

Diplôme de conservateur de bibliothèque

**L'accueil des publics en bibliothèque :
une pratique politique d'ouverture
sans se perdre ni exclure**

Vincent Chekib

Sous la direction de Romuald Ripon

Chargé de mission à la Délégation à la stratégie à la BnF

Remerciements

Je remercie les responsables des bibliothèques municipales et universitaires qui ont accepté de prendre sur leur temps pour me recevoir et me faire partager leurs expériences d'accueil des publics.

Je remercie aussi l'équipe du SCD de Paris 12 où j'effectue actuellement un stage lié à l'accueil des publics, et en particulier Sylvie Bonnel et Amanda Cruguel.

Je suis reconnaissant à Romuald Ripon pour sa disponibilité et ses indications.

Enfin, l'aide et le soutien constants d'Eptisem Karaa m'ont été très précieux.

Résumé :

L'accueil des publics en bibliothèque aujourd'hui recouvre trois interrogations : l'accueil de publics plus volatiles qu'autrefois, l'accueil spécifique de certains publics et la coexistence des usagers dans la bibliothèque. L'enjeu pour les bibliothèques est de trouver une juste démarche d'accueil sans perdre leur visée d'émancipation et sans exclure une partie de la population.

Descripteurs : accueil – services au publics – publics – médiation

Bibliothèques--Publics

Bibliothèques--Services aux utilisateurs

Bibliothèque--Orientation des lecteurs

Bibliothèque--Services de référence

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Abstract :

The reception of the public in libraries today entails three questions : the reception of more volatile than formerly users, the specific reception of certain public and the coexistence of the users in the library. What is at stake for libraries is to find the right way of receiving the public without losing their aim of emancipation and without excluding a part of the population.

Keywords :

Library use studies

Public services (Libraries)

Reader guidance

Reference services (Libraries)

Sommaire

INTRODUCTION	7
PARTIE 1 : PENSER LE JUSTE ACCUEIL COMME UNE PRATIQUE POLITIQUE D'OUVERTURE SANS SE PERDRE NI EXCLURE.....	11
1. L'ACCUEIL, UNE PRATIQUE POLITIQUE QUI IMPLIQUE LE RISQUE DE CHANGER AU CONTACT DE L'AUTRE	11
2. L'ACCUEIL SUPPOSE UNE VOLONTÉ PROPREMENT POLITIQUE	14
3. LE JUSTE ACCUEIL PRIS ENTRE DEUX PIÈGES : UNE DÉMARCHE D'OUVERTURE SANS SE PERDRE NI EXCLURE	15
4. CONCLUSION POUR UN JUSTE ACCUEIL DES PUBLICS EN BIBLIOTHÈQUE : CONSTRUIRE UNE OFFRE QUI AIT UN EFFET PÉDAGOGIQUE ET UN ACCOMPAGNEMENT DE CETTE OFFRE.....	16
5. ILLUSTRATION : L'ACCUEIL DES ADOLESCENTS EN BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE	18
5.1. Des logiques d'usage qui bousculent la bibliothèque dans son fonctionnement traditionnel.....	19
5.2. La nécessité d'un accompagnement et d'une pédagogie de la bibliothèque.....	21
PARTIE 2 : POURQUOI ET COMMENT LA QUESTION DE L'ACCUEIL DES PUBLICS EN BIBLIOTHÈQUE SE POSE-T-ELLE AUJOURD'HUI ?	25
1. L'ACCUEIL DES PUBLICS EN BIBLIOTHÈQUE, UNE DÉMARCHE GLOBALE DE MÉDIATION.....	25
1.1. Quelles sont les autres fonctions de l'accueil des publics hormis sa fonction pédagogique fondamentale en bibliothèque ?	26
1.2. L'accueil implique une démarche globale de médiation.....	28
2. LA QUESTION DE L'ACCUEIL DE PUBLICS PLUS VOLATILES QU'AUTREFOIS	30
2.1. La concurrence d'Internet.....	31
2.2. Autres facteurs expliquant la volatilité de certains publics.....	32
2.3. La bibliothèque, lieu des connaissances ou lieu des loisirs ?	33
3. LA QUESTION DE L'ACCUEIL SPÉCIFIQUE DE CERTAINS PUBLICS : ENTRE ACCUEILLIR TOUT LE MONDE ET ACCUEILLIR DES PUBLICS DÉFINIS	36

4. LA QUESTION DE LA COEXISTENCE DANS LA BIBLIOTHÈQUE DES PUBLICS ET DES USAGES	38
4.1. <i>La question de la diversification des publics pour éviter qu'un public en chasse d'autres</i>	39
4.2. <i>Le bruit, révélateur des limites du modèle de bibliothèque décloisonnée et de la complexité de l'accueil</i>	40
PARTIE 3 : PISTES ACTUELLES D'AMÉLIORATION D'UNE DÉMARCHÉ D'ACCUEIL.....	46
1. MIEUX INTÉGRER L'ACCUEIL DANS L'ORGANIGRAMME DE LA BIBLIOTHÈQUE.....	46
1.1. <i>Un service transversal consacré aux services aux publics</i>	48
1.2. <i>Un service chargé en particulier de l'étude des publics</i>	49
2. MIEUX ADAPTER L'AMÉNAGEMENT DES ESPACES À L'HÉTÉROGÉNÉITÉ DES USAGES : LES ESPACES SANS COLLECTIONS	50
2.1. <i>Espaces de travail en groupe ou individuel</i>	51
2.2. <i>Espaces d'animation et d'exposition</i>	54
2.3. <i>Espaces pratiques et de détente</i>	54
3. AMÉLIORER LA QUALITÉ DES DIFFÉRENTS POINTS D'ACCUEIL HUMAIN ET DÉVELOPPER L'ACCOMPAGNEMENT	58
3.1. <i>Améliorer la qualité dans les différents points d'accueil : formations, formalisation et mise en commun des procédures et des expériences</i>	58
3.2. <i>Développer l'accompagnement</i>	62
4. AMÉLIORER LA COMMUNICATION EN DIRECTION DES PUBLICS	66
4.1. <i>Améliorer la signalétique</i>	67
4.2. <i>La communication marketing et le numérique au service de la bibliothèque : l'accueil en ligne</i>	68
CONCLUSION :.....	71
BIBLIOGRAPHIE.....	73

« Il faut toujours se méfier d'une première impression...car c'est la bonne. » (Talleyrand)

Introduction

Quand on songe à la célèbre phrase attribuée à Talleyrand, citée en exergue, ou lorsqu'on se dit, en atténuant cette idée, que « c'est la première impression qui compte », on comprend l'importance de la qualité de l'accueil des publics en bibliothèque, dans la mesure aussi où c'est l'image de l'établissement qui est en jeu.

Cette importance de l'accueil est d'autant plus grande si l'on croit que tout est joué dès la première rencontre et qu'elle est irrémédiable pour le meilleur comme pour le pire, comme le formule le narrateur d'*Un beau ténébreux* de Julien Gracq : « le premier coup d'œil qu'échangent deux êtres, certaine inflexion de voix qui s'impose à eux, aussi insidieuse, aussi fatale qu'une inspiration de poète, les engage pour jamais, pour le meilleur ou pour le pire – ou pour l'indifférence complète ».

Mais le pire, l'obstacle absolu en l'occurrence (pour espérer accueillir) ne serait-ce pas l'indifférence ? Le reste – rejet violent, difficulté d'accès, irritation – est encore chemin d'accès entrouvert. On a tous le souvenir de personnes ou d'œuvres auxquelles on a résisté longtemps, parfois violemment, et qui ont fini par rejoindre le lot de celles qui comptent dans une vie. Aragon s'amuse à faire mentir cette fatalité du premier regard dès la première phrase justement dans son roman *Aurélien*, qui raconte une passion amoureuse forte et longue entre les deux personnages principaux. « La première fois qu'Aurélien vit Bérénice, il l'a trouvée franchement laide. »

Cette critique ironique de la prépondérance de la fameuse première impression ne vise pas à relativiser l'importance de l'accueil mais à critiquer un sens très restreint de celui-ci. L'accueil ne se réduit pas au premier moment d'une rencontre, ni à un geste, ni pour une bibliothèque à l'organisation d'un cadre agréable à l'entrée de celle-ci, ni d'ailleurs à d'autres points particuliers d'accueil dans les locaux.

La conception courante de l'accueil elle-même ne limite pas l'accueil à un bureau situé près du seuil de la bibliothèque. Qu'est-ce que l'accueil pour les publics ? L'accueil en bibliothèque, tel qu'il est communément conçu par les publics, c'est

l'accueil humain, c'est la relation humaine, et d'abord le sourire, l'écoute, l'attention et le respect.

Dans une étude en 2001 sur l'accueil des étudiants de premier cycle à la BU de sciences de l'université Paul Sabatier de Toulouse¹, Amélie Fontaine constate que la perception de la notion d'accueil est légèrement différente entre bibliothécaires et étudiants. « De façon quelque peu schématique, les premiers privilégient le contenu informatif transmis tandis que les seconds portent leur attention sur la manière dont est délivrée l'information ».

L'importance de la dimension humaine de l'accueil pour les publics entraîne au moins deux conséquences. D'une part, la conception courante de l'accueil signifie qu'une relation d'accueil réussie ne se mesure pas seulement en fonction du contenu de la réponse fournie et du délai de réponse. D'autre part, si l'image de la bibliothèque est liée d'abord aux personnels qui proposent leurs services alors les publics ne sont pas toujours les mieux placés pour évaluer la qualité de l'accueil : il suffit parfois d'être courtois et respectueux pour obtenir leur satisfaction.

Il convient sans doute de nuancer ce constat : si l'accueil humain entre pour une bonne part dans l'attractivité d'une bibliothèque, c'est plus particulièrement vrai peut-être aux yeux des publics non chercheurs ou qui n'ont pas un besoin pressant et urgent de recherche. Cela étant précisé, l'accueil pour les publics recouvre donc couramment les situations de médiation entre le personnel de la bibliothèque et eux-mêmes, ce qui justifie, faut-il le dire sans enfoncer une porte par trop ouverte, l'attention toute particulière que l'équipe d'une bibliothèque doit apporter aux différents contacts entre les publics et le personnel.

J'utiliserai ici la notion de publics dans son sens le plus englobant, même si on peut préférer, comme le montre Christophe Evans, à cette notion variable et ambiguë le terme plus indifférencié d'usagers, qui permet d'échapper au principe de réduction et de normalisation des catégories héritées du sens commun.

J'emploierai aussi la notion d'accueil dans son sens le plus englobant, et non dans son sens minimaliste de bureau d'accueil dans la mesure où il renvoie à toutes les situations concrètes dans lesquelles un contact est établi entre un agent ou l'institution

¹ FONTAINE, Amélie. L'accueil des étudiants de premier cycle : le cas de la Bibliothèque de Sciences de l'Université Paul Sabatier – Toulouse 3. Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2001 [en ligne]. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/fontaine.pdf>. (Consulté le 12 mars 2008).

elle-même et le public. Parce que tout fait sens, parce que le public décrypte les signes que lui envoie la bibliothèque comme lieu (comme site physique ou en ligne) et comme institution, j'ajouterai ici à la conception courante que l'accueil recouvre non seulement les situations d'accueil avec le personnel (un appel téléphonique, une demande de renseignement à un bureau ou en ligne, les activités de rencontre des bibliothécaires hors les murs,...) mais aussi la confrontation avec l'espace physique de la bibliothèque (ses locaux, ses différents niveaux de signalétique,...) ainsi qu'avec ses outils informatiques en ligne (la consultation du catalogue, du portail, l'accès nomade aux ressources électroniques,...).

Je reprends ici la formule claire de Nic Diament : l'accueil « n'est pas un élément « en plus », un petit mieux qu'on rajoute au final, une « cerise sur le gâteau ». Il concerne et implique toutes les composantes de la bibliothèque. »² Toutefois, il ne s'agit là encore que d'une définition en extension de l'accueil des publics. Comment penser et définir en compréhension l'accueil des publics en bibliothèque aujourd'hui ?

La question de l'accueil en général se pose plus particulièrement pour des invités ou pour des étrangers d'un lieu (elle est liée à celle de l'hospitalité). La question de l'accueil des publics en bibliothèque se pose en particulier pour les personnes qui ne sont jamais venues (par exemple en bibliothèque universitaire, les étudiants de première année) ou qui ne sont pas venues depuis longtemps. Continuer à accueillir des habitués d'un lieu serait plutôt les fidéliser, mais on pourrait justement définir la fidélisation comme un accueil qui dure, qui se prolonge.

La question de l'accueil se pose précisément à partir du constat, maintes et maintes fois établi, que les bibliothèques publiques, qui s'adressent par définition à tout le monde, à un public potentiel illimité, qui couvre tous les âges, toutes les catégories socio-professionnelles, tous les niveaux scolaires et universitaires, tous les statuts personnels de toutes sortes, n'accueillent qu'une partie limitée de la population. L'accueil des publics pour les bibliothèques soulève la question de la diversification de leurs publics.

Je montrerai que cette question aujourd'hui recouvre trois interrogations. Comment accueillir un public aujourd'hui volatile ? Et - question qui continue plus que jamais à se

² DIAMENT, Nic (dir.). *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothécaires (Collection La Boîte à Outils), 1997, p. 24.

poser - comment accueillir plus spécifiquement certains publics : les publics éloignés de la lecture, les publics en difficultés sociale ou linguistique en particulier ? Comment, en outre, faire coexister dans la bibliothèque des publics et des usages moins homogènes qu'autrefois ?

Face à ce constat, les bibliothèques mettent en œuvre des actions tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leurs murs pour fidéliser, élargir et diversifier leurs publics, pour accueillir et conquérir des publics. De fait, la littérature professionnelle est on ne peut plus prolixe sur le thème de l'accueil des publics. La bibliographie en fin d'étude en témoigne même si elle est loin d'être exhaustive et ne reflète guère la littérature professionnelle étrangère. Le nombre d'études réalisées, par des stagiaires de l'ENSSIB entre autres, dont le thème est l'amélioration de l'accueil est conséquent. Louis Klee fait de cette question « que puis-je faire en tant que bibliothécaire pour améliorer l'accueil ? » une « question-bible ».

Or, si l'accueil est ainsi dans les discours et les programmes, les pratiques demeurent encore limitées. Quels sont les freins à la qualité de l'accueil et quels axes prioritaires peut-on envisager ?

Il ne s'agit pas bien entendu d'un état des lieux complet sur toutes les formes d'accueil de publics dans toutes les bibliothèques existantes. Il s'agit d'un parcours forcément partiel, très franco-français, pour réfléchir à cette notion, à ses difficultés et à des pistes d'amélioration. Je ne me réfère pas à un type unique de bibliothèques, parce que la plupart des questions soulevées par l'accueil des publics aujourd'hui me semblent communes aux diverses sortes d'établissement. Mes exemples seront issus de deux situations d'accueil dont je me suis intéressé plus particulièrement : l'accueil des adolescents en bibliothèque municipale et celui des étudiants en bibliothèque universitaire.

« Chacun de nous est un faisceau de réciprocités » (Henry James)

Partie 1 : Penser le juste accueil comme une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure

Le premier obstacle auquel est confronté l'accueil des publics en bibliothèque est, dira-t-on peut-être avant toute chose, le manque de volonté politique. Cette affirmation de bon sens veut-elle dire simplement que la première condition de l'accueil des publics consiste dans une volonté de la direction de la bibliothèque et de sa tutelle ? Signifie-t-elle seulement qu'une démarche d'accueil nécessite une promotion de l'accueil dans l'organisation et le projet d'établissement de la bibliothèque ? Et cette simple inscription suffit-elle pour parler de volonté politique ? Et en quoi l'accueil implique-t-il une telle volonté ?

Une politique d'accueil adaptée suppose d'abord à donner un sens à l'accueil avant de formaliser des procédures et leurs évaluations.

1. L'accueil, une pratique politique qui implique le risque de changer au contact de l'autre

Il me paraît ici intéressant de revenir sur la notion même d'accueil qui retient rarement l'attention pour elle-même dans la littérature professionnelle où elle est définie d'emblée sur le terrain des bibliothèques en s'inspirant parfois de recommandations ministérielles plus générales sur les services publics. On se risque plus rarement à penser cette notion même d'accueil non pas seulement sur le terrain des bibliothèques, mais aussi dans une généralité qui soit éclairante et féconde pour les pratiques professionnelles.³

³ Je m'inspire ici d'une analyse de Robert Redecker. Cf. REDECKER, Robert. «Qu'est-ce que l'accueil ? ». Conférence prononcée à la clinique Joseph Ducuing de Toulouse, le 9 décembre 2001. [en ligne]. Disponible sur : http://www.robertredecker.net/conferences_qu_est_cequel_accueil_.htm. (Consulté le 13 mars 2008).

L'accueil peut être défini fondamentalement comme une pratique politique (mais pas forcément morale ou religieuse) par laquelle on se place sur un seuil (ce lieu tourné vers l'extérieur où l'on est déjà un petit peu en dehors de chez soi) que l'on permet à l'autre de franchir et par laquelle on offre l'abri à celui qui n'en a pas. Accueillir, ce n'est pas simplement héberger au sens de prêter un toit, c'est construire un lien orienté vers le bien commun, c'est partager l'abri – en bibliothèque c'est partager un abri à l'écart du tapage médiatique et des flux d'informations, c'est partager dans un lieu utopique non seulement l'information⁴, mais aussi et surtout (ce partage « constituant le socle qui fédère la profession, sa valeur essentielle »⁵) le savoir⁶ et la culture⁷.

En quoi l'accueil est-il une pratique politique ? Le mot politique est tellement employé de nos jours, en ces temps de *Lingua Quintae Republicae*, pour reprendre la formule par laquelle Eric Hazan désigne l'idiome de la version actuelle du capitalisme⁸, qu'il perd la force de sa signification profonde. On parle ainsi de la politique d'une entreprise au sens (faible) pour désigner la manière dont elle conduit ses affaires dans son propre intérêt. Si l'on revient à une conception plus fondamentale de la politique, elle peut se définir par deux aspects : la politique est d'une part le travail de construction d'un lien orienté vers le bien commun et d'autre part elle est l'appropriation collective de ce qui est public (ce qui suppose le devenir public de pans de l'existence collective).

L'accueil est cette attitude politique d'ouverture par laquelle on se place sur un seuil entre soi et les autres, par laquelle on prend le risque de s'exposer aux autres, de se découvrir, de quitter son abri dans la recherche du bien commun. On prend ainsi le risque de changer au contact de l'autre. Le danger auquel s'exposent l'accueillant

⁴ Le *Dictionnaire historique de la langue française* distingue le sens aujourd'hui usuel, lié au développement de la presse, l'information comme « ensemble des connaissances réunies sur un sujet » (l'information portée à la connaissance d'un public) et un sens spécialisé par emprunt de sens à l'anglais, l'information comme élément pouvant être transmis par un signal ou un ensemble de signaux. Il conclut en citant la définition de la cybernétique en 1948 par son fondateur, Norbert Wiener, l'étude des processus de contrôle et de communication chez l'être vivant et la machine, qui lie vie efficace et information adéquate. Je m'inspire ici de Barbara Cassin qui souligne que la notion contemporaine d'information « a, qu'on l'oublie ou non, pour horizon explicite un comportementalisme étayé sur du feed-back ». Cf. CASSIN, Barbara. *Google-moi. La deuxième mission de l'Amérique*. Paris : Albin Michel, 2007, p. 111-113.

⁵ Cf. BERTRAND, Anne-Marie. La transmission de l'implicite ou comment la culture professionnelle vient aux bibliothécaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n° 1, p. 10-15 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

⁶ Le savoir ne se réduit pas à une somme d'informations, on peut le considérer pour le dire très vite comme une étape supérieure à l'information, comme l'aboutissement d'un travail intellectuel, comme une construction élaborée qui repose sur des interprétations, des liens logiques, des preuves, des arguments.

⁷ La culture, quant à elle, ne se caractérise pas par l'information ni par le savoir, mais par les œuvres et le goût, comme l'analyse Hannah Arendt : une personne cultivée, c'est « quelqu'un qui sait choisir ses compagnons parmi les hommes, les choses, les pensées, dans le présent comme dans le passé ». Cf. ARENDT, Hannah. La crise de la culture. Sa portée sociale et politique, in *La Crise de la culture*, Paris : Gallimard (coll. Folio/essais), 1972, p. 288. La culture, c'est la dimension manquante à Google, comme l'indique Barbara Cassin, qui rappelle a contrario cette dimension de la culture pour les sophistes grecs : rendre capable de préférer une opinion qui est meilleure qu'une autre. Cf. CASSIN, Barbara. *Op. cit.*, p. 240-251.

comme l'accueilli vient du fait que l'on est poussé à changer quelque peu dès qu'on entre en rapport avec l'autre.

L'accueil met au fond en jeu une problématique du devenir autre. Il implique la transformation plutôt que la stabilité. Il a en commun avec le voyage et la lecture cet effet de contamination qui nous change en quelque façon (une idée, une formule, un trait de comportement ou tout autre détail). Toute la question est : accepte-t-on ou pas de devenir autre, de devenir quelque peu étranger à ce qu'on est ?

Le refus peut être le fait de l'accueilli. Je prendrai ici un exemple sur le terrain des bibliothèques municipales car il me paraît pouvoir illustrer de façon radicale cette idée. Il s'agit de l'étude ethnographique en cours de Denis Merklen⁹ sur les violences exercées récemment contre des bibliothèques municipales dans des quartiers dits défavorisés, et en particulier contre la médiathèque Gulliver de Saint-Denis (93) dont il montre à quel point elle est pourtant exemplaire en termes d'accueil. Pour expliquer ces violences, Denis Merklen défend la thèse d'une opposition politique de leurs jeunes auteurs¹⁰. Il souligne l'attachement réel, viscéral même, de ceux-ci à leur quartier et au mode de vie qui lui est lié. Les mairies ne perçoivent peut-être pas toujours cet attachement dans leur volonté de changer les quartiers défavorisés. Ces jeunes, en d'autres termes manifesteraient ainsi leur opposition à l'utilisation des bibliothèques faite par les mairies à des fins de régulation sociale.

En outre, si les bibliothèques sont « signe et instrument de pouvoir », comme l'écrit Christian Jacob, ce n'est pas sans ambivalence et Denis Merklen montre qu'elles ont un pouvoir de séparation¹¹ et qu'elles peuvent parfois être perçues comme une violence symbolique, institutionnelle - qu'elles peuvent atténuer toutefois en « sortant de leurs

⁸ Cf. HAZAN Eric. *LQR. La propagande au quotidien*. Paris : Raisons d'agir, 2006.

⁹ Cf. MERKLEN, Denis. Quelles raisons pour brûler des livres ? Une étude exploratoire sur les violences faites aux bibliothèques de quartier. *53^{ème} Congrès de l'Association des Bibliothécaires de France. Les Publics. Nantes 8-11 juin 2007* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/S2.2%20Mercklen.pdf>. (Consulté le 13 mars 2008). Et MERKLEN, Denis ; MURARD, Numa. Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ? Violences sociales et culture de l'écrit 7 janvier 2008 [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.laviedesidees.fr/Pourquoi-brule-t-on-des.htm> >. (Consulté le 13 mars 2008).

¹⁰ Anne Kupiec a soutenu quant à elle une interprétation politique des manifestations de vandalisme pendant la Révolution, manifestations relevant selon elle d'une revendication d'égalité. Cf. KUPIEC, Anne. *Le livre-sauveur. La question du livre sous la Révolution française, 1789-1799*. Paris : Kimé, 1997. - 250 p. ; 21 cm. - (Le Sens de l'histoire). ISBN 2-84 174-108-7.

¹¹ Rappelons avec Anne-Marie Bertrand que sous « l'Ancien Régime et au XIX^e siècle, le livre est reconnu par les classes dominantes et savantes à la fois comme un outil et un signe d'appartenance, sa diffusion étant considérée comme inutile, voire nocive, auprès des « classes laborieuses, classes dangereuses ». La bibliothèque de cette époque reflétait ainsi tout naturellement la volonté de réserver son accès aux « bons » lecteurs. » Cf. BERTRAND, Anne-Marie. Cris et Chuchotements. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, n° 6, p. 9 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

murs ». L'accueil est une mise en relation qui n'est pas sans rapport de force. La question est donc celle de l'acceptation du risque de devenir autre au contact de ce qui est étranger, par un effet de décentrement, et la question se pose bien entendu aussi pour l'accueillant.

