

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION
ET DE BIBLIOTHÈQUE**

2008 – 2009

**« Notre ennemi, le client ? » : la mise en place d'une
démarche qualité à la Bibliothèque communale de Nyon**

Marie-Claude Troehler

Perroy

Septembre 2009

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

M. Marc Thiébaud, conseiller en relations humaines, Colombier, et responsable du module « Gestion
du changement et de la qualité

Résumé

La Bibliothèque communale de Nyon est une institution de lecture publique qui dessert non seulement une ville de 17'000 habitants, mais aussi tout un bassin de population, y compris la France voisine. Son fonds se compose de 50'000 documents, répartis en 2 sections, situés dans des bâtiments distincts. La section adultes, dont il est question dans ce travail, occupe la Maison Richard, monument historique datant du 17^{ème} siècle, au centre de la cité.

Ce travail aborde principalement la problématique de l'accueil, la relation entre bibliothécaire et usager. Il décrit les étapes à mettre en route pour la réalisation d'une démarche qualité, notamment l'établissement d'une charte d'accueil et d'une charte de collaboration.

Remerciements

Mme Marie-Aude Python, adjointe scientifique, Section « Etude et gestion des publics » Bibliothèques et discothèques municipales de la Ville de Genève, dont les conseils pertinents, le professionnalisme et la disponibilité m'ont beaucoup aidée dans ma démarche.

Toute l'équipe de la bibliothèque de Nyon, section adultes, qui par leur soutien, leur participation aussi active que critique m'ont permis de mener le travail final à terme, ainsi que leur intention de poursuivre la mise en place d'une démarche qualité, ceci malgré le manque de moyens.

La Ville de Nyon, plus particulièrement Mme Monique Voélin, Cheffe du service de la culture et M. Claude-Alain Burki, Chef du Service des RRH, pour leur soutien et leur intérêt. Ma gratitude va aussi à la Municipalité de Nyon, qui encourage la formation continue et le développement personnel pour ses employés.

Enfin, je dédie ce travail à ma famille, à ma maman qui est décédée pendant ma formation, et tout particulièrement à ma sœur, dont le soutien, la présence et l'amitié furent comme des jalons lumineux sur mon chemin.

Table des matières

Résumé	p. 2
Remerciements	p. 2
Tables de matières	p. 3
Les droits imprescriptibles du lecteur	p. 4
1. Introduction	p. 5
1.1. Nos missions	p. 5-6
1.2. Une charte d'accueil, c'est quoi ?	p. 6-7
1.3. Une charte d'accueil à la Bibliothèque communale : une mode, un alibi ?	p. 7
1.4. Accueillir, une action banale ?	p. 7-8
1.5. Un public...des publics	p. 9
1.6. Brève description de la Bibliothèque communale de Nyon	p. 10
1.7. La bibliothèque en quelques chiffres :	p. 10-11
2. Questionnaire	p. 12
2.1. Synthèse et commentaires des réponses	p. 12-22
2.2. Conclusion.....	p. 23
Une charte d'accueil pour la Bibliothèque communale de Nyon.....	p. 24
3. La charte de collaboration, c'est quoi ?	p. 25-26
3.1. Une charte de collaboration à la Bibliothèque communale de Nyon : une mode, un alibi ?	p. 26-27
3.2. Le questionnaire	p. 27-29
4. La démarche qualité continue	p. 30-31
5. Sources bibliographiques	p. 32
5.1. Textes fondateurs	p. 32
5.2. Articles	p. 32-33
5.3. Monographies	p. 33

« Les droits imprescriptibles du lecteur » selon Daniel Pennac

1. *Le droit de ne pas lire.*
2. *Le droit de sauter des pages.*
3. *Le droit de ne pas finir un livre.*
4. *Le droit de relire.*
5. *Le droit de lire n'importe quoi.*
6. *Le droit au bovarysme (maladie textuellement transmissible).*
7. *Le droit de lire n'importe où.*
8. *Le droit de grappiller.*
9. *Le droit de lire à haute voix.*
10. *le droit de nous taire.*

1. Introduction

Mettre en place une démarche qualité dans une institution revient à s'interroger sur le contenu de nos missions, de nos compétences et l'image que nous donnons de nous-mêmes à nos utilisateurs.

1.1. Nos missions

Pour cerner les objectifs de nos bibliothèques, il est très utile de relire le Manifeste de l'UNESCO, toujours d'actualité :

« La bibliothèque publique, porte locale d'accès à la connaissance, remplit les conditions fondamentales nécessaires à l'apprentissage à tous les âges de la vie, à la prise de décision en toute indépendance et au développement culturel des individus et des groupes sociaux ».

Ce Manifeste décrit la bibliothèque publique « en tant que force vive au service de l'éducation, de la culture et de l'information » et encourage les autorités locales et nationales à s'engager activement à développer des bibliothèques publiques et à leur apporter le soutien nécessaire ». Ces missions sont les suivantes :

- créer et renforcer l'habitude de lire chez les enfants dès le plus jeune âge ;
- soutenir à la fois l'auto-formation ainsi que l'enseignement conventionnel à tous les niveaux ;
- fournir à chaque personne les moyens d'évoluer de manière créatrice ;
- stimuler l'imagination et la créativité des enfants et des jeunes ;
- développer le sens du patrimoine culturel, le goût des arts, des réalisations et des innovations scientifiques ;
- assurer l'accès aux différentes formes d'expression culturelle et des arts du spectacle ;
- développer le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle ;
- soutenir la tradition orale ;
- assurer l'accès des citoyens aux informations de toutes catégories issues des collectivités locales ;
- fournir aux entreprises locales, aux associations et aux groupes d'intérêt les services d'informations adéquats ;
- faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique ;
- soutenir les activités et les programmes d'alphabétisation en faveur de toutes les classes d'âge, y participer, et mettre en œuvre de telles activités, si nécessaire ».

Dans une société où le « consumérisme » a remplacé le butinage, la pression sur les collections se fait par l'affluence des publics. Chez les professionnels, deux sentiments dominant par rapport à ce flux constant de lecteurs : la fierté de l'intérêt ainsi suscité, mais aussi la fatigue, la lassitude.

