



IFLA
2005
OSLO

World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council

"Libraries - A voyage of discovery"

August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway

Conference Programme:

<http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>

juillet 1, 2005

Code Number: 102-F
Meeting: 112 Mobile Libraries

Un service de longue date: le bibliobus de la province de León (Espagne)

Lourdes Santos de Paz
Universidad de León
León (España)

*Traduction¹ de Robert Bilodeau, Service des bibliothèques,
Université du Québec à Montréal, Canada*

Résumé

Le bibliobus doit être perçu comme un élément fondamental du système des bibliothèques publiques. Sa mobilité, son accessibilité et sa proximité face à l'utilisateur rendent possible la livraison de l'information aux citoyens demeurant dans des noyaux ruraux dispersés et lointains. En facilitant l'accès à l'information pour tous les citoyens, on réalise ainsi les prémisses de l'égalité de l'accès à la culture, préconisées par les pays démocratiques,.

À plusieurs occasions, le service de bibliobus a été remis en question et a souffert d'infortunes qui l'ont transformé en un service précaire. Peut-

¹ NOTE DU TRADUCTEUR: Le texte original comprend des photographies, des graphiques et une bibliographie qui ne figurent pas dans cette traduction. Pour les consulter, le lecteur devra se référer au texte original.

être est-ce justement ce caractère nomade qui lui a conféré la caractéristique d'être instable.

Soixante-sept véhicules sont en fonction sur le territoire espagnol. Nous nous bornerons dans ce texte à ne traiter que du service de bibliobus dans la province de León (Espagne) en tant que service consolidé.

La province de León est l'une des plus vastes de la péninsule ibérique, composée de nombreux noyaux habités largement dispersés. La consolidation et l'ancienneté du service de bibliobus lui ont procuré trente années de fonctionnement ininterrompu. Nous allons exposer quelques faiblesses, compensées par des forces, qui ont rendu viable cette consolidation.

Je désire remercier la IFLA pour l'opportunité qu'elle m'accorde de traiter de ce sujet ici même aujourd'hui.

Le thème de la conférence cette année est *Un voyage de découverte - bibliothèques en mouvement*. À l'intérieur de ce trajet imaginaire, nous nous proposons de montrer la réalité d'un service de bibliobus qui est en fonction depuis trente ans dans une province espagnole, avec un niveau de succès très positif.

Faciliter l'accès à la culture et à la connaissance pour tous les citoyens est un principe indispensable et de base qui régit la mission de la bibliothèque publique. Ce même principe soutient également l'implantation d'un service de bibliobus pour un territoire. La garantie de l'accès pour tous à l'information est associée directement avec l'arrivée d'un bibliobus dans un lieu isolé. Tel quel, le service de bibliobus est un paradigme de la bibliothèque utilisé par les autorités pour s'occuper des besoins informationnels des citoyens vivant dans des zones rurales éloignées d'une bibliothèque.

Nous partons de la conviction que le bibliobus doit être perçu comme un élément fondamental du système des bibliothèques publiques et s'y intégrant de plein droit. Quelquefois, le service de bibliobus est inclus à l'intérieur des activités de la bibliothèque. Nous sommes en désaccord avec cette position. Nous croyons qu'une bibliothèque mobile accomplit totalement et de la même manière les fonctions associées à une bibliothèque traditionnelle.

Le bibliobus possède une série de caractéristiques qui lui confèrent une accessibilité conviviale et une proximité favorisant naturellement son utilisation. Il se présente comme un service approprié pour répondre aux besoins informationnels, culturels et de divertissement des usagers provenant de petites localités. Il offre des services de bibliothèque aux citoyens demeurant dans des noyaux ruraux dispersés et éloignés. Face à ces conditions désavantageuses, il élimine les barrières par rapport aux citoyens. Dans certains cas, le bibliobus représente l'unique contact avec la culture pour ces habitants.

Nous allons maintenant parler des bibliobus de la province de León (Espagne), territoire situé au nord-ouest de la péninsule ibérique². Il s'agit de la plus vaste des neuf provinces qui forment la communauté autonome de Castille et de León.

Le bibliobus en Espagne

Mais avant, il nous faut parler brièvement de ce service en Espagne.

Le premier bibliobus en Espagne fut mis en service de façon circonstancielle en Catalogne durant la guerre civile (1936-1938). Le *Servei de Biblioteques del Front de la Generalitat de Catalunya* (Service des bibliothèques de la Généralité de Catalogne) disposa d'un camion pour apporter des livres afin de distraire les soldats républicains qui luttaient au front. Plus tard, en 1953, un véhicule commença à fonctionner sur une base régulière, parcourant les quartiers de Madrid. À l'échelle nationale, il y a lieu de mentionner que le service de bibliobus fut instable, connaissant un développement irrégulier, avec de bonnes et de mauvaises périodes, s'organisant et se démantelant avec une grande facilité dans quelques provinces espagnoles. Cette situation a été provoquée en partie à cause du déplacement de la clientèle produit par l'ouverture de bibliothèques traditionnelles ou bien parce que le service de bibliobus n'avait remporté qu'un succès limité.

