

Les espaces d'information

Éléments de programmation

La généralisation du libre accès allège la charge des bibliothèques françaises, publiques et universitaires, de la communication indirecte des volumes et leur permet, près d'un siècle après le monde anglo-saxon, d'orienter les services vers la médiation d'information. Melvil Dewey a ainsi défini la fonction référence comme « l'assistance à l'usager dans sa recherche d'information ».

Jean-Philippe Lamy

Direction du livre et de la lecture
jean-philippe.lamy@culture.fr

L'organisation de « service de référence » désigne alors le regroupement d'activités liées à cette médiation : information factuelle rapide (*ready reference*); information bibliographique (ou « secondaire »); orientation, information « directionnelle » (ou « topographique »); formation, visites, méthodologie documentaire; fourniture d'information distante (prêt entre bibliothèques, banques de données en ligne); recherche approfondie, conseil. En France, le militantisme de la lecture publique a longtemps valorisé le prêt, par opposition à l'élitisme de bibliothèques vouées jusque-là à la consultation érudite. Cette sacralisation du prêt amène parfois les professionnels à exécuter eux-mêmes les opérations, considérant celles-ci comme un moment privilégié de contact avec le lecteur. Toutefois, dans sa dernière édition, le très pédagogique *Métier de bibliothécaire*¹ livre enfin un chapitre exposant les objectifs et l'organisation d'un service de référence. En outre, dans *Accueillir, orienter, informer*², Bertrand Calenge synthétise la réflexion actuelle sur l'ensemble des services rendus au

public. Ces activités, impliquant les bibliothécaires, leurs fonds et leurs usagers, s'inscrivent naturellement dans l'espace de la bibliothèque.

Outils et compétences

Les récentes constructions françaises de bibliothèques – universitaires ou publiques – laissent apparaître une grande diversité dans le traitement des espaces d'information. Les cahiers des charges que nous avons eu l'occasion de consulter révèlent une certaine imprécision dans les définitions, ce qui ne saurait surprendre, en raison de l'absence de recommandations précises dans les manuels français de programmation. Seul *Construire une bibliothèque universitaire* consacre un bref alinéa aux espaces de référence : « Si la bibliothèque est très importante, les services offerts au public nombreux, une banque d'information et d'aide aux usagers est implantée dans cet espace et fonctionne avec un personnel très qualifié »³. Il convient donc de préciser les activités et services attendus par les publics, puis de rappeler les

1. Association des bibliothécaires français, *Le Métier de bibliothécaire*, coordination Françoise Hecquard, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1996, p. 287-297.

2. Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, nouv. éd., Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1999 (Bibliothèques).

3. *Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation*, sous la dir. de Marie-Françoise Bisbrouck et Daniel Renoult, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1993, p. 89 (Bibliothèques).

exigences en termes de moyens, en préalable à une réflexion sur l'organisation des espaces.

Les services d'information s'appuient avant tout sur une signalétique efficace, qui libère les personnels des tâches répétitives d'information directionnelle. La fonction référence suppose, dans le cadre de l'information pratique ou civique, la diffusion de brochures, de plaquettes. Le bureau d'information générale exige toujours la disponibilité d'un fonds d'ouvrages de référence, à l'usage du public et des bibliothécaires, et l'accès à des postes informatiques pour une durée brève. Ces postes donnent accès, de préférence, à des sources en ligne ou hors ligne, destinées à répondre à des questions factuelles au traitement rapide, ainsi qu'à l'OPAC. Le nombre d'ouvrages de référence dépend évidemment de l'importance de l'établissement, par exemple 7000 à la Bibliothèque francophone multimédia (BFM) de Limoges. Rappelons que le guide *Ouvrages de référence pour les bibliothèques*⁴, qui fait autorité en

la matière, signale 1500 dictionnaires, encyclopédies et bibliographies, et que ce recensement peut représenter la base du fonds de référence dans une bibliothèque française de moyenne importance. L'orientation du fonds de référence, qui n'a pas d'implication directe sur la gestion des espaces, a fait l'objet de conseils pratiques dans *Créer et gérer un service de référence*⁵. Enfin, en cas de choix entre un support informatique et un support imprimé, l'intensité des consultations supposées suggère de favoriser ce dernier.

Mais la fonction de médiation repose avant tout sur la présence et les compétences des professionnels, dont il convient à la fois de faciliter le travail et de valoriser le service.

