

Évolution de la mission du personnel de bibliothèque

Valérie Brene

▶ **To cite this version:**

Valérie Brene. Évolution de la mission du personnel de bibliothèque. Sciences de l'information et de la communication. 1996. dumas-01588323

HAL Id: dumas-01588323

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01588323

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.

BRENE Valérie

EVOLUTION DE LA MISSION DU PERSONNEL DE BIBLIOTHEQUE

Maîtrise IDIST
1995-1996

Maitre de stage:G.Ancher
Idée du sujet:C.Loock

B.U.C. LILLE 3
D 021 570321 0

SOMMAIRE

Introduction P.1

Ière partie:évolution de la mission du personnel de bibliothèque P.2

I-La naissance du métier de bibliothécaire P.3
1)Les bibliothécaires avant le métier
2)L'évolution du métier de bibliothécaire

II-Les autres acteurs de la bibliothèque P.9
1)L'apparition du personnel de bibliothèque
2)Les missions actuelles

2ème partie:Observation de la mission du personnel sur le terrain P.12

I-Présentation P.13
1)L'institution
2)De l'aspect matériel
3)Le fonctionnement
4)Le public

II-Le travail effectué en stage P.26
1)Au service étude
2)Au service jeunes,adultes et à la discothèque
3)Le bibliobus
4)Les annexes

Conclusion P.32
Bibliographie P.33
Annexes P.34

Lorsque nous nous rendons dans une bibliothèque,nous sommes accueillis par une personne qui sait nous guider dans l'espace et dans nos choix.Je me suis demandée comment sont arrivées là ces personnes et quelles sont les compétences dont ils doivent faire preuve.
Pour cela,j'ai eu recours aux livres bien sur car ce corps de métier n'existerait pas sans eux et à l'observation sur place à la bibliothèque de Lille au contact du public et de tous les agents,aussi bien ceux que l'on voit à l'accueil et ceux qui effectuent un travail dans les innombrables bureaux de la bibliothèque.

Ière partie:Evolution de la mission du personnel de bibliothèque

L'existence des bibliothèques a sans doute eu pour conséquence l'existence des bibliothécaires depuis l'Antiquité.Mais leur mission qui d'abord consistait à découvrir,trouver et faire connaitre la rareté mise en réserve a vite progressé au vue de l'importance considérable du métier.L'évolution de la tâche des autres acteurs(le conservateur,l'agent qualifié du patrimoine...)indispensables au fonctionnement de la bibliothèque s'est faite plus lentement pour aboutir à une qualification propre.

I-La naissance du métier de bibliothécaire

1)les bibliothécaires avant le métier

a)A travers les siècles

C'est au douzième siècle que le développement du monde lettré s'accompagne de la réapparition des libraires disparus d'Occident depuis la fin de l'Antiquité.Dans certains ordres religieux sont définis les devoirs et les compétences liés à l'office de bibliothécaire c'est-à-dire collecter,traiter les ouvrages en les rangeant dans un ordre intellectuel et matériel,recenser,rendre accessible en mettant les livres à la disposition de ceux auxquels ils sont destinés,conserver en veillant à préserver les documents contre le vol et les dégradations.Mais les lecteurs sont peu nombreux et les collections ne sont enrichies que par des legs ou des copies.

Du seizième au dix-septième siècle,les bibliothèques changent de taille et d'usage.Le bibliothécaire,intermédiaire entre le livre et les lecteurs,doit posséder une vaste culture et des compétences propres.C'est alors que les traités de bibliothéconomie font apparaitre des bases professionnelles comme la collecte appuyée sur le recensement ou les bibliographies,la classification,le catalogue et les notions de conservation.En ce qui

concerne l'usage des bibliothèques,des doctrines s'afrontent:celle de C.Clément qui est pour une sélection rigoureuse et celle de Naudé,bibliothécaire de Mazarin qui prône un accueil suivant le besoin.

Parallèlement,du dix-septième au dix-huitième siècle,la définition du bibliothécaire se précise: "il est celui qui est préposé à la garde,au bon ordre et à l'accroissement d'une bibliothèque". Le portrait-type du bibliothécaire est celui qui a des liens avec la République des Lettres, c'est un auteur,un érudit,un linguiste membre des sociétés savantes ou d'académies;c'est encore un écclésiastique et un célibataire.Ses compétences ont été acquises sur le tas en s'appuyant sur quelques traités.

Le dix-neuvième siècle,triomphe du livre,apporte un mouvement de diffusion des connaissances et un capital considérable à organiser:il s'agit de trier,d'éliminer,de classifier plus souvent que d'acheter et de mettre à disposition du public.L'emploi de bibliothécaire, perçu comme un encouragement et un bienfait,voit la venue de professionnels dans les bibliothèques et la naissance du métier de bibliothécaire.Ces professionnels doivent être capables de maîtriser le catalogue et la classification.Dans le dernier quart du siècle,les carrières commencent à se segmenter:on trouve des conservateurs-adjoints,des sous-bibliothécaires,ce qui annonce la succession de ce corps professionel particulier qui enregistre et codifie les progrès techniques par les manuels au vingtième siècle.Il s'agit de catalogues sur fiches,du libre-accès,de la classification Dewey,du système de prêt moderne et d'expositions.Le regard du bibliothécaire se tourne alors vers le lecteur.

b)Le rôle de Naudé dans cette évolution

Naudé put mesurer l'importance stratégique des bibliothèques dans la culture politique de l'Italie comme dans sa vie sociale et intellectuelle.Il donne une orientation nouvelle de la bibliothèque:celle-ci devra révolutionner l'usage actuel des livres.D'une part,il diffuse

et donne à juger de tous,propose l'appropriation par un lecteur anonyme sans qualité spécifique ni autorité reconnue.D'autre part,il ose ouvrir la bibliothèque conçue comme un lieu secret et y fait accéder tout un chacun.Le travail majeur du bibliothécaire sera de permettre des confrontations savantes,de fournir des catalogues pour s'orienter et vérifier la méthode bibliographique de classement et de sélection des textes et de leur auteur.La bibliothèque n'est alors plus l'instrument rare d'une aristocratie qui se défie de la vulgarisation.Naudé se déclare le détenteur des valeurs publiques et collectives dont la bibliothèque est porteuse et du nouveau modèle de sujets dont elle est la base.Naudé a bien compris que le développement de l'imprimerie libérait un nouvel usage des connaissances et des livres et donc implique un nouveau travail dans un nouvel espace de valeurs. Si écrire des livres est un métier,les publier,les ranger et les rendre accessibles en est un aussi Par son idée de bibliothèque moderne,Naudé propose la création d'un conseil informatif et la création d'un catalogues des catalogues mis à jour quotidiennement pour savoir ce que l'on peut savoir dans les bibliothèques.L'ambition bibliothécaire est de savoir comment synthétiser de l'extérieur un ouvrage sans le lire vraiment mais en le consultant,comment le situer,classer chacun dans un ensemble discursif.Il s'agit de fournir des signes pour qualifier un livre,en extraire l'essentiel et le classer.L'abbréviation,le sommaire,la table des matières,l'index seront les procédures privilégiées du bibliothécaire pour se diriger vers la profusion livresque.Les bibliothèques mettent en oeuvre des modalités et les outils de nouvelle connaissance:le classement deviendra classification.Naudé multiplie les bibliographies et les pamphlets où il rassemble les textes,les confronte,vérifie les témoignages et repère les aberrations ou les falsifications.Parallèlement à son métier de théoricien-gestionnaire de la bibliothèque,Naudé posera le réquisitoire premier du savoir:la publication sous nom d'auteur. Puis vint l'époque où le livre est une marchandise qui risque d'être réservée aux riches.C'est

pour cela que la bibliothèque a charge de contrecarrer les effets nocifs de l'ordre marchand en rétrocédant l'usage des livres dans un lieu pratique accessible à tous.Le bibliothécaire multiplie tout ce qui évoque le travail et ses outils:le catalogue est une production dont le maitre d'oeuvre sera le bibliothécaire.L'ordre classificateur devra être simple pour éviter les choix inutiles ou répétitifs.Naudé,conservateur et pragmatique,propose de garder l'ordre institué par les facultés en respectant la division universitaire de leur matière respective.Il avoue ses réticences pour le classement et les auteurs qui mélangent les genres et les types et rendent ardues les recherches thématiques et les synthèses biographiques.Le travail biographique de Naudé consistera à dégager les connaissances nécessaires pour accomplir les tâches requises au poste de conseiller-biographe.Il implique de faire un état des lieux pour dégager les absences inquiétantes.Pour Naudé,seule la bibliographie permet d'établir un savoir catalogué du savoir,elle devient un acte critique qui juge des auteurs, discrimine des sources,confronte des thèseset détermine des programmes.Enfin,la bibliothèque du savoir devra être ouverte,devra privilégier les imprimés et non les manuscripts,devra prêter ses livres et diffuser ses catalogues.Il faudra alors inventer un bâtiment public géré par l'état et pour le public.