Soixante-sept bibliobus sont actuellement en opération en Espagne, possédant des caractéristiques distinctes et oeuvrant dans des contextes différents. Une des principales différences demeure leur lien avec les entités administratives : un nombre important des bibliobus dépendent de leur communauté autonome, les autres des députations provinciales et, dans une moindre mesure, des municipalités. Notons qu'il existe également un type de dépendance mixte entre les diverses administrations. Par ailleurs, les clientèles desservies par les bibliobus se distinguent également les unes des autres. La plus grande partie des bibliobus s'occupent de la population rurale et des établissements scolaires ruraux. Dans une moindre mesure, ils parcourent les banlieues de villes telles Madrid, Albacete, Elche, Santa Cruz de Tenerife et Salamanca. Les véhicules se distinguent entre eux par leurs caractéristiques physiques. Quelques-uns sont littéralement des antiquités alors que d'autres, plus modernes, disposent des plus récentes nouveautés technologiques. Mais, peu importe leur profil, tous sont adaptés à leur itinéraire. La ressources humaines affectées aux bibliobus constituent une autre différence : il n'existe pas de normalisation et, dans certains cas, le personnel n'est pas considéré comme bibliothécaire.

Finalement, on observe quelques changements positifs relativement à l'intérêt démontré par les autorités envers le service de bibliobus. Par exemple, cet intérêt s'est matérialisé par la création du « Groupe de travail sur les bibliobus », créé en 1997, dans le cadre de la coopération sur les bibliothèques entre le Ministère de la Culture et les communautés autonomes, avec l'objectif d'analyser le service et de définir des rôles conjoints. Cette analyse a résulté en l'élaboration de « Règles de fonctionnement » qui servent de document de référence pour l'organisation de ce service en Espagne.

² NOTE DU TRADUCTEUR : Le territoire espagnol est composé de 17 régions, appelées communautés autonomes qui disposent chacune d'une certaine indépendance. Ces communautés, sorte d'état fédéré, sont composées à leur tour de une à neuf provinces. En terme de superficie, la communauté autonome de Castille et de León occupe 18,6% du territoire espagnol.

Le réseau des bibliobus dans la province de León

Cependant, le cas qui nous occupe s'avère distinct puisque la province de León compte sur un service de bibliobus de grande envergure et disposant d'une stabilité éprouvée. Son fonctionnement est demeuré ininterrompu depuis janvier 1974, lorsque le premier véhicule, envoyé par le Ministère de l'Éducation et de la Science, débuta son itinéraire, en remplacement des « valises itinérantes³ » qui offraient in service de prêt de livres dans quelques localités de la province. L'accueil fut spectaculaire, au-delà de toutes les prévisions. Ce service commença à desservir 120 localités, rejoignant ainsi une population de 96 208 âmes. Pendant la première année d'opération, il y eut 5 152 abonnés qui empruntèrent 60 959 livres.

Un début si positif, combiné au fait qu'un seul véhicule s'avérait insuffisant pour desservir plus de localités, incita les gestionnaires à développer ce service en y ajoutant un second véhicule en 1978. Ces deux véhicules fonctionnèrent jusqu'au moment où ils devinrent désuets, recevant peu à peu les réparations nécessaires. On ajouta quatre véhicules de plus en 1987, 1989, 1991 et 1993, de façon à compléter la flotte de six qui est actuellement en opération. Évidemment, les choses ont beaucoup changé : les conditions du service, les particularités des usagers. Cependant ces, trente années d'activité confirment l'existence d'un réseau d'un réseau de bibliobus parfaitement consolidé.

Le réseau de bibliobus de la province de León relève de deux entités administratives. La Députation Provinciale est responsable des ressources humaines. La communauté autonome de Castille et de León, à l'intérieur de laquelle le système de bibliothèques publiques est intégré grâce à une entente, s'occupe du maintien des véhicules et des collections. À l'échelle du territoire espagnol, la communauté autonome de Castille et de León est celle qui a le plus développé ce service, possédant la plus grande flotte, soit 30 véhicules.

La gestion technique du service s'effectue à partir du Centre Provincial de Coordination de la Députation Provinciale qui effectue de façon centralisée les travaux techniques pour obtenir une efficacité et une rentabilité dans le réseau. De plus, ce Centre héberge les collections nécessaires aux véhicules et effectue tout le travail administratif.