Afficher la fonction

Incompressibles, semble-t-il, en deçà d'un certain pourcentage (30 % des questions posées), les questions « topographiques » ou directionnelles

ne doivent pas conduire, en raison de cette incompressibilité, à leur assimilation à la fonction d'accueil matériel, ni à la création d'un espace dédié à l'orientation. Ces deux hypothèses méritent un examen approfondi.

La volonté des bibliothécaires français d'élargir l'accès à des bibliothèques relativement peu fréquentées et présentant des collections jusqu'à une date récente peu accessibles, a généré la notion intraduisible d'accueil. Les vocabulaires bibliothéconomiques anglais et allemand ignorent en effet ce terme, auquel plusieurs professionnels français⁶ ont pourtant cherché à donner du sens. Celui-ci semble renvoyer à la qualité de l'accueil matériel, notamment par le traitement esthétique des bureaux d'inscription et de prêt, et des espaces d'entrée.

L'accès à la bibliothèque municipale de Lunéville illustre cette tendance de manière particulièrement significative (cf photo ci-dessus). Le bâtiment a fait l'objet d'une réhabilitation réussie, offrant un hall clair et aéré, avec une disposition discrète des portiques de contrôle. Une table présente les nouveautés, un tableau permet la diffusion de brochures et une série de panneaux indique la disposition des lieux. Le comptoir circulaire ne représente manifestement pas un lieu d'information, et tout le dispositif (tablettes, panneaux) semble destiné à éviter le bureau ou, à tout le moins, à permettre au visiteur de se passer d'un service ou d'une formalité qui ne semble pas obligatoire. Aucun ouvrage de référence, aucun poste informatique tourné vers le public ne semble destiné à l'information de celui-ci, ni à l'aide que la bibliothécaire pourrait lui proposer. Ce bureau, pourtant situé à l'entrée de l'établissement, n'a manifestement pour objet que l'ins-

4. Ouvrages de référence pour les bibliothèques : répertoire bibliographique, sous la dir. de Marcelle Beaudiquez et Annie Béthery, 5^e éd., Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1996 (Bibliothèques).

5. Créer et gérer un service de référence, sous la dir. de Corinne Verry-Jolivet, Villeurbanne, Institut de formation des bibliothécaires, 1996 (La Boîte à outils; 3).

6. Josette Springer, « Formation à l'accueil, évaluation de l'accueil », Organiser l'accueil en bibliothèque, sous la dir. de Nic Diamant, Villeurbanne, Institut de formation des bibliothécaires, 1997 (La Boîte à outils; 6), p. 69-70.

cription et le prêt. Or, la place disponible aurait probablement autorisé la création d'un vrai service d'information, d'autant plus souhaitable qu'il aurait représenté le premier contact avec la bibliothèque, dans sa prestation la plus évidente : le conseil et l'assistance à la recherche d'information.

Mais, en France, dans les bibliothèques – universitaires comme publiques –, le hall d'entrée, en application de la notion d'« accueil », apparaît fréquemment dédié soit aux activités non liées aux collections – rendez-vous, restauration, vestiaires, etc. –, soit aux formalités – inscription, prêt. Lors du récent colloque *Bibliothèques et architectures*⁷, Marie-Françoise Bisbrouck, à qui l'on doit deux remarquables manuels de programmation des bibliothèques⁸, a présenté et commenté de nombreuses photographies de halls, souvent traités par les constructeurs avec une attention particulière, mais où domine une certaine impression de vide.

Ce fait est regrettable, car des architectes talentueux, comme Pierre Riboulet à l'université Paris 8 (Saint-Denis), ont rendu les abords remarquablement attrayants. Dans cette dernière bibliothèque, outre la brillante résolution d'un problème de voirie, le maître d'œuvre a aussi rendu visible et parfaitement transparente l'entrée de la bibliothèque, à travers une rue donnant accès à celle-ci et aux autres bâtiments universitaires. Mais, malgré cette superbe incitation, les bibliothécaires demeurent en retrait, n'offrant aux regards

des passants que les vestiaires et un comptoir d'inscription. Un même parti pris architectural à La Haye⁹ (transparence des espaces, accès commun à l'institution – la mairie – et à la bibliothèque) valorise l'implantation, dès l'entrée, d'un imposant bureau d'information, doté d'une équipe et d'un fonds documentaire adapté à l'importance de l'établissement.

