

Bertrand Calenge

Bibliothèque centrale de prêt de Saône-et-Loire

LES BÂTISSEURS DE PYRAMIDES

LE SERVICE DE TÉLÉDOCUMENTATION DE LA BCP DE SAÔNE-ET-LOIRE

BBF. Un service de télédocumentation qui fonctionne par correspondance, un service de renseignements et d'information implanté dans une bibliothèque centrale de prêt, une BCP qui, à l'échelle des bibliothèques publiques, apparaît à la pointe de l'utilisation des services télématiques... Tout cela constitue un certain nombre de caractéristiques un brin paradoxales et, en tout état de cause, quelque peu surprenantes par rapport aux modes d'action généralement développés par les BCP.

Bertrand Calenge. Je répondrai tout d'abord à la dernière remarque : la télédocumentation — que nous appellerons Télédod pour abrégé — fait partie intégrante d'un modèle de fonctionnement qui est peut-être assez peu répandu, mais qui n'est qu'un modèle parmi d'autres. Il ne s'agit en aucune façon de nous ériger en exemple, mais d'exposer les logiques et les analyses qui nous ont conduits à la mise en place d'un modèle ou, si l'on préfère, d'un mode de fonctionnement qui correspond aux caractéristiques d'un département particulier, celui de la Saône-et-Loire. Notre démarche, en fait, s'analyse beaucoup plus en termes d'évolution qu'en termes de rupture et la voie qui conduit de « l'animation à tout crin » au service de renseignements est moins tortueuse qu'on ne pourrait croire.

La demande

Disons que, à côté d'une stratégie de l'offre caractérisée par la séduction du public, Télédod s'inscrit dans une politique de la demande : il s'agit de répondre aux besoins d'information et de documentation du public concerné par les services de la bibliothèque centrale de prêt. Je dis bien le « public concerné par la BCP » et non le « public de la BCP », car la mission de desservir directement les habitants des zones rurales et des villes de moins de 10 000 habitants incombe aux bibliothèques municipales, la BCP se réservant le rôle d'un service technique « d'aide et de conseil » intervenant précisément à la demande et offrant un « plus » à la fois technique et financier en matière de lecture et d'information au niveau du département ; la mise en place d'un service de télédocumentation s'inscrit donc en droite ligne dans sa vocation.

Il n'est au reste pas si présomptueux qu'on pourrait le croire de

parler de politique de la demande quand on évoque le rôle d'une BCP : le public touché par les bibliothèques-relais représente environ 18 % de la population. Quand on atteint ce seuil, il est plus que raisonnable de ne plus se soucier uniquement de conquérir une clientèle mais, aussi, d'intégrer la demande du public déjà utilisateur du service. Or, contrairement à un préjugé trop répandu, la demande en matière d'information est forte en milieu rural ; elle ne se manifeste qu'occasionnellement, parce qu'elle ne trouve guère de canaux par lesquels elle puisse passer, les sources d'information au niveau départemental étant émiettées, hétérogènes et mal connues. Dans notre cas particulier, il a suffi de peu de chose pour que s'exprime cette demande du public, entre autres donner aux bibliothèques-relais, si petites soient-elles, l'image de lieux de référence, en y introduisant systématiquement un minimum d'instruments de référence.

Par contre, pour la satisfaire, il a fallu procéder à une analyse rigoureuse et penser dès le départ à la façon dont Télédod pouvait s'articuler dans le fonctionnement de l'ensemble du service. J'insiste sur cette donnée, car notre stratégie d'implantation de bibliothèques, notre politique d'acquisition et celle de formation des dépositaires ont intégré d'emblée la composante Télédod qui s'insère dans un schéma de fonctionnement global. Contrairement à ce qu'on pourrait penser, Télédod n'est nullement une pièce rapportée et ce serait une erreur de le réduire à son apparence extérieure, un bureau garni de dictionnaires, de dossiers documentaires, de terminaux, de minitel et de téléphone.

BBF. Sans oublier le carnet à souches de la poste.

BC. Ni surtout le bureau pour les envois postaux. Nous avons effectivement pris le nom de Télédod, mais la poste a été jusqu'à maintenant notre principal support, puisque nous sommes un service de documentation à distance qui fournit au lecteur une documentation sur un sujet donné. Le terme de documentation est, bien sûr, entendu au sens large : un livre, mais aussi un article de périodique, une adresse utile, la copie d'une page d'encyclopédie spécialisée, un microfilm ou une photographie, un listing d'interrogation de banque de données, le cas échéant une cassette ou une

bande magnétique, à terme un CD-ROM... Et cette documentation répond à une demande relativement élaborée : sujet, niveau de spécialisation et démarche du lecteur sont définis dès le départ.

Téléfiltres

C'est d'abord en cela que nous nous différencions de services d'information purement « télé », tels ceux mis en place par la Bibliothèque publique d'information, le « Téléphone public d'information¹ » et son successeur « Téléférences », qui utilise le minitel. Dans le premier cas, le contact direct avec le demandeur permettait une formulation précise de la demande, mais le téléphone est surtout efficace lorsqu'il s'agit de délivrer une information factuelle ; Téléférences est sans doute mieux adapté à la fourniture de références bibliographiques, mais je vois mal comment s'est effectué le dialogue préalable de définition de la recherche d'information. Par ailleurs, en aval du service de renseignement, la question de la disponibilité du document se pose en termes tout autres qu'en milieu rural ; l'utilisateur, essentiellement parisien, n'a qu'à se rendre à Beaubourg (ou dans une autre bibliothèque parisienne) pour trouver les documents dont il aura eu la référence — un cas de figure peu envisageable dans un contexte de petites unités documentaires. *Last but not least*, ces deux services n'ont pas, à l'encontre de la BCP, à faire le « filtre » préalable de leur public.

BBF. Télédoc représente en somme un service très sophistiqué, puisqu'il traite des demandes relativement élaborées et filtrées.