Organisation du service

En Espagne, les lois en vigueur dans chaque communauté autonome et la Loi du Régime Local (*Ley de Régimen Local*) établissent que la taille d'une population doit se situer entre 2 000 et 5 000 habitants pour qu'il y ait une bibliothèque.

À partir d'une population se chiffrant à 2 000 habitants, la Loi des Bibliothèques (*Ley de bibliotecas*) dans la communauté autonome de Castille et de León oblige les municipalités à implanter une bibliothèque.

³ NOTE DU TRADUCTEUR : traduction libre de « maletas viajeras ». Ces « valises itinérantes » sont des valises contenant des documents imprimés ou audiovisuels, à la fois pour les jeunes et les adultes, pouvant être prêtés. C'est un service de diffusion du livre à l'intention de régions ne possédant pas de bibliothèques.

Selon les données du recensement de 2001, la province de León comporte 1 376 municipalités ayant moins de 2 000 habitants, toutes susceptibles de bénéficier des services du bibliobus comme moyen approprié d'accès à l'information, la culture et les loisirs. Malgré ce grand nombre de localités dispersées, à peine le tiers d'entre elles reçoivent la visite des bibliobus. Les sept véhicules visitent 452 municipalités possédant une population inférieure à 2 000 habitants. Le territoire provincial est caractérisé par un relief montagneux et est formé de plateaux. Ces particularités impliquent quelquefois de longs déplacements sur des routes tortueuses et favorisent des écarts climatiques extrêmes passant de longs hivers rigoureux à des étés torrides.

La planification des itinéraires de la prochaine année est réalisée habituellement à la fin de l'année. On reconstitue les trajets annuels avec les données statistiques recueillies tout au long de l'année, permettant de déterminer l'annulation ou l'ajout de nouvelles destinations.

Chaque véhicule parcourt mensuellement son itinéraire complet en quatre circuits. Une circuit équivaut à une semaine, de façon à ce que la fréquence de visite des localités soit mensuelle. Cette visite s'effectue toujours au même jour de la semaine. En moyenne, on réussit à visiter habituellement quatre municipalités par jour, ce chiffre dépendant du nombre d'usagers rencontrés et de l'itinéraire emprunté. Le temps de chaque arrêt est déterminé par le nombre d'usagers, ce qui normalement prend entre 30 minutes et trois heures pour les localités ayant beaucoup d'abonnés. Dans quelques municipalités, il y a plusieurs arrêts, tous situés dans des endroits d'accès facile et dans une ambiance agréable.

Le bibliobus offre le prêt de documents pour une durée d'un mois, durée correspondant à son retour. Un des aspects très efficaces du service consiste en la réservation de documents. Un service très utilisé demeure celui de la référence, notamment pour les jeunes usagers qui ont besoin d'utiliser des livres comme complément à leur travail scolaire.

Les ressources humaines sont composées de sept bibliothécaires et de six chauffeurs, sans oublier le directeur du Centre Provincial de Coordination des Bibliothèques qui, assisté par du personnel administratif, effectue la gestion administrative et technique. C'est à partir du Centre de Coordination que la collection est développée : sélection, acquisition et traitement documentaire. On réalise également les projets de diffusion et de publicité, les activités d'animation destinées aux jeunes usagers et la création de messages publicitaires faisant la promotion du service.

Les véhicules sont simples et sont aménagés avec tout le nécessaire requis pour le transport de livres. Ils sont particulièrement équipés avec du matériel résistant et sécuritaire. Les étagères possèdent une légère inclinaison permettant le transport sécuritaire des livres. Une table de travail est également utilisée comme présentoir. Chaque véhicule transporte environ 3 000 livres. La collection complète se retrouve dans le dépôt du Centre de Coordination qui approvisionne les véhicules. Les livres se détériorent plus rapidement que dans une bibliothèque traditionnelle et les usagers réclament davantage des nouveautés.

Relativement au contenu et à la répartition du matériel documentaire, on cherche à atteindre une certaine universalité tout comme dans les bibliothèques publiques, mais

il est important d'effectuer une sélection efficace pour des raisons d'économie d'espace. La connaissance des préférences des clients facilite énormément cet aspect. À cause du grand nombre de jeunes usagers, près de la moitié des documents à l'intérieur du véhicule appartiennent à la collection jeunesse.

L'ensemble du matériel se déploie de la façon suivante : les œuvres de la littérature de jeunesse, classifiés selon l'âge, avec des segments allant des pré-lecteurs jusque vers 16 ans, et les documentaires, classés selon le CDU⁴. Ce même classement se transpose à l'autre moitié de la collection destinée aux adultes, composée majoritairement de romans bien que l'on rencontre également des ouvrages documentaires. De plus, il existe un petit espace regroupant des œuvres à caractère local.