Cette pression s'exprime également dans les entorses au règlement, par des comportements jugés inappropriés et incivils. Pressions encore sur les achats par des demandes incessantes de nouveautés, par l'appropriation de l'attention des bibliothécaires à des fins personnelles.

Il existe donc une contradiction patente entre deux missions fondamentales : un service qui se veut ouvert à tous, et l'exigence de respecter des règles de comportement, d'usage.

La bibliothèque étant un service public non marchand, doit-elle échapper aux logiques et aux comportements de consommation ? Nous professionnels, nous répugnons à employer le mot de « client », trop associé à un échange de services payants. Nous parlons donc plus facilement de lecteurs, d'usagers ou, au singulier, de public.

Enfin, la disparition de la dimension « sacrée » des bibliothèques et la difficulté d'appréhender les besoins des clients, nous conduisent à reformuler nos missions ainsi que nos compétences.

La première démarche est donc l'établissement d'une charte d'accueil

1.2. Une charte d'accueil, c'est quoi ?

Il s'agit d'un document, issu d'une réflexion d'équipe, qui permet d'améliorer et d'harmoniser les pratiques liées à l'accueil du public. Outil de gestion des conflits, elle permet d'identifier les différends entre personnel et clients. Mais, pour faire face et gérer les situations difficiles, nous avons besoin d'avoir des références en commun.

Une charte énonce les valeurs auxquelles notre institution entend se référer pour remplir sa mission. Il est donc impératif de travailler sur les éléments « non-variables », les fondamentaux de notre quotidien.

Pour être efficace, la charte doit posséder les caractéristiques suivantes :

- être générale
- être intemporelle
- s'adresser directement au public
- être concise et facile à mémoriser
- refléter notre efficacité
- véhiculer un message fort qui donne la priorité à la satisfaction du public

La charte d'accueil reflète à la fois la mission et la vision collective de l'institution.

Dans les termes « Nous nous engageons à... » sont fixés les standards que les clients sont en droit d'attendre de tout service public.

Enfin, une charte est un élément directement visible de la politique qualité de la bibliothèque.

1. 3. Une charte d'accueil à la Bibliothèque communale : une mode, un alibi ?

Chaque jour, nous avons en face de nous des utilisateurs qui viennent avec des questions, des attentes, qu'il faut décoder, retraduire dans un langage clair et compréhensible.

Qu'est-ce qui se passe au niveau relationnel entre un utilisateur et nous ? Est-ce véritablement un « acte gratuit » qui ne sous-entendrait pas un quelconque pouvoir entre celui qui demande et celui qui sait ? Le bibliothécaire détient-il toujours le monopole du savoir ? Est-il conscient que sa réponse va peut-être véhiculer un à-priori négatif ? Sommes-nous véritablement neutres par rapport aux demandes de nos clients ?

Autant d'interrogations qui nous ont poussées, à la bibliothèque de Nyon, à réfléchir à nos pratiques quotidiennes, dans cette action unique d'accueillir le lecteur.

1.4. Accueillir, une action banale ?

Dans le terme « Accueillir », il y a « cueillir », capter un désir. Chacun réagit avec sa propre sensibilité : si la personne évoque un souvenir, un concept commun, l'étincelle jaillit et une certaine complicité s'installe. A la question « Avez-vous des documents qui parle des cépages valaisans », si elle s'adresse à un bibliothécaire qui vient de découvrir ces derniers, un échange sympathique va se créer.

Si la demande porte sur un sujet plus austère, comme la « vie monastique au temps de la chartreuse d'Oujon », l'échange sera différent. Dans ce cas, on orientera le client vers une structure plus scientifique, on accompagnera le lecteur dans sa recherche.

Mais que vient chercher une personne qui pousse la porte d'une institution comme la nôtre ? Des livres uniquement ? Non. L'un désire se perfectionner dans son domaine préféré, la calligraphie, l'autre recherche l'évasion dans une BD... Le suivant demandera s'il est possible de surfer sur Internet et d'imprimer des

documents, le dernier vient consulter les offres d'emplois et passer un moment au chaud pendant une tempête hivernale...Le professionnel a en face de lui tant d'attentes, que parfois il se sent dans l'impossibilité d'y satisfaire. Et c'est cette contradiction qui est passionnante : rendre service tout en restant à sa place. Nous ne sommes ni des spécialistes, ni des assistants sociaux, ni des êtres impartiaux et neutres. Tout en ayant le sentiment d'accomplir au mieux son travail, les professionnels que nous sommes rencontrent en face d'eux toujours plus d'exigences : les conflits se durcissent, les incivilités augmentent. En cause surtout, le monde de l'information qui nous entoure, qui permet de savoir dans la minute ce qui se passe aux confins de l'univers.

Dans cet échange, le point crucial est d'offrir une réponse personnalisée, appropriée à la personne qui est en face de soi. Faciliter les démarches à l'accès aux documents est un de nos rôles primordiaux. Et ceci passe par l'accueil : rien n'est plus important que ce premier contact entre le client et nous. Comme l'affirmait l'humoriste Sim, « Il vaut mieux être accueilli par quelqu'un à bras ouverts que par personne à Brazzaville » !

1.5. Un public...des publics



La Maison Richard, siège de la Bibliothèque communale de Nyon

« La bibliothèque est un immense réservoir d'opportunités » (Borges)

1.6. Brève description de la Bibliothèque communale de Nyon

Comme son nom l'indique, la bibliothèque est placée sous la responsabilité juridique de la Ville de Nyon. Elle dépend de son service de la culture, au même titre que les musées. Son autorité suprême en est la municipalité (organe exécutif), par l'intermédiaire de sa cheffe de service.

Créée en 1972, par une diplômante de l'École de bibliothécaires de Genève, elle se situe dans une maison de maître du 17^{ème} siècle, la maison Richard, en plein centre-ville.

Les 2 sections de la bibliothèque sont séparées géographiquement, les adultes occupant la maison Richard, les jeunes un espace nouvellement réaménagé et rénové, à 200m de là, près du centre commercial.

La section jeunesse a une nouvelle mission dès janvier 2009, celle d'être une bibliothèque mixte, à la fois scolaire et communale.

L'organisation actuelle comprend 2 responsables pour chacune des sections, mais avec un seul budget de fonctionnement, ce qui implique une bonne collaboration et une excellente communication entre les deux entités.

