



HAL
open science

Bibliothèque du CE de Renault Douai, usine G. Besse
Audrey Mortelette

► **To cite this version:**

Audrey Mortelette. Bibliothèque du CE de Renault Douai, usine G. Besse. Sciences de l'information et de la communication. 1999. dumas-01555346

HAL Id: dumas-01555346

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01555346>

Submitted on 9 Jan 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Audrey MORTELETTE

**MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

Rapport de stage

Stage effectué du 16 Février au 11 Juillet 1999
à
la bibliothèque du CE de Renault Douai usine G. Besse.

sous la direction de :
Madame Béguin, responsable universitaire
Monsieur Avenel, responsable professionnel

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Octobre 1999



Audrey MORTELETTE

**MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

Rapport de stage

Stage effectué du 16 Février au 11 Juillet 1999
à
la bibliothèque du CE de Renault Douai usine G. Besse.

sous la direction de :
Madame Béguin, responsable universitaire
Monsieur Avenel, responsable professionnel

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Octobre 1999

Je tiens à remercier Madame Béguin, responsable universitaire, Monsieur Avenel, responsable de stage, ainsi que l'ensemble du personnel du CE pour leur sympathique accueil et particulièrement Françoise, Régine et Christelle de la bibliothèque.

SOMMAIRE :

<u>INTRODUCTION.</u>	Page 4.
<u>I. LES BCE.</u>	Pages 5 à 18.
<u>I. 1. Quelques indications historiques.</u>	Pages 5 à 7.
<u>I. 2. La BCE de Renault-Douai : description.</u>	Pages 7 à 18.
<u>I. 2. 1. Présentation de la bibliothèque.</u>	Pages 7 à 9.
<u>I. 2. 1. 1. Situation géographique.</u>	Pages 7 – 8.
<u>I. 2. 1. 2. Les locaux.</u>	Page 8.
<u>I. 2. 1. 3. Son histoire.</u>	Page 8.
<u>I. 2. 1. 4. Organisation générale de l'espace.</u>	Pages 8 – 9.
<u>I. 2. 2. Le personnel.</u>	Pages 9 – 10.
<u>I. 2. 3. Le public.</u>	Page 10.
<u>I. 2. 4. Le fonctionnement de la bibliothèque.</u>	Pages 10 à 12.
<u>I. 2. 4. 1. Les horaires d'ouverture.</u>	Page 10.
<u>I. 2. 4. 2. Les modalités d'inscription.</u>	Pages 10 – 11.
<u>I. 2. 4. 3. Le règlement intérieur.</u>	Page 11.
<u>I. 2. 4. 4. L'informatisation.</u>	Page 11.
<u>I. 2. 4. 5. Le budget.</u>	Page 11.
<u>I. 2. 4. 6. Le bibliobus.</u>	Page 12.
<u>I. 2. 5. Le fonds de la bibliothèque : sa composition.</u>	Pages 12 à 16.
<u>I. 2. 5. 1. La discothèque.</u>	Pages 12 – 13.
<u>I. 2. 5. 2. Le 'kiosque'.</u>	Page 13.
<u>I. 2. 5. 3. La bibliothèque.</u>	Pages 13 – 14.
<u>I. 2. 5. 4. Le multimédia (les CD-ROM).</u>	Page 14.
<u>I. 2. 5. 5. La billetterie spectacle.</u>	Pages 14 – 15.
<u>I. 2. 5. 6. La politique d'achats.</u>	Pages 15 – 16.
<u>I. 2. 5. 7. La gestion.</u>	Page 16.
<u>I. 2. 6. La politique culturelle.</u>	Pages 16 – 17.
<u>I. 2. 7. L'avenir de la bibliothèque (les projets).</u>	Pages 17 – 18.
<u>Conclusion.</u>	Page 18.
<u>* Travail relatif à l'U.E.7 'action de recherche'.</u>	Pages 19 à 24.

II. LE DISPOSITIF D'ETUDE. Pages 25 à 29.

II. 1. L'observation. Pages 25 à 27.

II. 1. 1. La prise en connaissance du lieu. Page 25.

II. 1. 2. Les premières informations globales. Page 25.

II. 1. 3. Les observations détaillées. Pages 26 – 27.

II. 2. Le questionnaire. Pages 27 à 29.

II. 2. 1. La technique adoptée. Page 27.

II. 2. 2. Le test du questionnaire. Pages 27 – 28.

II. 2. 3. Les personnes interrogées (quelques précisions sur l'échantillon). Pages 28 – 29.

III. RESULTATS D'ENQUETE ET D'OBSERVATION : ce que l'on peut dire des pratiques de lecture en entreprise. Pages 30 à 43.

III. 1. Les résultats détaillés du questionnaire et leurs interprétations. Pages 30 à 38.

III. 2. Les résultats détaillés du travail d'observation. Pages 38 à 42.

III. 3. Conclusion générale sur les pratiques de lecture en entreprise. Pages 42 – 43.

CONCLUSION. Pages 44 – 45.

Liste des abréviations utilisées :
(dans leur ordre d'apparition au sein du rapport).

- **BCE** : bibliothèque de comité d'entreprise.
- **BU** : bibliothèque universitaire.
- **CGT** : confédération générale des travailleurs.
- **CE** : comité d'entreprise.
- **ABF** : association des bibliothécaires français.
- **AICE** : animation inter-comités d'entreprise.
- **TEC** : travail et culture.
- **CELIC** : CE, liaison, information, coordination.
- **ATT** : aménagement du temps de travail.
- **BM** : bibliothèque municipale.

INTRODUCTION :

Toute bibliothèque, quelque soit sa nature, possède à l'origine la mission suivante : promouvoir la lecture en mettant à la disposition du public les outils culturels adéquats. Mais si l'on tient compte de leur nature, le 'temple culturel' que représente la bibliothèque acquiert diverses significations. Il ne faut plus alors parler de la bibliothèque, mais des bibliothèques (sans parler des médiathèques qui tendent à se développer de plus en plus). En effet, exceptée leur définition de base, qu'ont de commun, par exemple, une bibliothèque universitaire et une bibliothèque municipale, ou une bibliothèque universitaire et une bibliothèque pour tous ou encore une bibliothèque de comité d'entreprise ? Les différences s'avèrent multiples et importantes et sont engendrées par le fait que ces bibliothèques s'adressent à des publics très divers.

Le stage que j'ai effectué à la bibliothèque de comité d'entreprise (BCE) de l'usine Renault de Cuincy m'a donné l'opportunité de me plonger dans un monde totalement différent de celui de la bibliothèque universitaire (BU) que nous côtoyons fréquemment depuis quelques années, bien différent également des autres types de bibliothèques que nous venons d'évoquer à titre d'exemple. Pour mettre en évidence et bien comprendre ces différences fondamentales, il conviendra tout d'abord de nous poser les questions suivantes : qu'est-ce qu'une BCE ? Quelles sont ses spécificités ? La première partie de ce rapport sera consacrée à une étude succincte de l'histoire de ces bibliothèques particulières qui nous amènera ensuite à aborder celle de la BCE de Cuincy puis à la décrire de façon détaillée.

Par rapport au travail que j'ai choisi d'effectuer au sein de cette bibliothèque, une bonne connaissance du lieu était nécessaire. En effet, mon programme de stage a été de porter une réflexion sur les pratiques de lecture en entreprise en réalisant une étude du public de cette BCE. Une interrogation s'est alors imposée : quels outils utiliser au service de cette étude ? Mon choix s'est porté sur deux types d'activités, différentes mais complémentaires : l'enquête par questionnaire auprès des usagers de la bibliothèque, et l'observation en salle de ce même public. Nous consacrerons ainsi la deuxième partie de ce rapport à l'explication de la mise en place de ce dispositif et à son traitement, étape par étape, et de façon détaillée.

Enfin, il conviendra dans un troisième temps de faire part des résultats (interprétations et éventuelles remarques) obtenus après dépouillement des questionnaires et prise en compte en parallèle des observations concernant l'évolution des usagers au sein de la bibliothèque. Effectivement, la finalité de ce travail étant de mettre en évidence les particularités que présentent les BCE et leur public en ce qui concerne leurs pratiques de lecture, cette dernière partie devra réaliser un bilan des interprétations que l'on pourra extraire des activités liées au questionnaire et à l'observation sur le terrain.

I. LES BCE.

I.1. Quelques indications historiques.

'C'est la loi du 21/03/1884 sur la libre constitution d'organisations professionnelles qui va entraîner l'essor des bibliothèques, des cercles d'ouvriers et des syndicats'.-1-. Cette loi traduit la volonté du peuple à s'émanciper et à accéder enfin à ce dont il était jusqu'à présent très éloigné : la culture. Auparavant, celle-ci n'était accessible que par un public ciblé ayant eu l'opportunité de grandir dans un milieu permettant l'accès au savoir et à son appropriation. Un changement radical est alors en train de s'amorcer en cette fin du 19^{ème} siècle et va donner naissance aux BCE près d'un demi-siècle plus tard. En attendant, de multiples expériences sont mises en œuvres en faveur de la lecture, comme par exemple la librairie du travail, le musée du soir, et surtout les bourses du travail qui, en 1907, se sont dotées d'une bibliothèque dans leur quasi totalité.

*En 1930 se produit une avancée décisive. En effet, comme l'explique Noë Richter dans son ouvrage intitulé 'La lecture et ses institutions 1919-1989' -2-, le secrétaire général de la CGT, Léon Jouhaux, propose l'étude *'des moyens de rendre pleinement accessible aux travailleurs le domaine total des sciences, des lettres et des arts'*, en pensant particulièrement à la lecture. *'Henri Lemaître est chargé du rapport pour la France. Il y souligne l'effort des chefs d'entreprise pour organiser des bibliothèques de loisirs et de culture pour leur personnel. C'est dans le secteur de la métallurgie et de la mécanique qu'il relève les réalisations les plus importantes, chez Renault, chez Peugeot, et surtout à l'Union des industries métallurgiques, qui groupe 30 établissements avec 6500 ouvriers et qui compte 50 bibliothèques [...]. Ce qu'il dit de la gestion de ces bibliothèques montre une évolution sensible de l'esprit du patronat depuis la sérénité des bibliothèques de manufactures du siècle précédant. La plupart d'entre-elles sont encore gérées par le chef d'entreprise et ses bureaux, mais Henri Lemaître relève 10 bibliothèques administrées par un comité mixte où siègent ensemble représentants du patron et représentants du personnel. Mais dans tous les cas, le patron conserve le contrôle des collections et le choix des achats est soumis à son approbation. Les collections ne diffèrent en rien de celles des bibliothèques publiques : « ces bibliothèques ont peu d'ouvrages techniques, sauf dans les sections réservées aux apprentis. Le fonds se compose ordinairement de romans, de pièces de théâtre, de récits d'aventures et de voyages, histoire, géographie, ouvrages de vulgarisation scientifique et technique.**

1. TABEL, Claudie. *La bibliothèque 'hors les murs'*. p.168. Cercle de la librairie, 1996. 277p. (Collection bibliothèques). ISBN : 2-7654-0624-3.

2. RICHTER, Noë. *La lecture et ses institutions 1919-1989*. pp. 113, 162, 164. Plein chant, 1989. 237p. (Collection de l'atelier furtif). ISBN : 2-85452-083-1.

En outre, un certain nombre d'établissements ont des périodiques et des séries de livres pour enfants. L'existence d'une main d'œuvre étrangère a incité les administrateurs à organiser des bibliothèques ou des sections étrangères. Cet extrait nous indique clairement les évolutions qui se sont opérées à cette époque. Celles-ci vont déboucher sur l'institution des comités d'entreprise par l'ordonnance du 22/02/45. Ils acquièrent alors une totale autonomie et deviennent obligatoires dans les entreprises de plus de 50 salariés. Voici en quelques mots un descriptif du fonctionnement des CE réalisé par Noë Richter : *'[...] les CE sont composés de délégués élus par les salariés et sont présidés par le patron ou son représentant. Ils disposent d'une dotation financière calculée en pourcentage de la masse salariale [...]. Les comités sont maîtres de leurs budgets et ils décident librement du financement des activités qu'ils jugent utiles à la communauté du travail. L'action culturelle, et par conséquent la promotion du livre et de lecture, n'y tient qu'une place modeste. Les CE ont en effet privilégié les services intéressant la majorité des salariés, c'est-à-dire l'action sociale et familiale, les restaurants, le sport, le tourisme, les colonies de vacances, les fêtes. Pendant les premières années de leur existence, ils se sont consacrés aussi à l'amélioration du ravitaillement du personnel, en raison des restrictions alimentaires qui ont persisté jusqu'en 1949'*.

En ce qui concerne les bibliothèques, cette institution des CE en a provoqué le développement de manière considérable entre 1945 et 1948. C'est à cette période que la lecture prend une autre signification. Comme l'a rappelé Laure Hurstel dans son mémoire -1-, *'la lecture est d'abord apparue comme une lutte visant à donner à la classe ouvrière les moyens de s'organiser et de ne plus déléguer à d'autres la gestion de ses propres affaires'*. Progressivement, la lecture comme outil d'émancipation ouvrière va faire place à l'outil culturel. Jean-Michel Leterrier dans *'Aux livres, citoyens !'* -2- souligne que la machine est en marche et que les BCE vont finir par s'imposer au sein des comités, à en devenir le foyer culturel : *'[...] Ainsi, la CGT considère-t-elle que la lecture est l'une des activités essentielles de la culture de notre temps et que l'écrit, sous ses différentes formes, constitue pour longtemps encore le principal média de diffusion des savoirs, des imaginaires et des rêves'*.

Noë Richter précise que, dans les années 60, *'les enquêtes montrent l'efficacité du système. Elles [les bibliothèques] attirent un tiers de l'effectif des entreprises desservies [...]. Dix ans plus tard, les bibliothèques municipales ne touchaient pas encore 6% des populations desservies'*.

L'ultime reconnaissance des BCE s'est manifestée en 1975 par la création d'une sous-section des BCE au sein de l'ABF (association des bibliothécaires français). Dans la préface du rapport

1. HURSTEL, Laure. *Les enjeux de la lecture en entreprise*. p.34. Mémoire de maîtrise SID, Université de Lille 3, 1995, 54p.
2. LETERRIER, Jean-Michel. *Aux livres, Citoyens ! ou de la grande utilité d'un plaisir interdit*. p.28. Le temps des cerises, 1993. 64p. ISBN : 2-84109-000-0.

d'enquêtes intitulé '*La lecture en entreprise*' -1-, il nous est expliqué que '*depuis 1984, les liens entre la Direction du livre et de la lecture et ce réseau se sont affirmés notamment par la constitution de collectifs de travail, par la production de rapports, d'enquêtes nationales et régionales, suggérant des propositions pour améliorer le fonctionnement des BCE et leur collaboration avec le réseau de lecture publique*'.

L'origine des BCE et leur histoire ne sont donc communes à aucun autre type de bibliothèque. C'est d'abord par la simple volonté du peuple à accéder à la culture puis grâce à l'appui des syndicats qu'elles ont pu voir le jour et acquérir une place importante dans l'univers des bibliothèques ainsi qu'à jouer un rôle considérable dans le développement de la lecture (même si ce rôle est encore parfois sous-estimé). Le fait est que les BCE, encore à l'heure actuelle, peuvent voir leur efficacité réduite par un certain nombre de facteurs défavorables que l'on retrouve hélas trop souvent. En effet, nombre d'entre-elles souffrent d'un budget insuffisant, de conditions de travail difficiles (exiguïté et mauvais état des locaux qui leurs sont attribués), d'un manque de formation des bibliothécaires, d'une absence d'informatisation et de coopération avec d'autres bibliothèques ou certaines associations... les obstacles à leur évolution sont donc nombreux, et même s'ils sont connus, il reste encore à les prendre véritablement en compte et à faire le maximum pour les atténuer.

Néanmoins, si certaines BCE rencontrent beaucoup de difficultés jusqu'à se voir parfois dans l'obligation de fermer leur porte (précisons de plus que leur existence est tributaire de l'entreprise à laquelle chacune appartient), d'autres au contraire sont d'une grande efficacité et fonctionnent 'à plein rendement'. J'ai eu la chance d'effectuer mon stage dans l'une de ces BCE exemplaires, et la description détaillée qui va suivre aura pour but d'en présenter toutes les caractéristiques, les points forts et les quelques désavantages (rien n'est jamais parfait...).

I. 2. La BCE de Renault-Douai : description.

I. 2. 1. Présentation de la bibliothèque.

I. 2. 1. 1. Situation géographique.

Le comité d'entreprise est situé à l'extérieur de l'usine. Il fonctionne de façon tout à fait indépendante par rapport à celle-ci. La bibliothèque occupe une partie de ses locaux. Pour pallier à cette situation excentrée, un bibliobus dessert certains secteurs de l'usine depuis 1985, soit deux ans après la création de la bibliothèque (une partie sera consacrée au bibliobus ultérieurement). Il est cependant à noter que cette situation excentrée n'est pas forcément un inconvénient. En effet, même si la bibliothèque s'adresse en premier lieu aux salariés de l'usine,

cette indépendance permet également à leur famille de s'y rendre et d'effectuer des emprunts sur la carte de l'ouvrant-droit. De plus, des brochures d'information '*Infos CE*' concernant ses différentes activités y compris la bibliothèque sont publiées tous les mois et distribuées dans toute l'usine. Une brochure spéciale de juin consacrée spécialement à la bibliothèque a engendré une quinzaine d'adhésions supplémentaires, ce qui prouve l'efficacité de telles initiatives.

(Remarque : en ce qui concerne l'usine même, quelques documents descriptifs sont en annexe 1).

I. 2. 1. 2. Les locaux.

Les locaux du CE ne sont guère attrayant de prime abord. Il s'agit en fait de préfabriqués affichant une couleur verdâtre et dont l'état n'est pas très brillant. La bibliothèque a déjà été victime de plusieurs sinistres qui ont engendrés des pertes non négligeables. L'ensemble fait triste figure en comparaison de la salle de sport flambant neuve construite juste derrière dont l'inauguration a eu lieu en décembre 1995, et pour laquelle des moyens considérables ont été mis en œuvre. Pour couronner le tout, une clôture grillagée sépare nettement les deux bâtiments. Cette séparation est-elle la symbolique d'une incompatibilité bien connue entre 'l'univers sportif' et 'l'univers culturel', cette idée préconçue étant malheureusement encore fortement ancrée dans l'imaginaire de certains esprits ? De plus, aucun des panneaux signalétiques situés à l'approche des locaux ne précisent la présence de la bibliothèque alors que cela ne manque pas pour le complexe sportif et le club canin dont les horaires sont aussi détaillés. Pourquoi n'en est-il pas de même pour la bibliothèque ?

I. 2. 1. 3. Son histoire.

Le projet de création de la bibliothèque a vu le jour en novembre 1982 sous l'impulsion de M. Avenel qui en est toujours le responsable. Ce projet n'avait pas été accueilli à bras ouverts. La raison invoquée à son encontre fut tout simplement son inutilité : '*Ca ne sert à rien, les gens ne lisent pas ici*'. Là encore, une opinion préconçue a failli mettre un terme définitif à ce projet louable. Mais à force de détermination, le feu vert est donné, et un budget initial de 500 000 francs est accordé (budget initial qui a failli se voir réduit de moitié).