La réticence peut être le fait de l'accueillant. Bertrand Calenge montre qu'on peut interpréter la non disponibilité parfois des bibliothécaires comme une façon de se protéger contre l'aliénation au travail mais aussi contre le danger ressenti à l'égard de l'autre, de l'inconnu qui peut bousculer parfois les règles habituelles de travail. « Nous connaissons bien ce phénomène des bibliothèques où le personnel est toujours « très occupé » et pressé par des choses « très sérieuses » : réunions, ménage, rangements, dossiers, fiches de prescription, pause-café..., le plus souvent, symboliquement protégé derrière une immense vitre qui donne l'appellation d' « aquarium » à leur bureau. Toutes ces activités trouvent toujours de bonnes justifications et sont sûrement plus « importantes » que d'être avec les publics. »

2. L'accueil suppose une volonté proprement politique

L'accueil se fonde sur une aptitude à tisser un lien. L'attention en est une vertu éminente, une vertu au sens de force psychologique. Cependant l'accueil n'est pas principalement une disposition psychologique du caractère, c'est une mise en relation qui suppose une volonté, volonté d'ouvrir à l'autre l'abri, ce qui suppose que l'on prenne le risque de se désabriter pour entrer en contact avec l'autre, car ce contact a lieu un peu à l'extérieur de l'abri, sur le seuil.

Il n'y a pas d'accueil sans volonté et cette volonté est proprement politique. La volonté désigne bien plus qu'une faculté psychologique de l'homme, elle est l'autre nom de la liberté par laquelle nous nous arrachons aux déterminismes (naturels, psychologiques, sociaux). Elle est politique non pas platement au sens où elle est décidée par les autorités, les professionnels, les « experts », les institutions officielles ou tutélaires, mais au sens fort où sa motivation est la poursuite du bien commun, du bien public.

Cette volonté d'accueillir n'est pas spontanée. Si elle l'était, ce ne serait pas une volonté mais une tendance et l'accueil en aurait peut-être moins de force. Cette volonté

exige un travail préparatoire qui rend disponible l'esprit, elle s'accompagne d'un effort, c'est-à-dire d'une décision de l'esprit qui nous arrache à notre confort, aux habitudes, aux automatismes et aux mécanismes.

L'accueil exige, sur le fond d'un acte de volonté, un effort qui bouscule l'accueillant (et l'accueilli) dans son confort et dans ses habitudes et même dans sa vie quotidienne. Qui veut se faire accueillant doit accepter d'être bousculé dans son confort.

3. Le juste accueil pris entre deux pièges : une démarche d'ouverture sans se perdre ni exclure

Comme la lecture et le voyage, l'accueil est une exposition à l'altérité¹² et présuppose une disposition cultivée de l'esprit par laquelle on ouvre une porte, on se place sur un seuil prêt à laisser l'autre le franchir. Accueillir suppose donc de l'accueillant un travail sur lui-même qui le prépare à accueillir, un travail qui institue en lui une disposition cultivée à l'accueil.

Si une définition bibliothéconomique courante de l'accueil¹³ conduit à l'idée que tout est - au sens où tout devrait être - accueil en bibliothèque, l'intérêt d'une réflexion plus générale sur la notion d'accueil est de comprendre que tout n'est pas accueil. C'est là une remarque de bon sens, dira-t-on, mais il s'agit sans doute de l'écueil le plus redoutable en la matière.

Ce premier écueil fondamental consiste à ne voir que l'accueillant ou que l'acte d'accueil comme si l'accueilli n'était qu'un prétexte. Or, pour accueillir vraiment il ne convient pas de chercher à se valoriser. Qu'est-ce que l'accueil (digne de ce nom) n'est pas ? Il n'est pas l'accueil qui satisfait surtout l'amour-propre de l'accueillant. L'accueil ne prend donc pas le même sens s'il poursuit la satisfaction de l'ego ou s'il est travail politique au bien commun. Quand l'accueillant se rend aveugle aux accueillis, il s'éloigne de la source vive de l'accueil qui est l'ouverture à la singularité de l'autre (une ouverture et une présence à l'autre certes toujours impures, empreintes d'amour-propre, pouvant se figer en habitude,...).

¹² Cette altérité peut être celle des autres bien sûr mais aussi celle, tout aussi fondamentale, de la création artistique. Cf. SEGUIN, Louis. Accueillir la création ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, n° 6, p. 65-69 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

¹³ Cf. CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1999. La formule « tout est accueil » est le titre du quatrième chapitre de l'ouvrage.

Un accueil véritable ne peut toutefois pas se permettre de se perdre dans l'altérité, ni de faire disparaître les qualités et la solidité de l'accueillant. Cette solidité est d'autant plus indispensable que l'accueilli est fragile, en difficulté. Si l'accueil met en jeu une problématique du décentrement et de l'altération, il faut bien entendu distinguer celle-ci de l'effacement dans l'autre voire de l'aliénation.

L'accueil est donc de l'ordre de la créativité sociale et politique. Il crée une relation qui n'existait pas avant l'instant de l'accueil, il crée un lien nouveau authentiquement politique, un lien par lequel l'accueillant et l'accueilli se transforment. Un accueil réussi est un accueil dans lequel se transforment aussi bien l'accueillant que l'accueilli, tout en évitant l'exclusion et la dissolution de leurs singularités.

4. Conclusion pour un juste accueil des publics en bibliothèque : construire une offre qui ait un effet pédagogique et un accompagnement de cette offre

Cette analyse peut éclairer le sens à donner à l'accueil pour une bibliothèque. Je m'inspire ici d'une formulation de Martine Poulain¹⁴ pour proposer en première approche cette définition de la politique d'accueil : il s'agit de s'adapter aux usages et aux besoins des publics dans le cadre des missions de la bibliothèque et de ses moyens. Martine Poulain souligne que le choix politique que le bibliothécaire peut prendre à la suite d'une étude de publics suppose « l'analyse de la confrontation entre les missions que se propose la bibliothèque, les moyens qu'on lui donne et les réponses de ses usagers ».

Les études de publics (quand elles ne sont pas qu'une façon de légitimer un choix politique préalable¹⁵) constituent une manière irremplaçable pour éviter de prendre en compte uniquement l'accueillant ou l'acte d'accueil. Une étude « ne donne pas de recettes pour mener une politique », comme l'écrit Martine Poulain, qui discerne quatre grands types possibles de choix politiques sur l'orientation à donner à une bibliothèque à

¹⁴ Cf. POISSENOT, Claude, RANJARD Sophie. *Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Préf. de Martine POULAIN. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2005, p.12.

¹⁵ Cela dit, comme pour toute instrumentalisation politique, une étude peut aussi se retourner contre le commanditaire qui a tenté de l'orienter dans un sens qui lui serait favorable.

partir d'une étude des publics qu'elle accueille (ou cherche à accueillir) : le responsable « peut aller totalement dans le sens de la démarche majoritaire, il peut la contredire tout aussi totalement, il peut encourager telle ou telle démarche ou attente marginale et – mais la France a bien du mal avec une telle fantaisie – il peut faire tel choix à tel endroit et dans tel contexte, et tel autre choix ailleurs et dans une autre perspective ».

Je crois (comme beaucoup sans nul doute) qu'un juste accueil consiste à éviter les deux premiers types de choix : il s'agit ni de demeurer sur son quant à soi, dans son organisation et son fonctionnement traditionnels, ni d'adhérer seulement aux attentes des usagers (leur donner accès à tout en escamotant toute médiation, avec le risque qu'ils accèdent seulement à l'offre la plus commerciale, au bout du compte).

En d'autres termes, et pour le dire avec Stéphane Wahnich, il s'agit à mon sens de tenir compte des demandes pour «constituer une offre qui ait un effet pédagogique, c'est-à-dire qui puisse faire évoluer les pratiques sans exclure une partie des publics »¹⁶. Qu'est-ce qu'avoir un effet pédagogique, que signifie faire évoluer les pratiques ? Cela peut signifier favoriser la curiosité, le plaisir¹⁷ pris à la recherche du nouveau, mais surtout le développement des goûts personnels, la construction de l'esprit critique. Cela signifie organiser l'accès non pas seulement à l'information, mais au savoir et à la culture.

Je m'inscris (en partie) dans le modèle éducatif, savant, culturel de la bibliothèque dont Stéphane Wahnich donne ici une formulation. Il renvoie au modèle pédagogique de l'enseignant, au modèle académique universitaire français de transmission du savoir, reposant sur une formation solide et une forte exigence quant aux contenus. Ce modèle éducatif de la bibliothèque ne se décline pas de la même façon en bibliothèque territoriale et en bibliothèque universitaire. Qu'est-ce que se perdre pour une bibliothèque municipale ? Ce serait dénier ce modèle éducatif de la bibliothèque et son objectif (politique) d'émancipation ? Sans cela quel serait en effet son rôle social ? Qu'est-ce que se perdre pour une bibliothèque universitaire ? Ce serait peut-être ne plus tenter de maintenir un équilibre entre le soutien à la formation et celui à la recherche, entre la professionnalisation et la recherche. Se perdre pour une bibliothèque

¹⁶ Cf. WAHNICH, Stéphane. Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique. Trois méthodes d'approche des publics. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, n° 6, p. 8-12[en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

¹⁷ Le plaisir ne peut pas être un principe fondateur de la lecture publique : il n'est pas pertinent pour les personnes qui ont des difficultés avec l'écrit et on a souvent pu montrer que la valorisation du plaisir pouvait être source de marginalisation, d'exclusion. Cf. GUILLEBAUD, Jean-Claude. *La tyrannie du plaisir*. Paris : Seuil, 1998.

universitaire, ce serait renoncer à toute ambition sur le plan des savoirs (les plus) spécialisés.

Cela étant dit de façon rapide, il reste à savoir quel(s) savoir(s) et quelle(s) culture(s) la bibliothèque entend offrir et pour quels publics. Tel est le rôle classique de la politique documentaire qui consiste à donner sens aux collections et à formaliser des procédures pour constituer une offre. Je crois qu'il faut néanmoins compléter la formule de Stéphane Wahnich pour souligner davantage le lien de complémentarité indissoluble entre la politique documentaire et la politique d'accueil d'une bibliothèque.

Proposer une offre ne suffit pas, encore faut-il qu'elle ait un effet pédagogique et encore faut-il organiser l'accès à cet offre. Cependant proposer une offre de ressources qui ait un effet pédagogique, par une bonne mise en espace et un bon classement par exemple, ne saurait suffire non plus. La notion de ressources recèle un double sens fécond qui devrait y faire songer : il s'agit à la fois des biens (en particulier l'information, le savoir, la culture) mais aussi de la capacité à les acquérir. Le travail sur l'offre de ressources est un levier important d'action, mais l'accès à l'offre pour qu'elle puisse avoir des effets pédagogiques implique une pédagogie de la bibliothèque.

5. Illustration : l'accueil des adolescents en bibliothèque municipale

Pour illustrer cette idée et la réflexion de cette première partie, je prendrai l'exemple de l'accueil des publics adolescents¹⁸ en bibliothèque municipale. Plus que d'autres peut-être, ces public adolescents soulèvent un problème de fidélisation¹⁹. Une étude menée par Claude Poissenot²⁰ de 1991 à 1996 auprès de jeunes usagers de la bibliothèque municipale de Rennes évalue à la moitié des adolescents inscrits ceux qui renoncent à fréquenter la bibliothèque entre 10 et 15 ans, même si l'abandon de la bibliothèque n'est pas toujours une rupture définitive. Là aussi les comportements sont

¹⁸ Je choisis de limiter l'extension de la catégorie d'adolescents à une tranche d'âge approximative et relative de 12 à 18 ans, c'est-à-dire grosso modo aux collégiens et aux lycéens, dans la mesure où c'est à cet âge que l'on peut observer une certaine homogénéité de leurs conditions de vie actuelles : la scolarité au moins jusqu'à l'âge obligatoire et la cohabitation chez les parents pour la grande majorité d'entre eux. Les sociologues ont mis en outre en évidence une caractéristique commune fondamentale qui permet de rassembler les adolescents d'aujourd'hui dans un seul groupe : c'est la recherche et la construction d'une identité personnelle.

¹⁹ L'enquête de population menée par le Crédoc en 2005 révèle une baisse du taux d'inscrits parmi les tranches les plus jeunes de l'échantillon (les 15-24 ans).

sexués : les filles délaissent la bibliothèque moins et plus tard en général que les garçons.

Parmi les causes de cet abandon de la bibliothèque, deux facteurs sont prépondérants qui constituent deux « seuils », comme l'écrit Anne-Marie Bertrand²¹ : la sortie du système scolaire qui marque l'entrée dans la vie active et la fin de la fréquentation prescrite dans le cadre scolaire ; l'entrée dans l'adolescence durant laquelle l'usage de la bibliothèque doit se concilier avec la sociabilité juvénile. Quelles stratégies les bibliothèques ont-elles mises en pratique pour que les modalités de leurs offres conviennent davantage à ce public ?

L'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) a émis des recommandations²² sur le travail qu'il convient d'effectuer sur l'offre elle-même (notons à cet égard que les efforts d'adaptation semblent encore timides en France) : les collections, le mobilier, la décoration, les animations ou le marketing à destination des adolescents. Toutefois, ceux-ci ont des usages spécifiques qui bousculent la bibliothèque dans sa forme classique, ce qui appelle, en plus d'un travail sur les modalités de l'offre, un accompagnement spécifique de ces publics, une pédagogie de la bibliothèque.

5.1. Des logiques d'usage qui bousculent la bibliothèque dans son fonctionnement traditionnel

Certains adolescents (pas toujours ceux que l'on pourrait croire et pas tout le temps non plus) ont des comportements (éclats de voix, interpellations, chahuts,...) qui semblent en contradiction non pas tant avec toutes les missions d'une bibliothèque qu'avec les postures corporelles et langagières attachées ordinairement à la lecture et au travail intellectuel.

L'intérêt des études sociologiques est de montrer que les usages hétérodoxes que font les adolescents de la bibliothèque ne s'expliquent par des manques (de familiarité, d'adaptation, de respect, de politesse, de discrétion,...) mais par des logiques

²⁰ Cf. Claude POISSENOT, *Les adolescents et la bibliothèque*, Paris : Bibliothèque publique d'information/Centre Georges Pompidou, coll. « Etudes et recherche », 1997

²¹ Cf. Anne-Marie BERTRAND, « « Emile Zola, il écrit trop » : Les jeunes et la lecture », *BBF*, 2003, n°03, p. 22-28

spécifiques, singulières. D'une part, parler uniquement de l'inadaptation de ce public adolescent revient à passer sous silence les propriétés mêmes de l'espace bibliothèque, son organisation du travail,... D'autre part, les études de publics montrent qu'il « ne s'agit pas, comme l'écrit Bernard Charlot, d'une simple inadéquation des comportements mais d'une différence radicale »²³ entre la logique d'usage de la bibliothèque par les adolescents et la logique traditionnelle de cette institution.

Pour certains bibliothécaires et usagers, la lecture et l'activité intellectuelle impliquent et justifient le silence et le retrait en soi-même. Au contraire, pour beaucoup d'adolescents habitués à travailler et à lire dans le bruit, qu'ils soient en réussite scolaire ou en difficulté, le silence et la retrait en soi-même n'apparaissent pas légitimes. Il leur est parfois difficile de se concentrer, de penser et d'apprendre dans la tranquillité et le tête-à-tête avec soi-même.

Les bibliothèques, comme les écoles, ne bénéficient plus des conditions leur permettant de fonctionner de façon « normale », classique, traditionnelle. Comme le souligne Bernard Charlot, ni l'une ni l'autre ne bénéficient plus d'une présocialisation familiale inculquant les normes minimales d'usage de l'école ou de la bibliothèque.

Cette situation est liée à une des principales transformations de la société française dans la seconde moitié du XXe siècle, l'allongement de la durée moyenne des études, autrement dit l'ouverture des collèges depuis les années soixante, puis au moins en partie des lycées depuis les années quatre-vingt, à des jeunes appartenant à des couches sociales et à des groupes culturels qui n'accédaient pas auparavant à l'enseignement secondaire. Cette situation est renforcée par le recul aux yeux des nouvelles générations d'adolescents de la culture consacrée, de la culture scolaire héritée des humanités.

Certes la lecture impose une contrainte corporelle et pulsionnelle²⁴. Bernard Charlot montre qu'il est des formes d'apprentissage et de lecture (collective, extensive, conviviale, rétive aux encadrements) par lesquels certains adolescents doivent passer pour parvenir à des formes plus savantes et méditatives. La lecture silencieuse en tête-à-tête avec soi-même, en particulier, si importante pour la construction de soi, est une

²² *Recommandations pour l'accueil des adolescents dans les bibliothèques publiques*. [en ligne]. IFLA, 2002. Disponible sur : <<http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/guidelines-f.htm>>. (Consulté le 13 mars 2008).

²³ Cf. BURGOS, Martine ; HEDJERASSI, Nassira ; PEREZ, Patrick ; SOLDINI, Fabienne ; VITALE, Philippe. *Des jeunes et des bibliothèques : Trois études sur la fréquentation juvénile*. Préf. de Bernard CHARLOT. Paris : Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou (Études et recherche), 2003, p. 15.

forme d'aboutissement que l'on atteint seulement après avoir cheminé à travers d'autres formes.

Qui veut se faire accueillant doit accepter d'être bousculé dans ses habitudes. Je conclurai de ces études que les bibliothécaires doivent pouvoir accueillir l'usage collectif et bruyant de la bibliothèque par les adolescents et ne pas chercher à les faire passer immédiatement de cette logique d'usage à un usage individuel et silencieux. Il serait vain et contre-productif de vouloir « casser » systématiquement les groupes d'adolescents pour les inciter à la lecture solitaire, méditative, intensive, concentrée en son for intérieur (quasi-biblique, dirait Robert Damien).

5.2. La nécessité d'un accompagnement et d'une pédagogie de la bibliothèque

On ne peut exiger tout de suite chez l'utilisateur adolescent la posture silencieuse et méditative que la lecture en bibliothèque doit lui permettre d'atteindre. Je reprendrai la claire formulation de Bernard Charlot : c'est à l'école et à la bibliothèque de construire l'élève et le lecteur, sans le présupposer déjà là au moment de son inscription. Sinon cela conduirait à n'accepter en leur sein « que les individus qui se sont construits ailleurs comme élèves et lecteurs conformes aux normes. Ailleurs, c'est-à-dire dans leur famille et leur milieu social. »

Toute la question est alors de savoir comment accompagner les adolescents vers des formes approfondies d'apprentissage. Les bibliothèques doivent aujourd'hui mettre en œuvre une véritable pédagogie pour mieux accueillir les adolescents (qui n'ont pas eu de présocialisation familiale ou qui ont besoin de mises en condition), pour les aider à accéder à des formes savantes et élevées de lecture, d'apprentissage et de savoir, pour leur apprendre progressivement la posture qu'une lecture méditative requiert et permet d'atteindre.

La pédagogie de la bibliothèque consiste à expliquer le lieu, la manière dont il est organisé et les ressources ou les services qu'il offre. C'est un premier niveau dans une

²⁴ Arlette Farge décrit ces contraintes mais aussi les joies intellectuelles dans lesquelles aussi se meut le corps. Cf. FARGE, Arlette. La bibliothèque et le corps. *Revue de la Bibliothèque de France*, n° 15, 2003, p. 61-63 [en ligne]. Disponible sur : < <http://editions.bnf.fr/pdf/revue/extra15.pdf> >. (Consulté le 13 mars 2008).

démarche pédagogique que l'on peut distinguer, avec Anne-Marie Bertrand²⁵, de la pédagogie des accès documentaires (pédagogie de la classification et de l'interrogation du catalogue informatisé), de celle de la recherche documentaire et de celle du travail scolaire (cette dernière ne recueillant pas l'assentiment de toute la profession).

On assure mal souvent la pédagogie de la bibliothèque. On s'imagine que tous les usagers savent ce qu'est une bibliothèque et qu'ils partagent ses normes implicites. L'apprentissage des codes d'usage de la bibliothèque ne peut pas se faire seulement par autorégulation, même si l'autodiscipline est le contrôle social le plus efficace pour le respect des normes de comportements, même si les adolescents qui travaillent en groupe produisent une autorité acceptée souvent plus efficace que les injonctions des bibliothécaires. La pédagogie de la bibliothèque ne peut pas non plus se contenter d'un tutorat implicite où il s'agirait d'énoncer la règle à froid « sans forcément entrer dans les explications ou le raisonnement, mais simplement en répétant les consignes ou les limites », comme l'écrit Marie-Claude Bellanger²⁶.

L'énonciation, le rappel des règles comportementales en bibliothèque qui justifie les normes par le lieu (« parce qu'on est dans une bibliothèque ») ne suffisent plus et même apparaissent arbitraires, voire suscitent davantage de tensions, comme le remarquent les sociologues Fabienne Soldini, Patrick Perez et Philippe Vitale dans leur étude sur les conflits dans des bibliothèques marseillaises.²⁷

L'énonciation des règles comportementales exige un autre travail de justification à l'heure où celles-ci n'apparaissent plus unanimement comme légitimes. La bibliothèque est aujourd'hui obligée d'explicitier clairement et de légitimer des normes qui fonctionnaient dans une forme d'« évidence » avant l'arrivée des nouvelles générations d'adolescents.

Ces sociologues citent les propos d'un employé de bibliothèque pour illustrer une façon efficace d'expliquer ces règles informelles par les conséquences que l'acte interdit peut avoir (sur les autres usagers en l'occurrence) : « J'allais les voir à leur table, en leur disant : « On est dans une bibliothèque, il faut essayer de parler plus doucement parce

²⁵ BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1995, p. 61-67.

²⁶ Cf. Marie-Claude BELLANGER, « Bibliothèques et publics sensibles à Echirolles », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, n°05, p. 18 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 2 février 2008).,

²⁷ Cf. Fabienne SOLDINI, Patrick PEREZ, Philippe VITALE. Usages conflictuels en bibliothèque : Un lecture sociologique. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, n°01, p. 48 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 22 février 2008).

qu'il y a des gens qui étudient et ça fait un brouhaha qui est assez désagréable quand on veut lire, donc essayez de parler un peu plus doucement ».

Une pédagogie efficace de la bibliothèque implique une justification adaptée des règles de fonctionnement, elle suppose aussi de réduire l'arbitraire de leur application lié à un manque de concertation dans l'équipe de la bibliothèque. Fabienne Soldini, Patrick Perez et Philippe Vitale montrent que les règles comportementales peuvent être sujettes à diverses interprétations : ils prennent l'exemple des positions divergentes de trois bibliothécaires de même statut à propos de l'acceptation ou du rejet du chewing-gum et du walkman²⁸. Ils montrent aussi que l'explication de la tolérance face à la transgression est indispensable pour réduire ce que la tolérance peut avoir d'arbitraire, pour montrer qu'elle est liée à des situations et non aux usagers adolescents.

Les propos d'une bibliothécaire qu'ils ont interrogé illustre cette nécessité d'explication et aussi de cohérence de l'équipe pour réduire l'arbitraire : « Ou alors on peut leur dire : là il y a personne alors on vous laisse à cinq autour de la table, vous chahutez mais quand il y a la classe qui arrive il faudra s'arrêter. Mais c'est vrai qu'on est plusieurs, on a chacune nos méthodes... ».

Si la cohérence dans la manière de faire respecter les règles de fonctionnement n'est pas évidente entre bibliothécaires, le recours à des gardiens rend ce problème peut-être encore plus sensible. Les gardiens peuvent avoir l'impression que les bibliothécaires défont leur travail en se montrant plus tolérants. Et des bibliothécaires peuvent prendre ombrage des tentatives de certains agents pour exercer un rôle de médiateur culturel. Certes il faut saluer les bibliothèques, comme la médiathèque Gulliver à Saint Denis, qui se passent d'un tel recours et qui n'ont pas installé de caméra de vidéosurveillance.