2)Evolution du métier de bibliothécaire

a)Evolution des compétences

Il existe quatre phases historiques:le bibliothécaire-conservateur et érudit,le bibliothécaire-descripteur rendant accessible des contenus,le bibliothécaire-prescripteur et le bibliothécaire-ingénieur,gestionnaire,expert qui maîtrise les outils et la connaissance du public. Les facteurs de changement ont été la construction de bibliothèques en grand nombre à partir des années soixante,l'édification de réseaux dans les années cinquante,l'accueil de nouveaux médias,l'introduction de l'informatique et de nouvelles technologies.Ces mutations

qualitatives ont introduit dans le métier des compétences nouvelles,ont modifié les quatre vieilles opérations traditionnelles du bibliothécaire à savoir la collection,le traitement,la mise à disposition et la conservation.Le bibliothécaire n'est plus un simple intermédiaire:il a la responsabilité des acquisitions.Il n'y a plus de métier des bibliothèques mais des métiers,des spécialités qui n'utilisent que pour partie des techniques communes.Le savoir du bibliothécaire est la connaissance du livre,la bibliothéconomie,la notion du service public et l'enseignement de bases communes.Il ne cherche pas à transmettre des savoirs-faire techniques mais à permettre l'appréhension du métier dans son ensemble.Il inclut l'acquisition de connaissances méthodologiques,propose une réflexion sur les problématiques de l'information et de la lecture et met en contact le future bibliothécaire avec son environnement professionnel.

b)Les pratiques professionnelles

-Les pratiques descriptives:par la fixation et l'utilisation de procédures codifiées et de désignateurs rigides,le bibliothécaire assure la pérennité de l'oeuvre et plus largement du monde intellectuel.La pratique du catalogage-auteur a conservé un regain d'intérêt avec la transformation des modes de production de la recherche historique.Dans l'exercice de la cotation ou du classement systématique,la fonction du bibliothécaire consiste à distribuer les productions intellectuelles qu'il gère selon les différentes catégories qu'il délimite et organise le champ des connaissances.A travers le catalogage-matière est exercée une activité d'analyse et d' interprétation visant à diminuer la complexité des points de vue.

-Les pratiques prescriptives doivent leur pertinence à leur capacité à objectiver par l' intermédiaire de l'offre des biens,des messages,des services,des systèmes d'intérêt,des goûts, des styles de vie d'un public différent.Le pouvoir du bibliothécaire est moins que jamais détenu par la reconnaissance d'une spécialité érudite.

c)La médiation

L'orientation du lecteur est l'activité la plus pratiquée par les bibliothécaires.Le choix et le conseil constituent également les activités les plus souhaitées par les professionnels.Les deux modalités de la médiation sont le transfert d'information et l'animation culturelle.Tradition-nellement,l'activité bibliographique était orientée vers l'établissement de listes d'ouvrages ou de documents plutôt que vers la recherche et la transmission d'informations.Elle avait pour objectif l'identification des textes.Mais les nouvelles exigences de la production scientifique ont remis en question cette pratique.Dans ce nouveau contexte,la pratique bibliographique vise moins à produire la bibliographie qu'à faire la bibliographie,c'est-à-dire de la recherche d'information en étroite relation avec une demande ponctuelle et aussi précise que possible. De plus,le partage des tâches d'analyse s'est imposé au bibliographe.Le nouveau bibliothécaire participe à l'ensemble de la chaîne documentaire et ceci nécessite une polyvalence technique et intellectuelle pour intervenir dans la collection,l'analyse de documents et la diffusion de l'information.Le bibliothécaire compétent est celui qui maîtrise une méthode d'investigation et a une capacité à changer de registre culturel pour traduire la demande en un langage codé et diminue la distance sociale et intellectuelle séparant la masse documentaire de l'utilisateur.Le biographe contrôle dans la médiation le passage à l'explicite et le représente.Il opère leur traduction en explicite,formalise les mots ou les concepts qui sont plus ou moins éloignés de l'expérience programmée du demandeur.Son activité de médiation consiste à retrouver, réinventer les termes qui ont pu servir à traduire une notion et à redonner sens à l' interrogation par leur articulation logique.Tout l'art du bibliographe consiste à savoir trouver et évaluer le niveau d'une information en fonction de la caractéristique de la demande.Pour être efficace,la médiation doit prendre en compte la relation de dépendance culturelle qui s' instaure entre le demandeur et le bibliothécaire qui peut être source de conflit.

Dans l'orientation bibliographique ainsi que dans l'animation culturelle,le pouvoir du professionnel est le produit d'une transaction qui ne peut s'appréhender en dehors du système de relation qui unit le bibliothécaire et la demande.Redéfinir la position professionnelle du côté du public implique pour le bibliothécaire un changement du rapport au public.Il doit être en permanence à l'écoute d'une demande imprévisible.Cette réinterprétation du rôle professionnel par rapport au public insiste sur la manière de diffuser et sur le contenu et réintroduit le dialogue comme mode de régulation des rapports sociaux.De plus,sa nouvelle fonction critique se distingue de la fonction traditionnelle de mise en ordre des productions ou des connaissances.La médiation critique vise à donner des points de repère dans l'offre culturelle.L'animation consiste à signaler une oeuvre,un message culturel en le replaçant dans son contexte ou à donner au familier de la lecture le pourquoi et le comment du lire juste.Mais le professionnel se heurte dans son action au double pouvoir des médias et du système scolaire.S'adressant à un public de producteurs scientifiques,le bibliothécaire est conduit à abandonner son rôle de senseur au profit de celui de lecteur averti d'un choix de documents c'est-à-dire qu'il offre des informations rassemblées en fonction de la pertinence par rapport à l'interrogation et laisse au demandeur le soin d'en évaluer la portée.Les bibliothécaires qui se positionnent par rapport à la demande du public appellent à la polyvalence et insistent sur la maîtrise des techniques de communication des professionnels du livre,de l'information et de la gestion des nouvelles industries culturelles en tenant compte des critères extérieurs.

II-Les autres acteurs de la bibliothèque

1)L'apparition du personnel de bibliothèque

Il y avait en France avant-guerre une multitude de bibliothèques publiques de tout ordre dont les animateurs étaient bénévoles et n'avaient aucune formation professionnelle de base.Seule leur bonne volonté,leur vocation pour le social et la passion des livres les menaient.Les cours de l'

Association Française des Bibliothécaires se sont mis en place pour répondre à l'extraordinaire poussée de la lecture populaire.En 1938,M.Foncin décide de mettre en place des petits cours à l'intention de ces animateurs.Ces cours connurent une évolution notable de 1938 à 1980 puis il y eut une coupure pour reprendre de plus belle de 1963 à nos jours.En 1966,des cours sont diffusés par correspondance pour la formation des employés de bibliothèque qui passent un examen pour être nommés en bibliothèque municipale.Entre 1950 et 1966,le nombre des agents de catégorie A est passé de 367 à 501.Entre 1964 et 1970,il y eut une augmentation du nombre des professionnels affectés dans les départements et entre 1970 et 1980,le nombre d'agents qualifiés s'accroît.Pour le personnel municipal,la réorganisation des voies d'accès à la profession s'est opérée plus tardivement vers le milieu des années soixante et s'est effectuée selon des modalités différentes car les collectivités locales fixent et définissent le nombre d' emplois et le choix du personnel.

2)Les missions actuelles

Elles consistent en l'acquisition de documents,l'animation et la négociation,l'auto-formation,le catalogage des documents,la communication,la communication des documents,la conception d'action de formation,en la connaissance des publics de bibliothèque,la conservation et la gestion des documents,la coordination,le développement des collections,le droit,l'évaluation, la gestion comptable,l'indexation des documents,l'information,les langues étrangères,en la normalisation et la gestion des autorités,l'organisation de l'information,l'organisation générale et la gestion des ressources humaines,la pédagogie,la plannification,la recherche,la recherche d' informations,la rédaction,les statistiques et enfin la valorisation.

La fonction de bibliothécaire s'est toujours faite ressentir et c'est grâce à Naudé que le métier a sérieusement progressé pour s'imposer dans les bibliothèque en nombre croissant. Du coup,d'autres métiers ont suivi pour alléger cette fonction grâce aux travaux d'écoles.Nous assistons actuellement à un boum de ces professions liées au livre.