I. 2. 1. 4. Organisation générale de l'espace.

La superficie globale de la bibliothèque est de 250 m². Rares sont les bibliothèques de CE qui disposent d'une telle surface. Lors de sa création, elle occupait la moitié de cette superficie, et

au fil des années, il a été possible de procéder à deux agrandissements successifs. A l'heure actuelle, un autre agrandissement n'est pas envisageable, pourtant le manque de place se fait rapidement ressentir pour une bibliothèque dont la fréquentation s'accroît et qui augmente régulièrement son fonds. Sa surface représente une salle en longueur, du plus 'bruyant' (l'entrée, le bureau de prêt...) au plus 'calme' (avec l'aménagement au bout de la bibliothèque d'un 'coin tranquille'). Une musique de fond permet d'atténuer les bruits éventuels qui peuvent survenir à l'entrée.

Le cadre général de la bibliothèque n'a heureusement rien à voir avec l'aspect extérieur des locaux. Tout a été mis en œuvre pour rendre le lieu aussi agréable que possible au niveau de la décoration et de l'aménagement : quelques affiches ont été placées ici et là sur les murs, des tables et des chaises sont disposées à l'entrée près du 'kiosque' ainsi qu'à proximité de la tour des BD et au fond de la bibliothèque près des usuels, constituant ainsi un endroit plus isolé favorisant les recherches et la consultation d'ouvrages sur place. De plus, on découvre des aquariums placés en divers endroits, spectacle attractif pour les enfants et contribuant à créer une atmosphère de sérénité qui sied à toute bibliothèque.

En face du bureau de prêt sont disposés les bacs contenant les albums jeunesse aménagés de façon à ce qu'il soit possible pour les enfants de s'asseoir. Malheureusement, par manque de place, les BD jeunesse ont été reléguées vers le fond de la bibliothèque près des BD adulte, ce qui peut poser certains problèmes de compatibilité. De plus, étant disposées sur les rayonnages d'une tour (donc en hauteur), le plus haut ne peut pas être atteint par les plus jeunes.

Sur le devant du local, des étagères permettent de mettre en valeur les nouveautés en les disposant sur des supports.

(Remarque : un plan détaillé permettant d'avoir une vue générale sur l'organisation spatiale de la bibliothèque est présent en annexe 2, ainsi que quelques photos en annexe 3).

I. 2. 2. Le personnel.

Quatre personnes sont actuellement au service de la bibliothèque :

- Le responsable, M. Avenel, qui se charge particulièrement des achats, du catalogage des différents produits, de la mise en place d'expositions et de sorties culturelles.
- Deux autres personnes se chargent du prêt, du rangement des livres, revues et CD, de leur mise en circulation et du bibliobus (en alternance).
- Une personne a été employée plus tardivement pour se charger spécialement de la billetterie spectacle.

Deux personnes (dont le responsable) travaillent à temps plein, et les deux autres sont à temps partiel. Aucune ne possède à l'origine une formation de bibliothécaire.

Une personne supplémentaire devrait revenir dès le mois de septembre et pourra se charger particulièrement du rangement des livres et des CD qui demande un certain temps et qui représente une activité quotidienne.

I. 2. 3. Le public.

Près de 1600 familles sont inscrites à la bibliothèque, ce qui sous-entend la fréquentation d'environ 5000 personnes. L'usine comptabilisant approximativement 6000 salariés, nous pouvons en déduire que près de 25% d'entre-eux la fréquente ce qui traduit le succès de la bibliothèque. A noter qu'une vingtaine de personnes retraitées de l'entreprise continuent de la fréquenter (ce qui reste assez mince).

L'année 1998 a vu une augmentation des prêts de 6 % . A titre d'exemple, grâce à l'outil statistique de Liber, on peut constater une hausse de fréquentation de près de 10% entre les deux périodes déterminées suivantes : - du 1/01/98 au 17/02/98 : 2056 personnes.

- du 1/01/99 au 17/02/99 : 2256 personnes.

La moyenne de fréquentation journalière est de 75 personnes, mais cela est variable en fonction de certaines périodes : la bibliothèque est, de manière générale, toujours plus fréquentée l'hiver que l'été. Par exemple, avant la fermeture de Noël (du 24/12/98 au 4/01/99), la fréquentation avait été particulièrement élevée, le prêt des CD ayant été élargi exceptionnellement à cinq CD pour les fêtes. Au cours du mois de février, une pointe à 110 personnes a été enregistrée.

I. 2. 4. Le fonctionnement de la bibliothèque.

I. 2. 4. 1. Les horaires d'ouverture.

La bibliothèque est ouverte au public 35 heures par semaine selon les horaires suivants :

- du mardi au vendredi de 9h. à 12h. et de 13h. à 17h. (sauf le mercredi où une 'permanence de midi' a été récemment créée ; la salle est donc ouverte sans interruption).

- le samedi de 9h. à 12h15.

La bibliothèque est fermée au public le lundi.

Avec une telle amplitude d'horaires d'ouverture, le '*spécial infos CE*' de mars 1999 a souligné à juste titre qu'elle se rangeait dans '*le peloton de tête des bibliothèques les plus largement ouvertes au public à un moment où, faute de personnel, nombreuses sont celles qui doivent se résoudre à réduire leur temps d'accès usagers*'.

I. 2. 4. 2. Les modalités d'inscription.

La bibliothèque est destinée à tous les salariés de l'usine et leur famille ainsi qu'aux personnes retraitées, comme nous l'avons évoqué en I. 2. 3. De plus, les stagiaires et les intérimaires peuvent également s'inscrire ; un chèque de caution de 250 frs leur est demandé.

I. 2. 4. 3. Le règlement intérieur.

Le règlement du prêt fait l'objet d'un document spécial destiné aux adhérents. Celui-ci se trouve en annexe 4.

I. 2. 4. 4. L'informatisation.

La bibliothèque a informatisé le prêt en 1993. C'est le logiciel Liber qui a été choisi. Un écran de consultation est à la disposition des usagers sur lequel des recherches peuvent être effectuées selon trois modes : simple, moyen et complexe. Le mode de recherche simple, le plus largement usité, permet de réaliser des recherches par auteur, par sujet, ou par titre. L'affichage des résultats se présente sous la forme d'un tableau indiquant l'auteur, le titre de l'ouvrage (ou du CD car le mode de recherche est identique pour ceux-ci), la cote et la disponibilité ou non de l'objet convoité. Il est également possible de faire des suggestions d'achats sur ce même écran ainsi que de consulter les 100 dernières acquisitions par support. De plus, des catalogues papier sont à la disposition des usagers : un listing des livres adulte et jeunesse (y compris les BD) classés par année (à partir de 1994 jusqu'en 1998 -dates d'acquisition-), et un listing des CD, l'intégrale classée par genre. Ces catalogues permettent d'avoir une meilleure connaissance du fonds de la bibliothèque.

I. 2. 4. 5. Le budget.

Le budget de la bibliothèque se présente comme suit :

- sorties culturelles : 80 000 frs
- billetterie spectacle : 110 000 frs
- animations culturelles : 25 000 frs (ce budget a été baissé car il n'était jamais dépensé dans sa totalité, faute de temps pour mettre en place des animations ou expositions plus importantes).
- réparations diverses (excluant les plus importantes) : 15 000 frs
- achats périodiques : 35 000 frs
- achats livres et CD : 175 000 frs.

La bibliothèque dispose donc d'un budget très confortable qui pourrait faire pâlir d'envie la majorité des autres BCE se voyant la plupart du temps dans l'obligation de faire avec un budget très modeste.

I. 2. 4. 6. Le bibliobus.

Le bibliobus a été mis en place en 1985. Un ordinateur portable permet d'y enregistrer les prêts et les retours et d'effectuer des recherches. Pour cette gestion informatique, il est interdit de passer en salle et en bibliobus le même jour. Les ouvrages et CD empruntés en salle peuvent être rendus au bibliobus et inversement. Par contre, un problème peut survenir lors des recherches effectuées en salle. En effet, un produit étant indiqué disponible à l'écran peut ne pas se trouver, ayant été mis dans le bibliobus.

Le bibliobus contient approximativement 800 livres et 650 CD. Il n'y a pas de périodiques, le manque de place étant l'obstacle majeur. Les livres y sont classés selon les catégories suivantes : arts, histoire générale, histoire contemporaine, jardinage/nature, zoologie, tourisme/géographie, romans, sciences et techniques, sciences sociales, BD jeunesse, BD adulte, chasse/pêche, loisirs, décoration/bricolage, romans jeunesse, albums jeunesse, sports, vie pratique/santé, contes et poésie, cuisine/diététique, mécanique automobile. Les CD sont classés selon cinq genres : variété internationale, chanson française, classique, jazz, et autres genres. Ceux-ci sont régulièrement renouvelés et remis en salle après chaque sortie. Par contre, les livres restent en permanence dans le bibliobus. Ils ont donc tendance à s'abîmer quelque peu puisque le bibliobus reste à l'extérieur (aucun abri ne lui a été attribué) et doit donc supporter le gel, l'humidité et la chaleur, ce qui a entraîné une rapide dégradation du véhicule. Mais il n'est pas question pour la direction de le remplacer, d'autant plus que sa fréquentation a baissé considérablement. Effectivement, depuis le changement du rythme de travail de l'usine, les modifications d'horaires ont entraîné la suppression de la pause de midi pour les équipes du matin et de l'après-midi. Le bibliobus circulant entre 11h. et 13h.20 selon les jours de passage, sa fréquentation a sensiblement chuté et certains secteurs ne sont plus desservis. Actuellement, le bibliobus continue de desservir certains bâtiments de l'usine aux jours et horaires suivants :

- le lundi de 11h.15 à 11h.55 (bât. A) et de 12h.25 à 13h.20 (P1).
- le mardi de 12h.20 à 13h.20 (bât. DA).
- le jeudi de 12h.20 à 13h.20 (P1).

Auparavant, jusqu'à 20 personnes et plus pouvaient se rendre au bibliobus lors d'un même passage. A présent, la moyenne est d'environ 6 personnes. Cela représente une fréquentation mensuelle de 70 à 80 personnes, avec quelques hausses enregistrées en hiver (en janvier 1999, 92 personnes ont été enregistrées).

Le bibliobus souffre donc de sa vétusté et de l'aménagement des horaires de travail de l'usine. Trouver des solutions pour améliorer son fonctionnement ne sera pas aisé.

I. 2. 5. Le fonds de la bibliothèque : sa composition.

I. 2. 5. 1. La discothèque.

Elle est riche d'environ 8500 CD. Le prêt des CD a démarré en 1989 et a immédiatement suscité l'engouement des adhérents. Il est d'ailleurs à noter qu'un certain nombre de personnes fréquente la bibliothèque uniquement pour sa discothèque et n'emprunte donc que des CD. Il est indéniable qu'une partie du succès de la bibliothèque doit être directement renvoyée à la discothèque qu'elle comprend.

Le catalogage des CD, leur mise en circulation et leur rangement nécessitent beaucoup de temps. Ils sont placés dans une pochette correspondant à leur numéro et rangés par ordre sur les étagères en casiers disposées derrière le bureau de prêt. Les boîtiers, quant à eux, se trouvent dans les bacs à la disposition des usagers. L'opération de remplissage des boîtiers (lors de leurs emprunts), de désemplissage (lors de leurs retours) et de leurs remises en circulation successives constituent donc une activité quotidienne à part entière. Une cote Dewey leurs est attribuée en fonction de leur genre.

La discothèque se compose également de vinyles pour enfants (le précédant fonds vinyles de la discothèque avait été mis en vente pour l'arrivée du support CD). Ceux-ci ont été conservés car ils n'ont pas fait l'objet de réédition en CD.

(Remarque : une liste complète de l'offre de la discothèque en fonction des différents genres musicaux se trouve en annexe 5).

I. 2. 5. 2. Le 'kiosque'.

80 abonnements à divers périodiques constituent le 'kiosque', ce qui représente approximativement 5000 numéros tenus à disposition des adhérents. Il faut y ajouter depuis janvier 1999 quatre quotidiens consultables sur place : '*La voix du Nord*', '*Le Monde*', '*Nord éclair*' et '*Libération*'.

En ce qui concerne les périodiques, un désherbage doit être effectué assez régulièrement car la place vient à manquer rapidement sous les trappes, surtout bien sûr pour les hebdomadaires. Les plus anciens sont donc retirés, déparamétrés et offerts aux adhérents. Quant aux quotidiens, les numéros sont conservés durant une semaine puis jetés. Il n'est malheureusement pas possible de les stocker et de les inclure ainsi dans le fonds de la bibliothèque (ainsi que les périodiques) par manque de place.

(Remarque : une liste thématique complète des périodiques qui permettra de prendre connaissance de sa nature et de sa diversité se trouve en annexe 6).

I. 2. 5. 3. La bibliothèque.

Elle se compose au total d'environ 22 000 ouvrages. C'est la classification Dewey qui a été adoptée. Les romans ne sont pas classés par genre mais par ordre alphabétique. Pour les BD,

les ouvrages documentaires divers et les albums jeunesse, il n'y a pas de classement particulier (notamment alphabétique) au sein de leur catégorie. Cela ne présenterait pas en effet d'intérêt, surtout pour les albums jeunesse. Quant aux romans, leur classification par ordre alphabétique permet aux usagers un repérage plus facile. Une classification par genres aurait notamment pour désavantage de 'sectoriser' les goûts des usagers et sous-entendrait une bonne connaissance des genres eux-mêmes. En outre, cette classification est plus délicate à gérer, certains genres étant proches les uns des autres, certains romans utilisant plusieurs genres etc.

(Remarque : une liste complète des ouvrages en fonction de la classification Dewey adoptée se trouve en annexe 7 et permettra de prendre connaissance de l'offre globale de la bibliothèque).

I. 2. 5. 4. Le multimédia (les CD-ROM).

Un ordinateur supplémentaire peut être utilisé par les usagers pour la consultation de CD-ROM. Ceux-ci sont au nombre de quarante. Cependant, cette initiative rencontre assez peu de succès. D'une part, l'ordinateur est situé à proximité du bureau de prêt qui représente un lieu de passage et donc de plus grande concentration de personnes. Un endroit plus au calme serait mieux adapté à la consultation de CD-ROM. D'autre part, et surtout, la majorité des adhérents voudrait que les CD-ROM soient empruntables pour une consultation plus tranquille à domicile. Mais cela peut poser quelques problèmes, notamment de compatibilité entre les CD-ROM et certains types d'ordinateur. Néanmoins, leur prêt semble envisagé par le responsable de la bibliothèque et ce projet sera vraisemblablement soumis à la prochaine commission culturelle qui aura lieu en septembre.

(Remarque : une liste des CD-ROM dont dispose la bibliothèque est présente en annexe 8).

I. 2. 5. 5. La billetterie spectacle.

La billetterie spectacle a rapidement fait partie de la bibliothèque. Elle propose des tickets cinéma de différentes salles de la région, des concerts et spectacles divers à des tarifs avantageux. Elle a en fait développé et diversifié son offre au fur et à mesure de l'ouverture de salles nouvelles (comme le Zénith de Lille ou plus récemment le Gayant expo de Douai). Le responsable de la bibliothèque a tenu à ce qu'elle y soit incluse, même si cela a bien évidemment engendré du travail supplémentaire, car elle présente certains avantages : elle entraîne en effet la venue d'autres personnes, particulièrement celles qui ne sont pas inscrites à la bibliothèque et qui n'y aurait jamais pénétré si le service de la billetterie ne s'y trouvait pas. Cette 'intrusion' leur permet alors de prendre connaissance de la bibliothèque, de son contenu, de son cadre général, et peut les amener à s'y inscrire. J'ai pu observer un couple venu pour l'a-

-chat de tickets cinéma qui visiblement n'avait pas connaissance de son offre culturelle (ils ignoraient notamment l'existence de la discothèque). Après qu'une rapide présentation des lieux leur ait été faite, ils ont paru très enthousiastes et une inscription s'en est suivie. La billetterie spectacle possède donc une influence bénéfique sur la bibliothèque.

I. 2. 5. 6. La politique d'achats.

Le budget de la bibliothèque permet l'achat d'environ 1000 ouvrages et 800 CD par an. Les adhérents pouvant effectuer des suggestions d'achat, le responsable essaie au maximum de les satisfaire. Dans la grande majorité des cas, les suggestions concernent les CD. Voici les critères d'achat retenus en matière de livre : les ouvrages pouvant poser des problèmes moraux sont à juste titre exclus d'office. Par exemple, il est arrivé qu'un usager réclame l'achat de *'Mein Kampf'* ; un tel ouvrage n'a pas facilement droit de cité dans une bibliothèque. Les livres ne coûtant pas très chers (comme les livres de poche) ne sont pas systématiquement achetés . Le responsable préfère enrichir le fonds de la bibliothèque d'ouvrages onéreux (comme par exemple certains livres d'art coûtant 500 ou 600 francs voire plus). En effet, la grande majorité du public de la bibliothèque ne peut avoir accès, d'un point de vue financier, à ce type d'ouvrage. Cela leur donne alors la possibilité d'accéder à une culture qui ne leur est pas destinée au départ, de découvrir des choses nouvelles.

Globalement, qu'il s'agisse des livres ou des CD, il y a 70% d'achats quasi obligés (pour les produits répondant aux attentes des usagers). Les 30% restants permettent d'introduire dans la bibliothèque des ouvrages plus 'recherchés', moins populaires, mais qui peuvent favoriser la découverte de nouveaux horizons. La même chose est réalisée en musique : même s'ils ne font pas l'objet de beaucoup de prêts, le classique et le jazz sont régulièrement enrichis pour également favoriser la découverte et susciter la curiosité.

Les achats sont effectués en grande majorité à la FNAC de Lille pour les CD et à la librairie Brunet de Douai et Arras pour les livres. Une réduction de 20% sur les livres est accordée, quant aux CD aucune remise particulière n'est effectuée. Les livres et CD ne sont achetés qu'en un seul exemplaire sauf exception, dans le cas d'un fort engouement du public (par exemple le dernier roman de Mary Higgins Clark, les derniers albums de C. Dion, P. Obispo ou encore F. Cabrel). Mais le maximum est de trois exemplaires. On peut constater qu'une fois leur 'période de gloire' passée, ils ne sont pratiquement plus empruntés et il est donc inutile d'investir dans plusieurs exemplaires trop fréquemment.

Remarque : Ayant eu l'opportunité d'assister à la commission culturelle du 3/06/99 (celle-ci se déroule tous les 2 mois), j'ai pu relever quelques réflexions intéressantes de la part de certains élus, particulièrement en ce qui concerne les achats et donc la constitution du fonds de la biblio-

-thèque ; il s'agit d'une question délicate : il est en effet difficile de faire admettre que la bibliothèque ne doit pas uniquement répondre (aveuglement) aux attentes des usagers. Le rôle du bibliothécaire est aussi d'apporter une certaine diversité dans l'offre culturelle qui permette de faire découvrir aux adhérents des choses qui leur étaient jusqu'alors inconnues car selon le responsable, *'les gens ne sont pas assez curieux et se fient trop aux annonces publicitaires'*. Il est donc important d'essayer de les amener vers d'autres choses. Pour le fonds, il est nécessaire d'introduire de *'l'indémorable'* car les produits qui connaissent du succès auprès du public sont bien souvent des phénomènes de mode, éphémères donc par définition, qui ne seront plus empruntés ensuite. Il faut ainsi parvenir à un certain équilibre entre répondre aux attentes des usagers - car il est bien sûr important que personne ne se sente exclu - et l'apport d'une offre culturelle aussi diversifiée que possible, tout en prenant soin d'alimenter régulièrement chacun des différents secteurs car un fonds qui n'est pas enrichi est condamné à mourir à petit feu.