1.7. La bibliothèque en quelques chiffres :

Un fonds de 50'000 documents, 30'000 pour les adultes, 20'000 chez les jeunes, dont 28'000 sont des livres et des revues et 2'000 environ des CD musique.

Nombre de lecteurs inscrits : 1500 dans chaque section, chez les adultes, 650 habitants Nyon et 850 des communes environnantes et l'inverse à la section jeunesse (900 habitant Nyon et 600 hors de la ville).

Prêts annuels : 120'000, dont 52'000 à la BA, 68'000 à la BJ (chiffres de 2008)

Le personnel : à la section jeunesse : 3 bibliothécaires diplômés se répartissant 2 pleins temps et demi, 1 aide-bibliothécaire à 20 %.

À la section adultes : 3 bibliothécaires diplômées se partageant 2 plein temps et 2 aide-bibliothécaires à 30%.

Comme dans de nombreuses bibliothèques du type « encyclopédiques », les publics sont difficilement identifiables, puisqu'ils couvrent des tranches d'âge, des origines socioculturelles multiples. Nyon se situant à proximité de Genève, dans une région où la population a beaucoup changé ces 10 dernières années, et sans grande concurrence (seule institution de cette importance entre Lausanne et Genève, à part Morges), l'offre en documents doit tenir compte de ces données. De plus, notre public est souvent anglophone (proximité d'entreprises multinationales sur la Côte lémanique) et notre formule d'adhésion inclut une convention avec les bibliothèques de la Ville de Genève. Ainsi, nos publics comprennent aussi bien des travailleurs de la terre, que des banquiers privés ou des femmes de ménage asiatiques au service de fonctionnaires internationaux ! Peu pratiquée il y a 15 ans, la langue anglaise est devenue une condition obligatoire à l'embauche de nouveaux collaborateurs.

Avec l'introduction en 2004, d'un nouveau support, le CD, un autre public s'est approprié ce fonds, qui ne passe pas directement par la case « lecture ». A autre public, autres exigences, notamment dans l'achat régulier de nouveautés, la rotation plus rapide du prêt, la diversité des genres de musique.

Aussi la prise de conscience de notre rôle parmi tous ces publics potentiels est une clarification de nos compétences et passe par la rédaction de documents fondamentaux comme une **charte d'accueil** et une **charte de collaboration**.

Pour donner un sens à toutes les réflexions de l'équipe sur les différentes modalités d'accueil, il a fallût mettre en place des outils qui permettent une attitude plus professionnelle en face de nos utilisateurs.

Mais pour qu'une démarche de ce type réussisse, il est nécessaire d'avoir l'adhésion de toute l'équipe et de l'impliquer dans tout le processus. Pour des raisons pratiques (manque de temps, période estivale très éclatée), la démarche de ce travail s'est limitée à la section adultes.

Sur le modèle des bibliothèques municipales genevoises, un questionnaire a été rédigé et distribué aux cinq collaboratrices (trois diplômées et deux aide-bibliothécaires), qui comprend 12 questions sur les valeurs et les missions de notre métier, à la Bibliothèque communale de Nyon.

2. Questionnaire

- I. Quelles sont, pour vous, les valeurs fondamentales de notre métier ?
- II. Quelle est votre mission principale en tant que bibliothécaire ou aide-bibliothécaire à la Bibliothèque communale ?
- III. Quelle satisfaction majeure vous procure votre métier de bibliothécaire ?
- IV. Quels sont les moments les plus gratifiants, dans votre travail de tous les jours ?
- V. A quel moment vous sentez-vous en pleine réussite par rapport à votre travail d'accueil des usagers ?
- VI. Quelles compétences mobilisez-vous pour accomplir un travail d'accueil de qualité ?
- VII. A) Rencontrez-vous des difficultés particulières dans votre travail d'accueil ?
B) Comment pourrait-on remédier à ces difficultés ?
- VIII. Si la bibliothèque dans laquelle vous travaillez disparaissait, quelles en seraient les conséquences majeures ?
- IX. Pensez-vous qu'une bibliothèque comme celle de Nyon est indispensable ?
- X. Quelle est la spécificité d'une bibliothèque de lecture publique par rapport aux autres institutions culturelles ?
- XI. Pouvez-vous décrire en quelques mots ce qui vous attache à la bibliothèque où vous travaillez ?
- XII. Pensez-vous être une médiatrice culturelle ?

2.1. Synthèse et commentaires des réponses

Remarque préliminaire

Le questionnaire a été rédigé fin juin sur le modèle des BM genevoises et distribué aux cinq membres de l'équipe. Chacune a eu loisir de le remplir chez soi, les heures passées à cette tâche étant comptées comme heures de travail. La démarche a été très bien comprise par l'ensemble des collaboratrices et soutenue par la hiérarchie.

Les données n'ont pas été traitées anonymement, l'ambiance au sein de l'équipe étant très positive. Des entretiens personnalisés ont lieu avec chacune lors de la reddition des questionnaires.

Les réponses n'ont pas été hiérarchisées. Elles sont données à la suite des unes aux autres, comme décrites par les collaboratrices.

I. Quelles sont, pour vous, les valeurs fondamentales de notre métier ?

Les réponses

- la transmission d'un savoir universel
- la curiosité et l'ouverture sur une société qui évolue
- la mise à disposition de documents diversifiés pour tous
- la neutralité de jugement de valeur par rapport au choix de documents
- la rigueur dans les tâches bibliothéconomiques
- l'établissement d'une politique des collections en fonction des besoins des utilisateurs et non en fonction de ses propres intérêts
- aimer les livres et le faire partager au public

Commentaires

La valeur principale retenue est la transmission d'un savoir, sous la forme de documents, à tout public, sans distinction et sans jugement.

Elle s'accompagne d'un souci de mise à disposition de documents actuels et de qualité, dans une politique des collections bien gérée et rigoureuse.

La place du lecteur, qui est centrale, est à relever : on pense d'abord à lui, dans son intérêt, et non à servir ses propres intérêts.

