information directe, fournissant une réponse immédiate, autonome, utilisable telle quelle, de l'information indirecte, immédiate ou différée, fournissant non plus la réponse mais l'accès possible à la réponse, c'est-à-dire une référence (qu'il s'agisse d'un relais support ou d'un relais organisme). Existe-t-il un rapport entre la motivation de l'appel, telle qu'elle a été définie par les filières, et la nature de la question posée ? La corrélation entre ces deux paramètres fait apparaître quelques points forts : la majorité des appels professionnels (60 %) et de ceux liés à la poursuite d'études (65 %) se rapporte à des questions d'ordre bibliographique, tandis que les questions pratiques et diverses (41 %) et, dans une moindre mesure, les demandes de coordonnées (32 %) sont proportionnellement plus nombreuses dans la filière personnelle. Ces résultats sont sans surprise : l'image du libraire à la recherche d'une référence, de l'étudiant complétant une bibliographie ou du particulier recherchant une liste d'adresses correspond bien à l'idée qu'on peut se faire d'un service de réponses par téléphone de caractère encyclopédique s'appuyant sur une bibliothèque perçue à la fois comme dépôt de livres ou dépôt de savoir.

L'intérêt de ce croisement est ailleurs : on découvre parallèlement que si certaines combinaisons sont plus fréquentes que d'autres, toutes les situations sont possibles et toutes sont effectivement pratiquées (les étudiants à la recherche d'un renseignement pratique, les « particuliers » en quête de références d'ouvrages, les « professionnels » à la recherche de coordonnées).

La polyvalence des usages sociaux de la consultation à distance apparaît donc comme un de ses traits caractéristiques. L'examen plus approfondi des appels reçus permet de mieux cerner la logique des comportements.

## Quelques questions

- *Quelle est la signification du mot « Pequeu » ?*
- *Formalités pour l'inscription d'une nouvelle radio libre ?*
- *Adresses de centres de documentation sur les matières plastiques ?*
- *Possédez-vous des articles de presse et avez-vous des diapositives sur les fêtes foraines ?*
- *Quelle est la date de parution du « Journal » de Kafka et dans quelles éditions peut-on le trouver ?*
- *Bibliographie sur le travail des enfants en France ?*
- *Quel est l'éditeur de « Zola photographe » ?*
- *Peut-on trouver « L'Illustration » à la BPI ?*
- *Biographie de Christine Ockrent ?*
- *Avez-vous un dossier de presse sur le Musée d'Orsay ?*
- *Adresses de gardes d'enfants ?*
- *Où peut-on suivre des cours de photographie ?*
- *Avez-vous des articles de presse sur le retour de la coquetterie masculine ?*
- *Explication de la « Trouée héroïque » ?*
- *Quel est le prix des libraires 84 ? Quels sont les prix littéraires en poésie ?*
- *Renseignements sur l'Office du vin ?*
- *Peut-on quand même encaisser un chèque après la mort du signataire ?*
- *CILAF : signification de ce sigle ? Adresse ?*
- *Avez-vous des livres sur la généalogie ?*
- *Auteur et éditeur du livre : « Vive le président » ?*
- *Quelle est l'adresse de l'Ecole nationale du cirque ?*

3. Marcelle BEAUDIQUEZ, *Guide de bibliographie générale : méthodologie et pratique*, Munich, Saur, 1983, p. 31.

## Les questions bibliographiques

Elles relèvent de plusieurs attitudes différentes : elles peuvent porter sur le fonds lui-même de la bibliothèque, préparant une venue éventuelle : « Qu'avez-vous sur tel sujet ? » ou « Avez-vous tel document ? » Il s'agit ici d'une forme préliminaire de fréquentation de lieu plus que d'une forme indirecte de consultation. L'utilisateur veut s'assurer à l'avance qu'il n'effectuera pas un déplacement inutile, rationalisant au maximum sa démarche, à la fois précise dans son objet et préméditée dans son exécution (9 % des appels).

Si elles ne sont pas liées explicitement à la préparation de la venue à la BPI, elles correspondent à une demande plus classique de références bibliographiques, déconnectée du lieu de consultation parce que son enjeu est ailleurs. Ce sont les questions du type « Qu'est-ce qui existe sur... ? » qui ne portent pas seulement sur des livres, mais aussi sur des articles de presse, des supports audiovisuels, des émissions de radio ou de télévision (14 % des appels).

La catégorie la plus nombreuse (26 % des appels) comprend des demandes d'identification d'ouvrages dont on ne connaît que partiellement les références : que ce soit pour le lire, l'acheter, l'offrir ou le citer, il faut combler l'ignorance d'un des trois éléments fondamentaux, l'auteur, le titre ou l'éditeur. Il s'agit en général d'une équation à une inconnue (l'éditeur), mais parfois à trois inconnues ; dans ce cas, la recherche devient problématique (« un livre dont on a parlé à la télévision sur tel sujet... ») et fait davantage appel à la mémoire ou à la culture des bibliothécaires qu'aux instruments de recherche traditionnels. Ces questions, heureusement, restent rares.

