



UNIVERSITÉ DE FRIBOURG SUISSE
UNIVERSITÄT FREIBURG SCHWEIZ



FORMATION CONTINUE
WEITERBILDUNGSSTELLE

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE BIBLIOTHÈQUE
2004-2005**

**Esquisses pour une politique documentaire à la
Bibliothèque de la Ville de Bienne**

**Analyse des pratiques d'achats, des groupes d'utilisateurs et de
3 politiques documentaires existantes**



STADTBIBLIOTHEK
BIBLIOTHÈQUE DE LA VILLE
BIEL/BIENNE

Julie Greub
Bienne

Septembre 2005

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Françoise Félicité Nuoffer, BBS
responsable scientifique du module " Gestion des collections "

Jacques Cordonier, directeur de la Médiathèque Valais

Résumé

Ce travail consiste en une analyse préparatoire à la mise en place d'une politique documentaire à la Bibliothèque de la Ville de Bienne. Il s'articule autour de trois axes de travail : la mise en place d'une enquête interne sur les pratiques d'achat, l'étude des résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des usagers en automne 2004 et l'analyse de trois politiques documentaires existantes. En annexe, on trouvera une proposition de politique documentaire ainsi que des exemples de grilles thématiques de sélection des documents.

Introduction

Objectifs du travail

Ce travail porte sur l'analyse préparatoire à la mise en place d'une politique documentaire à la Bibliothèque de la Ville de Bienne. Il se base en partie sur des informations déjà existantes ainsi que sur d'autres informations qui ont été relevées durant sa réalisation. Il ne sera donc pas question de rédiger la politique documentaire de la Bibliothèque de la Ville de Bienne (*ci-après BVB*) dans son ensemble mais d'établir un document de base et une marche à suivre pour la concrétisation future du projet.

Méthodologie

Différentes méthodes ont été utilisées pour la réalisation de ce travail : recherches et études d'informations sur le sujet, techniques d'enquête, analyses statistiques et méthodes comparatives. Les rencontres avec le directeur de travail et les discussions avec des collègues ont également permis l'échange de précieuses informations.

Le travail s'est déroulé en 4 phases : tout d'abord, j'ai procédé à des études et recherches sur le thème de la politique documentaire en général et les politiques d'acquisition en particulier. J'ai en particulier pu identifier trois politiques documentaires que j'ai analysées dans une autre phase du travail. Ensuite, j'ai réalisé une enquête interne auprès des collègues responsables des acquisitions afin de récolter des informations concernant les fonds et les pratiques d'achat. Troisièmement, je me suis basée sur les résultats de l'enquête de satisfaction des usagers que nous avons faite à l'automne 2004 pour mettre en évidence les pratiques d'emprunt des utilisateurs de la BVB. Enfin, dans une dernière partie, j'ai dégagé des politiques documentaires de la Médiathèque Valais, des Bibliothèques municipales de Chambéry et de la Bibliothèque publique d'information de Paris des éléments dont nous pourrions nous inspirer pour concrétiser notre propre politique documentaire.

Contexte

La Bibliothèque de la Ville de Bienne est une bibliothèque d'étude et de culture générale. Depuis quelque temps, elle axe de plus en plus son offre vers la lecture publique. De par son statut de bibliothèque régionale, elle a également pour mission de

conserver le patrimoine imprimé régional (le fonds "Biennensia"). Quelques chiffres indicatifs : la BVB propose environ 220'000 documents, dont 10% de documents audiovisuels. Elle compte 12'000 utilisateurs actifs et a prêté en 2004 plus de 500'000 documents. Elle emploie 47 collaborateurs qui se partagent 19.15 postes¹. Dans le cadre d'une grande analyse de l'organisation de l'institution menée dans le but de revoir les processus de travail et l'utilisation des ressources en personnel, la bibliothèque a souhaité identifier et mettre par écrit chaque procédure de travail. La gestion des collections, élément clé de toute bibliothèque, mérite tout particulièrement une telle attention. Ce travail final s'intègre donc particulièrement bien à cette analyse organisationnelle.

Fonctionnement actuel

Actuellement, la bibliothèque est séparée en 4 sections : section des adultes, section des enfants et des jeunes, médiathèque et service du prêt. Chaque section fonctionne de manière relativement autonome au sein de l'ensemble de l'institution. Pour le moment, la BVB ne dispose d'aucun document équivalent à une politique documentaire, en dehors peut-être d'indications plus précises concernant le fonds des Biennensia². Chaque bibliothécaire en charge d'un domaine d'achat a toute liberté pour la constitution du fonds dont il est responsable. En dehors des critères implicitement admis concernant le contenu de certains ouvrages (p.ex. violence, pornographie, théories révisionnistes etc.), les bibliothécaires n'ont pas d'indications précises sur le choix des documents, hormis leur expérience professionnelle. La tradition reste relativement orale, ce qui occasionne aussi des incertitudes lors de changements de personnel. De plus en plus, les collègues ont ressenti le besoin de pouvoir s'appuyer sur des lignes claires afin de pouvoir justifier ou refuser l'achat de tel ou tel titre. La direction de la bibliothèque a d'ailleurs fait de la mise en place d'une politique documentaire l'un de ses objectifs pour 2005.

Actuellement, chaque collègue responsable d'un ou de plusieurs fonds gère lui-même son propre budget d'achat annuel, défini au préalable par le responsable de section. Du choix des documents à la mise en rayon, le bibliothécaire a ainsi toute liberté pour organiser son travail. Une liberté qui est aussi bien sûr liée à une grande responsabilité. Sauf en cas de maladie ou de vacances, un fonds donné n'est géré que par une seule personne. Ce cloisonnement n'est pas toujours facile à gérer. Les acquisitions proprement dites se font encore par écrit sur de petites fiches, ou dans certains cas directement en ligne ou par e-mail. Des visites en librairies ou lors de salons du livre, la venue de représentants ou les présélections de libraires complètent la procédure des acquisitions.

C'est sur cette procédure des acquisitions que nous allons nous pencher en premier.

Première partie : Analyse des pratiques d'achat

¹ Pour obtenir plus d'informations sur la Bibliothèque de la Ville de Bienne, consulter le site : www.bibliobiel.ch

² cf. le travail de diplôme BBS de M.-L. Pagnotti : *Réorganisation du fonds biennois et régional de la Bibliothèque de la Ville de Bienne*, Bienne, 1994

Introduction

Un des volets préalables à une politique d'acquisition consiste à analyser les pratiques d'achat de la bibliothèque. Il s'agit d'identifier selon quels critères les bibliothécaires sélectionnent les titres qu'ils vont intégrer aux collections. On analyse aussi les critères d'exclusion, les critères de désherbage, l'achat éventuel de doublons etc.

Ce projet d'analyse des pratiques d'achat à la BVB a été lancé bien avant la rédaction de ce travail, à l'automne 2004. Les cadres de la bibliothèque ont élaboré une première version d'un questionnaire à usage interne, à faire remplir par chaque bibliothécaire responsable d'un ou de plusieurs domaines d'achat. Suite à divers changements internes (mutations, remplacements), le projet a été laissé de côté pendant quelques mois. J'ai profité de ce travail final pour relancer cette enquête interne. Concrètement, il s'est agi de revoir le questionnaire initialement prévu. Je l'ai tout d'abord traduit en français puis j'ai passé les questions en revue : certaines ont été affinées, d'autres supprimées, d'autres enfin ont été ajoutées. Le questionnaire final contient les aspects suivants : indication du budget et de l'accroissement annuel, informations sur les collections (public cible, usages supposés, description du fonds), informations sur les acquisitions (critères de sélection, critères d'exclusion, achat ferme ou à l'examen, cas des doublons, sources de références) et enfin informations sur le désherbage et le traitement des dons.

Chaque bibliothécaire a ensuite rempli un questionnaire pour chacun des domaines d'achat dont il est responsable. Durant cette phase, j'ai été à la disposition de mes collègues pour répondre à leurs questions à propos de l'enquête. Finalement, j'ai dépouillé et analysé les résultats du questionnaire. En voici une synthèse.

Résultats de l'enquête

Sur la démarche à proprement parler, il est vite apparu qu'il n'est pas toujours évident de mettre par écrit ce que l'on fait depuis toujours. Bertrand Calenge, dans son ouvrage *Conduire une politique documentaire*³, va même jusqu'à dire que « l'opération relève de la psychothérapie » ! Il existe en effet une longue tradition « orale » à la bibliothèque, où chacun sait exactement ce qu'il doit faire mais n'a pas forcément de document écrit sur lequel se baser. Certains automatismes ne sont pas non plus évidents à identifier et à mettre par écrit. Par contre, il est clairement ressorti la nécessité d'avoir une politique documentaire. Les bibliothécaires ont de plus en plus besoin de pouvoir s'appuyer sur un document de référence. Certaines collègues responsables de vastes domaines (p.ex. les classes 6 et 7 de la CDU) ont eu du mal à résumer les pratiques d'achat pour des domaines aussi étendus. Enfin, si quelques bibliothécaires ont été très « bavards », d'autres sont restés plus sommaires. De manière générale, cette enquête a permis d'avoir une excellente « photographie » des pratiques actuelles d'achat. Les réponses à la question consistant à décrire le fonds existant ont aussi permis d'obtenir un riche panorama des collections, du point de vue des spécialistes des domaines.

³ Cercle de la Librairie, 1999

A. Première approche : quoi et pour qui ?

1. Question sur le public cible

Selon les estimations des bibliothécaires, les fonds s'adressent dans leur majorité à des écoliers, enseignants, étudiants et aux personnes intéressées par le sujet. Sont aussi mentionnés: pasteurs/gens d'Eglise (religion), personnes recherchant des informations sur Bienne (histoire), musiciens ou élèves du conservatoire (fonds de musique), personnes étrangères (cours de langues, documents sonores de la section des enfants)...

→ Ces réponses confirment notre vocation de bibliothèque d'étude et de culture générale. Il faut encore les confronter avec les résultats de l'enquête de satisfaction.

2. Question sur les besoins supposés

Toujours selon l'évaluation des bibliothécaires: les documents sont empruntés essentiellement pour la détente et les loisirs, les exposés et la culture générale. Cela confirme les réponses de la question 1. En dernier rang vient le besoin de matériel d'enseignement.

Sont aussi mentionnés: animer les longs voyages en voiture (documents sonores de la section des enfants), copier les cd ou faire ses propres mixages (collections de CD de musique), autoformation (cd-rom), besoins professionnels des bibliothécaires et des enseignants (revues pour les jeunes).

→ Ici encore, ces résultats sont à confronter avec ceux de l'enquête de satisfaction.

3. Description et points forts du fonds actuel

Cette question a fourni de longues et intéressantes réponses. Semblent ressortir du lot: Documentaires: psychologie, animaux, loisirs (cuisine, sport, bricolage...), guides de voyage, ouvrages sur Bienne et sa région.

Littérature: tous genres littéraires, avec un accent sur la littérature étrangère (auteurs traduits).

Jeunesse: documentaires sur les animaux, documentaires sonores en dialecte.

Médiathèque: pop/rock, world music, cinéma suisse et européen, documentaires sur les pays et les villes, livres audio d'auteurs suisses.

Bien sûr, chaque collègue tente de couvrir le plus de domaines possible. Mais sommes-nous tenus à l'exhaustivité ?