Mais, si « l'accueil » à la française se limite le plus souvent à l'aspect matériel que l'on vient d'évoquer, il arrive de plus en plus souvent que les bibliothèques ajoutent à ce niveau une fonction d'« orientation », parfois élargie à l'« information rapide ». Ainsi, le programme initial de la BFM de Limoges prévoit-il un « *forum de l'information* » qui « *permet la consultation de documents d'actualité ou acquis récemment par la bibliothèque (kiosque d'actualité), l'information sur des aspects ayant trait aux événements locaux (information municipale), la consultation de documents multimédias sur un mode rapide (renseignements rapides) [...] Sa vocation est donc également d'orienter le lecteur* »¹⁰. On reconnaît partiellement la notion de *Community Information*, et la nécessaire fonction d'aide à l'orientation dans la bibliothèque, mais les recherches personnalisées, approfondies ou spécialisées ne sont pas mentionnées dans ce chapitre du cahier des charges, ni ailleurs dans ce texte.

Paradoxalement, un service de référence répondant à tous ces critères a bien été organisé à la BFM, mais installé dans la salle principale et relativement identifiable à l'intérieur de celle-ci. Il semble que le traitement à deux niveaux de la

fonction référence comporte le risque d'une dispersion des compétences, et surtout, d'une réduction du « premier niveau » à la simple activité de salle d'actualité (acquisitions récentes, périodiques d'information générale, brochures). Selon les observations de Virginie Chaigne¹¹, cette activité d'information générale s'est en effet rapidement assimilée à une orientation sommaire et à une salle d'actualité, portant d'ailleurs le nom de « Forum des périodiques », alors que le service central de référence prend en charge des recherches approfondies, avec une fréquentation, de ce fait, en grande partie scolaire ou universitaire.

S'adapter à la taille des établissements

L'organisation de la BFM permet donc une réelle prise en compte de la fonction référence, malgré la faiblesse conceptuelle du premier niveau. De toute façon, l'importance de l'établissement justifiait probablement un traitement à deux vitesses. Au demeurant, comment moduler les espaces d'information en fonction de la taille des bibliothèques ?

« *Le service de renseignements pour les lecteurs devra être inaccessible* »¹². Providence des bibliothécaires pressés, Umberto Eco offre une manne de citations sur les dysfonctionnements bibliothéconomiques. Dans le cas présent, il aurait pu ajouter « invisible ». Car visibilité et accessibilité de l'espace devraient conduire la programmation des services de renseignements.

Dans les moyennes et grandes bibliothèques d'Europe du Nord, on ne semble pas hésiter à doter chaque

7. Le colloque Bibliothèques et architectures, s'est tenu au Centre Georges-Pompidou, les 7 et 8 février 2000 ; la Bibliothèque publique d'information en publiera prochainement les actes. Cf. le compte rendu de ces journées dans ce numéro p. 107-109.

8. Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation, op. cit. ; Bibliothèques universitaires : nouveaux bâtiments... nouveaux services, sous la dir. de Marie-Françoise Bisbrouck, Paris, Ministère de l'Éducation nationale, de la Recherche et de la Technologie, Direction de l'Enseignement supérieur, 1998.

9. Didier Guilbaud, « La Bibliothèque municipale de La Haye », Nouvelles Alexandries : les grands chantiers de bibliothèques dans le monde, sous la dir. de Michel Melot, Éd. du Cercle de la librairie, 1995 (Bibliothèques), p. 180-207.

10. Ville de Limoges, Bibliothèque multimédia : dossier de concours des concepteurs, cahier des charges, 19 octobre 1992, p. 47.

11. Virginie Chaigne prépare à l'IUP (institut universitaire professionnalisé) de Toulouse un mémoire d'ingénierie documentaire sur le sujet ; cet article doit beaucoup à la pertinence de sa réflexion.

12. Umberto Eco, De Bibliotheca, Caen, L'Échoppe, 1986, p. 17.

salle d'un point d'information, nettement distinct de la banque de prêt. Ainsi, à Ipswich (Suffolk, bibliothèque de 2 600 m², cf. plan ci-dessus), le premier niveau (*ground floor*) ouvre sur un bureau d'information, placé au milieu de la grande salle présentant les fonds de prêt (adultes, enfants, audiovisuel) ; le lecteur, en entrant, voit même ce bureau de renseignements (*Enquiries*) avant la banque centrale de prêt. Entièrement consacré au fonds de référence, le second niveau (*first floor*) abrite naturellement un second, et très grand bureau d'information, proche des locaux du personnel et de la salle de réunion, conformément à la logique qui prévaut à la bibliothèque universitaire de Dundee (cf. *infra*), et ce dispositif se retrouve dans la plupart des types et des dimensions d'équipements.