2ème partie:Observation de la mission du personnel sur le terrain

Pendant un mois,je me suis confondue au personnel de la bibliothèque de Lille qui doit être un lieu où le public se sente accueilli.C'est pourquoi il faut procéder à la description de ce qui fait son succès:le matériel à disposition,le fonctionnement et le personnel.De plus, l'augmentation du nombre de ses usagers a permis à la bibliothèque d'ouvrir différents services comme le service jeunes,le service adultes et la discothèque en plus de la consultation,rompant ainsi avec les préjugés négatifs attribués à la bibliothèque:un lieu savant,complexe, poussièreux et loin de la réalité.

I-Présentation

1)L'institution

La bibliothèque municipale de Lille est située au 32/34 rue E.Delesalle.Afin de faire connaitre la bibliothèque,il est nécessaire qu'elle soit signalée par des panneaux indicateurs pour éviter que le lecteur venu la première fois ne s'y perde.Cette signalisation doit être complétée par les supports de l'information locale,c'est-à-dire la presse.L'adresse et les horaires d'ouverture ont leur place dans les renseignements pratiques publiés dans les quotidiens ou les périodiques locaux ou encore sur minitel.De plus,la diffusion d'une affiche dans les écoles,les foyers ou les campagnes de distribution de tracts favorisent cette connaissance.La bibliothèque est dite centrale car elle est la principale bibliothèque à laquelle sont rattachées des annexes à Fives,à Moulins,au vieux-Lille, à Wazemmes et à Marx-Dormoy,ceci pour éviter un engorgement de la demande et pour toucher un maximum de public près de chez lui.La bibliothèque est divisée en quatre secteurs où le public s'oriente selon le but de sa visite:le prêt adultes côtoie celui de la jeunesse au rez-de-chaussée;le premier étage donne accès à la discothèque tandis que le niveau supérieur renferme le service de la consultation sur place où l'on trouve la salle des périodiques et des journaux,celle des ouvrages rares et précieux,la salle de lecture(voir annexe 1) et une petite salle réservée au

fichier papier pas encore entré sur ordinateur.Enfin,le hall sert à présenter des expositions,à accéder au service des entrées et à prendre l'ascenseur destiné aux personnes à mobilité réduite. Bien sûr,il y a la partie des bureaux et des magasins que le public ne voit pas mais c'est à travers ces longs couloirs que j'ai circulé en tant que stagiaire pour me faire mieux connaître du personnel de la bibliothèque.

2)L'aspect matériel

Le service jeunes possède un mobilier adapté aux enfants(cubes et petites chaises).Il est installé sur deux étages et offre la possibilité de lire des contes,de regarder la télévision et de faire des activités.Les enfants disposent d'un terminal et d'une notice sur les rayonnages.Ils ont une carte personnelle qu'ils apportent à chacun de leur passage.

Le service adultes a lui aussi un terminal pour la recherche des références.L'espace réservé au travail est restreint car il est pris entre les étagères de biographies,de romans et de documentaires.Les cassettes sont rangées derrière le bureau d'accueil pour éviter qu'elles ne disparaissent ou qu'elles s'abîment à cause d'une trop grande manipulation.Ces deux services de prêt à domicile sont la fonction principale des annexes.L'organisation de tels services a pour objectif de permettre aux adultes et jeunes adultes d'accéder à des matériaux qui seraient autrement hors de leur portée.Il est impératif qu'ils aient librement accès aux rayons,qu'ils puissent feuilleter les livres et choisir eux-mêmes leurs lectures.La section adultes d'un système de bibliothèque publique doit répondre aux besoins des adultes en tenant à leur disposition une collection d'ouvrages variés et doit avoir un programme d'activités récréatives et d' informations portants sur un bon nombre de sujets.Elle doit mettre à disposition des salles de conférence ou de réunions,établir des listes de livres sur des sujets variés et recueillir des suggestions.Les sections adultes se mettent également au service des minorités linguistiques et

des immigrés.La section jeunes doit proposer une sélection d'ouvrages consacrés aux questions qui intéressent la jeunesse comme les métiers,le sport ou la famille.La collection doit préparer les jeunes adultes à utiliser la section adultes et doit aussi organiser des programmes culturels, rendre la bibliothèque attrayante,attirer les jeunes qui ne lisent pas,développer l'utilisation des moyens de la bibliothèque comme par exemple les expositions et les débats,encourager le développement intellectuel,susciter de nouveaux centres d'intérêt,établir le contact entre les jeunes et familiariser la communauté avec l'existence de la bibliothèque.Les services destinés aux enfants doivent travailler en liaison avec le système scolaire et doivent être pourvus d'un personnel qualifié et formé à diverses activités comme conseiller les parents ou travailler avec des enfants handicapés.

La discothèque regorge exclusivement de compact-disques de musique contemporaine, fonctionnelle,d'humour et de musiques pour enfants.On y trouve évidemment des annonces et des affiches de concert.Un terminal gère les entrées et les sorties des disques qui sont classés par ordre alphabétique dans des boitiers.

Le bibliobus passe tous les jours sauf le lundi,mardi et jeudi matins.Le peu d'ouvrages qu'il contient disparait malheureusement vite.L'agent doit établir une feuille statistique car le mot d' ordre est la rentabilité.Le bus est assez vieux et facilement repérable.Il est impossible de faire face à des classes entières lors de son passage dans les collectivités.La venue du bus est annoncée par voie de presse ou par affiches réalisées par la bibliothèque.Le service de comptabilité prend beaucoup de travail en dehors des heures de tournées à celui qui en a la charge Le service de consultation disposent de trois terminaux placés derrière un mur(d'où un manque de visibilité),de microfiches,de deux photocopieuses et d'un CD-rom.Certains apprécieront les pupitres,la largeur des tables ou encore le confort des fauteuils.Enfin six étages de livres surplombent le service.

3)Le fonctionnement

a)des services

Le mode de fonctionnement diffère selon le service utilisé.Ainsi,dans celui du prêt adultes et des enfants,on utilise une carte plastifiée avec code barre délivrée sur présentation d'un justificatif de domicile(elle est payante pour les non-lillois).On peut emprunter jusqu'à quatre livres et une cassette tous les quinze jours(au-delà,il y a une pénalité).La carte est valable un an et en cas de perte,il est demandé de verser dix francs pour s'en faire établir une autre.Les livres sont classés par ordre alphabétique et par secteur,ce qui permet aux lecteurs de se repérer et de trouver la cote indiquée sur le terminal où ils ont fait leur recherche préalable.Beaucoup de classes viennent en dehors des heures d'ouverture pour emprunter des livres pour enfants.

A la discothèque,on doit rendre les livres empruntés à raison de trois pendant quinze jours.Toute perte doit être remboursée,que ce soit la simple pochette au disque.

L'enregistrement des emprunts se fait par un laser qui lit le code barre figurant sur la carte plastifiée obtenue sur présentation d'un justificatif de domicile et 150 francs(si l'acquéreur a déjà payé cent francs pour le prêt adultes,les deux abonnements valent deux cent francs).Les pochettes sont rangées par genre musical et le terminal est là pour savoir si le disque recherché est disponible.Le service fonctionne tous les après-midis sauf le jeudi.

La consultation est divisée en trois salles:l'accueil informe sur la démarche à suivre:se faire établir une carte sur présentation d'une pièce d'identité,rechercher la cote de l'ouvrage sur le terminal ou le fichier papier,remplir un bulletin de demande(voir annexe 2)que l'on donne au comptoir suivant accompagné de la carte,recevoir un numéro de passage qui alors affiché permettra à l'usager d'avoir les livres souhaités et sa carte de lecteur restituée.La carte est gratuite,définitive et valable dans toutes les annexes de la bibliothèque.Le nombre des lecteurs

est consigné sur une feuille statistique établie grâce aux phantomes restants à la fin de la journée.Le mode classement suit la méthode Dewey,il est présenté alphabétiquement par thème ,par genre ou par auteur en ce qui concerne le support papier(lettre A à L) et par auteur,titre, collection,mot-clé ou mot-sujet sur le terminal.La consultation de certains livres s'effectue par microfilms et il existe une salle spéciale pour manipuler les ouvrages rares et précieux.Il existe également une liste des ouvrages à moisissures qui nécessite des réparations.La consultation est donc répartie en un accueil,en une salle de périodiques(où les photocopies des couverture de magazines sont exposées pour être échangées contre l'original et la carte de lecteur le temps de l'utilisation)et enfin en une salle de lecture où il est interdit de boire,de fumer ou de manger.La bibliothèque compte à cet étage six cent mille ouvrages,plus les journaux et les revues de presse. Si une référence demandée n'est pas disponible,le terminal indique dans quelle annexe la trouver ou si elle est prêtée du fait du système d'échange entre bibliothèques.On doit déposer les livres des autres services car l'entrée en salle déclenche l'anti-vol.