BC. Le traitement d'une demande par Télédoc suppose, en fait, deux filtrages préalables, qui tiennent à la définition même de la BCP, dont le rôle est d'aider les petites communes de moins de 10 000 habitants. Or, le téléphone et, *a fortiori*, le minitel, sont des instruments urbains par leur utilisation. Même si nous avons les moyens d'ouvrir de tels services — le téléphone est un service lourd qui immobilise en permanence plusieurs personnes au bout du fil —, nous serions im-

médiatement submergés par l'afflux de demandes émanant de grandes villes, ce qui irait à l'encontre même de nos objectifs.

L'autre filtre, d'ordre plus technique, renvoie également à la conception même de notre rôle, appui et soutien ; les demandes des lecteurs doivent d'abord passer par le canal des bibliothèques municipales qui sont le premier maillon. Une demande est d'abord traitée sur place et, si possible, satisfaite sur place. Si la bibliothèque ne dispose pas des moyens voulus, elle s'adresse à la BCP en second recours.

Le service traite la demande avec les instruments de bibliographie et de références, interroge les banques de données, professionnelles ou non, et s'occupe non seulement d'élaborer les références, mais aussi d'acheminer les documents : par voie d'achat, par le circuit du prêt entre bibliothèques, ou, tout simplement, en recourant au fonds de la BCP. Le principe de base, en la matière, est de fournir le document voulu, où qu'il soit, à la bibliothèque qui a transmis la demande initiale.

Un réseau pensé

BBF. Cette organisation suppose une forte hiérarchisation du réseau de bibliothèques.

BC. Tout à fait. Mais le réseau des bibliothèques-relais a été constitué sur ce principe². Nous sommes partis de la « charte » qui définit les missions des BCP, aide et fourniture d'ouvrages aux communes de moins de 10 000 habitants. Cet objectif bibliothéconomique s'épaulait d'une analyse socio-urbanistique, alléguant que les attractions des communes rurales varient selon leur importance et la présence d'équipements scolaires (collège), sanitaires (pharmacie) ou « économiques » (banque). Les chefs-lieux de canton, les communes centres de pays, attirent, selon un rythme hebdomadaire ou bi-mensuel, toute une population qui fait un usage cumulatif des différents services tertiaires.

Notre stratégie d'implantation de bibliothèques s'est coulée dans ce

moule ; à la base, dans les petites communes rurales, s'est créé un réseau de bibliothèques municipales disposant d'un appareil élémentaire de documentation — quelques dictionnaires et encyclopédies, quelques instruments comme le *Quid*, *l'Etat du Monde*, le *Répertoire des livres au format de poche*, *l'Abrégé de la classification décimale Dewey* —, fournissant une documentation de niveau initiation. Au niveau des centres de pays fonctionnent des unités documentaires plus conséquentes qui jouent le rôle de centres de ressources avec les dossiers du Centre d'information et de documentation jeunesse, les « fiches cantonales » de l'INSEE, les dossiers de la Chambre d'agriculture ou du Centre de formation des personnels communaux. Le service visé est de fournir une documentation de niveau vulgarisation, axée plus particulièrement sur les aspects socio-économiques et l'actualité. Au sommet de l'édifice, la BCP qui fonctionne précisément comme « centrale de prêt », fournissant une documentation élaborée à la demande des établissements.

Des compléments à l'unité

BBF. Et il n'y a jamais de fausses notes ? Tous les membres du réseau jouent la partie qui leur est dévolue dans cette savante partition ?

BC. Dans l'ensemble, ils la jouent. D'abord, parce qu'ils y trouvent leur intérêt ; ensuite, parce qu'ils ne sont pas tout seuls, livrés à eux-mêmes, et que ce réseau repose sur une très forte concertation (nous nous déplaçons très régulièrement, soit pour discuter, soit pour organiser, au niveau local, des sessions de formation et d'information). Enfin et surtout, parce que cette organisation ne procède pas d'un schéma technocratique, mais d'une analyse menée dans le cadre du Centre départemental de la lecture publique, une association qui regroupe l'ensemble des différentes bibliothèques de la Saône-et-Loire et qui a élaboré un protocole de coopération documentaire, basé sur le principe de la complémentarité : on considère qu'un établissement ou un réseau d'établissements constitue une unité documentaire, s'il est en mesure de satisfaire environ 90 % des besoins courants ; tout comme la bibliothèque centrale et les annexes d'une commune de 20 000 habitants constituent une unité documen-

1. Cf. Anne MARINET, « Le Téléphone public d'information », *Bull. Bibl. France*, t. 29, n° 3, p. 220-223.

2. Cf. « Deux BCP parmi d'autres », débat entre M.-M. UNTERSTELLER et B. CALENGE, *Bull. Bibl. France*, t. 30, n° 3-4, 1985, p. 228-233.

taire, la BCP et les petites bibliothèques municipales qu'elle dessert en forment une, à l'échelon du département.

Il va de soi que chaque point de l'unité documentaire s'adresse obligatoirement à la bibliothèque centrale pour ses besoins de documentation, laquelle bibliothèque centrale a pour mission de gérer le stock documentaire disséminé dans les bibliothèques-relais ou dans ses magasins, de se procurer le document s'il ne se trouve pas dans son fonds, et de veiller à l'acheminement du document dans les plus brefs délais. Le service documentaire repose sur une idée directrice, celle de la mobilité du document, et non celle du lecteur qu'on voit parfois renvoyé, plus ou moins à l'aveuglette, d'un établissement à l'autre.

Désir, projet...

BBF. Encore faut-il qu'on ait pu cerner avec exactitude la démarche documentaire du lecteur, dont on sait qu'elle est le plus souvent floue et ambiguë, pour ne pas dire informulée.

BC. Sans aucun doute, mais c'est bien notre rôle, à nous professionnels de l'information, de cerner et d'analyser cette demande. Or, fondamentalement, quelle est-elle ? L'analyse que nous en faisons, « l'heuristique documentaire », distingue trois volets, trois faces, qui forment une pyramide qu'il faut tenter de construire pour chaque recherche.