II. Quelle est votre mission principale en tant que bibliothécaire ou aide-bibliothécaire à la Bibliothèque communale ?

Les réponses

- prêter des documents, aider le public, répondre à ses demandes
- gérer la collection, la mettre en ordre selon une classification décimale ou alphabétique, réparer et équiper les documents la mettre à jour
- acquérir les nouveautés et désherber les livres vétustes et obsolètes, respecter les critères et le budget d'acquisition selon la politique de collection mise en place par l'équipe
- cataloguer et indexer les documents
- gérer le site Internet et tout l'aspect « communication » de la bibliothèque (affiches, visuel, guides, etc.)
- pour la responsable, gérer l'aspect administratif, le budget, les locaux et les relations avec la hiérarchie ainsi qu'avec le milieu professionnel

Commentaires

La gestion de la collection et son accès sont les principales missions retenues par les collaboratrices. Ranger, réparer et équiper, acquérir, cataloguer, indexer sont également des tâches qui font partie d'une mission de communication à nos utilisateurs. Il est à noter l'importance accrue accordée à la visibilité de la bibliothèque sur Internet. Cela fait partie de nos prestations d'accueil, au même titre que les locaux, le bureau de prêt ou le sourire des bibliothécaires.

III. Quelle satisfaction majeure vous procure votre métier de bibliothécaire ?

Les réponses

- Lier ses goûts personnels avec son activité quotidienne
- Echanger et communiquer avec un public curieux et exigeant, multiculturel et trans-générationnel
- Travailler dans une équipe qui fonctionne bien
- Avoir un contact direct avec les livres, les toucher, les ouvrir et les prendre avec soi
- Se savoir intégrer dans la vie quotidienne des usagers, qui viennent à la bibliothèque pour leurs loisirs

Commentaires

La plus grande satisfaction réside dans cet échange avec le public. Le fait de travailler dans une équipe qui fonctionne bien est également mis en avant par toutes. Enfin, se savoir intégré dans le quotidien de nos utilisateurs, être utile sont aussi très valorisants pour notre fonction.

IV. Quels sont les moments les plus gratifiants, dans votre travail de tous les jours ?

Les réponses

- Lorsque la bibliothèque est en ordre, que les documents abîmés sont réparés et qu'on peut les remettre en circulation ou en racheter des neufs (réponses des aide-bibliothécaires)
- Lorsque les lecteurs sont satisfaits soit de notre choix, soit parce que leur demande a été satisfaite et qu'ils le manifestent par des remarques positives
- Lorsque les utilisateurs partagent avec la bibliothécaire leurs impressions par rapport à un livre ou un CD
- Lorsqu'on a la possibilité de découvrir de nouveaux auteurs, de nouveaux textes qui enrichissent notre culture personnelle

Commentaires

Les marques de reconnaissance de notre travail, soit directement à l'accueil ou d'une façon plus indirecte, sont des actes essentiels de notre quotidien. Ils sont très valorisants pour le personnel. Ce partage autour du livre est également très enrichissant.

Toutes ont souligné l'importance d'une bonne gestion de la collection, d'un désherbage bien ciblé et d'une actualisation régulière des fonds.

V. *A quel moment vous sentez-vous en pleine réussite par rapport à votre travail d'accueil des usagers ?*

Les réponses

- Lorsqu'on a réussi à décoder et à reformuler la demande du lecteur et qu'elle correspond au but recherché !
- Lorsqu'autour d'un livre ou d'un auteur, il y a échange avec le public
- Lorsque le lecteur repart satisfait avec le livre ou avec le renseignement demandé
- Quand, à l'inscription, l'utilisateur apprécie qu'on lui fasse visiter le bâtiment, qu'on lui explique le fonctionnement de la bibliothèque et qu'on lui remette le guide du lecteur
- Lorsque chaque ouvrage est bien rangé et aligné, selon une certaine harmonie (chromatique, par séries, en laissant de la place pour faciliter la recherche, etc.)
- Lorsque le public devient un habitué, manifestant ainsi sa satisfaction et son envie d'emprunter d'autres documents
- Quand une animation rencontre un certain succès, que la publicité a été bien ciblée, relayée par les médias et qu'elle a atteint d'autres publics

Commentaires

Le moment le plus gratifiant est sans nul doute celui où l'échange est total : la bibliothécaire a pu décoder, reformuler une demande et satisfaire ainsi l'utilisateur. Ce sentiment est accentué par les commentaires élogieux, les marques de reconnaissance d'un public conquis...et qui revient régulièrement !

Le succès des animations est également un facteur de satisfaction, car elles démontrent qu'une bibliothèque n'est pas seulement un lieu où l'on fait que prêter des documents.

VI. *Quelles compétences mobilisez-vous pour accomplir un travail d'accueil de qualité ?*

Les réponses

- Bonne connaissance de l'institution et du fonds
- Savoir-faire et habileté manuelle (pour la personne qui équipe et répare les documents)
- Qualité d'écoute, d'empathie, de patience
- Savoir reformuler une demande, la traduire et la décoder
- Posséder une excellente culture générale
- Savoir gérer des situations de stress et d'agressivité

Commentaires

Outre un savoir-faire et des compétences techniques, sont cités : des qualités d'écoute et de dialogue, la patience et la faculté à décoder et à reformuler des demandes. Il est important de savoir gérer des situations de stress, de conflit. Enfin, posséder une bonne culture générale et se montrer curieux sont cités à plusieurs reprises.

VII. A) Rencontrez vous des difficultés particulières dans votre travail d'accueil ?

Les réponses

- A) La principale difficulté provient non du public, assez respectueux et patient à quelques exceptions près, mais du lieu où est située la bibliothèque (monument historique, pas d'ascenseur, pièces non conçues pour y abriter une collection de livres, planchers non sécurisés)
- Le manque de place est un facteur aggravant, qui empêche le public d'avoir accès à toute la collection (une partie se situe dans la réserve)
- Dans le travail d'accueil, il existe un manque de cohérence dans les informations fournies par le personnel et un manque de cohésion interne dans les procédures d'accueil
- Relations parfois difficiles entre lecteurs exigeants ou désagréables et le personnel, question des distances, de « neutralité » dans les rapports humains
- Manque de préparation et de formation à la recherche documentaire dans l'accès au catalogue ; pas de cours de formation des usagers

B) Comment pourrait-on remédier à ces difficultés ?