I. 2. 5. 7. La gestion.

La bibliothèque ne fait pas l'objet d'un désherbage régulier. Il serait pourtant nécessaire d'en effectuer un dans certains secteurs, spécialement les albums et romans jeunesse car certains sont très anciens, quelque peu *'dépassés'* et ne sont donc plus empruntés.

Un inventaire n'a pas encore été réalisé pour les livres, mais il est effectué tous les ans pour les CD. Quant aux réparations, les livres ayant subi des dommages (quelque soit leur nature) sont retirés de la bibliothèque et stockés en annexe dans l'attente d'une nouvelle jeunesse. Pour le moment, ces ouvrages s'accumulent dangereusement, le temps nécessaire manquant pour réaliser les réparations. En ce qui concerne les CD, un simple nettoyage pour la poussière et traces diverses suffit parfois. Mais lorsque des griffes nuisent à leur bon fonctionnement, ils sont envoyés en réparation moyennant 30 francs par CD (cette solution n'est connue que depuis peu).

I. 2. 6. La politique culturelle.

Des expositions sont assez régulièrement mises sur pied et installées à l'entrée de la bibliothèque. Ces expositions consistent en l'achat et la mise en valeur d'ouvrages et de CD ainsi que d'éventuelles photos ayant une thématique commune, le plus souvent en liaison directe avec une manifestation culturelle se déroulant dans la région. Par exemple, une exposition avait été mise en place sur Goya en février dernier, suite à l'exposition au palais des Beaux-arts de Lille qui a connu un vif succès (une sortie y avait d'ailleurs été organisée pour les salariés de l'usine). Plus récemment, une exposition a été organisée autour de Cuba (livres, CD

et photos prises par un salarié de l'usine lors d'un séjour dans ce pays) sous l'impulsion d'un spectacle cubain donné à l'Hippodrome de Douai. Cette exposition sera présentée de nouveau au public un peu plus tard, enrichie notamment de commentaires écrits des livres et CD permettant ainsi une présentation détaillée.

La bibliothèque organise également de nombreuses sorties culturelles, très diversifiées, répondant ainsi aux goûts les plus variés du public. Voici, à titre d'illustration, quelques unes des sorties effectuées durant l'année 1998 : 'La Mésopotamie au Louvre', 'Honfleur et côte normande', 'Château de Beloeuil et environs', 'Paris temps libre', 'Amiens', 'Traversée de Paris', 'Château de Versailles', 'Puce de Saint Ouen'. Et au cours de cette année : 'Les stades', 'Découverte du Kent', 'Paris à pied' ou encore 'Van-Dyck à Anvers'.

Le partenariat de cette BCE avec d'autres bibliothèques ou certains organismes en matière d'animation est inexistant. Le responsable a connaissance d'organismes tels que l'AICE , 'TEC', ou le CELIC et a déjà participé à quelques réunions, mais les résultats lui ont paru décevants. Les animations proposées sont en effet plus souvent en adéquation avec les structures les plus importantes disposant de plus de moyens. De ce fait, les bibliothèques plus modestes, même majoritaires, ne peuvent s'adapter. Il est dommage de constater que les partenariats sont difficiles à mettre en place entre les bibliothèques de même nature ainsi qu'entre les BCE et les BM, ces dernières disposant de moyens plus considérables (les contacts entre cette BCE et la BM de Douai sont inexistants).

I. 2. 7. L'avenir de la bibliothèque (les projets).

Pour la première fois, la bibliothèque reste ouverte tout l'été ; une permanence est assurée tout au long du mois d'août selon des horaires aménagés : du mardi au vendredi de 9h. à 12h. et de 14h. à 16h . Cette initiative a été prise pour que les salariés ne pouvant partir en vacances puissent profiter des services et des loisirs proposés par le CE durant l'été. Si cette opération rencontre un certain succès, elle sera reconduite et mise en place tous les ans. Ensuite, du 30/08 au 3/09, la bibliothèque fermera ses portes au public pour cause d'inventaire des CD. Durant cette période, les prêts seront donc suspendus mais les retours acceptés.

Quant aux projets de développement de la bibliothèque, plusieurs vont vraisemblablement voir le jour au cours de l'année qui va suivre, à savoir :

- l'ajout de nouveaux bacs CD, nécessaires face à l'accroissement régulier de la discothèque. Cela aura cependant comme désavantage de réduire les allées de passage.
- Le développement et la mise en valeur du secteur scolaire pour l'adapter au mieux aux attentes du public et pour qu'il fasse l'objet d'un intérêt plus grand de la part des jeunes scolarisés. Son développement sera accompagné d'un article le concernant dans un prochain 'Infos CE' pour in-

citer à son utilisation.

- La mise en prêt des CD-ROM (comme nous l'avons évoqué dans la partie I. 2. 5. 4.).
- La constitution d'un fonds DVD. Lors de la dernière commission culturelle, un article du *'Monde'* intitulé *'Le DVD sonne le glas de la cassette vidéo'* avait été inclus dans le dossier préparé à cette occasion à l'attention de chaque participant dans le but d'expliquer son arrivée sur le marché et son fonctionnement.

La bibliothèque aspire donc à diversifier son fonds en multipliant les supports et tend de cette manière à devenir médiathèque.

En conclusion :

Il apparaît ainsi de façon incontestable au sein de cette description détaillée que la BCE de Renault Douai possède de nombreux atouts. Comparativement à la plupart des autres bibliothèques de CE, elle mérite d'être citée en exemple, tant par son succès que par son efficacité. Sa bonne gestion et son budget confortable en sont les principaux attributs. Nous avons pu cependant mettre en valeur quelques zones d'ombre que représentent essentiellement la vétusté des locaux et le 'déclin' du bibliobus. Ce dernier point montre que le CE, même en possédant une totale indépendance par rapport à l'usine, ne peut se dégager complètement des événements bons ou moins bons qui touchent cette dernière. Dans le cas de la bibliothèque, des modifications de rythme de travail influent sur le fonctionnement du bibliobus, tout comme des facteurs divers entraînant un chômage technique dans l'usine peut engendrer la fermeture du CE et donc de la bibliothèque (en fonction de l'ampleur et de la durée de celui-ci). Quoiqu'il en soit, des solutions concrètes visant à leur amélioration ne seront pas faciles à trouver et / ou à réaliser.

Travail relatif à l'U.E.7 :

'conduite d'une action de recherche

ou d'étude en sciences de

l'information et de la documentation'.

Ce travail spécifique à l'U.E.7 'conduite d'une action de recherche ou d'étude en sciences de l'information et de la documentation' a pour objectif de mettre en valeur les étapes de la réflexion et de la recherche méthodologique engagées dans le cadre du mémoire ou du rapport de stage. Cette unité d'enseignement a fait l'objet de divers exposés par plusieurs enseignants spécialisés sur les divers aspects de la méthodologie dans le but de nous en présenter et expliciter les moyens disponibles, accompagnés de références bibliographiques.

Dans le cadre de mon stage à la bibliothèque du comité d'entreprise de Renault-Douai dont la mission a été de porter une réflexion sur les pratiques de lecture en entreprise par le biais d'une étude du public de cette bibliothèque, une double réflexion s'est imposée à moi : tout d'abord sur les outils à mettre en œuvre au service de cette étude, puis sur leur exploitation prenant en compte leur construction et leur adaptation en fonction des spécificités du lieu et du public observés.

Cette problématisation de l'étude liée à un certain contexte s'articulera en trois parties : dans un premier temps, il sera question des différents outils disponibles pour ce type d'étude et de ceux choisis dans le cas présent. Il conviendra ensuite d'expliquer de façon détaillée la méthodologie adoptée pour chacune des méthodes mises en œuvre (à savoir l'observation ethnographique et le questionnaire dans un second lieu).

Pour mener à bien une étude du public de cette BCE devant apporter une réflexion générale sur les pratiques de lecture en entreprise, plusieurs méthodes permettant des approches quantitatives et qualitatives sont utilisables, à savoir : le comptage, les entretiens, l'observation ethnographique et le sondage par questionnaire. Le comptage a d'emblée été écarté car cette méthode ne correspondait pas au type d'étude qui est ici mené. Il restait donc à disposition deux approches quantitatives (l'entretien et l'observation) et une approche qualitative (le sondage). Je me suis limitée à l'utilisation de deux de ces méthodes, laissant de côté les entretiens. Cette méthode présente un certain nombre de qualités dont celle de permettre une plus grande réflexion de la part de la personne interrogée, chose que n'autorise pas le sondage par questionnaire qui est un système fermé nécessitant des réponses brèves et précises à des questions non moins précises. Mais les entretiens représentent également un dispositif assez lourd à gérer et sous-entend la disponibilité de certains moyens matériels. De plus, il s'agit d'une activité qui accapare pas mal de temps, que ce soit pour sa réalisation mais également pour son étude incluant la transcription des entretiens, leur analyse détaillée et leur interprétation. Cette activité additionnée à celle du travail d'observation ainsi qu'à l'étude par questionnaire, le tout effectué 'en solitaire' et en un temps limité me paraissait difficile à réaliser ; c'est pourquoi j'ai décidé de baser mon étude sur l'observation ethnographique et l'enquête par questionnaire, ces deux méthodes permettant à la fois une approche qualitative et quantitative et se complétant donc parfaitement.

En ce qui concerne le travail d'observation, deux enseignements différents nous ont été dispensés dans le cadre de l'U.E.7 et se sont avérés utiles dans le cadre de sa réalisation : celui de C. Ghasarian apportant une approche ethnographique et anthropologique à l'étude par l'observation, et celui de J. Le Marec présentant notamment certaines particularités du travail d'observation. De plus, certains éléments des cours de J. Le Marec intitulés 'publics et médiathèques : psychologie des usagers' dans le cadre de l'option B ont été intéressants pour mon étude car des remarques issues d'expériences personnelles permettaient de mieux se rendre compte des possibilités qu'offre ce travail spécifique. Cet ensemble d'enseignements m'a ainsi permis d'avoir connaissance des avantages de cette méthode (l'observation permet notamment d'acquérir une certaine familiarité avec une situation nouvelle et de relever les logiques comportementales des usagers que l'on peut mettre ensuite en parallèle avec les réponses obtenues au cours des sondages par questionnaire), ainsi que ses limites : dans le cadre des observations d'un public, le suivi présente un certain intérêt mais il est plus délicat à interpréter. De plus, dans la spontanéité, l'immédiateté de l'observation, le danger est de ne relever que la banalité et l'étrangeté. Il faut donc veiller à conserver une certaine réflexivité, c'est-à-dire prendre le recul nécessaire de façon à ne pas apporter d'interprétations trop hâtives et bien sûr évacuer toutes notions préconçues, comme il se doit pour les activités de type ethnographiques.

'La fin et les moyens : méthodologies des enquêtes sur la lecture' -1- de Jean-François Barbier-Bouvet présentant et expliquant les différentes méthodes nommées précédemment fut aussi un outil précieux pour l'ensemble de mon dispositif d'étude, et je serai d'ailleurs amenée à y faire plusieurs fois référence. L'auteur y indique clairement ce que permet de mettre en valeur une approche qualitative par l'observation : *'[...] D'une certaine manière le parcours d'un individu dans une librairie ou une bibliothèque matérialise, inscrit au sol son parcours dans l'information et la sensation. Son itinéraire physique est la traduction de son itinéraire intellectuel. Trajets, stationnements, évitements, manipulations, hésitations deviennent autant d'indicateurs physiquement objectivés, donc facilement observables, d'une progression perceptive ou de la construction d'un choix'*. Jean-François Barbier-Bouvet évoque également *'la constitution d'une grille d'analyse préalable à l'observation'*, en précisant que *'le regard maîtrisé qui explicite les conditions de sa propre production vaut mieux que l'observation dite*

1. BARBIER-BOUVET, Jean-François. La fin et les moyens : méthodologies des enquêtes sur la lecture. p.226-227. In POULAIN, Martine. *Pour une sociologie de la lecture, lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : éd. du cercle de la librairie, 1988.

de bon sens, qui ne se donne pas les moyens de contrôler ses biais par le fait même qu'elle les nie'.

Enfin, j'ai aussi tenté de consulter d'autres ouvrages traitant de l'observation ethnographique, notamment celui-ci :

PIETTE, Albert. *Ethnographie de l'action : l'observation des détails*. Paris : éd. Métailié, 1996. 202 p. (Collection leçons de choses).

Mais cet ouvrage s'avérait trop 'pointu' par rapport à mon usage de cette méthode. J'ai en outre remarqué que beaucoup d'ouvrages concernant le travail d'observation étaient liés à l'étude psychologique, ce qui m'éloignait considérablement de mon objectif.

Le questionnaire a nécessité un peu plus d'attention, particulièrement pour sa réalisation. Dans un premier temps, pour appréhender cette méthode spécifique, l'enseignement de J. Le Marec a été d'une aide certaine, ainsi que les cours dispensés par A. Béguin, toujours dans le cadre de l'U.E.7 'action de recherche'. L'ensemble de ces cours nous ont permis d'en connaître les caractéristiques. Ensuite, afin de construire un questionnaire parfaitement adapté à l'étude envisagée, une connaissance plus approfondie de cet outil était évidemment nécessaire. Pour cela, mes recherches bibliographiques ont été effectuées en deux temps : après avoir compulsé de nouveau *'La fin et les moyens : méthodologies des enquêtes sur la lecture'* de Jean-François Barbier-Bouvet, j'ai recherché un ouvrage traitant précisément du questionnaire pouvant m'aider dans sa réalisation. Mon choix s'est porté sur *'L'enquête par questionnaire'* -1- de Claude Javeau. Cet ouvrage présente l'avantage d'être clair et précis, énumérant et expliquant notamment les différentes étapes de construction d'un questionnaire. Cela m'a ainsi offert la possibilité de suivre ces étapes lors de l'élaboration de mon questionnaire, tout en adaptant bien sûr les remarques de l'auteur selon le contexte précis de l'étude dont il est ici question. A noter que la construction du questionnaire a été précédée par les premières observations effectuées en salle lors de la première semaine de stage. Il n'était pas envisageable de l'élaborer avant même de l'avoir commencé. Les premières prises de contacts et observations m'ont permises d'obtenir les informations nécessaires pour sa conception. J'ai également consulté l'ouvrage de Jean-François Barbier-Bouvet intitulé *'Babel à Beaubourg'* -2- qui s'inscrit dans une étude effectuée à la bibliothèque publique d'information, au centre Pompidou.

1. JAVEAU, Claude. *L'enquête par questionnaire*. p.40. 4^{ème} éd. revue. Ed. d'organisation, université de Bruxelles, 1990. 158p. ISBN : 2-8004-1000-0.
2. BARBIER-BOUVET, Jean-François. *Babel à Beaubourg*. Bibliothèque publique d'information, centre Georges Pompidou, 1982. 245p.

Les cas concrets permettent en effet de mieux se rendre compte des apports de la méthode et mettent en valeur les problèmes éventuels qu'il convient d'éviter. Dans *'L'enquête par questionnaire'*, l'auteur précise à juste titre qu'il est préférable de *'tenir compte des recherches déjà menées sur le même objet, des méthodes employées [...] ; on pourra, par exemple, s'inspirer des conclusions d'autres chercheurs qui ont travaillé dans le même domaine ou un domaine annexe [...]'*. *'Cela permet de fixer un cadre conceptuel à l'enquête que l'on désire entreprendre et servira notamment à circonscrire avec précision le champ de l'enquête'*. J'ai donc de plus pris connaissance de quelques rapports de stage et mémoires réalisés lors des années précédentes, possédant un sujet d'étude similaire au mien, dont :

- HURSTEL, Laure. *Les enjeux de la lecture en entreprise*. Mémoire de maîtrise SID, Université de Lille 3, 1995, 54p.
- MANIEZ-BOUTRY, Sylvie. *Etude sur une bibliothèque d'entreprise : la réussite d'une bibliothèque hors-norme*. Mémoire de maîtrise SID, Université de Lille 3, 1995, 110p.
- MINIOT, Christine. *Médiathèque Marguerite Yourcenar de Faches-Tumesnil*. Rapport de stage, maîtrise SID, Université de Lille 3, 1997, 42p.

Au sein de mon questionnaire, j'ai d'ailleurs repris une question utilisée par Laure Hurstel, à savoir : *'Avez-vous été sensibilisé aux livres dans votre environnement familial durant votre enfance ?'*.

De toute évidence, ces lectures permettent également de se rendre compte de la validité ou non de sa propre production en établissant quelques comparaisons avec des travaux précédents.

Revenons à l'élaboration du questionnaire. Celui-ci devait correspondre à l'objectif de l'étude et donc comporter des questions visant à la servir. J'ai tout d'abord, dans un premier jet, rédigé une série de questions susceptibles d'être utilisées dans le questionnaire définitif. Il s'agissait ensuite de sélectionner les questions présentant un réel intérêt et d'écarter celles ne correspondant pas exactement à l'objectif voulu. Par exemple, lors de ma première liste, j'avais inclus des questions se rapportant plutôt au fonctionnement de la bibliothèque. Je les ai finalement supprimées car le but des questions était de mettre en valeur les pratiques de lecture des usagers et non pas de connaître leurs opinions sur l'efficacité potentielle des services de la bibliothèque et leur fonctionnement. L'étape suivante fut de regrouper les questions d'après leur thématique principale de manière à établir un certain équilibre au sein du questionnaire. J'ai ainsi obtenu les trois groupes distincts suivants :

- un ensemble de questions liées aux pratiques même de lecture.
- un ensemble de questions prenant en compte certaines spécificités propres à la BCE tout en entretenant une relation étroite avec les pratiques de lecture.
- un ensemble de questions visant à obtenir quelques renseignements sur la personne interrogée, dites questions d'identification.

Ce regroupement effectué, il restait à établir un ordre de succession logique des questions de façon à ce que l'ensemble du questionnaire soit cohérent et permette également une certaine logique d'interprétation. Par exemple, certaines questions allaient de paire avec la suivante car elle offrait la possibilité de procéder à quelques vérifications, notamment au niveau de la cohérence des réponses apportées. Par exemple, la question semi-fermée '*quel(s) genre(s) d'ouvrage(s) empruntez-vous ?*' est suivie par la question de type fermée '*pour qui empruntez-vous ?*'. Cela permet de vérifier la présence ou non d'une cohérence dans les éléments de réponses données. Logiquement, si l'interlocuteur déclare emprunter par exemple des BD et des albums jeunesse en plus de romans ou d'ouvrages documentaires, il devra répondre à la question suivante qu'il emprunte à la fois pour lui et pour sa famille et particulièrement ses enfants (les trois éléments de réponses possibles étant '*pour vous-même*', '*pour vos enfants*', '*pour votre conjoint(e)*').