→ Cette question a mis l'accent sur la situation problématique du fonds des bibliographies: il s'agit pour l'instant uniquement de suites courantes. Ce fonds n'est quasiment pas utilisé (à peine à titre professionnel) et insuffisamment géré.

4. Critères décisifs pour l'achat

Sont particulièrement importants: les propositions d'achat, l'actualité du thème ou du titre (best sellers) et l'état actuel du fonds dans ce domaine. Sont jugés moins importants la forme du document et l'intégration à un fonds spécial.

→ La bibliothèque s'efforce particulièrement de satisfaire les propositions d'achats des usagers. La procédure vient d'être revue cet été 2005 (nouveaux formulaires) et mieux mise en valeur, car beaucoup d'usagers ignoraient encore cette possibilité. Bien qu'une des principales critiques de l'enquête de satisfaction concerne l'état de nos collections (jugées peu actuelles) les bibliothécaires attachent une grande importance aux titres

récents. Le prix, en revanche, n'est pas forcément un critère décisif, malgré les budgets d'acquisitions qui plafonnent...

5. Critères de non sélection.

Cette question a suscité beaucoup d'interrogations et a nécessité de nombreux compléments d'information de ma part. Je souhaitais connaître dans quels cas un document n'est pas acheté, en fonction de divers critères.

Critère de forme:

D'une manière générale, sont exclus les documents ayant un format peu maniable ou pas approprié pour être prêté (trop d'annexes, impossibilité de remplacer le boîtier ou de réparer la reliure). Ce critère n'a en revanche aucune importance pour le fonds biennois.

Critère de contenu:

Évidemment, les contenus sensibles sont toujours exclus: violence gratuite, pornographie, racisme, révisionnisme, tendances à court terme. Sont aussi mentionnés: livres de sectes, titres trop farfelus dans les phénomènes inexplicables, images de torture, livres de prières ou de chants religieux, théories scientifiques pas reconnues, manuels d'enseignement, fabrication d'explosifs (!), théories médicales douteuses, guides de voyage avec beaucoup d'adresses (vite périmées), biographies calomnieuses, dictionnaires pas assez rigoureux, séries commerciales issues de la TV, musique trop commerciale (les tubes de l'été...), groupes de hard rock ou de rap à messages extrémistes.

Critère de la date de parution:

De manière générale, les bibliothécaires s'efforcent de n'acheter que des titres actuels (maximum 2 ans), sauf dans le cas des classiques (p.ex. en psychologie, philosophie, parfois en histoire, et en littérature). Doivent être particulièrement actuels: domaines du droit et de l'économie, politique, informatique, guides de voyage. A la médiathèque, l'actualité est très importante pour la musique de divertissement et les films, moins pour le jazz, le classique et les cours de langues.

Critère du public visé:

Pour le fonds des documentaires, on écarte les titres trop spécialisés ou s'adressant à un public universitaire. Les titres s'adressant à des enfants sont aussi exclus.

En section jeunesse, on établit une distinction entre le fonds enfants (0-10 ans) et le fonds jeunes (10 à 16 ans). Certains titres sont aussi utilisés par des enseignants ou des parents.

→ Ici encore, on observe une assez bonne uniformité des réponses. Les livres ayant un contenu sensible, les ouvrages vieux de plus de 2 ans, s'adressant à un public spécialisé ou se présentant sous une forme particulière ne seront pas achetés. On peut aussi ajouter que beaucoup de commandes se font à l'examen, il y a donc souvent la possibilité de retourner un titre qui ne satisfait pas à ces conditions.

B. Deuxième approche : comment ?

6. Question sur les outils de sélection

Les réponses sont assez variables selon les sections et les habitudes de travail. Sont le plus souvent cités: observations au service de l'information, propositions d'achat des usagers, bibliographies courantes. Le moins citées: émissions culturelles (radio, TV) et visites de manifestations.

Commentaire: la bibliothèque est abonnée à diverses bibliographies courantes: Livres Hebdo, Livre Suisse, Neuerscheinungsdienst de la Deutsche Nationalbibliographie, catalogue du Service suisse aux bibliothèques. Elle reçoit également le Börsenblatt, le BBF, Arbido etc. Ces titres circulent entre les collègues et sont un outil très utilisé pour la sélection des nouveautés.

Quelques collègues utilisent le service de newsletter *Vigilibris* du site www.decitre.fr qui envoie chaque semaine une liste de nouveautés personnalisée par domaines.

La médiathèque utilise beaucoup les nouvelles technologies (sites web, newsletter) par rapport aux autres sections. Peu de collègues lisent des revues spécialisées en relation avec leurs domaines d'achat. Les propositions d'achat de certains libraires, ainsi que les visites directes en librairie sont aussi un bon moyen de sélectionner des nouveaux titres. Une collègue de la section des jeunes accorde de l'importance à l'avis de ses propres enfants et de leurs amis.

→ Il peut être profitable de mieux utiliser les ressources d'Internet, par exemple en proposant des liens vers les librairies en ligne ou les sites spécialisés. On pourrait aussi penser à faire circuler certains périodiques de la salle de lecture avant de les mettre à disposition.

7. Achat ferme ou à l'examen

Cette question avait pour but de déterminer si les commandes sont majoritairement passées à l'examen ou de manière ferme. Les réponses varient peu : dans tous les cas où cela est possible, les titres sont achetés à l'examen. Certains libraires proposent même des choix de livres à consulter avant l'achat. La seule exception concerne la médiathèque qui, vu les documents achetés et les pratiques d'achat particulières (achat en ligne ou directement chez le fournisseur) n'a pas la possibilité de retourner les titres commandés. Les CD-ROM et les romans en anglais sont commandés par *standing order* et sont livrés directement par les fournisseurs.

Dans le cas de rachat d'un titre ou de continuation d'une série, les ouvrages sont aussi commandés de manière ferme.

→ Ce point dépend peu des bibliothécaires, qui se soumettent aux conditions des libraires. Un libraire propose régulièrement des nouveautés à choix. Un autre libraire n'accepte que des commandes fermes mais accorde un rabais plus important.

8. Doublons et triplets

Les doublons, voire les triplets ne sont en principe jamais achetés, sauf si l'auteur est biennois. Dans ce cas, un 2^e exemplaire est intégré au Fonds Biennois et est archivé au magasin.

En ce qui concerne le fonds de la salle de lecture (ouvrages de référence): si rien d'équivalent n'existe déjà dans le fonds des documentaires et que l'ouvrage est assez maniable, un 2^e exemplaire vient compléter le fonds des documentaires et pourra être prêté.

Pour les romans, dans le cas de best-sellers (p.ex. Da Vinci Code, Marc Lévy, Harry Potter...), un 2^e exemplaire est acheté dès la 5^e réservation sur le 1^{er} exemplaire.

La médiathèque n'achète jamais de titre à double.

→ Les pratiques sont assez claires et uniformes. Il est parfois difficile de déterminer exactement ce qui est un Biennensia ou pas (uniquement si l'auteur est biennois, ou bien aussi l'éditeur, ou si uniquement le contenu fait allusion à Bienne...?). Ces critères sont encore à préciser.

9. Critères de désherbage

Sont particulièrement importants: l'état physique du document (reliure, couverture, illustrations), le contenu dépassé et le nombre de prêts.

Il est difficile d'obtenir des valeurs de référence quant à l'âge du document et le nombre de prêts total. Ces estimations se font en effet souvent au cas par cas.

De manière générale:

Âge du document: 10 ans pour les documentaires (5 ans en informatique), 5 ans pour la littérature des centres d'intérêt, 20 ans pour la section jeunesse, 5 ans pour les cd-rom, pas de limite précisée pour la médiathèque.

Nombre de prêts: valeurs différentes selon les sections:

0-0-5 pour les documentaires (= 0 prêts cette année, 0 l'année précédente, max. 5 l'année d'avant).

Moins de 100 prêts en tout pour la section jeunesse.

Musique de divertissement: minimum 10 prêts par an

Jazz et classique: minimum 3 prêts par an

Films: minimum 3 prêts par an

→ Il serait souhaitable d'uniformiser les critères de désherbage par domaines et par types de document. La bibliothèque de Bienne a commencé en 2004 une grande action de désherbage (fermeture de la bibliothèque 2 jours par an pour désherber) et a désormais comme but d'éliminer chaque année autant de titres qu'elle n'en achète. La formulation uniforme des critères de désherbage permettrait de rationaliser le travail, même si dans de nombreux cas la sélection se fait livre en main, directement sur les rayonnages.

10. Archivage en magasin

Seuls les titres faisant office de référence dans un domaine (grands classiques de psychologie, philosophie, histoire, économie, sciences...) sont archivés. Certains beaux livres d'art ou ouvrages biographiques sont aussi conservés. En littérature, très peu de titres sont conservés (uniquement les œuvres dites "classiques", p.ex. traitées dans le programme scolaire, les incontournables, les éditions de la Pléiade).

La section jeunesse n'archive rien dans le magasin. La médiathèque archive des cd et des vidéocassettes, mais les critères devraient être plus stricts et la qualité de ces œuvres vérifiée avant l'archivage. Il faut s'en tenir à la valeur artistique de l'œuvre.

→ Des critères précis sont souhaités, notamment dans le cas des documentaires. Il n'est pour l'instant pas prévu de pratiquer un désherbage dans le fonds actuel du magasin. Etant donné que le problème de place ne se pose pas encore, il n'y a pas urgence. Toutefois, un projet de recatalogage du fonds du magasin (pour l'instant, les titres sont catalogués de manière très sommaire) nécessitera de procéder à un désherbage.

11. Traitement des dons

Les dons sont de plus en plus fréquents, il arrive même que des usagers déposent des sacs de livres à l'entrée de la bibliothèque. Le personnel est toutefois très strict quant au traitement de ces dons et demande toujours préalablement une liste des titres.

→ A la suite de cette enquête interne, la procédure de traitement des dons a été revue et mise par écrit. Le document de référence se trouve en annexe du projet de politique documentaire.

12. Existence d'une offre similaire

L'offre des autres bibliothèques ou centres de documentation de la région est très peu ou mal connue. Sont cités:

Bibliothèques scolaires et communales (Nidau, Erlach)

Bibliothèques des gymnases et hautes écoles de Bienne (Technicum, Ecole suisse du bois)

Bibliothèque de l'OFSPPO, Macolin (sport)

Bibliothèque nationale, Berne

Bibliothèque multiculturelle Multimondo, Bienne

Bibliothèque du conservatoire, Bienne

Centre CREDOC, Tramelan (religion)

Musée Neuhaus, Bienne (industrie horlogère, Bienne)

Musée Schwab, Bienne (préhistoire)

→ Il est important de pouvoir identifier clairement les partenaires locaux. Il faudra prendre contact avec ces bibliothèques, connaître leur fonds, les modalités de prêt, si possible mettre à disposition les liens vers leurs catalogues en ligne (si existants). Cela permettra de coordonner les acquisitions dans certains domaines spécialisés et d'offrir à nos usagers une offre variée de partenaires documentaires.

13. Remarques générales

Quelques remarques générales ont été émises durant l'enquête sur les principes d'achat. Elles concernent principalement l'état des collections existantes (titres endommagés), ainsi que la difficulté à couvrir tous les domaines, et ce de manière actuelle. Les bibliothécaires déplorent aussi le fait que les budgets d'achat soient limités.