En France où, en dehors de la BFM et avec toutes les réserves formulées, il n'existe pas de grande bibliothèque récente présentant une conception comparable à celle de nos voisins du Nord, la Bibliothèque publique d'information (BPI) a, une fois encore, lancé une expérience

originale. Elle-même bibliothèque de référence, puisque, par mission, elle présente un fonds d'actualité, consultable uniquement sur place, comme tout le fonds de la bibliothèque, la BPI avait toujours accordé une place éminente aux bureaux de renseignements, répartis dans les sections thématiques ; elle avait développé un service d'interrogation des données distantes, d e p u i s près de vingt ans.

La BPI n'a pas renoncé à ces bureaux d'information, ni à d'autres prestations performantes, mais elle propose, dès l'entrée, un « service de référence » orienté sur

la vie pratique à Paris et sur les informations rapides d'ordre général. Cette offre à l'anglo-saxonne peut surprendre, non par sa rareté, mais par son inutilité apparente, puisque la BPI, comme on l'a vu, peut être considérée comme une bibliothèque de référence. L'explication de ce paradoxe réside dans la volonté de réaffirmer, au moyen de ce service, le caractère populaire de l'établissement et de limiter les effectifs scolaires et universitaires. On constate donc que la portée de cette expérience

reste limitée par la problématique locale et institutionnelle parisienne.

La proportion élevée de petites bibliothèques, en France, a constitué l'une des justifications de la polyvalence revendiquée par les bibliothécaires français dans l'exercice de leur métier. Dans les petites bibliothèques publiques en particulier, le prêt et

l'information du public peuvent relever d'une seule et même personne. Pourtant, dans un environnement identique, les bibliothèques d'outre-Manche présentent un aspect assez différent. Trois exemples britanniques, en lecture publique comme en bibliothèque universitaire, illustrent l'importance de la fonction référence dans de petits établissements¹³.

À Glasgow, l'annexe du quartier de Stirling (810 m² pour 2 000 habitants et 150 000 « migrants » quotidiens pour ce quartier d'affaires, cf. plan, page ci-contre) offre une gamme complète et classique de documents (imprimés, audiovisuels, livres de jeunesse) et de services (expositions, prêts, consultation). Le bureau d'information est très nettement situé dès l'entrée, face à la banque de prêt et à proximité immédiate

Tillydrone (ville plan ci-dessus) ajoute une ludothèque, placée à l'entrée. Mais le flux des visiteurs, et leurs regards, se dirigent manifestement sur la banque de prêt, à laquelle est accolé un bureau d'infor-

du fonds de consultation (ou « fonds de référence »). Sans que cela soit clairement indiqué, on peut supposer que la surface des bureaux est proche des recommandations françaises en la matière, soit 5 m² pour un bureau d'information et 10 m² pour une banque de prêt. À cette offre standard, l'annexe de d'Aberdeen, cf

mation « sociale » (*Community Information*), l'une des composantes d'un service de référence. Dans cette petite bibliothèque (quartier de 4 200 habitants), le fonds d'ouvrages de référence comprend 170 volumes, le prêt adultes 9 600 volumes, ce qui illustre, au passage, la proportion évoquée plus haut.

La bibliothèque de la petite université de Dundee (3 200 étudiants; cf ci-dessous) illustre le choix propre aux bibliothèques universitaires. Par nature dispensées des animations et des services aux très jeunes publics, les bibliothèques universitaires donnent prioritairement accès aux collections de référence, comme aux outils de recherche, dès l'entrée. Une grande « banque », pour utiliser le terme

13. Ces exemples sont extraits de la série quinquennale *Library Buildings*, publiée par Library Services.

français, très marqué par la notion de transaction matérielle, regroupe justement le prêt (*Issue Desk*) et les renseignements (*Enquiries*); on comprend bien que cette disposition se trouve justifiée par la petite taille de l'établissement, mais la photographie laisse apparaître une signalisation renforçant la distinction suggérée sur le plan : les rôles des personnels doivent être parfaitement identifiables pour l'utilisateur et les agents, sauf très faible fréquentation, ne confondent probablement pas les activités. En outre, la banque représente un vrai lien entre le bloc des services internes et les salles publiques; les services d'acquisition et de catalogage sont implantés à proximité immédiate du côté interne, naturellement, mais très proches des catalogues et bibliographies, symétriquement localisées de l'autre côté de la banque.