J'ai décidé de rejeter les questions d'identification à la fin du questionnaire, celles-ci pouvant provoquer une certaine réticence de la part des personnes interrogées à y répondre, particulièrement si le questionnaire débute sur ces éléments plus personnels. L'échange démarrerait d'un mauvais pied et cela aurait fatalement une influence négative sur la suite du questionnaire, nuisant ainsi à son bon déroulement.

Quant à la nature des questions, j'ai opté pour une majorité de questions fermées et semi-fermées (ou semi-ouvertes). Pour les questions fermées, les réponses sont fixées à l'avance et le choix se fait obligatoirement parmi l'éventail présenté. Ce type de question permet une plus grande facilité d'interprétation ensuite. En ce qui concerne les questions semi-fermées, des réponses libres y sont proposées en plus des éléments avancés. En règle générale, c'est '*autres*' qui est ajouté à la suite des éléments possibles de réponses, permettant ainsi le choix d'une réponse libre de la part de l'interrogé si les éléments précédents ne le satisfont pas. Là encore, ce type de question en facilite le dépouillement. J'ai inclus aussi quelques questions à 'double niveau', c'est-à-dire de nature semi-fermée comportant un élément de 'relance' en fonction de la première réponse donnée sous la forme de l'interrogation 'pourquoi' : '*oui – non – si non, pourquoi*'. Cela donne la possibilité d'approfondir la question et de mieux comprendre les motivations de la personne interrogée. Il faut cependant veiller à ne pas en abuser : le 'pourquoi' peut être irritant pour l'interlocuteur lorsque celui-ci n'a pas de raisons particulières à invoquer. Si l'on ressent cette gêne, il est possible d'émettre soi-même quelques suggestions et voir alors en fonction des réponses apportées. Il est en effet nécessaire dans le cadre de ce type de situation de s'adapter à la personne interrogée en fonction de ses réactions.

Enfin, j'ai pris soin d'inclure également dans le questionnaire des questions ouvertes. Certaines peuvent être qualifiées de questions ouvertes car elles ne nécessitent pas la présence d'éléments de réponses, comme l'âge de la personne interrogée et les questions suivantes : '*Depuis combien*

de temps êtes-vous salarié de l'usine ? et *depuis combien de temps fréquentez-vous la bibliothèque ?*. Mais c'est par une réelle question ouverte que se termine le questionnaire : *'Avez-vous des remarques, observations ou suggestions à faire ?*' donnant ainsi à l'interlocuteur l'opportunité de s'exprimer librement sur ce dont il juge utile (que ce soit au niveau du questionnaire ou certaines observations relatives à la bibliothèque même), ou d'apporter d'éventuelles précisions sur des réponses données.

Sa construction a donc été suivie d'un test sur quelques personnes : voir II. 2. et ses sous-parties du rapport de stage pour sa mise en place et son exploitation.

L'ensemble des enseignements dispensés dans le cadre de l'U.E.7 'action de recherche' nous a ainsi donné la possibilité de prendre connaissance des outils et méthodes qui étaient à notre disposition afin de mener à bien notre étude au sein du stage ou du mémoire. L'objectif de cette unité d'enseignement a été également de nous amener vers une problématisation du rapport entre visée de connaissance, choix méthodologique et moyens disponibles, ainsi que d'en repérer les enjeux, exigences et limites. Ce rapport consacré à l'U.E.7 a donc montré les étapes de la recherche et mis en valeur la progression de la réflexion ainsi que la mise en place des outils choisis et leur élaboration.

II. LE DISPOSITIF D'ETUDE.

II. 1. L'observation.

II. 1. 1. La prise en connaissance du lieu.

L'étude d'un public déterminé au sein d'un lieu précis ayant ses particularités ne peut s'effectuer correctement sans une bonne intégration de soi dans ce même lieu afin de le maîtriser. Il est indéniable que l'étude des usagers d'une bibliothèque ne peut être envisagée clairement et démarrée sans au préalable étudier la bibliothèque même, observer son fonctionnement et comprendre ses spécificités. La première partie de ce rapport consacrée à sa description détaillée a permis d'en connaître toutes les caractéristiques. Il faut que le lieu de stage, d'abord inconnu, devienne familier. Pour cela, j'ai consacré la première semaine du stage à, d'une part, la prise de notes soutenue de renseignements divers concernant la bibliothèque que me fournissait au fur et à mesure le responsable m'aidant ainsi à en connaître les caractéristiques, et d'autre part, afin de maîtriser correctement les lieux, au rangement des livres à leur retour ainsi que celui des rayonnages - les romans en avaient d'ailleurs particulièrement besoin - . Cette activité présentait aussi d'autres avantages : cela me permettait de prendre connaissance du fonds de la bibliothèque, de son offre culturelle, des modes de classification adoptés, de l'organisation spatiale de l'ensemble et, lors du rangement des livres à leur retour, de constater la nature des ouvrages qui étaient le plus fréquemment empruntés.

II. 1. 2. Les premières observations globales.

Cette activité de rangement m'a également permise de me fondre d'une certaine manière dans l'ensemble, c'est-à-dire de faire en sorte que le public m'assimile progressivement aux membres du personnel et d'avoir une fonction crédible au sein de la bibliothèque à leurs yeux. Dans le cadre des observations, il n'est pas préférable en effet de 's'afficher' comme observateur mais plutôt de dissimuler son activité véritable. Qu'un usager se sente 'surveillé', et ce sont toutes les observations suivantes qui s'en trouveront faussées car cela influera nécessairement sur son comportement. En me trouvant dans les rayonnages, j'avais donc la possibilité d'être parmi les usagers et ainsi de tirer quelques observations globales concernant notamment leurs comportements, leur évolution dans la bibliothèque, les recherches effectuées et offrir mon aide en certains cas pour tenter de comprendre les raisons de leur échec dans le cadre de leurs recherches. Ces remarques générales m'ont ainsi permises d'établir ensuite une grille d'observations plus détaillées.

II. 1. 3. Les observations détaillées.

(Remarque préalable : Pour la mise en place de ces observations, j'ai notamment utilisé quelques enseignements dispensés au cours de l'année ainsi que certains ouvrages. L'explication de la méthodologie adoptée fait en partie l'objet des pages consacrées à l'U.E. 7 'action de recherche' incluses dans ce rapport).

Ce travail d'observation plus poussé s'est organisé selon une grille détaillée reprenant les éléments les plus importants dont il était nécessaire de tenir compte, l'objectif étant de relever certaines logiques comportementales et de les rejoindre ensuite à la réflexion générale sur les pratiques de lecture en entreprise, parallèlement au questionnaire dont il sera question ultérieurement. Cette grille s'est articulée selon les critères suivants :

- les personnes observées : - homme, femme, enfant
 - seul ou en groupe (en famille)
- les activités effectuées : - consultation sur place ou non
 - recherches effectuées
 - consultation de l'écran ou non
 - demande d'aide au personnel ou non (autonomie ou pas)
- temps de présence à la bibliothèque.

Les observations de groupes lors de la venue de l'ouvrant-droit et de sa famille ont été favorisées lors des vacances scolaires, et j'ai donc pu en effectuer principalement lors de la semaine de vacances de février et lors des vacances de Pâques. Malheureusement, lors de la première semaine de celles-ci, la situation a été particulière suite à la fermeture de l'usine pour cause d'aménagement du temps de travail (ATT). Le CE et la bibliothèque sont restés ouverts, mais la fréquentation a bien sûr sensiblement baissé durant cette période ne favorisant donc pas mon travail d'observation.

En complément de cette grille d'observations, j'ai également effectué quelques 'suivis' qui ont permis la confirmation de certaines d'entre-elles notées auparavant. Il aurait été également possible de réaliser quelques études de 'points fixes' (c'est-à-dire, selon Jean-François Barbier-Bouvet -1- '*relever depuis un endroit précis le comportement de tous ceux qui passent sur une certaine portion de l'espace*'), mais son intérêt était moindre par rapport à l'étude générale effectuée. Néanmoins, un 'dysfonctionnement' est facilement repérable en ce qui concerne les tours BD jeunesse et adultes qui se trouvent côte à côte. Par exemple, un enfant voulant emprunter des BD peut aisément se tromper et consulter des BD adultes. De façon plus générale, on peut également remarquer que la disposition des rayonnages consacrés aux romans formant un 'C' sur toute la seconde moitié de la salle, favorise les recherches et encourage à 's'aventurer', à prendre connaissance d'autres rayonnages situés à proximité et quelque peu dis-

-simulés comme par exemple le rayon histoire situé dans le fond de la bibliothèque ainsi que les rayons loisirs, santé et sports.

Les résultats de ce travail d'observation accompagnés des réflexions que l'on peut en tirer feront notamment l'objet de la troisième et dernière partie de ce rapport.

II. 2. Le questionnaire.

II. 2. 1. La technique adoptée.

(Remarque préalable : au même titre que le travail d'observation, l'explication de la méthodologie adoptée quant à la construction de ce questionnaire font notamment l'objet des pages consacrées à l'U.E. 7 'action de recherche').

Pour mettre en œuvre une enquête par questionnaire, plusieurs techniques sont envisageables ; celles-ci sont à choisir en fonction de l'enquête effectuée et des moyens dont on dispose. Dans le cadre de l'étude qui est à l'origine de ce rapport, deux possibilités s'offraient à moi : mettre les questionnaires à la disposition du public pour que celui-ci le prenne et le remplisse à son gré avant de le rendre lors d'un autre passage à la bibliothèque, ou questionner moi-même directement quelques usagers et donc adopter la technique du questionnaire par enquêteur. La première solution m'a tout d'abord séduite car il me semblait que, de cette manière, les usagers désirant répondre au questionnaire disposeraient d'autant de temps nécessaire qu'ils voudraient bien lui accorder avant de le remettre à la bibliothèque. Mais après mûre réflexion et après avoir pris connaissance de certains ouvrages traitant des techniques d'enquête par questionnaire, il est apparu que cette possibilité possédait bien plus d'inconvénients que d'avantages. Dans son ouvrage intitulé 'Babel à Beaubourg'¹, Jean-François Barbier-Bouvet précise en effet que '*les enquêtes effectuées selon cette méthode [le questionnaire auto-administré] obtiennent généralement des taux de réponse très faibles et difficilement contrôlables*'. De plus, les personnes répondant au questionnaire seront les plus motivées, celles ne possédant aucune réticence à dévoiler leurs pratiques de lecture et donc en grande majorité les gros lecteurs ou se considérant comme tel. Au contraire, le questionnaire par enquêteur permet de limiter les refus de répondre et d'avoir un certain contrôle sur le questionnaire et son déroulement. J'ai donc opté pour cette méthode qui s'est effectivement avérée efficace.

II. 2. 2. Le test du questionnaire.

La construction du questionnaire terminée, il est important que son exploitation soit précédée de

1. BARBIER-BOUVET, Jean-François. *Babel à Beaubourg*. p.166. Bibliothèque publique d'information, centre Georges Pompidou, 1982. 245p.

quelques essais visant à en tester l'efficacité. Cela s'avère en effet nécessaire pour déceler les éventuelles imperfections et ainsi apporter les modifications qui s'imposent avant sa véritable 'mise en service'. Cet essai m'a également permis de me rendre compte véritablement de sa durée. Etant limité au strict nécessaire, il n'excédait pas dix minutes, ce qui paraissait tout à fait convenable. Un questionnaire trop long peut facilement rebuter quelque peu la personne interrogée et ainsi entraîner un relâchement de son attention nuisant alors à la qualité des réponses apportées. J'ai réalisé ce test sur trois personnes successives qui m'a confirmé le bon enchaînement logique des questions, le choix correct des éléments de réponse proposés aux personnes interrogées dans le cadre des questions fermées, et la bonne compréhension des termes usités à une exception près : chacune de ces trois personnes a manifesté des signes d'incompréhension à la question suivante : 'Avez-vous déjà consulté le fonds de la bibliothèque sur écran en salle ?'. Le terme plus technique 'fonds' posait apparemment problème. J'ai donc choisi de conserver ce terme dans la question, mais en l'accompagnant spontanément de cette explication : '[...] c'est-à-dire l'ensemble des ouvrages dont dispose la bibliothèque'. Ainsi, il n'y avait plus de blocage sur cette question de la part de la personne interrogée. Etant assurée de son bon fonctionnement, j'ai donc pu ensuite mettre à profit ce questionnaire.

II. 2. 3. Les personnes interrogées (quelques précisions sur l'échantillon).

Lors de la construction du questionnaire, il m'a tout d'abord fallu savoir à qui il allait s'adresser exactement, le public fréquentant la bibliothèque étant de natures diverses puisque l'inscription du salarié de l'entreprise permet également à sa famille de s'y rendre. Il m'était difficilement envisageable de mettre au point un questionnaire pouvant s'adresser à l'ensemble du public, quelque soit ses caractéristiques et prendre le tout en considération sans véritable distinction. En outre, il apparaissait plus logique de s'adresser particulièrement aux salariés même de l'usine puisque c'est d'abord pour eux que la bibliothèque a été créée. Cette limitation permettait ainsi un meilleur contrôle de l'échantillon et une plus grande maîtrise au niveau du dépouillement futur. Cela n'a évidemment pas empêché l'inclusion dans le sondage de question se rapportant à l'usage familial (ou non) de la bibliothèque, cet aspect présentant un intérêt certain et rejoint les observations réalisées auparavant.

Pour interroger les personnes voulues, l'emplacement le mieux approprié était à l'extérieur de la bibliothèque derrière l'entrée de façon à pouvoir s'entretenir tranquillement avec l'interrogé et à ne déranger personne au sein de la bibliothèque. Il n'était bien sûr pas envisageable de questionner les usagers en salle car cela aurait représenté une gêne pour l'ensemble du public présent ainsi que pour la personne interrogée qu'il aurait fallu déranger dans le cadre de ses lectures ou recherches. Quant au 'choix' des personnes interrogées, il m'a fallu faire face à la situation suivante : ayant choisi de questionner les salariés de l'usine sur leurs pratiques de lec-

ture, je devais au préalable savoir si la personne était bien l'ouvrier-droit ou seulement un membre de sa famille afin d'éviter un dérangement inutile. Pour cela, le bureau de prêt était l'emplacement adéquat car en effectuant l'enregistrement des retours ou des emprunts, je pouvais me rendre compte de l'identité de la personne. Un autre moyen de repérage était la blouse de travail portée par les salariés de l'usine venant à la bibliothèque lorsqu'ils en ont l'opportunité.

L'enregistrement des retours et des emprunts me permettait également d'avoir une connaissance globale de la nature des produits empruntés, et c'est de cette manière que j'ai pu constater que les usagers empruntant uniquement des CD n'étaient pas rares. Ces personnes ne pouvaient donc pas être interrogées puisque le questionnaire avait pour but de servir une étude sur les pratiques de lecture en entreprise et non pas, plus généralement, sur les pratiques culturelles.

Enfin, cette activité m'a aussi permise de remarquer que la fréquentation de la bibliothèque pouvait ne concerner que la famille de l'ouvrier-droit, c'est-à-dire que l'inscription du salarié peut n'être utilisée que par ses proches, lui-même ne se rendant pas à la bibliothèque. Ces différents facteurs ont donc fait sensiblement chuté le nombre potentiel de personnes susceptibles de répondre au questionnaire, de part les critères de sélection ; mais il était préférable que les contours de l'étude par le questionnaire soit clairement définis. Précisons pour terminer que le questionnaire même a bien sûr été précédé d'une présentation succincte de sa nature et de son objectif afin que les personnes interrogées savent à quoi servira leur participation. Quarante personnes ont ainsi été soumises au questionnaire. Les résultats de cette enquête seront détaillés et commentés dans le cadre de la troisième partie du rapport.

(Remarque : Pour prendre connaissance du questionnaire, se reporter à l'annexe 9).

III. RESULTATS D'ENQUETE ET D'OBSERVATION : ce que l'on peut dire des pratiques de lecture en entreprise.

Cette dernière partie a pour objectif de réaliser un bilan des résultats obtenus et d'établir les interprétations qui pourront être extraites des activités liées au questionnaire et à l'observation sur le terrain.

III. 1. Les résultats détaillés du questionnaire et leurs interprétations.

Chaque question est traitée de façon individuelle présentant le résultat des réponses obtenues et accompagné d'un commentaire visant à interpréter les données. Certaines remarques seront de nouveau abordées et complétées dans le cadre du travail d'observation qui fera l'objet de la partie suivante.

- Question 1 : Cette bibliothèque est-elle votre seul moyen d'approvisionnement en livres ? (oui, non ; si non, fréquentez-vous d'autres bibliothèques et / ou achetez-vous des livres ?).

'Oui' : 25 réponses, 'non' : 15 réponses.

Le pourcentage des personnes ayant déclaré que la bibliothèque était leur unique moyen d'approvisionnement en livres (62,5 %) est donc bien majoritaire. Cela confirme le rôle important que jouent les BCE dans la promotion du livre et de la lecture. Dans *'Pour une politique nouvelle du livre et de la lecture'* -1-, les auteurs précisent ceci dans leur rapport à ce propos : *'On ne connaît pas avec précision le nombre des bibliothèques d'entreprise, ni leur condition de fonctionnement. Mais on sait qu'elles touchent un public spécifique, et un grand nombre de lecteurs qui ne fréquentent ni les librairies ni les bibliothèques publiques. Elles sont donc appelées à jouer un rôle fondamental dans le développement de la lecture'*.

En ce qui concerne les personnes ayant répondu 'non' (37,5 %), toutes déclarent acheter également des livres (plus ou moins fréquemment), et il est à noter que deux d'entre-elles précisent fréquenter en plus une bibliothèque municipale. Pour beaucoup de famille, la BCE représente donc l'unique 'pôle culturel', le seul lien rattachant au monde du livre et de la lecture, d'où l'importance pour ces bibliothèques de posséder un fonds aussi riche et varié que possible (mais sa diversité est souvent liée à l'importance du budget d'acquisition).

- Question 2 : Les livres que vous trouvez à la bibliothèque vous conviennent-ils ? (oui, non ; si non, qu'aimeriez-vous y trouver ?).

Tous sans exception ont affirmé que le fonds global de la bibliothèque les satisfaisaient, certains soulignant qu'ils trouvaient pratiquement toujours ce qu'ils désiraient, certains encore précisant que lorsque ce n'était pas le cas, ils en suggéraient l'achat. L'une des personnes interrogées a émis le souhait de voir le rayon scolaire s'étoffer pour répondre aux besoins de sa fille effectuant des études, et plus généralement pour les jeunes qui voudraient se documenter dans cette BCE. Cela rejoint le projet du responsable de développer de façon significative le fonds scolaire.

- Question 3 : Conseillez-vous certaines lectures à votre famille ou des collègues de travail, ou vous en conseille-t-on ? (oui, non).

'Oui' : 30 réponses, 'non' : 10 réponses.

L'échange verbal autour de la lecture paraît être nettement développé (75 % de réponses positives), même si ce résultat est à relativiser, certaines personnes penchant plutôt pour une réponse plus mitigée comme 'plus ou moins' ou 'occasionnellement'. Il reste néanmoins à souligner que l'activité de lecture n'est pas forcément une activité solitaire dans le sens où elle peut amener des personnes à en discuter, à échanger des opinions et éventuellement créer des liens qui vont au-delà de la barrière sociale ou de la catégorie socio-professionnelle.