## Les demandes de coordonnées

Représentant au total 28 % des appels, ces demandes concernent des adresses de tous ordres (revues, organismes, associations...) ainsi que des renseignements pratiques sur des organismes (signification d'un sigle, fonctionnement, activités, etc.). Dans ce cas, le service est sollicité pour des informations non plus sur les

livres mais à partir des livres. Là encore, il faut distinguer deux démarches :

- la demande de simples renseignements comme les coordonnées d'un organisme dont on connaît déjà le nom (« Quelle est l'adresse de l'École nationale du cirque ? ») ou des indications plus générales (« renseignements sur l'Office du vin ») ;
- la demande d'une information à plusieurs niveaux : identification préalable, puis localisation d'organismes spécialisés dans un domaine donné (« adresses d'associations contre le bruit »).

La demande de renseignements semble à première vue être davantage du ressort de l'annuaire téléphonique, ou directement de l'organisme concerné. Le service

est alors considéré comme une source unique d'orientation téléphonique, où l'on peut confier à d'autres la recherche du renseignement. Solution de facilité ? Ce n'est pas si simple, car l'adresse d'une nouvelle revue, d'un organisme public ou d'une association marginale ne se trouvera pas forcément dans l'annuaire : il s'agit ici de sélectionner la meilleure source possible d'information et cela relève bien de la compétence du bibliothécaire à qui on délègue la recherche.

La demande d'informations à plusieurs niveaux concerne des domaines très diversifiés (culturel, scolaire ou social). C'est parmi ces appels que l'on rencontre le plus de personnes ayant compris la nature encyclopédique et la

## 7 ans de questions

*Un relevé systématique des questions permet de suivre dans ses grandes lignes l'évolution de la demande du public depuis près de 7 ans, bien que la grille actuelle d'analyse n'ait été mise en place qu'en 1980, lors de l'enquête.*

*Dès l'ouverture, la diversité des préoccupations du public s'était manifestée, révélant l'existence et l'ampleur des besoins en matière d'information non spécialisée ; les principales catégories de questions apparaissaient déjà.*

*En 1977, les questions portant sur les fonds de la BPI dominaient nettement, suivies par les demandes d'informations générales sur le fonctionnement, l'organisation et les activités de la bibliothèque et du Centre G. Pompidou. A elles seules, ces questions représentaient plus de la moitié des appels, ce qui n'était pas surprenant puisque l'ouverture du Centre était récente. Les autres renseignements bibliographiques, identification ou bibliographies thématiques sans lien avec le fonds de la BPI, représentaient 1/5<sup>e</sup> des questions. Ajoutées au premier groupe, elles font monter le nombre des questions bibliographiques à près des 2/3 du total.*

*Les demandes d'adresses, en revanche, ne s'élevaient même pas à 10 % et le reste se répartissait entre les questions diverses. Si on compare ces données à celles de 1980, on constate que la demande de coordonnées n'a cessé d'augmenter, au détriment des questions sur le Centre G. Pompidou (qui sont tombées à 5 %), même si le total du groupe « demandes de coordonnées » a peu varié (27,8 % en 1977 et 28 % en 1980). Les questions d'ordre bibliographique restent toujours dominantes, avec néanmoins une tendance à la diminution des questions portant sur le fonds de la BPI et l'émergence d'une catégorie nouvelle, les demandes d'articles de presse sur des sujets d'actualité.*

*Depuis 1980, la répartition par genre de questions reste stable avec toutefois une progression des demandes de coordonnées et des questions bibliographiques.*

*En outre, le nombre des questions traitées s'est considérablement accru, passant d'une moyenne quotidienne de 48 en 1980 à 82 en 1983, ce qui représente un volume de plus de 1 000 questions par mois, la période d'activité la plus intense se situant toujours entre octobre et février.*

Répartition des questions par genre

	1980	1981	1982	1983
questions bibliographiques	46,5	44,1	45,9	48,2
demandes de coordonnées	30,2	34	34,9	35,6
questions pratiques et diverses	23,3	21,9	19,2	16,2

fonction polyvalente du Téléphone public d'information.

## Questions pratiques et questions diverses

Dans cette troisième catégorie de demandes on a pu distinguer malgré leur variété, quelques groupes homogènes de questions :

- les questions d'ordre biographique (recherches de dates de naissance, de repères chronologiques sur des personnages historiques ou des personnalités vivantes);

- les questions portant sur la langue (précisions grammaticales, signification de mots, étymologie, traductions, recherche d'attribution de citations);

- les questions à enjeu pratique, dont la destination utilitaire ne fait en général aucun doute (« formalités pour l'inscription d'une radio libre »);

- les questions ponctuelles qui présentent des analogies avec les jeux radiophoniques par leur caractère encyclopédique et anecdotique et par leur apparente gratuité (« combien de kilogrammes de pétales de roses pour un gramme d'essence ? »). Et, de fait, un nombre non négligeable de ces appels correspond à des questions de concours.