- B) Etablissement de procédures écrites dans les opérations suivantes :
- Inscription des nouveaux lecteurs : comment accueillir une personne qui vient pour la première fois, comment lui présenter la bibliothèque en quelques mots, quels documents lui remettre, etc. ?
- Organiser des visites guidées de la bibliothèque, ainsi qu'une formation à la recherche documentaire
- Privilégier l'accueil des lecteurs plutôt que le téléphone (déviation des appels pendant le prêt, par exemple)
- Repenser complètement l'accueil et la circulation des lecteurs !
- Déménager dans des locaux plus fonctionnels et adaptés à une institution du 21^{ème} siècle !

Commentaires

a) Les conflits ou les incivilités des utilisateurs étant relativement peu fréquents (l'avantage d'avoir un public fidèle, dont on connaît parfois tous les membres de la famille), les difficultés sont très liées à l'environnement du bâtiment. Le manque de place et le fait d'être séparé « physiquement » de la section jeunesse sont des facteurs pénalisants. Outre cet aspect lié à l'architecture de la bibliothèque, le manque de cohérence dans les procédures, notamment dans l'accueil des nouveaux lecteurs, est cité dans toutes les réponses.

b) Toute l'équipe plaide pour une mise en place rapide de procédures claires et précises, de directives concernant l'accueil. Le document résultant de cette réflexion devrait se présenter sous la forme de fiches, de descriptifs, ainsi que d'une **charte de collaboration**. Ces documents seront d'une grande aide pour toutes, ainsi que pour les apprentis et les nouveaux collaborateurs.

VIII. Si la bibliothèque dans laquelle vous travaillez disparaissait, quelles en seraient les conséquences majeures ?

Les réponses

- Impossible de se passer d'une institution comme la bibliothèque à Nyon, importance de l'écrit par rapport au monde virtuel qui nous entoure
- Perte importante dans le paysage culturel pour toute une population, de 2 à 99 ans, y compris pour des non-lecteurs
- Manque à gagner, perte d'emplois, perte de contacts sociaux pour le personnel
- Perte d'un centre culturel et social, synonyme d'échanges et de communication
- Perte pour un public non francophone de livres en langue étrangère
- Plus d'animations (rencontres littéraires, contes, expositions) gratuites plusieurs fois par année

Commentaires

Il existe une très forte identification du personnel par rapport à l'institution : si la bibliothèque disparaissait, ce serait une perte inestimable pour Nyon et sa région. Un aspect évoqué est la perte d'emploi et de salaire !

IX. Pensez-vous qu'une bibliothèque comme celle de Nyon est indispensable ?

Les réponses

- Oui, mais elle mérite d'autres moyens en personnel et en locaux, insuffisants pour une population de 30'000 personnes et dans un environnement multimédia
- Oui, et il serait tout aussi indispensable qu'elle soit située dans le même bâtiment que la section jeunesse
- Oui, elle est la seule de cette importance sur la Côte, entre Lausanne et Genève
- Oui, mais devrait être gratuite, pour permettre un véritable accès à la culture et une intégration totale à tous les habitants de Nyon et environs

Commentaires

Les réponses complètent celles de la question précédente. La bibliothèque de Nyon est indispensable, car elle est presque l'unique offre entre Lausanne et Genève. Même si le fait qu'elle soit inaccessible à des personnes à mobilité réduite et séparée de la section jeunesse, elle reste incontournable dans sa collection multiculturelle, pour les francophones et les étrangers, pour toutes les catégories d'âge de la population. Il est intéressant de constater une certaine frustration par rapport aux potentialités de la bibliothèque !

X. Quelle est la spécificité d'une bibliothèque de lecture publique par rapport aux autres institutions culturelles ?

Les réponses

- Un accès à la lecture, à des documents très diversifiés, pour tous les niveaux de connaissance, en français et en langue étrangère, sur des supports différents (revues, CD, CD-ROM)
- Lieu plus accessible qu'un musée, qu'une salle de concert
- Accueil très personnalisé, grande écoute des suggestions des lecteurs, proximité du personnel et bonne intégration au sein de la vie locale

Commentaires

Ses points forts sont : un accès très large et avec de nombreux documents diversifiés pour tout lecteur, d'âge et de niveau culturel différents, des conseils personnalisés, un suivi des demandes des usagers et un accueil agréable. La gestion très simple de notre système informatique, la convivialité des échanges sont également des points positifs.

XI. Pouvez-vous décrire en quelques mots ce qui vous attache à la bibliothèque où vous travaillez ?

Les réponses

- Satisfaction de travailler dans une institution culturelle, qui fait partie intégrante de la vie locale, située dans l'un des plus beaux bâtiments du centre historique
- Fonds très riche, intéressant, indépendance dans le choix des acquisitions
- Bon équilibre entre bibliothèque de village ou de quartier, avec des contacts réguliers avec les lecteurs, en même temps d'être connecté au monde (site Internet, prêt interbibliothèques)
- L'équipe, petite mais très soudée, qui fonctionne bien. Excellente ambiance de travail
- Public très diversifié, qui vient avec des demandes très différentes, attiré par notre fonds riche et actuel

Commentaires

L'attachement au lieu de travail est partagé entre celui de la maison ancienne, peu fonctionnel mais au charme indéniable, de la collection, qui est riche et variée et l'équipe, petite mais très soudée et dynamique ! Il existe une identification très forte entre lieu de travail et motivation du personnel.

XII. Pensez-vous être une médiatrice culturelle ?

Les réponses

- Oui, car beaucoup d'utilisateurs cherchent autre chose à la bibliothèque que d'emprunter un livre : un échange, un conseil de lecture, une information liée à l'actualité, à la vie locale, etc.
- Oui, grâce à notre site Internet, nos sélections de nouveautés, nos coups de cœur sont diffusés très largement, et ainsi nous partageons notre travail avec un large public
- Oui, car nous organisons régulièrement des animations, qui participent à la médiation culturelle

Commentaires

Indéniablement, toutes ressentent cette fonction de médiatrices, d'être des « passeuses » d'informations. Le public qui fréquente la bibliothèque n'a pas seulement des attentes documentaires. Il veut un conseil, un soutien, un avis, mais également rencontrer d'autres lecteurs, consulter les offres d'emplois, bénéficier des places de travail, etc.

La dimension des animations ajoute encore à cette médiation : grâce à une soirée littéraire ou thématique, le public découvre un sujet, un auteur.