Le premier volet, très présent dans le secteur de la lecture publique, est celui de la recherche-feuilletage, du butinage (dit *browsing* dans la littérature anglo-saxonne), la recherche vague, erratique, de furetage et de vagabondage, d'un lecteur qui ne sait pas exactement ce qu'il veut, qui peut même, à la limite, ne pas le savoir du tout et qui se balade sur les rayons en quête de « quelque chose qui l'intéresse ». La réponse à cette demande « désirante » c'est le libre-accès, d'une part par le bibliobus de prêt direct dans quelques zones excentriques, voire les collectivités où le public est peu mobile (foyers de personnes âgées), avec un choix aussi étendu que possible, d'autre part, dans les bibliothèques-relais, avec des surfaces importantes, des stocks fréquemment renouvelés avec des dispositifs de signalisation et de présentation adaptés — nous envisageons de proposer l'expérimentation d'un classement

par centres d'intérêt dans une ou deux de ces bibliothèques.

La seconde démarche est une démarche à caractère déterminé, sur un ouvrage précis : tel auteur, tel titre, telle édition, etc. La solution en ce cas est classique ; tout d'abord le recours aux catalogues auteurs-titres, mais aussi et surtout le recours, *via* Télédod, aux instruments bibliographiques et aux catalogues collectifs. Car la politique n'est pas de s'arrêter aux ressources de la bibliothèque locale, par définition limitées, ni même à celles de la BCP, elles aussi limitées (c'est pour cette raison que nous nous refusons à diffuser des listes d'acquisitions et notre catalogue auprès du public, car ce dernier pourrait être tenté de croire qu'un livre non possédé par la BCP est un livre impossible à obtenir par ce circuit). Une telle démarche, si la bibliothèque locale ne possède pas l'ouvrage voulu, donnera lieu soit à une réservation, soit à un achat, soit à une recherche de localisation qui débouchera sur une proposition de prêt-inter. Cela suppose, bien évidemment, que la bibliothèque locale dispose d'un budget pour satisfaire elle-même les demandes les plus élémentaires.

...spéculation

Le troisième volet, le créneau d'intervention de Télédod, est celui de la demande spéculative : la démarche d'information est précise dans ses buts, floue dans ses modalités. Le lecteur cherche « des choses » sur un sujet, mais il serait bien en peine de dire ce qu'il souhaite exactement, livres, guides, adresses, prospectus et il définit l'objet de sa recherche de façon progressive, passant par exemple de l'intérêt pour les oiseaux à l'élevage des oiseaux tropicaux, pour finir par la perruche à tête bouclée. Par contre il est souvent en mesure de définir le cadre de son projet : « pour faire un exposé », « pour mon métier », « je pars en voyage », etc.

La réponse traditionnelle des bibliothèques, le catalogue alphabétique de matières, n'est pas toujours, tant s'en faut, la meilleure réponse à cette démarche, car ce catalogue qui suppose une recherche analytique relativement fine et précise — et donc un projet spéculatif largement élaboré — ne concerne que les ouvrages possédés sur place et applique une grille d'analyse adaptée aux dimensions du stock. Ce qui signifie que bon nombre de recherches,

soit très floues et imprécises au départ, soit, au contraire, trop pointues, auront du mal à s'y intégrer, à trouver la bonne entrée, d'autant plus que les renvois n'existent qu'en fonction de la présence de tel ou tel ouvrage. C'est également à ce stade qu'intervient Télédod, une fois précisément défini, avec le médiateur qui en a été directement saisi, l'ensemble du projet documentaire qui sous-tend la demande.

Du haut de ces pyramides...

BBF. La « pyramide heuristique » n'est-elle pas parfois un peu biscornue ?

BC. Bien entendu, il ne s'agit que d'une analyse et, dans la vie quotidienne, les trois faces d'une demande présentent des angles plus arrondis et sont parfois trompeuses : des demandes déterminées sur *Illiade* ou un roman de Delly peuvent recouvrir un intérêt spéculatif sur la mythologie ou sur la littérature sentimentale. Il n'en reste pas moins que ces trois composantes sont présentes dans toute démarche de recherche.

S'y ajoute ce que j'appellerai le socle documentaire, les éléments liés au lecteur lui-même, les données brutes, âge et profession (il va de soi qu'on ne traitera pas de la même façon la demande d'un écolier et celle d'un pisciculteur qui s'intéressent tous deux à la truite), mais aussi les données secondaires : ce qu'il connaît déjà de la question et l'usage qu'il entend faire de l'information requise. C'est en fonction de tout cet ensemble que le bibliothécaire doit, au coup par coup, construire sa pyramide heuristique, le cas échéant, décider de passer le relais à Télédod pour l'obtention d'un livre précis ou pour avoir une documentation diverse sur un sujet, dont auront été précisés, sur un formulaire normalisé, le cadre, le contenu et la portée, ainsi que la motivation du lecteur, le type de documents et d'informations souhaités qui peuvent s'avérer extrêmement divers (cf. annexes).

...le médiateur vous contemple

BBF. Tout ce schéma implique que le lecteur s'adresse dans tous les cas au bibliothécaire ; or, les études sur le public³ montrent

3. Cf. Patrick PARMENTIER, « Les Rayons de la bibliothèque », *Bull. Bibl. France*, t. 30, n° 1, 1985, p. 46-51.

bien que cette démarche est loin d'être automatique dans les bibliothèques publiques.

BC. Il me semble qu'il faut différencier le rapport au bibliothécaire tel qu'il a pu être étudié en milieu urbain et en milieu rural. Il y a tout d'abord une différence appréciable qui tient au statut même du bibliothécaire qui, en milieu rural, n'en est pas un : il s'agit souvent d'un (ou de plusieurs) bénévole(s) qui sont par définition beaucoup plus intégrés à la population ; s'y ajoute le facteur dû à la taille ; dans les petites unités, tout comme dans les bibliobus, le contact est beaucoup plus aisé que dans des grands bâtiments.