Les différentes catégories de demandes peuvent du reste se combiner entre elles : une question bibliographique sera complétée par une recherche de localisation, c'est-à-dire de coordonnées (« Où trouver les discours de de Gaulle en 1962 ? »); à une question d'ordre pratique s'ajoutera une demande d'articles de presse, c'est-à-dire de références bibliographiques (« date de la loi sur les femmes dans la publicité et articles de presse »).

---

## DE L'AUTRE CÔTÉ DU TÉLÉPHONE

Comment le service répond-il à cette demande ? Il faut reprendre ici la distinction entre la réponse directe et le relais pour accéder à la réponse, elle est tout à fait fondamentale pour comprendre le processus et les moyens mis en œuvre pour répondre à la demande du public. La nature même de la question appelle en effet des types de réponses différents. Quand le renseignement désiré

correspond au stade final de la demande (« date de naissance de Patrick Sébastien » ou « adresse de l'École nationale du cirque »), ce qu'on attend ici ce n'est pas la référence du document qui contiendrait la réponse mais, directement, la réponse elle-même. Dans ce cas, le service est considéré comme détenteur du savoir, comme un service de renseignements.

Si l'objet de l'appel n'est pas la connaissance elle-même mais l'accès possible à la connaissance, correspondant à un stade intermédiaire à la demande (« bibliographie sur le travail des enfants », « Où consulter une thèse ? », « formalités pour l'inscription d'une radio libre »). Ce qu'on attend du service, ce n'est pas nécessairement une réponse, mais une orientation (référence d'un ouvrage ou d'un article, coordonnées d'un organisme auquel s'adresser, banque de données à consulter). Dans ce cas, le service est considéré comme médiateur de savoir, comme un service de références et d'orientation.

## Téléphone et banque de données

Si on fait ici un rapprochement avec cet autre mode d'accès délocalisé à l'information qu'est l'interrogation d'une banque de données, on est d'abord frappé par des ressemblances de nature : il s'agit, dans l'un et l'autre cas, de la consultation à distance d'un stock de savoir qui tend à la totalité, pour une information immédiatement disponible.

Cependant, banques de données et téléphone ne sont pas assimilables du point de vue de leur usage. Le recours au Téléphone public d'information qui ne requiert aucun code d'accès particulier (procédure spéciale, vocabulaire déterminé) donne lieu en revanche à une relation avec une personne. Dès lors, le demandeur n'a pas à se soucier du « calibre » de sa question et peut rester dans le flou ou l'imprécision : c'est le bibliothécaire qui, par ses relances, traduira la demande réelle, en négociera la précision et la reformulera en termes opératoires pour la recherche dont il aura déterminé le niveau. Par exemple, une question du type « Je voudrais des renseignements sur les métiers d'art » recouvre en fait une de-

mande précise sur des cours du soir en vue d'une formation au métier de ferronnier.

L'échange téléphonique, par le dialogue qui s'instaure entre les deux partenaires de la communication, permet l'ajustement permanent et réciproque entre la question et la réponse. La possession d'un code d'accès cesse d'être un obstacle pour le public, puisqu'il revient au bibliothécaire seul, qui a la maîtrise des instruments de la recherche. Ainsi peuvent être traitées des demandes qu'aucune banque de données n'aurait pu absorber, faute de formulation adéquate ou de précision. Au téléphone la stratégie de la recherche s'inscrit aussi dans cette possibilité de relation qui privilégie un service « sur mesure » plutôt que « prêt à porter ».

## Les collections de référence

Pour répondre aux demandes de ses correspondants, Public-Info dispose de plusieurs sources : les ouvrages de référence propres au service, le fonds lui-même de la BPI, la documentation complémentaire élaborée à partir du dépouillement de la presse.

Le fonds d'ouvrages de référence interne du service, constitué dès 1977, comprend les divers catalogues de la BPI, des instruments purement bibliographiques, des répertoires d'informations ponctuelles et immédiates, soit quelque 300 titres occupant une vingtaine de mètres linéaires de rayonnages. Les principaux secteurs couverts sont l'édition courante française, la presse, les organismes (bibliothèques, centres de documentation, librairies, centres de recherche et universités, organisations internationales, sigles, administrations), Paris et la région parisienne (tous les guides pratiques), la vie quotidienne, les biographies, la langue, la littérature, les arts, les spectacles.

En fait les démarches de recherche recourent en général la typologie des questions : à une demande d'information directe correspondra une recherche à partir des répertoires fournissant des renseignements autonomes (dictionnaires, encyclopédies, annuaires, guides pratiques, etc.) où sont immédiatement accessibles une définition, une précision historique, une adresse, une notice biographique, une statistique... Pour une demande de référence de document, la recherche sera

faite soit à partir des catalogues de la BPI, soit à partir des autres instruments bibliographiques.

Les instruments de référence du service ne suffisent pas toujours : il faut alors poursuivre la recherche sur les rayons de la bibliothèque ou s'informer auprès des services internes compétents. Dans ce cas, la réponse fournie sera quelque peu différée. Il s'agit souvent de consulter, dans le secteur de l'information générale (le « O »), les catalogues de grandes bibliothèques, les bibliographies rétrospectives, les bibliographies étrangères, mais aussi de rechercher une donnée figurant dans un ouvrage du fonds, ou de se faire préciser auprès des responsables des secteurs d'acquisition si tel document a été récemment acheté.

