

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / Janvier 2013

**L'impact de l'automatisation des prêts
et des retours sur l'organisation du
travail et sur les services dans les
bibliothèques**

Pierre-Henri JANIN

Sous la direction de Agnès AUDOIN
Directrice des territoires – Bibliothèque municipale de Lyon

Remerciements

En premier lieu, je souhaite remercier ma directrice de mémoire, Agnès Audoin, pour ses conseils avisés ainsi que pour la disponibilité dont elle a fait preuve.

Je remercie également toutes les personnes qui m'ont très aimablement reçus dans leur établissement, ainsi que tous ceux qui ont répondu à mes nombreuses questions, que ce soit par entretiens sur le terrain, par entretiens téléphoniques ou par échange de courriers électroniques.

Résumé : L'automatisation des prêts-retours est susceptible d'entraîner des conséquences sur l'organisation du travail, de même que sur le développement, la création ou la requalification de services dans les bibliothèques. Ce travail s'efforce d'analyser les résultats de ces processus, et de repérer les choix stratégiques effectués par les établissements.

Descripteurs :

Bibliothèques-Services aux publics

Automatisation

Organisation du travail

Abstract : Using automated systems for loans and returns in public libraries is subject to lead to some work organisation changes, as much as to upgrading the public services. This study endeavours to analyze the results of these processes, and to detect the main libraries strategic choices.

Keywords :

Libraries-Public services

Automation

Work organisation

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France

disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	7
INTRODUCTION.....	9
PARTIE 1 : L'AUTOMATISATION DES PRÊTS ET DES RETOURS : CONTEXTES ET ENJEUX.....	15
CHAPITRE 1 : Éléments de contexte.....	15
<i>1/ L'automatisation des prêts-retours dans l'histoire des bibliothèques.....</i>	<i>15</i>
<i>2/ Les automates dans l'environnement social, économique et culturel des bibliothèques.....</i>	<i>18</i>
CHAPITRE 2: Enjeux et choix stratégiques.....	20
<i>1/ Les enjeux de l'automatisation des prêts et des retours.....</i>	<i>21</i>
<i>2/ Conséquences organisationnelles et évaluation.....</i>	<i>23</i>
<i>Les choix stratégiques dans les modalités de fonctionnement du travail automatisé....</i>	<i>23</i>
<i>Les stratégies de positionnement des automates dans l'espace de la bibliothèque.....</i>	<i>31</i>
<i>L'implication du personnel dans le processus d'automatisation des prêts-retours.....</i>	<i>34</i>
<i>L'évaluation du travail automatisé: indicateurs et analyses.....</i>	<i>40</i>
PARTIE 2 : L'AUTOMATISATION DES PRÊTS ET DES RETOURS : UNE VALEUR AJOUTÉE EN TERME DE SERVICES AUX PUBLICS.....	43
CHAPITRE 1 : Les automates de prêt-retour, un service autonome de la bibliothèque.....	43
<i>La bibliothèque self-service.....</i>	<i>43</i>
<i>Les automates de prêt-retour intégrés aux services de la bibliothèque.....</i>	<i>43</i>
<i>L'automatisation des prêts-retours est susceptible de générer des services supplémentaires.....</i>	<i>45</i>
CHAPITRE 2 : Les automates de prêt-retour comme facteurs de renouvellement de l'offre de service des bibliothèques.....	53
<i>1/ Les différents services susceptibles d'être impactés par l'automatisation des prêts et des retours.....</i>	<i>53</i>
<i>L'automatisation des prêts-retours, un facteur favorisant la mutation de la fonction d'accueil.....</i>	<i>55</i>
<i>A quelles conditions l'automatisation des prêts-retours rend-elle possible des extensions d'horaires d'ouverture ?.....</i>	<i>58</i>
<i>L'automatisation des transactions facilite le développement des autres services.....</i>	<i>60</i>
<i>2/ Essai de typologie des modalités d'impact de l'automatisation sur les services en bibliothèque.....</i>	<i>61</i>
CONCLUSION.....	65
BIBLIOGRAPHIE	67
TABLE DES ANNEXES.....	75

Sigles et abréviations

ADBBDP : Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt

ADDNB : Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèque

AIDC : Automatic Identification and Data Capture

BBF : Bulletin des Bibliothèques de France

BsB : Bibliothèque sans Bibliothécaire

BUSCA : Bibliothèque où l'Usager est Seul et Complètement Autonome

MAM : Médiathèque André Malraux

MEZ : Médiathèque Émile Zola

NCIP : Niso Circulation Interchange Protocol

OCR : Optical Character Recognition

RCR : Répertoire des Centres de Ressources

RFID : Radio Frequency Identification

SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèques

SIP : Session Initiation Protocole

UCBL : Université Claude Bernard Lyon

URCA : Université de Reims Champagne-Ardennes

Introduction

« L'automatisation des transactions et leur prise en charge par les usagers sera peut-être le changement majeur des prochaines années, un tournant comparable à celui de l'informatisation des catalogues et des transactions dans les dernières décennies du XX^e siècle. ¹ » pouvait écrire Florence Poncé dans un article du BBF en 2004.

Les années qui se sont écoulées depuis ces propos semblent avoir données raison à leur auteur. En effet, les projets d'automatisation des prêts et des retours se multiplient dans les bibliothèques publiques, soit qu'ils soient directement intégrés aux espaces lors de la construction d'un nouveau bâtiment, soit qu'ils soient mis en place au sein d'une structure déjà existante. A titre d'exemple, actuellement la bibliothèque municipale de Lyon prévoit d'installer l'automatisation des prêts et des retours sur l'ensemble de son réseau². Dans le réseau des bibliothèques de Paris, certains établissements sont déjà automatisés tandis que d'autres sont en passe de l'être³.

Si les réalisations et les projets d'automatisation se développent fortement dans les bibliothèques publiques, il convient de s'interroger sur les raisons de cet engouement des bibliothécaires pour les transactions automatisées. En effet, l'automatisation des transactions de prêt et de retour ne saurait constituer une finalité en soi.

Dans les bibliothèques françaises qui, pour certaines d'entre elles, connaissent de très substantiels flux d'usagers au prêt et au retour, l'automatisation de ces transactions a généralement pour objectif d'améliorer la qualité globale des prestations de l'établissement. En effet, des flux importants d'usagers au prêt et au retour⁴ impliquent une mobilisation conséquente des personnels afin de répondre à la demande des usagers. Ces personnels mobilisés sur des tâches répétitives seront dès lors moins disponibles pour d'autres activités tout aussi importantes. L'automatisation des transactions peut être envisagé comme un remède à cette situation problématique.

En conséquence, il apparaît pertinent d'étudier l'impact de l'automatisation des prêts et des retours sur le fonctionnement des bibliothèques, en prenant en compte à la fois les facteurs organisationnels (dans quelle mesure l'automatisation va-t-elle permettre de libérer une partie des personnels des tâches répétitives et chronophages comme le prêt et le retour, et comment ce gain de temps sera-t-il mis à profit ?), et les aspects du service aux publics (l'automatisation peut-elle permettre la création de nouveaux services, ou l'amélioration voire la requalification de services existants?).

La place de l'automatisation dans les bibliothèques françaises a déjà été étudiée (notamment par Sylvie Gier dans son mémoire d'étude de DCB⁵), cependant il semble

¹Florence Poncé: La bibliothèque, point d'accès, in BBF 2004, tome 49, n°1. URL: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-01-0073-005> Ces propos ont été repris presque mot pour mot par Silvère Mercier, dans son blog Bibliobsession en décembre 2005, URL : <http://www.bibliobsession.net/2005/12/22/florilege-d-automates-de-pret-retour/>

²Actuellement seules les bibliothèques de Jean Macé, du Point du jour, du Bachut et de la Duchère sont équipés d'automates au sein du réseau de lecture publique lyonnais. La plupart de ces bibliothèques disposent uniquement de bornes de prêt automatique, seule la bibliothèque de la Duchère propose des automates fonctionnant à la fois en prêt et en retour.

³Voir à ce sujet l'article de Michel Remize intitulé : « Bibliothèques de Paris : des automates pour un meilleur service, in Archimag, guide pratique n°42, février 2011.

⁴Claude Poissenot et Sophie Ronjard notent ainsi que l'emprunt constitue « un usage important dans les bibliothèques universitaires et le premier usage des bibliothèques publiques ». In Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d'enquête. Presses de l'ENSSIB, 2005. Page 53

⁵GIER, Sylvie: Quelle place pour les automates de prêt et de retour dans les bibliothèques publiques françaises? Analyse technique et stratégique. ENSSIB, mémoire d'étude, DCB13, mars 2005.

que peu de travaux se soient penchés sur les conséquences de cette automatisation sur l'organisation et le fonctionnement des bibliothèques. Ces conséquences n'apparaissent souvent aux responsables de la bibliothèque qu'a posteriori même si certaines d'entre elles sont parfois anticipées. Sur ces aspects nous pouvons mentionner plusieurs axes de travail.

Les choix stratégiques mis en place à l'occasion de l'implantation des automates (stratégies dans l'espace, ou stratégies dans les modalités de fonctionnement du service de prêt-retour) devront être étudiés et analysés. En outre, l'automatisation des prêts-retours peut avoir des conséquences sur le maintien, le développement ou la requalification de certains services de la bibliothèque. Il nous revient de tenter d'analyser ces influences, et les choix stratégiques qui peuvent y être liés.

Par ailleurs, la bibliothèque s'inscrivant dans un environnement social, économique et culturel avec lequel elle est en constante interdépendance, il nous paraît nécessaire d'évoquer la place des automates dans le contexte économique, dans les pratiques sociales, et dans les représentations collectives, et de démontrer en quel sens les pratiques d'automatisation de la bibliothèque interagissent avec des problématiques que l'on trouve dans la société globale, voire peut-être même les anticipent. Ainsi, la grande majorité de nos concitoyens (qui sont, pour certains d'entre eux, des usagers des bibliothèques publiques) ont recours aux services d'automates quasiment quotidiennement: dans les commerces, dans les banques, à la poste, à la SNCF, par exemple. L'automatisation constitue une tendance de fonds de nos sociétés contemporaines au sein desquels il convient de replacer les processus à l'œuvre dans les bibliothèques afin d'en comprendre les logiques.

En outre les usagers, ainsi que le personnel, font partie intégrante de la vie d'une bibliothèque. Aussi, même si cela ne constitue pas le cœur de notre sujet, il nous faudra nous pencher sur les réactions de ces personnes envers les automates de prêt et de retour. Dans quelle mesure l'adhésion ou à l'inverse le rejet des bornes automatiques de prêt et de retour par le personnel ou par les usagers est-il susceptible de favoriser ou d'entraver le succès de l'automatisation des transactions dans la bibliothèque ?

Dans les stratégies d'automatisation des prêts-retours, nous tenterons de cerner les logiques qui favorisent les influences de ce processus sur les services aux publics, ainsi que sur l'organisation du travail, et à l'inverse nous nous attacherons à discerner les situations qui sont défavorables à de telles influences. Nous initierons notre étude par un bref exposé visant à mettre l'automatisation dans les bibliothèques dans son contexte social, historique et culturel, puis nous évoquerons les conséquences organisationnelles que les automates de prêts-retours restent en mesure de provoquer dans un établissement. Par la suite, nous nous consacrerons à l'analyse des influences de l'automatisation des prêts-retours sur les services aux publics.

Répondre à cette problématique implique de définir un panel d'établissements à étudier plus précisément. Les établissements qui se dotent d'automates sont en effet de plus en plus nombreux, il nous faut donc opérer un choix raisonné de bibliothèques automatisées au sein desquelles nous pourrions mener notre enquête.

Devons-nous choisir entre les bibliothèques de lecture publique et les bibliothèques universitaires ? Il importe de constater que les différences entre les établissements de lecture publique et universitaires tendent à s'atténuer, ainsi comme l'écrit Thierry Ermakoff : « Bibliothèques publiques, bibliothèques universitaires sont désormais dans

des trajectoires proches ⁶». Par ailleurs, et surtout, notre problématique est valable aussi bien pour les bibliothèques de lecture publique que pour les bibliothèques universitaires. Enfin, notre enquête nous a convaincu que par rapport à cette problématique, il n'existait pas de différence, si ce n'est très marginalement, entre ces deux catégories d'établissements.

Aussi nous intégrerons à notre panel d'établissements des bibliothèques de lecture publique et des bibliothèques universitaires.

La question se pose également de la délimitation géographique des établissements étudiés. Il nous paraît peu pertinent de nous limiter à l'exemple lyonnais, dans la mesure où des bibliothèques situées dans d'autres régions françaises sont actuellement parfois mieux équipées en matériel permettant les transactions automatisées que les établissements de cette région. En revanche, notre étude portera principalement sur des établissements français. Les raisons en sont à chercher pour l'essentiel dans un manque de temps et de moyens matériels pour pousser l'investigation jusqu'aux bibliothèques de pays étrangers. Cependant, nous ne nous interdirons pas de faire allusion aux établissements localisés à l'étranger. Pour ce faire, nous nous baserons sur les informations disponibles dans la littérature professionnelle des bibliothèques, mais aussi sur des informations recueillies hors du champ de la bibliothéconomie, voire sur des données provenant de la blogosphère.

Nous disposons toutefois d'un exemple d'établissement étranger dans lequel nous avons pu nous même recueillir des données : il s'agit de la bibliothèque publique de Southampton, au Royaume-Uni. Nous avons pu consacrer quelques heures à interroger le personnel de cet établissement équipé d'automates de prêt et de retour.

Quels établissements français pouvons nous retenir dans le cadre de notre étude, et pour quelles raisons ?

La bibliothèque universitaire de Lyon 2 (site de Chevreaux et de Bron) nous a permis d'analyser un établissement disposant d'automates à code à barres. Il nous paraît intéressant d'intégrer à notre étude au moins une bibliothèque dont les automates fonctionnent avec une autre technologie que la RFID.

La bibliothèque universitaire de Lyon 1 (site de la Doua) dessert une très importante université en terme d'effectif d'étudiants, elle est équipée d'automates fonctionnant en prêts uniquement. Nous évoquerons cet établissement dans la mesure où il s'agit d'un exemple significatif de bibliothèque connaissant d'importants flux de prêts et de retours.

La bibliothèque Doc'Insa, située elle aussi sur le campus de la Doua, utilise pour gérer ses transactions une technologie plutôt développée : automates de prêt, automates de retour (dont un automate extérieur fonctionnant 24h/24), et robots de tri. Ces développements technologiques constituent la raison pour laquelle nous avons choisi de l'intégrer à notre choix d'établissements.

Les établissements du réseau des bibliothèques municipales de Lyon équipées d'automates présentent tous d'intéressantes spécificités. Nous étudierons les établissements de ce réseau qui sont actuellement équipés d'automates de prêt. La médiathèque de La Duchère représente l'unique établissement du réseau à disposer d'automates fonctionnant à la fois en prêt et en retour. Ce dernier exemple sera pour nous particulièrement intéressant.