- Question 4 : Quel(s) genre(s) d'ouvrage(s) empruntez-vous ? (romans ? (genre), périodiques ? (genre), ouvrages documentaires ? (genre), ouvrages jeunesse ?, BD ?).

42,5 % des personnes interrogées ont répondu emprunter un peu de tout, ce qui rejoint logiquement les résultats obtenus pour la question suivante. En effet, 57,5 % des interviewés déclarent emprunter pour eux-mêmes ainsi que pour leur famille ; cet état de fait entraîne donc une grande variété dans la nature des ouvrages empruntés. Quant aux autres réponses données, il apparaît que parfois la nature des ouvrages est bien déterminée. Voici quelques exemples : l'une des personnes déclare ne lire que les romans de type 'sentimental' et les 'sagas familiales'. Une autre dit lire essentiellement des ouvrages historiques. Une autre encore ne consulte que les ouvrages documentaires traitant de l'histoire et de la pêche. L'une des personnes interrogées concentre ses lectures uniquement sur les revues 'Géo' et 'Moto revue'. Beaucoup citent également les ouvrages sur le bricolage et l'automobile. Dernier exemple : quelqu'un a déclaré emprunter de temps en temps des ouvrages sur le bricolage pour lui et des romans policiers (A. Christie) pour sa femme (ils n'ont plus d'enfants à charge)... Il apparaît également de façon très nette que les personnes empruntant des romans ont souvent un genre auquel ils consacrent presque exclusivement leurs lectures, ainsi qu'un auteur favori (par exemple, pour les policiers, A. Christie arrive en tête, dans les romans d'épouvante, c'est S. King qui remporte les suffrages ; Steel et Higgins Clark ont aussi beaucoup de succès, sans parler de P. Bellemare qui

suscite un fort engouement). Pour approfondir quelque peu cette question et voir plus précisément quels auteurs et quels types d'ouvrages documentaires étaient le plus fréquemment empruntés, j'ai réalisé une liste des différents genres disponibles à la bibliothèque ainsi qu'une liste de divers auteurs aussi variés que possible. A trois reprises et à quinze jours d'intervalle à chaque fois, je consultais l'écran de recherche et pour chaque genre et chaque auteur je notais le nombre de livres empruntés par rapport au nombre total d'ouvrages que comportaient les différents genres et les auteurs. Voici les résultats obtenus sous forme de tableau :

	Nbre d'ouvrages total	Nbre d'emprunts 1	2	3
Musique	100	5	2	2
Cinéma	98	6	3	2
Peinture	31	1	0	0
Littérature	81	7	0	1
Economie	54	0	0	1
Santé	43	8	4	3
Sports	51	4	1	3
Histoire	197	11	12	11
Jardinage	38	7	9	11
Zoologie	14	2	0	0
Botanique	12	2	1	0
Education des enfants	28	3	6	1
Politique	13	0	1	0
Tourisme	67	8	6	10
Bricolage	41	12	11	8
Religions	28	2	0	0
Informatique	75	15	7	9
Cuisine	71	9	12	5
Automobile	91	7	12	11
Philosophie	20	2	1	1
Orientation scolaire	14	3	0	1

(A noter que les genres ici choisis ont été recherchés selon les mêmes termes à l'écran de consultation. Il est donc possible que certains ouvrages ne soient pas véritablement compris dans leur 'catégorie' d'origine et qu'ils peuvent être trouvés grâce à un mot-clé appartenant à la même famille).

	Nbre d'ouvrages total	Nbre d'emprunts 1	2	3
B. Clavel	33	4	0	8
P. Bellemare	33	17	24	21
D. Steel	20	12	13	19
I. Asimov	25	2	0	2
H. P. Lovecraft	8	0	0	2
M. Pagnol	32	2	0	1
L. Aragon	22	0	0	0
Colette	12	0	0	1
J. Verne	50	1	0	1
C. Signol	17	2	0	2
G. Simenon	43	2	1	2
B. Werber	5	1	2	2
S. King	29	7	10	16
G. de Maupassant	27	0	0	3
J. Amila ('série noire')	5	3	0	0
H. Bazin	11	0	0	1
M-P. Armand	9	3	0	3
G. Coulonges	12	0	0	4
C. Jacq	14	1	1	2
M. Yourcenar	12	1	1	0
V. Hugo	33	5	2	2
A. Christie	38	12	13	15
A. Dumas	22	2	0	0
Balzac	33	2	0	2
Higgins Clark	20	11	9	14

Les résultats obtenus nous indiquent clairement que les ouvrages les plus prisés sont ceux traitant de l'automobile, de la cuisine, de l'informatique, du bricolage, du tourisme, du jardinage, de la santé ainsi que les ouvrages historiques. Quant à la littérature, les auteurs rencontrant un succès certain sont, en tête : Bellemare, Steel, Higgins Clark, Christie et King. Les auteurs de romans dits 'régionaux' comme Armand, Coulonges ou Jacq sont également appréciés. Le constat est plutôt décevant en ce qui concerne la littérature classique. Des auteurs comme Zola, Balzac, Maupassant ou Hugo sont empruntés de façon très occasionnelle et sou-

-vent par les plus jeunes dans le cadre de leurs lectures scolaires. Les auteurs les plus lus dans ce type de bibliothèque (le constat est identique en ce qui concerne les bibliothèques pour tous) sont donc des auteurs très populaires, 'actuels' et très médiatiques. Le fort engouement suscité par la venue de M. Higgins Clark au Furet de Lille pour une séance de dédicace à l'occasion de la sortie de son dernier roman en juin dernier en est une très bonne illustration. Quant aux ouvrages documentaires qui font l'objet d'emprunts considérables, ce constat peut être rattaché à celui effectué dans *'La lecture en entreprise'* -1- : *'Des usagers des bibliothèques de CE, rencontrés au cours de cette enquête, reconnaissent que du fait d'avoir arrêté tôt leurs études et de ne pas avoir cultivé une habitude de lecture, ils ont l'impression de mieux rattraper le temps perdu dans la consultation de documentaires. Ils leur semble qu'ils assouvissent davantage leur désir d'apprendre, de s'informer dans la lecture d'ouvrages traitant de la vie pratique [...]'*.

- Question 5 : Pour qui empruntez-vous ? (vous-même ?, enfant(s) ?, conjoint(e) ?).

'vous-même' : 10 réponses, 'vous-même' + 'conjoint(e)' : 6 réponses, 'enfant(s)' + 'conjoint(e)' : 1 réponse, 'vous-même' + 'enfant(s)' + 'conjoint(e)' : 23 réponses.

L'emprunt familial est majoritaire (57,5 %), ce qui traduit un certain attachement de la famille à la bibliothèque de l'usine. Le fonds de la BCE de Renault-Douai étant très varié, enfants et parents peuvent y trouver leur bonheur. Cela entraîne donc logiquement une grande variété de leurs emprunts (cf. question précédente). Quant aux autres réponses obtenues, 25 % des personnes interrogées disent venir seul à la bibliothèque et n'emprunter que pour eux-mêmes ; une personne a déclaré se rendre à la bibliothèque uniquement pour sa famille (voir la question 11), et 15 % des réponses vont aux éléments 'vous-même' et 'conjoint(e)'. Cette particularité va de paire notamment avec la question 12 qui traduit une moyenne d'âge assez élevée (environ 45 ans) et qui correspond d'ailleurs à celle de l'ensemble des salariés de l'usine. Les personnes interrogées ayant choisi ces éléments de réponses n'ont, en règle générale, plus d'enfants à charge et, de ce fait, leurs emprunts en rayon jeunesse sont nuls.

- Question 6 : En moyenne, combien de livres lisez-vous par an ? J'inclus tous les livres (romans, ouvrages documentaires...), même lus partiellement, et j'exclus les périodiques. (1 à 5, 5 à 10, 10 à 15, 15 à 20, 20 et plus ?).

'1 à 5' : 9 réponses, '5 à 10' : 3 réponses, '10 à 15' : 5 réponses, '15 à 20' : 2 réponses, '20 et plus' : 18 réponses (et à noter que 3 personnes déclarent ne lire que des revues).

La fourchette la plus grande ('20 et plus') a été la plus fréquemment citée (45 % des réponses données). Ce résultat est dû en majeure partie à la consultation considérable d'ouvrages docu-

-mentaires qui favorise une lecture partielle ou rapide ainsi que la lecture des BD qui est également plus rapide comparativement aux romans par exemple. Cela favorise donc un taux de réponses plus élevé dans cette catégorie. Il est intéressant de constater qu'arrive la première fourchette donnée ('de 1 à 5') en seconde position avec 22,5 % des réponses. La faible lecture est donc bien présente également et ce résultat est à mettre en parallèle avec le fait que certains usagers (ceux en partie déclarant n'emprunter que pour eux-mêmes) ne consultent presque exclusivement que certaines revues et parfois quelques ouvrages documentaires. Ceci rejoint également l'une des caractéristiques d'usage des BCE : des emprunts occasionnels générés par des besoins précis et ponctuels.

- Question 7 : Pour vous, la lecture est synonyme de : divertissement ?, évasion ?, détente ?, information ?.

'divertissement' : 4 réponses, 'détente' : 2 réponses, tout à la fois : 34 réponses.

A cette question, il est apparu que 85 % des personnes interrogées ont préféré garder l'ensemble des éléments de réponse proposés, estimant que la lecture représentait un tout constitué principalement des éléments ici donnés. 10 % ont plutôt opté pour le divertissement et 5 % ont cité la détente, ces personnes évoquant principalement le fait que la lecture leur permet de se changer les idées. Il semble donc que, de manière générale, la lecture 'loisir' soit la plus pratiquée, la lecture comme source de connaissance et moyen d'information apparaissant un peu en retrait.

- Question 8 : Avez-vous été sensibilisé aux livres dans votre environnement familial durant votre enfance ? (oui , peu, non ?).

'oui' : 17 réponses, 'peu' : 13 réponses, 'non' : 10 réponses.

La sensibilisation aux livres et à la lecture durant l'enfance est affirmée à 42,5 %. Mais ce résultat somme toute correct est suivi d'assez près par le deuxième élément de réponse ('peu') qui a été cité à 32,5 %, et le 'non' représente 25 % des réponses. L'interprétation des résultats obtenus à cette question est à mettre en parallèle avec les questions 1, 5 et 13 car ces résultats rejoignent la fréquentation d'autres bibliothèques et / ou l'achat de livres, la fréquence de lecture et la catégorie socio-professionnelle traduisant le niveau d'étude atteint, bref, l'ensemble des questions traitant directement des pratiques de lecture, et la citation issue de l'ouvrage intitulé '*La lecture en entreprise*' qui sera apportée pour la question 13 est également valable ici.

- Question 9 : Avez-vous déjà consulté le fonds de la bibliothèque sur écran en salle ? (oui, non, si non pourquoi ?).

'oui' : 17 réponses, 'non' : 23 réponses.

Les réponses négatives sont majoritaires (57,5 %). Certains usagers sont réticents à l'idée d'utiliser l'écran de consultation, particulièrement les plus âgés qui n'ont souvent jamais utilisé

d'ordinateur. La raison invoquée par les personnes interrogées est très souvent une préférence pour la recherche directement dans les rayonnages, et certains précisent qu'en cas de difficultés ils préfèrent s'adresser au personnel de la bibliothèque. En ce qui concerne les personnes ayant répondu par l'affirmative (42,5 %), certaines d'entre-elles déclarent aussi effectuer de temps en temps des suggestions d'achats (incluant les CD).

- Question 10 : Vous arrive-t-il de rester à la bibliothèque pour y lire sur place, feuilleter des magazines ou effectuer des recherches ? (oui, non, si non pourquoi ?).

'oui' : 13 réponses, 'non' : 27 réponses.

La consultation sur place n'est pas une pratique très développée dans cette BCE : 67,5 % des personnes interrogées déclarent ne pas y 'séjourner'. La quasi totalité des interviewés disent préférer lire tranquillement chez eux les ouvrages qu'ils ont empruntés à la bibliothèque. Seule la présence d'un certain nombre de revues (les derniers numéros sont uniquement consultables sur place) et de quelques quotidiens (consultables sur place uniquement aussi) peuvent favoriser quelque peu un 'séjour' plus prolongé à la bibliothèque. De manière générale, la bibliothèque comme lieu possible de 'butinage' et de lecture sur place est une image assez peu présente dans l'esprit des usagers.

- Question 11 : Si la gratuité du prêt était remise en question, cela pourrait-il vous amener à ne plus emprunter de produits ? (oui, non, cela dépendrait du montant ?).

'oui' : 6 réponses, 'non' : 6 réponses, 'cela dépendrait du montant' : 28 réponses.

J'ai choisi d'inclure une question se rapportant au problème de la remise en question de la gratuité du prêt car cela sera amené à toucher toutes les bibliothèques quelque soit leur nature, et il semble que les usagers ne sont pas forcément au courant de ce projet. Je voulais donc tenter de connaître l'opinion du public de cette BCE. Il est apparu que 70 % des réponses se sont logiquement portées sur 'cela dépendrait du montant', en précisant que bien souvent la somme de 10 ou 20 francs pour une adhésion annuelle est un maximum d'acceptation. Puis le 'oui' et le 'non' se partagent à égalité les 30 % restants. Parmi les précisions apportées aux réponses négatives, il y a surtout l'évocation du prix des livres : *'Quand on voit le prix des livres, s'il faut donner 10 ou 20 francs par an, ce n'est pas dramatique'* *. Quant aux personnes affirmant que cela les amènerait sûrement à cesser leurs emprunts, elles déclarent que ce n'est pas en rapport avec l'importance de la somme demandée, mais plutôt lié au seul fait de devoir payer : *'Le prêt est et doit rester gratuit. C'est un service public. Pourquoi on devrait payer quelque chose qui a toujours été gratuit ?'* *. Même si la majorité des usagers continueront donc apparemment à

* Paroles rapportées.

fréquenter et emprunter des livres malgré tout, le droit de prêt aura tout de même fatalement une incidence sur cette BCE et les bibliothèques de façon générale.

- Question 12 : Depuis combien de temps êtes-vous salarié de l'usine ?

- Question 13 : Depuis combien de temps fréquentez-vous la bibliothèque ?

Ces deux questions fonctionnent en fait ensemble. La question 12 avait pour but de permettre une comparaison entre l'arrivée à l'usine et l'inscription à la bibliothèque qui concerne la question 13. Il s'est avéré que finalement cette comparaison n'était pas réellement indispensable puisque 90 % des personnes interrogées ont déclaré fréquenter la bibliothèque depuis sa création. Les salariés de l'usine (y travaillant en moyenne depuis 20 ans pour les interviewés) se sont donc inscrits à la bibliothèque dès son ouverture. Pour les autres (10 %), leur inscription à la bibliothèque correspond bien souvent à leur arrivée plus tardive à l'usine. Cette constatation rejoint la remarque de Michel Peroni dans son ouvrage intitulé *'Histoires de lire'*¹ : *'[...] Le début de la carrière de lecteur coïncide véritablement avec l'entrée à l'usine ; le monde du travail surdétermine le temps de lire, que ce soit sur le lieu du travail aussi bien qu'en dehors'.*

- Question 14 : Comment y êtes-vous venus ? (démarche personnelle ?, conseil -d'un collègue de travail par exemple- ?, autre ?).

'démarche personnelle' : 37 réponses, 'conseil' : 2 réponses, 'autre' : 1 réponse.

Leur venue à la bibliothèque résulte d'une démarche personnelle dans la grande majorité des cas (92,5 %), ce qui tend à rejoindre le résultat obtenu à la question précédente. En ce qui concerne les cas isolés, deux personnes ont déclaré être venues à la bibliothèque après qu'un collègue de travail leur en ait parlé et également après avoir lu l'un des *'Infos CE'* dans lequel il était question de la bibliothèque dans un article. Quant à la personne ayant utilisé l'élément de réponse 'autre', elle a expliqué qu'il connaissait l'existence de la bibliothèque et que c'est finalement son épouse qui l'a décidé à aller s'y inscrire, surtout pour les enfants, et de rajouter : *'Moi je viens rarement, c'est surtout pour ramener les livres'.**

- Question 15 : Votre âge ?

La moyenne d'âge des personnes interrogées est de 45 ans (en précisant que sur les 40 interviewés, deux sont des retraités de l'usine qui continuent à fréquenter la bibliothèque et trois ont un âge inférieur à 30 ans). Cette moyenne d'âge correspond à celle de l'ensemble des salariés de l'usine, comme il l'a été précisé pour la question 5.

- Question 16 : Votre catégorie socio-professionnelle ? (ouvrier ?, technicien ?, agent de maîtrise ?, cadre ?).

1. PERONI, Michel. *Histoires de lire – lecture et parcours biographique*. p.28. Centre Georges Pompidou, 1988. 120p. ISBN : 2-9027-06-17-0.

* Parole rapportée.

'ouvrier' : 14 réponses, 'technicien' : 15 réponses, 'agent de maîtrise' : 6 réponses, 'cadre' : 5 réponses.

Les personnes interrogées sont donc en majorité des techniciens (37,5 %) et des ouvriers (35 %). Viennent ensuite les agents de maîtrise (15 %) et les cadres (12,5 %). Il est intéressant de constater que la bibliothèque suscite un engouement certain de la part des ouvriers et des techniciens, apparemment majoritaires. En tous les cas, cela souligne une fois encore l'importance pour une bibliothèque de posséder un fonds aussi varié que possible dans le but de répondre aux attentes d'un public entretenant des rapports aussi variés avec la lecture et la culture en général. A noter aussi, en ce qui concerne les deux personnes ayant précisé fréquenter une bibliothèque municipale en plus de cette BCE lors de la question 1, qu'il s'agit d'un cadre et d'un agent de maîtrise. La familiarisation aux livres durant l'enfance ainsi que le niveau d'étude ont une influence certaine sur les pratiques de lecture futures même s'il convient de ne pas généraliser trop hâtivement cette caractéristique. Cela rejoint l'une des remarques effectuées dans *'La lecture en entreprise'* -1- à propos du fonds et de l'incitation à la lecture : *'[...]D'autres bibliothécaires 'soignent leur fonds jeunesse, conscients de l'intérêt d'éveiller très tôt les jeunes à la lecture, pour qu'il soient plus tard des adultes qui lisent, qu'ils aient le goût de s'informer, de découvrir...'*

- Question 17 : Avez-vous des remarques, observations, ou suggestions à faire ?

La dernière question laissant la possibilité aux personnes interrogées de s'exprimer librement a été finalement très peu utilisée, la plupart des interviewés n'ayant rien à ajouter. L'une des personnes a cependant déclaré que le personnel de la bibliothèque était toujours de bons conseils, une autre a réclamé des réductions plus importantes sur les chèques-cinéma disponibles à la billetterie spectacle. Mais rien d'autre de particulier n'a été ajouté. Peut-être aurait-il fallu quelque peu délimiter les champs de réflexions possibles, comme par exemple 'à propos de la bibliothèque et de ses services'... Quoiqu'il en soit, cette question n'a donc pas rencontré de succès.