Le niveau des questions et des réponses fournies reste celui de la vulgarisation, privilégiant le renseignement moyen par rapport au renseignement savant. Cependant des demandes plus spécialisées — c'est le cas notamment de certaines demandes arrivant par courrier — exigent des références de niveau scientifique. Le service a alors recours à l'interrogation de banques de données pour fournir sa réponse, mais, le plus souvent, le demandeur sera orienté, soit vers le service télématique de la BPI, soit vers un organisme extérieur plus compétent dans la spécialité concernée. Nous reviendrons plus loin sur cette fonction d'orientation.

## Un outil polyvalent

D'après l'évolution de la demande, on a pu observer que très vite les questions ont largement débordé le domaine strictement bibliographique pour s'ouvrir sur des secteurs plus directement liés à l'actualité et à la vie pratique, soulignant par là-même la fonction polyvalente du téléphone. Pour répondre avec plus d'efficacité et de précision à ces demandes, il a fallu compléter les sources d'information livresques par une documentation plus à jour, capable de repérer des informations difficiles à retrouver dans les usuels disponibles. À partir du dépouillement de quelques journaux et autres périodiques (cf. liste en annexe 3), des fichiers d'adresses, de sigles, de revues, de biographies et de données factuelles ont commencé à être constitués, complétés par des dossiers de presse couvrant l'en-

semble des domaines. Or, l'accroissement de la demande et l'augmentation parallèle de la charge du travail documentaire ont nécessité l'élargissement de l'équipe initiale (4 personnes) qui est passée en 1979 à 10 personnes<sup>4</sup>. La documentation, traitée par un plus grand nombre de personnes, outre son augmentation rapide en volume, a très vite posé des problèmes d'organisation, de sélection, de cohérence interne et d'accès.

Un nouvel outil de travail, mieux adapté à une gestion commune, visant à plus de cohérence dans sa conception et à plus de souplesse dans son utilisation, a été mis en place. Il s'agissait que l'information collectée et traitée par des personnes différentes aille alimenter un instrument unique, auquel chacun, dans le service comme à l'extérieur, puisse avoir accès.

L'instrument documentaire, élaboré manuellement et en commun, comprend :

- un fichier général de données entrées par ordre alphabétique de mots matières;
- des fichiers signalétiques d'organismes, de revues, de biographies, de prix, classés par ordre alphabétique de dénominations et reliés au fichier général par des renvois aux mots matières.

4. Comme tout le personnel professionnel de la BPI, celles-ci consacrent 30 % de leur temps aux tâches de service public. De plus, en 1984, 6 de ces personnes travaillent à temps partiel. La participation au service public, même s'il constitue un enrichissement nécessaire, ne facilite pas, par l'émiettement de l'emploi du temps qu'il entraîne, l'organisation et la gestion quotidiennes du service.

La recherche dans cet ensemble de fichiers peut donc se faire par un double accès, au nom et au sujet. Le fichier biographique est complété par des classeurs contenant des coupures de presse sur les écrivains, les artistes, les acteurs et metteurs en scène. Certains thèmes sont développés par des dossiers de presse où sont conservés les articles.

Le vocabulaire employé a été calqué sur celui de la liste d'autorité matière de la BPI avec des simplifications (monuments de Paris entrés directement sous leur nom, par exemple); des notions nouvelles ont été introduites (« Grand Louvre », « mécénat industriel », « vidéo-clips ») et les renvois multipliés : en effet les termes employés dans la formulation des questions sont multiples, qu'il s'agisse de synonymes, de sigles ou d'abréviations (« sponsoring », « Medec », « franchising »). Un système de sous-ventes de forme facilite les recherches dans les fichiers (cf. annexe 2).

Les critères de sélection des données sont la nouveauté, l'actualité et la complémentarité; elles correspondent au contenu des divers ouvrages de référence qu'elles actualisent : on entrera ainsi une notice nécrologique, les coordonnées et la description d'une nouvelle revue, la disparition d'un organisme, une nomination nouvelle, la date d'un événement, d'une manifestation temporaire, le dernier prix littéraire, des références d'articles, des émissions de radio et de télévision, des ouvrages récents, etc.

# R

Les tâches documentaires du service consistent donc, quotidiennement, à sélectionner l'information utile, à indexer et à entrer les données dans les fichiers<sup>5</sup>, à intégrer les articles dans les dossiers de presse thématiques. L'actualisation des données et l'élimination des informations périmées sont également un travail essentiel, mais aussi le plus difficile à mettre en œuvre. Il s'agit d'abord de disposer d'une information toujours à jour (vérification des coordonnées notamment), ensuite d'éviter un engorgement des fichiers qui les rendrait vite inutilisables (il n'est pas question de mettre en service un quatrième fichier rotatif).