Il n'est pas indifférent que le travail de pédagogie de la bibliothèque soit assuré par les seuls bibliothécaires²⁹. L'idéal serait que cette pédagogie soit mise en place par les bibliothécaires eux-mêmes. Toutefois, si la présence de gardiens se révèle indispensable, il n'est pas indifférent non plus de recruter un personnel de surveillance issu du quartier environnant et de lui confier un rôle de médiateur culturel. C'est le choix réalisé par la bibliothèque Le Merlan des quartiers nord de Marseille. Fabienne Soldini, Patrick Perez et Philippe Vitale soulignent que l'intégration de ces personnels aux activités de

²⁸ Cf. Martine BURGOS, Nassira HEDJERASSI, Patrick PEREZ, Fabienne SOLDINI, Philippe VITALE, *op. cit.*, p.101-102

²⁹ Devant un conflit, un groupe agressif, je pense comme l'écrit Bertrand Calenge, qu'un agent ne doit jamais être seul : la bibliothèque doit faire corps pour affirmer son caractère collectif. L'agressivité d'un individu ou d'un groupe se nourrit souvent de la faiblesse supposée de l'interlocuteur et l'arrivée d'autres agents de la bibliothèque – et de préférence des cadres – permet de montrer l'implication d'une institution entière.

diffusion de la culture de cette bibliothèque « contribue à une meilleure implication dans leur travail, favorise la construction de perspectives professionnelles effectives et renforce (...) les relations d'interconnaissance et d'échange avec les usagers juvéniles ». ³⁰

Ainsi penser un juste accueil des adolescents en bibliothèque peut signifier adapter l'espace d'offre de ressources mais aussi mettre en œuvre une pédagogie pour mieux accueillir ces publics et les aider à accéder à des formes approfondies de lecture et d'apprentissage. Mais comment définir plus précisément l'accueil ? Et, une définition supposant des distinctions, que faut-il distinguer ?

³⁰ Cf. Martine BURGOS, Nassira HEDJERASSI, Patrick PEREZ, Fabienne SOLDINI, Philippe VITALE, *op. cit.*, p.114-115. Les activités qui leur sont confiées ici sont la desserte par bibliobus des écoles, crèches, centres sociaux, quartiers et plages, l'animation d'activités culturelles, l'accueil et l'information de groupes sur le mode de fonctionnement de la bibliothèque.

Partie 2 : Pourquoi et comment la question de l'accueil des publics en bibliothèque se pose-t-elle aujourd'hui ?

Ma première partie repose sur une conception pédagogique de l'accueil au sens large : au fond il renvoie à l'offre globale de la bibliothèque et à l'accompagnement des publics vers cette offre. La fonction première de l'accueil est une fonction pédagogique (la formation d'un citoyen libre et responsable par le partage du savoir et de la culture), c'est celle qui prime sur toutes les autres. Toutefois, l'accueil a d'autres fonctions qui ne sont pas à négliger non plus. Je reprends à mon compte la définition extensive de l'accueil tel qu'il est défini par Bertrand Calenge.

1. L'accueil des publics en bibliothèque, une démarche globale de médiation

L'accueil des publics en bibliothèque est multiple. La fonction pédagogique première en bibliothèque (transmettre le savoir et la culture) n'est pas la seule, on peut en identifier d'autres, avec Bertrand Calenge³¹, qui ne sont à minimiser : écouter, séduire, simplifier l'accès aux documents, garantir la sécurité, assurer un confort, s'adapter aux flux des usagers, contribuer à l'image de la bibliothèque et fédérer son équipe.

³¹ Cf. CALENGE, Bertrand. *Op. cit.*, p. 83.

1.1. Quelles sont les autres fonctions de l'accueil des publics hormis sa fonction pédagogique fondamentale en bibliothèque ?

L'accueil des publics dont le sens profond est de développer l'esprit critique a également pour fonction d'écouter, de comprendre les usages et les besoins des publics, de se mettre à leur place : cette fonction implique des études de publics et peut (doit) conduire à concevoir l'accueil en partenariat avec le public, partenariat pouvant aller de la médiation ou du conseil en acquisition au rôle d'expert.³² L'accueil a ensuite pour fonction de séduire, d'attirer, de persuader de son utilité et de sa nécessité : c'est en particulier tout le rôle de la communication à l'égard des publics sur laquelle je reviendrai.

De plus, une fonction importante³³ de l'accueil des publics (de plus en plus importante avec l'accueil en ligne) consiste à simplifier, faciliter l'accès, à faire gagner du temps, à rendre visible et lisible les espaces, les collections, les services, le personnel lui-même. Cette fonction n'est pas négligeable et le travail en la matière ne manque pas, ne serait-ce qu'en raison du vocabulaire technique de la bibliothéconomie³⁴ qui peut rebuter plus d'un usager potentiel.

Il s'agit aussi de garantir la sécurité attendue d'un service public, sécurité des personnes accueillies et des personnels qui y travaillent. Je ne développerai pas cet aspect important de l'accueil.³⁵ Je me contenterais de rappeler que les conditions d'accès et d'occupation des locaux d'une bibliothèque sont réglementées comme pour tout lieu recevant du public. La sécurité peut se définir, comme le formule Adrienne Cazenobe³⁶, comme l'ensemble des dispositions permettant d'assurer la tranquillité de l'ensemble des usagers, de respecter l'ensemble des consignes du règlement, de prévenir toute

³² Ce partenariat peut concerner des services extra-documentaires. Cf. GALAUP, Xavier. L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique. L'exemple des services non-documentaires. Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2007 [en ligne]. Disponible sur : <<http://enssib.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/galaup-dcb15.pdf>>. (Consulté le 13 mars 2008).

³³ Bertrand Calenge ne l'évoque pas dans son analyse des fonctions de l'accueil, il en fait plus loin dans son ouvrage cité un grand principe de l'accueil.

³⁴ Cf. BALLEY, Noëlle. Le bibliothécaire sans peine. Petit manuel de conversation courante à l'usage des visiteurs pressés. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n° 3, p. 78-81 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

³⁵ Cf. COLLET, Anne-Christine. Accueil et sécurité (suivi d'un petit aide-mémoire juridique de Dominique ROUILLARD), in DIAMENT, Nic (dir.). *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, p. 101-120.

³⁶ Cf. CAZENOBÉ, Adrienne. Cours de bibliothéconomie pour Médiadix. Préparations aux concours 2006 [en ligne]. Disponible sur : <http://netx.u-paris10.fr/mediadix/cours/bibliotheco2005/sequence4/activite2/enviro_humain.htm#accueil>. (Consulté le 26 octobre 2007).

action de dégradation et d'assurer une médiation en cas de conflit et des procédures d'urgence dans les situations d'extrêmes.

De plus, l'accueil vise à assurer un bien-être, un confort, comme je l'ai déjà évoqué. Il cherche en outre, le cas échéant, à gérer des flux pour que les publics obtiennent bien le service dont ils ont besoin sans les faire attendre trop longtemps. L'accueil se définit ici dans la tension entre la rapidité d'un service performant et l'écoute attentive, entre le fait d'aller vite pour accueillir un maximum de personnes et le fait de prendre son temps pour accueillir chacun.³⁷

Par ailleurs, l'accueil tend également à représenter la bibliothèque, à contribuer à son image, à son identité et à sa cohérence dans ses multiples composantes (qu'il s'agisse du personnel mais aussi des codes de couleurs dans la bibliothèque, de la ligne graphique du mobilier, de la signalétique, des documents de communication, du site web,...). En outre, l'accueil ne tend pas seulement à recueillir l'adhésion du public mais aussi à fédérer le personnel, à créer un esprit d'équipe. L'accueil a une fonction fédératrice.

L'accueil concerne ainsi tous les agents, comme l'écrit Nic Diament, «quels qu'ils soient, qu'ils soient ou non en contact direct avec le public, où qu'ils se situent dans la hiérarchie, le fonctionnement et l'organisation de la bibliothèque»³⁸ - tous les agents, donc tous les bibliothécaires mais aussi une secrétaire de direction qui répond au téléphone ou a fortiori qui souhaite travailler face au public, un vacataire, un moniteur étudiant, un tuteur,...

On ne saurait donc se contenter d'une définition minimaliste de l'accueil, réduite à un point particulier dans la bibliothèque. Cela n'exclut pas l'opportunité de distinguer (sur le plan fonctionnel et en fonction du contexte) un bureau d'accueil³⁹ d'une banque de prêt/retour et ceux-ci d'un bureau d'aide à la recherche documentaire, de même qu'il convient de distinguer l'activité d'un tel bureau de l'activité spécifique de formation à la recherche documentaire. Toutefois l'accueil bien compris englobe l'ensemble de ces activités (importantes pour l'image de la bibliothèque) ainsi que l'action culturelle.

³⁷ Sur cette tension à laquelle est confrontée l'accueil, cf. BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1995, p. 102-111. Et CALENGE, Bertrand. *Op. cit.*, p. 106-108.

³⁸ DIAMENT, Nic. Mode d'emploi. L'accueil en bibliothèque : approches et définitions, in DIAMENT, Nic (dir.). *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, p. 24.

³⁹ Sur le terrain des bibliothèques universitaires, la bibliothèque de Paris 8 fait partie de celles qui ont poussé le plus loin la réflexion et l'expérience concernant un bureau d'accueil spécifique avec des missions d'orientation et d'information mais aussi une mission de résolution des conflits avec les usagers supposant une formation spécifique.

1.2. L'accueil implique une démarche globale de médiation

Qu'est-ce qui unifie les différentes dimensions de l'accueil ? C'est la notion de médiation⁴⁰, me semble-t-il. Dans la mesure où « tout fait sens » de façon positive ou négative dans l'organisation de la bibliothèque⁴¹, chaque élément qui compose une bibliothèque doit participer de l'effort de médiation, qu'il s'agisse de ses composantes techniques, architecturales, organisationnelles ou humaines. Cette définition extensive de l'accueil revient à considérer la bibliothèque non seulement comme le lieu de la médiation mais aussi comme l'outil de la médiation.

L'intérêt de la notion de médiation est d'indiquer la nécessité d'une entremise entre l'offre documentaire et les publics et d'englober les différentes dimensions de la bibliothèque.

La nécessité d'une médiation (ou de services pour aider l'utilisateur dans son accès aux ressources de la bibliothèque) est apparue avec la mise en œuvre généralisée du libre accès, c'est-à-dire sans jargon, de l'accès direct aux collections. C'est un facteur nécessaire d'un bon accueil en bibliothèque : il facilite en partie l'accès aux documents, davantage que la demande et la communication sur place. Cependant, il ne favorise que l'autonomie des usagers ayant déjà un capital de familiarité avec ce type d'organisation de bibliothèque.

Jean-Claude Passeron souligne les limites de ce dispositif dès 1982 : « Le libre accès dont le but idéal est l'autonomie de la demande n'en est pas le moyen magiquement efficace : son succès exige des usagers, à défaut de la connaissance de la carte, celle du territoire ; à défaut du capital culturel, inégalement réparti comme on le sait, un capital de familiarité indigène avec le lieu et les choses, différemment, mais inégalement réparti, lui aussi. »⁴²

La notion de médiation permet aussi d'englober les différentes dimensions de la bibliothèque, car toutes devraient concourir à cette entremise. En d'autres termes, la

⁴⁰ Cf. les travaux de Jean-François Six qui distingue quatre types de médiation : créatrice de rapports nouveaux, rénovatrice de liens distendus, curative et préventive de différends en gestation. SIX, Jean-François ; MUSSAUD, Véronique. *Médiation*. Paris : Seuil, 2002. Et SIX, Jean-François. *Dynamique de la médiation*. Paris : Desclée de Brouwer, 1995. Voir aussi la typologie des médiateurs dans les bibliothèques publiques établie par Abdelwahed Allouche. Cf. ALLOUCHE, Abdelwahed. Les médiations dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n° 6, p. 75-76 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 24 mars 2008).

⁴¹ C'est pour cela que « tout est accueil » pour reprendre le titre de la quatrième partie de l'ouvrage cité de Bertrand Calenge.

⁴² PASSERON, Jean-Claude. Images en bibliothèques, images de bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1982, n° 2, p. 73 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

médiation devrait traverser de bout en bout l'ensemble des champs d'actions professionnelles, les différents aspects du métier dans ses rapports aux publics (présents ou absents).

On peut préférer à la notion englobante de médiation celle plurielle de services aux publics : l'accueil des publics compris de façon extensive n'est qu'un autre nom pour les services aux publics.

On peut sans nul doute critiquer l'ambiguïté de la notion de médiation : médiation sociale (régulation de conflits), médiation culturelle (démarche de rencontre pour faire cheminer vers la culture), médiation documentaire (qui peut aller de l'information pratique à la formation en passant par l'orientation dans la bibliothèque, le renseignement, l'aide ponctuelle à la recherche documentaire, l'accompagnement). Cette ambiguïté ne constitue-t-elle pas précisément la richesse de cette notion ?

La notion de médiation permet de penser non pas seulement l'alternance entre les sens social et culturel de la médiation mais peut-être de façon plus profonde leur coexistence, comme le montre l'exemple de l'accueil des adolescents en bibliothèque que j'ai esquissé plus haut. Pour accueillir vraiment la logique d'usage des adolescents, je pense qu'il convient de dépasser les frontières institutionnelles : le bibliothécaire travaillant avec les adolescents est un bibliothécaire qui, pour pouvoir exercer son métier culturel (de médiateur culturel), est aussi un médiateur social, un éducateur dans la bibliothèque et hors les murs.

Si l'accueil des publics implique une démarche globale de médiation, elle ne peut pas, elle ne peut plus en fait, s'adresser de façon indistincte à tous les publics. Elle doit aujourd'hui s'adapter à l'évolution des publics qui sont plus hétérogènes et volatiles qu'autrefois. La question de la mise en œuvre des fonctions secondaires de l'accueil (au-delà de sa fonction pédagogique première) se pose dès lors qu'il s'agit d'accueillir un public plus diversifié.

Les bibliothèques n'avaient pas à fournir cet effort d'adaptation quand elles étaient encore fréquentées par un public homogène de savants, de lettrés, de chercheurs, d'étudiants qui avaient un rapport facile aux collections et qui acceptaient des conditions d'accès aux livres restrictives (conditions de prêt restreintes et accès indirect aux ouvrages, conservés en magasin) et des heures d'ouverture très limitées.

Pour reprendre l'exemple des adolescents, on peut discerner les trois facteurs essentiels suivants dans leur rapport à la culture, facteurs liés à l'âge et à l'effet de

génération⁴³ : « le recul absolu de la culture consacrée (« légitime, « humaniste », etc.), ainsi qu'une certaine forme d'anti-intellectualisme prononcé chez les adolescents ; la diversité croissante du capital informationnel des jeunes diplômés et la valorisation de l'éclectisme (...) ; la montée de l'économie médiatico-publicitaire et les nouvelles voies de la consécration sociale et culturelle ».

Mais c'est l'ensemble du public des bibliothèques municipales qui s'est aussi diversifié. Il est moins homogène également aujourd'hui, à défaut d'une réelle démocratisation de la fréquentation.

Le public actuel des universités est aussi plus diversifié qu'il y a dix ans. Le constat a été souvent fait : la massification de l'enseignement supérieur a amené une plus grande mixité sociale, une diversification des catégories socio-culturelles représentées. Par ailleurs, on constate aussi l'augmentation des publics étrangers, de ceux de la formation continue et de ceux de la formation à distance qui n'ont pas le même regard sur la documentation que le public habituel.

C'est la volonté d'accueillir un public plus diversifié qui conduit à prendre en compte l'ensemble des fonctions de l'accueil. L'effort pour accueillir des publics de plus en plus diversifiés recouvre aujourd'hui trois questions principales.

2. La question de l'accueil de publics plus volatiles qu'autrefois

Les publics des bibliothèques sont plus volatiles qu'autrefois. L'enquête de population par sondage menée en 2005 par le CREDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) fait apparaître que les usagers des bibliothèques municipales en France représentent 35 % de l'échantillon mais que les anciens usagers qui ne les fréquentent plus au moment de l'enquête en représentent 37 %.

Ces publics qui abandonnent la bibliothèque constituent « eux aussi un défi démocratique », comme l'écrit Anne-Marie Bertrand dans son intervention au congrès 2007 de l'Association des Bibliothécaires de France, intitulée « Accueillir les absents », où elle incite à réfléchir à une politique d'accueil pour ces ex-usagers : « comment faire

⁴³ Cf. HERSENT, Jean-François. « Les pratiques culturelles adolescentes : France, début du troisième millénaire », *Bulletin des*

cesser cette fuite permanente, comment fidéliser, comment accueillir ? »⁴⁴. Et, parmi les usagers qui cessent de fréquenter les bibliothèques figurent en particulier les adolescents, comme nous l'avons vu. L'autre défi démocratique concerne donc les 27 % des Français selon cette enquête de population qui déclarent ne jamais être allés dans une bibliothèque municipale.

En outre, cette enquête sur la fréquentation des bibliothèques fait apparaître la progression des usagers occasionnels par rapport aux habitués : les « séjournateurs » occasionnels représentaient 30 % des usagers en 1997, ils en représentent 39 % en 2005.

En ce qui concerne les bibliothèques universitaires, leurs publics que l'on a pu dire souvent captifs ne le sont peut-être pas tant que cela : selon les indicateurs nationaux, un étudiant sur quatre ne fréquente pas de bibliothèque universitaire et les chercheurs et les enseignants continuent à très peu utiliser le lieu bibliothèque.

Plusieurs hypothèses peuvent être avancées pour expliquer la volatilité des publics.

2.1. La concurrence d'Internet

L'hypothèse de la concurrence (actuelle ou à venir) de l'usage d'Internet est bien entendu à prendre au sérieux. L'enquête du CREDOC de 2005 révèle qu'Internet est plus utilisé que les bibliothèques pour la recherche documentaire dans toutes les populations étudiées, y compris les inscrits. C'est en particulier la première source documentaire pour les informations pratiques ou les devoirs scolaires. Internet est plus sollicité aussi pour l'offre musicale. Même si l'usage des bibliothèques est aussi associé à celui d'Internet, les effets de la concurrence de ce dernier sont déjà sensibles sur les publics des discothèques et sur la régression importante dans certaines bibliothèques universitaires du prêt entre bibliothèques. Pour ce type de bibliothèques, la concurrence d'Internet n'est pas seulement celle de moteurs de recherche tels que Google, il s'agit aussi de celle des sites de communication scientifique directe.

Bibliothèques de France, 2003, n°03, p. 12-21 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

⁴⁴ BERTRAND, Anne-Marie. Accueillir les absents. *Les publics. Actes du 53^{ème} congrès de l'Association des Bibliothécaires de France, Nantes, 8-11 juin 2007*, p. 3. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/S3.2%20Bertrand.pdf>>. (Consulté le 9 mars 2008).

C'est aussi le rapport à la documentation des publics qui a changé sous l'effet d'Internet et d'une forme de marketing qui contribuent à susciter l'envie illusoire d'accéder à tout de façon immédiate. Le changement du rapport des publics à la documentation se manifeste également à l'université par une moindre pratique de la lecture et de la critique des sources, par une utilisation massive par les étudiants – c'est une banalité de le constater - d'outils tels que Wikipédia au détriment de l'Universalis en ligne, sans parler des bases de données et des périodiques électroniques auxquels les bibliothèques universitaires sont abonnées.

2.2. Autres facteurs expliquant la volatilité de certains publics

Parmi les autres facteurs expliquant la volatilité des publics, l'abandon ou la régression de la fréquentation de la bibliothèque on peut mentionner en particulier la stagnation des acquisitions, l'obsolescence des fonds, la faible diversification de l'offre documentaire, l'absence de collections audiovisuelles, « l'indigence des horaires d'ouverture ou leur inadaptation aux rythmes de vie des publics que les bibliothèques sont censées desservir »⁴⁵, mais aussi, comme le montre des études sociologiques, « une tendance à l'individualisation des pratiques culturelles, la récession des pratiques culturelles publiques au profit de pratiques culturelles privées ».

L'absence ou la faible disponibilité de collections en libre accès est assurément un facteur de régression de l'accueil des publics, même si comme je l'ai indiqué le libre accès ne convient qu'à une partie de la population. En analysant l'enquête SOFRES de 1997 sur les publics des bibliothèques municipales, Anne-Marie Bertrand avait pu discerner deux raisons mises en avant par un grand nombre d'anciens usagers pour expliquer leur abandon de la bibliothèque : la difficulté précisément à maîtriser l'offre documentaire et la non adéquation entre ce qui leur est proposé et ce qui constitue leur univers culturel.⁴⁶

⁴⁵ RENOULT, Daniel. L'élargissement des publics des bibliothèques. Pourquoi ? Comment ? Pour combien de temps ? *Congrès du centenaire de l'Association des Bibliothécaires de France. Demain, la bibliothèque...Paris 9-12 juin 2006*, p. 5 [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.abf.asso.fr/IMG/doc/daniel%20renoult.doc>>. (Consulté le 13 mars 2008).

⁴⁶ BERTRAND, Anne-Marie ; BURGOS, Martine ; POISSENOT, Claude ; PRIVAT, Jean-Marie. *Les bibliothèques municipales et leurs publics*. Paris : Editions BPI-Centre Pompidou, 2001.

Bruno Maresca dans son analyse de l'enquête du CREDOC de 2005 souligne à son tour qu'un des freins à la fréquentation des bibliothèques réside dans l'image studieuse, austère qu'ont les bibliothèques. Commentant cette analyse, Anne-Marie Bertrand en tire la conclusion que la question d'avenir pour les bibliothèques est celle de leur positionnement dans le débat sur l'opposition ou la complémentarité entre l'univers des connaissances et l'univers des loisirs.⁴⁷

2.3. La bibliothèque, lieu des connaissances ou lieu des loisirs ?

Ainsi la question de l'accueil des publics volatiles, des publics qui cessent de fréquenter les bibliothèques soulève cette autre question : la bibliothèque doit-elle être seulement le lieu utopique du savoir, de la culture partagés et de la lecture discutée ou bien doit-elle être aussi le lieu des loisirs ? Mais à vouloir concilier les deux ne risque-t-elle pas de se perdre et de n'être plus qu'une accumulation brouillonne et dépourvue de sens, de collections et de services ?

C'est un risque à prendre à mon sens pour ne pas tomber dans le risque d'exclure. L'accueillant doit accepter, ai-je soutenu dans la première partie, de se transformer en quelque façon pour accueillir vraiment, pour que l'accueilli accepte à son tour de se transformer. La très grande majorité des publics ont un profil culturel dissonant, comme l'a montré Bernard Lahire dans *La culture des individus. Dissonance culturelle et distinction de soi*. Si la bibliothèque devait exclure toute dissonance dans son offre entre culture légitime et culture moins légitime, peu de personnes se sentiraient familières de l'univers culturel auquel renvoie ses collections et ses services. L'enjeu est pour les bibliothécaires de trouver des oeuvres qui permettront à certains usagers de se reconnaître dans le fonds proposé tout en ayant affaire à des documents de qualité. Il ne semble pas possible de ce point de vue de distinguer des catégories de documents à éviter : best-sellers, romans populaires,...

Le débat ne saurait être tranché en ce qui concerne la pertinence de la coexistence entre l'univers des connaissances et celui des loisirs dans la bibliothèque. Je pense qu'il

⁴⁷ Cf. son compte rendu dans le *Bulletin des bibliothèques de France* (2008, n° 1) de : MARESCA, Bruno. (avec la collaboration de Christophe EVANS et Françoise GAUDET). *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet. Attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, 2007.

convient, sans tomber dans le relativisme culturel, de ne pas exclure l'univers des loisirs de la bibliothèque. Il s'agit de séduire, de fidéliser certains publics pour espérer partager la culture (plus légitime).

Prenons l'exemple des animations pour les adolescents. Nombre de bibliothécaires observent que le livre tout seul ne suffit pas à générer l'intérêt et l'implication des adolescents, qu'il doit être couplé à un jeu, à des rencontres. Les animations classiques centrées sur l'écrit sont fondamentales. L'atelier d'écriture notamment est un moyen non négligeable de réconciliation avec les mots et le plaisir du langage. Il permet de se frotter à l'écriture pour montrer qu'elle se travaille, pour désacraliser l'écrit et le livre. Il permet de changer le regard sur le livre qui n'est plus désincarné mais devient le fruit d'un travail de création. Il permet aussi un processus de revalorisation personnelle par le langage écrit. La lecture à haute voix est également un moyen de contourner les obstacles que rencontrent certains jeunes à la lecture. Elle rend le texte plus accessible et plus directement vivant car chargé d'une émotion personnelle et peut susciter le goût du texte. Néanmoins la participation à ces animations autour du livre semble assez réduite. N'assiste à ces animations à la bibliothèque que le public qui lui est fidèle.