III. 2. Les résultats détaillés du travail d'observation.

Le travail d'observation a été effectué en salle parmi le public présent, comme il l'a été expliqué au cours du II. 1. Je m'efforcerai, dans le cadre de cette dernière partie, de présenter de

façon ordonnée les réflexions que me permettent d'établir les observations détaillées effectuées en tenant compte de la grille présentée également en II. 1. Je vais prendre comme repère de distinction la nature du public observé (adultes, enfants, ainsi que les comportements de groupes) qui engendreront des remarques concernant les activités effectuées et les différents types de comportement.

Lors de mes observations concernant les personnes venant seules, j'ai pu différencier les divers types de comportement que voici : il est tout d'abord facile de différencier les personnes ayant l'habitude de venir à la bibliothèque et celles au contraire ne s'y rendant que rarement. Ceci engendre en effet deux types de comportements : les personnes qui la fréquentent régulièrement ont logiquement acquis une bonne connaissance des lieux et de ce fait, elles n'ont pas de difficultés pour se repérer et trouver assez facilement les ouvrages qu'elles recherchent. Ces personnes sont aussi les plus aptes à utiliser l'écran de consultation pour leurs recherches. Il n'en est bien sûr pas de même pour les 'usagers occasionnels', l'organisation spatiale de la bibliothèque représentant pour eux le premier obstacle celui-ci engendrant forcément des difficultés de repérages ne favorisant pas leurs recherches. Parmi ces personnes, il faut prendre en compte le facteur du niveau culturel qui aura une incidence sur la plus ou moins rapide maîtrise du lieu et de son organisation. A cela, rejoignons la remarque suivante effectuée dans *'La lecture en entreprise'* -1- : *'Des bibliothécaires de CE ont constaté que le 'libre-accès' profitait davantage aux lecteurs qui ont un certain niveau culturel et disposent de références ; en un mot, à ceux qui ont les moyens de choisir. Il leur semble, en effet, que les salariés qui sont moins familiers du livre se sentent un peu perdus face à ce choix de titres ; le conseil du bibliothécaire leur est d'autant plus précieux'*. A ce propos, deux types de comportement sont à différencier, se rattachant à la réflexion d'Eliane Bernhart dans *'Offrir aux publics un catalogue en ligne'* -2- : *'[...] le libre-accès engendre pour certains lecteurs bien des complications dans leurs démarches, ou bien ils ont réussi à obtenir le renseignement qu'ils souhaitent et ils ont bien du mal à se retrouver dans la bibliothèque'*. Parmi les usagers rencontrant des difficultés à s'orienter dans la bibliothèque et qui souvent ne trouvent pas ce qu'ils recherchent, il y a donc ceux d'une part qui s'engageront dans leurs recherches même si elles sont vaines et auxquelles nous pouvons proposer notre aide (ces personnes sont facilement identifiables car elles ont une attitude 'd'errance' dans la bibliothèque, un parcours chaotique différenciable du 'butinage' ;

1. BODIN, Françoise, BOUVIER, Christine. *La lecture en entreprise : les bibliothèques de CE*. p.20. ABF, 1991. 121p. ISBN : 2-11-0866976-3.

2. BERNHART, Eliane. *Offrir aux publics un catalogue en ligne*. p.96. Villeurbanne : institut de formation des bibliothécaires, 1995. 146p. (Collection la boîte à outils). ISBN : 2-910966-01-1.

ceci m'a été confirmé lors de suivis), et ceux qui renonceront rapidement à chercher seul et préféreront demander de l'aide au personnel. Cette attitude tend d'ailleurs à se développer aux dires du personnel de la bibliothèque, certains usagers, même habitués, n'hésitant pas à leur donner directement une liste d'ouvrages à rechercher, limitant ainsi aux maximum leurs efforts. En ce qui concerne les enfants, j'ai parfois été surprise de l'autonomie acquise par certains d'entre-eux, à partir d'un certain âge, n'hésitant pas à tenter des recherches sur l'écran de consultation et sachant aisément et rapidement se repérer dans le lieu. J'ai notamment effectué le suivi d'un jeune garçon d'une dizaine d'années dont le parcours a traduit une bonne maîtrise de la bibliothèque et une connaissance au préalable certaine de ce qu'il voulait emprunter et consulter : Il s'est tout d'abord rendu au rayonnage des romans jeunesse où il y a choisi un roman de Jules Verne qui allait figurer parmi ses emprunts, puis il est allé directement à la tour des BD jeunesse. Après en avoir choisi quelques unes, il s'est installé à la table située à proximité et en a consulté sur place. Enfin, avant de passer au bureau de prêt avec sa famille, il a jeté un rapide coup d'œil sur les ouvrages traitant du cinéma. Ce jeune garçon a donc acquis de bonnes habitudes comportementales en bibliothèque qu'il conservera certainement plus tard. De plus, son attitude traduit le fait que la venue en groupe (en famille) à la bibliothèque n'implique pas forcément qu'on s'y livre aux mêmes activités. Dans le cas de cette famille dont un suivi du jeune garçon a été effectué, le père choisissait avec les deux plus jeunes enfants des albums jeunesse et la mère se trouvait parmi les rayonnages des romans. La remarque est également valable pour une personne venant seule à la bibliothèque, dans le sens où elle peut s'adonner à diverses activités, comme l'a souligné Yves Le Coadic dans son ouvrage intitulé *'Usages et usagers de l'information'* -1- : *'[...] Un usager qui vient à la bibliothèque peut y effectuer plusieurs tâches, mettre en œuvre divers usages. Il peut consulter un ou plusieurs ouvrages avant de s'en aller, ou emprunter un ou plusieurs livres, ou utiliser le catalogue informatisé, ou ne rien faire'*.

La venue en famille tend d'ailleurs à se développer, comparativement à quelques années en arrière, comme me l'a fait remarquer le personnel de la bibliothèque. En effet, l'attitude fréquente des parents auparavant était de se rendre à la bibliothèque sans leurs enfants et de choisir pour eux quelques ouvrages. Ce comportement existe encore, mais les parents semblent prendre de plus en plus l'habitude d'amener leurs enfants avec eux pour qu'ils puissent choisir eux-mêmes les livres qu'ils désirent lire. La venue de jeunes enfants à la bibliothèque peut parfois être un élément perturbateur en fonction de leur comportement, mais plus tôt les enfants

seront habitués à fréquenter ce lieu, plus tôt ils pourront acquérir de bonnes pratiques de lecture. A ce propos d'ailleurs, j'ai pu observer que les albums jeunesse faisaient l'objet d'un engouement certain de la part des plus jeunes, mais à partir d'un certain âge (environ 10 ans), les BD prennent largement le pas sur les romans jeunesse (à quelques exceptions près, notamment celle qu'engendre la collection *'Chair de poule'* dont le succès est incontestable).

Nous pouvons de plus observer que l'usage de la bibliothèque par le jeune public est différent de celui des adultes. Nous avons en effet remarqué par le biais de la question 10 du questionnaire que la bibliothèque comme lieu possible de consultation sur place et de recherches était une représentation peut présente en règle générale. Mais j'ai eu l'opportunité d'observer que, surtout durant les périodes de vacances scolaires, des jeunes accompagnés ou non se rendaient à la bibliothèque pour y effectuer des recherches en rapport avec un travail scolaire. Dans ces cas précis, l'aide du bibliothécaire est souvent indispensable. A titre d'illustration, j'ai pu intervenir dans le cas de recherches d'ouvrages sur la Gaule, traitant de la pollution de l'air, de recherches de renseignements sur les tribunaux, les plates-formes pétrolières... Les recherches documentaires sur un sujet précis ne sont pas forcément les plus faciles à réaliser. Il faut de plus tenir compte de l'âge des enfants ou adolescents à aider (et donc du niveau scolaire), et bien sûr de ce qui est disponible à la bibliothèque : il est bien évident que le fonds d'une BCE ne peut pas répondre à tous les besoins des usagers, aussi bien en tout cas qu'une BM par exemple.

En ce qui concerne les périodiques, et pour compléter la question 4 du questionnaire, j'ai pu relever quels étaient les périodiques les plus prisés grâce au complément d'indications qu'a permis le travail d'observation en matière d'emprunts. Il s'agit surtout de *'Moto revue'* et *'Onze mondial'* en sport, *'Sciences et vie junior'*, *'Spirou'*, *'Popi'* et *'Toboggan'* pour les plus jeunes, *'Sciences et vie micro'* en loisirs, *'Rustica'* et *'L'ami des jardins'* en nature, et *'Santé magazine'*. Suivent ensuite *'Art et décoration'*, *'Les inrockuptibles'*, *'L'étudiant'*, *'Phosphore'* et *'Le particulier'*. Ce constat rejoint les remarques effectuées lors de la présentation des réponses obtenues à la question 4 concernant la nature des ouvrages documentaires les plus fréquemment empruntés. Nous retrouvons effectivement ici les mêmes thématiques : jardinage, bricolage et santé notamment, ainsi que certaines revues pour le jeune public qui viennent compléter leurs lectures d'albums jeunesse et de BD en majorité.

Comme l'avait souligné Yves Le Coadic -1-, les usagers d'une bibliothèque peuvent également *'ne rien faire'*. En précisant quelque peu, nous pouvons ajouter que l'usage de la bibliothèque peut être détourné, et l'une des caractéristiques des BCE est l'usage de la bibliothèque comme

lieu de rencontre. '[...] Une certaine convivialité règne dans les bibliothèques de CE. Les rapports entre le bibliothécaire et les lecteurs sont d'une autre nature que dans les lieux plus institutionnalisés. Ils s'apparentent à ceux de collègues'. -1-. La bibliothèque peut alors se transformer en '[...] lieu de rencontres et d'échanges très prisé des salariés, [...] un lieu de paroles dans lequel le bibliothécaire est considéré comme un membre de la famille', souligne C. Tabet dans *'La bibliothèque hors les murs'* -2-. Il n'est pas rare en effet que des salariés se rencontrant à la bibliothèque discutent entre-eux, de même que les retraités de l'usine continuant de fréquenter la bibliothèque peuvent y rencontrer d'anciens collègues de travail et avoir ainsi des nouvelles de l'usine et 'des copains'. Ce type de comportement est donc spécifique aux BCE et en souligne le rôle également social.

Voyons pour terminer le temps de présence des usagers à la bibliothèque. Cette particularité faisait partie des éléments d'observation mis en valeur par la grille. Compte tenu des résultats obtenus à la question 10 du questionnaire, nous pouvons en déduire que le temps de présence des usagers est relativement court : j'ai pu en effet constater que celui-ci n'excédait pas 10 à 15 minutes en moyenne. Cette remarque confirme donc un usage majoritaire de la bibliothèque comme lieu d'emprunts de livres et non pas de consultations sur place plus ou moins prolongées.

III. 3. Conclusion générale sur les pratiques de lecture en entreprise.

La finalité de ce travail a donc été de mettre en valeur les particularités des BCE et de leur public en ce qui concerne leurs pratiques de lecture. Cette troisième partie nous a permis de réaliser un bilan des interprétations extraites des activités liées au questionnaire et à l'observation sur le terrain, activités grâce auxquelles nous avons pu effectuer une approche à la fois qualitative et quantitative. Ces deux méthodes s'avèrent complémentaires, le travail d'observation ayant donné la possibilité de confirmer et compléter certains résultats issus de l'enquête par questionnaire. Si nous reprenons les caractéristiques principales mises en valeur grâce à ces approches, nous pouvons en déduire ceci :

Le rôle des BCE dans la promotion du livre et de la lecture est très important car elles s'adressent en grande majorité à un public qui fréquente uniquement la bibliothèque de leur entreprise. Dans le cas de la BCE de Renault-Douai, celle-ci se caractérise par un fonds riche et suffisamment diversifié pour permettre de répondre un maximum aux besoins des salariés et de

1. BODIN, Françoise, BOUVIER, Christine. *La lecture ne entreprise : les bibliothèques de CE.* p.73. ABF, 1991. 121p. ISBN : 2-11-0866976-3.
2. TABET, Claudie. *La bibliothèque 'hors les murs'*. p.171. Ed. du cercle de la librairie, 1996. 277p. (Collection bibliothèques). ISBN : 2-7654-0624-3.

leur famille. Cela génère des emprunts très variés mais qui restent majoritaires dans certaines catégories précises d'ouvrages comme nous avons pu l'analyser grâce à la question 4 du questionnaire et au travail d'observation. D'autres spécificités des BCE semblent se rattacher au lieu même, et plus précisément aux usages qu'en font les adhérents. Les BCE sont en effet bien souvent des lieux de passage et non de séjour dans la mesure où l'usage de la bibliothèque comme lieu de consultation sur place et de recherches documentaires semble peu développé. Les BCE se caractérisent également par une convivialité certaine ; c'est un endroit d'échanges verbaux que ce soit entre les salariés eux-mêmes ou avec le personnel de la bibliothèque. C'est un lieu de détente pour les salariés dans lequel les rapports hiérarchiques de l'usine sont effacés. Enfin, les BCE peuvent aussi être à l'origine de la reprise (ou du démarrage) d'une activité de lecture réelle et régulière, les salariés de l'usine s'y inscrivant en grande majorité dès leur entrée dans l'entreprise ; ceci est également favorisé par l'obstacle géographique réduit au minimum, la BCE s'inscrivant dans le quotidien de la vie des salariés.

CONCLUSION :

Ce stage à la BCE de Renault-Douai m'a ainsi donné l'opportunité de prendre connaissance des réalités du métier de bibliothécaire au sein de ce réseau spécifique de bibliothèques. Contrairement aux bibliothécaires de grandes BM ou de BU qui se voient attribuer une fonction et un service particuliers, la personne qui se trouve à la tête d'une BCE doit couvrir l'ensemble des activités auxquelles le métier de bibliothécaire est appelé à faire face. Ceci est d'ailleurs rappelé dans *'La charte pour le développement de la lecture en entreprise'* : *'A défaut d'un statut particulier, il nous semble important de rappeler ce qu'est le métier de bibliothécaire : il exerce une compétence fonctionnelle. Cette compétence recouvre 'la constitution, l'organisation, l'enrichissement et l'exploitation des collections', c'est-à-dire l'ensemble des décisions concernant l'activité régulière d'une bibliothèque. Le bibliothécaire est chargé du travail de gestion, assure le suivi de son budget, fait l'évaluation régulière de son action et met en œuvre toute action de promotion et d'animation.'* Ajoutons de plus que le bibliothécaire d'une BCE doit être en mesure de conseiller efficacement le public, de l'aider dans ses recherches et donc de répondre à ses besoins. Le public d'une BCE, plus que tout autre, a besoin d'être soutenu dans sa vie de lecteur. Bien souvent dans les BCE, le personnel est en nombre insuffisant et il est indéniable qu'une personne supplémentaire à plein temps à la BCE de Renault-Douai serait très utile. Cela pourrait notamment permettre de consacrer plus de temps à la réalisation d'expositions et d'animations plus ambitieuses, ainsi qu'à une aide plus accrue aux usagers, par exemple dans la maîtrise des outils informatiques qui sont à leurs dispositions. Dans *'L'infos CE'* de mars 1999, il est fait allusion à *'[...] l'émergence de nouvelles pratiques culturelles liées à l'usage d'internet et des services en ligne'*, et de rajouter : *'De ce point de vue, la commission culturelle s'est placée en 'état de veille'... car peut-être un jour prochain les nouveaux services ou supports auront-ils leur place dans l'espace de la bibliothèque !'* Si ce projet se voyait réalisé, il serait nécessaire d'anticiper l'engouement certain que cela susciterait et avoir les connaissances et le temps nécessaire pour une initiation efficace du public.

Ce stage m'a également permis de mettre en pratique certains enseignements dispensés au cours de cette année de maîtrise. Dans le cadre de la réflexion qui a ici été menée, il a été question de mettre en place un dispositif basé sur l'enquête par questionnaire et un travail d'observation visant à servir une étude concernant les pratiques de lecture en entreprise. Plus largement, l'ensemble des enseignements de la maîtrise SID nous a donné la possibilité de prendre le recul nécessaire face à certaines situations et particulièrement d'un point de vue méthodologique, cet aspect nécessitant une réflexion certaine pour la bonne maîtrise de l'étude effectuée.

Enfin, l'étude à l'origine de ce rapport a offert l'opportunité d'observer le travail spécifique des BCE ainsi que leurs caractéristiques propres, et de mettre en valeur leur rôle de favorisation à l'accès de tous à la lecture qui mériterait d'être souligné et soutenu de façon significative.

BIBLIOGRAPHIE :

(par ordre alphabétique d'auteurs).

- BARBIER-BOUVET, Jean-François. *Babel à Beaubourg*. Bibliothèque publique d'information, centre Georges Pompidou, 1982. 245p.
- BARBIER-BOUVET, Jean-François. La fin et les moyens : méthodologie des enquêtes sur la lecture. In POULAIN, Martine. *Pour une sociologie de la lecture, lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : éd. du cercle de la librairie, 1988.
- BERNHART, Eliane. *Offrir aux publics un catalogue en ligne*. Villeurbanne : institut de formation des bibliothécaires, 1995. 146p. (Collection le boîte à outils). ISBN : 2-910966-01-1.
- BODIN, Françoise, BOUVIER, Christine. *La lecture en entreprise : les bibliothèques de CE*. ABF, 1991. 121p. ISBN : 2-11-0866976-3.
- HURSTEL, Laure. *Les enjeux de la lecture en entreprise*. Mémoire de maîtrise SID, Université de Lille 3, 1995, 110p.
- JAVEAU, Claude. *L'enquête par questionnaire*. 4^{ème} éd. revue. Ed. d'organisation, Université de Bruxelles, 1990. 158p. ISBN : 2-8004-1000-0.
- LE COADIC, Yves. *Usages et usagers de l'information*. Nathan université, 1997. 128p. ISBN : 2-09-190366-3.
- LETERRIER, Jean-Michel. *Aux livres, Citoyens ! ou de la grande utilité d'un plaisir interdit*. Le temps des cerises, 1993. 64p. ISBN : 2-84109-000-0.
- MANIEZ-BOUTRY, Sylvie. *Etude sur une bibliothèque d'entreprise : la réussite d'une bibliothèque hors-norme*. Mémoire de maîtrise SID, Université de Lille 3, 1995, 110p.
- MINIOT, Christine. *Médiathèque Marguerite Yourcenar de Faches-Tumesnil*. Rapport de stage, maîtrise SID, Université de Lille 3, 1997, 42p.
- PERONI, Michel. *Histoires de lire – lecture et parcours biographique*. Centre Georges Pompidou, 1988. 120p. ISBN : 2-902706-17-0.
- PINGAUD, Bernard, BARREAU, Jean-Claude. *Pour une politique nouvelle du livre et de la lecture*. Dalloz, 1982. 297p. (Rapport au ministre de la culture). ISBN : 2-247-0033-5.
- RICHTER, Noë. *La lecture et ses institutions 1919-1989*. Plein chant, 1989. 237p. (Collection de l'atelier furtif). ISBN : 2-85452-083-1.
- TABET, Claudie. *La bibliothèque 'hors les murs'*. Cercle de la librairie, 1996. 277p. (Collection bibliothèques). ISBN : 2-7654-0624-3.
-

ANNEXES

Liste des annexes :

- **Annexe 1** : documents descriptifs de l'usine Renault G. Besse.
Pages 1 à 11.