Enfin,le bibliobus fonctionne par un système de fiches(voir annexe 3)avec la date du retour et la carte de bibliothèque.On peut y prendre trois livres,une cassette,un livre-cassette et une revue.Bien souvent,les cassettes sont volées et si un livre ne revient pas avant quinze jours,il est considéré comme perdu.Il existe un service aux collectivités auquel il faut faire face,vue la demande en grand nombre dans un court délai.Une feuille statistique est remplie à chaque fin de journée pour attester du bon fonctionnement du service.Plus généralement,l'existence de conditions d'inscription plus ou moins limitées dépend du type de chaque bibliothèque qui détermine le public auquel s'adresse l'établissement.Ces conditions d'inscription sont simples et précises:il s'agit pour la bibliothèque d'enregistrer les données nécessaires à l'identification du lecteur pour le fonctionnement du prêt et pour une bonne connaissance du public.Les coordonnées du lecteur sont enregistrées soit sur une fiche,soit en saisie informatique.L'ensemble de ces

coordonnées sur les inscrits constituent le fichier des lecteurs classé alphabétiquement ou suivant le numéro d'ordre d'inscription.Enfin,une carte de lecteur est remise à l'emprunteur comme preuve de son inscription.L'inscription des enfants est identique à celle des adultes à ceci près qu'une autorisation des parents est également exigée pour des raisons de responsabilité en cas de perte ou de détériorisation du document.

La consultation sur place se fait soit-en accès libre:les ouvrages de référence doivent être consultés par tous à tout moment.Ils sont mis à la disposition du public mais sont exclus du prêt à domicile.Ce sont bien souvent des ouvrages volumineux ou en plusieurs tomes qui seraient difficiles d'emprunter.Ils constituent le fond usuel de la bibliothèque

-en accès indirect.Ce sont les documents pour lesquels le souci de conservation est primordial(tout document rare et précieux ou délicat à manipuler et à consulter).L'accès à tous ces ouvrages est limité puisqu'ils sont conservés dans les magasins et communiqués sur demande.Pour le public,la consultation est restrictive,limitée dans le temps et dans l'espace aux heures d'ouverture et aux locaux de la bibliothèque.Un système anti-vol ou le contrôle des sacs à la sortie permettent de limiter les vols de ces documents coûteux.

Le prêt à domicile est le mode de communication le plus apprécié du public.L prêt est un contrat tacite par lequel une bibliothèque permet à un emprunteur l'usage d'un livre pendant une période déterminée de temps sans exiger de rénumération mais à charge de restitution.Les règles à fixer concernent le nombre de livres et de jours(généralement,on prête trois semaines).Des prolongations peuvent être accordées si l'ouvrage emprunté ne fait pas l'objet d'une réservation. Pour les nouveautés,les bibliothèques appliquent des règles particulières afin qu'un maximum de lecteurs puissent en disposer rapidement.Quant au nombre d'ouvrages,il dépend de la capacité de la bibliothèque en documents et en personnel.Les règles à respecter sont les lettres de rappel

et le cas de documents détériorés:lorsque les lecteurs ne rapportent pas les ouvrages à la date prévue,il faut leur signaler au moyen de lettres de rappel.Si le document n'est toujours pas de retour,une deuxième lettre rappelant les règles est envoyée.Sinon,on a recours à la recette municipale ou au commissariat.La deuxième règle intervient si un document a subi une détérioration nette et incontestable et s'il est définitivement perdu,le remboursement doit être exigé en tenant compte de l'état dans lequel le livre était au moment où celui-ci a été emprunté.
Deux opérations essentielles constituent le prêt:les réservations et les statistiques de prêt.Les réservations constituent un service apprécié du public.La bibliothèque offre à un lecteur la possibilité de réserver un document momentanément indisponible à son retour.Les réservations se font manuellement ou sont enregistrés sur informatique.C'est un service exigent en temps mais fructueux car le lecteur n'a pas eu l'impression de n'être venu pour rien.Les statistiques établies à partir des chiffres sont essentielles pour définir la politique d'achat et apprécier le fonctionnement de la bibliothèque.La collecte des données chiffrées se fera soit ordinateur,soit manuellement où il faut recueillir à chaque opération de prêt les chiffres grâce à des compteurs.Des tableaux journaliers,mensuels et annuels seront ensuite établis.
Les principaux systèmes de prêt sont les systèmes manuels à fiche notamment le système Newark où les deux éléments essentiels sont la carte de lecteur et la fiche du livre.La carte porte le numéro d'inscription,le nom,l'adresse et la date de naissance.Elle est divisée en colonnes dans lesquelles sont apposées les dates fixées pour le retour des documents.La fiche est insérée grâce à un coin à l'intérieur du plat inférieur de chaque volume.Elle contient l' auteur,le titre,la cote,le numéro d'inventaire et elle est aussi divisée en colonnes.Ces mêmes éléments sont placés au-dessus de la fiche du livre.Au verso de la dernière page est collée une feuille intitulée"à rapporter le".Les réservations sont
possibles mais longues.Les statistiques s'effectuent d'après les fiches des documents empruntés

chaque jour.Le système Brown est basé sur les mêmes principes mais à la différence qu'il supprime tout jeu d'écriture.

Le prêt par dépôt répond à la même définition du prêt à domicile mais se distingue de celui-ci par la nature des emprunts,par le volume des documents prêtés et par la durée du prêt beaucoup plus longue.

Enfin,la gestion et la conception du système de prêt prennent en considération les procédures de prêt,le renouvellement du prêt,les procédures de retour,la réservation d'ouvrages,le traitement des ouvrages en retard,les rapports et avis,les statistiques,la tenue des fichiers de prêt, les capacités de recherche,l'inventaire,le prêt de collections spéciales et le prêt entre bibliothèques.

b)Du personnel

Le service jeunes est assuré par deux femmes dont l'une est la responsable et l'autre l'aide.Il arrive qu'une dame vienne lire des contes le mercredi.

Le service adultes est dirigé par une femme assistée de trois aides au rangement et à l'accueil recrutés par concours.

La discothèque a deux points d'accueil où une personne officie.De plus,le responsable du service s'assure de l'ambiance.

Deux hommes animent le bibliobus.

Pour le service de la consultation,le personnel municipal s'occupe de l'accueil par roulement de trois heures chacun.En dehors de cela,ils s'attachent aux spécialités qui leur sont propres comme par exemple la revue de presse,le catalogage ou la conservation de livres anciens.Dans une autre salle,deux personnes travaillent en doublon pour maîtriser la demande:l'une s'occupe de donner les livres et l'autre du côté administratif que constituent les bulletins de demande.Les magasiniers opèrent dans la tour de six étages grâce à un ascenseur et à la cote indiquée sur le

bulletin de demande dont le nombre n'excéde pas cinq par lecteur.Une jeune fille s'attache à rentrer les références des livres du support papier sur informatique.Dans la partie non visible des locaux travaillent des femmes de ménage,des secrétaires et la conservatrice de la bibliothèque.Le personnel a été recruté par concours,par promotion,par la mairie de Lille ou en stage.En ce qui concerne les spécialités de chacun,elles se répartissent comme suit:- l'acquisition qui comporte la sélection consistant à signaler les livres aux responsables de la sélection des articles à acheter.La proposition:les usagers et le personnel ont la possibilité de proposer l'achat de revues aux responsables de la sélection.La commande permet de s' adresser aux libraires appropriés(ici le Furet)pour les bons de commande des achats de livres. Le suivi pointe les ouvrages recommandés qui n'ont pas encore été fournis.L'enregistrement des acquisitions compare les ouvrages fournis avec les bons de commande,vérifie la conformité et contrôle le matériel.La réception de dons permet de recevoir des livres ni achetés ni communiqués pour approbation. -le catalogage et la classification.Le catalogage détaillé établit une série de descriptions bibliographiques avec des mots-vedettes appropriés pour être inclus dans les différents catalogues.La classification par matière retient pour un ouvrage donné un ou plusieurs mots du classement par matière ou de l'index matière.L'indexage par matière établit les indexes nécessaires pour la classification par matière.La tenue des catalogues met à jour les catalogues et veille à ce qu' ils présentent la qualité requise par la bibliothèque.Enfin,la reliure et la réparation:dès qu'un livre commence à se dégrader,il ne faut pas l'éliminer.C'est ici que la réimpression des livres brochés prend toute sa valeur car les exemplaires brochés peuvent représenter une partie importante de la collection d'une bibliothèque. -l' informatisation des opérations s'effectue grâce à un système autonome ou grâce à un système rattaché à un réseau extérieur.L'informatisation est difficile et coûteuse donc le