En dehors de Lyon et de la région Rhône-Alpes, la médiathèque André Malraux de Béziers présente quelques particularités remarquables. Il s'agit d'un équipement récent, doté d'automates de prêt et de retour, dont un automate extérieur 24h/24. Il convient de noter que cette médiathèque dessert seule la commune de Béziers : il n'y a pas de réseau ni de bibliothèques de quartier dans cette ville. L'exemple de Béziers nous permet donc

⁶Thierry Ermakoff : Construire une politique de services in Le métier de bibliothécaire, Editions du cercle de la Librairie 2010, 12ème édition.

d'étudier un établissement centralisé, moderne, qui a fait le choix de l'automatisation des transactions.

La médiathèque André Malraux de Strasbourg, pour sa part, appartient à un réseau conséquent qui dessert la ville et la communauté urbaine de Strasbourg. Elle est équipée d'automates de prêt et de retour, ainsi que de robots de tri. Cette bibliothèque connaît des flux très importants aussi bien au prêt qu'au retour.

La médiathèque Émile Zola de Montpellier, située au cœur du quartier Antigone, très bien pourvue en bornes automatiques de prêt et de retour, dispose aussi d'un automate de retour extérieur 24h/24. Cette médiathèque fonctionnait autrefois avec des banques de prêt et de retour, et un service assuré par des agents, puis elle a pris le virage de l'automatisation, qui fut mise en place en 2007. Le réseau des bibliothèques de Montpellier s'automatise peu à peu⁷. Une singularité de ce réseau réside dans la pluralité des fournisseurs d'équipements, puisque trois sociétés différentes, Nedap, 3M et Bibliotheca équipent ces établissements.

Il nous semble également pertinent de nous pencher sur l'expérience de la bibliothèque de Rennes métropole aux Champs Libres⁸ qui a inspirée nombre de projets d'automatisation plus récents. Nous analyserons également le cas du réseau des bibliothèques de quartier de Rennes, qui adoptent progressivement des solutions de transactions automatisées.

Enfin, le cas de la bibliothèque Robert de Sorbon⁹ de l'Université de Reims Champagne-Ardennes nous permettra d'aborder l'automatisation sous un angle un peu différent. Cette bibliothèque universitaire propose un seul automate de prêt et de retour, il s'agit donc d'une structure utilisant l'automatisation d'une manière moins développée que la plupart des autres établissements constituant notre échantillon. Toutefois, dans le cadre de notre problématique, il est intéressant d'observer les conséquences d'une telle situation sur l'organisation du travail et sur les services de cette bibliothèque.

Nous disposons désormais d'un échantillon d'établissements qui devrait nous permettre de mener à bien notre étude : la bibliothèque universitaire de Lyon 2, la bibliothèque universitaire de Lyon 1, le réseau des BM de Lyon, la bibliothèque Doc'Insa, la médiathèque André Malraux de Béziers, la médiathèque André Malraux de Strasbourg, la médiathèque Émile Zola de Montpellier, la bibliothèque des Champs Libres, le réseau des bibliothèques de Rennes, la bibliothèque universitaire Robert de Sorbon de l'URCA, et la bibliothèque publique de Southampton.

Ce panel étant constitué, il convient désormais d'indiquer quelles sont les méthodes d'enquête que nous avons suivi afin de collecter des informations auprès de ces différents établissements.

Nous pouvons distinguer deux types de méthodes d'enquête distinctes : l'enquête sur place, accompagné d'une visite de l'établissement, et l'enquête à distance, par échange de courriels ou par entretien téléphonique.

L'enquête sur place permet de voir l'équipement, d'observer les pratiques des usagers utilisant les automates sur une courte durée (quelques heures en général), de s'entretenir avec au moins un responsable (bien souvent celui qui a été chargé de mettre en place l'automatisation dans la bibliothèque), ainsi qu'avec des personnels. Cette enquête suppose préalablement à ma visite une prise de contact avec les responsables de l'établissement et l'entente sur un créneau horaire de visite, comprenant un entretien avec un cadre responsable de l'automatisation. Mes questions ont bien évidemment été préparées à l'avance, toutefois en fonction des informations qui me sont données je peux

⁷Actuellement la moitié du réseau, soit 7 médiathèques sur 14, sont équipés en automates.

⁸On peut consulter une vidéo des automates des Champs-libres à l'adresse suivante : NEDAP: RFID à la bibliothèque de Rennes métropole. [En ligne sur You tube] [consulté le 05/06/2012]: <http://www.youtube.com/watch?v=9iVCPy20I>

⁹Cette bibliothèque est spécialisée en Droit, Lettres et sciences économiques et sociales.

parfois m'écarter de mon questionnaire. L'entretien est donc de type semi-directif, à savoir que sont précisées mon sujet d'étude et la problématique qui justifient de ma visite, et dans ce cadre toute liberté est laissée à mon interlocuteur. Le questionnaire que j'ai préparé ne me sert qu'à relancer mon interlocuteur en cas de « blanc » au cours de l'entretien, ainsi qu'à vérifier que les principaux points qui m'intéressent ont tous été abordés.

Cette forme d'enquête a été utilisée dans tous les établissements situés à Lyon, ville dans laquelle je réside, ainsi qu'à Montpellier, Strasbourg, Béziers et Southampton.

Pour des raisons purement matérielles, il ne m'a pas été possible de visiter physiquement tous les établissements qui constituent mon panel. Aussi il s'avérait nécessaire de définir une seconde méthode d'enquête : l'enquête à distance. Cette enquête supposait une prise de contact préalable avec les responsables de l'établissement concerné, qui se faisait courriel ou par téléphone. Puis, après avoir sollicité et obtenu l'accord de réaliser mon enquête dans l'établissement, je laissais le libre choix à mon interlocuteur entre un entretien téléphonique ou l'envoi d'un questionnaire par courrier électronique.

Muni des résultats de nos enquêtes, nous allons pouvoir en exposer les enseignements. Dans les différents établissements qui constituent notre corpus, a-t-on pu relever des conséquences de l'automatisation des prêts et des retours sur l'organisation du travail, et sur le développement ou la création de services ?

Il convient dans un premier temps de replacer l'automatisation au sein des pratiques et des représentations à l'œuvre dans la société globale, afin d'en dégager par la suite les enjeux et choix stratégiques pour les bibliothèques.

Puis, nous pourrions démontrer en quel sens et à quelles conditions l'automatisation des prêts-retours peut apporter une valeur ajoutée à l'offre de services d'une bibliothèque.

Partie 1 : L'automatisation des prêts et des retours : contextes et enjeux

CHAPITRE 1 : ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

L'automatisation des prêts-retours dans les bibliothèques s'inscrit dans un processus social, culturel et historique qu'il paraît essentiel de décrire afin de comprendre les logiques qui la sous-tendent. Ainsi nous nous proposons d'analyser brièvement l'évolution qui a menée à l'automatisation des prêts-retours dans les bibliothèques d'un point de vue diachronique, puis nous mettrons en relation ce processus avec les tendances globalement observées dans nos sociétés contemporaines qui connaissent elles aussi une croissance remarquable des tâches automatisées.

1/ L'automatisation des prêts-retours dans l'histoire des bibliothèques

Le contenu de cette sous partie ne rendra pas totalement justice à son titre : il ne s'agit pas ici pour nous de proposer un exposé érudit et exhaustif de l'évolution des systèmes de prêt en bibliothèque. Nous souhaitons plus modestement démontrer comment l'automatisation des prêts-retours s'inscrit dans une logique historique visant à optimiser les systèmes de prêt afin de faire face au mieux à des flux importants de transactions.

L'ouvrage professionnel intitulé « Le métier de bibliothécaire » proposait ainsi, dans ses anciennes versions¹⁰, une liste des différents systèmes de prêt selon l'ordre chronologique de leur apparition.

Les premières techniques utilisées comprenaient les systèmes de prêt manuels, qui se déclinent en plusieurs options possibles : prêts sur registre, système Kardex, Token système, et systèmes à fiches. Parmi ces derniers, le système Newark et le système Brown sont présentés comme les plus répandus dans les établissements non informatisés. Puis ont été mis au point les systèmes de prêt mécanisés, comme l'audiocharging et le photocharging.

Le prêt informatisé a commencé à être utilisé en bibliothèque à partir des années 1970, notamment à la bibliothèque publique de Massy et à la bibliothèque municipale d'Antony. Dans un article intitulé « La gestion automatisée du prêt à la bibliothèque publique de Massy ¹¹», Marie-Christelle de Navacelle explique les caractéristiques du système mis en place à Massy. L'emprunteur présentait au personnel sa carte, et la carte du document emprunté, l'employé les introduisait dans un lecteur de cartes perforées pour valider le prêt, pour le retour l'employé n'avait besoin que de la carte du document. La sortie et le retour des documents étaient enregistrés sur une bande papier et puis traité par ordinateur en différé, le centre de calcul (l'ordinateur) qui effectuait l'opération n'étant pas situé dans la bibliothèque mais à l'école des mines. On établissait alors des fichiers informatiques des emprunts, des emprunteurs, des réclamations, etc...

¹⁰Nous nous référons ici à la 9^{ème} édition de ce manuel, édité en 1991. ISBN : 2-7654-0474-7

¹¹Marie-Christelle de Navacelle : La gestion automatisée du prêt à la bibliothèque publique de Massy. BBF 1974, tome 19, n°6.

Les systèmes « pionniers » tels que celui de la bibliothèque de Massy étaient conçus pour faire face à des flux importants de transactions qui mobilisaient énormément les énergies du personnel de la bibliothèque. Les systèmes intégrés de gestion des bibliothèques (ou SIGB) qui commencent à se développer dès les années 1980 permettent la gestion du prêt et du retour des documents, mais aussi des tâches comme le catalogage, la gestion des commandes, et la recherche dans le catalogue. Le site de l'ADBDP propose une liste assez complète de SIGB¹². Ces systèmes informatisés représentent un gain de temps considérable par rapport aux systèmes de prêt manuels puisqu'une transaction de prêt se fait désormais par lecture du code à barres de la carte du lecteur puis du code à barres du document à l'aide d'une douchette à lecteur optique. Il suffit ensuite de désensibiliser le document et d'avertir l'utilisateur de la date de retour. Le système facilite également la gestion des retards (par l'édition automatique de lettres de relances). Plus récemment, les développements des SIGB s'effectuent en lien avec internet : catalogues en ligne, portails, possibilité pour l'utilisateur de réserver un document et de prolonger ses emprunts depuis son compte lecteur accessible directement sur le web, constituent de nouvelles options offertes à l'utilisateur pour gérer plus facilement encore ses emprunts.

Les automates de prêt et de retour restent une technologie mise au point assez récemment pour les bibliothèques. Comme l'explique Sylvie Gier : « Le premier véritable automate de prêt a été implanté par la société 3M au SCD de Lyon 3 en 1996 »¹³. Quant à la bibliothèque de Rennes métropole installée aux Champs libres, qui fait souvent figure de bibliothèque « pionnière » en la matière en France, son automatisation en RFID par la société Nedap date de 2005¹⁴.

Le développement de l'automatisation des prêts et des retours reste lié à la volonté de réduire la part des tâches répétitives dans le travail des agents des bibliothèques. Comme nous l'avons démontré, cette détermination s'inscrit dans l'histoire des systèmes de prêt en bibliothèque, et l'automatisation ne représente que la continuité de cette démarche. La volonté de s'affranchir le plus possible du surcroît de travail représenté par la gestion des flux de transactions constitue une constante dans l'histoire contemporaine des bibliothèques.

Les automates de prêt et de retour peuvent fonctionner à l'aide de deux technologies d'identification différentes. On trouvera ainsi des automates fonctionnant avec la technologie des codes à barres et des automates fonctionnant par le biais de la technologie RFID.

Il nous faut désormais préciser brièvement le fonctionnement de la RFID et des automates de prêt en bibliothèques. La RFID relève de la famille des technologies d'identification et d'acquisition de données automatiques (que l'on appelle en anglais AIDC ou Automatic Identification and Data Capture). Cette famille de technologies inclut la RFID et les codes à barres, mais aussi les cartes magnétiques, les cartes à puces, l'OCR et les systèmes de suivi par satellite¹⁵.

En bibliothèque, un système automatisé en RFID devra comprendre les éléments suivants¹⁶ :

-une puce (composée d'une puce électronique au silicium et d'une antenne en cuivre) que l'on pourra également appeler un transpondeur ou un tag ou une étiquette. On peut y entrer certaines informations, comme par exemple le numéro RCR de la bibliothèque¹⁷.

¹²URL : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?page=toutlogiciel>

¹³Sylvie Gier Op cit page18.

¹⁴Cette bibliothèque a été automatisée en RFID dès son ouverture.

¹⁵Voir la préface de Gérard Santucci à l'ouvrage de Laurent Gonzalez : RFID Les enjeux pour l'entreprise. AFNOR Éditions, 2008.

¹⁶Voir l'exposé introductif de François Michaud à la journée RFID organisée par l'ADDNB en mai 2007.

¹⁷Une technologie d'identification susceptible de contenir des informations comme la RFID a ses détracteurs. On pourra se reporter l'ouvrage de Michel Alberganti : Sous l'œil des puces. La RFID et la démocratie. Actes Sud, 2007. Dans cet ouvrage,

- une platine pour lire les puces
- un portique antivol
- un lecteur portable (pour le récolement et la recherche d'ouvrages)
- un automate de prêt-retour.

Lors d'une opération de prêt ou de retour, la puce réagit au signal du lecteur (platine ou automate de prêt-retour) et émet un signal par radio fréquence pour lui transmettre les informations qu'elle contient. Le lecteur envoie ces données vers le PC qui transmettra alors une nouvelle information vers la puce (par exemple : ce document peut sortir). Il s'agit d'un fonctionnement par induction, dans la mesure où la puce est dite « passive » (elle n'a pas d'énergie propre) et va fonctionner grâce à l'énergie du lecteur.

La distance à partir de laquelle la puce pourra réagir au lecteur dépend de la fréquence utilisée. Plus la fréquence sera élevée, plus la distance de lecture sera importante. Trois bandes de fréquences sont utilisées¹⁸:

- les basses fréquences qui vont de 30 à 300 KHZ (Kilohertz)
- les hautes fréquences qui vont de 3 à 30 MHZ (Mégahertz)
- les ultra hautes fréquences qui vont de 300 MHZ à 3 Gigahertz.

En bibliothèque, la fréquence normalisée est de 13,56 MHZ (selon les normes ISO 14443A 1-4, ISO 14443B 1-4, ISO 15693-3 et ISO 18000-3).

Les automates de prêt-retour communiquent avec le SIGB de l'établissement par le biais des protocoles SIP ou SIP2 ou NCIP. Ces protocoles permettent l'échange d'informations entre l'automate et le SIGB.

Les automates peuvent également proposer d'autres services, comme par exemple la possibilité pour l'utilisateur de renouveler lui-même ses emprunts et de consulter son compte lecteur.