- **Annexe 2** : plan de l'organisation spatiale de la bibliothèque.
Pages 12 à 13.

- **Annexe 3** : quelques vues de la bibliothèque.
Page 14.

- **Annexe 4** : document concernant le règlement de prêt de la bibliothèque.
Pages 15 à 16.

- **Annexe 5** : offre musicale de la discothèque.
Page 17.

- **Annexe 6** : liste thématique des périodiques.
Pages 18 à 19.

- **Annexe 7** : contenu de la bibliothèque (selon la classification Dewey).
Pages 20 à 23.

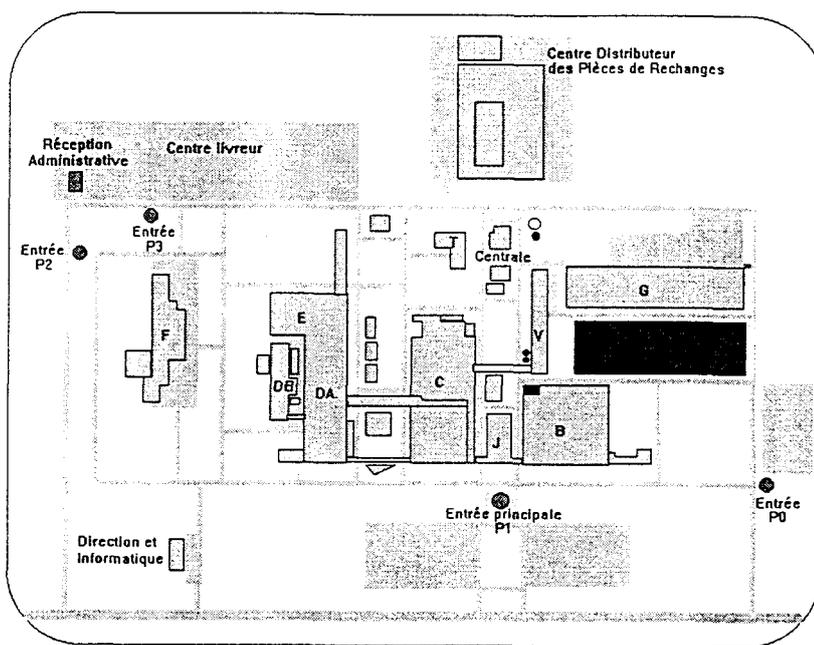
- **Annexe 8** : liste des CD-ROM.
Page 24.

- **Annexe 9** : le questionnaire.
Pages 25 à 27.

ANNEXE 1 :

Documents descriptifs de l'usine Renault G. Besse.

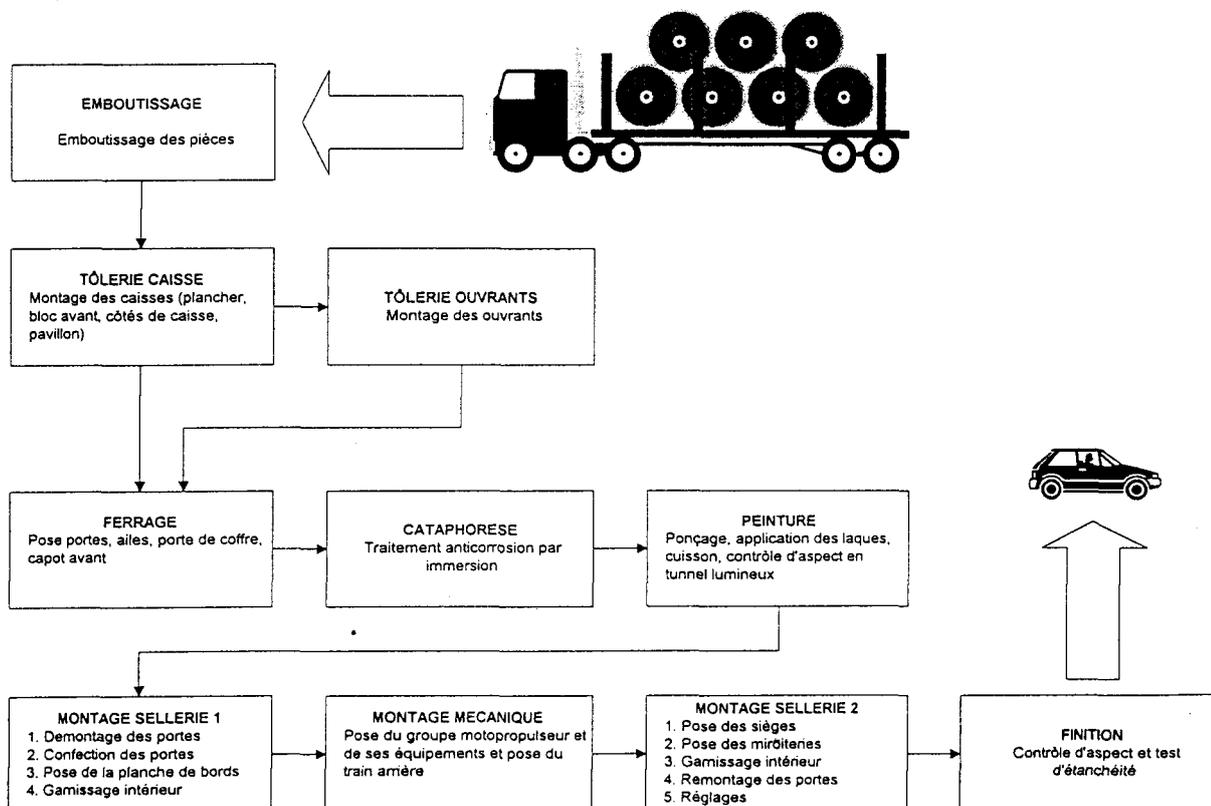
implantation de l'usine Renault de DOUAI



Légende:

A Emboutissage	E Sellerie
B Tôlerie	F Service Qualité
C Peinture	G Petite Tôlerie
DA Montage	T Magasin
DB Préparation Mécanique	V Cataphorèse

: synoptique du processus de fabrication d'un véhicule



HISTORIQUE DE L'USINE GEORGES BESSE

L'usine de Douai est située sur un terrain de 350 hectares dont 550 000 m² de surface bâtie développée, dans la zone industrielle s'étendant sur les communes de Cuincy, Lambres et Brebières à 5 km de Douai. Pas moins d'une vingtaine de fournisseurs sont implantés à proximité de l'usine (SOTEXO Somain, ECI Cuincy, PREMINES Corbehem...).

De plus, l'usine se situe à moins de 350 km de Paris, Londres, Bruxelles, Amsterdam et Francfort, ce qui lui vaut un rôle économique des plus importants de la région Nord Pas-de-Calais.

C'est en mai 1969 que la Régie RENAULT a décidé la réalisation de cette nouvelle unité visant à contribuer à la reconversion d'une population minière.

Les travaux de viabilité et d'infrastructure ont commencé en 1970 et dans les premiers jours de janvier 1976 a été assemblée la première RENAULT 14. L'usine découvrait avec ce modèle, le "pilotage" complet d'un véhicule. C'est en août 1981 qu'à débuté la fabrication en série de la RENAULT 9 et de la RENAULT 11.

Le 13 janvier 1985, Georges Besse est nommé **Président Directeur Général** de la Régie RENAULT, à l'âge de 58 ans. Pas moins de 2 ans plus tard, le 17 novembre 1986, il était assassiné devant son domicile. C'est le 29 juin 1993 que l'usine de Douai fût baptisée "Usine Georges Besse" en mémoire de l'homme qui a mis l'entreprise sur les rails du redressement.

C'est aujourd'hui l'employeur de l'industrie automobile le plus important dans la Région Nord Pas-de-Calais, elle se consacre à la fabrication de la Mégane Berline et Scénic.

LE SITE DE PRODUCTION

Aujourd'hui RENAULT emploie environ 14 000 personnes dans le Nord. Pour sa part, l'usine Georges Besse Douai compte 6 000 personnes. Elle est la deuxième usine la plus importante de la région, après les cristalleries d'Arques. L'importance de cette unité de production est prépondérante dans la vie économique de la région.

La RENAULT Mégane, à laquelle se consacre exclusivement RENAULT Douai, bénéficie de mode d'organisation nouveaux. La stratégie " zéro stock, zéro délai, zéro défaut " de l'usine impose la livraison des organes de la RENAULT Mégane au fur et à mesure de son assemblage et donc la garantie d'une qualité sans faille. La politique du juste à temps a été mis en place par les fournisseurs.

Cet objectif prioritaire de qualité explique l'attention particulière que RENAULT Douai porte sur le choix de ses partenaires. La capacité d'adaptation, d'innovation et la compétitivité sont des critères tout aussi déterminants que la proximité.

Seuls les fournisseurs ayant obtenu le label " Assurance Qualité Fournisseur " ont été intégrés dans le projet de la conception de la RENAULT Mégane.

GENERALITES SUR L'USINE

A l'échelle Européenne, l'usine est un modèle en matière d'automatisation avec près de 300 robots à 6 axes, plus de 400 automates programmables, et environ 1300 terminaux d'ordinateurs. Cette technologie de pointe a pénétré tous les secteurs d'activité de l'entreprise.

Superficie :

550 000 m² de surface couverte,
17 km de routes,
18 km de voie ferrées,
125 000 m² de parkings,
3 stations d'épuration des eaux.

Consommations diverses en fluides :

200 000 m³ d'eau de ville,
1 300 000 m³ d'eau industrielle,
125 000 m³ d'eau déminéralisée,
300 millions de kwh de fuel et de gaz,
145 000 mégawatt (un besoin comparable au besoin domestique d'une commune de 60 000 habitants),
110 millions de NM³ d'air comprimé.

Le personnel au 1/02/98 :

effectif : 6042 personnes en Contrat à Durée Indéterminée
640 personnes en Contrat à Durée Déterminée
620 intérimaires

répartition géographique du personnel : 75 à 80% réside dans un rayon de 15 Km.

**PRODUCTION JOURNALIERE DE MEGANE : 1700 véhicules/jour soit
1400 Mégane Scénic et 300 Mégane Berline.**

ORGANISATION ET INFRASTRUCTURE DE L'USINE

Placée sous l'autorité de M^r VINCENT- Directeur-, l'usine comprend:

***5 départements de production:**

- Dpt 32 : emboutissage
- Dpt 33 : tôlerie
- Dpt 56 : peinture
- Dpt 39 : montage
- Le département logistique industrielle

***5 services:**

- Qualité
- Maintenance
- Personnel et des Relations Sociales
- Financier
- Communication

Le rôle des services est d'aider les départements dans l'accomplissement de leur tâche et de représenter l'usine auprès de l'extérieur, des autres usines et des services centraux du groupe.

Pour assurer sa production, l'usine comprend 300 000 m² de surface couverte répartie en différents bâtiments:

- L'emboutissage (48 600 m² , 780 personnes)
- La grosse tôlerie (76 000 m² , 944 personnes)
- La petite tôlerie (58 000 m² , 385 personnes)
- La peinture (46 300 m² , 523 personnes)
- Le montage (83 800 m² , 1 900 personnes)
- Le service qualité-finition (20 816 m²)
- Le magasin de pièces de rechange (50 300 , 225 personnes)

Il y a aussi d'autres équipements tels que:

- Un parking de 15 953 places sur 32 hectares
- 3 stations d'épuration des eaux
- Une centrale des fluides

LES STRATEGIES DE L'ENTREPRISE

L'entreprise Renault, sous la direction de Louis Schweitzer, est une entreprise industrielle française qui développe et fabrique des véhicules. Son marché principal est européen. Elle compte plus de 150 000 salariés et 40 usines. L'entreprise a dégagé un bénéfice net de 8 847 millions de FF en 1998, pour un chiffre d'affaire de 243 934 millions de FF.

Les 3 branches d'activité de Renault

1) l'automobile

c'est le coeur de l'activité du groupe (79.8% du CA du groupe). Cette branche produit des voitures particulières, des voitures utilitaires et du matériel agricole.

2) les véhicules industriels

Renault fabrique des camions, des autobus, des véhicules militaires.

3) la branche financière

Renault compte plus de 40 sociétés de financement pour la vente de ses véhicules. Cette branche est un outil d'accompagnement financier et commercial.

L'ACCORD NISSAN / RENAULT

Le 27 Mars 1999, Nissan et Renault ont signé un accord de "partenariat global".

Renault a investi 33 milliards de francs dans Nissan en prenant 36.8% de Nissan Motors (automobile), 22.5% de Nissan Diesel (camions) et la totalité du capital des filiales financières européennes de Nissan. Renault ne prend pas pour autant le contrôle de Nissan. Ce nouvel ensemble accède au 4^{eme} rang de l'industrie automobile mondiale.

Pour comprendre cette accord, il faut tenir compte des éléments suivants :

- le redressement de Nissan (le groupe japonais a une dette de 157.5 milliards de francs)
- les synergies (le fait de mettre en commun plusieurs actions donnant un effet unique avec une économie de moyens - $1 + 1 > 2$) entre Renault et Nissan, notamment dans le domaine des achats, de la stratégies produit et de la recherche.
- le développement de plates formes et de composants (moteurs, boites de vitesse...) communs.
- le développement par l'un des 2 constructeurs de véhicules qui pourront être "rebadgés" par l'autre (ex. Les Pick-up ou les 4X4 de Nissan ou le kangoo de Renault).

Quelles sont les conséquences à attendre de cet accord ?

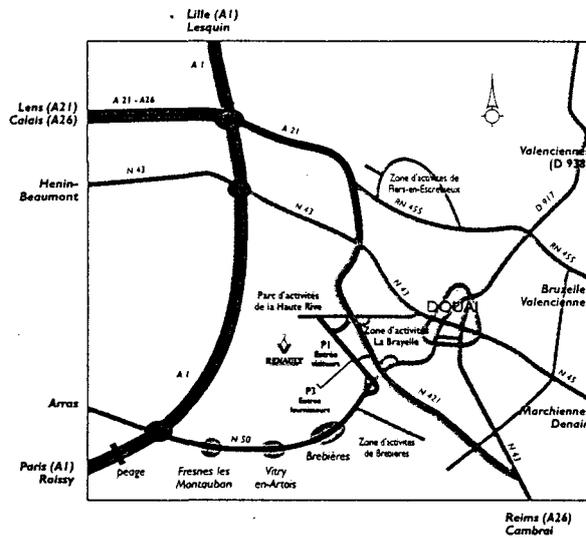
Les prix des marques orientés à la baisse car c'est évidemment tout l'intérêt d'une alliance à grande échelle - les coûts de conception sont partagés, les pièces sont achetées moins chères aux équipementiers etc. Le consommateur devrait donc en profiter. Mais les producteurs aussi.

les 3 stratégies de Renault

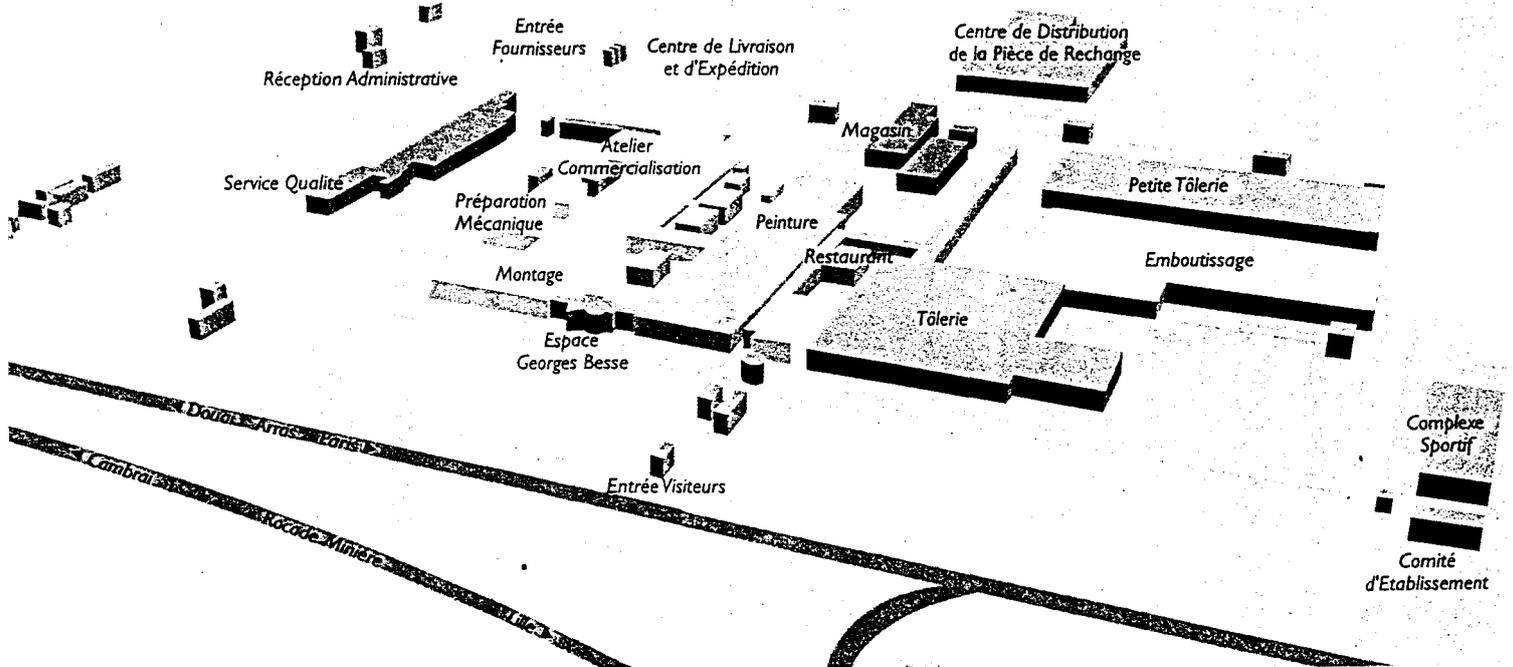
l'innovation : développement de véhicules nouveaux. Exemple de l'espace - concept de Monospace ciblé sur un public - la famille
exemple des techniques publicitaires : on cible sur les enfants.

la croissance rentable : accroître les ventes en faisant plus de bénéfices.
En 1996, Louis Schweitzer a montré la marche à suivre : baisser les coûts et les prix. Car malgré la qualité et l'esthétique de Renault, les prix étaient bien trop élevés (cela contraste avec la stratégie développée durant les années 80).
Pour baisser les coûts, un effort en matière de productivité est effectué : en 1995 une personne fabriquait 10.4 véhicules (équivalent R5), 16 véhicules en 1991. Il faut 22 heures pour fabriquer une supercinq et 14 heures pour une twingo. Il y a donc des sauts de productivité lors des lancements de nouveaux modèles.
Les coûts de production sont constitués pour 37% des achats des consommations intermédiaires, pour 28% des coûts salariaux et d'amortissement, pour 25% des frais commerciaux et pour 10% de frais d'étude et de recherche.

l'internationalisation : concept d'usine planétaire - production sur tous les continents. Renault compte 40 usines automobiles dans le Monde. En 1991, les voitures et poids lourds Renault sont fabriqués pour 56% en France et pour 44% à l'étranger. Hors de France, Renault compte 10 000 points de vente et de service.