bibliothécaire doit s'assurer que le besoin en informatique de sa clientèle et le volume de travail de sa bibliothèque rendent le recours à ce type de solution à la fois nécessaire et rentable.L' interrogation du catalogue automatisé de la bibliothèque consiste en la consultation par menu qui guide le lecteur dans les questions à poser et la façon de les poser jusqu'à faire afficher sur l' écran la notice du document recherché.La localisation des documents par les catalogues collectifs automatisé peut être utilisé pour la location des périodiques français et étrangers vivants ou morts.Les bases documentaires spécialisées permettent de gérer de nombreuses bibliothèques spécialisées.Celles-ci améliorent les productions sur papier mais ces bases répondent le plus souvent à un public universitaire. -le traitement des fonds courants et rétrospectifs.C'est la bibliographie comme aide au catalogage qui a toujours occupé un temps considérable.Pour réduire ce temps,soit on utilise les biographies courantes comme modèles pour les vedettes et parfois pour les notices complexes,soit on s' abonne à un service de distribution de fiches,soit on charge sur son propre système des notices provenant de réservoirs bibliographiques. -la fonction de conservation.Le fond local rassemble tous les documents se rapportant à la localité,à la ville,au département et même à la région où est située la bibliothèque.Il comporte des documents anciens ou actuels de toute origine,de tout format,de tout support.Il s'adresse à un public divers et doit être mis à la disposition de celui-ci.Il est multimédia:il comporte des périodiques,des thèses,des photos,des tracts,des estampes,des cartes et des plans.Il nécessite une collecte,un classement et un traitement,une communication sur place et une préservation(cas des microfilms).Les fonds anciens rares et précieux dont s'occupe la récente recrue parisienne de la bibliothèque nécessitent la constitution d'un patrimoine aussi bien d'ampleur nationale qu' internationale.Pour cela,la collection justifie l'utilisation de locaux particuliers comme la réserve où sont conservés les manuscripts,les impressions xylographiques,les incunables,les imprimés

du seizième siècle et les livres originaux par leur taille ou leur forme.Les ennemis de la conservation sont les catastrophes naturelles,les accidents,la maintenance défectueuse,la pollution l'acidité,les erreurs,les excès de manipulation,les insectes et le développement de micro-organismes.Les mesures de protection sont les plans de sauvegarde contre les inondations,l' obscurcissement maximum des locaux,le nettoyage régulier,la désinfection et l'entretien des reliures.La restauration est exécutée par des restaurateurs spécialisés après que le Conseil National Scientifique du Patrimoine des bibliothèques publiques ait rendu un avis favorable dans un délai de trois mois après étude du dossier de restauration.

4)Le public

Quel que soit le motif de sa venue,le lecteur a besoin de repères visuels pour s'orienter:pour cela,un plan présente les différentes zones dès l'entrée.Ensuite ,le lecteur doit pouvoir être guidé grâce à des panneaux fléchés,à des affiches présentant la classification ou donnant le mode d' emploi des catalogues sans oublier les repères sur les rayonnages au moyen de tableaux,de graphiques,de symboles et de couleurs.Il ne faut pas utiliser le vocabulaire spécifique de la bibliothèque mais le remplacer par des mots courants.Pour ce qui est des repères,la bibliothèque municipale en use largement mais en revanche,un parcours des opérations est inexistant.Le profil du public de la bibliothèque est divers car la gratuité des services attire beaucoup de monde,aussi bien les personnes âgées,les membres de l'église,les touristes que les S.D.F.Au moment où j'effectuais mon stage,la biliothèque universitaire de droit n'était pas encore ouverte d'où le déversement d'un flot impressionant d'étudiants.Les handicapés et les non-voyants bénéficient d'une aide physique et intellectuelle symbolisée par un aménagement particulier et par la lecture à haute voix dans un local à part(de plus,le braille sera bientôt disponible).On s'aperçoit qu'en salle des périodiques,un nombre assidu de personnes vient du fait de la rapidité du service et de sa mise à jour quotidienne,sans compter la discussion

possible qui n'est pas tolérée ailleurs.Certains jours sont plus propices que d'autres à la consultation surtout le mardi,jour d'ouverture,le vendredi ou encore le mercredi où les mères de famille déposent leurs enfants au service jeunes avant de se rendre au service consultation ou au prêt.Les étudiants ne boudent aucun service,même s'il faut investir.Certains habitués sont là à l'ouverture des portes,se restaurent à midi et quittent la bibliothèque à la fermeture sans même s'adresser au personnel,soit qu'ils n'osent pas ou qu'ils flânent.Sur le conseil de mademoiselle Carette,conservatrice adjointe,j'ai effectué auprès de ce public un questionnaire sur leurs attentes et le moyen d'améliorer le fonctionnement de la bibliothèque.

Sur un échantillon de seize personnes,une fait des études d'architecture,une autre d'histoire, une femme est là pour sa culture générale,une travaille son cours de biologie,deux sont en médecine,une en sociologie,une en droit et une en sciences politiques.Parmi les hommes,un travaille sur les télécommunications,un est en EPS,deux en quatrième année d'histoire,deux lisent les journaux et un est en sociologie.A la question"combien de fois venez-vous ici?",trois répondent une fois,cinq répondent deux fois,six répondent trois fois et deux répondent quatre fois A la question"pourquoi venez-vous à la BM plutôt qu'à la BIU?",quatre répondent le calme,cinq répondent les livres,quatre répondent la proximité et trois ne répondent rien.A la question"quels sont les problèmes rencontrés?",deux répondent les périodiques,trois répondent le lieu,un répond le terminal et dix n'ont pas eu de problème.A la question"qu'est-ce qui vous plaît le plus ici?", un répond la liberté,quatre répondent le choix,deux répondent la rapidité,deux apprécient les tables et deux le silence alors qu cinq ne savent pas.A la question"selon vous,que manque-t-il?", deux voudraient des horaires plus larges,deux voudraient plus de place,deux voudraient plus de terminaux,quatre désireraient prendre le café,deux veulent plus de magazines et quatre sont satisfaits avec le matériel actuel.A la question"comment trouvez-vous l'accueil?",trois ne réponden pas,onze le qualifie d'agréable et deux personnes le trouve long.A la question"l'attente vous

parait-elle longue?",six personnes interrogées disent oui,huit répondent non et deux n'ont pas d' avis sur la question.A la question"Savez-vous vous servir du terminal?",six répondent oui,dix répondent non A la question"est-ce gênant de consulter uniquement sur place?",onze disent oui, quatre disent non et une personne s'abstient.A la question"Que pensez-vous du service de reproduction,neuf interrogés répondent qu'il est cher,un qu'il n'est pas en couleur,un qu'il ne l'utilise pas et cinq n'ont rien à en dire.A la question"les bulletins de demande sont-ils simples à remplir?",huit répondent oui,six disent non et deux ne répondent rien.

Nous observons que le public utilisent la moitié des heures d'ouverture de la bibliothèque pour s'y rendre et que ce choix est dû à la proximité et au calme rare en centre ville.Il apparait que la bibliothèque est plus riche en livres évidemment mais ce qui est étonnant,c'est que les étudiants y trouvent plus de références ciblant leurs études qu'à la BIU qui a pourtant la vocation d'être spécialisée dans les cursus universitaires.

L'aspiration des lecteurs tourne autour d'éléments déjà existants mais insuffisants.En effet,le choix doit être plus grand,la place et les terminaux en plus grand nombre et l'ouverture le lundi est souhaitée.Quant au café,il y en avait un mais son usage fut dérivé.

L'accueil et l'attente sont souvent liés car il faut faire face aux jours d'affluence et à la spécificité de la demande.

Le matériel comme le terminal,les bulletins et les photocopieuses ne font pas l'unanimité de par leur conception.Seule la photocopieuse est facile d'utilisation mais rebute par son prix et ses limites(elle est interdite pour les cartes et les textes anciens).

Quant à la consultation sur place qui est le caractère propre du service le plus fréquenté et gratuit,elle est dite peu pratique car elle nécessite beaucoup de temps.