A l'inverse, Thierry Fouillet, en charge de l'espace adolescent à la médiathèque de Troyes de 2003 à 2007, a conduit une évaluation concernant une animation réalisée de novembre 2003 à juin 2004 par les bibliothécaires jeunesse avec deux professeurs de français et une documentaliste du collège des Jacobins de Troyes. Ce sont les activités en apparence les plus éloignées de la lecture des romans proposés (visite de la médiathèque, séance de calligraphie chinoise et projection d'un film) qui ont suscité plus d'intérêt que les autres (présentation des romans, lecture et écriture de critiques). Ces activités connexes jouent sur la surprise, la découverte, l'éclectisme des goûts de tout lecteur en vue de développer la lecture-plaisir.

Il convient donc de s'appuyer sur l'éclectisme qui caractérise l'adolescence aujourd'hui pour imaginer des passerelles vers l'écrit. On peut citer à cet égard une animation récente dans les bibliothèques de la région lyonnaise : il s'agit d'une animation de « lecture dansante », une lecture de textes, entrecoupée de chorégraphies.

Il convient donc de développer des animations qui ne soient pas uniquement centrées sur le livre (musique assistée par ordinateur, concerts-conférence, concerts-accompagnant les animations livres, partenariat avec des cinéastes venant donner des

conseils d'écriture de scénarios, étude critique et comparative de journaux télévisés qui peut s'adresser à de faibles lecteurs...).

Les adolescents bousculent la bibliothèque dans sa forme classique. Pour les fidéliser, il convient de ne pas se priver des animations ludiques, comme le fait par exemple la bibliothèque de Criel-sur-mer autour de jeux comme pictionary, taboo, le loup-garou de tiercelin, des jeux de rôle,... Si le club de lecture n'a pas fonctionné à la médiathèque de Troyes, l'animation qui a remporté le plus de succès, qui a drainé vraiment de nouveaux publics adolescents, a été un concours de peintures de figurines de jeux de stratégie qui a été l'occasion de présenter les livres de Tolkien.

L'espace adolescents de la médiathèque de l'agglomération de Troyes prête des jeux vidéo sur PC et offre sur place une borne de démo Nintendo DS, très appréciée, avec un jeu de mémoire et de logique ainsi que des boîtes de jeux de société classique, choisis en fonction de leurs qualités esthétiques.

Cela ne signifie pas constituer des services et des collections neutres offrant tout indistinctement. Cela ne doit pas empêcher, et c'est même tout le contraire, le bibliothécaire d'être prescriptif, de faire des conseils, d'assumer des choix dans la définition de ce qui est vraiment légitime sur le plan culturel.

L'image savante et austère des bibliothèques est peut-être un frein à l'accueil de publics diversifiés. A l'inverse, on peut se demander avec Bruno David si une autre raison importante du rejet dont les bibliothèques sont l'objet ne tient pas au conformisme social, à la soumission à l'air du temps dont témoignerait leur offre qui ne renverrait parfois qu'à un « idéal moyen, entée sur des valeurs moyennes à l'usage des classes moyennes », au fait qu'elles ont changé de mission, qu'elles visent la consommation de biens culturels au lieu de la démocratisation, qu'elles contribuent au conformisme social (voir à l'encadrement social) plutôt qu'à la formation du citoyen et à l'encouragement à l'esprit critique.⁴⁸ Mais cette position exigeante ne conduit-elle pas à faire de la bibliothèque un lieu réservé à ceux qui en ont la familiarité ?

La question de l'accueil des publics qui abandonnent la bibliothèque nous reconduit ainsi à notre réflexion initiale : l'accueil pensé comme une pratique d'ouverture sans se perdre ni exclure. Par ailleurs, l'accueil des publics en bibliothèque s'effectue également

⁴⁸ DAVID, Bruno, « Le manège enchanté des bibliothécaires », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2004, n° 6, p. 90 [en ligne]. <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

dans une tension entre offrir une bibliothèque pour tous (selon le principe d'ouverture) et mettre en œuvre des actions pour certains publics. On retrouve là aussi, déclinée sur un autre plan, cette tension évoquée plus haut : l'accueil pensé comme une démarche d'ouverture sans exclure (avec des actions ciblées, un accompagnement personnalisé) et sans se perdre (conserver l'exigence d'une bibliothèque s'adressant à tous).

3. La question de l'accueil spécifique de certains publics : entre accueillir tout le monde et accueillir des publics définis

Certains publics appellent plus particulièrement un accueil spécifique, ceux pour lesquels l'offre classique ne convient pas : les publics handicapés et ceux qui ne peuvent pas se déplacer à la bibliothèque (personnes hospitalisées ou en prison), mais aussi les publics en difficulté sociale ou linguistique ou les publics éloignés de la lecture.

La diversification des publics suppose de les accueillir plus spécifiquement. L'accueil spécifique de certains publics n'est pas contradictoire avec le fait de constituer une offre pour tous. C'est précisément pour diversifier les publics que l'on entreprend des actions en direction de catégories de publics précis : « c'est l'énonciation même de priorités qui mobilise la bibliothèque dans sa recherche du public le plus élargi ».⁴⁹

Cette question n'est pas neuve. Des actions volontaristes de séduction et de captation hors les murs se succèdent depuis longtemps. Dès 1984 une impulsion politique est donnée par le ministère de la Culture pour inciter « les communes et leurs bibliothèques à travailler en direction des « nouveaux publics », les immigrés, les jeunes, les chômeurs, les handicapés, les pré-retraités, ...et à investir de « nouveaux lieux », les marchés, les gares, les hôpitaux...Il s'agit non plus d'accueillir au mieux le plus grand nombre d'usagers dans la bibliothèque, mais d'aller chercher, rencontrer, séduire les non-usagers dans leurs « lieux de vie », selon l'expression de l'époque. »⁵⁰

Il existe une complémentarité entre la mise en place d'une bibliothèque pour tous et la mise en œuvre d'actions spécifiques en direction de certains publics précis : « l'amélioration de l'offre d'équipement provoquant la venue d'un public culturellement

⁴⁹ CALENGE, Bertrand. *Op. cit.*, p. 333.

⁵⁰ Cf. BERTRAND, Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : Centre national de la fonction publique territoriale, 1999 (Culture). Chap. : Du public en général et en particulier, p. 58.

et socialement plutôt favorisé et prêt à se laisser séduire, alors que des actions spécifiques dans les quartiers ou auprès de structures-partenaires (crèches, prisons, hôpitaux...) touchent des publics plus éloignés de et plus rétifs à l'offre culturelle ».⁵¹

Complémentaires, ces deux sortes d'actions n'ont pas la même portée : « l'expérience le montre, l'action la plus efficace pour gagner un public plus nombreux est l'ouverture d'une bibliothèque plus grande, plus moderne, avec des médias diversifiés et des services nombreux ».

Cependant, les nécessités de l'action imposant de choisir des priorités, il existe bien une tension entre ces deux types d'actions. Pendant que l'on s'intéresse à des publics ciblés, on ne travaille en effet pas pour d'autres. Abdelwahed Allouche plaide dans une thèse récente en faveur des activités formalisées des bibliothèques à l'intérieur mais surtout hors les murs en direction des populations éloignées de la lecture.⁵² Il s'oppose aux activités classiques de la bibliothèque qui s'adressent à tous de façon indifférenciée en postulant l'unité des publics. Mais la pertinence du travail hors les murs fonctionnant sur le mode du partenariat est-elle unanimement reconnue dans la profession ?

Olivier Chourrot pense de la même façon qu'il s'agit aujourd'hui de privilégier l'accompagnement de publics définis et non de se contenter de constituer une médiation pour tous de façon indistincte. « Devenue inutile pour une frange non négligeable d'utilisateurs parfaitement autonomes – peut-on leur reprocher d'avoir intégré les implications du libre accès ? -, l'action du bibliothécaire reste notoirement insuffisante pour des publics en difficultés sociale ou linguistique, pour lesquels la bibliothèque est un lieu d'insertion. »⁵³ En outre, il remarque que la progression des utilisateurs occasionnels par rapport aux habitués, ainsi que l'allongement du temps moyen de visite accrédite l'idée que je trouve convaincante que la bibliothèque n'est plus seulement un lieu pour le prêt et le retour et qu'il convient de privilégier l'accompagnement personnalisé.

Notons que cette question de l'accueil spécifique de certains publics ne se pose pas seulement dans les bibliothèques municipales. Les bibliothèques universitaires ont aussi à privilégier l'accueil des étudiants de première année pour lutter contre l'échec massif et leur permettre de s'affilier au monde universitaire (dans le contexte en outre du plan

⁵¹ Cf. BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1995, p. 103.

⁵² Il reprend des éléments de cette thèse dans l'article déjà cité. Cf. ALLOUCHE, Abdelwahed. Les médiations dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n° 6, p. 71-77 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 24 mars 2008).

⁵³ CHOURROT, Olivier. Le bibliothécaire est-il un médiateur ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n° 6, p. 70 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 24 mars 2008).

gouvernemental « Réussir en licence »). Les personnels des bibliothèques universitaires reçoivent des demandes d'aide pour rédiger des CV ou des lettres de motivation.

Jusqu'où les bibliothèques doivent-elles aller dans l'accompagnement des publics ? Je ne pense pas que l'aide à l'insertion ou à la réinsertion économique soit la priorité, mais je pense que la fonction d'émancipation de la bibliothèque qui offre les moyens de la critique sociale du monde n'est pas exclusive de l'offre de moyens pour trouver un emploi⁵⁴. Il ne s'agit pas de prendre une position de principe : ce choix, pour reprendre la formulation de Martine Poulain, me paraît lié au contexte et à l'environnement de chaque bibliothèque. Ainsi les Idea Stores dans l'arrondissement londonien de Tower Hamlets ont mis en place des cours d'alphabétisation sachant que cet arrondissement comprend la quatrième zone la plus défavorisée du Royaume-Uni avec un très fort taux de chômage et d'illettrisme.

Ainsi l'accueil se définit en partie dans la tension entre servir tout le monde et servir des publics ciblés. Cette segmentation de publics ne doit pas être excessive au point de faire de la bibliothèque le reflet des segmentations étudiées par les sociologues ou les spécialistes du marketing. Différencier les publics selon des tranches d'âge trop fines comme on peut le voir sur le site de certaines bibliothèques semble peu pertinent. L'effort de diversification de l'accueil des publics soulèvent aussi depuis quelques années une autre question liée, comme les deux premières à l'évolution des publics, mais aussi aux limites des capacités d'accueil des bibliothèques ainsi qu'aux diverses missions des bibliothèques : c'est la question de la cohabitation des publics.

4. La question de la coexistence dans la bibliothèque des publics et des usages

Les bibliothèques sont en effet amenées à réfléchir aux façons de faire coexister, cohabiter des publics et des usages plus diversifiés qu'autrefois.

⁵⁴ L'introduction d'espaces destinés à l'apprentissage des langues, à la formation continue ou à la recherche d'emploi, sur le modèle anglo-saxon des bibliothèques comme *community center*, est lente en France : les bibliothèques ne possèdent souvent que peu de documents dans ces domaines, et souvent conditionnent l'aménagement de tels espaces au développement des collections - alors qu'on pourrait aussi envisager l'installation d'antennes des services sociaux dans le bâtiment pour répondre à ces missions

4.1. La question de la diversification des publics pour éviter qu'un public en chasse d'autres

Cette question est liée aux précédentes mais elle se pose en d'autres termes. Il ne s'agit pas seulement ici de lutter contre l'absence de certains, d'éviter la fuite de la bibliothèque, de fidéliser des usagers occasionnels ou de séduire à nouveau des anciens usagers, mais aussi pour ce faire d'éviter la présence exclusive de ses habitués, d'éviter que la bibliothèque ne soit accaparée par un type de public, qu'un public en chasse d'autres autrement dit, phénomène bien connu des bibliothécaires.⁵⁵

Cette question est intimement liée avec la première que j'ai évoquée : la présence massive d'un type de publics dans la bibliothèque peut expliquer l'abandon de la bibliothèque par d'autres publics potentiels et conduire à une autre forme d'homogénéisation des publics.

Cette question de la coexistence des publics se pose en particulier pour la Bibliothèque publique d'information ou pour les salles du « haut de jardin » de la Bibliothèque nationale de France : comment y éviter que le public étudiant ne chasse les autres types publics ? Ces deux établissements qui semblent pallier la carence de l'offre en bibliothèque universitaire en région parisienne proposent des collections de type encyclopédique pour un public diversifié mais n'ont pas d'espace jeunesse, et ne proposent pas de prêt.

Plus récemment les Idea Stores anglais rencontrent aussi cette question de la cohabitation des publics à la fois en dépit et en raison de leur succès. Présentée dans la littérature professionnelle comme une innovation⁵⁶ permettant d'élargir les publics, ce nouvel avatar anglais du modèle démocratique de bibliothèque se trouve également dans la situation d'avoir à procéder à des aménagements pour regagner le public des personnes âgées qui ne s'est pas reconnu dans cette offre, celle-ci ayant attiré les publics plus jeunes.⁵⁷

de services publics, voire que la bibliothèque assume ces missions elle-même comme la Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie le fait avec la Cité des métiers et la Cité de la santé.

⁵⁵ Bertrand Calenge relève plusieurs mesures prises par des bibliothèques en ce sens : créations d'espaces réservés, suppression de places assises pour réduire la fréquentation étudiante, sélection par le surcoût d'abonnement, ... CALENGE, Bertrand. *Op. cit.*, p. 36-37.

⁵⁶ Le choix du nom de ces équipements (et le refus de garder le mot de bibliothèque) n'est sans doute pas fait pour contribuer à émanciper les individus d'une attitude de client et de consommateur.

⁵⁷ Cf. DOGLIANI, Sergio. Les Idea Stores : Une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, n° 1, p. 69-72 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

Quant aux bibliothèques universitaires, la présence massive des étudiants dans des salles de lecture décloisonnées dans des locaux sans espaces réservés aux enseignants a depuis longtemps contribué à chasser ces derniers de la bibliothèque comme lieu physique.

4.2. Le bruit, révélateur des limites du modèle de bibliothèque décloisonnée et de la complexité de l'accueil

Le bruit représente sans doute le phénomène qui permet le mieux de saisir la complexité de l'accueil du public, complexité à entendre en un double sens : la multiplicité des dimensions de l'accueil et la difficulté d'améliorer sa qualité.

Une des fonctions de l'accueil revient à assurer un bien-être, un calme même relatif pour la lecture et le travail intellectuel en bibliothèque. Le bruit peut se définir, avec David Le Breton, comme un désagrément : « c'est ce qui gêne le plus l'homme au long du quotidien, c'est le son élevé au rang de stress »⁵⁸.

En 1999, Bertrand Calenge évaluait qu'un bibliothécaire consacrait environ un tiers de son temps passé en service public à faire régner l'ordre dans la salle de lecture.⁵⁹ Sans doute convient-il de critiquer, comme il le fait les deux écueils en la matière.⁶⁰

D'une part, il attire l'attention sur « les risques d'une obsession de la convivialité ». « Accueillir avec attention et souci de son interlocuteur est un acte valorisant, et certains peuvent avoir la tentation de voir dans cet accueil la justification ultime de la bibliothèque ».

D'autre part, l'obsession de l'ordre, est tout autant critiquable. Dans une ambiance très silencieuse et feutrée, « quelles sont les personnes qui se sentiront déplacés (...) ? Ne s'agit-il pas de groupes que l'on souhaitait séduire ? ». Et d'abord, « quel est le public jugé « normal », à l'aune duquel on estimera gênants les citoyens « a-normaux » ? » Marielle de Miribel ouvre son récent article sur le bruit en bibliothèque par cette question. « Sur l'opinion de qui s'appuyer pour décréter la norme ? Elle y répond et non sans ironie : en matière de bruit, « il n'y a pas, ou pas encore de norme

⁵⁸ Cf. LE BRETON, David. *Anthropologie du corps et de la modernité*. Paris : PUF, 1990, p. 112.

⁵⁹ Cf. CALENGE, Bertrand. *Op. cit.*, p. 80.

⁶⁰ Cf. *Ibid.*, p. 84-86.

incontestable et mesurable, en décibels, qui puisse dire « c'est trop », « c'est dans la mesure »... »⁶¹ Cela dit il convient de faire la part dans les causes du bruit de l'incivisme et de l'égoïsme qui conduisent aussi par exemple à cacher un livre au lieu de le remettre à sa place.

Les deux écueils évoqués renvoient en fait à deux rôles distincts des bibliothèques actuelles : lieux d'étude permettant la concentration, le travail intellectuel, et lieux de sociabilité permettant les rencontres et les échanges.

Or, un facteur historique du bruit perçu aujourd'hui en bibliothèque n'est autre que le mouvement historique de diffusion du modèle de bibliothèque fondé sur le mot d'ordre de l'ouverture, mûri dans les années 1960 et mis en oeuvre couramment à partir des années 1970, comme le montre Anne-Marie Bertrand.⁶²

Un modèle de bibliothèque publique, démocratique (faite pour toute la population), ouvert et accueillant, s'est substitué au modèle de bibliothèque savante, aristocratique (faite pour un petit nombre de lecteurs). Ce modèle s'est construit contre les bibliothèques duales au lendemain de la Seconde Guerre mondiale où régnait encore l'opposition bibliothèque savante/bibliothèque populaire.

L'adoption du modèle démocratique de médiathèque « a essaimé au-delà des bibliothèques publiques, dans les bibliothèques universitaires, appelées à s'adapter à l'université de masse et à la TGB [Très Grande Bibliothèque], où le projet initial était supposé s'ouvrir à tous, y compris les exclus et les enfants ».⁶³

Ce modèle de bibliothèque globalement encore en vigueur aujourd'hui se définit par un mot d'ordre : l'ouverture, la dé-ségrégation, à la fois des publics, des pratiques et des documents. Deux des grands principes de ce modèle de bibliothèque relativisent en effet le silence en bibliothèque.

D'abord il décline le principe de décroisement des espaces et des collections. Or, cette nouvelle configuration spatiale de la bibliothèque en un espace unique, ouvert et multifonctionnel postule une homogénéité des pratiques de lecture qui se vérifie de moins en moins.

⁶¹ MIRIBEL, Marielle de. « Chut ! Vous faites trop de bruit ! » : Quel silence en bibliothèque aujourd'hui ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n° 4, p. 76 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 26 février 2008).

⁶² BERTRAND, Anne-Marie. Cris et Chuchotements. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, n° 6, p. 8-13 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

⁶³ BERTRAND, Anne-Marie. Bibliothèque, politique et recherche. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 2, p. 35 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

Qui plus est, ce modèle de bibliothèque repose, sur une revendication de la bibliothèque comme lieu de paroles, c'est-à-dire comme lieu d'animation et de médiation entre les bibliothécaires et les usagers mais aussi comme lieu de sociabilité.

Par ailleurs, le bruit peut être lié aussi à l'architecture de la salle de lecture : par exemple, à la présence d'une mezzanine, d'une grande hauteur de plafond ; il peut provenir aussi d'un défaut d'isolation des sols, des murs, des plafonds ou des escaliers. Il est favorisé de plus par une grande luminosité. Il peut encore être lié à l'aménagement de l'espace - à une zone dégagée n'offrant pas d'obstacle à sa propagation -, à la disposition du mobilier, et des tables de travail en particulier pour reprendre un exemple cité par Marielle de Miribel : « si (...) on place des carrels sur les extrémités des tables et pas au milieu, les conversations croisées des lecteurs installés au centre de la table vont nécessairement gêner les lecteurs installés dans les carrels aux extrémités »⁶⁴.

Pour prendre un autre exemple, les sources de bruit sont multiples à la section de sciences économiques et de gestion de la bibliothèque universitaire de Créteil, construite en 2001 : de grandes baies vitrées réfléchissant et amplifiant le bruit, une grande et belle luminosité mais qui est propice au bruit, un escalier très sonore, une grande mezzanine qui donne sur un espace de travail n'offrant pas d'obstacle à la diffusion du bruit, et à partir duquel le bruit se déverse de manière singulièrement amplifiée sur le niveau inférieur (en particulier à l'endroit où se trouve la banque de prêt/retour). Un obstacle supplémentaire (bien connu des bibliothécaires) réside dans le refus par le cabinet d'architectes, en vertu de ses droits d'auteurs, des aménagements proposés pour insonoriser l'escalier et la mezzanine.

En outre, le niveau de bruit et la difficulté de l'atténuer peuvent en outre s'expliquer par l'organisation du travail, par une trop grande divergence dans l'implication des personnels, comme je l'ai déjà évoqué dans la première partie. Si face à une même situation, les agents n'interviennent pas avec la même fermeté ou avec la même tolérance, cette divergence sape le rappel au règlement ou la convivialité instaurée et peut conduire à démobiliser les agents et susciter une impression d'arbitraire aux yeux des usagers.

Un autre facteur non négligeable de bruit, en bibliothèque universitaire en particulier, réside dans l'absence de salles de travail collectif, d'endroits conviviaux pour se réunir, voire de locaux pour les associations étudiantes. La place qu'on

⁶⁴ *Ibid.*, p. 81.

n'accorde pas aux étudiants peut conduire au fait qu'ils s'approprient autrement celle qu'on leur accorde et peut ainsi renforcer l'idée que la bibliothèque n'est pas fondamentalement un lieu de travail en silence. C'est le cas dans les bibliothèques universitaires pluridisciplinaires de Paris 12 et de Paris 13. Ce établissement qui attend depuis quinze ans un budget d'extension des locaux (pour arriver à 10 000 m²) se trouve, facteur aggravant, singulièrement éloigné de toute vie et activité urbaine, accessible seulement par un train de banlieue et/ou un bus (un projet de tramway devrait contribuer à davantage le désenclaver).

On pourrait se figurer que les bibliothèques universitaires sont restées davantage des lieux d'étude que les bibliothèques des collectivités territoriales. Or, le fait que le son y soit devenu du bruit suscite la crainte qu'elles ne puissent plus être des lieux d'étude. Si l'intégration des bibliothèques universitaires dans les environnements numériques de travail est une priorité, il convient de ne pas négliger l'importance de la bibliothèque comme lieu physique.

Or, le bruit peut y sembler tellement excessif parfois que la direction de la bibliothèque universitaire droit-lettres de Paris 13 a été amené à faire évacuer la bibliothèque et a installé une affiche où elle signifie qu'elle suspendra en cas de nécessité la communication des documents, le service de renseignement et même l'accès à la bibliothèque. Cette situation illustre à tout le moins la complexité de l'accueil.

Ailleurs des bibliothèques en viennent à créer des bureaux de renseignement dans les grandes salles de lecture ouvertes et décroisonnées pour tenter d'atténuer le bruit et de garantir de meilleures conditions de travail, comme le souhaitent d'ailleurs certains étudiants.

Ainsi, le service commun de la documentation de Paris 12 a été conduit à mettre en place un bureau d'aide à la recherche documentaire dans la salle haute de lecture de la section du centre multidisciplinaire de Créteil, tenu par des agents de catégorie A et B et a mis en place un second bureau de renseignement documentaire dans la salle basse de lecture, animé par des moniteurs-étudiants. La même opération a été réalisée dans la section de sciences économiques et de gestion de ce SCD.

L'objectif de médiation documentaire est second. De fait, les statistiques relevées pour le premier bureau de renseignement mis en place dans la section pluridisciplinaire révèle (résultat classique de ce type de dispositif) que les questions sont très majoritairement des questions pratiques ou d'orientation, un tiers environ étant des demandes de renseignement bibliographique. La forte nécessité qui pousse à mettre en

place ces bureaux consiste à assurer une présence humaine, une médiation au sens d'une régulation des comportements pour faire cohabiter les différents usages, exercice difficile s'il en est dans un grand espace ouvert aux nombreux recoins.