Bilan de l'enquête

L'analyse des réponses à cette enquête interne permet de dégager quelques pistes d'action pour la mise en place de la politique d'acquisition. Le premier point, qui sera traité dans ce travail, sera de confronter le jugement des bibliothécaires sur le public et ses usages avec les résultats de l'enquête de satisfaction. Cela permettra, si besoin est, de mieux orienter les achats afin de répondre aux attentes et besoins des usagers. Un autre point sera de mettre par écrit les critères d'élimination et d'archivage en magasin. Une grille de sélection par domaines sera élaborée en fonction des résultats de l'enquête sur les pratiques d'achat et s'inspirera aussi de politiques d'acquisitions existantes. Cette grille offrira aux bibliothécaires une vue détaillée des critères à prendre en compte lors des acquisitions. Enfin, dans un cadre plus large qui ne fait pas partie de

ce travail, différents outils de sélection seront élaborés, sous forme papier ou électronique : liens vers différents sites web (librairies en ligne, catalogues d'éditeurs), liste d'adresses des bibliothèques de la région et accès à leur catalogue en ligne, titres de revues spécialisées à consulter etc.

Deuxième partie : Analyse des pratiques d'emprunts selon les résultats de l'enquête de satisfaction

Introduction

De septembre à novembre 2004, la bibliothèque a procédé à une enquête de satisfaction auprès de ses usagers⁴. Le questionnaire, basé sur un catalogue de questions élaboré par le personnel de la bibliothèque, a été élaboré par l'institut d'enquête GfK qui s'est aussi chargé du dépouillement. Par contre, aucune analyse des réponses n'a été livrée avec les résultats. Le questionnaire a été distribué à 730 usagers qui l'ont rempli sur place, à diverses plages horaires. Cela a permis d'obtenir une assez bonne représentativité des réponses, sur un échantillon représentant 6% de nos usagers actifs. Voici, de manière détaillée, ce qui ressort des réponses de l'enquête par rapport aux différents publics et aux pratiques de prêt.

1. Publics

Selon la langue, on peut dresser la carte d'identité suivante : chez les francophones, l'utilisateur type est un homme de plus de 50 ans, avec un niveau de formation plutôt bas, et actuellement sans activité professionnelle. Du côté germanophone, on observe l'opposé : il s'agit plutôt d'une femme d'une quarantaine d'années, travaillant à temps partiel et au bénéfice d'une formation de niveau moyen.

Selon l'âge, voici les principales tendances (pour rappel, l'enquête ne s'adressait qu'à des personnes de 15 ans et plus, les enfants ne sont donc pas pris en compte) :

15-19 ans : jeunes femmes, plutôt francophones, avec un niveau de formation bas à moyen, encore en formation actuellement. Elles se rendent à la bibliothèque 1x par mois et s'en disent satisfaites.

20-29 ans : hommes et femmes se partagent cette classe d'âge à égalité. Il y a aussi égalité aussi en ce qui concerne la langue, avec une petite avance pour les germanophones. Le niveau de formation est élevé, mais une grande majorité est encore en formation. Il s'agit donc vraisemblablement d'étudiants. Ils fréquentent la bibliothèque soit souvent (1x par semaine) soit rarement. Ils se disent plutôt insatisfaits de la bibliothèque.

30-39 ans : là encore, on constate l'égalité des sexes et des langues dans cette tranche d'âge. D'un niveau de formation haut ou moyen, la majorité travaille au foyer ou à temps plein. C'est la tranche d'âge qui déclare venir le moins souvent à la bibliothèque (à

⁴ Les résultats détaillés de l'enquête sont disponibles sur le site de la bibliothèque www.bibliobiel.ch, rubrique *Portrait*.

cause du travail ? de la situation familiale ?). Les trentenaires se déclarent plutôt insatisfaits de la bibliothèque.

40-49 ans : dans cette tranche d'âge, l'utilisateur type est nettement germanophone, et si l'égalité des 2 classes d'âge précédentes est toujours présente, les hommes sont toutefois légèrement plus nombreux que les femmes (24% au lieu de 22%). Les quadragénaires ont un niveau de formation haut ou moyen, et travaillent soit au foyer soit à temps partiel. Ils viennent à la bibliothèque 1x par mois environ et se disent très satisfaits.

50-59 ans : à l'inverse de la catégorie précédente, les quinquagénaires sont plutôt des francophones. L'écart entre les sexes se creuse et les femmes sont plus nombreuses. Le niveau de formation est moyen et la plupart exercent une activité professionnelle, soit à plein temps, soit à temps partiel. Ils viennent en moyenne 1x par mois à la bibliothèque et sont très satisfaits (aucune réponse « plutôt insatisfait » !)

60 ans et plus : la tendance s'inverse à nouveau : dans cette catégorie, les hommes sont légèrement plus nombreux que les femmes, et les francophones plus nombreux que les germanophones. Le niveau de formation est bas (le taux le plus important), et retraite oblige, la plupart ne travaillent pas. Ce sont des usagers fidèles qui fréquentent la bibliothèque 1x par mois voire 1x par semaine. Ils sont très satisfaits de la bibliothèque.

2. Emprunts

Les réponses à l'enquête de satisfaction ont permis de dégager les différentes pratiques d'emprunts en fonction des catégories de documents.

Romans : empruntés à part égales par des francophones (avec une légère avance) et des germanophones, au bénéfice d'une formation de niveau moyen. Les romans sont lus par des personnes travaillant à temps partiel ou sans emploi, de sexe féminin et plutôt âgées (tranche d'âge : 60+, 50, et 15). Elles fréquentent la bibliothèque 1x par mois et en sont satisfaites.

Documentaires : est-ce lié à l'offre ou aux habitudes ? Les documentaires sont nettement plus empruntés par des germanophones que des francophones. Les lecteurs sont plutôt des femmes issues des tranches d'âge 40, 50 et 30, au bénéfice d'une formation de niveau moyen à haut et travaillant à temps partiel ou complet. Elles sont très satisfaites de la bibliothèque qu'elles fréquentent 1x par semaine environ.

CD de musique : sont plutôt empruntés par des hommes germanophones, des classes d'âge 40, 30 et 20. Les utilisateurs de CD ont un haut niveau de formation et travaillent à temps partiel. Ils viennent 1x par semaine à la bibliothèque et s'en déclarent par contre plutôt insatisfaits.

DVD : Les DVD sont nettement plus empruntés par des hommes que par des femmes. Par contre, la répartition des langues est égale entre le français et l'allemand. Au

bénéfice d'une formation de haut niveau, ces utilisateurs travaillent à temps plein mais fréquentent la bibliothèque 1x par semaine environ. Ils se disent plutôt insatisfaits.

Vidéocassettes : à l'inverse des DVD, les vidéocassettes sont plutôt empruntées par des femmes. Les germanophones ont toujours une légère avance sur les francophones. Les utilisateurs de vidéocassettes travaillent au foyer et ont une formation de niveau moyen. Les classes d'âges dominantes sont les classes 40 et 30. Les emprunteurs de vidéocassettes viennent environ 1x par semaine à la bibliothèque, ils sont plutôt insatisfaits.

Documents pour enfants et jeunes : l'enquête de satisfaction excluait les enfants, les résultats suivants ne concernent que les usagers de plus de 15 ans. Les adultes empruntant des documents pour enfants sont aussi bien germanophones que francophones. Il s'agit par contre deux fois plus de femmes (*des mamans ?*) dont la grande majorité travaille au foyer. Les classes d'âges représentées sont les classes 40, 30 et 15 (des adolescents, ce qui est normal). Utilisatrices régulières (1x par mois), ces femmes sont pour la moitié très satisfaites, l'autre moitié se disant plutôt insatisfaites.

Bandes dessinées : il s'agit du type de documents ayant le lectorat le plus jeune : 15-19 ans, puis 30 et 40. Les francophones sont nettement plus nombreux que les germanophones à emprunter des BD, hommes et femmes sont à égalité quasi parfaite. Le niveau de formation est bas (= jeunes), l'activité est principalement au foyer (*il doit s'agir une fois encore des parents qui empruntent pour leurs enfants*). Les lecteurs de BD viennent 1x par mois ou plus souvent et sont très satisfaits de la bibliothèque.

Dictionnaires : les usagers de la salle de lecture qui consultent les dictionnaires sont majoritairement des francophones, hommes ou femmes. On distingue deux groupes d'âge : soit la tranche 20, des étudiants d'un niveau de formation élevé et qui fréquentent la bibliothèque 1x par semaine au moins (pour travailler en salle de lecture), soit la tranche 50-60 et plus, au foyer ou sans emploi, avec une formation de niveau bas, mais qui vient aussi souvent. Les personnes qui consultent les dictionnaires sont en général très satisfaites de la bibliothèque.

Cours de langues : Il s'agit du groupe où les tendances sont les plus fortement marquées. On peut les résumer ainsi : les utilisateurs de cours de langues sont des femmes germanophones dans la trentaine, travaillant au foyer, au bénéfice d'une formation élevée. Elles viennent régulièrement à la bibliothèque (1x par mois ou plus souvent encore) mais en sont plutôt insatisfaites.

Quotidiens : si l'égalité des langues est quasi parfaite, on trouve plus d'hommes que de femmes parmi les lecteurs des quotidiens. Les classes d'âges représentées sont les classes 50, 30 et 60+. Le lectorat est donc plutôt âgé. Conséquence logique, les lecteurs des quotidiens sont pour la plupart sans activité professionnelle (mais le 2^e groupe est le groupe des personnes actives à plein temps, les trentenaires peut-être ?), et leur niveau de formation est plutôt bas. Ils viennent très souvent à la bibliothèque, au moins 1x par semaine, et en sont très satisfaits.

Périodiques : Les chiffres sont presque identiques à ceux des quotidiens. On constate toutefois une différence concernant le niveau de formation des lecteurs, majoritairement haut. Sinon, l'âge (50-60+), la fréquentation et la langue sont identiques aux lecteurs des quotidiens.

Livres audio : Alors que les germanophones sont légèrement plus nombreux que les francophones à emprunter des livres audio, on constate avec étonnement que les hommes sont plus nombreux que les femmes à utiliser ce type de document. Il s'agit pour beaucoup de personnes ayant un haut niveau de formation, travaillant soit au foyer, soit à plein temps. S'ils viennent plutôt rarement à la bibliothèque, ils s'en disent très satisfaits.

CD-ROM : Les emprunteurs de CD-ROM sont plutôt des francophones, des classes d'âge 30, 15 et 40, d'un niveau de formation moyen, sans emploi ou travaillant à temps partiel. Ils fréquentent souvent la bibliothèque (minimum 1x par mois) et en sont plutôt insatisfaits. → au vu des collections existantes, on peut dégager deux groupes d'utilisateurs de ces résultats : les jeunes qui empruntent des CD-ROM de jeux, et les parents (plutôt des mamans) qui empruntent des CD-ROM ludoéducatifs pour leurs jeunes enfants.


Cartes : Les cartes sont empruntées aussi bien par des hommes que des femmes, germanophones ou francophones. Elles sont pour la plupart utilisées par des seniors (groupes 50, 60+) mais aussi par des jeunes (15-19 ans). Les personnes qui empruntent des cartes sont soit sans emploi soit actives à temps plein, elles ont un niveau de formation plutôt bas.

3. Pratiques

Réponses à la question : « Dans quel but fréquentez-vous la bibliothèque ? »

 Pour emprunter des livres :


Les livres sont empruntés plutôt par des femmes, indifféremment francophones ou germanophones. Travaillant au foyer, elles proviennent des classes d'âge 50, 15 et 30. Elles viennent 1x par mois et sont très satisfaites.