Le dialogue avec le lecteur est à pricvilégier car il reflète en grande partie l'image de la bibliothèque.C'est ainsi que le tact,la psychologie,la disponibilité et l'écoute sont les maîtres-

mots de l'accueil.L'idéal serait d'avoir un lieu proche de l'entrée consacré à l'accueil et à l'orientation du public mais le manque de place,de personnel et de crédit ne permet pas de créer ce service.Dans le questionnaire soumis au public,l'avis diverge quant à la qualité de l' accueil malgré ma présence bienvenue lors des jours d'affluence.L'inscription constitue la partie essentielle de l'accueil car le nouvel usager a besoin de savoir comment trouver ce qu'il cherche car sa demande est souvent mal formulée.Cest alors à ce moment qu'il faut présenter toutes les ressources offertes par l'établissement,en quelque sorte son mode d'emploi en expliquant comment sont classés et répertoriés les différents documents.Pour cela,il existe le réglement qui doit être connu de tous c'est-à-dire affiché ou résumé au dos de la carte de lecteur.Il existe aussi un guide du lecteur qui complète les renseignements oraux.On y trouve la localisation de la bibliothèque,le calendrier,les heures d'ouverture,les formalités d'inscription, les divers documents et catalogues,un plan des locaux et quelques conseils pratiques et la liste des activités de la bibliothèque.Pour ce qui est de la BM de Lille,cette brochure existe mais se réduit au téléphone et aux horaires d'ouverture de la bibliothèque et de ses annexes.Quant aux activités,elles sont matérialisées sous forme d'affiches que bien souvent les lecteurs ne voient pas tellement ils sont pressés de s'installer avec le livre recherché.Par contre,la bibliothèque s' s'efforce de connaître son public grâce aux statistiques,aux lettres de relance;aux questionnaires, aux visites,aux bulletins de liaison et au cahier de suggestion.

II-Le travail effectué en stage

1)Dans le service étude

Avant même de prendre place à l'accueil,j'ai appris à me servir du terminal:effectivement, beaucoup s'inquiètent de ne pas savoir faire marcher celui-ci.Ma démonstration fut alors la suivante:allumer le terminal,taper le numéro voulu pour la recherche par mot-clé,par auteur ou par titre(la référence s'affiche avec toutes les possibilités et on voit si elle est à disposition de la

bibliothèque ou s'il elle est déjà sortie).Cette recherche préalable est indispensable pour remplir le bulletin de demande.Malheureusement,les références ne sont pas encore toutes entrées et les problèmes d'orthographe ne sont pas règlés(le restant du processus informatique nécessiterait l'emploi d'au moins deux personnes à temps plein).Le problème souvent rencontré est celui de l' intitulé de la recherche mal formulée(exemple pour "peintre",il ne faut pas chercher dans"art"). Ensuite ma position derrière les bureaux me permettait de garder aux lecteurs qui ne pouvaient pas franchir le système anti-vol les livres provenant de l'extérieur ou des autres services.Mais la tâche habituelle de l'accueil était sans doute d'indiquer la présentation de la carte d'identité pour se faire établir la carte de lecteur à donner en même temps que le bulletin de demande au service d'à côté.Certains reviennent sur leur pas pour savoir ce qu'il faut faire dans l'autre salle,croyant que les livres étaient en accès direct.Je les envoie donc à l'autre bureau où ils attendront leur tour quand les ouvrages seront descendus du magasin ou s'il y a un problème de lisibilité ou une erreur sur la référence d'un libre.Au cas où le lecteur n'a pas sa carte,je lui fais un duplicata valable le jour même.L'ordinateur de l'accueil est plus complet que les terminaux mais il arrive que les lecteurs ne trouvent pas leurs livres car ils ont tendance à prendre la bibliothèque pour une BIU.Le mécontentement des lecteurs quant à la consultation sur place est vivement reproché mais les heures d'ouverture sont assez larges pour pallier à cet inconvénient. L'accueil sert aussi de réception des dépôts légaux,des affiches et des réclamations en cas de perte ou de vol.J'ai été souvent sollicitée pour donner l'adresse des autres bibliothèques du département ou pour trouver la cote sur le terminal car beaucoup l'oublient et pensent qu'elle ne sert à rien.L'ennui est que,lorsqu'on se déplace,d'autres lecteurs viennent vous solliciter pour autre chose et par conséquent font un bouchon à l'accueil.J'ai aussi gardé des affaires personnelles pour des personnes devant s'absenter quelques heures en n'oubliant pas de vérifier leur contenu suite à la vague d'attentats.L'accueil fournit la monnaie pour les photocopies et

signale qu'il existe sinon un système de copies des microfiches et des parchemins fragiles.
Mon deuxième apprentissage fut celui du CD-rom qui,bien que tombant souvent en panne,rend des services non négligeables.Cest en rentrant le mot-sujet que la recherche s'effectue(la touche , F7 donne la liste, la F1O donne la notice).Il semble qu'un problème de communication s'est établi à la veille du onze novembre car je réservais des livres pour le douze au grand étonnement des usagers.J'ai alors averti la conservatrice adjointe qui a immédiatement réalisé une affiche signalant la fermeture de la bibliothèque ce jour férié.Ce problème ne se rencontra plus quand il y eut une panne de courant à cause des travaux de la mairie ou quand il y eut un mouvement de grève en réponse à la réforme Juppé.L'étape suivante fut le classement des bulletins de demande avant l'ouverture de dix heures.Il fallut procéder à une vérification des talons,les intercaler avec les bulletins et les revérifier séparemment.C'est à cette occasion que j'ai pu recueillir les impressions d'un agent qualifié venant de Paris qui condamnait le manque d'initiatives de ses collègues car à chacun est attribuée une tâche dont ils ne peuvent sortir.Une fois les livres rendus par les lecteurs,is sont classer sur un chariot à trois étages pour faciliter le travail des magasiniers qui les remettent en place.Mon autre rôle fut de faire respecter le calme et la consigne des règles(ne pas photocopier les cartes géographiques,manipuler les manuscripts sur un pupitre) et même l'interprétariat pour une étudiante anglaise désirant un plan de Lille.

2)Au service jeunes,adultes et à la discothèque

On ne m'a pas demandé de travail spécifique alors je me suis mêlée aux classes pour recueillir leurs réactions.On me demande alors de lire un conte ou tout simplement du matériel.Certains chahutent,d'autres s'assoivent à côté de moi pour lire dans le calme.L'explication de mots,des informations sur un personnage célèbre sont fréquents.Les parents me demandent le résumé d'un livre pour être sûrs qu'il est bien adapté à leur enfant ou pour savoir si l'histoire va lui plaire.Il

m'est aussi arrivée de lire pour un non-voyant ou de traduire en français des mots étrangers.Les enfants savent en partie se servir du terminal mais si la réponse ne leur convient pas,ils me demandent de trouver le livre en question

Au service adultes,le passage des lecteurs est très rapide car il s'agit d'un prêt à domicile.Les lecteurs demandent ce que l'on ne voit pas dans les étagères c'est-à-dire les cassettes et les photographies.Beaucoup demandent les modalités d'inscription,de réservation et de fonctionnement du terminal.Les lecteurs novices n'hésitent pas à me demander de faire leur recherche à leur place.J'ai effectué des réservations de livres,du rangement dans les étagères des livres retournés la veille et j'ai indiqué le nombre maximum d'ouvrages à emprunter.

A la discothèque,l'accueil ne posa aucun problème car j'ai à faire à des adultes.Ils admettent leur retard,les pénalités ou le manque de la référence souhaitée.Ils écoutent dans un coin avec un casque et me signalent si un disque est détérioré.Une autre étudiante me renseigne sur la façon de classer les retours sur une pile.Une fois remis en rayon dans les boitiers,on s'aperçoit que les disques ne correspondent pas toujours avec leur pochette:s'agit-il d'une négligence ou d'une malveillance d'un discophile?.Malheureusement,il y avait trop d'agents dans ce service contrairement aux autres services où il fallait attendre.C'est pourquoi mon travail s'est limité à quelques heures étant donné le flux paisible des habitués qui s'arrêtent,écoutent,prennent le temps de flâner et de découvrir des nouveautés.

Les deux services qui touchent de plus près le public sont le bibliobus et les annexes.En effet, c'est grâce à eux que la bibliothèque municipale remplit sa vocation publique.