Enfin, avec l'introduction de nouvelles technologies, principalement grâce à Internet, la bibliothèque rayonne et diffuse ses informations, son catalogue à un public élargi et universel. Ce dernier ne se limite plus seulement aux gens qui viennent régulièrement, mais un autre public, beaucoup plus exigeant, nous interpelle : celui qui consulte notre site. En effet, il nous faut être encore davantage performantes, suivre de plus près le chemin du livre, puisque l'information sur le Net a ceci d'unique : son immédiateté. Impossible de bredouiller en guise d'excuse que telle nouveauté est encore quelque part entre le catalogue et l'équipement, car le lecteur l'a repéré dans la rubrique des nouveautés !

Cette exigence de faire mieux qu'Internet présuppose la mise en place de procédures plus rigoureuses et des attitudes vis-à-vis de nos utilisateurs qui ne sont plus comparables avec le métier d'antan.

2.2. Conclusion

Tout le processus qui a mené à la rédaction de la charte d'accueil a montré des dysfonctionnements et des incohérences au sein de l'équipe, non pas tant au niveau des missions et des cahiers des charges, mais bien davantage dans la dispersion des informations, le manque de rigueur dans les réponses apportées à nos publics. Par exemple, il est impératif de se poser la question sur les mesures à adopter si on se veut pluriculturel : achats de documents en langues étrangères, contacts avec cercles d'immigrés. Le but d'un tel document est de ne plus agir « au cas par cas », mais d'avoir une démarche proactive et d'anticiper les situations complexes.

Issu des réponses classées par ordre d'importance et par priorités, un texte fédérateur a été rédigé et proposé à l'ensemble des collaboratrices.

Volontairement, nous avons opté pour une charte d'accueil « positive » qui énonce des engagements de notre part. Contrairement à d'autres chartes (charte Marianne et Ville de Brest), les droits et les usages de la bibliothèque sont énumérés dans un document séparé. Voici le projet de charte adopté par l'équipe, résultat de la consultation sur les valeurs.

Une charte d'accueil pour la Bibliothèque communale de Nyon

« Des professionnels compétents à votre service »

Nous nous engageons à :

- Vous faciliter l'accès à nos collections, sur place et à distance
- Vous présenter un choix varié et diversifié de documents
- Mettre à votre disposition des outils de recherche adaptés à vos besoins
- Vous faire bénéficier des conseils d'un personnel qualifié et disponible
- Vous apporter une aide personnalisée dans vos démarches en vous formant à nos systèmes de classement et de recherche
- Vous offrir un lieu d'échanges, de rencontre et d'animations

Cette charte, qui reflète l'adhésion de toutes les collaboratrices, sera soumise pour validation à la hiérarchie : successivement à la responsable administrative, la cheffe du Service de la culture de la Ville de Nyon, puis auprès de l'instance politique, la Municipalité, qui la validera.

Parallèlement à la charte d'accueil, nous avons débuté la mise en place d'une **charte de collaboration**. A nouveau, les bibliothèques genevoises ont été pionnières dans ce processus et nous ont montré la pertinence d'une telle démarche.

3. La charte de collaboration, c'est quoi ?

Les objectifs principaux d'une charte de collaboration sont la mise en valeur de nos activités et de nos compétences professionnelles, dans un esprit de soutien et de communication collectifs.

Si l'on se réfère à des textes fondateurs, comme le « Code de déontologie de l'AGBD », il est nécessaire d'en extraire les articles consacrés à nos compétences professionnelles :

« Le métier de bibliothécaire est fondé sur un ensemble de compétences techniques et un projet culturel.

Le bibliothécaire appartient à un corps professionnel dont l'utilité sociale est reconnue. Sa mission est d'être au service et à l'écoute des besoins des usagers de sa bibliothèque. Il gère de l'information documentaire et lui confère une valeur ajoutée, quel que soit l'organisme où se déploie son activité.

Le bibliothécaire engage sa responsabilité personnelle à l'égard de tous les usagers en faisant preuve d'efficacité, de disponibilité et de diligence.

Il garantit la confidentialité des informations qu'il possède concernant les usagers et la nature de leurs demandes.

Il s'interdit de déformer l'information fournie selon ses préférences ou ses préjugés personnels.

Il sélectionne les sources utilisées pour collecter l'information demandée et dirige ses usagers vers d'autres spécialistes ou institutions lorsque ses compétences ou les ressources à sa disposition ne répondent pas efficacement à la demande-

Dans tous les cas, il se doit d'agir avec discernement. »

Une charte de collaboration permet d'apporter un soutien aux actions de toute l'équipe. Avec l'établissement de la charte d'accueil, les bibliothécaires affirment leurs engagements ; avec la charte de collaboration, sont détaillées nos actions, nos aptitudes. Ces deux documents sont indissociables.

L'exercice le plus difficile est de distinguer nos compétences de nos aptitudes : aimer lire constitue-t-elle une action suffisante pour dynamiser nos structures d'accueil ? S'agit-il d'une compétence ou d'une aptitude ? Ai-je la capacité de former mes utilisateurs à la recherche documentaire ?

« Des points de repère sont indispensables pour créer un sentiment d'appartenance, une cohésion dans l'action, une appropriation personnelle des objectifs et de l'esprit

dans lequel on veut les atteindre- En un mot, donner du sens à ce que l'on entreprend. Ces balises sont autant d'ancrages pour rendre l'action performante, pérenne, efficace, utile, et nous donner un profond sentiment de satisfaction personnelle. » affirme P. Moorkens. Et c'est ce difficile exercice entre aptitudes et compétences qui va constituer le contenu principal de la charte de collaboration.

Enfin, les chartes d'accueil et de collaboration constituent des moyens de présenter nos actions aux politiques.

L'adoption et la publication de ces documents permettent au personnel de la bibliothèque d'établir des stratégies de communication, d'entrer en contact avec des médias et de délivrer un message clair et précis à nos autorités.