Le site de l'ADDNB propose une liste non exhaustive de sociétés pouvant fournir des installations en RFID aux bibliothèques. Cette liste comprend Nedap, 3M France, Bibliotheca, Ident et Itcom¹⁹. Il semble toutefois que Nedap et 3M soient les fournisseurs les plus sollicités par les bibliothèques publiques. Bibliotheca et Ident forment désormais une unique société²⁰.

Pour l'essentiel, l'intérêt d'adopter la RFID pour une bibliothèque réside en la facilitation des inventaires, des prêts et des retours et de l'antivol qui est assuré par la puce RFID²¹.

Maintenant que viennent d'être précisés le fonctionnement des automates et de la RFID, ainsi que le processus historique de leur développement dans les bibliothèques en France, nous pouvons nous attacher à élargir notre point de vue, en réfléchissant à l'importance croissante des automates dans l'environnement social, culturel et économique des bibliothèques. La bibliothèque étant en interaction avec son environnement, il nous paraît essentiel de déterminer en quel sens l'automatisation dans les bibliothèques répond non seulement, d'un point de vue diachronique, à des logiques historiques internes au monde des bibliothèques, mais aussi, dans une perspective synchronique, à des logiques sociales, culturelles et économiques propres à nos sociétés contemporaines.

Alberganti dénonce le risque que la RFID ferait courir à la démocratie et aux libertés individuelles.

¹⁸Voir le livre de Michel Alberganti : Sous l'oeil des puces. La RFID et la démocratie. Actes Sud, 2007.

¹⁹Voici l'URL de la page : http://www.addnb.fr/article.php?id_article=89

²⁰On pourra consulter l'article suivant : Intellident, Bibliotheca merge to broaden offerings in European market. [en ligne] [consulté le 23/11/2012] URL : <http://www.rfidnews.org/2011/06/09/intellident-bibliotheca-merge-to-broaden-offerings-in-european-market>

²¹Voir Jean Roux-Fouillet : Les puces envahissent les bibliothèques. In BBF 2000, tome 45, n°6.

2/ Les automates dans l'environnement social, économique et culturel des bibliothèques

Si, comme nous l'avons vu, les bibliothèques ont de plus en plus recours à l'automatisation, cette orientation reflète en fait une tendance globale de nos sociétés contemporaines. Les automates paraissent quasiment incontournables dans de nombreux secteurs d'activité. Ainsi, si l'on souhaite acheter un billet de train, on a le choix entre faire la queue au guichet ou utiliser un des nombreux automates qui prolifèrent dans les gares et les boutiques de la SNCF. A la poste, on pèsera et on affranchira son courrier à l'aide d'un automate dédié à cet effet. Dans les grandes surfaces de vente, il est possible de vérifier le prix d'un produit en scannant son code à barres à l'aide d'une machine automatique. On pourra également régler ses achats en utilisant les automates de vente disponibles dans nombre de magasins et centres commerciaux. En fait, il est probable que chacun d'entre nous soit amené à utiliser des automates plusieurs fois par semaine si ce n'est plusieurs fois par jour.

Arrêtons nous sur l'exemple de l'automatisation dans les banques. Les ATMs (en anglais : Automated Teller Machines) ou les DAB (Distributeurs Automatiques de Billets) constituent aujourd'hui le moyen le plus utilisé par les clients des banques pour retirer de l'argent liquide. L'implantation de ces machines s'est développé extrêmement rapidement. Ainsi, Paul Rogers²² explique qu'en Grande-Bretagne, le premier ATM a été installé en 1967 par la banque Barclays. Le succès de cette machine a été immédiat puisqu'en 1972, on ne dénombrait pas moins de 900 ATM au Royaume-Uni. A l'origine les ATMs étaient conçus pour limiter l'augmentation des emplois de caissiers, ainsi que pour étendre les horaires d'ouverture de l'établissement. Aujourd'hui, on s'aperçoit que leurs effets sont d'un tout autre ordre : la technologie détermine l'image de la banque (un établissement moderne, efficace, performant, ...ou pas !!!). Le choix de l'utilisation de ces machines varie selon les circonstances et selon les individus. Ainsi, explique Laurent Hermel²³, un client peut préférer retirer de l'argent au guichet parce qu'il a une information à demander à l'employé (et donc il acceptera un temps d'attente), mais un autre jour il souhaitera obtenir de l'argent rapidement et il utilisera pour ce faire les distributeurs automatiques.

Nous pouvons maintenant proposer une analyse des logiques qui président à cette automatisation croissante dans l'espace social. Il semble que la réalisation de gains de productivité représente seulement une des motivations qui conduisent à l'automatisation. Les autres objectifs poursuivis comprennent la possibilité de réaffecter le personnel ainsi déchargé d'un travail répétitif vers d'autres tâches, mais aussi le perfectionnement du service à la clientèle ou aux usagers, ainsi que l'amélioration de l'image de l'entreprise ou du service public.

Cet exposé de la place de l'automatisation dans nos sociétés nous apparaît essentiel. Comment comprendre les conséquences de l'automatisation dans les bibliothèques publiques sans les replacer dans le cadre des logiques d'automatisation qui s'accroissent au sein des sociétés globales dans lesquelles elles évoluent ?

Toutefois, l'étude de la place de l'automatisation dans la société globale ne saurait être complète sans une prise en compte des représentations collectives, et de l'imaginaire social sur les automates. Cet aspect pourtant fondamental est souvent négligé dans les

²²Dans un article intitulé : The increasing demand for self-service technology, In Self-service in Academic Libraries. Future or fallacy ? Andrew Mc Donald and Janet Stafford (ed). University of Sunderland Press, 1997.

²³Laurent Hermel : Améliorer l'accueil des clients. AFNOR Editions, 2003.

études qui traitent de l'automatisation. Or, si l'on s'intéresse aux conséquences de l'automatisation, il faut bien mesurer que l'adoption des automates par le public dépend aussi de facteurs culturels qui consistent en la manière dont ce même public se représente les automates, c'est-à-dire dans ce qu'il va investir, au niveau de l'imaginaire, dans son rapport à ces machines. En effet, les technologies ne sont pas neutres sur le plan de l'imaginaire, elles suscitent des espérances, des peurs et des angoisses, des projections et des désirs.

Selon le sociologue Michel Maffesoli, l'imaginaire social, l'image, le symbolique, le monde « imaginal »²⁴, sont au fondement de toute société. Dénonçant le « désir, quelque peu utopique, d'un bon fonctionnement de l'esprit humain, débarrassé des diverses rémanences obscurantistes ou primitives »²⁵, Maffesoli définit l'imaginaire social comme « une empathie qui rend, avec l'autre, partie prenante d'un ensemble plus vaste, contaminé de part en part par des idées collectives, des émotions communes, et des images de tous ordres »²⁶.

Dans le cadre de notre étude, il importe de définir en quel sens et dans quelle mesure un imaginaire social sur les automates peut être mis en évidence et quelle est sa teneur. Pour ce faire, nous pouvons nous appuyer sur les travaux de l'anthropologue Louis-Vincent Thomas qui démontre que l'analyse des œuvres de la Science-Fiction permet d'accéder à un ensemble d'angoisses, de fantasmes et d'espérances de nature collectives²⁷. La Science-Fiction nous intéresse ici dans la mesure où elle nous paraît constituer le lieu privilégié d'expression d'un imaginaire collectif sur les automates dans nos sociétés contemporaines. Suivant la méthode de Louis-Vincent Thomas, nous allons donc brièvement étudier comment les représentations de l'automate dans la Science-Fiction nous renseignent sur l'état de l'imaginaire social sur ces machines qui envahissent notre quotidien.

D'un point de vue historique, l'apparition de récits de fiction mettant en scène des automates date du début du 19^{ème} siècle. Il est actuellement admis que *L'homme au sable* (1816) de l'écrivain allemand E.T.A.Hoffmann constitue le premier récit connu traitant d'automates. Par la suite l'imagination humaine n'a eu de cesse de tisser les fils des relations problématiques que notre espèce entretient avec ces machines qu'elle a pourtant créés. Ainsi, dans la nouvelle de Carol Emshwiller intitulée *La cité des robots* (1959)²⁸, les machines, programmées pour nourrir et protéger les êtres humains, vont s'acquitter de cette tâche en les isolant de leurs semblables : en effet, le contact avec d'autres êtres humains peut être dangereux et les robots doivent protéger les hommes.... L'humanité se trouve ainsi prise au piège des machines qu'elle a conçue, et finit par oublier ce qu'est une vie humaine en relation avec ses semblables. Si l'on se tourne vers le cinéma, nous devons constater que les films qui nous projettent dans des univers dystopiques dans lesquels les robots menacent l'humanité sont légion, comme par exemple *Terminator* de James Cameron (1984), *Hardware* (1990) de Richard Stanley, ou plus récemment, *I, Robot* d'Alex Proyas (2004). L'imaginaire collectif sur les automates semble ainsi se fixer autour de la crainte de voir l'automate remplacer l'homme, la créature prendre la place de son créateur, un monde humain devenir un monde déshumanisé. Selon Louis-Vincent Thomas, dans l'imaginaire de Science-Fiction les

²⁴La notion d'imaginal a été conceptualisée par l'anthropologue Henry Corbin dans son article intitulé *Mundus imaginalis* ou l'imaginaire et l'imaginal, in *Cahiers internationaux de symbolisme* n°6, 1964, pp3-26. L'imaginal, en tant qu' « imaginatio vera » (l'expression est empruntée à Paracelse) s'oppose à la conception occidentale d'un imaginaire dévalué, source d'erreurs, d'illusions et de tromperies. Cette notion d'imaginal a connue un certain succès heuristique et a ainsi été reprise dans les travaux anthropologiques de chercheurs comme Gilbert Durand, Michel Maffesoli, et bien d'autres.

²⁵Michel Maffesoli : *La passion de l'ordinaire*, Page 167.

²⁶Ibid , page 173.

²⁷Louis-Vincent Thomas. *Civilisation et divagations. Mort, fantasmes Science-Fiction*. PBP 1979.

²⁸Cette nouvelle a été traduite dans *Histoires d'automates. La grande anthologie de la Science-Fiction*, Le livre de poche, 1983.

robots passeraient « graduellement de la situation d'esclave à celle d'égal de l'homme, puis de maître de l'humanité »²⁹.

Les situations que nous présentent la Science-Fiction sont hautement improbables. Toutefois l'imaginaire fonctionne par exagération et grossissement des faits. Comme le note Louis-Vincent Thomas : « La Science-Fiction agit plutôt comme révélateur des fantasmes qui couvent dans l'inconscient. [...] Pour cela, elle procède par un effet de grossissement, étirant jusqu'à la caricature des situations qui existent ou s'amorcent actuellement »³⁰.

Dans le cadre de notre problématique, nous pouvons retenir de cette démonstration la persistance au niveau de l'imaginaire collectif de représentations très fortement anxiogènes de la machine, du robot, de l'automate. Or, de telles thématiques se retrouvent dans les discours tenus par certains usagers de nos bibliothèques. Ainsi Evelyne Maggiore constate que les publics craignent de voir les automates provoquer une suppression de la présence des personnels dans les salles, une perte de contact humain, des suppressions d'emploi et une « déshumanisation » de la bibliothèque. Ces craintes relèvent très certainement de l'imaginaire social dont nous venons de faire état. Nous pouvons désormais nous risquer à une hypothèse. Lorsque des automates sont installés dans un établissement les publics se trouvent face à de l'incertitude. Et les projections anxiogènes émanant en grande partie de l'imaginaire qui parfois s'expriment dans ce contexte viennent précisément combler ce vide. Aussi il importe de préparer les publics à ces changements par le biais, par exemple, d'une campagne de communication portant sur l'introduction des automates dans la bibliothèque.

Sans une compréhension minimale du fonctionnement de l'imaginaire social, l'automatisation des prêts et des retours risque d'avoir des conséquences faibles ou réduites. Les réactions des publics à l'automatisation doivent toujours être considérées, écoutées, prises au sérieux. Les objectifs de l'automatisation des transactions supposent toujours la participation des usagers, puisque ce sont ces derniers qui désormais réaliseront eux-mêmes leurs emprunts et leurs restitutions de documents. En ce sens leurs réactions, leurs espoirs ou leurs craintes forment un des facteurs essentiels à la réussite d'un projet d'automatisation.

Ces éléments contextuels étant posés, il nous est désormais possible d'aborder les stratégies d'automatisation des prêts-retours mises en œuvre par les bibliothèques, et les enjeux qu'elles recouvrent.

CHAPITRE 2: ENJEUX ET CHOIX STRATÉGIQUES

Quelles sont les motivations des bibliothèques à automatiser les prêts et/ou les retours ? Il convient de faire une distinction entre l'automatisation des prêts uniquement et l'automatisation des prêts et des retours, dans la mesure où de nombreuses bibliothèques ne fonctionnent qu'avec le prêt automatisé. Il conviendra de s'interroger sur les raisons qui ont amené ces bibliothèques à opérer un tel choix. Après avoir défini les choix stratégiques généraux qui amènent les bibliothèques à automatiser les prêts et les retours, nous pourrons nous pencher plus précisément sur les conséquences de ces choix sur l'organisation du travail dans une bibliothèque, et sur l'évaluation de ce travail automatisé.

²⁹Thomas op cit page 41.

³⁰Ibid page 14.

1/ Les enjeux de l'automatisation des prêts et des retours

Les motivations des bibliothèques à automatiser le prêt-retour sont multiples. Il n'est pas envisageable de totalement exclure, dans certains cas, des effets de mode. De même, il est possible que certains projets d'automatisation se soient vus précédés d'une réflexion préalable plus ou moins avancée. Cependant, dans la plupart des cas que nous avons étudiés, des motivations précises et un argumentaire solide et construit nous ont convaincus du sérieux et du bien fondé de la démarche entreprise. Cette pluralité de motivations des établissements à s'automatiser peut se décliner comme suit :

L'automatisation des prêts-retours peut résulter d'une **stratégie de gestion des flux**. En effet, certaines bibliothèques connaissent de très importants flux de prêts-retours, ou encore peuvent anticiper, à l'occasion de l'ouverture d'un nouveau bâtiment, des flux conséquents. Ce dernier cas de figure se rencontre, par exemple, à la bibliothèque universitaire Robert de Sorbon de l'URCA, dans laquelle un automate de prêt a été installé dès l'ouverture du bâtiment en 2006. Comme le précise Jean-Christophe Brossard, le responsable de cette bibliothèque : « L'idée était de fluidifier le service de prêt en cas d'engorgement, la grande inconnue étant les flux de transactions à venir dans cette nouvelle et grande bibliothèque »³¹. Ainsi, une stratégie de gestion des flux peut être mise en place par rapport à des flux importants constatés ou même anticipés.