## Les dossiers de presse

Le choix des dossiers de presse thématiques à constituer ou à suivre répond au même souci de ne pas faire double emploi avec ce qui se fait ailleurs<sup>6</sup>, mais au contraire de combler certaines lacunes : elles existent par exemple dans le domaine culturel où l'actualité littéraire, cinématographique, artistique, télévisuelle ou journalistique, telle qu'elle est reflétée par la presse, est peu ou mal cernée. C'est le cas aussi pour certains phénomènes de société ou de mode dont la presse se fait l'écho. Il est souvent difficile d'en retrouver les références car aucun centre de documentation, ni aucune banque de données, n'en conserve actuellement systématiquement la trace. Aussi est-ce dans ces secteurs que seront conservés et indexés en priorité les articles en vue de constituer ces outils documentaires originaux que sont les dossiers de presse.

Leur diffusion se fait de plusieurs manières :

– par téléphone, en communiquant les références des articles qui pourront ensuite être consultés à la BPI ou dans une autre bibliothèque;

5. Le fichier est alimenté par des fiches (10 x 20 cm) sur lesquelles sont portées des mentions manuscrites ou collées des coupures de presse où figure l'information utile.

6. Par exemple, l'actualité politique, économique ou sociale n'est pas prise en compte pour des dossiers de presse, puisque la Documentation française fait déjà ce travail et que les références des articles sont disponibles dans PAPYRUS (BIPA).

## Dossiers de presse : hit parade 1984

- *La Villette.*
- *Les radios libres.*
- *Le Grand Louvre.*
- *Le SIDA.*
- *Le Festival de Cannes.*
- *Le prix du livre.*
- *Le câble.*
- *Loi sur la presse.*
- *La mort.*
- *Les « Carmen ».*

– par des photocopies de certains dossiers, mis à la disposition du public de la BPI dans les bureaux d'information et en salle d'actualité (quelques uns sont d'ailleurs élaborés en collaboration);

– par une consultation (limitée) sur place, pour des articles conservés mais non constitués en dossiers;

– une diffusion interne existe également, sous la forme d'une revue de presse quotidienne (articles sur le Centre G. Pompidou, la BPI, les expositions, la politique culturelle, la politique du livre);

– grâce enfin à la télématique, par une sélection de références d'articles sur des thèmes d'actualité, figurant dans un magazine vidéotex accessible sur Minitel.

## POSITIONNEMENTS

### Tpi/Bpi

Dirigé vers l'extérieur, instrument de la consultation de la BPI hors de la BPI, le Service des réponses par téléphone ne tourne pourtant pas le dos au reste de la bibliothèque.

L'ensemble cohérent formé par la documentation et les instruments de travail élaborés par le service (fichiers et dossiers de presse) sont à la disposition des autres services, la Salle d'actualité et l'animation notamment, pour leur travail interne. Par ailleurs, le Service de réponses par téléphone utilise largement les compétences des autres services et les collections de la BPI, on l'a vu précédemment.

Du côté du public également, on peut observer des liaisons bilatérales. Comme on l'a dit plus haut, une partie des demandes adressées au TPI concernent les col-

lections de la bibliothèque et ne sont qu'un préambule à la consultation sur place. Le trajet inverse n'est pas immédiat pour le public : le Service des réponses par téléphone n'apparaît pas « physiquement » dans les espaces publics; le passage de la consultation du TPI nécessite la médiation des bureaux d'information. Chaque fois que ceux-ci sont sollicités pour une question qui relève manifestement de la documentation du service, ils peuvent proposer une consultation « en ligne »<sup>7</sup>, dans les limites des heures d'ouverture de celui-ci, sinon ils se contentent de donner le numéro de téléphone. D'autre part, d'après l'enquête de 1980, 15 % des personnes utilisant le TPI en avaient eu connaissance par les bureaux d'information (oralement ou par affiche). Est également à verser au compte de l'apport du Service des réponses par téléphone à la consultation sur place, la diffusion de certains de ses dossiers de presse dans divers points publics de la bibliothèque.

## Une place dans le paysage documentaire

Une des préoccupations du service a toujours été une meilleure connaissance des ressources disponibles. Cette attention à l'environnement documentaire, très mouvant et évolutif, permet, nous l'avons vu, d'orienter les choix et de préciser, en procédant par approximations successives et par élimination, les créneaux dans lesquels le Téléphone public d'information peut trouver sa place. En fait, la difficulté réside dans la notion de *service non spécialisé et encyclopédique*, par opposition à la spécialisation de la plupart des centres de documentation, qui visent à l'exhaustivité dans le domaine qu'ils couvrent. Si le service répond à toutes sortes de questions, il n'a pas vocation à les assumer toutes, notamment celles qui relèvent par leur degré de spécialisation, de la compétence d'organismes eux-mêmes spécialisés.

7. Aux heures d'ouverture du service, une ligne intérieure est réservée aux communications entre les bureaux d'information et le Service des réponses par téléphone. Cela concerne, en moyenne, une demi-douzaine de questions par jour.