3.1 Une charte de collaboration à la Bibliothèque communale de Nyon : une mode, un alibi ?

Démarrer une démarche qualité dans une institution n'est pas sans danger pour l'équipe en place. Et examiner avec attention et bienveillance les remarques des bibliothécaires ne suffit pas. Je rappellerai dans ce contexte les « 10 recettes pour rater le changement », de Viviane Amar et Hervé Sérieyx, qui citent avec humour les dérives à éviter :

- lancer un changement sans connaître les attentes du personnel
- ne faire qu'une étude superficielle des motivations de l'équipe
- ne pas mettre d'indicateurs de progrès
- ne pas tenir compte de sa hiérarchie pour la validation du changement
- être pressé
- n'écouter que son intuition
- « dire c'est faire » et ne s'en tenir qu'à une annonce superficielle
- accumuler sans cesse de nouvelles actions
- s'approprier les actions de toute une équipe
- médiatiser à l'extérieur de l'institution les résultats obtenus

En tant que manager du changement, le travail en équipe et la communication du projet étape après étape est essentielle.

C'est donc en se basant sur les réponses au questionnaire de l'accueil qu'il faut interroger le personnel la nature des actions mises en mouvement pour assurer les valeurs comme l'accessibilité, la neutralité, la convivialité.

3.2. Le questionnaire

Quelles sont les actions que vous mettez en avant pour **faciliter un accès facile et convivial à tous** à la bibliothèque ?

Par quels moyens mettez-vous à disposition du public une **collection de documents de qualité, actualisée et diversifiée** ?

Quels outils employez-vous pour **satisfaire les demandes des usagers** ?

A quelles valeurs font appel votre **disponibilité et votre qualité d'écoute** lors des échanges avec les utilisateurs ?

De quelle manière assurez-vous le **rôle socio-culturel** de la bibliothèque ?

Quelles actions menez-vous pour garantir le principe de la bibliothèque comme **lieu d'échanges et de rencontre** ?

Il s'agit là d'une réflexion d'équipe, à entreprendre en profondeur, pendant un laps de temps relativement long. La charte d'accueil ne déploiera toute sa valeur qu'à la condition que toute l'équipe adhère à ses valeurs et que celles-ci soient mises en pratique. Sans cette adhésion et cet investissement, la charte d'accueil restera un beau document affiché sur les murs de l'institution.

Sans vouloir préjuger de son contenu, la charte de collaboration devrait au final contenir un catalogue de prestations telles que :

- Le respect de son public passe d'abord par un respect mutuel entre collègues (par exemple en tolérant les convictions personnelles de chacun, en respectant les horaires de travail, dans les usages des places de travail etc.)
- Le respect du public suppose également une disponibilité de tout instant, une connaissance du fonds et de son actualité, une ouverture sur la diversité du monde
- Le respect du public passe aussi par la faculté de se tenir au courant des animations culturelles de la bibliothèque, du service de la culture et d'une façon générale de toute la région
- Accueillir un client impose également une connaissance de moyens facilitant l'échange et la communication, basés sur une compréhension mutuelle entre demandeur et prestataire de services
- Accueillir une population doit être synonyme de sécurité et de bien-être des usagers, avec des moyens adaptés à tous (rampes d'accès pour personnes à mobilité réduite, barrières dans les endroits dangereux, etc.)

Outre cet énoncé des actions, la charte de collaboration comportera une liste d'attitudes et de comportements liés à nos activités dans la zone d'accueil :

- Savoir gérer l'affluence au guichet de prêt, donner la priorité aux contacts directs au détriment des appels téléphoniques
- Inciter le public à utiliser les facilités du site Internet pour les opérations courantes (réservations, consultation de son compte personnel, prolongation par courrier électronique)
- Aller à la rencontre du client en manifestant une présence discrète dans le libre-accès
- Ne jamais laisser repartir le client sans une réponse cohérente et appropriée (lui proposer un prêt inter-bibliothèques par exemple)
- Posséder quelques notions d'une langue étrangère (à Nyon, l'anglais) pour faciliter l'accès aux personnes non-francophones

Il est essentiel que la charte de collaboration soit validée par la hiérarchie. A Nyon, elle sera soumise à la cheffe du Service de la culture et affichée ainsi dans les bureaux. Contrairement à la charte d'accueil, elle n'est pas destinée au public.

Ce document sera aussi signé par chaque collaboratrice, y compris par les apprentis. Lors de l'engagement de nouveaux collaborateurs, la charte leur sera soumise.

Sorte de colonne vertébrale de notre travail quotidien, elle sera accompagnée d'une refonte complète du règlement. Ce dernier est actuellement contenu dans le « Guide du lecteur », document créé en 2008 et distribué aux nouveaux inscrits. Il est téléchargeable sur le site de la bibliothèque.

En parallèle, et selon la volonté des collaboratrices exprimée dans le point 7b du questionnaire « Accueil », des procédures écrites seront mises à disposition de l'équipe. Par exemple, un document intitulé « Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur les modalités de prêt...sans oser le demander » listera les questions basiques de la vie courante... Une fiche descriptive sera consacrée à l'accueil des nouveaux lecteurs, etc.

Quant à la charte de collaboration, actuellement encore en discussion au sein de l'équipe, elle marque une étape importante dans la vie de notre institution. Il y aura un avant et un après, une prise de conscience qui va bien au-delà de nos cahiers des charges respectifs.

4. La démarche qualité continue...

En établissant des documents fédérateurs comme les chartes d'accueil et de collaboration, nous donnons un sens à ce que nous entreprenons. Ces « balises », rappelons-le, « sont autant d'ancrages pour rendre notre travail performant et efficace. Et le but ultime est d'éprouver un sentiment de satisfaction personnelle. On rappellera aussi la définition d'une démarche qualité : « c'est une démarche de progrès. On peut toujours faire mieux dans les services rendus, dans l'accueil, dans les délais de mise à disposition des ouvrages, dans la diversité des ressources offertes, dans la maîtrise des coûts. » (Sutter)

Même si à la base de la démarche, il y a l'utilisateur, ce dernier n'a pas encore été totalement intégré. Pour cela, il faudra lui donner la parole.

C'est pour cette raison qu'une suite sera donnée au présent mémoire en déposant auprès de la HEG, une proposition de travail de Bachelor pour 2010, la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès de nos publics.

Une enquête qui devra concerner nos utilisateurs réguliers, le public qu'on appelle « séjournneur » (celui qui n'emprunte pas de documents, mais vient à la bibliothèque pour y séjourner...), le public qui ne fréquente pas nos locaux. En outre, une partie du travail concernera la section jeunesse, avec qui nous partageons un même budget et un même système informatique, à défaut de locaux communs !