Dans le cadre de ce type de stratégies, nous pouvons évoquer la question des établissements qui choisissent de n'utiliser que la fonction de prêt des automates. Dans son mémoire d'étude rédigé en 2005, Sylvie Gier constatait que l'équipement en automates était bien moins développé dans les bibliothèques publiques pour les retours que pour les prêts. Les raisons de ce désintérêt pour l'automate de retour consistaient, selon l'enquête effectuée, en « l'incompatibilité avec la politique de retour de l'établissement (17 citations : vérification de l'état des documents, gestion des réservés et des retards...) et la fiabilité de l'appareil, qui est davantage mise en doute (7 citations, contre 1 pour l'automate de prêt) »³². Dans les cas que nous pu approcher, ce sont essentiellement des motivations liées à la conservation des documents qui justifient le choix pour une bibliothèque de ne pas s'équiper en automates de retour : l'impossibilité d'effectuer la vérification de l'état des documents restitués en présence de l'utilisateur, tâche traditionnellement dévolue au personnel posté à la banque de retour, ainsi que les difficultés à gérer les réservations dans le cadre de transactions automatisées sont mis en avant, ce qui confirme les résultats de l'enquête de Sylvie Gier.

Une autre motivation à l'automatisation des transactions reste liée à des problématiques de **gestion de l'espace physique du bâtiment de la bibliothèque**. Ainsi, à la bibliothèque des Champs Libres, le bâtiment présente la forme d'une pyramide inversée, ce qui implique que le bas (donc l'accueil de la bibliothèque) constitue l'espace le plus réduit du bâtiment. Ainsi, selon la directrice adjointe de la bibliothèque de Rennes métropole Sarah Toulouse³³, cette problématique liée à la structure du bâtiment a conduit à la nécessité de délocaliser l'automatisation des prêts dans les différents pôles thématiques de la bibliothèque³⁴ afin d'éviter l'engorgement de l'accueil.

³¹Réponse par e-mail, datant du 12/06/2012, à mon questionnaire de Jean-Christophe Brochard, responsable de la bibliothèque Robert de Sorbon à l'URCA.

³²Sylvie Gier op cit : page 37

³³Entretien téléphonique avec Sarah Toulouse, datant du 31/05/2012.

³⁴Pour une présentation du bâtiment et des différents pôles on pourra consulter le petit livre d'Edouard Maret : Les Champs Libres, aux éditions Ouest-France, 2006.

Parfois, le projet d'introduire l'automatisation dans la bibliothèque peut être justifié par la volonté de **dégager l'équipe de la bibliothèque des tâches répétitives** afin de faire émerger d'autres priorités. C'est ainsi qu'à la MAM de Béziers l'automatisation avait pour but de permettre au personnel affecté aux transactions de s'occuper plus d'accueil et d'action culturelle³⁵. Il en est de même pour le réseau des bibliothèques de quartier de Rennes dans lesquelles, explique Monsieur Éric Pichard, chargé de l'automatisation de ce réseau : « Pour nous, il s'agit clairement de « libérer » le bibliothécaire de sa banque de prêt afin qu'il puisse se consacrer à d'autres aspects du métier : accueil actif et accompagnement de l'usager dans son parcours de lecteur, mise en valeur des collections et des contenus, médiation et action culturelle »³⁶. Dans un article portant sur l'automatisation en RFID de la Brisbane City Council Library, Christine MacKenzie et Michael Aulich définissent l'apport des automates pour les bibliothèques publiques de la manière suivante : « introducing technology that frees library staff from the more routine tasks so they can concentrate on value-added services for customers »³⁷. Toutefois, le projet de dégager le personnel de la bibliothèque des tâches répétitives peut s'élargir à d'autres fonctions que celle du prêt-retour. En plus de l'automatisation des prêts-retours, la récupération électronique de notices catalographiques, et même l'externalisation de l'équipement des documents et de la signalétique de la bibliothèque peuvent s'inscrire également dans cet objectif.

Ces différentes motivations ne s'excluent pas mutuellement et un établissement peut justifier d'une mise en place de l'automatisation des prêts-retours par le biais de plusieurs de ces raisons.

Ainsi, à la MAM de Strasbourg, les objectifs du projet d'automatisation en RFID consistaient en deux objectifs principaux, l'amélioration de la qualité du service et un gain de temps au niveau de plusieurs opérations, qui se déclinent en une pluralité d'objectifs secondaires.

Ces objectifs sont détaillés de la sorte :

Il s'agit :

« **-d'améliorer la qualité de service**

-en réduisant les files d'attente et en assurant meilleure régulation des flux grâce aux robots et aux automates de prêt/retour

-en libérant les agents des opérations répétitives de prêt/retour pour les rendre plus disponible pour orienter le public, mettre en valeur et animer les collections

-en permettant la confidentialité des emprunts et l'autonomisation des usagers grâce à la mise à disposition d'automates de prêt.

-de gagner du temps au niveau :

-de l'équipement de documents grâce au couplage de l'identification du document et de la protection antivol dans une même étiquette

-des opérations de prêt/retour : il n'est plus nécessaire de manipuler les documents pour les identifier puis activer/désactiver l'antivol

-des opérations de localisation et de classement des documents

-des opérations d'inventaires »³⁸.

Cette liste d'objectifs ne se limite pas aux automates puisqu'il y est question de l'inventaire et de l'équipement des collections. Mais à l'exception de ces deux tâches

³⁵Entretien avec Evelyne Didier, directrice de la médiathèque André Malraux de Béziers, le 22/06/2012.

³⁶Réponse à mon enquête de Monsieur Éric Pichard, directeur-adjoint des bibliothèques de Rennes, en charge de l'automatisation du réseau des bibliothèques de quartier de Rennes, le 13/08/2012.

³⁷MacKenzie et Aulich, op.cit. Traduction : « introduire de la technologie qui libère le personnel de bibliothèque des tâches routinières afin qu'il puisse se concentrer sur des services à forte valeur ajoutée pour les usagers »

³⁸Document de travail interne, daté du 21/11/2008, intitulé : « Projet RFID Médiathèque André Malraux Évaluation du système mis en place ».

extérieures aux automates de prêt-retour, les autres objectifs listés ici rentrent bien dans le cadre de notre problématique.

Notre propos ne prétend pas ici à l'exhaustivité. Nous souhaitons par ces quelques lignes esquisser un bref aperçu des motivations qui poussent certains établissements à adopter l'automatisation de leurs transactions, dans la mesure où en étudiant les conséquences de l'automatisation des prêts-retours, nous pourrions être amenés à nous poser la question de son évaluation. Dans quelle mesure le travail automatisé répond-il aux objectifs qui ont prévalu à son adoption par un établissement ?

2/ Conséquences organisationnelles et évaluation

Au delà du projet et des objectifs initiaux, l'automatisation va entraîner certaines conséquences sur l'organisation du travail dans la bibliothèque. Cependant, les technologies ne sont jamais en soi des sources majeures de changement. Comme le signale Philippe Bernoux, « si les technologies sont l'une des variables qui influent sur l'organisation, en aucun cas elles n'en constituent « le » facteur unique et essentiel »³⁹. Ce sont donc les choix stratégiques faits par l'établissement qui vont entraîner des conséquences au niveau de l'organisation du travail. Ces choix concernent essentiellement les stratégies adoptées dans les modalités de fonctionnement ainsi que dans le positionnement dans l'espace des automates au sein de la bibliothèque.

Les choix stratégiques dans les modalités de fonctionnement du travail automatisé

L'organisation du travail va être directement impactée par la mise en place des automates, et par les choix qui détermineront les modalités de fonctionnement de ceux-ci. Comme l'écrivait Marie-Thérèse Pouillas : « Le choix de la RFID est lié à un mode d'organisation. Prêt centralisé ou non, retour centralisé ou non, telles sont les questions préalables à se poser »⁴⁰. Cependant, ce mode d'organisation ne concerne pas uniquement les stratégies dans l'espace évoquées par Marie-Thérèse Pouillas, mais également les choix stratégiques relatifs au fonctionnement du service du prêt : maintien ou non d'une banque de prêt-retour, liberté ou obligation d'utilisation des automates, représentent des questions tout aussi essentielles. Nous allons maintenant tenter de définir ces différents choix stratégiques.

-Les automates paramétrés en prêt et/ou en retour peuvent **coexister avec une banque de prêt et de retour** sous sa forme traditionnelle⁴¹, avec du personnel dédié. Dans cette configuration l'utilisateur reste libre de se diriger vers les automates ou vers le personnel. Aucune pression ne sera exercée sur lui pour l'orienter d'une manière ou d'une autre.

La bibliothèque universitaire de Lyon 2 (sur les deux sites de Chevreuil et de Bron) a adoptée cette stratégie, avec des automates paramétrés uniquement en prêt (il n'y a pas d'automates de retour à Lyon 2). A Chevreuil, le taux de transactions qui transitent par les automates se montait à 57 % du total des prêts réalisés sur le site en 2011⁴². La même année, ce taux s'élevait à 29,82 % à Bron. Afin d'apporter un élément d'explication sur l'importante différence entre les chiffres de ces deux bibliothèques, il faut préciser que

³⁹Philippe Bernoux : Sociologie du changement dans les entreprises et les organisations. Seuil 2010. Page 109.

⁴⁰Marie-Thérèse Pouillas. RFID et bibliothèques. BBF 2005, tome 50, n°5.

⁴¹Il est intéressant de noter que cette coexistence des automates avec des postes employant du personnel se retrouve aussi dans de nombreux secteurs d'activité en dehors des bibliothèques. Ainsi, dans les commerces, les automates cohabitent avec les caisses et ne les ont pas supplantées, à la SNCF les guichetiers continuent leur activité et les automates ne viennent qu'en renfort.

⁴²Document de travail interne : « Statistiques de prêt, Bibliothèque Chevreuil 2011 ».

pendant la période concernée par ces statistiques un des deux automates de la BU de Bron se trouvait hors-service. Par conséquent, il est permis de penser qu'une partie des usagers de la bibliothèque de Bron se sont dirigés vers la banque de prêt du fait de la panne d'un des automates. Un autre paramètre consiste en ce qu'à la bibliothèque de Chevreul les automates étaient présents dès l'ouverture du bâtiment, ce qui n'est pas le cas à Bron. Des habitudes de fonctionnement avec des bornes automatisées se seraient ainsi prises plus tôt à Chevreul qu'à Bron.

Actuellement certaines bibliothèques du réseau de la ville de Lyon fonctionnent également dans cette configuration. C'est le cas de la bibliothèque de Jean Macé, ainsi que de celle de Point du jour. Ces bibliothèques sont équipées d'automates fonctionnant uniquement en prêt. Le taux de transaction réalisé sur les automates par rapport à l'ensemble des transactions de prêt s'élève à 79,5 % à Point du jour et 40 % à Jean Macé pour l'année 2011. En comparaison des chiffres des autres bibliothèques, le taux de transactions automatisées de la médiathèque de Point du Jour est important, le directeur de cet établissement l'explique de la manière suivante : « Nos automates sont là depuis l'ouverture, « l'éducation » du public à ce mode de prêt a pu se faire immédiatement et de manière systématique »⁴³. Par rapport à la différence de chiffres avec la bibliothèque de Jean Macé, il signale que : « nos automates se situent loin de la banque d'accueil, ce qui n'est pas le cas à Jean Macé. Les usagers sont là-bas tentés de privilégier l'homme sur la machine »⁴⁴.

Enfin, la bibliothèque universitaire Robert de Sorbon de l'URCA s'inscrit aussi dans cette logique de fonctionnement, toutefois cette bibliothèque ne dispose que d'un seul automate paramétré seulement en prêt à l'origine, puis à partir de 2007 paramétré en prêt et en retour. Le taux de transactions réalisés sur cet automate représente 20 % du total des transactions effectuées sur le site.

On le constatera, cette configuration qui laisse une totale liberté à l'utilisateur de se diriger vers le personnel ou vers les automates pour effectuer ses opérations de prêt ou de retour permet difficilement de dépasser les 50 % de transactions automatisées. Ceci peut s'expliquer pour partie par la méconnaissance du fonctionnement de ces appareils, ou encore par une préférence pour le « contact humain » ou par des réticences à utiliser des automates, qui dans certains cas peuvent renvoyer à des rémanences de l'imaginaire social. Comme nous le disait Michèle Aubas de la MEZ de Montpellier : « Si on leur donne la possibilité de choisir entre les automates et le personnel les lecteurs préféreront toujours de l'humain »⁴⁵. Muni de ces résultats, nous pouvons dès lors affirmer que cette configuration qui fait coexister une banque de prêt-retour traditionnelle avec des automates ne permet pas de dégager du temps pour le personnel de manière optimale et donc sera susceptible d'entraîner des conséquences moindres sur l'organisation du travail et sur les services que d'autres choix stratégiques que nous allons désormais étudier.

-Une autre configuration possible consiste en une organisation qui allie **des automates paramétrés en prêt avec une banque de retour qui ne fait de prêt qu'en cas de problèmes**. Dans cette logique d'organisation du travail le personnel posté à la banque de retour a généralement pour consignes de renvoyer les usagers vers les bornes de prêt automatisées, et de n'accepter que les cas problématiques, c'est-à-dire les documents présentant un problème technique qui fait échouer la transaction sur l'automate (documents multiples type coffret de CD ou de DVD, problème d'encodage de la puce, ou encore dysfonctionnement voire panne de l'automate). Ce cas de figure résulte la

⁴³Échange par courriel avec Guillaume Morand, directeur de la bibliothèque de Point du Jour, dans le 9^{ème} arrondissement de Lyon, le 04/09/2012

⁴⁴Ibid

⁴⁵Entretien avec Michèle Aubas à la Médiathèque Émile Zola de Montpellier le 11/07/2012.

plupart du temps de bibliothèques qui se sont équipés en automates et en RFID mais qui, pour des raisons généralement liées à la conservation des documents, n'ont pas souhaité activer la fonction de retour sur leurs machines.

La bibliothèque universitaire de sciences de Lyon 1 sur le site de la Doua, qui se trouve dans cette situation, dispose de 3 automates 3M paramétrés en prêt. Le personnel a pour consigne d'inciter les usagers à se rendre sur les automates, sauf en cas de problème technique. Le taux de transactions réalisés par les bornes automatiques de cette bibliothèque se monte à 54 % des prêts effectués sur le site pour l'année 2011⁴⁶. A Lyon 1, cette organisation a permis de dégager un personnel du service public à la banque d'accueil-prêt-retour. Cependant en période de rentrée universitaires, ce personnel est réaffecté au poste de prêt, afin d'initier les nouveaux utilisateurs au fonctionnement des automates, et aussi pour les procédures dites de validation d'inscription. En effet, au SCD de Lyon 1 les étudiants de l'UCBL sont automatiquement importés du logiciel de la scolarité vers le SIGB⁴⁷ de la bibliothèque, mais il reste nécessaire à chaque réinscription de cocher la case « validé » dans la notice de l'étudiant sur Horizon pour permettre l'emprunt, les réservations et les renouvellements. En période de rentrée universitaire, au cours de laquelle une majorité d'étudiants viennent à la bibliothèque faire valider leur inscription, cette procédure accroît considérablement le travail du personnel en service public et rend nécessaire un renfort. Enfin, le personnel libéré de sa plage de service au poste de prêt sera en période de fortes activités posté en « astreinte » sur le planning de service public, et dans ce cadre il doit pouvoir être joignable à tout moment pour venir prêter assistance à ses collègues en cas d'affluence. Cette forme d'organisation présente l'avantage de décharger un personnel du poste de prêt, cependant force est de constater que son impact reste limité.