 Pour emprunter des documents audiovisuels :

L'usage des documents AV est un peu plus répandu chez les germanophones. Les emprunteurs sont plutôt des hommes, d'un haut niveau de formation et travaillant à plein temps. Ils proviennent des classes d'âge 40, 30 et 20. Délais de prêt obligent, les usagers de documents AV viennent au minimum 1x par semaine à la bibliothèque, même s'ils se disent plutôt insatisfaits.

 Pour utiliser la salle des périodiques :

Ces usagers sont plutôt des francophones, et des hommes en majorité. Ils bénéficient d'une haute formation, même si la plupart ne travaillent pas. Ils viennent très souvent et sont très satisfaits.

 Pour utiliser la salle de lecture :

Pas de surprise, la salle de lecture est utilisée majoritairement par de jeunes étudiants, d'un haut niveau de formation mais encore aux études. Les hommes sont un peu plus nombreux que les femmes. Les étudiants, plus nombreux chez les francophones, viennent très régulièrement et sont très satisfaits (aucune réponse négative).

📖 Comme place de travail :

Les places de travail en dehors de la salle de lecture sont également bien fréquentées, principalement par des jeunes (classe 20) encore en formation. Indifféremment germanophones ou francophones, hommes ou femmes, ces étudiants viennent très souvent. En revanche, contrairement aux usagers de la salle de lecture, ils sont moins nombreux à être satisfaits. Est-ce dû au manque de place de travail dans la salle de lecture ? A l'aménagement des places de travail dans la bibliothèque ?

📖 Pour surfer sur Internet :

Les usagers des postes Internet sont plutôt jeunes (classe 20), au bénéfice d'une haute formation, encore en formation ou sans emploi (nombreuses utilisations pour faire des postulations). On note légèrement plus de francophones et d'hommes. Les usagers viennent très souvent et sont plutôt insatisfaits. Ceci est certainement dû au manque de postes Internet disponibles (5 dont seulement 3 avec possibilité d'imprimer).

📖 Pour les loisirs, le temps libre :

Ce sont plutôt des germanophones, des femmes et des personnes de la cinquantaine qui utilisent la bibliothèque comme lieu de loisirs. D'un niveau de formation moyen, elles travaillent à temps partiel ou au foyer. Elles viennent souvent à la bibliothèque (minimum 1x par mois, voire plus) et en sont moyennement satisfaites.

📖 Pour le travail, pour la formation continue :

Les personnes fréquentant la bibliothèque à des fins professionnelles sont plutôt des germanophones, de sexe féminin, actives professionnellement (temps partiel ou complet) et âgées de 30 à 50 ans. Elles viennent régulièrement et sont très satisfaites.

📖 Pour l'école, la formation :

Comme on peut s'y attendre, ce sont principalement des jeunes (15-29 ans) en formation qui fréquentent la bibliothèque à des fins scolaires ou d'études. Les filles sont un peu plus nombreuses et on observe une égalité des langues. Les étudiants viennent souvent et sont plutôt insatisfaits (cf. réponses sur les places de travail).

Bilan et remarques

Cette analyse ne porte que sur un échantillon de questions de l'enquête se rapportant aux collections. Il s'agissait pour la plupart de questions fermées à choix multiples. Une question ouverte permettait aux personnes interrogées de souligner ce qui, selon eux, manquait dans nos collections. Leurs réponses ont offert des indications variées et importantes concernant la constitution de nos collections. Parmi ces réponses, on relève notamment le souhait de développer le fonds de DVD et d'actualiser davantage les collections de romans et de documentaires. Les collections en langues étrangères (anglais, italien, espagnol etc.) devraient aussi être élargies pour répondre aux besoins.

La notion de satisfaction générale est difficile à évaluer avec exactitude : il s'agissait d'une des dernières questions du questionnaire (« *Dans quelle mesure êtes-vous satisfait, de manière générale, de la Bibliothèque de la Ville de Bienne ?* ») qui n'offrait pas de possibilité de développer la réponse. Il ne peut donc s'agir de notre part que d'interprétations, obtenues en croisant les différentes réponses.

Par rapport aux services et prestations de la bibliothèque, une série de mesures ont déjà été prises : mettre l'accent sur le désherbage afin de garder des collections actuelles, accélérer la mise à disposition des nouveautés et le traitement des propositions d'achat, faire connaître la bibliothèque par des visites guidées, créer une politique de communication externe, actualiser notre identité visuelle. Le réaménagement des espaces publics est aussi prévu pour les prochaines années : les usagers ont souhaité avoir davantage d'espaces conviviaux de lecture et de détente.

Du point de vue des collections, on peut d'une manière générale conclure de ces résultats que l'adéquation entre les besoins supposés et réels des usagers de la bibliothèque est relativement bonne. Arrêtons-nous plus longuement sur ces réponses :

Romans, littérature : les résultats confirment bien la notion de lecture pour les loisirs et la détente. Le lectorat est plutôt âgé et assurément féminin. Rien de bien nouveau, donc, concernant les usagers typiques d'une bibliothèque de lecture publique...

Documentaires : ici c'est l'idée de « culture générale » qui est confirmée. Le lectorat des documentaires est au bénéfice d'une formation plus élevée que celui des romans. Cela est certainement lié à des habitudes culturelles. Il semble donc y avoir corrélation. L'adéquation entre le niveau des collections et le lectorat est aussi bonne : en général, on n'observe pas d'utilisation du fonds documentaire à des fins de recherche.

Documents audiovisuels : alors que les livres sont majoritairement empruntés par des femmes, il est intéressant de constater que les documents audiovisuels sont eux empruntés principalement par des hommes. Dans ce domaine, la notion de loisirs et détente prime aussi sur la fonction d'information. Cela se traduit dans la constitution des fonds : les films de fiction et la musique de divertissement sont plus nombreux que les films documentaires ou les œuvres classiques de musique, quel qu'en soit le genre. Deux résultats étonnants : les livres audio sont plutôt empruntés par des hommes actifs professionnellement, alors qu'on pouvait s'imaginer qu'ils seraient utilisés avant tout par des femmes au foyer ou des personnes âgées, et les méthodes de langues sont utilisées par des jeunes femmes au foyer ou travaillant à temps partiel, désireuses peut-être de se réinsérer dans la vie active ?

Il ressort aussi de l'enquête que tous les emprunteurs de documents audiovisuels se disent peu voire pas satisfaits de la bibliothèque. Malheureusement, nous ne disposons pas d'éléments d'explication : peut-être s'agit-il des délais de prêt, de la qualité technique des documents, du choix à disposition ? Nous nous efforçons déjà d'agir sur ces 3 axes.

Documents pour enfants et jeunes : étant donné que l'enquête excluait les enfants, il est difficile de dire si le fonds actuel est en adéquation avec les besoins des emprunteurs. Il

ressort en tous cas que de nombreux adultes choisissent des livres pour leurs enfants. Comme la majorité se dit satisfaite de la bibliothèque, on peut supposer que le fonds répond aux attentes des usagers.

Bandes dessinées : il n'y a pas véritablement de tendance marquée concernant les besoins des lecteurs de BD, si ce n'est qu'on observe qu'il s'agit d'un public jeune. On pourra donc s'efforcer de veiller à l'actualité de ce fonds (choix des séries, suivi des tendances actuelles), et de développer par exemple un fonds de mangas (encore inexistant à ce jour). Ici aussi, il s'agit clairement d'une offre basée sur la détente et les loisirs.

Dictionnaires et ouvrages de référence : il est difficile de savoir si les usagers de la salle de lecture l'utilisent comme lieu de travail ou pour consulter les ouvrages de référence. Quoiqu'il en soit, on est bien ici dans la dimension de vocation de bibliothèque d'étude. Étonnamment, il ressort de l'enquête que les usagers de la salle de lecture sont majoritairement des francophones. On veillera donc à garantir un équilibre entre les langues.

Journaux et périodiques : les usagers de la salle de lecture des journaux et périodiques sont très fidèles (nombre d'entre eux viennent régulièrement y lire la presse du jour) et essentiellement masculins. Ils disposent aussi de temps libre, ce qui permet la lecture sur place. Si l'offre des quotidiens semble bien correspondre aux besoins, on peut se demander si le choix des périodiques est toujours adéquat. Certains titres, en effet, semblent n'être que peu consultés. Étant donné que ces documents sont exclus du prêt, il faudra trouver une autre manière d'obtenir des données chiffrées concernant la consultation.

CD-ROM : alors qu'au départ (février 2000), la collection proposait à part égale des documentaires et des jeux, la tendance se limite aujourd'hui presque uniquement aux jeux vidéo, aussi bien dans la production du marché que dans les chiffres de prêts. Là encore, la dimension de loisirs est évidente.

De manière générale, il ressort de cette analyse que les bibliothécaires semblent bien connaître leurs fonds, leurs usagers et les besoins de ceux-ci. La BVB, qui se positionne comme bibliothèque d'études et de culture générale, remplit bien ces trois missions, à savoir : mission d'études avec mise à disposition d'une salle de références et de travail et mise à disposition de fonds spécialisés (Fonds biennois, Fonds Walser, horlogerie) ; mission de culture générale avec collections d'ouvrages documentaires sur tous les thèmes et de méthodes de langues ; mission de loisirs et de détente avec collection de romans, bandes dessinées et documents audiovisuels. On dégage également bien les types de publics correspondant à chacune de ces pratiques : public d'étudiants qui vient travailler sur place, public cherchant des informations générales ou sur Bienne, public qui vient chercher des offres de loisirs (lecture, films, musique), et enfin public qui utilise la bibliothèque en tant que prestataire de services spécifiques (postes de consultation d'Internet, lecture de la presse, lieu de rencontre).

Il s'agira maintenant, en se basant sur les pratiques d'achat des bibliothécaires et les pratiques d'emprunt des usagers, de regrouper ces différents paramètres dans une grille de sélection de documents. Avant de réaliser cette grille, nous allons nous pencher sur des modèles existants.

Troisième partie : Analyse de trois politiques documentaires

A des fins de commodité et d'efficacité, j'ai souhaité, dans le cadre de ce travail, analyser quelques politiques documentaires existantes afin de mieux élaborer celle de la BVB. Je me suis limitée à des exemples de bibliothèques de lecture publique, d'une taille plus ou moins équivalente à la nôtre. Au final, j'en ai retenu trois : la Médiathèque Valais, les Bibliothèques municipales de Chambéry et la Bibliothèque Publique d'Information de Paris. Dans le cadre de cette analyse, j'ai particulièrement étudié la structure des politiques documentaires, leur contenu et l'usage prévu.

1. Bibliothèque publique d'information (BPI), Paris

La BPI est la plus grande bibliothèque publique de France. Sa particularité est de ne prêter aucun document : toutes ses collections sont à consulter sur place. La BPI fait depuis toujours référence dans le monde des bibliothèques, de par sa gestion novatrice et son offre en parfaite adéquation avec les mutations technologiques. Depuis juin 2005, la BPI a édité sa propre politique documentaire.