Au surplus, l'autonomie du public, jonglant avec les classements et les catalogues, me paraît tenir du mythe ; quelles que soient les sessions d'information qui ont pu être organisées, le lecteur ne comprend en général pas grand-chose à l'organisation de la bibliothèque ; s'il a plus ou moins l'habitude répétitive d'un même projet spéculatif, il s'y retrouve assez pour repérer et exploiter le rayon qui l'intéresse et l'opacité de la bibliothèque prêterait peu à conséquence, tant que le stock disponible suffira à ses besoins. Il existe sans doute des méthodes pour y remédier — les bibliothécaires peuvent étudier la façon de se rendre plus accessibles, la façon d'aménager et de clarifier la signalisation —, mais je doute que l'opacité inhérente aux catalogues, classifications et classements puisse être complètement levée. On peut toujours montrer des catalogues utilisés, mais combien sont véritablement exploités et surtout combien de recherches menées par le public sur les catalogues matières arrivent-elles à terme ? J'ai observé un faible intérêt sur ces deux questions dans la littérature professionnelle française et étrangère ; je me permets d'y voir une confirmation implicite de mon propos.

Maintenant plus que jamais, le bibliothécaire a à exercer une fonction maïeutique, aider le lecteur à formuler sa demande, doublée d'un rôle de mentor, trouver le « bon document » à travers les dédales des circuits de l'information. Et ce ne sont pas les évolutions actuelles en matière d'information en ligne qui sont de nature à remettre ce schéma en cause, car la multiplication des services en ligne va de pair avec leur dissémination et la complexification des instruments (thésaurus et lo-

giciels) qui y donnent accès : avant de trouver, il faut d'abord s'y retrouver !

Nœud documentaire

BBF. Donc, Télédoc cherche et trouve...

BC. A un certain niveau, oui ; mais seulement à un certain niveau, car nous sommes un prestataire de services pour les bibliothèques publiques du département et nous sommes seulement cela. Disons

pour simplifier que nous offrons un nœud documentaire, un service de fourniture de documents, d'information bibliographique, d'orientation et d'aiguillage : une personne souhaitant monter un élevage de poules peut ainsi disposer de deux ouvrages spécialisés, de l'adresse du syndicat national des exploitants avicoles et de celle du spécialiste de la chambre d'agriculture. Autrement dit, nous mettons le pied à l'étrier, assurant une information de départ et aiguillant éventuellement

vers d'autres centres plus spécialisés mais éparpillés. Le cas échéant, nous proposons d'interroger un serveur spécialisé et d'assurer la fourniture des documents, mais il n'y a pas de règle absolue en la matière; tout est conditionné par la demande elle-même, son contenu, son origine et son environnement.

BBF. Justement, qui utilise Télédoc ?

BC. Chaque demande procède de deux partenaires, les lecteurs et les bibliothécaires locaux. On commencera par ces derniers, car la physionomie des bibliothèques utilisatrices de Télédoc est bien typée. Il s'agit d'unités documentaires qui disposent d'un minimum de moyens (de 1 000 à 3 000 volumes en propre), qui ont des locaux et des crédits d'acquisition, qui ont un certain rayonnement, qui sont animées par une équipe de bibliothécaires souvent bénévoles mais formés. S'il est indéniable que l'offre engendre, au-delà d'un certain seuil, une demande cumulative, la dernière donnée, la qualification du personnel, apparaît toutefois déterminante pour l'utilisation du service: il y a un an, les 33 % de bibliothèques ayant au moins un agent formé représentaient 58 % des utilisateurs.

Quant aux lecteurs, les données rétrospectives dont nous disposons permettent de discerner une évolution sur trois ans, un phénomène tout à fait normal, puisque Télédoc est encore loin d'avoir trouvé sa vitesse de croisière. Comme on pouvait s'y attendre, sa clientèle se caractérise par une très forte surreprésentation du public scolaire (54 %), soit des élèves du primaire et du secondaire, mais aussi une fraction appréciable d'étudiants qui représentent le quart de cette population. Les actifs ne représentent que 35 % des demandeurs en général, mais leur part dans les demandes va croissant, de 45 % en 1984 à 58 % en 1986 pour les adultes.

En regardant d'un peu plus près, on peut également noter une surreprésentation, prévisible, des cadres supérieurs, des professions libérales et intermédiaires, des artisans et commerçants. Plus inattendue, la très faible part du secteur enseignant dans notre clientèle (9 % des demandes), cette situation s'explique par la déscolarisation des activités de lecture et de documentation, l'activité du Centre départemental de documentation pédagogique, le

développement des centres de documentation et d'information. Enfin, les retraités, les employés, les ouvriers, les femmes au foyer et les non-actifs apparaissent en retrait. Les explications ne manquent pas pour les trois premiers groupes: désengagement de la part des retraités, faible présence des ouvriers et des employés en milieu rural; par contre, la sous-représentation des non-actifs tranche par rapport à l'image traditionnelle de la bibliothèque en milieu rural. Quant aux agriculteurs (6 %), s'ils apparaissent représentés normalement par rapport à la moyenne nationale, ils sont de fait en retrait par rapport à leur poids réel dans la population

locale. Pour en finir avec les demandeurs, il est intéressant de relever les différences de comportements par sexe, les femmes restant uniformément utilisatrices de Télédoc, quel que soit leur âge, tandis que la courbe d'usage masculin présente une chute marquée entre 15 et 24 ans (« les filles, le foot et la moto » a-t-il été diagnostiqué !).