En fait, les deux types d'organisation que nous venons de dégager nous paraissent surtout appropriés dans le cadre d'une stratégie qui verrait essentiellement dans l'automatisation des transactions un moyen de gérer les flux. Il existe cependant d'autres formes d'organisation de l'automatisation dans une bibliothèque que nous allons désormais étudier et qui seraient susceptibles de permettre des conséquences plus marquées sur l'organisation du travail et sur les services.

-Un troisième cas de figure possible consiste en des automates paramétrées en prêt et en retour **coexistant avec une banque de prêt et de retour susceptible de réaliser des transactions uniquement en dernier recours**, et qui gère les réservations et les problèmes de fonctionnement des bornes automatisées. Dans ce cadre les automates peuvent fonctionner en prêt et en retour, ou ils peuvent être dédiés pour certains au prêt et pour d'autres au retour, dans une logique de stricte séparation des fonctions. Lorsqu'un établissement fait le choix d'une stricte séparation des fonctions de ses automates, il est toujours possible au service informatique de l'établissement de revenir sur cette option et de paramétrer ces appareils pour fonctionner à la fois en prêt et en retour en cas de besoin. Les personnels affectés aux banques de prêt et de retour ont pour consigne de renvoyer les usagers aux bornes automatiques, à l'exception des usagers se présentant avec des documents techniquement problématiques.

A la MAM de Strasbourg, qui se trouve dans cette configuration, ces documents sont signalés aux usagers par une étiquette mentionnant : « Prêt / Retour aux bureaux de prêt ». Dans cette médiathèque les deux automates de retour Nedap sont couplés à des robots de tri, et des bornes automatiques permettant le prêt sont disséminés dans les différents départements thématiques. Les réservations sont gérées à la banque de prêt par le personnel en poste, qui s'occupe également des automates et des robots de retour (ce travail revient à empêcher les livres de déborder des bacs de tri, enlever les chariots de

⁴⁶Information transmise le 29/06/2012 par courriel par Aline Chareyron, responsable du service public au SCD de Lyon 1.

⁴⁷Le SIGB utilisé au SCD de Lyon 1 est Horizon de la société SirsiDynix.

retour lorsqu'ils sont pleins et les remplacer par des chariots vides, assister les usagers qui rencontreraient des problèmes dans leur utilisation des automates, relancer le système en cas de panne ou de blocage). Par ailleurs lorsque les automates de retour connaissent d'importants flux de transactions, notamment le samedi, un ou deux agents se postent près de ces machines pour assister les usagers et prévenir les éventuels problèmes. En 2011, le taux de transactions effectuées sur les automates de prêt était de 87,9 % du total des emprunts réalisés dans cette bibliothèque. En cette même année 2011, cette médiathèque a réalisé 891256 prêts de documents, soit une moyenne de 3600 documents prêtés par jour, ce qui montre bien l'importance des flux de transactions dans cet établissement. Le taux de transactions global (prêts et retours) effectué sur les automates se chiffre pour sa part à 90 % du total des transactions réalisées sur le site de la médiathèque. En dépit de l'automatisation les files d'attente restent importantes, toutefois il est assuré qu'elles le seraient beaucoup plus en l'absence de ces appareils. Les usagers qui souhaitent emprunter ou restituer deux types de documents en même temps, les documents étiquetés « Prêt / retour au bureau de prêt » et des documents qui passent aux automates doivent faire deux fois la queue.

Ce qui caractérise cette forme d'organisation du travail avec les automates consiste principalement dans le maintien de structures et d'un mobilier qui sont ceux d'une banque de prêt et de retour « classiques ». Il existe toutefois des modes d'organisation accompagnant l'automatisation dans lesquels les banques de prêt et de retour sont supprimés. Ce sont ces exemples que nous allons maintenant approcher.

-Les automates peuvent également s'intégrer dans un dispositif dans lequel **la banque de prêt et de retour sous sa forme traditionnelle disparaît**, au profit de postes d'accueil, de renseignement et d'orientation équipés de platines RFID qui pourront être mis à contribution en cas de problèmes techniques sur les automates. Dans cette configuration les usagers sont dans l'obligation d'utiliser les automates de la bibliothèque. Le choix du mobilier a ici son importance : en lieu et place des grandes banques de prêt pouvant accueillir des postes de prêt-retour pour de nombreux agents, on trouvera des postes individuels, adaptés à des postures de renseignement et d'accompagnement de l'utilisateur.

Ainsi avant la mise en place des automates à la MEZ de Montpellier une grande banque de prêt / retour / amendes pouvant contenir jusqu'à 7 agents accueillait les usagers de la bibliothèque. Avec l'automatisation de la bibliothèque en 2007, cette grande banque a été coupée et remplacée par des postes d'accueil et d'informations. Ce travail fut également réalisé dans les différents espaces de la bibliothèque afin de proposer à l'utilisateur un mobilier plus convivial et adapté à un accueil individualisé. Un agent s'occupe d'assister les usagers dans leur utilisation de l'ensemble des quatre automates de retour Nedap de la bibliothèque. L'établissement ne dispose pas de robot de tri, les documents restitués sont triés par chariot dans l'espace interne (appelé « La Gare ») dans lequel ils sont convoyés par tapis roulant. A partir de cet espace, des TAD (Transports Automatiques de Documents) permettent l'acheminement des documents vers leur destination pour la musique et pour certains espaces de magasins. Les autres documents sont restitués dans leur pôle d'appartenance à l'aide de chariots. Cette bibliothèque a prévu également un automate de retour paramétrable en prêt au cas où un usager handicapé se présenterait. En effet, à la MEZ, les automates de retour sont plus bas que les automates de prêt et donc plus accessibles à un usager se déplaçant en fauteuil roulant. Des platines RFID équipent les postes d'accueil, elles ne sont utilisées qu'en cas de problème technique sur les automates. De fait le taux de transactions automatisées rapporté à l'ensemble des transactions réalisées sur le site avoisine les 100 %.

La bibliothèque des Champs Libres propose également à ses usagers de réaliser ses transactions à partir des automates Nedap, les platines RFID dont sont équipés les postes

d'accueil ne servant qu'en cas de problèmes techniques. Dans cette bibliothèque les transactions automatisées représentent 95 % de la totalité des transactions. Ce taux de 5 % d'échecs s'explique en partie (mais pas seulement) par l'impossibilité à faire passer par les automates des documents qui comporteraient plus de trois ou quatre éléments (par exemple des coffrets de CD ou de DVD de cinq ou six éléments ou plus). Les fournisseurs de RFID comme 3M ou Nedap proposent des étiquettes appelés booster qui amplifient le signal RFID dans des boîtiers multiples, mais ces boosters ne sont vraiment efficaces que jusqu'à trois éléments. Au-delà, les solutions consistent soit à équiper les éléments supplémentaires de leurres, soit, si l'établissement choisit de pourvoir tous les éléments d'un document multiple avec des puces RFID, à ce qu'un agent de la bibliothèque passe une à une chaque composante sur un poste équipé d'une platine pour permettre l'emprunt.

La bibliothèque de La Duchère à Lyon s'inscrit également dans cette configuration. Les banques de prêt-retour ont été remplacées par des « postes pro avec écran sur bloc orientable, une plaque RFID, terminal de paiement, téléphone à proximité »⁴⁸. Une réflexion sur les postures de service à adopter en fonction des besoins de l'utilisateur a accompagné cette configuration de travail. « Le lecteur est multiple : aux différents niveaux de son apprentissage des services en bibliothèque (...) mais aussi aux différents moments de la journée (...), sa demande évolue et selon le type de service souhaité il va s'accorder tel ou tel part de son temps disponible. Cette notion de temps disponible pour un lecteur lambda est essentielle et permet de classer en deux types les usages les plus fréquents »⁴⁹. En fonction des besoins de l'utilisateur et du temps dont il dispose, des postures d'accueil différenciées seront définies. Les automates Nedap de cette bibliothèque fonctionnent en prêt et en retour. Sur les premiers mois de 2012, le prêt automatisé représente 87 % du total des prêts réalisés sur le site, et pour ce qui est des retours, ils sont 76,2 % à être effectués sur les automates.

Au Royaume-Uni, la bibliothèque publique de Southampton dispose de 4 automates 3M situés en face de l'entrée de la bibliothèque. Ces automates comprennent les fonctions suivantes : prêt et retour, consultation du compte lecteur, renouvellement des emprunts, paiement automatisé des amendes (uniquement en liquide) qui incombent à l'utilisateur en cas de retard dans la restitution de ses documents. Un personnel est posté en permanence près des automates pour assister les usagers. Dans cette bibliothèque les usagers se trouvent dans l'obligation de passer par les automates pour réaliser leurs emprunts et leurs restitutions, et le taux de transactions automatisée y est proche de 100 %.

La MAM de Béziers compte 9 automates Nedap paramétrés en prêt ou en retour à l'intérieur du bâtiment. Des platines RFID sont intégrées à chaque banque, y compris dans les différents pôles. Cette médiathèque a inclus l'automatisation à un projet de construction déjà en cours, aussi le bâtiment comporte une banque de prêt prévue pour un maximum de cinq personnes qui de fait n'est généralement occupée que par un seul agent. Même si elle est physiquement présente, la banque de prêt-retour en tant que telle disparaît des usages dans cette bibliothèque ou les transactions sont entièrement automatisées. Toutefois, les séries de CD ou de DVD et les documents réservés doivent être traités sur des platines par le personnel, aussi le taux de transactions automatisées se monte à 90 %, qu'il s'agisse des emprunts ou des restitutions. Le cas de Béziers présente donc une variante, dans la mesure où le mobilier reste plutôt de type banque de prêt-retour « traditionnelle » qui de fait ne semble plus très adapté aux usages de l'établissement.

A la bibliothèque Doc'Insa, les usagers sont astreints à utiliser les automates de prêt et de retour Nedap. Une banque d'accueil qui héberge plusieurs agents s'occupe de l'assistance à l'utilisation des automates, des prolongations d'emprunts, et du

⁴⁸Document de travail interne de la BML intitulé : « Nouvelle bibliothèque de La Duchère : publics et univers de service ».

⁴⁹Document de travail BML op cit.

renseignement des lecteurs. Le taux de transaction automatisée à Doc'Insa représente 100 % des prêts et 92 à 95 % des retours.

Le réseau des bibliothèques de quartier de Rennes peut également être mentionné comme apparenté à ce mode d'organisation, cependant il présente à ce titre au moins une particularité remarquable. Sur les 11 bibliothèques de quartier de Rennes, seules deux bibliothèques sont actuellement équipées d'automates, la bibliothèque Tabor-Lucien Rose depuis 2009 et la bibliothèque Champs-Manceaux depuis 2011⁵⁰. Les automates Nedap de ces bibliothèques sont paramétrés soit en prêt et soit en retour, dans une logique de stricte séparation des fonctions automatisées. L'automatisation est ici accompagnée d'une analyse très avancée sur les inconvénients de la banque de prêt « classique ». Comme l'explique Éric Pichard : « de nombreux usagers (et souvent des non-usagers) jugent que la banque de prêt « classique » constitue un frein à leur fréquentation (sensation d'une relation trop administrative avec le bibliothécaire, manque de transparence sur les opérations, besoin d'anonymat...) »⁵¹. Aussi l'automatisation a présenté l'opportunité, dans les bibliothèques de quartier qui en sont équipées, de remplacer les banques de prêt par « des banques d'accueil multifonction (accueil général, inscriptions, gestion des réservations internet,...) plus conviviales »⁵². La différence avec le mode d'organisation étudié précédemment réside en ce qu'il a été décidé dans ces bibliothèques de laisser le choix à l'utilisateur d'utiliser les automates ou de s'adresser à un agent pour réaliser ses transactions. On pourrait penser que cette décision laisserait mécaniquement le taux de transactions automatisées à un niveau moyen. Ce taux se situe pourtant à un niveau très élevé, puisqu'il est de 90 à 95 % du total des transactions effectuées sur les sites. Il est possible d'expliquer ce succès des transactions automatisées auprès d'un public auquel on offre le libre choix par le fait que la bibliothèque des Champs Libres (dont l'automatisation est bien antérieure à celle des bibliothèques de quartier) ne permet pas aux usagers d'autre option que le passage par les automates. Aussi de très nombreux lecteurs des bibliothèques de Rennes ont pu faire préalablement l'apprentissage de l'utilisation de cette technologie aux Champs Libres⁵³. Cet apprentissage facilitera par la suite leur utilisation des automates dans les bibliothèques de quartier et, peut-on penser, les amènera à choisir de passer par ces machines plus facilement. Bien évidemment cette hypothèse n'est pas exclusive. Par ailleurs, l'utilisateur est malgré tout incité à utiliser les automates et le personnel accompagne les lecteurs peu habitués à utiliser cette technologie et leur montre les manipulations nécessaires. Comme l'explique Éric Pichard : « le choix est libre mais nous incitons quand même fortement l'utilisateur à utiliser l'automate. Lorsqu'il s'agit d'un inconfort d'usage (l'utilisateur n'est pas à l'aise avec cette technique), nous l'accompagnons dans la réalisation de ces transactions avec l'automate. Nous essayons, de même, de régler les problèmes techniques d'abord au niveau de l'automate avant de procéder à une transaction classique »⁵⁴. Ainsi le cas du réseau des bibliothèques de quartier de Rennes représente une variante, en ce sens que le caractère obligatoire du passage par les automates n'est pas maintenu toutefois de fortes incitations et un environnement favorable permettent de conserver des taux de transactions automatisées élevées.

Nous pouvons donc constater, notamment à partir des chiffres que nous avons fournis, que ce choix d'organisation du travail automatisé qui allie l'obligation pour l'utilisateur de réaliser ses transactions par le biais des automates et la disparition de la banque de prêt-retour sous sa forme classique semble beaucoup plus efficace que les autres modes

⁵⁰Éric Pichard op cit.

⁵¹Ibid

⁵²Ibid

⁵³En 2010, la bibliothèque Lucien rose a réalisée une enquête de satisfaction sur l'automatisation auprès de son public. Cette enquête démontre que 73 % du public avait déjà utilisé des automates dans une autre bibliothèque, qui était très majoritairement (à 95%) celle des Champs-Libres.

⁵⁴Eric Pichard Op.cit

d'organisation étudiées jusqu'à présent pour dégager au maximum le personnel des tâches répétitives. Ces propos doivent toutefois être nuancés, en ce sens que les situations des divers établissements étudiés ici sont très différentes, du fait par exemple de l'équipement des établissements avec un plus ou moins grand nombre d'automates, mais aussi des volumes de transactions qui peuvent être très élevés dans certains établissements et plus modestes dans d'autres, de la fréquentation de la bibliothèque, du nombre de documents possédés, des choix de communication et de conservation, et de nombreux autres facteurs. La gestion des réservations, par exemple, a son importance. Ainsi à la bibliothèque publique de Southampton de même qu'à la MEZ de Montpellier les réservations sont en accès libre, ce qui contribue à dégager de ces tâches le personnel de la bibliothèque.