Ce document se compose de deux parties. Dans la première, on trouve une présentation de la bibliothèque, son historique, ainsi qu'une présentation des publics et de leurs usages. Les différents critères d'analyse et de choix des documents sont passés en revue : niveaux des collections, encyclopédisme, qualité, éthique, couverture géographique. Les aspects plus techniques tels que les modalités d'acquisition ou les critères de désherbage sont aussi abordés. Dans la deuxième partie, le lecteur trouve 28 fiches correspondant chacune à un domaine thématique (références, philosophie, sciences de la vie, presse etc.). Chaque fiche présente la discipline couverte ainsi que la forme des documents qui composent la collection, les spécificités du fonds par support (imprimés, ressources électroniques, films, documents sonores etc.). La fiche comporte aussi une analyse chiffrée du fonds existant, ainsi que les objectifs à atteindre d'ici à l'année 2007. Ces objectifs peuvent être : « limiter l'accroissement du fonds par un désherbage accru », « élargir l'offre de sites web de référence », « actualiser les contenus » etc. Des symboles (réduction du fonds, stabilité, accroissement, domaine prioritaire) permettent d'avoir immédiatement une vue d'ensemble du développement futur de la collection.

→ Si la première partie de la politique documentaire de la BPI donne des informations générales sur le développement des collections et les critères importants à prendre en compte lors des acquisitions, la deuxième partie du document est très détaillée. Elle permettra d'évaluer, en 2007, si les objectifs fixés ont bien été atteints. Ce document est donc à la fois une politique documentaire généraliste et un plan de développement des collections pour les deux prochaines années.

2. Médiathèque Valais (MV)

La Médiathèque Valais est une bibliothèque générale de culture et d'information ainsi qu'un lieu de mémoire et de conservation du patrimoine valaisan (imprimé et audiovisuel). Elle met aussi à disposition des enseignants de la documentation pédagogique. Etablie sur quatre sites, elle a été l'une des pionnières en Suisse romande en publiant, en 2000 déjà, son « Plan de développement des collections (PDC) ». Ce long document, très détaillé, se divise en 5 parties.

Les « Principes généraux » présentent la MV, son mandat et ses publics. On y trouve également les objectifs du plan de développement des collections.

La partie « Collections patrimoniales » traite de la gestion du fonds patrimonial (fonds valaisan) selon les supports, de l'imprimé à l'image en mouvement, pour tous les contenus.

En préambule à la partie « Collections encyclopédiques », le traitement des collections est expliqué. On aborde ensuite le traitement des collections dans tous les domaines, y compris la littérature et les documents pour enfants et jeunes. Pour chaque domaine, on évoque la situation dans les 3 types de bibliothèque : au siège principal, qui fait office de bibliothèque cantonale, dans les succursales qui ont un rôle de bibliothèque municipale, et pour les documents de la « Documentation pédagogique » (fonds réservé aux enseignants). Sont principalement abordés : la description de la discipline et de la forme des documents, le niveau, la langue, parfois les exclusions.

Les parties « Mise en œuvre du PDC » et une annexe présentant les niveaux de conservation de la PAC (Politique active de conservation) concluent ce document et en déterminent la mise en pratique.

→ Le plan de développement des collections de la MV est une véritable grille détaillée pour chaque domaine documentaire, y compris la littérature. Il se base véritablement sur les collections qu'il décrit de manière précise.

3. Bibliothèques municipales de Chambéry (BMC)

La Charte des collections des BMC est un document très détaillé, qui présente successivement : le réseau des bibliothèques de Chambéry, leur environnement, leurs missions générales et les textes de référence des bibliothèques (Manifeste de l'UNESCO, lois et règlements). Après une brève description de l'organisation du travail, on aborde les objectifs des collections générales et patrimoniales, en fonction du niveau des collections et des publics touchés (enfants, adolescents etc.). Les critères concernant les supports des documents et leur langue, ainsi qu'une description de la procédure d'acquisition, le traitement des propositions d'achat et le désherbage complètent le tout.

En dernière annexe, une liste de tous les documents nécessaires à la gestion des collections (p.ex. plan de segmentation, manuel Dewey, protocole d'indexation), ainsi que l'indication « fait » ou « à faire » permet d'avoir une vue d'ensemble de tout le processus.

→ Cette charte, très complète, semble plutôt basée sur les processus internes aux BMC. Chaque étape du traitement des collections est clairement identifiée et mise par écrit.

Projet pour la Bibliothèque de la Ville de Bienne

Après l'étude des trois politiques documentaires précédentes, je souhaite proposer pour la BVB la création d'un document en deux parties. De manière similaire à la BPI, la première partie sera constituée de la politique documentaire à proprement parler, énumérant les différents critères généraux à prendre en compte lors de la constitution des collections. Cette politique s'adressera aussi bien aux autorités de la bibliothèque (Conseil de fondation, ville, canton) qu'aux usagers, aux collaborateurs et à la direction ainsi qu'aux éventuelles institutions partenaires. Elle ne s'attardera donc pas aux procédures qui seront énumérées dans la deuxième partie. On trouvera aussi dans cette deuxième partie des grilles de sélection pour chaque domaine d'achat. D'autres documents à usage interne tels qu'une liste de fournisseurs, une procédure d'archivage ou de désherbage, compléteront ce qui se présentera sous forme de manuel pratique pour les bibliothécaires. On pourra imaginer une version papier ou électronique, celle-ci pouvant être intégrée au futur intranet de la bibliothèque.

Voici quel pourrait être le sommaire de ce manuel :

1. Introduction

Présentation de la politique documentaire, buts et date d'entrée en vigueur.

2. Présentation de la bibliothèque

Portrait de la bibliothèque, des missions des bibliothèques en général et de la BVB en particulier.

Comment ? Le portrait de la bibliothèque est basé sur la présentation de l'institution disponible sur son site web. Les missions sont issues de la charte « Vision et stratégie 2010 », rédigée en 2005 et validée par le conseil de fondation.

3. Environnement de la bibliothèque

Evoque les différents partenaires de la bibliothèque ainsi que leur influence sur les collections et les services.

Comment ? La liste des institutions partenaires à Bienne et dans la région figurera dans les annexes. Elle est encore à établir.

4. Constitution des collections

Dans cette partie, les critères généraux à prendre en compte sont évoqués : encyclopédisme, niveaux, langues, âge et typologie des collections.

Comment ? Les critères indiqués sont des propositions de ma part. Ils devront encore être validés par les bibliothécaires et la direction, avant d'entrer en vigueur.

5. Publics

Les différents publics sont énumérés, ainsi que leurs pratiques d'emprunt ou de consultation.

Comment ? Cette description des publics se base sur l'analyse des résultats de l'enquête auprès des usagers (cf. 2^e partie du présent mémoire). Il s'agit d'une synthèse de données chiffrées issues d'un échantillon représentatif de nos utilisateurs.

6. Procédures

Différentes procédures sont évoquées selon les critères et la valeur qui leur sont accordées : traitement des dons, des propositions d'achat, désherbage, archivage. Toutefois, on n'entrera pas dans les détails de ces procédures qui seront évoqués dans la deuxième partie de la politique documentaire. La première partie doit garder un cadre assez général.

Comment ? Une grande partie des procédures existe déjà. La BVB a entrepris l'an passé une réorganisation interne, ce qui a nécessité la mise par écrit des différents processus de travail. D'autres procédures sont en revanche encore à identifier et à faire valider en interne.

7. Grilles de sélection

Leur rôle et leur structure seront expliqués dans la première partie de la politique documentaire. C'est toutefois en 2^e partie que l'on trouvera l'ensemble des grilles thématiques.

Comment ? Les grilles ont été créées dans le cadre de ce travail. Elles s'inspirent des différentes politiques documentaires que j'ai pu étudier. Elles mettent en évidence la description du fonds, le public concerné, les usages observés, les critères de sélection et d'exclusion, les outils de sélection et les fournisseurs. Au total, 33 fiches sont prévues. Elles sont basées sur les domaines d'achat tels qu'ils sont répartis actuellement (jusqu'à présent, les bibliothécaires se répartissent le travail par support et non par contenu) : documentaires adultes (toutes langues confondues, une grille pour chaque grande classe décimale de la CDU), littérature pour adultes (séparation par langues), ouvrages de référence (toutes langues), bibliographies, journaux et périodiques (toutes langues), ouvrages pour enfants (fiction et documentaires confondus, toutes langues), documentaires pour jeunes, fiction pour jeunes, périodiques pour enfants et jeunes, documents sonores pour enfants et jeunes, BD pour enfants et jeunes, musique de divertissement, jazz, musique classique, films pour adultes, films pour enfants, films documentaires, livres audio, méthodes de langues, cd-rom, fonds biennois, fonds régional.

Je souhaite m'arrêter ici sur la notion de codes de niveau⁵. Plusieurs bibliothèques ont adopté le principe d'attribuer à leurs fonds des codes de niveau de profondeur, allant de 0 (=aucun ouvrage) à 4 (= niveau universitaire, recherche). Ces codes sont en général intégrés au système de gestion du catalogue de la bibliothèque. A la BVB, de tels codes ne sont pas utilisables, pour des raisons techniques. Il n'est en effet pas possible de faire des statistiques sur les collections par fonds et par codes (p.ex. nombre de documentaires de vulgarisation, nombre de titres de niveau professionnel etc.). J'ai donc dû renoncer à développer une grille de niveaux de profondeur et ce point n'est pas mentionné dans les grilles de sélection.

Dans ce travail, j'ai déjà rempli quelques grilles en utilisant les résultats de l'enquête interne sur les pratiques d'achat et en m'inspirant de quelques politiques documentaires

⁵ *ibid*, p. 42

existantes. Par la suite, il faudra remplir la totalité des grilles et les faire valider par chaque collègue responsable. Une fois la politique documentaire entrée en vigueur, il sera nécessaire de procéder régulièrement à une réévaluation des grilles (p.ex. tous les 2 ans).

8. Annexes

Les différentes annexes seront bien sûr mentionnées.

C'est volontairement que des aspects concrets tels que budget, répartition du travail et organisation interne ne seront pas évoqués dans la politique documentaire. En effet, cette dernière offre un cadre durable, indépendant de ces aspects qui sont modifiés périodiquement. Il faudra cependant prévoir une mise à jour de la politique documentaire tous les 3 à 5 ans.

Conclusion : Objectifs et entrée en vigueur de la politique documentaire

Une fois validée, la politique documentaire apportera la référence attendue par les collaborateurs de la BVB. Elle constituera également un outil qui permettra de mieux identifier les pratiques et l'évolution des collections. Complétée par les statistiques annuelles d'utilisation, elle permettra d'agir sur différents axes, par exemple : développer un nouveau fonds de documents, agrandir ou actualiser l'offre d'un fonds donné, revoir la présentation des collections (par exemple par centres d'intérêts). Pour chacune de ces mesures, la politique documentaire sera à la fois un catalyseur, en suscitant une réflexion, et un produit final, puisque de cette réflexion découlera une adaptation de la politique documentaire.

Vu l'avancement du projet et les étapes encore à réaliser, on peut estimer que la préparation de la politique documentaire pourrait être terminée dans les 6 mois à compter de l'acceptation du présent travail (1^{er} semestre 2006). Il faudra aussi compter avec la procédure de validation interne. La politique documentaire, une fois entrée en vigueur, sera publiée sur le site web de la bibliothèque et communiquée aux autres bibliothèques par le biais de listes de diffusion (p.ex. Swiss-lib) et de sites spécialisés (p.ex. Poldoc).