Quant au contenu des demandes, l'analyse permet de distinguer trois ensembles lourds: histoire et géographie, sciences et techniques, loisirs et vie pratique, qui forment à eux trois 54 % des intérêts exprimés. Le secteur de la fiction et de la littérature tient une

Fig. 1
Comparaison de la taille des stocks ensemble des BM, clientèle de Télédoc

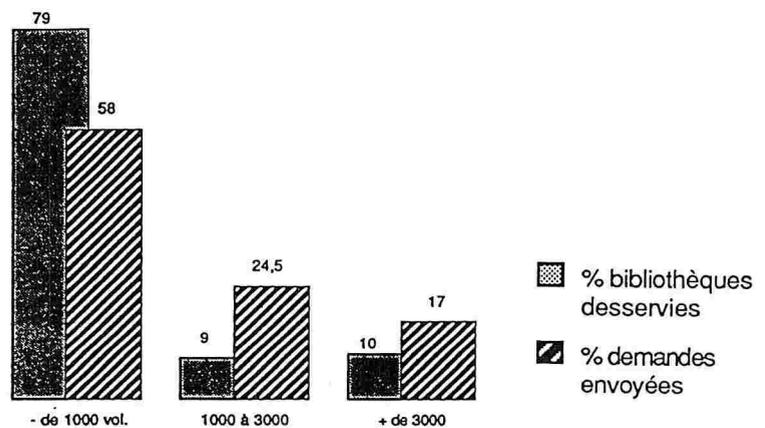
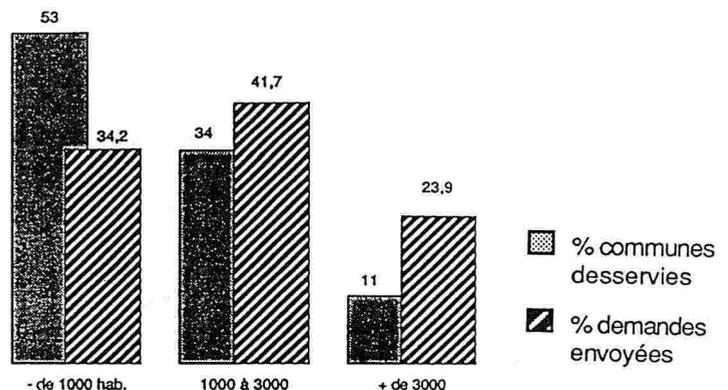


Fig. 2
Comparaison de la population desservie ensemble des BM, clientèle de Télédoc



place insignifiante et donne lieu, pour l'essentiel à des demandes à caractère déterminé sur un auteur ou un titre précis. A noter enfin le très faible score des demandes à caractère local, mais il est normal qu'un lecteur intéressé par ces questions s'adresse directement aux bibliothèques municipales de la région (Chalon-sur-Saône, Mâcon ou Autun), qui disposent de fonds locaux considérables. A l'inverse, les demandes à caractère international (concernant un autre pays que la France seule) sont en progression (de 12% en 1985 à 18% l'année suivante) : la bibliothèque est un lieu d'ouverture sur le monde, les chiffres semblent confirmer cette image.

L'inévitable et l'inattendu

En résumé, Télédoc, à l'instar des services culturels et des bibliothèques, est un service utilisé d'abord par les classes moyennes et supérieures ; surtout, son usage tend à le différencier de l'image classique de la bibliothèque en milieu rural, un lieu de fourniture d'ouvrages de distraction pour les femmes au foyer et les enfants, et à donner aux bibliothèques-relais l'image d'un lieu d'information sociale. Les demandes à caractère professionnel, encore limitées (14,6%), constituent cependant un noyau spécifique ; parallèlement, le niveau des demandes se modifie : nous recevons de plus en plus de demandes de niveau spécia-

lisé et de moins en moins de demandes d'information élémentaire. Cette évolution a bien évidemment été voulue et planifiée : si nous avons dû répondre à l'afflux des demandes de niveau initiation, nous serions submergés depuis longtemps et tout le système, on l'a dit, repose sur un filtrage fait au niveau des bibliothèques locales et sur leur capacité de réponse propre, en budget et en compétence. Il n'en reste pas moins que les demandes de niveau spécialisé croissent en valeur absolue et qu'elles ont souvent un caractère professionnel bien marqué : questions sur la génétique du cheval de la part d'un éleveur, sur le greffage des aubergines par un horticulteur, la réalisation d'un billard américain par un menuisier...

Autre élément qui confère à Télédoc une touche d'originalité, son caractère utilitaire pour un certain nombre d'étudiants, qui semblent utiliser les toutes petites bibliothèques qu'ils ont sous la main en week-end, comme des lieux de référence et de fourniture de documents et pas seulement à des fins de détente et de loisirs. Faut-il y voir un plus, touchant au caractère convivial de ces petites bibliothèques et à l'efficacité du système documentaire que nous avons mis en place (nous essayons après tout de boucler la plupart de nos demandes, pour

Fig. 3
Ventilation du public de Télédoc

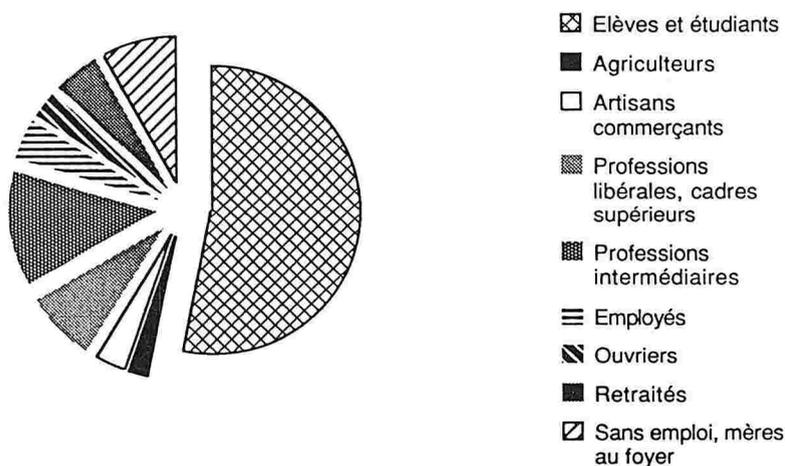


Fig. 4
Représentation des CSP de la population française active dans les demandes de Télédoc



Quelques demandes

Les symboles maçonniques dans l'œuvre de Mozart
Infirmières libérales et infirmières en milieu rural
Documents sur l'hirondelle et la chauve-souris
L'animation en gériatrie
Sur les requins
Contrôle analytique de qualité des whiskies, scotch whiskies, cognac et eaux de vie
Documentation sur le plantain d'eau en vue d'une étude biologique
Livres sur la peinture sur verre
La faune et la flore de Bourgogne
Elevage des chiens boxers
Créant une entreprise, j'aimerais consulter le guide fiscal du créateur d'entreprise ou un autre du même genre pour ma future activité

lesquelles il n'y a jamais de refus, en 23 jours à partir de la réception de la demande, et nous recourons systématiquement au prêt-inter), ou le signe d'un cumul des pratiques documentaires ? Il est probable que les deux éléments jouent.