Dans ces situations, l'autodiscipline des usagers induite par le travail individuel ou collectif, plus efficace en principe que les injonctions des bibliothécaires, fonctionne difficilement. Elle a joué dans une situation limite à la bibliothèque universitaire de médecine où la salle de lecture a été très bruyante à une période (des étudiants y ont fêté un anniversaire avec des boissons alcoolisées). L'association des étudiants de médecine est intervenue et a mené avec le personnel une grande campagne, ce qui a conduit à ramener de meilleures conditions de travail. Une des mesures prises entre autres a été de disperser les tables de la salle, alignées auparavant, et de les placer contre les murs.

Le bruit en bibliothèque est ainsi tout sauf une question anecdotique : il met en jeu les dimensions humaines, pédagogiques, organisationnelles, matérielles ou spatiales de l'accueil. Étant donné la multiplicité des facteurs du bruit en bibliothèque, on ne peut espérer l'atténuer avec efficacité sans une démarche globale. Il révèle les limites du postulat de l'homogénéité des publics, des usages et des attentes sur lequel est fondé le modèle de bibliothèque qui s'est diffusé à partir des années 1970.

Ainsi, l'effort pour accueillir des publics plus diversifiés confronte les bibliothèques à la question de l'accueil de publics plus volatiles qu'autrefois, à celle de l'accueil plus spécifique de certains publics et à celle de la coexistence des publics dans la bibliothèque.

L'accueil est souvent valorisé dans les discours mais les pratiques demeurent limitées. On pourrait à cet égard établir un recueil de tous les oublis d'une démarche d'accueil et constituer ainsi une sorte de contre-programme⁶⁵ : oublis de certains publics (les publics handicapés ou étrangers en particulier), oublis de certains services, de certaines collections, de l'insertion dans la ville (problème d'accès en transport en commun, absence de partenariats avec d'autres institutions), oublis encore de la programmation architecturale (par exemple, oubli de la mise en place de rails pour les compactus dans le sol des magasins), oublis des commodités (emplacement non

pertinent des toilettes, absence de places pour les poussettes ou de cafétéria), oublis aussi de certains budgets (notamment la ventilation, la climatisation ou l'acoustique), de l'esthétique (des finitions entre autres),...

Je voudrais ici envisager quelques axes d'une démarche d'accueil qui me paraissent prioritaires. Je ne chercherai pas à embrasser tous les aspects d'une démarche d'accueil, les fils conducteurs que je retiendrai sont : l'intégration de l'accueil dans l'organigramme, l'aménagement des espaces et des horaires, l'accueil humain dans les bureaux d'accueil et de renseignement, la formation à la recherche documentaire, ainsi que la communication à l'égard des publics et l'adaptation des espaces à l'hétérogénéité de leurs usages.

⁶⁵ Ainsi que Thierry Ermakoff l'a esquissé lors d'une intervention à l'ENSSIB le 23 avril 2007 dans le cadre de la formation initiale des conservateurs.

Partie 3 : Pistes actuelles d'amélioration d'une démarche d'accueil

Si l'accueil implique une problématique du devenir autre sans se perdre ni exclure, quelles modifications apporter ? Je retiendrai quelques axes prioritaires qu'une démarche d'accueil des publics en bibliothèque peut emprunter en reprenant des exemples observés. Il ne s'agit pas de dire que les bibliothèques doivent reprendre aujourd'hui la logique, l'organisation et encore moins les objectifs des entreprises privées et d'en faire des sortes de supermarché du savoir.

Certes aucune technique n'est gratuite et ni neutre, la technique visant en son fond à maîtriser la nature. Mais utiliser certaines techniques (de management ou de marketing) élaborées au sein de l'univers marchand, est-ce adhérer nécessairement à toute la vision libérale du monde indissociable de leur élaboration et de leur mise en œuvre ? C'est une question ouverte sans doute et il est très difficile de trouver un juste milieu en la matière.

L'exigence de qualité des collections est un socle commun mais il ne doit pas amener à minimiser l'accueil au sens large. La vocation pédagogique des bibliothèques ne doit pas conduire à négliger toute démarche de prise en compte des usagers, de séduction ou de facilitation de leur accès aux documents notamment.

1. Mieux intégrer l'accueil dans l'organigramme de la bibliothèque

Je commencerai par l'organisation de la bibliothèque. Rappelons que si la prépondérance de celle-ci apparaît aujourd'hui comme une évidence, il n'en a pas toujours été ainsi. Alain Gleyze⁶⁶ souligne que le thème de l'organisation de la bibliothèque a connu pendant longtemps un assez faible développement, et qu'il a

⁶⁶ Cf. GLEYZE, Alain. Savoirs, techniques et pouvoirs : Le passé des bibliothèques universitaires de province. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, n° 1, p. 4-12 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

parfois été considéré comme une simple annexe de l'art de construire une bibliothèque alors que l'on s'attendrait plutôt à ce que les règles d'organisation soient définies avant la conception des bâtiments, ceux-ci ayant pour fonction d'inscrire ces règles d'organisation dans l'espace ».

L'organigramme révèle l'organisation mise en place pour réaliser les objectifs fixés, il indique les priorités retenues, les choix pris. Il renvoie à l'histoire des bibliothèques. Ainsi la priorité des bibliothèques universitaires a longtemps été de concentrer les moyens humains et financiers sur l'accroissement des collections et leur signalisation dans le catalogue. Le travail face au public bénéficiait de moins d'attentions et de moyens.

L'amélioration de l'accueil se heurte ici à la culture professionnelle qui valorise davantage les tâches effectuées en interne que le travail relationnel d'accueil (au sens retreint) et de renseignement face au public, travail dit « en service public ». L'ancien modèle de conservation perdure dans le modèle actuel des bibliothèques axé sur la communication des documents aux publics.⁶⁷

Or, on constate une évolution : beaucoup de bibliothèques sont passées d'une organisation intellectuelle (en sections documentaires) fondée sur les collections, structurée autour de grandes disciplines, à une organisation qui confère plus d'importance aux services aux publics, organisation fonctionnelle (en départements transversaux) qui s'inspire des approches anglo-saxonnes de l'organisation des bibliothèques.

Le choix de cette organisation en fonction transversale s'est fondé sur la volonté de réaliser des économies de moyens (avec des services communs de catalogage, de formation des usagers) et d'éviter que les sections deviennent presque des entités indépendantes au fonctionnement parfois distinct. Si ce passage n'est sans doute pas perçu par le public, pour le personnel de la bibliothèque, il s'agit peut-être du changement le plus important, car l'identification du personnel aux sections est forte.

⁶⁷ En outre, avec la logique budgétaire et comptable de la loi organique sur les lois de finances du 1^{er} août 2001, le rapport des professionnels des bibliothèques à la documentation a changé : ils sont tenus d'évaluer, de rendre des comptes sur la façon dont les publics utilisent ou non la documentation achetée avec l'argent public, ce qui valorise le souci de l'accueil du public. Cf. CALENGE, Bertrand. *Op. cit.*, p. 80. « Les bibliothèques, comme la plupart des services publics, ont perdu leur évidence : soit il leur faut justifier leur existence par une attention renouvelée aux citoyens, soit leur utilité est admise mais on leur demande des comptes. »

1.1. Un service transversal consacré aux services aux publics

Cette évolution se manifeste dans de nombreux organigrammes. Des services communs de la documentation ont créé un service transversal consacré aux services aux publics (bibliothèque universitaire d'Evry Val d'Essonne ou bibliothèque centrale de Paris 7). La BPI a réformé son organisation en 2003 et a créé un pôle «services». D'autres encore ont développé une fonction marketing comme à la bibliothèque municipale de Lyon où cette fonction est liée au développement des nouveaux publics et des services en ligne.

L'organisation fonctionnelle du service inter-établissements de coopération documentaire des universités Pierre-Mendès-France et Stendhal de Grenoble me paraît intéressante. L'accueil n'y est pas restreint à la gestion des plannings et des transactions de prêts et de retours. A côté d'un département des collections, un département du public comprend, outre une cellule planning, les services suivants : qualité de l'accueil du public, formation du public, communication des documents, action culturelle. L'accueil est mis en avant comme une fonction clef et fédératrice dans cet établissement qui a fait le choix de donner des plages de service public pour tous les agents et non pas seulement selon le volontariat.

Un choix différent a été pris par le SCD de Paris 12 qui tout en fonctionnant par sections a créé un poste de responsable de l'accueil par section assuré par un encadrant en charge d'autres fonctions.

Ces choix manifestent l'importance reconnue à l'accueil et notamment au travail face au public. Notons que rare sont les bibliothèques universitaires à avoir fait le choix de privilégier ce travail posté comme le fait le SCD de Paris 8 où le temps qui lui est consacré est de 9h en principe (au lieu de 6h en moyenne ailleurs) mais atteint parfois plus de 15h par semaine, ce qui à l'inverse peut être au détriment d'autres fonctions.

1.2. Un service chargé en particulier de l'étude des publics

Ces services ou ces postes transversaux consacrés à l'accueil ou aux services aux publics s'occupent en particulier des études de publics qui permettent d'évaluer les pratiques, les représentations, les besoins et la satisfaction des usagers.

Les études de publics permettent, de se détacher de ses *a priori* professionnels et d'adopter une position d'écoute, de conférer une place à l'utilisateur dans les bibliothèques. D'autres outils permettent aux usagers de s'exprimer davantage par des procédures simples mais nécessitant une identification : cahier de doléances, plate-forme d'échanges électroniques.

Les choix politiques à prendre, comme je l'ai soutenu, me paraissent liés à la nature de la demande et à son contexte. Je prendrai l'exemple de l'augmentation des horaires d'ouverture en bibliothèque universitaire. Il ne s'agit pas de décréter dans l'absolu qu'il faut augmenter ces horaires comme le feraient des bibliothèques à l'étranger dans un autre contexte politique et culturel et avec d'autres moyens. Bien souvent, les études de publics font apparaître des demandes d'extension d'horaires seulement dans certaines disciplines, la plupart du temps en médecine. C'est ainsi que la bibliothèque universitaire de Santé Lyon Sud est ouverte certaines semaines dans l'année jusqu'à 23h avec un gardien et des vacataires ou que la salle de lecture de la bibliothèque du centre hospitalier universitaire de Paris 12 est ouverte de 8h30 à 22h de mi-septembre à fin juin.

Sans doute la satisfaction des usagers ne saurait être le critère exclusif de l'évaluation de l'activité de médiation. C'est moins la satisfaction de l'utilisateur que son émancipation qui est la finalité ultime. Et il ne s'agit pas de satisfaire immédiatement toutes les demandes, de faire des bibliothèques des lieux où sont encouragés les dispositions et les affects du consommateur. Il s'agit d'organiser le service non pas uniquement en fonction des besoins que les bibliothécaires attribuent aux usagers en pensant savoir ce qui est bon pour eux, mais en prenant en compte leurs opinions.

A cet égard, Anne-Marie Bertrand souligne le paradoxe suivant : « se revendiquant hautement (et légitimement) comme outil dans l'apprentissage et l'exercice de la démocratie, la bibliothèque publique, pour autant, reste une institution aristocratique, où celui qui sait (le « professionnel ») décide pour celui qui ne sait pas (« l'utilisateur ») : à côté de la place éminente, indispensable du spécialiste (qui connaît l'établissement, la

collection, le service, leurs objectifs, leurs lacunes et leurs points forts), il est frappant que les usagers n'aient pas d'instance organisée pour s'exprimer. L'histoire des comités consultatifs n'a pas été très positive, mais rien de plus approprié n'a été mis en place »⁶⁸. Cette situation distingue la France des Etats-Unis où il existe des associations de lecteurs.⁶⁹

La mise en place de commissions consultatives spécialisées piétine dans les bibliothèques universitaires qui ont tenté cette expérience, comme le SICD 2 de Grenoble. La Bibliothèque nationale de France a pris des initiatives originales pour tenter de donner davantage de place à ses publics. Ainsi, une réunion d'information avec les lecteurs des salles de recherche est organisée tous les trimestres par le directeur des collections. Un représentant des lecteurs est également élu au conseil d'administration même si la participation à son élection demeure modeste (une centaine de personnes).

Le souci de l'accueil des publics s'inscrit ainsi dans l'organigramme des bibliothèques mais aussi dans leur organisation spatiale et matérielle : j'examinerai ici le cas des espaces sans collections qui témoigne de cette préoccupation de l'accueil. «La bibliothèque accueillante se conçoit d'abord comme un ensemble d'espaces adaptés aux publics désirés et aux services proposés. Ces espaces peuvent être consacrés non seulement à une offre documentaire aménagée, mais aussi à des publics en tant que tels, sans présence de fonds particuliers ».⁷⁰

2. Mieux adapter l'aménagement des espaces à l'hétérogénéité des usages : les espaces sans collections

Les espaces sans collections sont une traduction du souci d'accueil, d'ouverture à tous les publics, à diverses formes de pratiques du lieu : studieuses, culturelles⁷¹, conviviales⁷², ludiques, liées au loisir. Ils sont liées à l'évolution des usages. « La piste

⁶⁸ Cf. BERTRAND, Anne-Marie. Bibliothèque, politique et recherche. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 2, p. 39 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

⁶⁹ Les bibliothèques américaines ont une autre histoire : elles ont été voulues et créées par le peuple tandis que les bibliothèques en France ont été octroyées par le pouvoir et n'ont pas eu besoin d'être voulues par la population.

⁷⁰ Cf. CALENGE, Bertrand. *Op. cit.*, p. 109.

⁷¹ Des cours de musique et des cours de danse sont ainsi organisés dans des bibliothèques municipales de Finlande.

⁷² La bibliothèque municipale de La Haye organise ainsi des soirées dansantes.

de la mutation des usages en bibliothèque se vérifie pleinement : qu'il s'agisse du développement de la fréquentation sans inscription, de l'augmentation des visites occasionnelles, des pratiques d'emprunt par procuration ou encore de l'augmentation des pratiques de travail et de consultation sur place (...). La bibliothèque n'est plus seulement un lieu de passage et d'approvisionnement en document ou en information, c'est de plus en plus un lieu de vie, un espace de travail, de loisirs culturels, de sortie familiale...⁷³. »

Dès les années 1980, André Miquel recommandait l'aménagement de lieux d'accueil et de services périphériques. « L'accueil de l'étudiant, problème important pour l'Université tout entière, est amélioré, à la périphérie des fonctions documentaires fondamentales, par la création d'espaces et de services divers : salles de travail libre, bibliothèques de loisirs, tables de presse, salle de photocopieuses en libre accès et en ordre de marche, et même fumoir, cafétéria, ou distributeur de boissons, appareils téléphoniques, kiosques à journaux, papeterie, librairie... »⁷⁴

2.1. Espaces de travail en groupe ou individuel

Les études sur les publics étudiants soulignent toutes l'importance du travail sur place des étudiants avec leurs propres documents. Elles révèlent le besoin d'un lieu collectif pour travailler avant même d'utiliser les collections et les outils de la bibliothèque.

J'ai pu constater l'hétérogénéité des pratiques de lecture et de travail en bibliothèque universitaire dans le cadre de l'étude par entretiens que je mène en ce moment sur les publics étudiants qui fréquentent la bibliothèque universitaire de Paris 12. L'enquête par questionnaire conduite par cet établissement en 2007 auprès de ses usagers avait fait apparaître que le bruit était une des principales raisons d'insatisfaction, même si elle n'était pas la plus souvent citée.

J'ai retrouvé ce résultat en partie : certains des étudiants que j'ai interviewés trouvent les grandes salles de lecture de la section pluridisciplinaire de cette

⁷³ EVANS, Christophe, GAUDET, Françoise. « Mesurer l'audience des bibliothèques municipales : Statistiques institutionnelles et enquêtes de population », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, n° 6, p. 20-23. [en ligne] Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (Consulté le 13 mars 2007).

⁷⁴ BU d'hier et de demain : Entretien avec André Miquel, professeur au Collège de France. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, n° 5, p. 356-367 [en ligne] Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2007).

bibliothèque universitaire très bruyantes et se réfugient dans les petites salles périphériques plus calmes (salle de référence⁷⁵ et salle de presse thèse), d'autres s'accommodent du niveau sonore et d'autres encore disent ne pas aimer travailler dans le silence, et ont besoin d'échanges pour pouvoir travailler. Certains déclarent même venir à la bibliothèque car elle est pour eux un lieu de parole et de rencontre.

Comment travailler dans des espaces décloisonnés, qui postulent l'homogénéité des pratiques de lecture, où les allées et venues, les conversations et les brouhahas ambiants rendent la concentration difficile ? Le souci du calme et du bien-être est d'autant plus fort qu'on s'adresse à des publics qui viennent seuls, or les usages en bibliothèques universitaires sont aujourd'hui souvent collectifs, en particulier de la part des étudiants de premier cycle. Une autre source de bruit semble liée à l'évolution des modalités d'examen des étudiants : le développement des projets de groupe entre autres. Ainsi les étudiants en administration et relations internationale ont des travaux de groupe à 10 !

La solution adoptée désormais est de multiplier les types d'espaces différents, en particulier dans les bibliothèques universitaires : grandes salles, locaux de travail en groupe, cabines individuelles.

Les instructions du 20 juin 1962 qui fixaient les modalités du service public en bibliothèques universitaires distinguaient les espaces ouverts aux étudiants et ceux destinés aux étudiants avancés et aux enseignants, dans le but de créer un lien entre les savoirs spécialisés et l'organisation et le fonctionnement des bibliothèques universitaires. Ces instructions formalisaient une innovation, une rupture avec la réalité passée et contemporaine de ces bibliothèques, comme le relève Alain Gleyze, qui explique comment cette tentative de réforme a échoué par un manque de moyens et peut-être un défaut d'analyse.⁷⁶

Les bibliothèques universitaires n'ont pas mis en œuvre cette distinction préconisée des espaces (spécialisés/généralistes), des collections et des publics. De nombreux établissements récents ont prévu des espaces de travail en groupe, comme à la bibliothèque universitaire centrale de Paris 7, à celles d'Evry Val d'Essonne ou de Saint-Quentin en Yvelines qui rencontrent un grand succès.

⁷⁵ Quand certaines bibliothèques continuent de proposer des salles de références, force est de constater que les usuels qu'elles proposent sont peu utilisés, et que leur fonction initiale est transformée par les usages réels.

⁷⁶ Cf. GLEYZE, Alain. Savoirs, techniques et pouvoirs : Le passé des bibliothèques universitaires de province. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, n° 1, p. 4-12 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008). Cf. aussi GLEYZE, Alain. Concentration et déconcentration dans l'organisation des bibliothèques universitaires françaises de province, 1855-1985 ». Thèse Lyon II, 1999 [en ligne]. Disponible sur : <<http://theses.univ-lyon2.fr/>>. (Consulté le 13 mars 2008).

Certaines bibliothèques universitaires possèdent de petites pièces de travail pour une à deux personnes équipées d'un ordinateur : ces petits carrels sont soit destinés aux enseignants-chercheurs et aux doctorants comme au SICD 2 de Grenoble soit aux étudiants comme à la bibliothèque universitaire de Cergy-Pontoise.

On observe parfois un phénomène d'inversion : l'espace pensé pour le travail en groupe devient celui du travail individuel et réciproquement. A la BPI par exemple, les salles initialement créées pour le travail en groupe deviennent des salles de travail individuel, pour les usagers ayant vraiment besoin de silence pour se concentrer : le lieu central de la bibliothèque devenant bruyant, les salles attenantes sont réservées au silence.

Dans les bibliothèques publiques, les bibliothécaires ont programmé des espaces de travail différenciés selon le niveau sonore : « Une première salle (...) tolère un seuil convenable de niveau de conversation. Une deuxième salle, dite d'étude, est consacrée à la concentration et au travail individuel, le silence y est de règle. Une troisième (...) peut être confiée à des groupes constitués ».⁷⁷

Ainsi le mouvement de décloisonnement des locaux semblerait aujourd'hui freiné, voire inversé, au profit de la constitution d'espaces de travail silencieux. Loin de reconstituer une ségrégation des publics, ce mouvement marquerait, au contraire, la prise en compte de la diversité des publics et des besoins grandissants. La médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie a elle aussi mis en place un espace studieux, éloigné des collections avec de nombreuses tables de travail pour les nombreux étudiants qui la fréquentent.

Pour améliorer les conditions de travail, des bibliothèques universitaires comme celles de Grenoble ou de Paris 7 se sont équipées de table de travail toutes câblées pour permettre le branchement d'ordinateurs portables sur le réseau, et munies de petites lampes de travail individuel. La formation à la recherche documentaire suppose des salles de formation, ce qui n'est pas toujours le cas, comme j'ai pu le constater à la bibliothèque universitaire de sciences économiques, gestion et urbanisme de Paris 12, de construction récente pourtant, qui s'est vue en fait retirer au dernier moment par l'université la salle prévue à cet effet.

⁷⁷ GIAPPICONI, Thierry Giappiconi. Un espace de liberté intellectuelle. *Argos*, n° 12, avril 1994, p. 56.

2.2. Espaces d'animation et d'exposition

Autres espaces sans collections dont la légitimité est forte, les salles destinées aux animations ont fait leur apparition tôt dans le plan des bibliothèques⁷⁸. L'objectif de l'action culturelle est multiple : d'abord- l'enjeu fondamental - favoriser l'accès, puis valoriser les ressources documentaires, contribuer au rayonnement de la bibliothèque et attirer des publics (qui ne sont pas toujours ceux des habitués de la bibliothèque).

Le lien avec les collections est surtout fort quand il s'agit de présenter des documents patrimoniaux. Mais les bibliothèques échangent, louent ou accueillent aussi des expositions réalisées par des intervenants extérieurs, quand il s'agit de réalisations importantes pour lesquelles elles ne disposent pas de moyens humains suffisants ou compétents. En bibliothèque municipale, la scénographie du lieu où se déroule l'heure du conte est souvent soignée.

En bibliothèque universitaire, l'action est encore trop souvent considérée,⁷⁹ comme un supplément d'âme et les budgets qui lui sont alloués y sont encore très faibles. Les bibliothèques universitaires disposent moins souvent d'espaces d'exposition spécifiques que les bibliothèques de lecture publique.

Néanmoins, les programmes des bibliothèques universitaires récentes intègrent maintenant presque toujours des espaces d'exposition, plusieurs salles de formation, et éventuellement une salle de conférence ou d'animation propre, distincte des amphithéâtres du campus. Ce sera le cas à la BU Sciences de l'Université Lyon 1 où un auditorium de 90 places sera créé lors de la rénovation qui débute actuellement.

2.3. Espaces pratiques et de détente

Il ne s'agit pas de replier la bibliothèque sur des missions éducatives et de recherche. Une des fonctions de l'accueil consiste à assurer un bien-être, un confort. Le plaisir trouvé à la bibliothèque ne réside pas seulement dans la découverte intellectuelle, mais très simplement aussi dans le confort du lieu, dans les facilités qu'il offre pour la vie quotidienne. La qualité des locaux constitue la première impression et la carte de

⁷⁸ Cf. FAUDUET, Louise. Ceci est une bibliothèque ? Rapport trimestriel ENSSIB, juillet 2007.

visite de la bibliothèque. La demande de facilités matérielles n'est pas abolie par la nature documentaire de la démarche des publics, bien au contraire. Accueillir c'est être attentif au bien-être de la personne. Par exemple, les espaces de restauration en bibliothèque sont appréciés des usagers⁸⁰ et de plus en plus intégrés par les établissements.

La différence entre les programmes architecturaux des bibliothèques de lecture publique et des bibliothèques de recherche n'est plus aussi nette qu'auparavant. Les deux types d'établissements accueillent des publics qui travaillent longtemps sur place et qui ont besoin de temps de respiration. Ainsi, le bâtiment qui renferme la Bibliothèque universitaire de Paris 8 comprend une librairie, un café, et un espace « détente » au rez-de-chaussée, un étage au-dessous de l'entrée de la bibliothèque.

On peut imaginer toutes sortes d'équipement qui rendraient service au public de la bibliothèque qui y séjourne longtemps : vestiaire, consigne, zone pour téléphoner, zone pour fumer, garage à vélos, garage à poussettes, garderie, distributeur de billets... Le SICD de Grenoble s'est équipé de caisson fermant à clef et de chariots pour faciliter le travail des chercheurs qui travaillent sur de nombreux documents.