Pour conclure, je souhaite citer B. Calenge qui s'interroge comme suit : „*Peut-on [...] constituer une collection idéalement adaptée à la collectivité?*“⁶ Sa réponse est négative, en raison de plusieurs éléments : l'écart entre le savoir documenté et la réalité des individus composant le public de la bibliothèque, l'écart entre les bibliothécaires et leurs usagers, qui ne suivent pas la même approche, et enfin les contraintes économiques d'une bibliothèque qui n'a pas le budget propre à satisfaire tous les besoins. Cette question est également une douce utopie, car „*rêver d'une collection idéale reviendrait à rêver d'une société idéale et harmonieuse*“...

Remerciements

⁶ *ibid*, p. 375

Je tiens à remercier mes collègues pour leur participation à ce travail et M. Jacques Cordonier pour ses remarques pertinentes et constructives.

Fabian et Alice, merci de votre soutien, vous êtes formidables !

Bibliographie

Calenge, Bertrand (1999). Conduire une politique documentaire. Paris. Cercle de la librairie. Coll. Bibliothèques.

Calenge, Bertrand (1994). Les politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque. Paris. Cercle de la librairie. Coll. Bibliothèques.

Giappiconi, Thierry et Carbone, Pierre (1997). Management des bibliothèques : programmer, organiser et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public. Paris. Cercle de la librairie. Coll. Bibliothèques.

Travier, Valérie (2001). Une politique d'acquisition pour une bibliothèque d'étude et de recherche. Villeurbanne. Presses de l'ENSSIB.

Bulletin des Bibliothèques de France, t. 44, n° 2 (1999). Les politiques documentaires (dossier)

Plan de développement des collections de la Médiathèque Valais :
<http://www.mediathèque.ch/downloads/plandedeveloppement.pdf> (site visité le 27.09.2005)

Politique documentaire de la Bibliothèque Publique d'Information:
<http://www.bpi.fr/uploadfile/chartedocu2005.pdf> (site visité le 27.09.2005)

Charte des collections des bibliothèques municipales de Chambéry:
http://www.bm-chambery.fr/institution/organisation/charte_collections_10.pdf (site visité le 27.09.2005)

Consulter également le site Poldoc du *Groupe de recherche bibliothéconomique appliquée aux outils des politiques documentaires*, qui propose de nombreuses ressources en ligne sur le sujet:

<http://www.enssib.fr/autres-sites/poldoc/index.php> (site visité le 27.09.2005)

Table des matières

Résumé.....	2
Introduction.....	2
Objectifs du travail	2
Méthodologie	2
Contexte	2
Fonctionnement actuel	3
Première partie : Analyse des pratiques d'achat.....	3
Introduction.....	4
Résultats de l'enquête	4
Bilan de l'enquête.....	9
Deuxième partie : Analyse des pratiques d'emprunts selon les résultats de l'enquête de satisfaction.....	10
1. Publics.....	10
2. Emprunts.....	11
3. Pratiques	13
Bilan et remarques	14
Troisième partie : Analyse de trois politiques documentaires.....	17
1. Bibliothèque publique d'information (BPI), Paris	17
2. Médiathèque Valais (MV)	17
3. Bibliothèques municipales de Chambéry (BMC)	18
Projet pour la Bibliothèque de la Ville de Bienne	19
Conclusion : Objectifs et entrée en vigueur de la politique documentaire	21
Remerciements.....	21
Bibliographie.....	23
Table des matières	24



STADTBIBLIOTHEK
BIBLIOTHÈQUE DE LA VILLE
BIEL/BIENNE

POLITIQUE DOCUMENTAIRE DE LA BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE BIENNE

Version provisoire - Septembre 2005

Introduction

La politique documentaire de la Bibliothèque de la Ville de Bienne définit les principes, les critères, les responsabilités et les modalités du développement de ses collections.

Elle s'adresse au personnel et à la direction de la bibliothèque ainsi qu'aux autorités compétentes ; elle peut aussi servir d'outil de communication pour les autorités politiques, les partenaires et les usagers.

Ce document a été accepté par la direction et entre en vigueur dès le

1. Préambule

1.1. Présentation de la Bibliothèque de la Ville de Bienne

La Bibliothèque de la Ville de Bienne est une fondation soutenue par la Ville de Bienne, le canton de Berne, les communes de la Conférence culturelle régionale biennoise (CCRB) et la Société des Amis de la Bibliothèque. Nous sommes une bibliothèque d'étude et de culture générale, bibliothèque de lecture publique et bibliothèque régionale en même temps.

- Nous avons pour but de promouvoir la culture générale, la pratique de la lecture dans la population, ainsi que la formation et le perfectionnement tant scolaire que professionnel dans un contexte bilingue.
- Nous offrons à la population la possibilité d'accéder à des sources d'information importantes et de qualité.
- Nous proposons un choix de documents actuels, varié et étendu (livres, journaux, CD-ROM, CD, cassettes, vidéos VHS et DVD, Internet) dans les domaines professionnel, scolaire et d'études supérieures, pour la formation comme pour le perfectionnement, ainsi que pour le divertissement et les loisirs. Au total, le fonds de documents compte environ 220'000 unités.
- En tant que bibliothèque régionale, nous collectons tout support écrit ou audiovisuel du domaine culturel concernant Bienne ou la région proche.
- Nous nous considérons comme un tremplin dans la recherche d'informations et offrons un service de renseignements de qualité.

1.2. Missions de la bibliothèque

Dans notre charte « Vision et stratégie 2010 », nous définissons les missions des bibliothèques comme suit :

- Les bibliothèques sont par excellence des centres de diffusion de l'information et du savoir. Elles jouent un rôle de relais dans la diffusion de l'information. Elles jouissent d'une solide expérience dans la sélection et la préparation de l'information, ainsi que dans leur adéquation aux besoins des clients. Face à la (sur)abondance d'informations et d'offres informationnelles qui règne actuellement, ce savoir-faire constitue une qualification clé essentielle. La préparation et la diffusion de l'information par les bibliothèques touchent tous les supports d'information, des plus tangibles (livres, périodiques, cassettes audio, CD, vidéos, DVD) aux plus virtuels (médias électroniques et informations en ligne).
- Les bibliothèques sont des institutions de formation. Elles fournissent des outils et des espaces de formation et de perfectionnement et travaillent à encourager et développer les compétences en lecture et des médias.
- Les bibliothèques publiques sont des prestataires de divertissement et de détente. Elles disposent d'une offre qui favorise un aménagement judicieux des loisirs.
- Les bibliothèques jouent un rôle important dans la culture régionale. Elles sont les dépositaires du patrimoine culturel, participent à travers leurs propres manifestations à la vie culturelle et relaient les événements culturels de la région.

Plus particulièrement, voici les objectifs de la Bibliothèque de la Ville de Bienne pour les 5 prochaines années :

- Nous axons davantage notre offre et nos services sur certains segments de clientèle. Ces segments sont définis compte tenu aussi des offres proposées par les autres fournisseurs d'information, institutions de formation et institutions culturelles de la région. En plus de diffuser de l'information, nous répondons aux besoins de divertissement et de loisirs de la population. Nous privilégions une certaine durabilité en assurant une correspondance entre notre offre et notre mission éducative et culturelle. Les tendances à court terme ne sont pas prises en considération. Il va par ailleurs de soi que tous nos offres et nos services sont au moins bilingues.
- Nous nous considérons comme partie intégrante de la vie culturelle biennoise. Nous transmettons et – pour autant que cela soit utile – conservons le patrimoine culturel régional, participant par là au développement d'une identification locale. En organisant des manifestations choisies, nous contribuons à enrichir la vie culturelle biennoise.
- Nous nouons des alliances avec d'autres fournisseurs d'information locaux, régionaux et nationaux, ainsi qu'avec les institutions culturelles et les artistes biennois. Cette stratégie d'alliance a pour but de clarifier la répartition des tâches entre les différentes institutions et d'améliorer la mise en réseau des offres. Elle vise aussi à garantir aux usagers de la Bibliothèque de la Ville une palette de services et de documents bien définie, ainsi que l'accès à des sources tierces. La finalité de cette stratégie est double: faire en sorte que la population biennoise dispose d'un partenaire de référence en matière de recherche d'information et mieux coordonner l'offre des différents fournisseurs d'information.
- Nous profilons la bibliothèque en tant que lieu (d'études et de rencontre). Les gens qui la fréquentent ne doivent pas la percevoir seulement comme un lieu de prêt, de consultation et de travail, mais aussi comme un lieu de rencontre et d'échange qui transcende les barrières linguistiques, culturelles, sociales et générationnelles.
- Nous renforçons notre présence auprès du public de façon à mieux faire connaître et mieux exploiter notre offre et nos multiples services.
- Nous sommes un employeur attrayant et moderne. Nous attachons une importance particulière aux conditions de travail et à la formation continue. Ceci afin de répondre aux exigences accrues du métier de bibliothécaire et à l'évolution des conditions cadres des bibliothèques.
- Nous nous dotons d'instruments de mesure et de contrôle qui nous permettent d'apprécier les progrès accomplis et d'améliorer continuellement nos prestations.

1.3. Environnement de la bibliothèque

La Bibliothèque de la Ville de Bienne voit son offre complétée par celles de diverses bibliothèques et centres de documentations spécialisés, à Bienne et dans la région. Elle tient compte de ces partenaires pour la constitution de ses collections, par exemple en coordonnant les achats sur un thème donné, ainsi que pour le service aux usagers, par exemple en orientant ceux-ci vers l'offre la mieux adaptée à leurs besoins.

2. Collections

La Bibliothèque de la Ville de Bienne est une bibliothèque publique d'étude et de culture générale. A ce titre, elle fournit à ses usagers des collections de documents et un service de référence nécessaire à la formation, à l'exercice de la profession, à la culture générale et à l'aménagement des loisirs.

Les collections sont constituées de manière équilibrée ; elles sont représentatives des tendances, opinions, points de vue ; elles donnent une information à jour sur tous les domaines de la vie courante. Aucune contrainte politique, idéologique ou religieuse n'influence la constitution des collections.

2.1. Encyclopédisme

L'offre documentaire de la bibliothèque tend à traiter tous les domaines de l'information et du savoir. Dans chaque domaine, elle s'efforce de couvrir un maximum de sujets. Toutefois, les collections gardent un caractère généraliste, qui exclut la documentation très spécialisée.

L'exhaustivité est exclue : quel que soit le domaine retenu, une bibliothèque ne peut acheter tous les documents, dans toutes les langues et dans tous les supports.

2.2. Niveau des collections

Les collections comprennent les textes de base dans les toutes les disciplines. Elles doivent pouvoir satisfaire des demandes culturelles de bon niveau, mais sont exclues de toute logique universitaire. Elles peuvent par contre offrir des ouvrages spécialisés à des buts d'autoformation (informatique, vie pratique, vie professionnelle).

La dimension de loisirs n'est pas oubliée : un accent particulier est porté sur la mise à disposition de romans, films de fiction et musique de divertissement.

2.3. Langues des collections

La répartition linguistique des collections est représentative de la situation à Bienne : on trouve principalement des documents en allemand (50% env.), en français (40 %) et dans d'autres langues (anglais, italien, espagnol, pour un total de 10% environ).

2.4. Age des collections

La bibliothèque s'efforce d'offrir des collections actuelles, reflétant les changements de la société et du savoir. En principe, les documents achetés sont publiés durant l'année en cours, voire l'année précédente. Dans certaines exceptions, on peut envisager l'acquisition de titres plus anciens.

2.5. Types de documents

Les collections de la bibliothèque sont constituées d'imprimés : monographies et publications en série, et de documents audiovisuels : disques compacts, cassettes sonores, cassettes vidéo, DVD, CD-ROM. Les ressources électroniques, les partitions, affiches et diapositives ne font pas partie des collections.