Les visages de Télédoc

BBF. Télédoc recrée à la fois SVP et le Centre de documentation scientifique et technique du CNRS.

BC. Non et oui. Non, car nous n'avons ni l'intention ni les moyens de devenir le super-centre d'information du département et que notre vocation se limite à aider les bibliothèques municipales de moins de 10 000 habitants ; non, car nous avons pour principe de ne pas refaire ce qu'a fait le voisin (pourquoi aller analyser des dizaines de périodiques quand il suffit d'interroger les banques de données ?) ; non, car notre participation au réseau de prêt-inter reste réduite (275 demandes en 1986, mais déjà 283 au 1^{er} octobre 1987) et que l'interrogation de banques de données à caractère non-professionnel reste encore très marginale.

Inversement, nous fonctionnons comme un centre de documentation : nous dépouillons une douzaine de périodiques (notamment musicaux) qu'on ne trouve pas indexés dans les banques de don-

nées ; nous constituons des bibliographies thématiques et des dossiers documentaires sur des thèmes divers plus ou moins liés à l'actualité. Nous sommes abonnés à Questel et Electre et nous consultons intensivement Leda, Oriadoc, et le CCN dont nous faisons partie.

Parallèlement, nous fonctionnons comme un centre de fourniture, avec les trois volets que j'ai déjà évoqués : si la BCP possède le livre demandé (nous avons pour politique de ne jamais acheter un ouvrage pour adultes en plus de 3 exemplaires et d'élargir au maximum notre choix de titres), elle le réserve systématiquement et la bibliothèque où il a été déposé assure son retour dans les plus brefs délais ; si la BCP ne le possède pas et qu'il est disponible dans le commerce, elle l'achète (nous ne faisons pas de tri, qu'il s'agisse d'un Delly ou d'un ouvrage spécialisé). Enfin, s'il est épuisé ou hyper-spécialisé, elle fait une recherche de localisation, vérifie systématiquement par téléphone sa disponibilité dans telle ou telle bibliothèque, et transmet à la bibliothèque demandeuse une proposition de prêt-inter.

Des logiques

BBF. Tout cela crée une logique de fonctionnement nouvelle.

BC. Sans aucun doute, et nous avons été conduits à nous poser

des questions de fond, même si leur incidence dans le fonctionnement quotidien reste encore limitée. La première s'attachait à la facturation, puisque des services tels que l'interrogation des banques, recours aux circuits du prêt-inter impliquent une politique tarifaire peu en usage dans le secteur de la lecture publique.

Notre analyse du problème nous a conduits en fait à adopter la politique suivante : la BCP, service départemental, assure gratuitement la communication des collections patrimoniales à toute bibliothèque du département... Le service de réservations s'effectue donc à titre gratuit ; dans l'hypothèse où nous ne souhaiterions pas communiquer l'original, il nous appartiendrait d'en établir une copie (microforme ou photocopie) et de la proposer toujours à titre gratuit.

Les demandes d'interrogation de banques de données posent des problèmes plus complexes et il faut distinguer entre les banques que nous consultons en interne, pour vérifier une référence bibliographique et localiser un document, des banques qui servent à obtenir des références documentaires à la demande du lecteur (dans notre réponse, nous proposons de fournir 20 références moyennant un prix forfaitaire de 70 F, calqué sur la BPI). A noter que cette somme (qui représente environ la moitié des coûts directs et ne tient pas compte des coûts d'abonnement), n'est pas obligatoirement demandée au lecteur ; la bibliothèque locale par laquelle passent nos services est responsable en la matière et décide elle-même de ce qu'elle doit répercuter sur le lecteur. Les exemples sont encore fort peu nombreux, mais ils ne sont pas uniformes, le lecteur lui-même représentant un facteur de décision. Une bibliothèque peut-elle adopter une politique tarifaire identique pour un chômeur qui étudie une reconversion professionnelle et pour un éleveur qui pourra toujours imputer sa facture sur la rubrique « frais professionnels » ? C'est un problème de choix pour chaque collectivité locale concernée.

Notre politique est sensiblement identique vis-à-vis du prêt-inter. Communiquer un document non acquis par la BCP signifie communiquer un document non inclus dans le patrimoine départemental et demandé à des fins privées (là aussi, il y a un aller-retour proposant le service au lecteur avec une

tarification forfaitaire de 2,50 F par page photocopiée, si nous nous les procurons auprès de la Bibliothèque nationale ou du CDST). Seuls les frais liés à la communication sont répercutés, la BCP, qui est un outil technique et non uniquement un magasin à livres, prenant à sa charge les recherches bibliographiques et de localisation.

L'accès universel au document

BBF. Les choses sont donc claires pour tout ce qui est livres et périodiques.

BC. Pour le lecteur oui, mais pas si claires que cela si on considère l'autre versant du prêt-inter et nous achoppons sur des problèmes de responsabilité. Il serait grand temps que cette question de la disponibilité et de la responsabilité de la fourniture de documents soit clairement posée : si nous n'avons qu'à nous féliciter de nos relations avec le Centre de prêt de la Bibliothèque nationale, qui prend très au sérieux son rôle de fournisseur national de documents français auquel nous adressons 80 % de nos demandes, et si l'aide

de bibliothèques municipales comme Chalon ou Mâcon ne nous a jamais été mesurée, force est de constater que de très grandes bibliothèques de recherche à vocation plus ou moins nationale, adhérentes au CCN et s'étant donc engagées à communiquer leurs documents, se refusent, lorsqu'on les appelle, à jouer le jeu... Est-ce notre casquette de BCP qui nous vaut ce traitement ou le dysfonctionnement du système est-il plus profond ? Quoi qu'il en soit, notre expérience d'utilisateur du prêt-inter nous amène à réclamer, à cor et à cri, l'implantation de centres équivalents à celui de la Bibliothèque nationale, pour les documents étrangers, pour la recherche et le repérage bibliographique à un haut niveau de spécialisation, etc.