Ainsi, la démarche qualité, initiée par une réflexion interne et participative, trouvera tout son sens en débouchant sur une consultation publique.

Nous ne doutons pas de la satisfaction de nos usagers : ils nous la prouvent dans leurs gestes quotidiens, leurs remerciements, en participant régulièrement à nos animations.

Ce qui fait défaut, c'est le manque de soutien des autorités politiques, qui ne voient pas que le catalogue des prestations d'une institution comme la nôtre, ne peut plus seulement se limiter à acheter et à prêter des documents. A l'heure d'Internet et des réseaux, la région de Nyon doit se doter d'outils modernes et fonctionnels.

Une démarche qualité nous permettra aussi de nous valoriser au sein du service de la culture, d'acquérir un statut semblable à celui des 3 musées. Actuellement, les deux sections sont un peu à l'écart.

Enfin, une telle démarche va permettre à toute l'équipe d'acquérir auprès des pouvoirs politiques une meilleure image, une reconnaissance et des appuis auprès des différentes institutions (Association des musées de Nyon, Conseil régional)

Ce sera aussi un instrument très utile dans toute la campagne de lobbying que nous comptons développer auprès de la population nyonnaise.

En effet, au lieu de déplorer le manque de personnel, la réduction des moyens financiers, nous pourrions nous référer à des données concrètes et mesurables et poser les questions suivantes :

- Est-il raisonnable, au 21^{ème} siècle, d'avoir encore une bibliothèque située dans un bâtiment du 17^{ème} siècle ?
- Est-ce que nous sommes en mesure de proposer toutes les prestations de notre charte d'accueil ?
- Comment fidéliser d'autres publics et quels moyens la Ville de Nyon entend-elle mettre pour la pérennité de sa bibliothèque ?

Le lobbying, qui est un des buts à atteindre par l'initiation d'une démarche qualité, « consiste à provoquer la convergence entre nos intérêts et ceux qui ont à intervenir dans une décision nous concernant » affirme C. Jarry.

Faire acte de lobbying, c'est délivrer un message de la manière la plus appropriée à l'intention des pouvoirs publics. Et si ce message peut s'appuyer sur des faits, sur des chiffres, le bénéfice sera d'autant plus grand.

En anticipant et en répondant aux « dangers » qui peuvent nous guetter, comme la baisse de fréquentation ou les coupes budgétaires, nous gagnons en crédibilité, nous devenons proactifs.

Avec une démarche qualité, nous aurons valorisé le savoir-faire propre à notre profession. Nous voulons offrir une image de compétences à notre clientèle, en même temps qu'à nos responsables politiques.

L'objectif final est de montrer que grâce à notre existence, l'accès libre à une information de qualité et à un savoir universel sont garantis, de même que la formation continue et permanente, l'intégration sociale et la protection d'un patrimoine culturel.

« Les seuls changements que l'on accepte sont ceux que l'on décide ».

O. Devillard

5. Sources bibliographiques

5.1. Textes fondateurs

- Code de déontologie des bibliothécaires genevois (1998)
Disponible à l'adresse : <http://www.agbd.bbs.ch/code>
- Code de déontologie des bibliothécaires suisses (1998)
Disponible à l'adresse : <http://www.bbs.ch/documents/deontologie.pdf>
- Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique (1994)
Disponible à l'adresse :
<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.fr>

5.2. Articles

Arot, Dominique. Les valeurs professionnelles du bibliothécaire. BBF, t. 45, no 1, 2000. p.33-41

Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr>

Baune, Isabelle, Perriault, Jacques. Bibliothèques de lecture publique : pour une nouvelle visibilité. BBF, t. 50, no. 1, 2005. p. 13-16

Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr>

Bazin, Patrick. – Bibliothèque publique et savoir partagé. – BBF, t. 45, no 5, 2000, p. 48-52 Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr>

Benrubi, David-Jonathan, « Enquête sur les consommations culturelles des bibliothécaires : », BBF, 2009, n° 4, p. 6-16

Hecquard, Françoise, Kotsou, Ilios, « Formation à l'accueil et développement de l'intelligence émotionnelle », BBF, 2009, n° 4, p. 73-80

Lahary, Dominique. Bibliothèque et concurrence : par quel(s) bout(s) prendre la question ? In : [Site personnel de Dominique Lahary], 2004

Disponible à l'adresse : <http://lahary.wordpress.com/2007/08/23/bibliotheque-etconconcurrence-par-quels-bouts-prendre-la-question>

Miribel, Marielle de. Les rites d'inscription du lecteur. In : BBF, t. 45, no 4, 2000. p. 18-26

Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr>

Peignet, Dominique. La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? BBF, t. 50, no 1, 2005, p. 38-45

Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr>

Seibel, Bernadette. – Pratiques culturelles des bibliothécaires, in « Les pratiques culturelles... », Valence : Agence de coopération pour la documentation, 1990.

Stevens, Keith R., « Les bibliothèques ne sont pas uniquement des lieux de lecture », BBF, 2000, n° 5, p. 53-61

Utard, Jean-Claude. – Entre clichés anciens et représentations réalistes : quelques images récentes de bibliothécaires. In BBF, 2005, t. 50, no 1, p. 31-36

5.3. Monographies

Bibliothécaire, quel métier ? / sous la dir. de Bertrand Calenge. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2004 (Bibliothèques)

Calenge, Bertrand. – Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. – Paris : Cercle de la librairie, 1996

Collins, James C. – Bâties pour durer : les entreprises visionnaires ont-elles un secret ? – Paris : First, 1996.

Faure, Jean-Philippe. – L'empathie, le pouvoir de l'accueil : au cœur de la communication non violente. – Grand-Lancy : Jouvence, 2003

Le métier de bibliothécaire / sous la dir. de Raphaële Mouren et Dominique Peignet. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2003 (Le métier de...)

Manuel pour un lobby des bibliothèques suisses. – Berne : BBS, 2000

Muet, Florence, Salaün, Jean-Michel. Stratégie marketing des services d'information, bibliothèques et centres de documentation. Paris : Cercle de la Librairie, 2001

Organiser l'accueil en bibliothèque / sous la dir. de Nic Diament. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1997 (La boîte à outils ; 6)

Pennac, Daniel. – Comme un roman. – Paris : Gallimard, 1992