C'est pourquoi la fonction de « tri » et d'orientation vers la source la plus appropriée est aussi une des caractéristiques du service : ce qu'on attend du bibliothécaire c'est qu'il soit à l'instar du « *reference librarian* » anglais, capable non seulement de savoir comment, mais également où retrouver l'information.

Dans cette perspective, des visites de centres de documentation ont été effectuées, de façon systématique au début, puis ponctuellement, sur un sujet donné. La connaissance directe des fonds, de l'accès, de la spécialité, permet une meilleure orientation, en fonction du demandeur lui-même : il est très important en effet de ne pas le renvoyer vers un organisme d'où il sera refoulé. Chaque centre visité a fait l'objet d'une fiche descriptive détaillée, que l'on peut consulter dans le fichier des organismes.

Des guides d'orientation ont d'autre part été constitués, donnant une sélection d'adresses sur un sujet déterminé (les femmes, les immigrés, le théâtre).

Un autre répertoire, plus important, qui recense une centaine de centres de documentation scientifique et technique, est paru en 1982, à partir d'une enquête réalisée auprès de ces centres. Il est utilisé aussi bien au téléphone que dans les bureaux d'information de la BPI.

Compte tenu de cette fonction essentielle d'orientation, le service des Réponses par téléphone s'insère donc, en tant que service non spécialisé dans le réseau documentaire. A ce titre, il a été sollicité pour participer à la collecte des données du projet ORIADOC (Réseau national d'orientation et d'accès aux sources d'information et de documentation) en Ile-de-France.

### Et la télématique ?

Il est évident que l'existence de fichiers automatisés de données, d'adresses, de références, de renseignements pratiques, accessibles en conversationnel et destinés au grand public, modifiera dans un avenir proche (ou modi-

fié déjà) pour le public comme pour les institutions, les modes d'accès à ce type d'informations : usage privatif, à domicile, ou usage médiatisé dans des lieux publics, comme le préfigurent les systèmes de Vélizy, Grenoble ou Nantes, ou l'interrogation de certaines bases à la BPI.

S'il convient de tenir compte de cette situation, elle ne remet pas en cause pour un *service médiateur* tel que « Public-Info » la logique des démarches d'accès à l'information : il faudra toujours, en amont, sélectionner la meilleure source possible, quel que soit le support, pour répondre à la demande du public. A la consultation d'un ouvrage se substituera simplement l'interrogation en ligne d'une banque de données. Il s'agit d'intégrer ces nouveaux instruments de référence, soit pour les utiliser directement, soit pour réorienter les correspondants, soit pour produire des données pouvant alimenter une base « grand public ».

#### *Utilisation directe et orientation*

D'ores et déjà, *l'annuaire électro-*

R

nique, disponible sur le Minitel, permet de vérifier adresses et numéros de téléphone de façon plus fiable que l'annuaire papier. Quant aux instruments bibliographiques susceptibles de remplacer une recherche manuelle, on peut citer notamment la *base catalographique de la BPI*, bientôt accessible en ligne, pour le personnel (fin 1984), *le fichier du CCN*, permettant la localisation des périodiques et fournissant les coordonnées de la bibliothèque où ils sont conservés; à plus long terme, la *base ORIADOC*, qui recensera toutes les sources d'information et de documentation, ou le catalogue des *Livres disponibles*. L'actualisation rapide des données dans ces fichiers constitue un atout indéniable car il dispensera d'un certain nombre de tâches de mises à jour dans le fichier manuel.

La réorientation vers le service télématique de la BPI ne se fait actuellement que de façon ponctuelle pour quelques questions très spécialisées. L'apparition de bases donnant des informations de type encyclopédique ou pratique ou des références non spécialisées, mises à la disposition du public dans les bureaux d'accueil de la BPI, impliquera une meilleure articulation avec ce service.

#### **Production : « BPI références »**

Cette liaison a été effective pour l'élaboration d'un produit télématique spécifique en vidéotex : « BPI références ». Le programme est actuellement accessible par le Minitel sur le serveur SEVIL du Musée de la Villette, qui en as-

sure la partie ingénierie. Les données sont fournies par le service des Réponses par téléphone. Il s'agit chaque mois de proposer, sur dix thèmes d'actualité, de 8 à 12 références constituées d'adresses, de signalements d'ouvrages récents, de dates de manifestations, mais surtout d'articles de presse ou de périodiques de vulgarisation (*La Recherche, Esprit, Magazine littéraire*).

Deux numéros spéciaux ont été consacrés l'un à la poésie, l'autre à la musique, à l'occasion des journées nationales des 22 mars et 21 juin. Ces dossiers, comprenant des titres de revues, des adresses, essentiellement de bibliothèques, de librairies ou d'éditeurs ont été rassemblés par les responsables des domaines concernés de la BPI, en collaboration avec Public-Info.

Certes, il faudra attendre quelque temps avant de pouvoir mesurer l'impact réel sur le public de ce type de service (nombre d'interrogations). Le choix des thèmes, en tout cas, correspond à des demandes effectives (et répétées) reçues par téléphone.