3)Le bibliobus

Dans chaque quartier,nous opérons 3/4 d'heure dans un lieu précis connu de tous.Nous réceptionnons les livres rendus et nous laissons choisir les nouveaux emprunts avec la possibilité de nous demander conseil.Nous enregistrons les emprunts sur une feuille statistique.Le dialogue

avec les usagers est de l'ordre d'un rappel ou d'une réprimande si un livre n'a pas encore été rendu.Nous avons fait le quartier du Petit Maroc,la rue Blum et la piscine.Les jeunes lecteurs viennent soit seuls,soit en tribu.De plus,certains chefs de famille immigrée choisissent pour tout le monde et n'acceptent pas qu'une femme les serve.Il faut aussi maintenir la calme avec trois garçons qui se bagarrent et insistent pour avoir des livres alors qu'ils n'ont pas de carte.Les cassettes ne sont plus disponibles dès le pemier passage car elles n'ont aucune protection et disparaissent.Les livres subissent des dérangements lors du transport,je les range alors de façon à ce qu'un maximum puissent être aperçus.Les personnes à mobilité réduite ont de notre part une aide pour entrer et choisir des livres placés trop haut pour elles.Je ne fus pas en mesure de résumer leur contenu,je me contentais alors de préciser le genre de chaque livre.

4)Les annexes

Elles sont animées par deux agents.L'inscription et le prêt s'effectuent comme à la bibliothèque centrale.Il existe des horaires spéciaux pendant les vacances et une salle pour déposer les sacs.Les rayonnages contiennent des ouvrages d'histoire,de géographie,de littérature,de cinéma,de sport,de sciences pures et des biographies.Mon travail dans ces annexes fut centré sur les renseignements et la photocopieuse.Malgré les préjugés existants sur l'annexe de Moulins,c'est au Vieux-Lille qu'il a fallut appeler la police pour contenir un lecteur mécontent.

La vision de l'intérieur des services de la bibliothèque de Lille permet d'affirmer que l'ancienne tradition bibliothécaire est bien révolue.En effet,priorité est donnée au public alors qu'on aurait pu croire que seul le patrimoine livresque était objet d'attention.La bibliothèque municipale fonctionne comme une grande entreprise avec des clients à satisfaire et à fidéliser sans que ceux-ci aient à payer quoique ce soit,ce qui est rare de nos jours.

CONCLUSION

La mission du personnel des bibliothèques s'est trouvée bouleversée par l'augmentation massive des bibliothèques et de ses usagers.Il a fallut remédier également à l'attente d'un public de plus en plus exigent et complexe.A chaque public correspond un savoir différent à partager et une technique à maîtriser.En effet,les systèmes de bibliothèques publiques peuvent jouer un rôle décisif dans la promotion de l'éducation permanente particulièrement pour les adultes qui viennent d'apprendre à lire(leurs besoins sont considérés comme prioritaires par rapport à ceux des autres catégories d'usagers).Les services destinés aux adultes et aux jeunes adultes sont matérialisés sous la forme d'annexes.Quant aux services destinés aux enfants, ils sont toujours les premiers à être créés dans une bibliothèque publique.Enfin,ceux destinés aux handicapés ont nécessité du matériel pour les aveugles et les sourds et des méthodes pour les arriérés mentaux.

BIBLIOGRAPHIE

"Bibliothécaire,quel métier?"Association des bibliothécaires Français n°164,1994.

Damien(R)."Bibliothèque et état".P.U.F,1995.

Formation A.B.F.

Richter(N)."Les bibliothèques populaires".Le cercle de la librairie,1988.

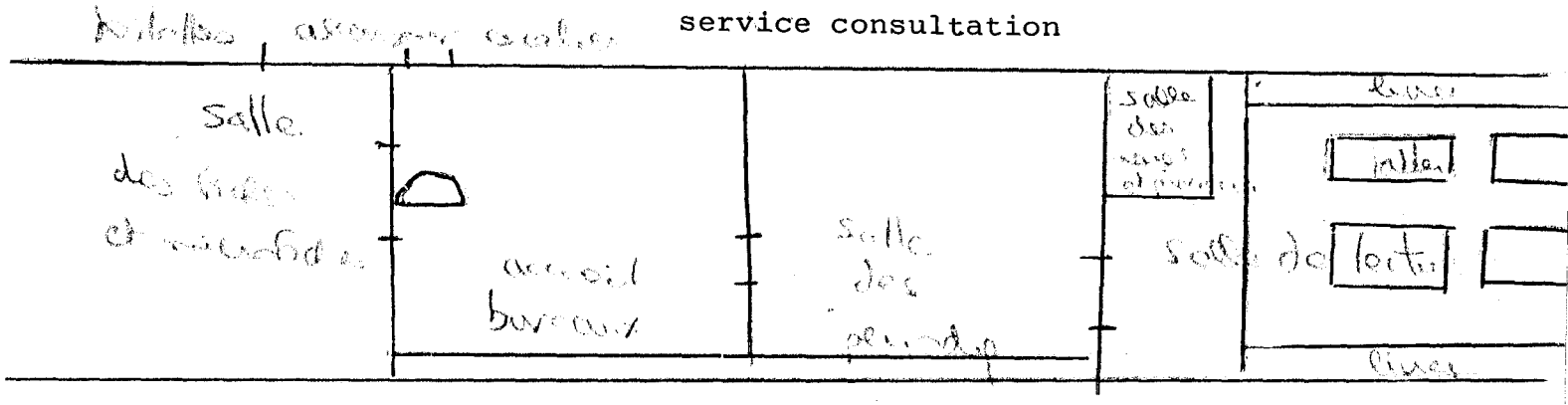
"Le métier de bibliothécaire".Promodis,1991.

Campbell(H.C)."Le développement des systèmes et des services de bibliothèques publiques". UNESCO,1983.

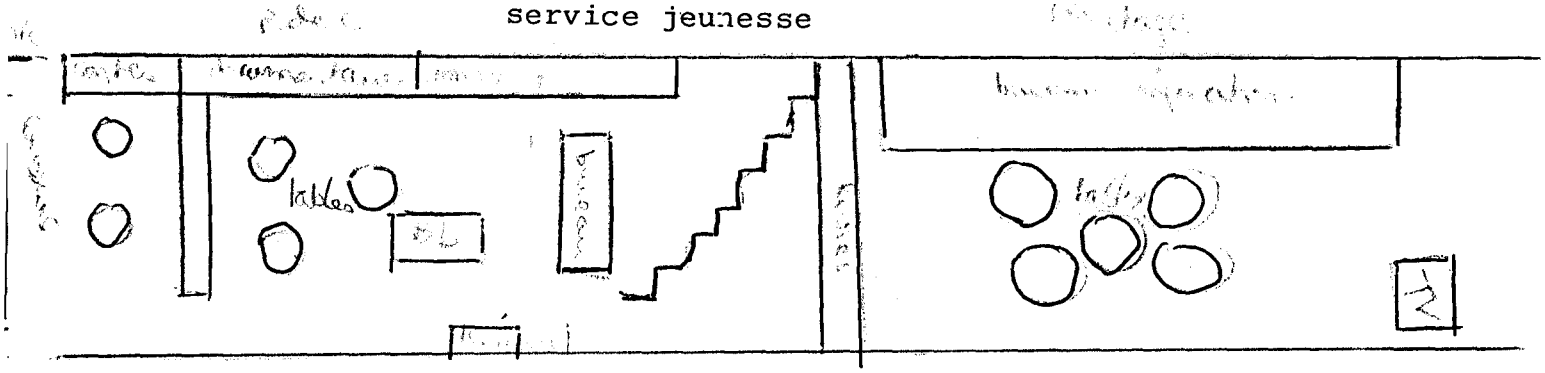
"Premier recensement des métiers de bibliothécaires".Médiatrix,1995.