Construite en 1970, l'Usine Georges Besse - Douai est un maillon essentiel du dispositif industriel de Renault. Avec 6 000 salariés, l'usine de Douai est aussi un acteur économique majeur de la région et le deuxième employeur du Nord-Pas de Calais.



LE GROUPE RENAULT

La conception, la fabrication et la commercialisation d'automobiles, de véhicules utilitaires et industriels sont au coeur de l'activité du groupe RENAULT. En 1996 avec une production mondiale de plus de 1 900 000 véhicules, RENAULT est le premier constructeur Français.

L'AUTOMOBILE

La branche automobile conçoit, fabrique et commercialise des véhicules utilitaires et des pièces de rechange. Son chiffre d'affaire en 1996 a atteint 146 milliards de francs. RENAULT, constructeur généraliste, est présent dans tous les segments du marché des véhicules particuliers, de la twingo à l'espace. Avec 40 % des ventes de véhicules particuliers et utilitaires en France et 44 % dans les autres pays européens, l'Europe occidentale représente le marché le plus important de RENAULT. Dans le monde, la marque est particulièrement bien implantée en Turquie et en Amérique Latine.

LE VEHICULE INDUSTRIEL

La branche véhicule industriel (30.5 milliards de chiffres d'affaires en 1996) développe, fabrique et commercialise des camions, des autocars et des autobus. En plus de ces principaux sites de production en France; en Espagne et aux Etats Unis le groupe RENAULT V1 est implanté en République Tchèque, au Maroc, en Australie et au Venezuela. En 1996 le groupe RENAULT V1 a vendu 64 600 véhicules.

LES ENTREPRISES INDUSTRIELLES

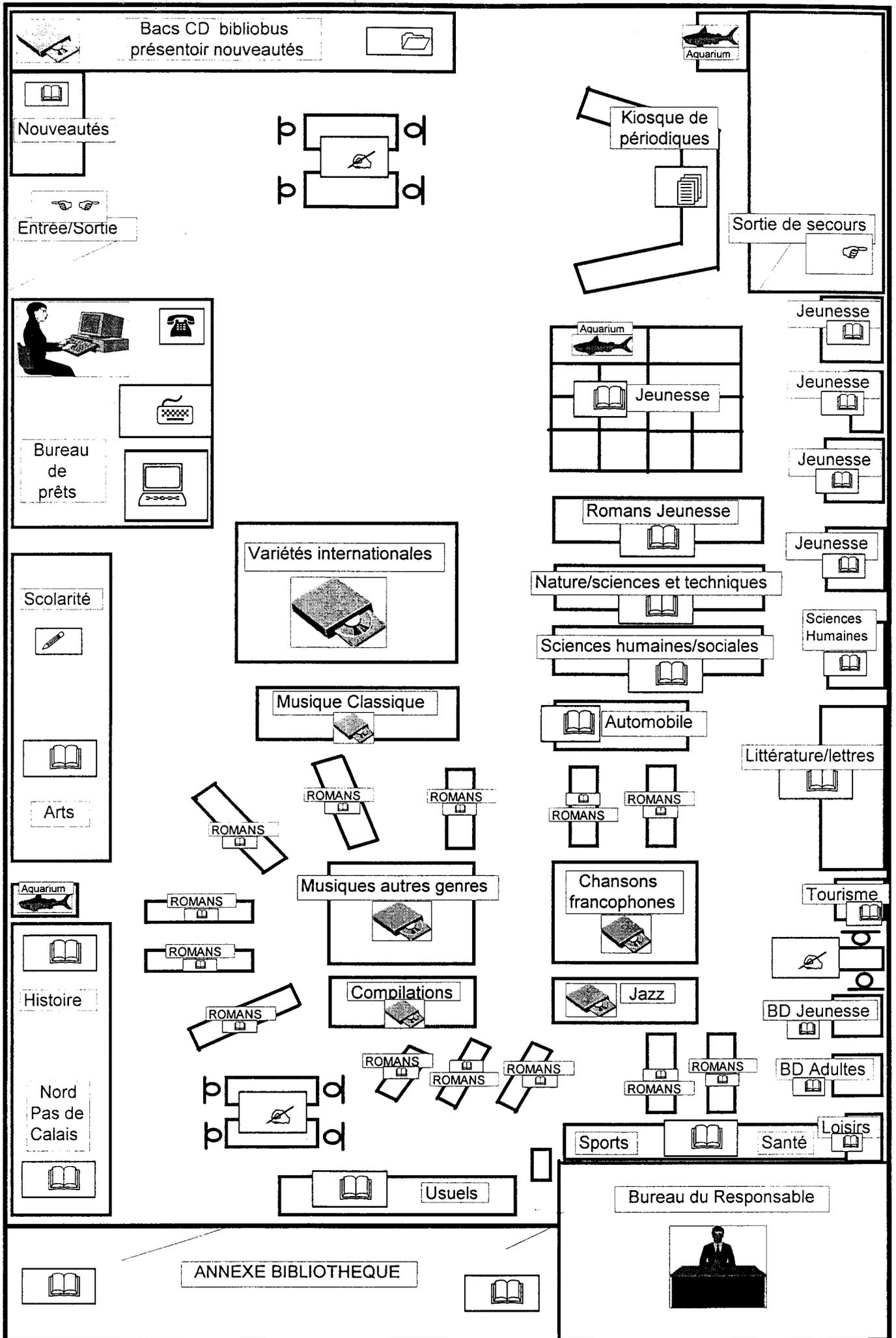
La branche entreprises industrielles (6.2 milliards de chiffres d'affaires en 1996) regroupe les filiales dont l'activité s'exerce dans le milieu agricole, les biens d'équipements, les transports et les roulements.

LES SOCIETES FINANCIERES ET DE SERVICES

La branche financière (9 milliards de chiffres d'affaires en 1996) est un outil d'accompagnements financier et commercial regroupant les filiales de financements de ventes et de services ainsi que de gestion de la trésorerie du groupe. Dans ce cadre, RENAULT Crédit international, leader dans le financement des ventes de véhicules à la clientèle et au réseau sur les marchés Français et Européens.

ANNEXE 2 :

Plan de l'organisation spatiale de la bibliothèque.



ANNEXE 3 : Quelques vues de la bibliothèque. (Ces photographies sont issues de la brochure spéciale 'Le guide de vos élus' de juin 1999 consacrée à la bibliothèque).



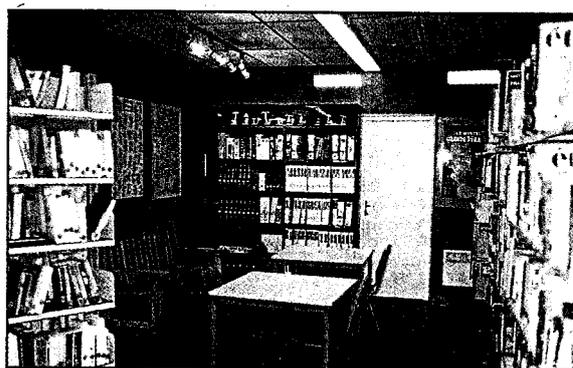
Le bureau de prêt (la billetterie spectacle).



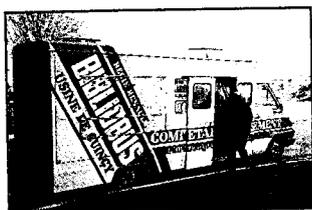
L'écran de consultation mis à la disposition des usagers.



Une vue générale de la salle avec les boîtes CD.



Le fond de la bibliothèque : un espace de travail tranquille.



Le bibliothécaire.

ANNEXE 4 :

Document concernant le règlement du prêt de la bibliothèque.

LIVRES : Il est interdit de réparer les livres détériorés, leur état sera signalé lors du retour du livre à la personne effectuant le prêt. Il est interdit d'annoter, souligner, commenter les textes. Toute destruction du code-barre entraînera l'interdiction du prêt.

7) En cas de détérioration ou de perte des produits, ceux-ci seront remboursés sur la base du prix indiqué ou sinon du barème en vigueur.

Toute acte de vandalisme ainsi que le non-retour de produits sera sanctionné par la suppression provisoire du droit au prêt immédiate avant transmission à la commission qui statuera en dernière instance sur la nécessité d'exclure définitivement l'adhérent.

BAREME ANNUEL DE REMBOURSEMENT 97

LIVRES : sur la base du prix libraire (-20%)

En cas d'absence d'indication de ce prix :

- Livre adulte broché : 70 frs
- Livre enfant (album) : 50 frs
- Livre de poche : 30 frs
- Livre relié : 150 frs
- Livre K7 : 130 frs

DISQUES ET C.D (1) :

- -Disque vinyl : 70 frs
- Compact-disc : 120 frs

(1) somme unitaire par disque.
Le produit sera restitué dans l'état lors de son remboursement.

**REGLEMENT DU PRET DE
LIVRES ET DE COMPACT-DISC**

ANNEXE 5 : Offre musicale de la discothèque.

- 100. Musique classique
- 200. Jazz
- 300. Musique du monde : - traditionnel de France
 - Europe centrale et URSS d'Europe
 - Europe occidentale
 - Océanie - Asie
 - Amérique du Nord
 - Moyen-Orient
 - Afrique
 - Amérique du Sud
- 400. Enregistrements pour enfants
- 500. Chanson francophone
- 600. Variété internationale
- 700. Autres genres : - compilations
 - ambiance
 - accordéon
 - karaoké
 - instruments particuliers
 - enregistrements sonores
 - relaxation
 - musiques de films
 - synthétiseur
 - humour
- 900. Phonogrammes non musicaux.

ANNEXE 6 : Liste thématique des périodiques.

* Hebdomadaires :

- 'Le Canard enchaîné'
- 'Courrier international'
- 'L'événement du jeudi'
- 'Le nouvel observateur'
- 'Témoignage chrétien'

* Nature :

- 'L'ami des jardins'
- 'Cheval loisirs'
- 'Connaissance de la chasse'
- 'La pêche et les poissons'
- 'Rustica'
- 'Sciences et nature'
- 'Terre sauvage'

* Santé :

- 'Santé magazine'
- 'Vie et santé'

* Social / Economique :

- 'Alternatives économiques'
- 'Cahiers français'
- 'Croissance'
- 'L'expansion'
- 'Industries et techniques'
- 'Le monde diplomatique'
- 'Le particulier'
- 'Que choisir'
- 'Rebondir'
- 'L'usine nouvelle'
- 'Futuribles'
- 'Economie et humanisme'
- 'Le mouvement social'

* Jeunesse :

- 'L'étudiant'
- 'Okapi'
- 'Phosphore'
- 'Popi'
- 'Sciences et vie junior'
- 'Toboggan'
- 'Today in English'
- 'Wapiti'
- 'The world in English'

* Loisirs / Vie pratique :

- 'Antiquités – brocantes'
- 'Art et décoration'
- 'Le courrier des échecs'
- 'Electronique pratique'
- 'Europe échecs'
- 'Fait main'
- 'Géo'
- 'Le journal de la maison'
- 'Notre temps'
- 'Sciences et vie micro'
- 'Système D'
- 'Timbroscopie'
- 'Voyager'
- 'Web magazine'

Suite →

ANNEXE 7 : Contenu de la bibliothèque (selon la classification Dewey).

*** Secteur jeunesse :**

- sciences et techniques jeunesse
 - nature jeunesse
 - histoire jeunesse
 - usuels
 - contes traditionnels
 - poésie
 - contes enregistrés
 - albums
 - romans
 - BD (jeunesse)
- quelques collections de petits romans tels que *'Le livre dont vous êtes le héros'*, *'Ratus'*, également *'J'aime lire'* ; les *'Chair de poule'* sont rangés parmi les romans.

*** Nature :**

- 635 jardinage / botanique
- 590 zoologie / écologie
 - chasse / pêche

*** Sciences et techniques :**

- 500 généralités sciences
- 600 généralités techniques
 - 520 astronomie
 - 530 physique
 - 550 géologie
 - 560 paléontologie
 - 549 minéralogie
- 641 cuisine / diététique
 - 684 bricolage
- 670 fabrication industrielle
 - 680 informatique

*** Sciences humaines et sociales :**

- 305 société

- 301 sociologie
- 360 structures de société
- 370 éducation des enfants
- 330 économie générale
- 331 économie du travail / syndicalisme
 - 332 économie financière
- 313 politique internationale
- 324 vie politique française
- 320 institution politique
 - 340 droit
- 650 gestion de l'entreprise
 - 658 qualité
- communication / médias
 - 150 psychologie
- 130 phénomènes paranormaux / pseudo-scientifique
 - 100 philosophie

*** Lettres :**

- 800 littérature :
 - revue 'Europe'
 - poésie
- anthologies / collectifs
- biographies d'auteurs
- romans (par ordre alphabétique d'auteur)
 - BD (adultes)
 - 410 linguistique
 - 200 religions

*** Automobile :**

- 629 automobile
- 627 mécanique automobile
- 625 autres moyens de transport

*** Arts :**

- 790 généralités sur l'art
 - 791 cinéma
- 792 arts du spectacle

- 720 architecture
- 750 peinture
- 740 arts décoratifs / décoration d'intérieur
 - 780 jazz - blues
 - 780 rock
- 780 chanson française
- 780 danse et ballet
- 770 photographie

*** Scolarités :**

- 410 langues
- 371 école
- 372 orientation et carrières
- 374 auto-formation

*** Histoire :**

- 900 généralités
- 930 histoire ancienne
- 944 histoire de France avant 1914-18
- 946 histoire de France après 1914-18
- 941 histoire de l'Europe après 1914-18
- 960 histoire générale de l'Afrique
- 980 histoire générale de l'Amérique du sud
 - 950 histoire générale de l'Asie
 - 355 stratégies militaires
 - histoire du monde ouvrier
 - histoire du Nord-Pas-de-Calais

*** Tourisme :**

- 900 géographie
- 910 tourisme

*** Loisirs :**

- 929 généalogie
- 790 hobbies et collections
- 755 initiation tous arts

*** Santé :**

- 610 santé / médecine
- 612 sexualité / vie de couple
- 616 maternité et petite enfance
 - 613 diététique
 - 646 soins et beauté

*** Sports :**

- 796 généralités
- 796 cyclisme
- 796 sports de montagne
 - 796 sports collectifs
 - 796 sports de raquettes
 - 796 musculation
 - 796 athlétisme
- 796 sports mécaniques
 - 796 équitation
- 796 sports nautiques
 - 796 divers sports
- 794 jeux d'intérieur

*** Usuels :**

Notamment :

- encyclopédia universalis
 - quid
 - dictionnaires de langues
 - grand usuel Larousse
 - dictionnaire étymologique
 - dictionnaire des synonymes.
-

ANNEXE 8 : Liste des CD-ROM.

- 'Aux origines de l'homme'
- 'L'encyclopédie de la musique'
- 'Ulysse'
- 'Le livre de Lulu'
- 'Planet reporter'
- 'Un voyage encyclopédique en 3D, du big-bang au 21^{ème} siècle'
- 'Skyplot pour windows'
- 'comment ça marche'
- 'L'aviation'
- 'Le musée d'Orsay'
- 'Le dictionnaire pratique du droit'
- 'Le Louvre'
- 'L'état du monde'
- 'Vermeer'
- 'Une brève histoire du temps'
- 'Encyclopédie Encarta 1997'
- 'Terrasses et jardins'
- 'Musée de l'homme'
- 'Le corps humain en trois dimensions'
- 'Les oiseaux'
- 'Paul Cézanne'
- 'Le monde diplomatique'
- 'L'océan des origines'
- 'Histoire de la littérature'
- 'Atlas mondial Encarta'
- 'Michel-Ange'
- 'CD-ROM Universalis'
- 'Timbres de France et Monaco'
- 'Histoires du ghetto de Varsovie'
- 'La légende Citroën'
- 'L'aventure automobile'
- 'Le monde sous-marin'
- 'Toutankhamon'
- 'Le monde de Sophie'
- 'L'art roman'
- 'Electre'

ANNEXE 9 : Le questionnaire.

1. Cette bibliothèque est-elle votre seul moyen
d'approvisionnement en livres ?
Si non, fréquentez-vous d'autres bibliothèques
et/ou achetez-vous des livres ?
2. Les livres que vous trouvez à la bibliothèque
vous conviennent-ils ?
Si non, qu'aimeriez-vous y trouver ?
3. Conseillez-vous certaines lectures à votre
famille ou des collègues de travail, ou vous en
conseille-t-on ?
4. Quel(s) genre(s) d'ouvrage(s) empruntez-vous ?
5. Pour qui empruntez-vous ?
6. En moyenne, combien de livres lisez-vous par
an ? (j'inclus tous les livres - romans, ouvrages
documentaires... - même lus partiellement, et
j'exclus les périodiques).
7. Pour vous, la lecture est synonyme de :
- oui
 - non
 - oui
 - non
 - roman ? (genre ?)
 - périodique ? //
 - ouvrage documen-
taire ? //
 - ouvrage jeunesse ? //
 - BD ?
 - vous-même ?
 - enfant(s) ?
 - conjoint(e) ?
 - 1 à 5 ?
 - 5 à 10 ?
 - 10 à 15 ?
 - 15 à 20 ?
 - 20 et plus ?
 - divertissement ?
 - évasion ?

- détente ?
 - information ?
8. Avez-vous été sensibilisé aux livres dans votre environnement familial durant votre enfance ?
- oui
 - peu
 - non
9. Avez-vous déjà consulté le fonds de la bibliothèque sur écran en salle ?
- oui
 - non
- Si non, pourquoi ?
10. Vous arrive-t-il de rester à la bibliothèque pour y lire sur place, feuilleter des magazines, effectuer des recherches particulières ?
- oui
 - non
- Si non, pourquoi ?
11. Si la gratuité du prêt était remise en question, cela pourrait-il vous amener à ne plus emprunter de produits ?
- oui
 - non
 - cela dépendrait du montant ?
12. Depuis combien de temps êtes-vous salarié de l'usine ?
13. Depuis combien de temps fréquentez-vous la bibliothèque ?
14. Comment y êtes-vous venu ?
- démarche personnelle ?
 - conseil (d'un collègue de travail par ex.) ?
 - autre ?
15. Votre catégorie socio-professionnelle ?
- ouvrier ?
 - technicien ?
 - agent de maîtrise ?
 - cadre ?
16. Votre âge ?

17. Avez-vous des remarques, observations ou suggestions à faire ?

Résumé du rapport :

Réflexion sur les pratiques de lectures en entreprise se basant sur une étude précise du public de la bibliothèque de comité d'entreprise de Renault-Douai. S'appuie sur la mise en place d'enquêtes par questionnaire ainsi que d'observations ethnographiques sur le terrain et met en valeur leur élaboration, leur exploitation et les résultats obtenus. Inclus une description détaillée de cette bibliothèque ainsi qu'un rapide historique des bibliothèques de comité d'entreprise.

Termes descripteurs (mots-clés) :

- lecture publique (Blanc-Montmayeur)
- entreprise – comité (CE) (Blanc-Montmayeur)
- bibliothèque d'entreprise (Blanc-Montmayeur)
- bibliobus (Blanc- Montmayeur)
- sondage d'opinion : méthodologie (Blanc-Montmayeur)
- logique comportementale (libre)
- pratiques culturelles (Dewey).

Cote :

R / 99 / MOR .