Des espaces de détente avec des sièges confortables sont parfois créés dans le hall ou entre les rayonnages, l'avantage étant de permettre un accès facile aux « catégories de documents (...) considérées elles-mêmes comme des sources de divertissement : les images et les périodiques⁸¹. »

Quelques rares bibliothèques disposent de jardins : jardinières dans des espaces documentaires, patio à l'intérieur ou à l'extérieur de la zone sous anti-vol (comme le Jardin d'hiver de la Bibliothèque francophone multimédia de Limoges), jardin de public (comme le jardin de lecture créé sur la moitié du terrain du nouveau bâtiment des archives et bibliothèque départementales des Bouches-du-Rhône).

Ces espaces sans collection permettent aux bibliothèques de modifier leur image savante. « Les bibliothèques ont longtemps souffert de leur image de « temple de la

⁷⁹ Sans ignorer que des politiques culturelles dynamiques sont menées ici ou là : débats, conférences sur l'actualité ou sur des recherches, expositions, projections de films, etc.

⁸⁰ Une enquête de public conduite en 2005 à la BnF avait fait apparaître que ce qui manquait le plus selon les usagers sur le site François-Mitterrand, c'était, après davantage de places assises, une « salle de restauration, détente / café » à 20 %, et des « tarifs relatifs à la restauration moins élevés » à 14 %.

⁸¹ CHAINTREAU, Anne-Marie, GASCUEL, Jacqueline. *Votre bâtiment de A à Z : Mémento à l'usage des bibliothécaires*. Paris : Cercle de la librairie, 2000, p. 86.

culture » ou de « cathédrale du savoir », souligne A.-M. Bertrand⁸². « Aujourd'hui, les bibliothécaires travaillent à la modifier. C'est l'idée d'ouverture qui guide les efforts faits en la matière : ouverture symbolique à tous les publics, qui se manifeste dans un bâtiment ouvert et accueillant. L'architecture (les façades vitrées sur la rue, une entrée attirante), l'aménagement intérieur (des espaces décloisonnés, la liberté de se déplacer dans le bâtiment), les services proposés (des chauffeuses, une machine à café) disent explicitement à l'usager que la bibliothèque est un endroit pour lui, où l'on veille à ce qu'il se sente bien ».¹

Les espaces extra-documentaires ont une légitimité plus ou moins forte. Ils révèlent la diversité des usages dont la prise en compte n'est pas sans risque, comme le souligne Jean-Claude Garcias dans son introduction au catalogue de l'exposition consacré aux Bibliothèques municipales à vocation régionale par l'Institut national d'architecture : « L'investissement des lecteurs est (...) multiple : formation continue sur les modèle de l'autodidacte de Sartre, recherches généalogiques des érudits locaux, boulimie lycéenne ou étudiante qui cesse brutalement au lendemain de l'examen, dégustation cultivée de ceux qui empruntent pour mieux acheter, consumérisme de ceux qui feuilletent les revues comme dans un hall de gare, simple socialisation dans un espace gratuit ? (...) Une chose est sûre : l'institution doute de la nature purement éducative du service qu'elle offre. »⁸³

Faut-il prendre en compte le phénomène de détournement de l'offre culturelle, qui ne date pas d'hier ? Ou bien faut-il réexpliquer aux usagers qui ont des pratiques hétérodoxes les codes traditionnels et les missions de la bibliothèque ? Je pense qu'il convient de faire la pédagogie de la bibliothèque mais aussi de prendre en compte les usages extradocumentaires, même si le risque est de perdre parfois la dimension éducative de l'offre et même si les bibliothèques ne doivent pas devenir pour autant des FNAC.

L'aménagement de l'espace n'est pas à négliger, mais n'est pas l'essentiel. En ce qui concerne l'accueil des adolescents en bibliothèque, un débat a lieu depuis la fin des années 1980 parmi les bibliothécaires français (les sections jeunesse ayant été développées depuis les années 1970) : faut-il séparer ou décloisonner les espaces de la

⁸² BERTRAND, Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*, 1999

bibliothèque ? Doit-on les recevoir à la section jeunesse, dans une section adolescente autonome, à la section adulte ou dans un espace mixte jeunesse-adulte complètement décroisé ?

La tendance actuelle en France, comme c'est le cas notamment aux Etats-Unis depuis plus d'une décennie, est à la création de sections pour adolescents, qui ne sont pas intégrées au reste de la bibliothèque avec la même logique. Il peut s'agir de sections spécifiques aux adolescents (c'est le cas à la médiathèque centrale de Troyes où l'espace adolescent, situé dans une mezzanine au dessus de la section jeunesse, présente l'avantage d'assurer une continuité spatiale de l'offre entre enfants et adolescents), ou, comme le recommande l'IFLA d'une section, bien séparée de la section pour les enfants et qui s'adresse à d'autres publics.

A la différence de la tendance générale représentée par l'espace Intermezzo, d'autres bibliothèques, comme celle de Bobigny, continuent à ne pas vouloir de véritable secteur adolescents pour ne pas marginaliser ceux-ci. Elles privilégient d'autres choix en direction des adolescents : des bibliographies sur leurs préoccupations, des revues pour les aider à se repérer dans la production éditoriale ; elles leur offrent un nombre important d'usuels et d'ouvrages de références et des fictions et documentaires pouvant particulièrement les intéresser ; elles leur disposent des ouvrages sur des présentoirs.

Cette attitude de refus d'un secteur adolescents souligne opportunément que le problème de l'accueil des adolescents ne réside pas seulement dans l'aménagement d'un tel espace mais surtout peut-être dans la relation personnelle privilégiée entre les bibliothécaires et les adolescents, relation d'écoute, de conseil et d'accompagnement. Une autre piste essentielle d'amélioration de l'accueil tient dans les démarches pour harmoniser la qualité de l'accueil humain et pour développer l'accompagnement et la formation.

⁸³ DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE, INSTITUT FRANÇAIS D'ARCHITECTURE. *Architecture(s) de bibliothèques : 12 réalisations en régions, 1992-2000*. Paris : Direction du livre et de la lecture : Institut français d'architecture, 2000, p. 11-12.

3. Améliorer la qualité des différents points d'accueil humain et développer l'accompagnement

Je ne me prononcerai pas sur la pertinence de la mise en œuvre d'une charte de qualité, n'ayant pas d'expérience en la matière. Je ferai remarquer seulement que des psychologues du travail (Christophe Dejours, Dominique Dessors) constatent que l'on met parfois en place une charte quand on ne sait pas comment faire pour encadrer une équipe. Une charte prescrit des bonnes pratiques alors que le travail est un ajustement entre le prescrit et le réel. Le risque est de se donner bonne conscience, de penser qu'il n'y a plus qu'à appliquer la charte et de mettre à distance le groupe, l'équipe lorsqu'un problème survient.

Ainsi je ne saurais dire si c'est avec une charte que l'on peut mieux diriger une équipe, la participation de celle-ci à son élaboration étant ici primordiale bien entendu.

J'insisterai ici sur les démarches mises en œuvre pour améliorer l'accueil humain, à la fois pour renforcer et harmoniser les pratiques dans les différents points d'accueil et pour développer l'accompagnement et la formation des usagers.

3.1. Améliorer la qualité dans les différents points d'accueil : formations, formalisation et mise en commun des procédures et des expériences

On sous-estime parfois peut-être à quel point le travail face au public peut être une contrainte, voire une souffrance pour certains personnels qui ont du mal à répondre à certaines questions bibliographiques ou qui sont confrontés à des comportements agressifs, égocentriques ou qui dénotent une déficience de sens civique. Aussi une politique d'accueil ambitieuse repose-t-elle sur des formations solides.

On peut dresser la typologie suivante des formations mises en place de façon classique pour les personnels travaillant dans les différents points d'accueil du public. Elles sont de trois ordres : formations à la relation d'accueil, formations à la bibliothèque en question (son environnement, son organisation et son fonctionnement) et formations à la recherche documentaire.

Si la dimension relationnelle de l'accueil a longtemps pu être considérée comme allant de soi (dans une culture professionnelle qui privilégie la proximité avec les documents davantage peut-être que la médiation et la communication), les bibliothèques recourent maintenant plus souvent à des formations extérieures pour mieux préparer à la dimension proprement relationnelle de l'accueil (avec des mises en situation pour par exemple savoir reformuler les questions des usagers,...), pour permettre de mieux faire face aux situations conflictuelles (ne pas prendre personnellement telle remarque agressive qui s'adresse à la fonction plus qu'à l'individu,...).

Un second type de formation très classique consiste dans la formation à l'environnement, à l'organisation et au fonctionnement de la bibliothèque, ce qui conduit des bibliothèques à mettre en œuvre des guides d'accueil pour les personnels nouvellement recrutés, comme à la bibliothèque universitaire d'Evry Val d'Essonne.

Enfin, les formations à l'accueil (au sens large de renseignement aussi) consistent dans des formations aux outils bibliographiques de base (catalogues, dictionnaires, encyclopédies, ouvrages de référence dans chaque discipline) et aux bases de données et aux bibliographies spécialisées.

Ces formations au SICD 2 de Grenoble par exemple sont réalisées en interne, mais aussi par le biais des URFIST (Unités Régionales de Formation à l'Information Scientifique et Technique) et des fournisseurs de bases de données. Il est bien sûr difficile de se former à l'ensemble des bases de données d'autant qu'elles évoluent et qu'elles sont parfois remplacées par d'autres dans les abonnements des fournisseurs. La formation aux bases de données juridiques à la bibliothèque universitaire d'Evry Val d'Essonne est assurée par une bibliothécaire titulaire d'un DEA en droit qui transmet à ses collègues les bases de cette discipline.

Ces trois types de formation impliquent une formalisation des différentes procédures d'accueil et une mise en commun des expériences et des savoirs. Une politique d'accueil adaptée revient d'abord à donner un sens à l'accueil des publics mais ensuite à formaliser des procédures pour harmoniser et renforcer les pratiques de l'accueil.

Ainsi la responsable des services aux publics bibliothèque centrale de Paris 7 a mis au point un outil pour la communication interne, un mémento de ces services aux publics qui détaille en 70 pages l'ensemble des attitudes, des procédures, des informations pratiques, des situations auxquelles un agent peut être confronté : ouverture et fermeture de la bibliothèque, alarme, sonnerie du portique antivol, sécurité, sûreté et problèmes techniques, toutes les situations et questions concernant les prêts et les

retours, les vols, les pertes et les détériorations, les communications des différents types de documents, les téléphones utiles dont le cadre de permanence et ceux des acquéreurs, les consignes communes concernant l'attitude du personnel en service public et la discipline demandé au public dans les espaces de la bibliothèque,.

Un des freins à la qualité de l'accueil est le manque de communication entre les différents membres de l'équipe. Si l'accueil peut être fédérateur, c'est qu'il implique une mise en commun des connaissances, des expériences mais aussi des difficultés rencontrées, l'obstacle majeur à l'accueil étant peut-être le fait de ne pas voir et de ne pas faire état des problèmes rencontrés. Le cahier de liaison permet de noter des informations ponctuelles sur des questions pratiques le fichier incidents relève des faits plus graves. Bien sûr les réunions dite de service public permettent d'examiner les difficultés rencontrées par les personnels et de transmettre de nouvelles informations. Le SICD 2 de Grenoble consacre ainsi une demi-journée par mois à des réunions sur l'accueil ou à des formations en la matière. La bibliothèque universitaire de Paris 7 organise une fois par semaine une « réunion de service public », en s'inspirant des pratiques de la BPI.

Une autre piste d'amélioration du travail d'accueil face au public réside dans les outils mis à la disposition des personnels dans les différents points d'accueil. Ils se présentent presque toujours sous forme papier : ce sont des classeurs dont la mise à jour est d'autant plus fastidieuse qu'elle est fréquente.

La bibliothèque de l'université Claude Bernard Lyon-1 a amélioré ces outils en constatant en outre que les informations utiles au personnel travaillant face au public se trouvaient stockées sur un serveur dans un espace partagé mais dispersées en différentes rubriques et présentées dans des formats inadaptés aux besoins d'une consultation en situation de renseignement.⁸⁴ Elle a mis en ligne une base de données (sur les connaissances à avoir dans les diverses situation d'accueil) grâce à un logiciel adopté par l'université, qui permet entre autres de bien mettre en évidence dans une rubrique actualités des informations ponctuelles (comme les éventuelles aléas des accès à certains périodiques électroniques, etc.).

⁸⁴ CAVALIER, François ; JONNEAUX, Chantal ; MAURIÈS, Arlette. La démarche qualité : Mise en œuvre à la bibliothèque de l'université Lyon-I. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n° 5, p. 82-84 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

Un wiki⁸⁵ sur l'intranet de la bibliothèque peut être également ici un bon outil d'échanges professionnels. Il permet de constituer une base de données interne des procédures, des questions les plus fréquentes ou les plus difficiles et des typologies de réponses apportées au sein de l'équipe, base de données aisément accessible grâce aux multiples liens hypertexte qui facilite la navigation. En outre, l'avantage principal du wiki réside dans la dimension interactive de cet outil de communication : tout personnel pourra faire partager à ses collègues son expérience et il ne s'agit pas uniquement d'une initiative des responsables (dont l'un d'entre eux assure la mise en place et le suivi du wiki).⁸⁶

L'amélioration de l'accueil passe aussi par l'exemple que l'on donne et par des encouragements. Il implique en outre une évaluation des activités accomplies et des usages de l'offre proposée. L'évaluation est difficile à réaliser, comme je le soulignais en introduction. La pertinence de la réponse n'est qu'un critère ; la satisfaction de l'utilisateur est un critère ambigu (il peut être satisfait seulement en raison de la courtoisie du personnel) et très partiel ; et il est sans doute difficile de mesurer l'effet pédagogique de la bibliothèque – cela ne signifie pas qu'il faille renoncer à toute effort d'évaluation qui est un des moteurs de l'amélioration des services. De fait dans les pratiques, l'évaluation consiste principalement dans des études de publics et se manifeste par la mise en place de relevés concernant, pour reprendre des exemples classiques, l'utilisation des salles de travail en groupe, des postes Internet, les types de questions posées au bureau de renseignement,... Sur les difficultés spécifiques de l'évaluation de l'action des bibliothèques je renverrai ici à un article d'Anne-Marie Bertrand sur les recherches à mener à cet égard⁸⁷.

L'amélioration de l'accueil des publics conduit, par ailleurs à donner une priorité à l'accompagnement personnalisé. Un des obstacles à l'accueil, avons-nous vu, réside

⁸⁵ « Wiki », du hawaïen *wiki wiki*, « rapide », désigne à la fois un type de logiciel informatique et les bases de données construites avec cette syntaxe, hébergées sur des serveurs indépendants ou des « fermes » de wiki. Le wiki le plus connu, à l'interface la plus familière, est Wikipédia ; celui-ci fonctionne sur le logiciel Mediawiki, qui est utilisé par plusieurs fermes de wikis, telles que Wikia, Atwiki ou Scribblewiki. Wikia a longtemps hébergé le wiki francophone Bibliopedia, qui depuis décembre 2007 est hébergé par le serveur de l'ADDNB (Association pour le développement des documents numériques en bibliothèque).

⁸⁶ Cf. BOUTROY Jean-Louis ; GALAUP, Xavier ; MOKRANE, Mehdi ; PIERROT, Raluca-Dana ; SCHMAUCH-BLENY, Roseline ; SORET, David. *Organisation de l'accueil du public à la Bibliothèque de la manufacture des Tabacs (SCD Lyon 3) : articulation entre le renseignement bibliographique, le prêt-retour et les inscriptions*. Gestion de projet, ENSSIB, 2006, p. 69.

⁸⁷ BERTRAND, Anne-Marie. Bibliothèque, politique et recherche. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 2, p. 35-40 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

dans la culture professionnelle. « La médiation est peut-être, a peut-être toujours été, la grande absente de la culture professionnelle. »

3.2. Développer l'accompagnement

Anne-Marie Bertrand analyse ce frein à un bon accueil lié à l'héritage historique : « la doxa préconise le respect du choix des usagers, c'est-à-dire la non-intervention des professionnelles sur les pratiques des amateurs. Cette attitude poussée dans sa logique et liée à un certain relativisme culturel, aboutit aujourd'hui au refus de conseiller les usagers ». ⁸⁸

L'amélioration de l'accueil requiert l'adoption d'une démarche de conseil et peut-être le passage d'une conception statique de l'accueil à une conception mobile, consistant à signifier sa disponibilité à l'usager, à l'accompagner et à lui proposer directement son aide.

Des dispositifs d'accueil ou d'assistance mobile, qui consistent à aller au-devant des usagers pour les accompagner dans leurs recherches documentaires, ont été mis en place en bibliothèque universitaire en particulier. Ce type de service a été créé à l'origine à l'ANPE, pour les files d'attente des usagers. Il ne s'agit pas d'une nouveauté dans le monde des bibliothèques, cela dit. Tout bibliothécaire sait que le fait d'avoir le nez plongé dans une lecture ou sur son écran d'ordinateur ⁸⁹ n'incite pas les usagers à lui demander des renseignements. Beaucoup de bibliothécaires, en bibliothèque municipale notamment, pratiquent depuis longtemps déjà cette attitude active et dynamique.

Le Vade-mecum du bibliothécaire en service public de la BPI explicite ces consignes bien connues : « Le public doit se sentir accueilli dans la bibliothèque et être incité à s'adresser au personnel. Celui-ci manifeste à tout moment sa disponibilité : il porte son badge « bibliothèque » de manière visible ; il ne s'absorbe pas dans une tâche

⁸⁸ Cf. BERTRAND, Anne-Marie. La transmission de l'implicite ou comment la culture professionnelle vient aux bibliothécaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n° 1, p. 15 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

⁸⁹ Nicolas Morin commente sur son blog la photographie du bureau de renseignement de la nouvelle bibliothèque publique d'Amsterdam.

(Disponible sur : <<http://www.nicolasmorin.com/blog/?tag=amsterdam>>. Consulté le 24 mars 2008).

Son ergonomie, avec des ordinateurs tournés du côté des usagers, « vise à supprimer la barrière entre personnel et public, à rendre l'interaction la plus facile possible pour le public », « l'ordinateur dont se sert le personnel pour renseigner le public n'est pas dans le bureau, qui contient un téléphone, divers documents, des procédures, flyers, etc., mais à l'extérieur. Pour renseigner le public, on se place à côté du public, du côté du public, qui suit ce que vous faites à l'écran ». J'ajouterai que cette organisation est aussi une manière d'éviter que le personnel utilise l'ordinateur pour d'autres fins que son travail en service public...

autre que celles liées au service public(...) ; il n'hésite pas à encourager du regard ou du sourire les usagers indécis ou timides. »

Faut-il préciser que le dispositif d'accueil mobile est complémentaire et non pas concurrent du travail d'accueil à un bureau, ou des informations que donnent les magasiniers et les vacataires-étudiants qui rangent les ouvrages ? Je prendrai ici l'exemple du service d'accueil dynamique qui a été mis en place au SCD de Paris 8. Ce service, intitulé « l'Infomobile », ne fait que formaliser le travail que tout bibliothécaire réalise déjà dans une certaine mesure. Il a été considéré au départ comme une forme de contrôle social par certains bibliothécaires à Paris 8. Une des raisons de sa création a été de lutter contre le bruit dans les grandes salles de lecture de cette bibliothèque spacieuse.

Ce service d'accueil mobile revêt, comme le présente Julien Logre qui l'a dirigé, une triple dimension : d'information et d'accompagnement (renseignements sur le fonctionnement de la bibliothèque, de ses services et ou de ses équipements et aussi accompagnement des usagers dans leurs démarches documentaires), de régulation (contrôle des usages, application du règlement des services et du règlement des postes informatiques), et d'observation (étude informelle des usages et des besoins, repérage des incidents et des dysfonctionnements).

L'équipe chargée de ce service était composée en 2006-2007 de six agents de catégorie A et B qui effectuent deux heures de service mobile par semaine, de trois étudiants vacataires qui effectuent en moyenne huit heures de service hebdomadaire, et d'un coordonnateur. Le recours à des étudiants vacataires en bibliothèque universitaire est un atout : il sont plus proches des autres étudiants pour effectuer leurs services et donner leurs perceptions de leurs usages et de leurs besoins.

Ce service ne couvre pas toutes les heures d'ouverture : les heures, les jours, les mois (les deux mois de rentrée, la veille des examens, le début du second semestre) de forte affluence sont privilégiés. Le principal problème qu'il soulève à mes yeux est de taille : il consiste à ne pas être trop intrusif et à savoir intervenir à bon escient en repérant un usager qui aurait besoin d'aide. Sa limite principale réside dans le fait que la médiation ne se décrète pas.

Michel Dargaud, qui a coordonné ce service d'accueil mobile conseille de « ne pas hésiter surtout à *se planter*⁹⁰ suffisamment longtemps derrière les utilisateurs des

⁹⁰ C'est moi qui souligne l'expression.

postes informatiques pour bien comprendre leur logique de recherche documentaire et les mettre éventuellement sur de bons rails ».⁹¹ Il reconnaît «que ce service ne prend tout son sens que si chaque agent impliqué force sa nature et va au-devant de l'utilisateur (qui plus est, en passant par-dessus son épaule !⁹²), faisant preuve du coup, très souvent d'une certaine abnégation ».

Toutefois, le personnel aurait sans doute moins besoin de faire preuve d'abnégation et de passer sa tête par dessus l'épaule des lecteurs si davantage de formation à la recherche documentaire était organisé. Sans doute serait-il dommage de se passer de cette forme de médiation physique directe qu'est l'accueil mobile, toutefois, ce n'est pas l'activité d'accueil à privilégier à mon sens : je pense que ce qui contribue au plus haut point à améliorer l'accueil des publics en bibliothèque, c'est la formation à la recherche documentaire. Pour ne pas demeurer un leurre, l'objectif d'autonomisation des usagers en bibliothèque universitaire requiert d'importants moyens en la matière.

L'activité de formation ne constitue pas l'au-delà de l'accueil qui s'arrêterait à la stricte aide à la recherche documentaire. Le cours en ligne de bibliothéconomie de Médiadix de 2005 fait figurer en bonne place des composantes d'une démarche d'accueil la formation individualisée ou collective à la recherche documentaire.⁹³ Louis Klee, qui définit l'accueil des publics dans les bibliothèques universitaires comme «l'ensemble des moyens humains et matériels permettant à l'utilisateur d'accéder de façon autonome à l'information recherchée »⁹⁴, inscrit la formation des publics parmi les grands axes d'une politique d'accueil.

Mettre le catalogue de la bibliothèque, des bases de données sur des postes avec plus ou moins de signalétique claire, qui plus est, c'est reconduire la même logique inefficace que celle des collections en libre accès et retomber dans les mêmes impasses. On pourrait ici reprendre tout le discours critique sur le libre accès et le déplacer sur ces pratiques. Combien d'étudiants connaissent l'existence du catalogue, le terme même de catalogue, son fonctionnement, combien savent s'en servir s'ils n'ont été un minimum

⁹¹ Dargaud, Michel. Un service de très grande proximité : L'Info mobile à Paris VIII. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n° 4, p. 72-76 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 24 mars 2008).

⁹² C'est moi qui souligne cette marque de ponctuation.

⁹³ BALEO, Brigitte; NIANG, Nathalie. Cours de bibliothéconomie [en ligne]. Disponible sur : <<http://netx.u-paris10.fr/eadmediadix/formation/Bibliothéconomie/AsiteBIbleco.htm#>>. (Consulté le 13 mars 2008).

⁹⁴ KLEE, Louis. L'accueil dans les bibliothèques universitaires : l'expérience de la BU de Nice, in DIAMENT, Nic (dir.). *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, p. 180.

formé à cela à un moment ou à un autre, à défaut bien sûr d'une autoformation liée à une curiosité bien venue ?

C'est dans le domaine de la formation à la recherche documentaire (avec le renseignement posté et mobile) que se joue une partie de l'avenir des bibliothèques universitaires, dans la mesure où les étudiants qui suivent une initiation à la recherche documentaire ont une meilleure connaissance des outils de la bibliothèque. De nombreux étudiants déclarent selon les études de publics être passés à côté de la formation à la recherche documentaire. Celle-ci demeure un chantier en termes de médiation.