Cette première expérience d'informatisation et de diffusion d'une sélection des données entrées quotidiennement, donne des éléments de réponse à la question plus générale de l'informatisation des fichiers manuels : compte-tenu des moyens en personnel, du volume tout à fait maîtrisable des informations collectées chaque jour et de la souplesse d'utilisation du fichier manuel, il ne semble pas raisonnable d'envisa-

ger, à l'heure actuelle, une informatisation systématique, même partielle, des fichiers. En revanche, la production et la diffusion, grâce à la télématique, de petits dossiers documentaires, fournissant à la fois adresses, références d'articles, d'ouvrages, d'émissions ou de manifestations, sur des sujets très limités puisés dans l'actualité, répond à un besoin qui s'exprime non seulement au téléphone, mais aussi à la BPI, à travers les demandes du public : la télématique, dans ce cas, constitue un moyen privilégié de diffusion à l'intérieur, comme à l'extérieur de la BPI.

#### **Un service d'une autre nature**

On peut alors se demander quel sera l'avenir du Téléphone public d'information, dans un contexte où se multiplient sources d'informations et services, directement accessibles sur le Minitel ? Qui aura encore l'idée, à l'ère télématique, de prendre son téléphone pour obtenir d'un tiers un renseignement ou une référence ?

Puisqu'on a parlé de "consultation" par téléphone, pourquoi ne pas risquer ici une comparaison avec le secteur médical ? Dans le domaine de l'information et de la documentation, le service par téléphone serait ce généraliste, dont le rôle consiste à établir un diagnostic, quel que soit l'état du patient, à l'aide de ses connaissances et de son savoir faire, mais aussi grâce au dialogue qui s'instaure : il peut dès lors soit traiter directement le patient, soit l'orienter vers un spécialiste. Le "bon" généraliste sera celui qui se tiendra informé des nouvelles techniques thérapeutiques, saura choisir le spécialiste le plus compétent, tout en restant à l'écoute du patient, avec lequel il aura une relation privilégiée.

On reconnaît, à travers cette image, quelques-unes des caractéristiques, évoquées plus haut, du Téléphone public d'information :

- une source d'information polyvalente, basée sur une relation entre le correspondant et le bibliothécaire, à qui est déléguée la recherche (usage médiatisé);
- des réponses modulées selon la demande définie et précisée au cours de l'échange téléphonique, fournissant soit le renseignement recherché, soit une référence, soit une orientation (ou les trois à la fois);
- la prise en compte de l'envi-

ronnement documentaire (qu'il s'agisse de la BPI, des centres de documentation, des banques de données spécialisées ou des bases télématiques "grand public") pour faire évoluer le service vers des formules adaptées à l'offre et à la demande;

– un accès spécifique (le téléphone) qui n'interpose pas de préalable culturel supplémentaire et permet un élargissement des publics.  
C'est en raison même de l'abondance des sources d'information, des plus traditionnelles aux plus

sophistiquées, reflet de la diversification des besoins, que le rôle d'orientation deviendra essentiel : mettre à la disposition du public un moyen simple et rapide de s'informer sur ce qui lui convient le mieux, dans la multiplicité des possibilités qui s'offrent à lui.

## ANNEXE 1

### Fiche anthropométrique

« PUBLIC-INFO » – Service des Réponses par téléphone de la BPI

Tél. : 278.16.48.

Ouverture : lundi, mercredi, jeudi, vendredi 13 h-17 h.

(En dehors de ces heures, répondeur-enregistreur)

**Personnel :** 10 personnes (dont 6 à temps partiel), participant au service public pour 30 % du temps de travail.

**Statut :** conservateur, bibliothécaires adjoints ou contractuels (A et B).

**Formation :** INTD (2), CAFB (4), IFP (1), 3<sup>e</sup> cycle documentation (2).

**Fonds documentaire :** environ 300 titres

#### Classement de la documentation

– 3 fichiers rotatifs pour fiches 150 × 100

· un fichier circulaire WALLER (ONC)

capacité 10 000 fiches

· 2 plateaux ROTADEx (cardmaster table Ø 95) avec 2 bureaux à échancrure (Daniel)

capacité 20 000 fiches chacun

– 1 colonne de rangement tournante pour dossiers (Dailem) (5 étages)

– Rayonnages BPI

#### Installation téléphonique

– 3 postes Intercom B 75 BARPHONE avec attente musicale (3 lignes groupées PTT)

– 1 répondeur enregistreur POLYDICT 900 équipé d'un distriphone 3 lignes réseau

– 1 poste interne réservé aux appels des visiteurs de la BPI par l'intermédiaire des bureaux d'information

– 1 Minitel

#### Nombre de questions reçues en 1983

	Total	Moyenne quotidienne
Janvier	1 526	95,3
Février	1 238	88,4
Mars	1 359	75,5
Avril	1 220	76,2
Mai	931	71,6
Juin	1 104	61,3
Juillet-Août	922	61,4
Septembre	1 511	83,9
Octobre	1 454	96,9
Novembre	1 540	102,6
Décembre	1 341	95,7
Total année :	14 146	Moyenne : 82,6

## Un système de vedettes de forme

Pour faciliter les recherches qui doivent être menées rapidement dans des fichiers volumineux, on a mis au point un système de subdivisions de forme. Celles-ci, dont la liste complète figure ci-dessous, représentent les aspects les plus fréquents sous lesquels un sujet peut être envisagé (manifestations temporaires, centres de documentation, filmographie, etc.).