Annexe n°1 Plan des locaux de la bibliothèque de Lille

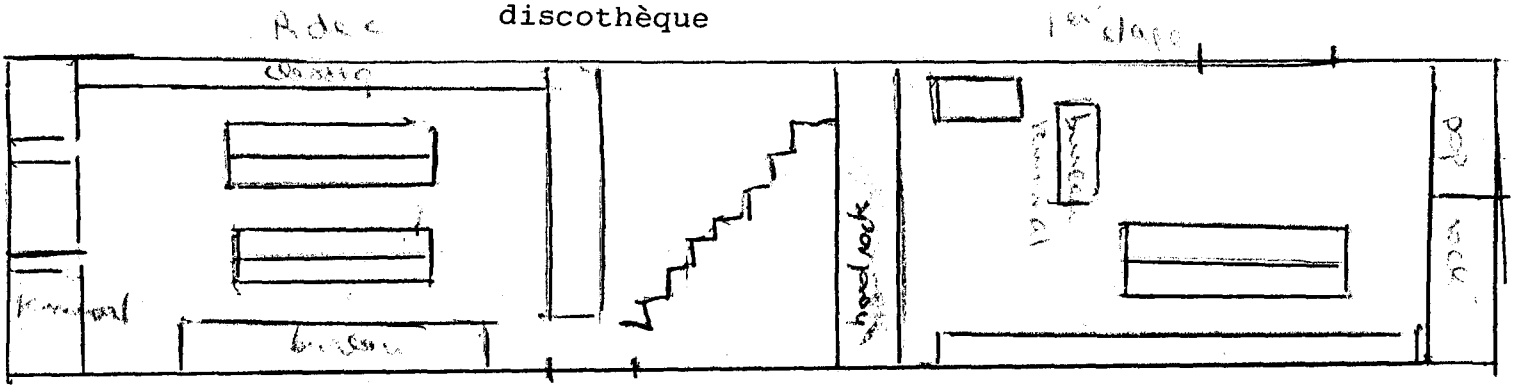
service consultation



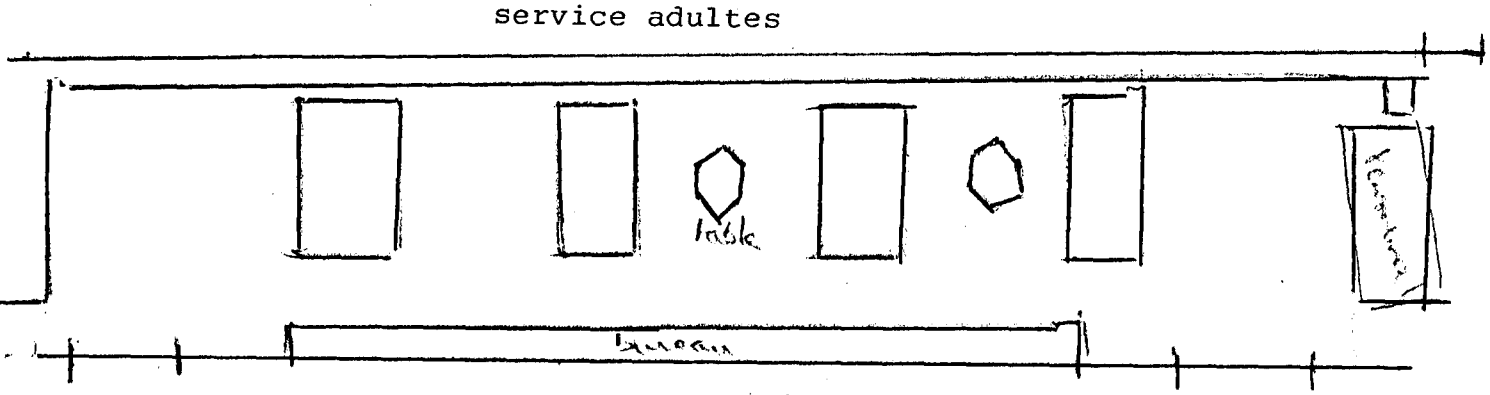
service jeunesse



discothèque



service adultes



Annexe n°3 Bulletin d'inscription du bibliobus et de la discothèque

- NOM :

- PRENOM :

- Adresse :

- Quartier (pour Lille) :

- Profession :

- Tranche d'Age :

  14-19 ☐
  20-24 ☐
  25-54 ☐
  55 et + ☐

- Téléphone :

- Paiement : . Chèque ☐

  . Espèces ☐

- Date de naissance :

Ville de Lille

Carte de sécurité sociale

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE

BULLETIN
D'INSCRIPTION

(Pour les mineurs de moins de 17 ans)

Nom de l'enfant : .....

Prénom : .....

Date de Naissance : ☐☐ ☐☐ ☐☐

Nom du responsable .....

Profession : .....

Adresse : N° ..... Bât ..... App^{t} .....

Rue : .....

Ville : ..... Code Postal .....

Quartier : .....

Téléphone : .....

Je soussigné ..... déclare avoir pris connaissance du règlement et autorise .....
❑ s'inscrire à la bibliothèque,
❑ à emprunter à partir de 13 ans les documents de la section adulte et de la discothèque.
A Lille le ..... Signature :

RESERVE AU SERVICE

e0156

TYP EMP

CSP

CODE QUARTIER

SOMME PERCUE

L

D

MESSAGE

D le

-36-

Annexe n°2 Bulletin de demande de la bibliothèque(maximum 5)

BULLETIN DE DEMANDE (A remplir complètement et lisiblement)	NUMERO D'ENTREE	NUMERO D'ENTREE
NOM DU LECTEUR : ADRESSE COMPLETE :		NOM DU LECTEUR
AUTEUR : TITRE (du livre ou de la revue) : N° des TOMES : DATE ET NUMERO DE LA REVUE :	COTE	COTE N° DES TOMES : DATE ET N° DE LA REVUE :

Bibliothèque de Lille

Bibliothèque Centrale - *32/34, rue Edouard Delesalle* - Tél. : 20.57.46.39 - Fax : 20.63.94.59 - (Métro : Rihour, Gare)
Service lecture sur place
Service périodiques
Service lecture publique : jeunes et adultes
Service discothèque
Service prêt aux collectivités
Service bibliobus
Service de consultation vidéo

Bibliothèque de Fives - *18, rue Bourjembois* - Tél. : 20.47.55.14 - (Métro : Fives)

Bibliothèque Marx-Dormoy - *36, av. Marx-Dormoy* Tél. : 20.92.52.87 - (Métro : Bois Blancs)

Bibliothèque - Discothèque de Moulins - *62, rue Buffon* - Tél. : 20.85.20.95 - (Métro : Porte de Douai)

Bibliothèque du Vieux-Lille - *25/27, pl. Louise de Bettignies* Tél. : 20.55.75.90 - (Métro : Rihour)

Bibliothèque de Wazemmes - *134, rue de l'Abbé Aerts* Tél. : 20.12.84.68 - (Métro : Wazemmes)

ADRESSES

Université Charles de Gaulle - LILLE III
MAISON de l'ETUDIANT - STAGES
B.P. 149 - 59653 VILLENEUVE d'ASCQ Cédex

CONVENTION DE STAGE

Mairie de Lille BP667
59033 Lille Cedex
Représentée par Monsieur Bajic, Direc

ARTICLE 1
La présente convention règle les rapports entre l'entreprise
Raison sociale ..... Bibliothèque municipale .....
Adresse ..... 32 rue Delcasse .....
..... 59043 Lille Cedex ..... Tél 20 57-46-39
représentée par M me Conte n° Tommasi .....
qualité ..... conservateur en chef ..... conservateur général .....
et l'Université Charles de Gaulle - Lille III, représentée par son Président, Monsieur Bernard Alluin, concernant le stage de formation professionnelle, obligatoire dans le cadre des études, et effectué par:
M elle BRENE Valérie .....
étudiant (e) en maîtrise I.D.S.T. ..... cycle: 2. année: 2.
adresse ..... 150 rue du Pr Vert .....
..... 62440 HARNES .....
L' Université devra porter cette convention à la connaissance de l'étudiant(e) intéressé(e) et obtenir, préalablement au stage, un consentement exprès aux clauses de celle-ci.

ARTICLE 2 - Objet du stage -
Le stage de formation aura pour objet essentiel d'assurer l'application pratique de l'enseignement donné à l' Université.

ARTICLE 3 - Programme du stage -
Le programme du stage établi par le responsable de l'entreprise et l'étudiant(e) concerné(e), en accord avec le professeur responsable, est le suivant:
..... observation de la diffusion de l'information en BM .....
..... (aide éventuelle) .....
.....
.....

ARTICLE 4 - Durée du stage -
Le stage commencera le ..... 07/11/95 ..... et se terminera le ..... 02/12/95 .....

ARTICLE 5 - Responsabilité de l'entreprise -
Le suivi du stage, le contrôle de l'activité du stagiaire et l'appréciation sur la qualité de son stage sont placés sous la responsabilité de :
M me Conte L.
qualité ..... conservateur en chef .....

ARTICLE 6 - Conditions de déroulement du stage -
Durant le stage, le stagiaire sera strictement soumis aux conditions de travail et d'horaire du personnel de l'entreprise, aux visites médicales et au respect du secret professionnel.
En cas de manquement, le chef d'entreprise se réserve le droit de mettre fin au stage. Il s'assurera, avant le départ du stagiaire, que le Président de l'Université a effectivement été prévenu de sa décision. De même si le stagiaire interrompait lui-même son stage.