Quant aux documents autres que le livre, à l'heure actuelle les documents sonores (en attendant les CD-ROM ou les vidéodisques), les usages actuels en matière de communication de copies sont complètement dissuasifs tant par les tarifs imposés, 80 F les 15 minutes quand l'œuvre est dans le domaine public, que par la complexité des procédures à mettre en œuvre lorsqu'elle n'y est pas. Je

profite de la présente occasion pour lancer un SOS...

Par ailleurs, puisqu'on évoque la fourniture des documents audiovisuels, j'insisterai sur les moyens de consultation qui en sont le corollaire, en l'occurrence les appareils de lecture de microfiches. Nous y avons déjà plus ou moins pourvu : la BCP dispose d'un lecteur-reproducteur et surtout d'un lecteur portable de microfiches, et les bibliothèques centres de ressources se trouvent souvent plus ou moins à proximité du service du cadastre doté d'un lecteur. Nous prévoyons de systématiser cette action sur d'autres matériels mais, à court terme, il apparaît difficile de la renouveler pour les lecteurs de vidéodisques, de CD-ROM ou de disque optique numérique... En attendant la banalisation du parc des appareils de consultation, il me semble que les producteurs d'images sur vidéodisque seraient bien inspirés d'étudier une diffusion « démocratique » de quelques-unes de leurs images sur microfiche ou photographie. La qualité ne sera sans doute pas la même, mais il vaut mieux des images médiocres que pas d'images du tout, car le lecteur n'ira pas courir à Paris pour visionner une

ou deux estampes de la Bibliothèque nationale ou de Sainte-Geneviève.

La SARDINE

BBF. Sans parcourir d'aussi grandes distances, vous prévoyez vous-même de rapprocher le stock documentaire de la BCP de ses utilisateurs *via* le minitel.

BC. Nous allons rapprocher le service de la BCP des bibliothèques du réseau, mais l'accès restera réservé aux responsables d'unités documentaires qui pourront faire le 36 14 ; Télédoc, qui méritera pleinement son nom, utilisera deux canaux ; dès maintenant celui de la messagerie pour l'acheminement des demandes, ce qui procurera un gain de temps appréciable, et, à moyen terme, celui de la SARDINE (Système d'aide à la recherche documentaire et à l'indexation) pour les fonctions contenues dans son libellé. Concrètement, la SARDINE, qui fonctionne sur un micro-ordinateur IBM PC/AT (logiciel Texto), comporte un fichier d'autorité (et de conseil) pour l'indexation matière et surtout systématique, accessible à partir de mots de langage naturel ou d'indices (elle est opérationnelle avec déjà 1 600 entrées). Par ailleurs, ce fichier des notices est chaîné à un fichier d'adresses utiles, en rapport avec l'indexation systématique ; une

demande d'information sur les arts martiaux peut ainsi déboucher sur des propositions d'indexation, donc aussi de recherche dans les catalogues, mais aussi sur l'adresse de la Fédération nationale de jiu-jitsu. Je précise tout de suite que ce fichier d'adresses utiles comporte relativement peu d'organismes documentaires ; ceux-ci sont très aisément accessibles sur minitel maintenant qu'Oriadoc a abandonné sa structure d'accès prioritaire par régions. Par contre, il comporte par exemple beaucoup de librairies spécialisées, dont on méconnaît souvent la richesse documentaire. Nous attendons beaucoup de la SARDINE : elle semble constituer le moyen le plus efficace pour écrémer la demande tout en y répondant mieux ; elle permettra aussi de donner des responsabilités accrues à tout notre réseau de responsables en ce qui concerne la recherche et fourniture d'informations, tout en le soulageant de tâches d'indexation.

Systematiquement heuristique

BBF. En mettant ainsi l'accent sur le catalogue systématique, vous vous inscrivez directement à l'encontre des évolutions actuelles qui privilégient l'accès par sujet.

BC. En effet. L'engouement exclusif pour le catalogue alphabétique de matières me paraît suspect.

Je pense que ce catalogue encourage la démarche « technique » de ceux qui savent déjà ce qu'ils cherchent, c'est-à-dire des catégories socio-culturelles privilégiées, ceux dont on peut penser qu'ils formeront les principaux utilisateurs des services d'information en ligne.

Par ailleurs sa structure de fonctionnement et de renvois reste très dépendante de l'étendue et de la composition du fonds et compromet l'efficacité d'une recherche professionnelle : une information sur les Iles Kerguelen, en l'absence de tout ouvrage, ne sera pas récupérable rapidement car il n'y aura pas de renvoi sur les Terres antarctiques ; d'ailleurs, il vaudra peut-être mieux chercher aux Terres arctiques, ou aux Iles arctiques, ou à l'Antarctique tout court... La classification décimale Dewey aurait donné la solution en quelques secondes, car l'intitulé des Iles Kerguelen est compris dans l'indexation des Terres antarctiques. Même si toutes les vedettes ne donnent pas lieu à de tels casse-tête, je pense que le catalogue matières doit être apprécié à sa juste valeur, un excellent moyen de retrouver des sujets pointus au travers de collections encyclopédiques abondantes. Bien sûr, lorsqu'il sera piloté par les fabuleux logiciels encyclopédiques qu'on nous annonce, qu'il comportera des possibilités de navigation, les renvois dans tous les sens, la prise en compte de tous les cas de figure possibles et imaginables en matière de sémantique et de polysémie et qu'il ne sera pas engorgé par sa propre masse...

En attendant, nous avons fait à deux reprises une comparaison d'efficacité sur 200 demandes reçues par Télédoc, entre le catalogue matières d'une bibliothèque de bonne taille et notre catalogue systématique. Les résultats sont probants, attestant une efficacité égale entre les deux moyens, en partant de l'énonciation de la demande : un quart des réponses peuvent passer indifféremment par l'une ou l'autre voie, un tiers sont fournies plus rapidement et plus complètement par le catalogue systématique, un autre tiers par le catalogue alphabétique de matières. Cette réhabilitation du catalogue systématique comme moyen de recherche ne signifie cependant pas la réhabilitation du classement systématique, indéniablement peu adapté, dont le discrédit a rejailli sur le catalogue.