Disposition et mobilier

Les guides français de programmation et les catalogues de constructeurs de mobilier ne décrivent que les banques de prêt et d'inscription, mais ils s'attachent à les rendre agréables. Celle de la bibliothèque municipale de Lunéville (*cf* photo, p. 84), répondant à ces critères surtout esthétiques, mais aussi en partie fonctionnels, permet un accès aux personnes de toutes tailles. D'apparence claire et aérée, elle semble cependant enfermer le personnel en raison de son caractère circulaire. De plus, cette forme ne facilite pas l'abord, car elle risque de conduire à la formation de plusieurs files d'attente, source de malentendus. Enfin, il est notoire que la forme circulaire génère chez le personnel une impression d'isolement et de relative insécurité pour le personnel, susceptible d'être sollicité simultanément de plusieurs côtés.

On évitera donc cette disposition non seulement pour les banques de prêt, mais surtout pour les bureaux

d'information, notamment en raison de l'exigence de mobilité du personnel, souvent obligé de conduire l'usager dans des rayonnages proches, ou vers des postes informatiques¹⁴. Un examen rapide de la plupart des plans britanniques présentés ici révèle que la forme en fer à cheval, ou semi-circulaire, présente de nombreux avantages, notamment le drainage des flux d'usagers vers le point d'information; cette forme autorise aussi l'orientation partielle d'un poste informatique vers le public, en même temps que son utilisation par le bibliothécaire de référence. Les surfaces exigées pour un bureau d'information correspondent à celles d'un bureau de gestion interne d'une bibliothèque, soit environ 8 m², espaces de circulation non compris; pour mémoire, un bureau lié au traitement des collections (acquisitions, catalogage...) exige environ 15 m², selon Marie-Françoise Bisbrouck. La relative modestie des bureaux d'information, en termes de surfaces, n'apparaît qu'en cas d'isolement de ceux-ci; comme le suggèrent certains des exemples étudiés, la fonction information est parfois associée à la fonction matérielle (inscription, communication, prêt), mais exige alors une signalisation précise. Le regretté Alain Girard avait joué un rôle pionnier en précisant les conditions d'équipement des bureaux d'information¹⁵. La rapide évolution technique des dernières années n'a pas contredit ses recommandations de bon sens, sur la connectique et sur la nécessaire proximité des services de reproduction (photocopie et, désormais, imprimantes et scanners). Lieu de ressources pour les autres sections de la bibliothèque, notamment les services de traitement du fonds, le

service de référence représente un élément de la gestion des déplacements du personnel, encore fréquents à l'heure de l'information en ligne; une localisation réussie contribue à structurer la vie interne de la bibliothèque. Elle offre simultanément un effet de vitrine, par la visibilité des documents et des machines, par la fréquentation de l'espace et l'identification des bibliothécaires de référence.

L'émergence de centres de ressources, comme celui de Sheffield (*Learning Centre Sheffield*), que présenta Graham Bulpitt au colloque de la BPI, rend-elle caduque l'offre des bibliothèques? Il semble qu'au contraire, les deux offres se complètent et que, pour s'en tenir à l'exemple de Sheffield, la fréquentation de la bibliothèque universitaire n'ait en rien pâti du centre d'autoformation audiovisuelle et électronique qui intègre, marginalement mais réellement, des imprimés, comme la bibliothèque de cette université intègre partiellement l'électronique. Et, surtout, un élément a attiré notre attention : l'omniprésence de la fonction d'assistance à l'usage des sources et à la recherche d'information. L'importance quantitative du personnel affecté à ces travaux et sa disponibilité étaient manifestes.

Cette évolution que l'on peut supposer rapide, vers une nouvelle prestation, se manifeste d'abord, comme l'histoire de notre profession nous l'a appris, dans les bibliothèques anglo-saxonnes. Et la fonction référence, sous réserve qu'elle s'inscrive enfin de manière effective dans les missions des bibliothécaires et dans les espaces qu'ils gèrent, demeure bien l'avenir de la profession. Il convient que les guides de programmation des bibliothèques françaises, quels que soient la taille et le statut de celles-ci, prennent en compte l'influence positive exercée à ce niveau par leurs voisines du Nord de l'Europe.

14. « L'accueil se fait avec les jambes », note trivialement Hugues Van Bésien, dans *Le Métier de bibliothécaire*, op. cit., p. 257; applicable à l'accueil, la remarque vaut aussi pour l'aide à la recherche.

15. « Le Service de référence : un espace, une organisation », *Créer et gérer un service de référence*, op. cit., p. 72-85.