Pour conclure sur ce mode d'organisation, nous pouvons estimer que l'obligation faite aux usagers d'utiliser les automates et la disparition de la banque de prêt au niveau du mobilier ou à défaut au niveau des usages représentent deux facteurs permettant de dégager d'une manière sensible le personnel des tâches de prêt-retour.

-Le dernier mode d'organisation que nous allons étudier pousse jusqu'en ses plus extrêmes limites la logique de l'automatisation, puisqu'il s'agit des **bibliothèques entièrement automatisées et sans personnel**. Cette forme d'organisation suppose que l'automatisation s'étende à l'ensemble du travail du bibliothécaire : inscription des nouveaux usagers, paiement des amendes, renseignement et assistance.

Ainsi le prototype de la « BsB ou BUSCA » à Singapour intègre l'automatisation de l'inscription des nouveaux usagers de même que du service de renseignement. L'inscription des nouveaux usagers est dévolue à une borne automatisée. Quand au service de renseignement il est remplacé par un « cyberthécaire ». Laissons Ngian Lek Choh nous expliquer ce service : « Ceci part de l'idée d'un co-feuilletage sur un PC où le bibliothécaire se tient à l'extérieur, dans une autre bibliothèque, tandis que l'utilisateur faisant sa recherche interroge d'une borne de la Bibliothèque où elle se trouve »⁵⁵. La bibliothèque dans laquelle a été mis en place ce prototype est appelée la « Bibliothèque de la communauté de SenKang (SKCL) ». Tous ces services viennent s'ajouter aux automates de prêt et de retour 3M dont cette bibliothèque était d'ores et déjà équipée. L'objectif poursuivi par les autorités de Singapour revient ici à « tester l'idée de gérer une bibliothèque sans personnel sur place, en offrant la même qualité de service aux usagers qu'une bibliothèque ayant son équipe de professionnels dans ses locaux »⁵⁶. Sur cette expérience, les critiques émanant de bibliothécaires occidentaux surprennent par leur radicalité. Florence Poncé⁵⁷, suivie par Silvère Mercier⁵⁸, l'assimilent péjorativement à de la « science-fiction ». Partageant avec les auteurs précédemment cités une commune volonté de dénigrer cette expérience, Évelyne Maggiore la réduit à ne constituer qu'un « contre exemple » qui s'expliquerait par la perméabilité des populations autochtones « à l'univers du gadget électronique »⁵⁹ !!! Il convient de se rappeler que l'île de Singapour participe d'une culture qui, si elle n'est pas sans liens avec notre culture occidentale, ne lui est pas non plus réductible. En conséquence les systèmes de représentation du personnel et de l'utilisateur des bibliothèques de Singapour ne peuvent être pleinement estimés à partir de nos propres systèmes de normes et de valeur. Aussi les critiques relevées plus haut à l'égard de cette expérience nous

⁵⁵Ngian Lek Choh : La BsB ou la « bibliothèque sans bibliothécaire = la bibliothèque ou l'utilisateur est seul et complètement autonome [B.U.S.C.A.] (ou la Bibliothèque en libre-service intégral, B.E.L.S.I.?). » : l'expérience de Singapour, in IFLA, 1-9 AUGUST 2003, Berlin, URL:http://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/050f_trans-Ngian-Lek-Choh.pdf

⁵⁶Ibid

⁵⁷Florence Poncé : La bibliothèque point d'accès, in BBF 2004, tome 49, n°1.

⁵⁸Silvère Mercier, blog Bibliobsession, URL : <http://www.bibliobsession.net/2005/12/22/florilege-d-automates-de-pret-retour/>

⁵⁹Maggiore, op.cit. Page 47

paraissent susceptibles de se prêter à l'objection de l'ethnocentrisme, dans la mesure où ces critiques jugent d'une expérience se situant dans un univers culturel différent du nôtre à l'aune d'une conception occidentale de ce que devrait être une bibliothèque⁶⁰. D'ailleurs selon Ngian Lek Choh cette expérience a reçue un accueil très positif de la part des usagers qui sont venus en grand nombre utiliser ce nouvel équipement. Par rapport à notre problématique, les conséquences d'une telle expérience sont assez radicales. L'automatisation (s'étendant il est vrai bien au-delà des seuls prêts-retours) aboutissant ici à la disparition du personnel dans la bibliothèque, les problématiques d'organisation du travail s'en trouvent simplifiées à l'extrême. Nous pouvons toutefois remarquer que le « cyberthécaire » suppose tout de même la mobilisation d'un bibliothécaire « humain », même s'il se trouve dans une autre bibliothèque.

Ce que nous démontre ce mode d'organisation lié à l'automatisation, c'est la possibilité de réduire très fortement (voire de supprimer) la participation du personnel à tout un ensemble d'activités plus ou moins répétitives du travail en bibliothèque. L'idée d'une bibliothèque sans personnel est a priori dérangeante pour nos conceptions occidentales, pourtant de telles bibliothèques existent bel et bien sous nos latitudes. Ainsi, la bibliothèque de l'aéroport de Schiphol aux Pays-Bas est ouverte 24h/24 et 7 jours/7 et fonctionne sans personnel⁶¹. Toutefois cette bibliothèque n'est pas automatisée et n'a pas de système de prêt des documents. Un autre exemple encore plus proche de l'expérience de Singapour est celui des bibliothèques de recherche qui sont parfois équipées d'automates de prêt et qui sont accessibles aux personnes accréditées y compris en dehors des heures d'ouverture et en l'absence du personnel. Ce système est donc plus répandu qu'on ne pourrait le penser a priori, l'expérience de Singapour ne représente que l'aboutissement ultime d'une tendance présente assez largement dans le monde des bibliothèques.

Il nous faut mentionner un dernier point sur ce sujet. L'automatisation des prêts-retours suppose, à partir du moment où elle est conçue comme un peu plus qu'un moyen de faciliter la gestion des flux, des postures de travail de la part des agents de la bibliothèque qui sont en rupture avec les attitudes d'agents postés derrière une banque de prêt. En effet, dans une configuration de banque de prêt le personnel est assis avec devant lui un écran d'ordinateur orienté de façon à ce que l'utilisateur ne puisse pas le voir. L'utilisateur quand à lui stationne debout devant la banque, parfois imposante, dans une attitude de sollicitation. Dans cette configuration la relation entre le personnel et l'utilisateur est implicitement hiérarchisée : le personnel dispose seul des informations, et par conséquent du pouvoir, il s'arroge le droit d'accéder seul à la situation de l'utilisateur grâce aux informations qui s'affichent sur son écran d'ordinateur orienté à l'abri de la vue des lecteurs, il domine la situation par son aptitude à s'appuyer sur le règlement de l'établissement au détriment de l'utilisateur. Le rapport de force reste très nettement en défaveur de l'utilisateur. Jean-Marc Weller constatait ainsi, à propos de la relation de guichet, « les asymétries de l'échange, et la capacité inégale des acteurs à imposer leur propre description »⁶². Or l'automatisation, surtout quand elle ne s'accompagne pas du maintien d'une banque de prêt-retour mais d'un mobilier plus adapté à ses usages, vient changer en profondeur cette situation. A titre d'exemple, nous pouvons évoquer la bibliothèque de La Duchère qui a adoptée des postes de travail professionnels individuels permettant à l'agent de passer rapidement de la posture de travail assise à

⁶⁰Par ces propos nous n'entendons pas fermer la porte à toute interprétation critique du fonctionnement des bibliothèques de Singapour, notamment par le truchement d'une mise en contexte sociale et politique. Nous pensons simplement que les représentations des singapouriens sur leurs bibliothèques méritent d'être prises en considération.

⁶¹Amandine Jacquet : Bibliothèque de l'aéroport de Schiphol. BBF 2012, tome 57, n°2

⁶²Jean-Marc Weller : L'état au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics. Éditions Desclée de Brouwer, 1999. Page 73.

debout, afin d'accompagner le lecteur dans ses recherches dans les rayonnages par exemple, ou encore d'orienter son écran d'ordinateur afin de permettre à l'utilisateur de suivre le déroulement de la recherche et de participer à celle-ci. Comme l'avait fort justement soulignée Évelyne Maggiore, l'automatisation permet ainsi de « remédier à ce qu'impose la tradition « aristo-démocratique » des bibliothèques françaises ou la « relation de guichet » est dominante voire infantilisante pour le public »⁶³. De plus, alors que la banque de prêt suppose un personnel relativement statique, en attente de l'emprunteur, les automates permettent d'envisager un personnel très mobile⁶⁴, circulant dans les rayonnages à la rencontre du public, accompagnant le lecteur jusqu'à l'endroit précis où il trouvera son document, lui consacrant le temps nécessaire... Sur cette question de la mobilité du personnel en situation de travail avec des automates, retenons l'exemple de la célèbre Openbare Bibliotheek d'Amsterdam⁶⁵. Selon Amandine Jacquet-Triboulet et Vincent Bonnet, dans cette bibliothèque équipée d'automates et dépourvue de banque de prêt « le personnel peut être sollicité aux points d'accueil et de renseignements de chaque étage. Il lui est recommandé de déambuler dans les espaces à la rencontre et au service des usagers plutôt que de rester assis aux points d'accueil »⁶⁶.

Nous venons d'étudier les différents modèles de fonctionnement du travail dans une bibliothèque équipée en automates de prêt et/ou de retour. Afin de déterminer dans quelle mesure l'automatisation des prêts-retours modifie l'organisation du travail, il nous reste à étudier les stratégies dans l'espace adoptées par les bibliothèques.

Les stratégies de positionnement des automates dans l'espace de la bibliothèque

Ces stratégies dans l'espace supposent soit de mettre en œuvre une logique de centralisation, soit une logique de décentralisation ou de dissémination. Voyons, à partir de quelques exemples, quelles sont les stratégies les plus fréquentes.

-La **centralisation des automates de retour internes** est certainement la stratégie la plus répandue dans les établissements. Dans les cas que nous avons pu observer, les automates de retour sont positionnés près de l'entrée de la bibliothèque.

Ainsi à la bibliothèque des Champs Libres, les automates de retour sont placés dans le hall d'accueil. Un robot de tri nommé le « carrousel » permet de faire ses retours directement depuis le hall. Il en est de même dans les bibliothèques de quartier de Rennes dans lesquelles « l'automate de retour est systématiquement positionné dans l'environnement immédiat de l'entrée de manière à garantir une visibilité immédiate et évidente »⁶⁷. L'essentiel consisterait ainsi à ce que les automates de retour soient visibles dès que l'on pénètre dans la bibliothèque. A la bibliothèque publique de Southampton,

⁶³Evelyne Maggiore op.cit. Page 10.

⁶⁴Ainsi Véronique Heurematte explique qu'aux Champs libres « l'automatisation ne semble pas nuire au dialogue entre le personnel et les lecteurs. Les usagers viennent au contraire plus facilement solliciter les personnels qui, libérés des tâches mécaniques, sont disponibles et mobiles ». Véronique Heurematte : Rennes à la sauce automate, in Livres hebdo n°687, le 27/04/2007.

⁶⁵On peut se référer à quelques billets écrits dans les blogs professionnels pour avoir un aperçu de l'automatisation dans cette bibliothèque, entre autres le blog Bibolabo : Visite de la bibliothèque publique d'Amsterdam, posté le 08/01/2010, (en ligne) (consulté le 15/06/2012) URL : <http://bibolabo.blogspot.fr/2010/01/visite-de-la-bibliotheque-publique.html>, ainsi que le blog Bibliobsession : La bibliothèque publique d'Amsterdam : vous n'en reviendrez pas ! Daté du 05/11/2007 [en ligne] [consulté le 15/06/2012] URL : http://www.bibliobsession.net/2007/11/05/la-bibliotheque-publique-d-amsterdam-vous-n-en-reviendrez-pas/?doing_wp_cron=1338891848, ainsi qu'à quelques vidéos mises en ligne sur You Tube qui présentent la bibliothèque et ses automates, comme par exemple Video Openbare Bibliotheek Amsterdam (avec un aperçu de l'utilisation des automates de prêt et de retour. [en ligne sur You tube] [consulté le 02/07/2012] : <http://www.youtube.com/watch?v=XFmvs-8hRDc&feature=related> ou encore Openbare Bibliotheek Amsterdam. [en ligne sur You tube] [consulté le 02/07/2012] : <http://www.youtube.com/watch?v=PwqJ-dJhp8E>

⁶⁶Amandine Jacquet-triboulet et Vincent Bonnet : Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas. In BBF 2008, tome 53, n°1.

⁶⁷Éric Pichard op.cit.

les quatre automates paramétrées en prêt et en retour sont situés juste en face de l'entrée de la bibliothèque. De même, à la MAM de Strasbourg, les 2 automates de retour sont placés bien en évidence dès l'entrée du hall. A la MEZ de Montpellier, les 4 automates de retour sont alignés et visibles dès l'entrée principale de l'établissement, toutefois cette bibliothèque dispose de plusieurs entrées. La bibliothèque Robert de Sorbon de l'URCA a fait le choix de situer son unique automate de prêt et de retour près de l'entrée. A Doc'Insa, l'automate de retour interne est positionné dans le vestibule, avant de franchir les portiques antivols et d'entrer dans la salle de lecture. Toutefois il est localisé à gauche du vestibule, et n'est pas très visible. Aussi une affiche signalétique indique sa présence. Tous ces établissements ont donc opté pour la même stratégie, qui consiste à concentrer les activités de retour automatisé dans un même endroit, généralement près de l'entrée de la bibliothèque.

-La **dissémination des automates de retour interne** dans les différents espaces de la bibliothèque est une stratégie plus rarement adoptée mais qui a sa logique et qui peut répondre à certains objectifs. Ainsi à la MAM de Béziers les automates de retour sont disséminés dans les différents pôles thématiques : enfance, musique, littérature et sciences, à raison d'un automate de retour par pôle. Ces appareils sont localisés à l'entrée de chaque pôle, bien en évidence. Des consignes sont données aux publics de restituer les documents dans leur pôle d'appartenance, « pour des raisons d'efficacité »⁶⁸. Concrètement, une affichette apposée près des automates rappelle ces consignes, qui sont globalement bien respectées par les publics. Ce choix se justifie dans la mesure où la MAM de Béziers ne dispose pas de robot de tri, de sorte que ce sont les usagers qui sont sollicités pour trier leurs documents restitués et les ramener eux-mêmes dans les pôles, permettant ainsi d'économiser du travail au personnel de la bibliothèque.

-L'installation d'un **automate extérieur fonctionnant 24 heures sur 24** répond généralement au souci d'améliorer la traditionnelle « boîte de retour » des bibliothèques dans la mesure où l'automate enregistre immédiatement les retours dans le SIGB. Ce service n'est proposé que dans une partie des établissements que nous avons étudiés. Cet automate est accessible à toute heure du jour et de la nuit, puisqu'il est situé sur la façade extérieure du bâtiment de la bibliothèque.