Bien qu'il n'existe pas spécifiquement d'études portant sur les types d'ouvrages les plus demandés par les usagers, l'expérience quotidienne démontre que les ouvrages de divertissement, ceux consacrés à la santé et au développement personnel sont très populaires. Les ouvrages traitant de thèmes locaux sont également très recherchés, notamment pour les usagers plus âgés. Il convient de signaler que, lors de la sélection des ouvrages à acquérir, on insiste des documents à l'intérieur du véhicule pour inclure les livres de gros caractères pour les aînés.

Compte-tenu du nombre d'heures que passent le bibliothécaire et le conducteur dans un espace réduit, celui-ci doit s'avérer confortable. En principe, le véhicule est doté d'un système de chauffage qui amoindrit les rigueurs de l'hiver, mais ne possède pas de système de climatisation contre la chaleur. Bien que les véhicules remplissent leur rôle, il leur manque encore beaucoup d'éléments avant d'être qualifiés de modernes.

Malgré tout, le succès a été hautement positif. Grâce aux données d'utilisation satisfaisantes, des véhicules ont été graduellement incorporés jusqu'à atteindre le nombre actuel de sept.

Forces et faiblesses

L'insistant débat sur le rapport coût-bénéfice du service des bibliothèques mobiles demeure inévitable. Les efforts sont généralement placés sur les bibliothèques traditionnelles. Lorsque l'on parle des bibliobus, il faut toujours présenter des chiffres et des résultats afin de garantir et de justifier leur rôle. La plus grande préoccupation selon Robert Pestell est de démontrer leur équité face aux autres services offerts par les bibliothèques traditionnelles. Dans l'esprit des gestionnaires, l'idée de démanteler ce service demeure présente. C'est pourquoi il faut toujours se renouveler en optimisant au maximum les activités et en fidélisant les usagers. Nous voulons présenter ici des forces pouvant servir de garantie pour la stabilité du service, sans oublier également la présence de certaines faiblesses, afin que leur identification puisse nous aider à trouver des solutions.

⁴ NOTE DU TRADUCTEUR : *Classement décimal universel.*

Forces :

- Proximité auprès de l'utilisateur qui perçoit le service comme quelque chose lui appartenant et dont il doit s'occuper.
- Rétention des usagers-clients en leur offrant ce qui leur intéresse et en s'adaptant à leurs préférences et besoins.
- Le bibliobus ne rencontre aucune concurrence avec les autres services culturels. Il représente presque toujours l'unique moyen d'offrir aux localités un service à l'information, au divertissement et à la culture.
- La simplicité même du service stimule son utilisation. Il est gratuit et au moyen d'un abonnement, on a accès au service.
- Les usagers ont le sentiment que leur droit à l'information est réalisé grâce au service de bibliobus.
- C'est un service connu : ses activités sont suffisamment publicisées.
- La connaissance des usagers permet d'offrir ce qui les intéresse.

Faiblesses :

- Il devrait y avoir un plus grand contact avec les services municipaux. Il serait positif de collaborer avec des travailleurs sociaux et des associations dans le cadre de travaux d'intégration, chaque fois plus nécessaires, visant des groupes ciblés (immigrants, troisième âge, chômeurs).
- Comme le réseau de bibliobus de León n'a aucun lien avec la bibliothèque publique de la localité, on ne profite pas de l'opportunité de développer des actions communes afin d'optimiser les ressources.
- Une planification et une gestion centralisées seraient souhaitables à partir d'un niveau supérieur de bibliothèque publique qui normaliserait et coordonnerait les procédures.
- L'absence d'une infrastructure technologique se traduit par un retard dans les opérations de prêt, un taux élevé d'erreur dans le contrôle des usagers et par l'impossibilité de se connecter au catalogue du dépôt du Centre de Coordination. Nous sommes toutefois en voie de nous doter de ressources technologiques.
- À l'instar d'une bibliothèque publique, il serait urgent et nécessaire de pouvoir être la porte d'accès à l'Internet, surtout pour la nécessité de rapprocher l'utilisation des technologies de l'information aux personnes qui, pour diverses raisons, n'en n'ont pas l'opportunité.

Cependant, en guise de conclusion, nous croyons que l'infrastructure du service est pleinement développée : il y a des véhicules, des usagers et des professionnels qui exercent leur rôle. La solution aux faiblesses signalées passe par une planification appropriée du service et une collaboration adéquate avec les bibliothèques du système public.

Je vous remercie beaucoup de votre attention. Je serai enchanté de répondre à vos questions.