3. Publics

La Bibliothèque de la Ville de Bienne est une bibliothèque de lecture publique ouverte à tous, y compris les jeunes et les enfants. Elle s'efforce de tenir compte des besoins de ses divers publics, aussi bien du public général que des publics spécifiques : étudiants, personnes âgées, population étrangère etc. En fonction des différentes missions de la bibliothèque, on peut dégager trois grands groupes de publics : personnes à la recherche de lectures ou de documents pour agrémenter leurs loisirs, personnes cherchant des informations dans un but de culture générale ou d'autoformation, personnes en formation recherchant des informations plus spécialisées, ainsi qu'un lieu de travail et la possibilité de se procurer des livres par prêt interbibliothèques. Un dernier groupe utilise la bibliothèque comme lieu de rencontre ou pour consulter Internet.

La bibliothèque identifie et analyse les besoins spécifiques aux différentes catégories d'utilisateurs, au moyen d'enquêtes par exemple.

4. Organisation du travail

La constitution du fonds et la gestion des collections font l'objet de procédures de travail clairement établies et validées pour la bibliothèque. Chacune de ces procédures est mentionnée dans les annexes au présent document (cf. le chemin du livre en **Annexe 1**).

4.1. Traitement des dons

La bibliothèque reçoit régulièrement des dons de documents de toute sorte. Ceux-ci font l'objet de directives très strictes et doivent répondre aux mêmes critères d'acquisition que les autres documents. Une attention particulière est portée sur l'âge et l'état physique du document, afin de maintenir l'attractivité des collections.

La procédure est détaillée dans le document « *Aide-mémoire sur les dons* » (cf. **Annexe 2**).

4.2. Traitement des propositions d'achat

Les usagers de la bibliothèque ont la possibilité de soumettre des propositions d'achat aux bibliothécaires. Ce service est encouragé et les bibliothécaires s'efforcent de traiter les suggestions

d'achat de manière prioritaire. Celles-ci ne sont toutefois acceptées que dans la mesure où elles suivent les lignes générales de la politique documentaire. On veillera notamment à l'âge du document ainsi qu'au public auquel il se destine. Des documents trop spécialisés ou d'accès difficile ne seront pas achetés. La solution d'un prêt entre bibliothèques est proposée, le cas échéant, aux usagers. Le suivi des propositions d'achat est aussi un moyen d'entretenir les relations entre la bibliothèque et ses usagers. Les propositions d'achat n'ont toutefois qu'une valeur de suggestion – elles peuvent donc toujours être refusées. On veillera toujours à maintenir la qualité globale des collections proposées. La procédure détaillée est expliquée dans le document « *Propositions d'achat – marche à suivre* » (**cf. Annexe 3**)

4.3. Désherbage

L'actualité des collections est un point sur lequel les bibliothécaires sont particulièrement attentifs. Outre le nombre de prêts totaux, la valeur informative du document est prise en compte, tout comme son intérêt relatif dans la collection (présence de plusieurs exemplaires). Un document dont la valeur informative est dépassée, pour lequel on peut trouver un substitut plus actuel dans le fonds ou sur le marché, ou dont la réparation occasionne plus de frais que le remplacement, sera éliminé des collections afin de maintenir l'attractivité de celles-ci ainsi que de limiter, dans une certaine mesure, leur trop grand accroissement.

Il est admis que les bibliothécaires doivent éliminer chaque année au moins autant de titres qu'ils n'en achètent. Des règles détaillées concernant la pratique du désherbage se trouvent dans le document « *Désherbage* » (**cf. Annexe 4**).

4.4. Archivage

Certains documents plus anciens, dont le nombre de prêts stagne mais dont le contenu est encore exploitable, tels que des ouvrages biographiques, livres d'art, œuvres classiques etc. peuvent être retirés du fonds en libre accès et placés dans les collections en magasin, si leur état le justifie. La procédure détaillée est expliquée dans le document « *Mise en magasin* » (**cf. Annexe 5**).

5. Grilles de sélection

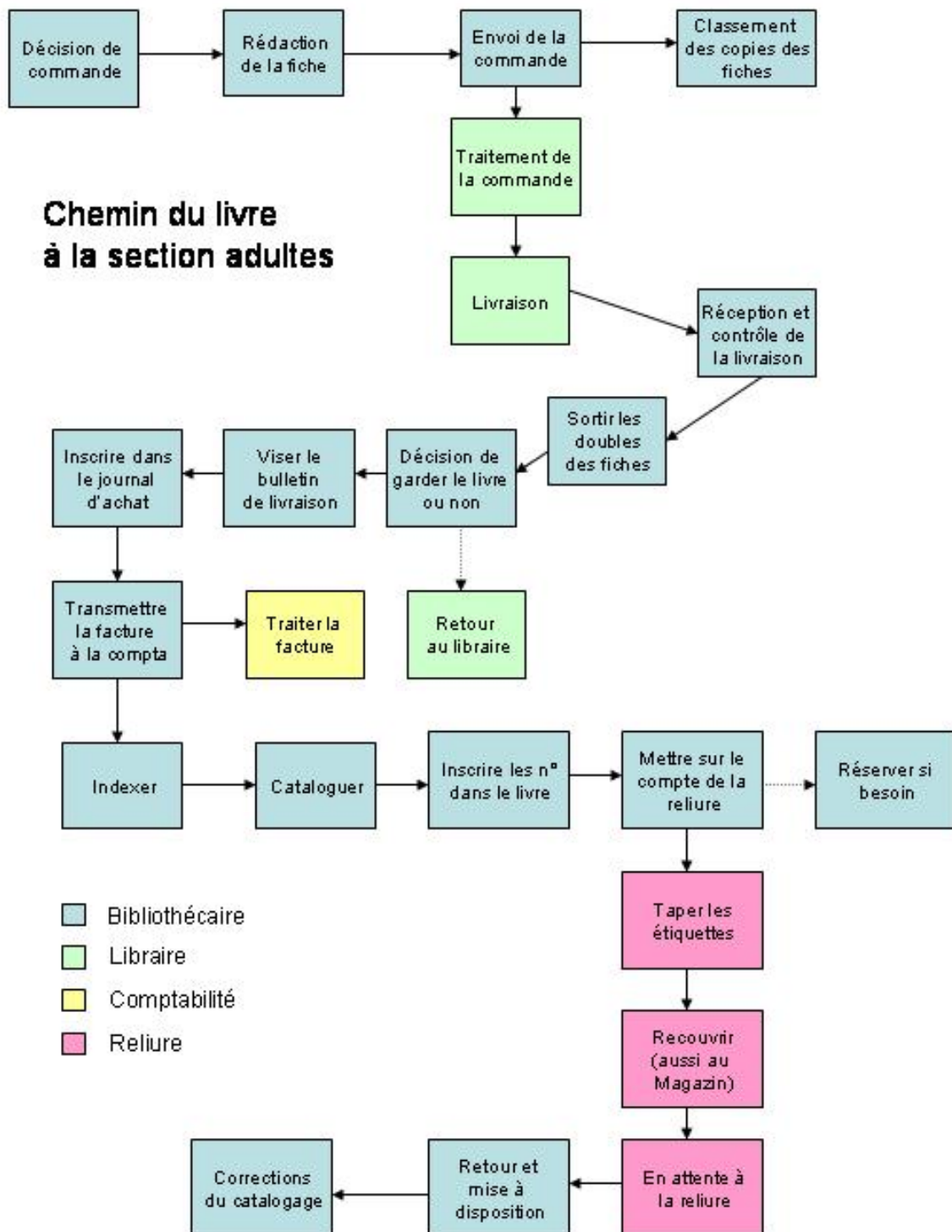
Afin de faciliter la sélection des nouveautés et la constitution des collections, chaque bibliothécaire peut s'appuyer sur des grilles de sélection thématiques. Chaque domaine d'achat fait l'objet d'une grille. Les différents supports des documents (imprimés, audiovisuels) et les différents fonds (fonds pour adultes, fonds pour enfants et jeunes, fonds spéciaux) sont pris en compte. Une grille présente de manière synthétique la description du fonds existant, le public cible, les usages observés. Les critères de sélection et d'exclusion sont aussi énumérés. Chaque bibliothécaire est chargé de réévaluer périodiquement (tous les 2 ans) les grilles de sélection des domaines dont il est responsable. Couplées aux statistiques d'emprunt par domaines, les grilles de sélection ont aussi pour rôle de dégager des axes de développement des collections : développer un thème, désherber un fonds trop ancien, revoir la présentation etc.

Un exemple de grille de sélection est proposé en **Annexe 6**.

6. Annexes

En plus des annexes déjà mentionnés, on trouvera une liste des fournisseurs, une liste des sites web à consulter ainsi qu'une liste de revues spécialisées.

Annexe 1 : Chemin du livre à la section des adultes



Aide-mémoire „Dons“

Critères

- D'une manière générale, la bibliothèque est très réservée en ce qui concerne les dons.
 - Les dons sont acceptés uniquement si aucune condition quant à leur usage futur n'est faite par le donateur. Nous décidons nous-mêmes ce que nous ferons de ces dons.
 - Les dons ne sont pas acceptés lorsque
 - ☞ le titre existe déjà dans notre collection (exceptions : lorsqu'un 2e exemplaire peut être utile, ouvrages sur l'horlogerie, ouvrages sur Robert Walser, exemplaire de remplacement),
 - ☞ le titre est vieux de plus de 3 ans (exceptions: oeuvres classiques, Biennensia, ouvrages sur l'horlogerie, ouvrages sur Robert Walser. Films et CD au cas par cas),
 - ☞ le thème n'est pas demandé ou trop spécialisé,
 - ☞ le(s) livre(s) est (sont) en mauvais état,
 - ☞ la jaquette ou les annexes manquent,
 - ☞ il s'agit d'éditions raccourcies (Reader's Digest) ou de publications de clubs.
- ⇒ Dans les autres cas, les critères généraux d'acquisition s'appliquent aux dons.

Procédure

- Demandes écrites ou par téléphone:
 - ☞ Transmettre la demande au bureau de l'information. Dans le cas de demandes écrites, transmettre directement à la collègue concernée.
 - ☞ La collègue de l'info décide pour son domaine et transmet les autres demandes à la collègue concernée. Si cette collègue n'est pas présente, la personne donatrice est priée de rédiger une liste des ouvrages qu'elle souhaite céder à la bibliothèque. La liste doit mentionner: titre, auteur, année de parution.
 - ☞ Après réception de la liste, la collègue concernée décide ou non d'accepter les dons.
 - ☞ Si les titres sont acceptés, la livraison doit être adressé à la collègue responsable.
 - ☞ Des dons conséquents ou de grande valeur peuvent, le cas échéant, être remerciés par écrit.
- Livraison directe de dons, sans annonce préalable:
 - ☞ Les personnes sont orientées vers les bureaux d'information concernés (Adultes, Mediathèque, Jubi), selon les cas.
 - ☞ Jusqu'à 10 titres, le/la collègue de l'info décide directement de la marche à suivre, resp. les transmet à la collègue concernée.
 - ☞ En cas de dons plus importants, prendre note des coordonnées de la personne. Lui indiquer aussi qu'il lui faudra revenir chercher ses documents s'il s'agit de titres "inutilisables". La collègue concernée par le domaine est informée qu'elle doit venir jeter un coup d'oeil aux dons.
- Les dons déposés sans être annoncés (sacs, cartons) sont traités par la/les collègue/s responsable/s selon les mêmes critères que ci-dessus.
- Les dons refusés qui ne sont pas intégrés à nos collections et ne sont pas repris par leur "donateur" sont déposés au magasin sur un rayonnage à part (à côté des AX).
 - ☞ Le personnel peut se servir sans autre
 - ☞ Dès qu'un rayonnage est plein, le concierge contacte le service d'enlèvement de l'Armée du Salut (tél. 0848 276 254) qui vient chercher les documents gratuitement.
 - ☞ En dernier recours, les livres peuvent aussi être éliminés au vieux papier par le concierge.