A Doc'Insa l'automate de retour extérieur est situé sur le côté de la bibliothèque et n'est pas visible depuis l'entrée. Cette machine fonctionne à l'aide d'une trappe qui s'ouvre dès lors qu'est détectée la puce RFID qui équipe le document. Cet automate est relié à un mini robot de tri qui sépare les documents de la bibliothèque des documents réservés et à problèmes (un même robot de tri est connecté à l'automate interne de Doc'Insa). De fait cet appareil est beaucoup moins utilisé que l'automate interne.

L'automate de retour extérieur de la MAM de Béziers est localisé près de l'entrée côté rue. La MAM de Béziers comporte en effet deux entrées sur deux niveaux différents. Le choix de positionner cet automate côté rue permet aux usagers motorisés de déposer plus facilement leurs documents à toute heure du jour et de la nuit. Cet automate est très utilisé, réalisant régulièrement entre trois et quatre mille retours par mois. Cependant les automates internes de cette bibliothèque enregistrent un nombre de retours beaucoup plus conséquents.

A Montpellier l'automate de retour extérieur de la bibliothèque se positionne près d'une des entrées peu éloignée d'une artère passante. Cet appareil est couplé avec un mini robot de tri qui distingue les documents « normaux » des documents réservés ou à problèmes. Cet automate est, lui aussi, très utilisé par les usagers.

⁶⁸Formulation en usage sur les affichettes.

On le voit, l'installation des automates dans l'espace de la bibliothèque peut s'étendre jusqu'à l'extérieur de l'établissement, permettant ainsi des retours à toute heure du jour et de la nuit et à tout moment de l'année.

-A la différence des automates de retour, les **automates de prêt** sont fréquemment **décentralisés** dans de nombreuses bibliothèques. Ce choix permet d'éviter les concentrations d'usagers en un même lieu et ainsi de fluidifier la circulation des personnes dans la bibliothèque. A la MAM de Béziers, les automates de prêt se trouvent dans chaque pôle thématique, localisés près des banques d'accueil. Il existe également un automate de prêt au pôle actualité. Cette configuration permet au personnel de pouvoir être plus facilement sollicité en cas de problèmes, et même d'être en mesure de proposer son aide lorsqu'il remarque un usager en difficulté. Doc'Insa, pour sa part, dispose de 2 automates de prêt situés pour l'un au rez de chaussé non loin de la banque d'accueil et pour l'autre au deuxième étage de la bibliothèque. A la MEZ de Montpellier, un automate de prêt est situé dans le hall d'accueil, les autres sont disséminés dans les différents espaces de la bibliothèque. A la bibliothèque des Champs Libres, une borne de prêt automatisée se trouve dans le hall près de la sortie, et par ailleurs chaque pôle dispose de son automate de prêt. De même, à la MAM de Strasbourg, les automates de prêt sont dispersés dans les différents départements thématiques. Quant à la bibliothèque universitaire de Lyon 1, ses 3 bornes automatiques paramétrées en prêt se trouvent au rez de chaussée, au second étage et au quatrième étage, en vue des bureaux de renseignements (et de la banque de prêt pour le rez de chaussée). La médiathèque de La Duchère dispose de 2 automates paramétrés en prêt et en retour près de l'entrée du bâtiment, ainsi que d'une borne automatisée de prêt et de retour dans le secteur jeunesse. Ces automates sont pour 2 d'entre eux en position basse, afin de pouvoir être utilisés par les enfants et les personnes handicapées.

En plus de fluidifier la circulation des personnes, ces choix obéissent également à des logiques d'usage. Normalement un lecteur a tendance à effectuer ses retours dès son entrée dans la bibliothèque, puis à enregistrer ses prêts progressivement, au fur et à mesure de son passage dans les différents espaces de la bibliothèque.

-Certains établissements ont cependant fait le choix de privilégier la **centralisation des automates de prêt**. Il convient de noter que, dans les cas que nous avons pu approcher, il s'agit d'établissements dont les automates fonctionnent à la fois en prêt et en retour. Ce cas de figure correspond notamment à celui de la bibliothèque publique de Southampton, dont les 4 automates 3M fonctionnant en prêt et en retour sont postés face à l'entrée.

Les stratégies dans l'espace les plus utilisées par les bibliothèques publiques consistent ainsi en la centralisation des automates de retour et la décentralisation des prêts automatisés. Toutefois d'autres stratégies existent également : décentralisation des retours, centralisation des prêts automatisés. La mise à disposition d'automates de retour extérieurs s'inscrit également dans ces stratégies.

Nous pouvons dès à présent tirer quelques enseignements de ces données. L'automatisation des transactions permettra de libérer certains des agents auparavant affectés aux prêts-retours avec plus ou moins d'efficacité en fonction de certaines des configurations que nous venons de dégager. Il semble ainsi que les établissements qui ont fait le choix de rendre le passage par les automates obligatoires peuvent en tirer un bénéfice conséquent en terme de taux de transactions automatisés, ce qui implique une charge de travail moindre pour les personnels et, au-delà, des conséquences probablement plus importantes pour le développement de services. Comme le signalait

John Shipp à propos des bibliothèques universitaires australiennes, les établissements qui ont réussi l'implantation des automates ont éliminé l'option du prêt par le personnel⁶⁹. Ce que nous constatons à l'aide d'exemples d'établissements pour l'essentiel français se retrouve donc assez largement dans les bibliothèques du monde entier.

Ces deux aspects de l'organisation du travail automatisé, au niveau des choix stratégiques de fonctionnement et sur le plan des stratégies dans l'espace, se déclinent en une multitude de combinaisons possibles. Entre les deux configurations extrêmes, qui sont d'une part la coexistence de la banque de prêt-retour avec des automates de prêt et/ou de retour (centralisés ou non, dans une logique de séparation des fonctions ou pas) avec la liberté de choix pour l'utilisateur, et d'autre part la bibliothèque automatisée sans personnel il existe une pluralité de modes d'organisations intermédiaires. Ces deux configurations doivent ainsi être perçues comme les deux pôles d'un continuum de combinaisons possibles. Plus nous nous orientons vers un ou l'autre de ces pôles, plus nous avons de chances de rencontrer soit des organisations du travail avec les automates qui favorisent des taux importants de transactions automatisées, donc un gain de temps conséquent pour le personnel, ce qui engendre un terrain propice au développement de services, soit des organisations dans lesquelles l'automatisation ne représente de fait qu'un moyen de gérer des flux et ne développe que peu d'impacts sur les services.

L'implication du personnel dans le processus d'automatisation des prêts-retours

Afin de pousser plus avant notre étude des conséquences organisationnelles de l'automatisation, il nous faut désormais nous pencher sur les problématiques du travail du personnel de la bibliothèque avec les automates. Ainsi, outre les questions de stratégies de modalités de fonctionnement des automates dont nous venons de faire état, d'autres dimensions du travail automatisé sont susceptibles d'impliquer les agents de la bibliothèque. En effet, un automate suppose la plupart du temps que soit envisagée une formation du public à son fonctionnement, que soit également prise en compte l'assistance aux usagers et les tâches d'entretien courant et indispensable qui peuvent incomber aux personnels.

La formation des usagers à l'utilisation des automates est une pratique répandue dans les entreprises et les services publics. Laurent Hermel explique ainsi que lors de la mise en place d'automates dans une entreprise, il est nécessaire de prévoir une personne à temps plein pendant un ou deux mois pour former les clients à leur utilisation, faute de quoi leur montée en puissance prendrait entre 6 mois et un an⁷⁰. Par exemple, affirme Hermel, « La Poste, lorsqu'elle met en place des nouveaux appareils en libre-service dans ses points de vente, renforce ses effectifs par un agent d'accueil qui épaulera les clients hésitants pour leur montrer l'usage de ces appareils »⁷¹. L'importance de la formation des usagers (ou des clients pour le secteur privé) est ainsi largement reconnue et appliquée. Dans les grandes surfaces, un employé est généralement présent dans les secteurs où sont positionnés les automates pour expliquer le fonctionnement des machines et aider les clients qui rencontreraient des difficultés. Les bibliothèques, quant à elles, semblent partagées sur la nécessité de former leurs usagers à l'utilisation des automates. De surcroît, certaines formations mises en place sont parfois abandonnées faute d'avoir fait preuve de leur utilité. Ainsi, Sarah Toulouse de la bibliothèque des Champs libres explique : « Au démarrage du projet, nous avons prévu une formation des usagers avec

⁶⁹John Shipp : Helping yourself Down under : self-service in Australian university libraries. In Self-service in Academic Libraries. Future or fallacy ? Andrew McDonald et Janet Stafford (dir). University of Sunderland Press, 1997.

⁷⁰Laurent Hermel et Gérard Louyat : Qualité de service. AFNOR éditions ,2009.

⁷¹Hermel et Louyat, op.cit. Page 110.

un vacataire posté à côté des automates pendant 3 mois : cela s'est vite révélé presque inutile, et au bout de 3 semaines/1 mois, nous avons retiré les vacataires, car les usagers s'en sortaient très bien tous seuls et venaient nous chercher en cas de souci. Les vacataires dérangent même les usagers (« je sais faire » était la réflexion la plus courante), et le personnel a du apprendre à ne pas se précipiter vers l'utilisateur au premier signe de problème, car 4 fois sur 5, en répétant l'opération, l'utilisateur trouve la solution de lui-même. [...] Depuis, nous expliquons rapidement le fonctionnement des automates à chaque nouvel inscrit, en insistant simplement sur quelques points (nécessité de clore son dossier pour éviter les emprunts intempestifs, passer les documents 1 par 1, trier les documents au retour, par exemple) et nous orientons là encore vers le personnel en cas de difficulté »⁷². Dans le cas des Champs Libres, une formation poussée avec des vacataires s'est révélée peu utile, toutefois une formation initiale, même rapide, reste maintenue, de même que la possibilité pour l'utilisateur en difficulté de faire appel au personnel. La bibliothèque Robert de Sorbon n'a pour sa part prévue aucune formation de ses usagers à son unique automate. A Lyon 2, les nouveaux étudiants ont droit à une présentation des automates dans le cadre d'un petit film qui leur fait découvrir la bibliothèque. A Doc'Insa, la formation des étudiants aux automates est prévue en début de cursus. Les étudiants de cette école d'ingénieur bénéficient ainsi d'une visite de la bibliothèque au cours de laquelle les automates sont présentés. Cette visite comprend la réalisation de plusieurs exercices, dont l'emprunt et le retour d'un livre aux bornes automatiques. Toutefois il s'agit ici d'un public particulièrement autonome. Il est permis de penser que tous les publics n'ont pas les mêmes besoins de formation, et que si l'étudiant de Doc'Insa ou de Lyon 2 sera capable de se débrouiller rapidement par lui-même tel ne sera pas obligatoirement le cas d'autres publics. Odile Riondet signalait ainsi, à propos des systèmes informatiques en bibliothèque : « Il est certain que les nouvelles technologies posent un problème spécifique. Malgré tous les discours optimistes, les enquêtes démontrent avec une belle régularité que les systèmes informatiques sont essentiellement maîtrisés par des populations de cadres moyens et supérieurs »⁷³. Les bornes automatisées relèvent d'un fonctionnement plus aisé que les systèmes informatiques des bibliothèques, malgré tout nous pouvons envisager l'hypothèse selon laquelle il existerait une inégalité des publics dans leur capacité de comprendre et de maîtriser le fonctionnement de ces appareils. Certaines bibliothèques prévoient donc de faire accompagner l'utilisateur par un personnel lors de sa première utilisation des automates. Cette pratique est courante à la bibliothèque universitaire de sciences de Lyon 1, ainsi qu'à la MAM de Béziers. Dans cet objectif, les établissements prévoient aussi des documents d'autoformation⁷⁴ à l'utilisation des automates, qui peuvent consister en des notices explicatives apposés près des appareils, comme à Lyon 1, à Béziers, aux Champs Libres, ou encore à Southampton. L'assistance aux utilisateurs peut également consister à poster un personnel en permanence près des automates. A la bibliothèque publique de Southampton un agent est prévu à plein temps pour aider les usagers à l'utilisation des 4 automates de la bibliothèque, mais il faut signaler que ces machines sont toutes regroupées en un même lieu. A la MEZ de Montpellier, un agent s'occupe de l'assistance aux utilisateurs des 4 automates de retour, qui sont centralisés à l'entrée du bâtiment. A Doc'Insa comme à Lyon 1, il n'y a pas d'agents postés à plein temps près des automates, mais ces derniers sont situés à proximité des bureaux de renseignement ou de la banque d'accueil et de prêt. Les usagers peuvent donc très facilement solliciter l'aide d'un personnel. A la MAM de Béziers, les automates de prêt se trouvent près des banques d'accueil de chaque pôle thématique, ce qui rend

⁷²Sarah Toulouse op.cit.

⁷³Odile Riondet : Mode d'emploi. In Former les utilisateurs de la bibliothèque. Odile Riondet (dir). Enssib, la boîte à outils, 2000.

⁷⁴Sur les questions d'autoformation en bibliothèque on consultera l'article d'Élisabeth Noël : S'autoformer en bibliothèque, In Odile Riondet op.cit.

l'intervention du personnel aisée. Enfin, à la MAM de Strasbourg, un ou deux agents se postent près des automates de retour lors des pics d'affluence, notamment le samedi, pour assister les usagers. Nous pouvons noter que la pratique qui consiste à poster un agent à plein temps près des automates pour l'assistance aux usagers semble liée à une organisation qui centralise les automates en un même lieu, alors qu'à l'inverse dans les cas où les automates sont décentralisés dans le bâtiment ce sont souvent les agents postés aux bureaux de renseignements, banques d'accueil ou banque de prêt-retour qui prennent en charge l'assistance aux usagers.