Le principe de la formation à la recherche documentaire semble maintenant acquis dans ces dernières. Une question me paraît demeurer : peut-on former à la recherche documentaire sans ancrer cette recherche dans la discipline en question ?

Je pense que pour améliorer cette formation, il convient de faire évoluer une caractéristique des bibliothèques universitaires françaises dont Alain Gleyze montre qu'elle perdure sur la longue durée : une organisation et un fonctionnement centrée sur des techniques bibliothéconomiques et peu en prise avec des savoirs spécialisés, à la différence des pays de langue anglaise avec les bibliothécaires de référence ou de l'Allemagne avec les bibliothécaires de niveau supérieur. Les formateurs doivent à mon sens avoir ou acquérir de solides compétences dans les disciplines des étudiants qu'ils forment à la recherche documentaire, comme l'indiquent les pages du site du SICD présentant les actions de formation (est-il judicieux, cela dit, d'avoir besoin de préciser que l'on est professionnel ?).

Le premier frein au développement de cette formation me paraît être une conception technique encore dominante du métier. Les autres obstacles sont le manque de personnel, le manque de temps dans les plannings de cours des enseignants, le manque de coordination entre bibliothécaires et enseignants, l'isolement des bibliothèques, le manque de reconnaissance du métier de bibliothécaire considéré comme peu capable de faire un cours de méthodologie documentaire. Une formation réussie est une formation où l'enseignant est présent et y contribue. Elle suppose aussi de ne pas être facultative mais inscrite dans les maquettes des enseignements.

On peut citer ici l'initiative de l'université de La Rochelle qui a mis en place tôt une unité d'enseignement transversale intitulée « Méthodologie universitaire » qui repose sur les services communs de documentation (pour la méthodologie documentaire) et

d'orientation (pour le projet personnel, voire professionnel). En 2004, la mise en place de la réforme Licence Master Doctorat a permis d'institutionnaliser cette unité d'enseignement transversale obligatoire pour les nouveaux arrivants à l'université.⁹⁵

Ce type d'accompagnement documentaire approfondi est la piste principale d'amélioration de l'accueil qui est un levier fort des bibliothèques universitaires afin de contribuer à lutter contre l'échec massif en premier cycle.⁹⁶ Il est encore au moins un axe d'amélioration à prendre en compte : il s'agit de la communication en direction des publics.

4. Améliorer la communication en direction des publics

Anne-Marie Bertrand soulignait que la médiation était la grande absente de la culture professionnelle. On peut penser que c'est parce que les compétences d'accueil, de médiation passent pour innées chez les bibliothécaires. Anne-Marie Bertrand explique de façon plus radicale que les bibliothécaires ne veulent pas donner toutes les clefs d'accès et adoptent une sorte de dispositif de rétention de l'information pour conserver une utilité dans une organisation de la bibliothèque en libre accès qui est faite pour se passer d'eux. L'enquête par entretiens auprès de 44 bibliothécaires, effectuant du travail face au public dans quatre grandes médiathèques, qu'elle a menée en 1995, lui a fourni des indices suggérant que les pratiques des bibliothécaires tendaient à tolérer, voire à encourager, la non-autonomie.

« D'une part, le constat est général sur l'opacité du dispositif de repérage mis en place et sur la difficulté qu'ont les usagers à trouver seuls le document ou l'information qu'ils cherchent. Des outils de repérage sont à leur disposition, qui sont clairement critiqués par les bibliothécaires pour leur insuffisante efficacité. Bien plus, certains font

⁹⁵ PINÇON, Philippe ; MOREAU, Christian. De l'initiation documentaire au projet : Une adaptation méthodologique au cursus Licence à l'université de La Rochelle. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 6, p. 30-32 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 22 mars 2008).

⁹⁶ Cf. FONTAINE, Amélie. L'accueil des étudiants de premier cycle : le cas de la Bibliothèque de Sciences de l'Université Paul Sabatier – Toulouse 3. Mémoire d'étude ENSSIB, 2001 [en ligne]. Disponible sur : <<http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/fontaine.pdf>> (Consulté le 13 mars 2008).

part de leur soupçon que cette inefficacité, qui rend l'autonomie de l'utilisateur difficile à atteindre, n'est pas vigoureusement combattue par les bibliothèques. »⁹⁷

Ainsi l'amélioration de la communication à l'égard du public, et la signalétique en particulier, est un chantier pour les bibliothèques.

4.1. Améliorer la signalétique

La signalétique est très souvent marginalisée ou tout bonnement écartée : on y pense au dernier moment comme on tente de réparer un oubli. Pourtant, elle est de plus en plus reconnue comme étant un service essentiel de la bibliothèque, un outil indispensable afin que les usagers puissent s'orienter, identifier les espaces, les collections, les services et être tenus informés. Il s'agit de «conduire au but tout en laissant des choix ouverts » (Michel Piquet). Une signalétique est une mise en pratique de parcours de et dans la bibliothèque, qui suscitent l'exploration de ses virtualités infinies. C'est un projet global, une branche de la politique de communication et d'accueil du public dans une bibliothèque, la signalisation étant son application pratique, orientée et ciblée.⁹⁸

Si c'est la première impression qui compte que penser de l'absence de signalétique extérieure pour les bibliothèques universitaires en particulier (sauf rares exceptions comme la bibliothèque universitaire d'Evry Val d'Essonne) ? Est-ce un héritage de la bibliothèque érudite du XIX^e siècle conçue pour l'étude recueillie ?

Que penser aussi de ces pictogrammes de proscriptions situés à l'entrée en guise de bienvenue ? La bibliothèque universitaire de droit de Grenoble a renoncé à ces pictogrammes d'interdictions dont l'efficacité et l'esthétique (le sandwich dégoulinant) sont remises en cause par la responsable de la signalétique et du département du public. Ils ont été remplacés par des textes placés sur le sol dans la bibliothèque.

Dans beaucoup de bibliothèque, la signalétique intérieure a été élaborée au fil des ans et est composée par strates successives peu claires. D'autres bibliothèques affectent à ce service des moyens humains et financiers et font appel à des sociétés spécialisées qui mettent en œuvre une signalétique unifiée, claire et simple. C'est le cas de la bibliothèque universitaire de Paris 7 qui ne réalise elle-même que la signalétique

⁹⁷ Cf. BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1995, p. 112.

tertiaire, de la bibliothèque universitaire de Grenoble dont la signalétique, couleur vert d'eau, très épurée et transparente, contribue à l'identité visuelle.

Enfin, une bonne signalétique tend à favoriser l'autonomie et la trouvaille de l'utilisateur. Michel Piquet insiste sur la notion de labyrinthe positif lié à celle de trouvaille. « La bibliothèque correctement signalisée, c'est le labyrinthe positif, c'est le contraire de la jungle, c'est le labyrinthe attirant et instructif qui conduit au but tout en laissant des choix ouverts.⁹⁹ »

4.2. La communication marketing et le numérique au service de la bibliothèque : l'accueil en ligne.

Comment comprendre le paradoxe selon lequel la bibliothèque, outil d'information et de communication, ne communique pas ou si peu en France ? Est-ce le signe d'une crainte que la bibliothèque ne soit saisie par le marketing, la publicité et leurs techniques, même si la bibliothèque pourrait se saisir de ces techniques, de façon alternative pour améliorer sa visibilité et sa fréquentation ? Marielle de Miribel analyse un exemple de campagne de communication contre le bruit à la bibliothèque interuniversitaire Cujas.¹⁰⁰

Il ne s'agit pas de légitimer la publicité dans son ensemble et ses dangers (la colonisation commerciale de l'imaginaire, la réduction de la complexité et de la profondeur de l'humain,...).¹⁰¹ Il s'agit seulement d'améliorer les supports d'information et de communication qui sont encore conçus en partant de l'offre (dépliants commençant par énumérer le nombre des bases de données auxquelles la bibliothèque est abonnée,...) et non des besoins des utilisateurs potentiels et qui semblent ainsi davantage élaborés pour être lues par des bibliothécaires eux-mêmes.

⁹⁸ Cf. MISTRAL, François. Croisées Des Chemins Et Chemins De Traverse : Parcours signalétiques en bibliothèque. Rapport trimestriel. Villeurbanne: ENSSIB, 2007.

⁹⁹ Piquet Michel. *Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, Collections Bibliothèques, 2003, p. 27.

¹⁰⁰ MIRIBEL, Marielle de. « Chut ! Vous faites trop de bruit ! » : Quel silence en bibliothèque aujourd'hui ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n° 4, p. 82-83 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

¹⁰¹ Des études pédopsychiatriques se préoccupent des effets d'une forme de marketing qui s'adresse aux jeunes en sollicitant leur pulsion de consommation (la volonté brute d'avoir tout, tout de suite) et non leur désir. Cf. STIEGLER, Bernard. *Prendre soin. De la jeunesse et des générations*. Paris : Flammarion, 2008.

« Les tactiques de séduction que les bibliothèques mettent en pratique (se faire connaître, parler de soi, se rendre familières, démythifier l'institution, aller au-devant des populations indifférentes ou rétives...) semblent être un moindre souci pour les bibliothécaires à l'intérieur de la bibliothèque, où l'autonomie de l'usager reste le postulat indiscuté. »¹⁰²

Les ressources numériques en bibliothèque universitaire doivent faire l'objet d'un grand effort de promotion tant elles sont peu connues et utilisées par les usagers. On peut penser avec Daniel Renoult que le développement d'un environnement numérique de travail pour la pédagogie contribuera à modifier cette situation.

C'est une banalité de souligner aujourd'hui que l'accueil des publics en ligne est un moyen important de rompre l'isolement des bibliothèques dans la chaîne d'accès à la culture et au savoir. A cet égard, la situation d'isolement des bibliothèques universitaires est particulièrement prononcée, il semble que l'on ait parfois affaire à une véritable autarcie encore aujourd'hui, même si l'intégration depuis 1985 des bibliothèques universitaires (au sens strict) dans une nouvelle forme d'organisation de la documentation universitaire (les services communs de la documentation) contribue peu à peu à atténuer cet isolement.

Louis Klee relève quelques manifestations de cet isolement. Parmi les causes extérieures faisant obstacle à l'accueil en bibliothèques universitaires, il souligne le manque d'intégration de la formation à la recherche documentaire au sein de l'enseignement universitaire et le manque de prescription de la part des enseignants : « la pédagogie pourrait mieux intégrer la recherche documentaire, l'enseignant pourrait être le prescripteur de la bibliothèque »¹⁰³. Le poids de l'héritage historique spécifique des bibliothèques universitaires semble ici important.¹⁰⁴

¹⁰² Cf. BERTRAND, Anne-Marie. La transmission de l'implicite ou comment la culture professionnelle vient aux bibliothécaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n° 1, p. 10-15 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

¹⁰³ KLEE, Louis. L'accueil dans les bibliothèques universitaires : l'expérience de la BU de Nice, in DIAMENT, Nic (dir.). *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, p. 189.

¹⁰⁴ L'analyse d'Alain Gleyze de l'histoire des bibliothèques universitaires apporte des explications au fait qu'aujourd'hui encore les BU sont souvent considérées ou se considèrent comme des corps étrangers à l'université. Les bibliothèques universitaires ont été constituées à partir de 1855 par le regroupement obligatoire, autoritaire des bibliothèques de facultés et placées sous l'autorité de l'Etat et elles ont gardé leur caractère étatique jusqu'en 1970. Ainsi, pendant une centaine d'années, les bibliothèques universitaires ont connu une séparation institutionnelle avec les organes d'enseignement supérieur et de recherche et donc ont été durablement perçues par ceux-ci comme des organismes étrangers. Alain Gleyze soutient en outre d'une part que cette histoire les a condamnées à la pluridisciplinarité et donc à être au service plutôt des étudiants que des enseignants et de la recherche universitaire ; et d'autre part qu'elle les a conduites à être concurrencées par des bibliothèques de proximité, maintenues ou créées pour compenser la perte des bibliothèques spécialisées, bibliothèques placées sous le contrôle de composantes d'enseignement ou de recherche. Alain Gleyze met en évidence un trait structurel qui constitue un facteur aggravant de cette rupture institutionnelle originelle entre les bibliothèques universitaires et les facultés dispensatrices des savoirs spécialisés : la représentation à dominante technique des fonctions des bibliothèques et de la profession de bibliothécaire, fonctions et profession conçues dès le début comme étant peu en prise avec des savoirs spécialisés, des domaines spécifiques de

la connaissance. Cf. GLEYZE, Alain. Savoirs, techniques et pouvoirs : Le passé des bibliothèques universitaires & province. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, n° 1, p. 4-12 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>>. (Consulté le 13 mars 2008).

Conclusion :

L'accueil des publics en bibliothèque s'inscrit dans un mouvement plus vaste de prise en compte des usagers dans les services publics depuis une vingtaine d'année, et en particulier des populations défavorisées¹⁰⁵.

Il faudrait écrire une histoire de l'accueil en bibliothèque. Il conviendrait de lier cette histoire et celle de l'accueil dans les services publics et dans le monde de l'entreprise pour se demander en particulier ce qu'est le service public dans une société de services, ce qu'est un usager et non un client, aujourd'hui, à l'heure de la crise du service public. Il conviendrait d'étudier aussi les expériences étrangères d'accueil des publics dans les bibliothèques de lecture publique comme dans les bibliothèques de recherche.

« N'y a-t-il pas quelque danger à se laisser ainsi griser par un mot qui, à force d'être galvaudé, perdrait tout sens concret en devenant « bibliothéquement correct » ? » « L'accueil apparaît trop comme nécessité récurrente et omniprésente pour qu'on ne s'en méfie pas un peu. »¹⁰⁶ On peut se demander ici, avec Bertrand Calenge, si la qualité de l'accueil n'est pas « d'autant plus exigée que la société est dure envers ses membres »¹⁰⁷, en raison notamment des effets de l'individualisme pourrait-on ajouter.

Si la démarche d'accueil est promue dans les services publics, mais aussi abondamment sur le terrain des entreprises, de l'économie de marché, cette démarche déployée en bibliothèque ne serait-ce pas l'entrée du néolibéralisme dans cette institution ? Et la crainte de voir s'amplifier la « régulation » imparfaite du marché qui exclut de l'accès au savoir la frange importante des personnes défavorisées de la société ? Parler de « stratégie d'accueil », n'est-ce pas une nouvelle *doxa*, un mot de la langue du néolibéralisme, la *Lingua Quintae Respublicae*, ?

¹⁰⁵ *Les services publics et les populations défavorisées : évaluation de la politique d'accueil : rapport de l'instance d'évaluation / Premier ministre, Commissariat général du plan ; Comité interministériel de l'évaluation des politiques publiques*. Paris : La Documentation française, 1993. Pour une analyse institutionnelle critique de l'ensemble des services sociaux, cf. GODBOUT, Jacques T. *La démocratie des usagers*. Montréal : Boréal, 1987.

¹⁰⁶ Cf. CALENGE, Bertrand. *Op. cit.*, p. 79.

¹⁰⁷ CALENGE, Bertrand. *Op. cit.*, p. 80.

Il faudrait écrire une histoire de l'accueil des publics en bibliothèque pour chercher à savoir si elle est celle d'une forme de contrôle social derrière des intentions généreuses et pour tenter de savoir si elle est dominée par un mouvement qui entraîne les bibliothèques à se calquer, doctrine et fonctionnement, sur les supermarchés.

L'histoire s'écrit en la faisant aussi. L'accueil des publics en bibliothèque est une pratique politique d'ouverture nécessaire pour tenter de ne pas rester entre soi, de ne pas contribuer à sélectionner les publics mais à recevoir des usagers aujourd'hui plus volatiles, des personnes qui nécessitent une démarche de médiation spécifique et pour mieux recevoir des publics divers dans les locaux des bibliothèques. Cette ouverture comporte le risque de trahir les objectifs pédagogiques (d'émancipation, d'autonomie) ou culturels (si la culture est un travail de soi sur soi, un travail pour se changer soi) des bibliothèques.

Un débat tranché est souvent instauré entre deux légitimités : d'un côté fonder la raison d'être des bibliothèques sur le partage des connaissances et des créations, de l'autre les légitimer par la satisfaction des besoins des usagers. La première position refuse de trahir son idéal fondateur en accueillant quelques uns tandis que la seconde revendique de servir tous, toutes les communautés. Et si une position juste mais sans doute plus difficile à tenir était de ne pas trancher, de ne pas se contenter de l'une ou de l'autre mais de se situer dans leur tension pour examiner les efforts entrepris notamment pour intégrer l'accueil dans l'organisation fonctionnelle et matérielle des bibliothèques, pour améliorer le travail face au public et la communication à son égard ?

Bibliographie

L'accueil dans les services publics

Ouvrages

BERNABEU, Yves; and SIEGRIST, Delphine. *L'Accueil Des Publics En Difficulté*. F; Paris: Éd. Demos, 2002. ISBN 2-910157-64-4.

CANDIARD, Bernard. *L'Amélioration De l'Accueil Des Usagers Dans l'Administration*. F; Paris: la Documentation française, 2003. ISBN 2-11-005516-2; 0981-3764.

L'Accueil Et La Relation Usagers / Clients / Citoyens - Service Public France Qualité Publique. Paris: La Documentation française, 2004. ISBN 2-11-005668-1.

L'Accueil Des Nouveaux Personnels Dans Les Établissements d'Enseignement Supérieur. Paris: Agence de Mutualisation des Universités et Etablissements (AMUE), 2002 (Les dossiers de l'agence : Ressources humaines).

Le Guichet Unique d'Accueil : Expériences Et Préconisations Dans l'Enseignement Supérieur. Paris: Agence de Mutualisation des Universités et Etablissements (AMUE), 2003 (Les dossiers de l'agence).

Les Services Publics Et Les Populations Défavorisées : Évaluation De La Politique d'Accueil : Rapport De l'Instance d'Évaluation / Premier Ministre, Commissariat Général Du Plan ; Comité Interministériel De l'Évaluation Des Politiques Publiques. Paris: La Documentation française, 1993.

Pour Un Meilleur Accueil Dans Les Services Publics. F; Paris: Ministère de la fonction publique, DGAFP, 1994.

Réussir La Relation Avec l'Usager : Réflexions, Méthodes Et Expériences Pour Améliorer l'Accueil / Ministère De La Fonction Publique, De La Réforme De l'État Et De La Décentralisation, Direction Générale De l'Administration Et De La Fonction Publique. Paris: Ministère de la fonction publique, DGAFP, 1997.

Article

VAN SANTEN, Danièle. Soignez l'Accueil De Vos Administrés. *Le Courrier Des Maires Et Des Élus Locaux*, octobre 2005, 2005, no. 184, pp. 74-75.

L'accueil dans les entreprises

Ouvrages

CUDICIO, Catherine. *Soignez l'Accueil Dans Votre Entreprise*. [Nouv. éd.] ed. F; Paris: Éd. d'Organisation, 2003. ISBN 2-7081-2984-8.

HARMEL, Véronique. *L'Accueil En Entreprise*. F; Héricy: Éd. du Puits fleuri, 2000. ISBN 2-86739-163-6; 0414-6492.

HERMEL, Laurent. *Améliorer l'Accueil Des Clients*. F; Saint-Denis-la-Plaine: AFNOR, 2003. ISBN 2-12-505078-1.

HERMEL, Laurent. *L'Accueil Client*. F; Saint-Denis-la-Plaine: AFNOR, 2003. ISBN 2-12-475070-4.

MARTIN, Marie-Agnès. *Les Clés De l'Accueil*. F; Chambéry: le Génie des glaciers, 208. ISBN 2843476372.

Etudes générales sur l'accueil des publics en bibliothèque

Ouvrages

BERTRAND, Anne-Marie, et al. *Ouvrages Et Volumes*. F; Paris: Éd. du Cercle de la librairie, 1997. ISBN 2-7654-0657-X; 0184-0886.

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, Orienter, Informer*. 2e éd. rev. et mise à jour ed. F; Paris: Éd. du Cercle de la librairie, 1999. ISBN 2-7654-0777-0; 0184-0886.

DIAMENT, Nic. *Organiser l'Accueil En Bibliothèque*. F; Villeurbanne: Institut de formation des bibliothécaires, 1997. ISBN 2-910966-05-4; 1259-4857 6.

Article

BERTRAND, Anne-Marie. La Transmission De l'implicite Ou Comment La Culture Professionnelle Vient Aux Bibliothécaires. *Bulletin Des Bibliothèques De France* [en ligne], 2003, vol. 48, no. 1, pp. 10-15. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 15 décembre 2007).

Mémoires, rapports

GUITTON, Marcelle. *Objectif : La Qualité De l'accueil : Évidence Ou Complexité ?* Projet de recherche. Villeurbanne: ENSSIB, 1992.

OLIVERO-TISSEROT, Claudine. *La Fonction De l'Accueil Dans Les Services*. Projet de recherche. Villeurbanne: ENSSIB, 1993.

VERNET, Sylvie. *L'Avenir De La Salle d'Actualité, La Fonction d'Accueil, Création d'Un Espace d'Information Du Public*. Projet professionnel personnel. Villeurbanne: ENSSIB, 1994.

Actes de congrès

BERTRAND, Anne-Marie. *Accueillir Les Absents*. [en ligne] Actes du 53ème congrès de l'Association des Bibliothécaires de France organisé à Nantes, 8-11 juin 2007. Disponible sur <http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=887> (consulté le 9 mars 2008).

Sites internet, wikis, blogs

BIBLIOPEDIA. *Accueil Des Publics*. [en ligne] Disponible sur: <http://bibliopedia.fr/index.php/Accueil_des_publics> (consulté le 3 mars 2008).

BROCHARD, Jean-Claude. *Bibliothèque = Public*. [en ligne] Disponible sur: <<http://bibliothequepublique.blogspot.com>> (consulté le 10 février 2008).

Université Paris 10. *Cours De Bibliothéconomie : L'Accueil Du Public*. [en ligne] Disponible sur: <<http://netx.u-paris10.fr/eadmediadix/formation/Bibliotheconomie/accueil/01accueil.html>> (consulté le 26 octobre 2007).

Les points de vue de bibliothécaires sur leurs relations avec le public

Ouvrage

BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires Face Au Public*. F; Paris: Bibliothèque publique d'information, Centre Georges-Pompidou, 1995. ISBN 2-902706-96-0; 0993-8958.

Mémoire

ARCHAMBAUD, Mélanie; COVAL, Jean-Marcand DA SILVA, Christophe. *Le Travail d'Accueil En Bibliothèque*. Mémoire de recherche. Villeurbanne: ENSSIB, 2006.

Le bruit et les conflits avec les usagers en bibliothèque

Ouvrage

BURGOS, Martine, et al. *Des Jeunes Et Des Bibliothèques : Trois Études Sur La Fréquentation Juvénile*. Pref. De Bernard Charlot. Paris: Bibliothèque Centre Pompidou, 2003. ISBN 2-84246-066-9.

Articles

BELLANGER, Marie-Claude. Bibliothèques Et Publics Sensibles à Echirolles. *Bulletin Des Bibliothèques De France* [en ligne], 1995, no. 5, pp. 14-19. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 2 février 2008).

BERTRAND, Anne-Marie. Cris Et Chuchotements. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 1994, no. 6, pp. 8-13.

BOUCHARD, Véronique. Favoriser La Cohabitation Des Publics : L'Exemple De La Bibliothèque Municipale De Bron. *Bulletin Des Bibliothèques De France* [en ligne], 1995, no. 5, pp. 20-24. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 4 janvier 2008).

MIRIBEL, Marielle de. « Chut ! Vous Faites Trop De Bruit ! » : Quel Silence En Bibliothèque aujourd'hui ? . *Bulletin Des Bibliothèques De France* [en ligne], 2007, vol. 52, no. 4, pp. 76-83. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 26 février 2008).

SOLDINI, Fabienne; PEREZ, Patrickand VITALE, Philippe. Usages Conflictuels En Bibliothèque : Une Lecture Sociologique. *Bulletin Des Bibliothèques De France* [en ligne], 2002, no. 1, pp. 4-8. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 22 novembre 2007).

Les formations à l'accueil

Article

KOENIG, Marie-Hélène; and CHOQUET, Marie-Christine. De l'être Au Paraître Et Du Paraître à l'être : Quand Les Bibliothécaires Se Forment à l'accueil. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 1995, vol. 40, no. 1, pp. 35-38.