Annexe 3 : Traitement des propositions d'achat

Propositions d'achat – Concept

- Des formulaires jaunes sont disponibles aux bureaux d'information, vers les OPAC, au prêt. Dans des présentoirs en plexi transparent. Sur le présentoir, une brève explication du service.
- Une seule urne pour les retours, au bureau du prêt. Les formulaires remplis peuvent aussi être redonnés à la collègue de l'information.
- Chaque jour l'urne est vidée par la collègue de l'info adultes qui ouvre le service à 9h. Les bulletins sont distribués dans les casiers des sections concernées derrière le bureau de prêt. Les sections s'organisent elles-mêmes pour répartir les bulletins entre collègues.
- Les propositions d'achat sont à traiter **prioritairement** (commandes express, catalogage, reliure etc.).
- Un modèle de lettre est disponible en français et en allemand dans O – 99 Vorlagen - Modèles pour répondre au lecteur lorsque nous refusons sa proposition (on peut aussi recopier le texte de la lettre dans un e-mail). Le texte de la lettre est très court et bref, il y a bien sûr la possibilité d'expliquer la raison du refus, si le/la bibliothécaire le souhaite.
- Si le document est acheté, on le réserve pour le lecteur qui recevra un avis de disponibilité. Au cas par cas, on peut aussi contacter le lecteur et lui dire par exemple que nous n'avons pas trouvé de livre sur le thème qu'il propose ou que le livre est épuisé, par encore publié etc. Il est important de garder le contact avec l'utilisateur afin qu'il ne se sente pas "oublié". On ne laisse plus de note sur le compte de l'utilisateur dans Concerto, il est préférable de maintenir un contact personnalisé par courrier ou par e-mail.
- Ordre de grandeur de mise à disposition d'un document standard, disponible sur le marché : 15 jours. Il y a bien sûr beaucoup d'exceptions, à indiquer si besoin à l'utilisateur.
- Chaque section conserve ses bulletins de propositions d'achat durant 1 an, afin d'en tenir une statistique à la fin de l'année.

Les documents relatifs aux propositions d'achat sont archivés sous O : 3. Bibliotheksbetrieb 3.1 Allgemein - Kaufvorschläge

16.08.2005 / jg

Annexe 4 : Procédure de désherbage

→ *document provisoire, à revoir!*

Désherbage à la section documentaire 17.7.04/ct

Lignes directrices

Pour l'instant nous ne nous préoccupons que du libre-accès

Il s'agit de considérer 3 types de critères :

1. date d'édition
2. nombre de prêt
3. état physique du livre

1. Date d'édition

Regarder avec méfiance tout ce qui est antérieur au changement informatique (avant 1991 donc !). Ces livres se repèrent par une étiquette blanche au dos ou une étiquette oblongue verte ou bleue. Attention ce critère ne s'applique que partiellement (on mettra plutôt ces livres en magasin) pour les domaines suivants :

- Biographies (920, 75(092),etc.)
- Art
- Littérature
- Histoire
- Bienne et région

Au contraire les domaines suivants doivent être le plus « à jour » possible (à savoir 5 ans ou au maximum 10 ans) :

- Guides de voyage
- Informatique

Et dans une moindre mesure :

- CDU 6
- politique (320)
- techniques film/photo

2. Liste zéro prêt

Comme critère nous prendrons la dernière date de retour au 31.12.1999

3. Etat physique du livre

Si possible éliminer tout ce qui est moche, sale, détérioré, jauni,... ou si ce n'est pas possible de chercher à trouver une nouvelle édition.

Annexe 5 : Procédure de mise en magasin

→ ces lignes directrices sont encore à élaborer.

Annexe 6 : Exemple de grille de sélection

Bibliothèque de la Ville - Bienne
Fiche d'acquisition

Section	Adultes
Collection	Documentaires classe 1, français et allemand
Description du fonds	
Philosophie, psychologie, éthique. Œuvres essentielles, aspects généraux et historiques, textes des auteurs principaux. Représentation équilibrée des écoles, tendances et courants de pensée. Ouvrages de développement personnel (famille, couple, relations de groupe).	
Public concerné	
Tout public, aussi bien pour un niveau de culture générale que pour l'étude.	
Usages observés	
La psychologie a beaucoup plus de succès que la philosophie. Le développement personnel est une tendance forte. L'occultisme et l'astrologie sont toujours très demandés.	
Critères de sélection	
Thème actuel, best-seller, proposition d'achat. Renommée de l'auteur, valeur scientifique du contenu. Qualité des collections déjà existantes.	
Exclusions	
Contenus exclus: méthodes de suicide, magie noire, pornographie, racisme, images de torture etc. Limité: effets de mode, tendances à court terme. Recettes simplificatrices. Ouvrages peu sérieux sur les sciences occultes. Pas de titres trop spécialisés ou d'accès difficile.	
Outils de sélection	
Bibliographies courantes : Livres Hebdo, Livre suisse. Electre. Newsletter (Vigilibris). Catalogues d'éditeurs (Mondo). Salon du livre. Visites en librairie. Choix des libraires. Librairies en ligne (Fnac, Alapage)	
Fournisseurs	
Libraires	
Remarques	
Eventuellement, revoir la présentation au rayon (certaines localisations à subdiviser). Les livres sur les drogues sont souvent volés.	

Annexe 7 : Liste de libraires

Etat au 08.09.2005

Buchhandlungen / Librairies

Stand 08.02.2005 / sf, jg

<p>Brunnen Bibel Panorama BBP Waffengasse 20 2502 Biel</p> <p>Tel 032 322 39 38 Fax 032 323 93 63 e-mail biel@bibelpanorama.ch web www.bibelpanorama.ch</p>	<p>Chinderbuechlade CHI <i>Gerechtigkeitsgasse 26</i> <i>3011 Bern</i></p> <p>Tel 031 311 15 89 Fax 031 312 26 11 e-mail info@chinderbuechlade.ch web www.chinderbuechlade.ch</p>
<p>Libraire Dépraz DEP Pierre Pertuis 15 2710 Tavannes</p> <p>Tel 032 481 51 40 Fax 032 481 43 80 e-mail librairiedepraz.tavannes@freesurf.ch</p>	<p>Librairie Espace Noir EN Rue Francillon 29 2610 St. Imier</p> <p>Tel 032 941 35 35 Fax 032 941 35 36</p>
<p>Librairie Impressions IMP Rue Neuve 28 2502 Bienne</p> <p>Tel 032 323 33 55 Fax 032 323 33 63 e-mail info@impressions.ch web www.impressions.ch</p>	<p>Buchhandlung Lüthy LUE Dufourstrasse 17 2502 Biel</p> <p>Tel 032 322 01 14 Fax 032 328 02 00</p>
<p><i>Bestellungen, Rechnungswesen, Nachfragen:</i> Lüthy Buchhandlung AG Frau Morel Gurzelngrasse 13-17 4502 Solothurn</p> <p>Tel 032 625 33 33 Fax 032 625 33 00 e-mail biel@buchhaus.ch web www.buchhaus.ch express: r.morel@buchhaus.ch</p>	<p>Repères et Merveilles RM Librairie jeunesse Ruelle de l'Hôtel-de-Ville 1 2502 Bienne</p> <p>Tel 032 322 11 14 e-mail reperesmerveilles@yahoo.fr</p>
<p>Buchhandlung Stauffacher STA Neuengasse 25-37 3001 Bern</p> <p>Tel 0844 88 00 40 Fax 031 313 63 39 e-mail info@stauffacher.ch web www.stauffacher.ch</p>	<p>Technischer Fachbuchvertrieb TFV Postfach 119 (Spitalstrasse 12) 2501 Biel</p> <p>Tel 032 322 61 41 Fax 032 322 61 30 e-mail info@tfv.ch web www.tfv.ch</p>
<p>Biblioteca Erklärung von Bern Huber & Lang Mondo Orell Füssli Payot SBD</p> <p>BIB EVB HUB MON OF PAY SBD</p>	

Annexe 8 : Listes de liens Internet

Librairies, catalogues en ligne - Liens Internet à consulter

Section adultes

Amazon	www.amazon.com
Fnac	www.fnac.com
Decitre	www.decitre.fr
Alapage	www.alapage.com
Stauffacher	www.stauffacher.ch
VLB	www.vlb.de
Evène	www.evene.fr
SBD	www.sbd.ch
France Loisirs	www.franceloisirs.ch
Mondo	www.mondo.ch
ZazieWeb	www.zazieWeb.fr
BiblioOnline	www.biblionline.com
BDParadisio	www.bdparadisio.com

→ Consulter également les sites des maisons d'édition

Section jeunesse

Ricochet	www.ricochet.org
----------	--

Médiathèque

CeDe	www.cede.ch
Directmedia	www.directmedia.ch
Amazon	www.amazon.com
Fnac	www.fnac.com
Disques Office	www.disquesoffice.ch
Dinifan	www.dinifan.com
BH Soundmedia	www.bhsoundmedia.ch
Solexine	http://dvdfr.solexine.fr

Annexe 9 : Listes de revues spécialisées à consulter

→ Liste à établir d'entente avec la responsable de la salle des périodiques.

Table des matières

1. PREAMBULE	2
1.2. MISSIONS DE LA BIBLIOTHEQUE	2
1.3. ENVIRONNEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE	3
2. COLLECTIONS	3
2.1. ENCYCLOPEDISME	3
2.2. NIVEAU DES COLLECTIONS	4
2.3. LANGUES DES COLLECTIONS	4
2.4. AGE DES COLLECTIONS	4
2.5. TYPES DE DOCUMENTS	4
3. PUBLICS	4
4. ORGANISATION DU TRAVAIL	4
4.1. TRAITEMENT DES DONS	4
4.2. TRAITEMENT DES PROPOSITIONS D'ACHAT	4
4.3. DESHERBAGE	5
4.4. ARCHIVAGE	5
5. GRILLES DE SELECTION.....	5
6. ANNEXES.....	5
ANNEXE 1 : CHEMIN DU LIVRE A LA SECTION DES ADULTES	6
ANNEXE 2 : PROCEDURE DE TRAITEMENT DES DONS	7
ANNEXE 3 : TRAITEMENT DES PROPOSITIONS D'ACHAT	8
ANNEXE 4 : PROCEDURE DE DESHERBAGE.....	9
ANNEXE 5 : PROCEDURE DE MISE EN MAGASIN	10
ANNEXE 6 : EXEMPLE DE GRILLE DE SELECTION	11
ANNEXE 7 : LISTE DE LIBRAIRES.....	12
ANNEXE 8 : LISTES DE LIENS INTERNET	13
ANNEXE 9 : LISTES DE REVUES SPECIALISEES A CONSULTER	14
TABLE DES MATIERES.....	15