Enfin et surtout, l'indexation systématique vaut comme moyen de dialoguer, car une recherche qui s'appuie sur un cadre général procède par tâtonnements et par définitions successives. Une recherche sur la drogue finira toujours par privilégier un point de vue particulier (psychologique, social, botanique...), mais ce qui importe, en fait, c'est qu'il y ait eu dialogue et que les différentes composantes aient pu être proposées au lecteur. Et ce dialogue aura permis, chemin faisant, de dresser le socle documentaire dont nous avons parlé, de cerner les connaissances préalables du lecteur, d'accomplir ce que j'appellerai la démarche heuristique.

Psychanalyse de l'information

BBF. Voilà un bien beau terme

pour couronner cette présentation !

BC. C'est surtout un beau terme pour qualifier ce que nous essayons de placer au fondement même de notre action et, surtout, de notre travail de formation avec les dépositaires. Toute cette action de va-et-vient, d'échanges et d'informations avec le lecteur doit en effet s'appuyer sur de solides connaissances techniques (bien maîtriser les instruments documentaires) mais aussi bibliologiques. J'emploie ce dernier terme à regret, car il a des connotations très différentes de ce que sous-entend la démarche heuristique ; il s'agit moins de posséder une connaissance approfondie, quasiment universitaire, d'un secteur de l'édition que d'être en mesure de le baliser, de cerner, au travers de

quelques titres, quelques éditeurs ou quelques collections, ce que peut en connaître un lecteur et ce qu'on peut en tirer dans une bibliothèque.

Par jeu, on dirait que la démarche heuristique s'apparente à une psychanalyse. C'est par définition l'opération la plus difficile à entreprendre mais, fondée sur une relation de confiance, c'est elle qui enrichit le plus les deux partenaires. Les bibliothécaires auront peut-être, dans les années qui viennent, à réfléchir là-dessus pour maîtriser les développements techniques qui les submergent et confirmer ce qui est toujours leur mission première : fournir au lecteur individuel le document voulu, souhaité, rêvé par ce lecteur.

ANNEXES

Bibliothèque de :	DEMANDE DE DOCUMENTATION	Réservé B.C.P. N°
		
NOM et prénom : _____		
Objet précis de votre demande : _____		

Pour pouvoir mieux vous satisfaire, veuillez remplir le questionnaire ci-dessous. Merci.		
NIVEAU SOUHAITÉ :	INDISPENSABLE :	Si possible, précisez l'utilisation prévue (intérêt professionnel, personnel, exposé,...) et date max. d'envoi de documents : _____ _____ _____
– Initiation, débutant <input type="checkbox"/>	Age :	
– Vulgarisation de bon niveau <input type="checkbox"/>	Profession :	
– Spécialiste <input type="checkbox"/>		
→ Tél. :		
Si vous souhaitez (aussi) des documents sonores, cochez : disques compacts <input type="checkbox"/> , et/ou K7 <input type="checkbox"/>		

Recto

<p>Pour être satisfaite, cette demande de documentation doit impérativement parvenir à la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire par l'intermédiaire de votre propre bibliothèque. Une réponse vous sera adressée à votre bibliothèque, sous huitaine.</p> <p>Si votre demande concerne un ouvrage précis (ou un document sonore précis) dont vous connaissez le titre et l'auteur, utilisez les fiches de demande d'ouvrage ou de document sonore, disponibles à votre bibliothèque.</p> <p>Pour tout envoi de demande, vous vous engagez à n'utiliser d'éventuelles photocopies qu'à des fins exclusives de recherche et à votre usage privé (loi sur la propriété intellectuelle et artistique).</p> <p>Nous vous conseillons de préciser au mieux votre demande avec le responsable de votre bibliothèque. N'hésitez pas le cas échéant à agraffer d'autres explications à cette fiche.</p> <p style="text-align: right;"><small>Imp. départementale de Saône-et-Loire Réf. 5788</small></p>				
Réservé B.C.P.				
Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire 75, chemin de la Verchère 71850 CHARNAY-lès-MACON Tél. 85.29.22.00	Code dépôt	Code demandeur	Code demande	Réponse :
	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	3 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/>

Verso

DÉPARTEMENT DE SAONE-ET-LOIRE

BIBLIOTHÈQUE CENTRALE
DE PRÊT75, chemin de la Verchère
71850 CHARNAY-lès-MACON

Tél. : 85-29-22-00



Service de Télédokumentation

Réf.

à M _____

FICHE DOCUMENTAIRE

Suite à votre demande de documentation, veuillez trouver ci-dessous nos réponses, fournies dans les paragraphes notés :

- 1 - Voici la réponse à votre question _____

- 2 - Ci-joint des photocopies répondant à votre demande.
- 3 - Les LIVRES suivants / ont été / vont être / adressés à votre bibliothèque, avec réservation à votre NOM :

- 4 - Vous pouvez consulter à la BIBLIOTHÈQUE de _____ des livres ou des articles (liste ci-jointe).
- 5 - Vous trouverez des informations complémentaires dans d'autres documents de la Bibliothèque Centrale de Prêt (liste ci-jointe).
- 6 - Votre demande relève d'un organisme spécialisé (voir au dos la / les adresses).
- 7 - PRET-INTER : des documents peuvent vous être procurés par prêt entre bibliothèques (voir feuillet ci-joint).
- 8 - BANQUES DE DONNÉES : nous pouvons interroger des banques de données pour répondre à votre demande (voir feuillet ci-joint).
- 9 - Votre demande n'est pas suffisamment précise. Si les réponses ci-dessus ne vous satisfont pas, remplissez une nouvelle demande de documentation.
- 0 - _____

Nous espérons vous avoir été utiles,
et restons à votre entière disposition
par l'intermédiaire de votre
BIBLIOTHÈQUE.

Dans toute correspondance concernant cette documentation, prière de rappeler la référence située en haut et à droite de cette fiche documentaire. MERCI.