Mémoire

LECAVELIER, Fabienne. *Nouvelles Compétences Et Accueil Du Public*. Mémoire d'étude. Villeurbanne: ENSSIB, 1994.

Les outils de communication entre les bibliothécaires et les publics

Articles

CHOURROT, Olivier. Messages De Lecteurs : Le Cahier De Suggestions En Bibliothèque. *Bulletin Des Bibliothèques De France* [en ligne], 1997, no. 4, pp. 30-34. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 5 février 2008).

COMBET, Claude. Les Guides Du Lecteur, Un Plus Pour l'Accueil Du Public. *Livres Hebdo*, 1997, no. 247, pp. 54-55.

MIRIBEL, Marielle de. Le Guide Du Lecteur Ou La Confusion Des Genres. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 1998, vol. 43, no. 6, pp. 64-66.

MIRIBEL, Marielle de. Les Bibliothèques Font Leur « Pub » : Communication Externe Et Promotion. *Bulletin Des Bibliothèques De France* [en ligne], 1994, no. 5, pp. 70-74. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 10 novembre 2007).

MIRIBEL, Marielle de. Les Logos Des Bibliothèques Publiques. *Bulletin Des Bibliothèques De France* [en ligne], 1995, no. 4, pp. 16-23. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 11 janvier 2008).

Méthodes d'enquêtes sociologiques

Ouvrages

KOENING, Marie-Hélène. *Connaitre Les Publics : Savoir Pour Agir*. Villeurbanne: Institut de Formation des Bibliothécaires, 1998 (La Boîte à outils). ISBN 2-910966-08-9.

PERETZ, Henri. *Les Méthodes En Sociologie*. Nouv. éd. ed. F; Paris: Éd. la Découverte, 2004. ISBN 2-7071-4262-X.

POISSENOT, Claude; and RANJARD, Sophie. *Usages Des Bibliothèques*. F; Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2005. ISBN 2-910227-56-1; 1634-9962 2.

SINGLY, François d. *L'Enquête Et Ses Méthodes : Le Questionnaire*. Paris: Nathan, 2001. ISBN 2-09-190567-4.

Actes de congrès

EVANS, Christophe. *Petites Et Grandes Enquêtes De Publics En Bibliothèque. Question De Méthode Et De Bon Sens. Les Publics*. [en ligne] Actes du 53ème congrès de l'Association des Bibliothécaires de France organisé à Nantes, 8-11 juin 2007. Disponible sur <http://www.abf.asso.fr/article.php?id_article=887> (consulté le 14 février 2008).

Sites internet, wikis

BIBLIOPEDIA. *Sociologie Et Pratiques Culturelles*. [en ligne] Disponible sur: <http://biblio.wikia.com/wiki/Sociologie_et_Pratiques_culturelles> (consulté le 3 mars 2008).

ENSSIB. *Etudes Et Enquêtes - Etudes De Public*. [en ligne] Disponible sur: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents-de-la-collection-41>> (consulté le 18 février 2008).

Libqual+. *Comprendre Et Agir Sur Les Opinions Émises Par Les Usagers Sur La Qualité Des Services*. [en ligne] Disponible sur: <<http://www.libqual.org/>> (consulté le 22 janvier 2008).

Mediamétrie & Estat. *Mesure Et Analyse De La Fréquentation Des Sites Web*. [en ligne] Disponible sur: <<http://www.estat.com/>> (consulté le 14 janvier 2008).

WebTrends. *Mesure Et Analyse De La Fréquentation Des Sites Web*. [en ligne] Disponible sur: <<http://www.webtrends.com/>> (consulté le 14 janvier 2008).

Xitimonitor. *Mesure Et Analyse De La Fréquentation Des Sites Web*. [en ligne] Disponible sur: <<http://www.xitimonitor.com/>> (consulté le 14 janvier 2008).

Marketing des publics

MUET, Florence; and SALAÜN, Jean-Michel. *Stratégie Marketing Des Services d'Information*. F; Paris: Éd. du Cercle de la librairie, 2001. ISBN 2-7654-0794-0; 0184-0886.

L'évaluation en bibliothèque

Ouvrages

CRAWFORD, John C. *Evaluation of Library and Information Services*. G; London: Aslib, 1996. ISBN 0-85142-367-1.

GIAPPICONI, Thierry; and CARBONE, Pierre. *Management Des Bibliothèques*. F; Paris: Éd. du Cercle de la librairie, 1997. ISBN 2-7654-0669-3; 0184-0886.

KUPIEC, Anne. *Bibliothèques Et Évaluation*. F; Paris: Éd. du Cercle de la librairie, 1994. ISBN 2-7654-0549-2.

Article

LAKOS, Amos. The Missing Ingredient - Culture Assessment in Libraries. *Performance Measurement & Metrics*, 1999, pp. 3-7.

Rapport

GIER, Sylvie. *Evaluation Du Service Rendu Par Les Automates De Prêt à La BMVR De Marseille*. Rapport de stage. Villeurbanne: ENSSIB, 2004.

Performance et indicateurs en bibliothèque

Normes

Organisation internationale de normalisation. *NF ISO 11620 : 1998, Information Et Documentation - Statistiques Internationales Des Bibliothèques*. Genève: ISO, 1998.

Organisation internationale de normalisation. *NF ISO 2789 : 1991, Information Et Documentation - Statistiques Internationales Des Bibliothèques*. Genève: ISO, 1991.

Ouvrages

ABBOTT, Christine. *Performance Measurement in Library and Information Services*. London: Aslib, 1994. ISBN 0-85142-329-9.

CÉRUTTI, Olivier; and GATTINO, Bruno. *Indicateurs Et Tableaux De Bord*. F; Paris-La Défense: AFNOR, 1992. ISBN 2-12-488111-6; 0763-6660.

POLL, Roswitha; and BOEKHORST, Peter t. *Measuring Quality*. D; München London Paris [etc.]: K. G. Saur, 1996. ISBN 3-598-21800-1; 0344-6891 76.

Articles

EGAN, Gerard. Performance Indicators and Performance Measurement in Academic Libraries. *Web Site of Nepean Libraries, University of Western Sydney Nepean Libraries* [en ligne]. Disponible sur: <<http://library.nepean.uws.edu.au/about/staff/gegan/pipml.html>> (consulté le 8 janvier 2008).

MCCLURE, Charles. Performance Measures and Quality Standards. *Web Site of the University of Arizona Library* [en ligne]. Disponible sur <<http://www.library.arizona.edu/library/teams/perf/measurements.html>> (consulté le 2 mars 2008).

Mémoires, rapports

BARRAL, Sabine. *Indicateurs d'Usage Des Ressources Électroniques*. [en ligne] Rapport final pour la Sous-direction des bibliothèques et de l'information scientifique, 2007. Disponible sur <<http://www.sup.adc.education.fr/bib/intro/nouv.htm>> (consulté le 27 janvier 2008).

MAFFRE DE LASTENS, Jean-Michel. *Développer Des Indicateurs De Performance Pour Décrire Les Services Et Ressources Électroniques Dans Les Bibliothèques De Recherche Américaines. Une Étude Du Projet De L'Association of Research Libraries*. Mémoire d'étude. Villeurbanne: ENSSIB, 2001.

La signalétique

Ouvrage

PIQUET, Michel. *Court Traité De Signalétique à L'Usage Des Bibliothèques Publiques*. F; Paris: Éd. du Cercle de la librairie, 2003. ISBN 2-7654-0875-0; 0184-0886.

Articles

MIRIBEL, Marielle de. La Signalétique En Bibliothèque. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 1998, no. 4, pp. 84-95.

TANNIERES, Françoise. Orienter, Informer, Identifier... : Trois Actions Pour Un Métier : Signaléticien. *Bulletin d'informations De l'Association Des Bibliothécaires Français*, 1996, no. 1741, pp. 11-15.

Rapport

MISTRAL, François. *Croisées Des Chemins Et Chemins De Traverse : Parcours Signalétiques En Bibliothèque*. Rapport trimestriel. Villeurbanne: ENSSIB, 2007.

La classification, le classement et leurs usages

Ouvrages

CANONNE, André. *Vocabulaire Élémentaire Des Classifications*. B; Liège: Ed. du Centre d'édition, de fournitures et d'aide pour la lecture, 1993. ISBN 2-87130-029-1.

DUJOL, Anne; BARBIER-BOUVET, Jean-Fran? coisand POULAIN, Martine. *Le Clair Et l'Obscur*. F; Paris: Service études et recherche, Bibliothèque publique d'information, 1985.

ROY, Richard; RICHTER, Noëand RICHTER, Brigitte. *Classer Et Indexer*. 2e éd. ed. F; Le Mans: Bibliothèque de l'Université du Maine, 1987. ISBN 2-904037-12-8.

VÉRON, Eliséo. *Espaces Du Livre*. F; [Paris]: Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1990. ISBN 2-902706-22-7; 0993-8958.

Articles

DEBRION, Philippe. Classer / Penser. *Bulletin d'informations De l'Association Des Bibliothécaires Français*, 1995, no. 166, pp. 55-57.

ICARDO, Marie-Noëlle. L'organisation Des Collections Au SICD2 De Grenoble. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 2001, no. 1, pp. 91-94.

PARMENTIER, Patrick. Les Rayons De La Bibliothèque Ou Comment Faire Son Miel ?. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 1985, no. 1, pp. 46-51.

VÉRON, Eliséo. Des Livres Libres : Usages Des Espaces En Libre Accès. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 1988, vol. 33, no. 6, pp. 432-443.

Les rites d'inscription

MIRIBEL, Marielle de. Les Rites d'Inscription Du Lecteur. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 2000, vol. 45, no. 4, pp. 18-26.

L'accueil des publics en bibliothèques universitaires

Articles

BRULEY, Caroline. Les Sites Web Des Bibliothèques Universitaires. Evaluation Et Sites De Référence. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 2003, vol. 48, no. 4, pp. 14-23.

DARGAUD, Michel. Un Service De Très Grande Proximité : L'Info Mobile à Paris VIII. *Bulletin Des Bibliothèques De France* [en ligne], 2003, vol. 48, no. 4, pp. 72-76. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 24 janvier 2008).

Mémoire, rapports

AUGOUVERNAIRE, Martine. *Mise En Place d'un Service d'accueil, De Renseignements Bibliographiques Et d'aide à La Recherche Informatisée à La Section Droit Et Sciences Économiques Du SCD De L'Université Paris XII – Val De Marne*. Projet professionnel personnel. Villeurbanne: ENSSIB, 1995.

BAILLY, Brigitte. *L'Accueil Et L'Intégration Des Étudiants En Situation De Handicap à Paris 13 Villetaneuse, Dans Le Cadre d'Un Projet d'Extension De La Bibliothèque Universitaire Droit-Lettres*. Projet professionnel personnel. Villeurbanne: ENSSIB, 2004.

BERGER, Emmanuelle. *Le Département Du Public Et La Qualité De L'Accueil Au SICD 2 De Grenoble*. Rapport de stage. Villeurbanne: ENSSIB, 2005.

BERGIA, Magali, et al. *L'Amélioration De L'Accueil à La Médiathèque Publique Et Universitaire De Valence*. Gestion de projet. Villeurbanne: ENSSIB, 1997.

BIDARD, Gaëlle; CÊTRE, Nathalieand DENOËL, Charlotte. *Démarche Qualité Accueil Au SCD Paris III*. Gestion de projet. Villeurbanne: ENSSIB, 2001.

BODEAU, Florence, et al. *Amélioration De l'accueil Et Du Renseignement à La Bibliothèque Municipale Et Interuniversitaire De Clermont-Ferrand*. Gestion de projet. Villeurbanne: ENSSIB, 1998.

BORDES, Chantal. *L'Accueil Du Public Dans La Future Bibliothèque De L'Université Française Du Pacifique, Section Polynésie Française*. Projet professionnel personnel. Villeurbanne: ENSSIB, 1995.

BOUQUIN, Hélène, et al. *Mieux Informer Et Mieux Former. Pour Un Nouvel Accueil à La BU Droit-Lettres De Grenoble*. Gestion de projet. Villeurbanne: ENSSIB, 2000.

BOUTROY, Jean-Louis, et al. *Organisation De l'accueil Du Public à La Bibliothèque De La Manufacture Des Tabacs (SCD Lyon 3) : Articulation Entre Le Renseignement Bibliographique, Le Prêt-Retour Et Les Inscriptions*. Gestion de projet. Villeurbanne: ENSSIB, 2006.

CAUPENNE-SARAGNE, Sylvie. *Mise En Place d'Un Service d'Accueil Pour Les Sections Droit Et Lettres De La Bibliothèque De L'Université De Pau Et Des Pays De L'Adour*. Projet professionnel personnel. Villeurbanne: ENSSIB, 1993.

CHEINEY-SOLERE, Marie-Christine. *Accueil Des Publics En Bibliothèque Médicale, Évaluation Des Besoins Des Étudiants De 3ème Cycle, Des Médecins Et Internes En Vue d'Une Amélioration Des Services Rendus*. Projet professionnel personnel. Villeurbanne: ENSSIB, 1993.

DARBON, Nathalie. *Améliorer l'accueil Des Enseignants Chercheurs Au Service Commun De La Documentation De L'Université Lumière Lyon 2*. [en ligne]Mémoire d'étude. Villeurbanne: ENSSIB,

2004. Disponible sur <<http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/darbon.pdf>> (consulté le 3 décembre 2007).

DELOUME -RUSCOE, Marie -France. *Amélioration De l'Accueil Du Public Dans La Bibliothèque Médicale Par La Mise En Place De Visites Guidées Et d'Une Documentation d'Aide à La Recherche Et d'Accès Aux Documents*. Projet professionnel personnel. Villeurbanne: ENSSIB, 1993.

FONTAINE, Amélie. *L'accueil Des Étudiants De Premier Cycle : Le Cas De La Bibliothèque De Sciences De L'Université Paul Sabatier – Toulouse 3*. [en ligne]Mémoire d'étude. Villeurbanne: ENSSIB, 2001. Disponible sur <<http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/fontaine.pdf>> (consulté le 12 janvier 2008).

GIRARDEAU, Chantal. *L'Accueil Des Étudiants Du Premier Cycle à La Bibliothèque Universitaire Des Antilles Et De La Guyane*. Mémoire d'étude. Villeurbanne: ENSSIB, 1993.

HAUVILLE, Frédérique. *Evaluation Et Amélioration Des Services Au Public à Yale University Library L'Exemple Des Bibliothèques De Lettres Et Sciences Humaines*. Mémoire d'étude. Villeurbanne: ENSSIB, 2003.

LEMAIRE, Sylvie. *Structure d'accueil Et Public En Bibliothèque Universitaire : L'exemple De La Bibliothèque Unique De Constance*. Mémoire d'étude. Villeurbanne: ENSSIB, 1993.

MENNESSIER, Anne-Laurence. *Analyse Et Réorganisation Du Bureau Accueil-Renseignement De La BU Sciences De L'Université De Franche Comté*. [en ligne]Projet professionnel personnel. Villeurbanne: ENSSIB, 2001. Disponible sur <<http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/ppp/mennessier.pdf>> (consulté le 6 janvier 2008).

MERLE, Chantal. *La Mise En Place d'Un Dispositif d'Accueil à La Bibliothèque Du Mail Des Mèches SCD Paris 12 - Val De Marne*. Projet professionnel personnel. Villeurbanne: ENSSIB, 2004.

MONTALESCOT, Clémence. *La Communication Entre Un SCD Et Les Enseignants-Chercheurs Au Sein De L'Université L'Exemple Du Service Commun De La Documentation De L'Université Lyon 3- Jean Moulin*. [en ligne]Mémoire d'étude. Villeurbanne: ENSSIB, 2003. Disponible sur <<http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/montalescot.pdf>> (consulté le 28 novembre 2007).

MONTALESCOT, Clémence. *Les Missions Communication Et Formations Des Usagers Stage Au Service Commun De La Documentation De L'Université Lyon 3*. [en ligne]Rapport de stage. Villeurbanne: ENSSIB, 2003. Disponible sur <<http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/rsmontalescot.pdf>> (consulté le 28 novembre 2007).

PEYRE, Claire. *Organiser Les Services Aux Publics De l'Accueil à La Formation Des Usagers De La BU d'Albi*. Projet professionnel personnel. Villeurbanne: ENSSIB, 2005.

QUERE, Véronique. *Restructuration Du Service d'Accueil Et De Renseignement Bibliographique Du SCD De Brest*. Projet professionnel personnel. Villeurbanne: ENSSIB, 1994.

Sites internet

Bibliothèque De L'Université Du Québec à Montréal. [en ligne]Quebec: Bibliothèque de l'UQAM. Disponible sur: <<http://www.bibliotheques.uqam.ca>> (consulté le 16 février 2008).

La formation à la recherche documentaire

Ouvrages

BRETELLE-DESMAZIÈRES, Danièle; COULON, Alainand POITEVIN, Christine. *Apprendre à s'Informé*. F; [Saint-Mandé]: Association internationale de recherche ethnométhodologique Saint-Denis Laboratoire de recherches ethnométhodologiques, Université de Paris 8, 1999. ISBN 2-909915-05-0.

COULON, Alain. *Penser, Classer, Catégoriser*. F; [Saint-Mandé]: Association internationale de recherche ethnométhodologique Saint-Denis Laboratoire de recherches ethnométhodologiques, Université de Paris 8, 1999. ISBN 2-909915-04-2.

COULON, Alain. *L'Évaluation Des Enseignements De Méthodologie Documentaire à l'Université De Paris VIII*. F; [Saint-Mandé]: Association internationale de recherche ethnométhodologique, 1993. ISBN 2-909915-01-8.

Articles

CAVALIER, François; JONNEAUX, Chantaland MAURIÈS, Arlette. La Démarche Qualité : Mise En Œuvre à La Bibliothèque De l'université Lyon-I La Démarche Qualité : Mise En Œuvre à La Bibliothèque De l'université Lyon-I. *Bulletin Des Bibliothèques De France* [en ligne], 2007, vol. 52, no. 5, pp. 78-84. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 2 décembre 2007).

COULON, Alain. Un Instrument d'affiliation Intellectuelle : L'enseignement De La Méthodologie Documentaire Dans Les Premiers Cycles Universitaires. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 1999, vol. 44, no. 1, pp. 36-42.

PINÇON, Phlippe; and MOREAU, Christian. De l'initiation Documentaire Au Projet : Une Adaptation Méthodologique Au Cours Licence à l'université De La Rochelle. *Bulletin Des Bibliothèques De France* [en ligne], 2005, vol. 50, no. 6, pp. 30-32. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 10 janvier 2008).

Mémoires, rapports

BARRON, Géraldine. *Conception d'un Plan De Formation Des Étudiants De Premier Cycle De La Section Sciences Du SCD De l'université Claude Bernard Lyon 1*. Gestion de projet. Villeurbanne: ENSSIB, 1998.

CAZAUX, Marie-Annick, et al. *Analyse De Supports d'Autoformation En Ligne*. Mémoire de recherche. Villeurbanne: ENSSIB, 2002.

Site internet

URFIST. *Exemples De Dispositifs De Formation d'Étudiants*. [en ligne] Disponible sur: <<http://www.ext.upmc.fr/urfist/>> (consulté le 26 janvier 2008).

Services aux chercheurs

Ouvrages

CHARTRON, Ghislaine. *Les Chercheurs Et La Documentation Numérique*. F; Paris: Éd. du Cercle de la librairie, 2002. ISBN 2-7654-0840-8; 0184-0886.

Articles

DOURY-BONNET, Juliette. Paris V : La Bibliothèque Universitaire Hors Les Murs . *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 2004, vol. 49, no. 4, pp. 124. ISSN 0006-2006.

KOTTER, Wade R. Bridging the Great Divide: Improving Relations between Librarians and Classroom Faculty. *Journal of Academic Librarianship*, 1999, vol. 25, no. 4, pp. 294-303. ISSN 0099-1333.

LANOË, Stéphane. Si Loin, Si Proche Ou Comment Concilier Accès à Distance Et Personnalisation Du Service ?. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 2003, vol. 48, no. 4, pp. 49-53.

LAURENT, Pascale; and SILVY, Carole. Les Services à Distance : Le Réseau Des Bibliothèque De l'INRIA. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 2003, vol. 48, no. 4, pp. 57-62.

Mémoires, rapports

BONNAUD, Christine, et al. *Le Futur Service De Revues Numériques à l'ENS Lettres Et Sciences Humaines De Lyon*. Gestion de projet. Villeurbanne: ENSSIB, 2001.

FALGON-DEFAY, Nathalie. *De l'autre Côté Du Bureau De Référence : Usage Et Perception d'un Service*. Mémoire de recherche. Villeurbanne: ENSSIB, 2004.

L'accueil des publics dans les autres bibliothèques

Articles

GUDIN DE VALLERIN, Gilles. De l'équilibre Des Publics Et Des Collections : La Nouvelle Bibliothèque Centrale De Montpellier. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 2000, vol. 45, no. 3, pp. 56-64.

MEYER, Anne; and COLLET, Anne-Christine. Renforcer La Qualité De l'accueil Dans Les Bibliothèques De Lyon. *Bulletin Des Bibliothèques De France*, 1998, vol. 43, no. 1, pp. 30-34.

Mémoires, rapports

ALBARET, Lucie, et al. *L'Amélioration De l'Accueil à La Bibliothèque Centre Ville De Grenoble*. Gestion de projet. Villeurbanne: ENSSIB, 1997.

AUDOUIN, Agnès. *L'Accueil Des Publics Sourds Et Malentendants En Bibliothèque De Lecture Publique Quels Publics ?, Quelles Offres ? : L'Exemple De La Ville De Toulouse*. Mémoire d'étude. Villeurbanne: ENSSIB, 2005.

BAILLY, Elisabeth, et al. *L'Accueil à La Bibliothèque De La Part-Dieu*. Gestion de projet. Villeurbanne: ENSSIB, 1997.

BASQUIN, Claire, et al. *La Qualité De l'Accueil à La Médiathèque Du Canal De Saint-Quentin-En-Yvelines*. Gestion de projet. Villeurbanne: ENSSIB, 1999.

CAPELLE, Jean-Marc, et al. *Rationalisation Des Transactions Et Adaptation Des Horaires d'ouverture De La Médiathèque De Vénissieux En Vue De l'amélioration De l'accueil*. [en ligne] Gestion de projet. Villeurbanne: ENSSIB, 2003. Disponible sur <<http://enssibsi.enssib.fr>> (consulté le 10 novembre 2007).

COMTE, Anne-Marie. *L'Accueil Et La Médiation Des Publics à La Bibliothèque Municipale Classée De Pau, Renforcer Les Secteurs Pilotes Et Proposer De Nouveaux Services*. Mémoire d'étude. Villeurbanne: ENSSIB, 2003.

DELHAYE, Anne-Sophie. *Accueil Et Offre De Services à La Bibliothèque Publique d'Information : Innovation Et Adaptation*. Mémoire d'étude. Villeurbanne: ENSSIB, 1994.

LADANT, Julie, et al. *Evaluer Et Améliorer Les Services Rendus Au Bureau d'accueil Général De La BPI*. Gestion de projet. Villeurbanne: ENSSIB, 2000.

Pleins Sens. Comment Ouvrir (Plus) Le Haut De Jardin Au Grand Public. Rapport d'étude pour la Délégation à la stratégie de la BNF, juillet 2007.

ROUX, Catherine. *L'organisation De l'accueil à l'Alcazar (BMVR De Marseille)*. [en ligne]Rapport de stage. Villeurbanne: ENSSIB, 2004. Disponible sur <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/rsroux.pdf> (consulté le 16 décembre 2007).

ROUX, Catherine. *Usages Et Usagers Dans Une Bibliothèque Récente : L'Alcazar, BMVR De Marseille*. [en ligne]Mémoire d'étude. Villeurbanne: ENSSIB, 2004. Disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/rsroux.pdf> (consulté le 16 décembre 2007).

Sites internet

Bibliothèque Nationale du Canada. *La Visite Virtuelle De La Bibliothèque Nationale Du Canada*. [en ligne]Disponible sur: <http://nlc-bnc.ca/vtour/fvtour.htm> (consulté le 12 janvier 2008).