La codification chiffrée utilisée assure un ordre constant des subdivisions dans les différentes vedettes matières et permet un accès direct à l'aspect particulier d'un sujet, sans avoir à parcourir l'ensemble des fiches placées sous la vedette considérée.

On ira ainsi, par exemple, directement à « Médecine 9 » dans le fichier général pour trouver des informations disponibles sur les émissions médicales à la télévision.

RUBRIQUES DE FORME	CODES	CORRESPONDANCE FICHES*
<i>CENTRES DE DOCUMENTATION</i> <i>Centres de documentation spécialisés</i> <i>Bibliothèques spécialisées</i>	1	<i>Fichier adresses</i>
<i>ORGANISMES PROFESSIONNELS</i> <i>Syndicats professionnels</i> <i>Chambres syndicales</i> <i>Associations professionnelles</i>	2	<i>Fichier adresses</i>
<i>ORGANISMES DIVERS</i> <i>Association — Amicales</i> <i>Fédérations — Organisations</i>	3	<i>Fichier adresses</i>
<i>ORGANISATIONS INTERNATIONALES</i>	30	<i>Fichier adresses</i>
<i>MUSÉES</i>	4	
<i>LIBRAIRIES SPÉCIALISÉES</i>	5	<i>Fichier librairies et éditeurs</i>
<i>GALERIES</i>	50	
<i>ÉDITIONS ET COLLECTIONS</i>	6	<i>Fichier librairies et éditeurs</i>
<i>REVUES</i>	7	<i>Fichier revues</i>
<i>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES</i> <i>Ouvrages — Numéros spéciaux</i> <i>Documents — Brochures</i>	8	
<i>ARTICLES DE PRESSE</i>	80	
<i>BANQUES DE DONNÉES</i>	800	
<i>ÉMISSIONS TV</i>	9	
<i>ÉMISSIONS RADIO</i>	90	
<i>VIDÉO</i>	91	
<i>FILMOGRAPHIE</i>	10	
<i>ICONOGRAPHIE</i>	100	
<i>CARTOGRAPHIE</i>	101	
<i>DIAPPOSITIVES</i>	102	
<i>PHOTOGRAPHIE</i>	103	
<i>CARTES POSTALES</i>	104	
<i>THÉÂTRE ET SPECTACLES</i>	11	
<i>CAFÉS THÉÂTRE</i>	110	
<i>DISCOGRAPHIE</i>	12	
<i>MANIFESTATIONS TEMPORAIRES</i> <i>Expositions — Colloques</i> <i>Débats — Festivals — Journées</i>	13	
<i>PRIX — BOURSES — CONCOURS — COUPES</i>	14	<i>Fichier prix, bourses</i>
<i>PERSONNES</i> <i>Nécrologie — Biographies</i> <i>Nominations — Elections — Démission</i>	15	<i>Fichier biographique</i>
<i>STATISTIQUES</i>	16	
<i>LISTES</i>	17	

\* Indique le fichier dans lequel se trouvent les informations complètes lorsqu'il ne s'agit pas du fichier général.

## Périodiques dépouillés

	Périodiques dépouillés systématiquement	Autres
Quotidiens	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Le Monde</i></li> <li>- <i>Libération</i></li> <li>- <i>Le Matin</i></li> <li>- <i>Le Figaro</i></li> <li>- <i>Le Quotidien de Paris</i></li> </ul>	
Hebdomadaires et bimensuels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Livres-hebdo</i></li> <li>- Echo de la presse et de la publicité</li> <li>- Le Nouvel Observateur</li> <li>- <i>Les Nouvelles</i></li> <li>- <i>Télérama</i></li> <li>- Lettre d'information du ministère de la Culture</li> <li>- <i>Dossiers et documents du Monde</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Point</li> <li>- L'Express</li> <li>- Elle</li> <li>- VSD</li> <li>- <i>Pariscope</i></li> </ul>
Mensuels et trimestriels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Livres de France</i></li> <li>- Presse Actualité</li> <li>- Magazine littéraire</li> <li>- Autrement</li> <li>- <i>CNAC Magazine</i></li> <li>- <i>Bulletin d'informations architecturales</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Monde de la musique</li> <li>- Le Monde de l'éducation</li> <li>- Officiel des galeries</li> <li>- Marie-France</li> <li>- Femme pratique</li> <li>- Cinéma, Image et Son</li> <li>- Photo Reporter</li> <li>- 50 millions de consommateurs</li> <li>- Que choisir ?</li> </ul>

N.B. Les titres en italiques correspondent aux périodiques reçus dans le service par abonnement.