Une autre tâche susceptible d'occuper le personnel de la bibliothèque sur les automates consiste en divers travaux et manipulations liées à l'entretien courant de ces machines. Ce sujet doit être abordé, dans la mesure où il permet de nuancer l'idée selon laquelle l'automatisation permettrait de décharger le personnel des tâches de prêt-retour. Dans les faits, afin que les automates fonctionnent correctement le personnel doit y investir quotidiennement un certain temps de travail. Ainsi, dans de nombreux établissements les automates sont éteints le soir à la fermeture et allumés le matin avant l'ouverture par le personnel. Lorsque l'automate délivre des tickets aux usagers, le rouleau d'impression doit être changé lorsqu'il est vide, ce qui peut se produire à n'importe quel moment de la journée. Les pannes et les dysfonctionnement représentent un autre aspect de la gestion courante des automates, dans ce dernier cas le travail peut incomber soit à un personnel de bibliothèque soit, lorsque le problème est d'importance et dépasse manifestement la compétence des agents, au service informatique de l'établissement. Ce type de problème peut découler d'erreurs au moment de l'encodage de la puce RFID (par exemple la pose de deux puces RFID sur un même document), de documents multiples dont tous les éléments ont été pourvus d'une puce RFID et qui ne passent pas aux automates, mais aussi de dysfonctionnements dans le paramétrage des bornes automatiques par rapport à certaines catégories de lecteurs ou de puces RFID, ou encore de lenteurs voire de pannes liées au système informatique de la bibliothèque (notamment le SIGB qui peut, selon les systèmes utilisés par l'établissement, provoquer des temps de réponse des automates plus ou moins longs). A la MAM de Strasbourg, qui dispose de 2 automates de retour couplés à des robots de tri, des tas de documents sont susceptibles de se constituer dans les bacs qui, s'ils dépassent une certaine limite, mettent l'automate en arrêt. En effet, les capteurs dont sont équipés les robots de tri provoquent l'arrêt du système lorsqu'ils détectent des documents qui dépassent des bacs de rangement, or les livres ont tendance à s'empiler les uns sur les autres et à former des tas alors que le bac n'est pas plein. Afin de pallier à ce problème, la médiathèque dispose de petites raclettes qui permettent au personnel de bien répartir les documents dans le bac et d'éviter ainsi que des tas ne se forment et ne mettent le système en arrêt.

Ce qui relève des manipulations inappropriées de la part des usagers peut également être source de travail supplémentaire pour le personnel de la bibliothèque. Ainsi, si un usager met deux documents successivement et trop rapidement dans un automate de retour de la MAM de Strasbourg, le système risque de ne pas enregistrer le retour du second document qui sera néanmoins rangé dans les bacs par le robot de tri. Un autre problème fréquent provient de certains usagers qui, après avoir réalisé leurs emprunts, partent sans penser à déconnecter leur compte⁷⁵. Un second usager peut ainsi, d'une manière involontaire ou intentionnelle, passer ses documents sur la session restée ouverte et ainsi emprunter sur le compte de quelqu'un d'autre. Afin d'éviter ce problème les établissements essayent de réduire le plus possible le time out (c'est-à-dire la période au terme de laquelle l'automate se déconnectera de lui-même si aucune instruction contraire ne lui est donnée). Malgré tout le problème subsiste, et certains usagers affirment ne pas

⁷⁵Afin de se déconnecter d'un automate de prêt, il suffit soit de procéder à l'impression de son ticket par l'automate, soit de demander à se déconnecter sans ticket.

avoir emprunté des documents qui figurent pourtant sur leur compte lecteur. Dans certaines bibliothèques, comme aux Champs Libres, on accorde à l'usager le bénéfice du doute la première fois qu'il conteste ses emprunts du fait de ce problème spécifique. Dans d'autres bibliothèques ces contestations se règlent au cas par cas.

Enfin, signalons le problème des réservations qui, si elles ne sont pas mises en libre accès, entraînent un surcroît de travail pour le personnel. Nous avons déjà évoqué cette question plus haut, aussi nous n'y reviendrons pas.

L'idée selon laquelle les automates, de par leur seule présence, suffiraient à libérer le personnel de la bibliothèque de toute activité liée au prêt et au retour des documents doit désormais nous paraître très largement erronée, à la lumière des informations que nous venons de fournir. En dépit de la présence d'un parc d'automates parfois important dans certains établissements, nous sommes amenés à constater que les personnels doivent toujours consacrer un temps de travail conséquent aux tâches liées aux prêts-retours. En revanche, il est clair que les décisions prises quant à l'organisation du travail automatisé permettront de faire en sorte que le personnel soit plus ou moins déchargé et par conséquent puisse se consacrer à d'autres activités comme le développement de services. Les décisions qui sont susceptibles de contribuer à dégager le plus de temps de travail consistent en l'obligation pour les usagers de passer par les bornes automatiques de prêts-retours, en l'équipement des documents multiples par des leurres au-delà de trois éléments, au moins un automate de retour extérieur, des réservations en libre accès, un time out réduit au maximum et une formation du public à l'utilisation des automates.

Par ailleurs, outre les dimensions liées au travail avec les automates que nous venons de mentionner, d'autres facteurs extérieurs à l'automatisation des prêts-retours peuvent conduire à un gain de temps de travail pour le personnel qui serait en mesure de favoriser le développement de services. En effet, même si les prêts-retours forment, dans une bibliothèque, probablement la source principale de travail répétitif et chronophage sur laquelle il est prioritaire d'agir si on veut développer d'autres activités, il existe d'autres tâches qui peuvent être automatisées. La MAM de Béziers a ainsi mis en place la récupération électronique de notices catalographiques (c'est à dire l'importation des notices, ce qui constitue également un gain de temps pour les personnels affectés à cette fonction), ainsi que l'externalisation de l'équipement (notamment de la pose du filmolux par un prestataire extérieur). On rencontre aussi dans cette médiathèque des formes d'automatisation plus discrètes mais qu'il ne faut pas négliger, comme des bornes d'écoute automatisées pour la musique, qui ne nécessitent aucune intervention du personnel. La MAM de Strasbourg s'est elle aussi attachée à développer l'importation de notices et la simplification du catalogage. De même, à la MEZ de Montpellier, l'externalisation de l'équipement des documents et la récupération électronique de notices de catalogage s'inscrivent, à l'instar de l'automatisation des prêts-retours, dans une logique visant à optimiser le gain de temps de travail pour le personnel. Aussi l'automatisation des prêts-retours doit finalement nous apparaître comme un des éléments parmi bien d'autres qui peuvent contribuer à décharger le personnel de travaux répétitifs qu'un procédé automatisé peut parfaitement accomplir afin de lui donner du temps pour contribuer au développement d'activités à forte valeur ajoutée comme les services aux usagers.

Les réactions du personnel à l'automatisation représentent un aspect de notre travail qu'il nous faut désormais aborder. En effet, une étude des conséquences de l'automatisation qui ferait l'impasse sur le travail du personnel, ses réactions à l'automatisation, les avantages qu'il peut y trouver et les inconvénients qu'il y pressent, s'accommoderait de l'idée erronée selon laquelle le changement viendrait d'en haut, des responsables et des

dirigeants, et que les employés n'y contribueraient que peu. Or nous pensons, à l'inverse, que les projets de changement comme l'automatisation ne peuvent réussir sans le concours actif des personnels. En effet, les représentations jouent un rôle important dans un processus de changement, ce qui implique d'écouter le personnel, ainsi comme l'écrit Philippe Bernoux : « C'est en fonction du sens donné au changement que les salariés acceptent de s'engager. Toute action de changement devrait donc inclure la question du sens que ce changement peut avoir aux yeux de ceux qui vont le mettre en œuvre »⁷⁶. Philippe Bernoux ajoute fort justement que l'écoute des salariés de l'entreprise peut apporter une vision plus juste des problèmes réels à la direction : « Malgré ce que les dirigeants ont tendance à croire, ou à laisser croire, la connaissance qu'ils ont de leur entreprise est incomplète, en partie en fonction de leur situation particulière- si le chef voit certaines choses, beaucoup lui échappent-, en fonction de leurs propres représentations, voire de leurs désirs »⁷⁷. Au cours de notre enquête, nous avons eu l'occasion d'entendre, à de nombreuses reprises, des responsables de bibliothèque nous confier à quel point la mise en place des automates dans leur établissement avait engendré de craintes parmi les personnels. Il nous incombe de proposer un tour d'horizon de ces réactions.

L'inquiétude concernant la perte de contact humain avec l'utilisateur s'exprime fréquemment chez les personnels. De semblables appréhensions ont été observées dans le réseau des bibliothèques de quartier de Rennes, comme nous l'explique Eric Pichard : « Craintes de déshumanisation. [...] Perte du lien avec l'utilisateur »⁷⁸. Dans un passage du blog tenu par Alexandra, une utilisatrice des bibliothèques de Paris, il est question de ce sujet. « J'ai entendu aussi certains se plaindre de la disparition de la dimension humaine de leur métier », confie Alexandra⁷⁹. Dans un autre blog intitulé « Le nombril de Belle Beille », un billet intitulé fort opportunément « Automatiser ET humaniser »⁸⁰ se prononce plutôt en faveur de l'automatisation tout en affirmant comprendre les inquiétudes des magasiniers sur une possible déshumanisation du service aux publics. La thématique de la déshumanisation initiée par les robots constitue, nous l'avons vu précédemment, une émanation de l'imaginaire social, et on peut effectivement penser que ces craintes font appel à des éléments relevant de l'imaginaire, ce qui n'est bien évidemment pas un motif pour ne pas les prendre au sérieux. Par ailleurs, si l'activité de prêt-retour n'est pas toujours d'une grande richesse sur le plan du contact humain, elle peut engendrer pour le personnel des opportunités pour nouer des échanges et des contacts plus ou moins approfondis avec certains utilisateurs. On peut dès lors comprendre les regrets exprimés par le personnel à ce sujet. De plus, dans les établissements dans lesquels le passage par les automates est obligatoire, les seuls usagers qui se présentent au personnel sont ceux dont la transaction a été refusée par les automates. Or, comme nous l'expliquait Sarah Toulouse de la bibliothèque des Champs Libres, quand 95 % des transactions passent par les automates⁸¹, les 5 % qui restent constituent uniquement des problèmes, et le personnel se trouve ainsi quasi exclusivement dans des relations tendues voir conflictuelles avec le public. L'automatisation peut ainsi changer le rapport du personnel à l'utilisateur, dans la mesure où auparavant le personnel qui faisait du prêt-retour connaissait des situations qui se déroulaient bien pour une grande part, et des rapports à l'utilisateur problématiques dans une minorité de circonstances. Avec l'automatisation toutes les situations « normales » passent par les automates et ce ne sont plus que les usagers présentant des cas problématiques qui s'adressent au personnel.

⁷⁶Philippe Bernoux op.cit. Page 338.

⁷⁷Ibid Page 297.

⁷⁸Eric Pichard op.cit.

⁷⁹Alexandra. Dites bonjour à l'automate. In Buzz littéraire (blog), URL : <http://www.buzz-litteraire.com/post/2009/06/10/1402-l-informatisation-des-bibliotheques-a-paris-l-emploi-des-bibliothecaires-menace>

⁸⁰Automatiser ET humaniser. URL : <http://tacheau.wordpress.com/2009/09/25/automatiser-pour-mieux-accueillir/>

⁸¹Ces chiffres sont ceux de la bibliothèque des Champs Libres.

Une autre réaction à l'automatisation peut s'observer dans les établissements dans lesquels les activités de prêt-retour sont essentiellement, sinon exclusivement, du ressort des personnels de catégorie C (magasiniers pour la fonction publique d'État, agents du patrimoine pour la fonction publique territoriale). Certains établissements fonctionnent en effet sur un principe de stricte séparation des tâches en fonction des catégories dont relèvent chaque agent (A, B ou C). Dans ces bibliothèques les activités de prêt-retour reviennent exclusivement à la charge des personnels de catégories C, tandis que dans d'autres structures tous les personnels, y compris les cadres, participent au prêt-retour à divers degrés. Dans les établissements dans lesquels les personnels de catégorie C s'occupent seuls du prêt-retour, l'introduction des automates peut signifier pour ces agents le dessaisissement d'une partie de leur spécificité professionnelle. Certains personnels peuvent alors exprimer un sentiment de dépossession de leur outil de travail, comme ce fut le cas par exemple à la bibliothèque universitaire de Lyon 2 sur le site de Bron lors de l'introduction des automates. Une fois encore, il nous semble essentiel de comprendre ces réactions. Dans ce contexte, elles nous semblent s'expliquer avant tout par la rigidité de la répartition des tâches dans l'établissement. L'automatisation des prêts-retours suppose une polyvalence accrue de l'ensemble du personnel et l'éclatement des tâches catégorielles en matière de gestion des transactions (tout le personnel faisant du service public devant être capable d'expliquer le fonctionnement des automates à un usager, à l'occasion par exemple d'une inscription). Si l'automatisation vient remplacer un fonctionnement antérieur particulièrement rigide tel qu'il s'observe encore dans certains établissements, il apparaît plutôt sain que les personnels les plus affectés par ces changements, qui sont aussi traditionnellement ceux à qui l'on confie les travaux les moins qualifiés, expriment quelques inquiétudes.

Toutes ces inquiétudes peuvent toutefois être gérées par les responsables des établissements concernés, comme l'exemple des mesures mises en place au niveau du réseau des bibliothèques de quartier de Rennes nous le montre : « accompagnement et écoute des équipes, stages ou visites dans d'autres bibliothèques équipées, points réguliers en réunions plénières du personnel, articles et réflexions dans la lettre interne, ateliers organisés autour de retours d'expériences extérieures, formation aux postures d'accueil, ateliers et expérimentations autour de nouvelles formes de mises en valeur des collections »⁸².

La crainte de perdre son emploi à cause de l'introduction des automates dans la bibliothèque est parfois exprimée, elle relève majoritairement de personnels à qui l'on confie des tâches faiblement qualifiées. Une telle inquiétude intègre des éléments d'observations tirés de la réalité sociale et économique (licenciements, gains de productivité, mécanisation et automatisation du travail) mêlés à des craintes relevant plutôt de l'imaginaire (idée que les robots vont remplacer les hommes). Il semble toutefois qu'en bibliothèque l'automatisation n'ait pas pour but premier de supprimer des postes de travail, et ceci en France comme à l'étranger. Comme le signalait John Shipp : « Where self-service becomes predominant, there may be some loss of staff but it is more likely that staff will be used to provide other services which are less process oriented and which actually improve the quality or range of the library's services »⁸³.

D'une manière générale, l'introduction de l'automatisation dans une bibliothèque nous semble pouvoir permettre la valorisation de l'ensemble du personnel, et notamment des agents de catégorie C à qui sont fréquemment confiés les travaux les moins qualifiés en dépit de compétences et d'aptitudes souvent réelles.

⁸²Eric Pichard op.cit.

⁸³John Shipp op.cit. Page 65. Traduction : « Lorsque le libre-service prédomine, il peut y avoir perte de personnel mais il est plus probable que le personnel sera utilisé pour fournir d'autres services qui sont moins orientés sur les processus et qui améliorent vraiment la qualité ou la gamme des services de la bibliothèque »

Les réactions des personnels à l'automatisation doivent être pensées, gérées, écoutées avec le plus grand sérieux. Un projet d'automatisation qui se penserait sans intégrer ces aspects risquerait de courir si ce n'est à l'échec, du moins à de graves difficultés.

Enfin, nous pouvons mentionner au moins une conséquence de l'automatisation liée à la prévention des risques professionnels. Le travail des agents affectés au prêt-retour suppose un certain investissement physique, surtout dans les établissements qui connaissent des flux de transactions importants. La manipulation répétée de nombreux documents, dont certains peuvent être lourds (pensons aux livres d'art, aux encyclopédies, à certains manuels,...) peut entraîner à la longue de la fatigue, du stress, voire des pathologies plus importantes pour le personnel. L'introduction d'automates de prêt et de retour dispense le personnel d'effectuer des mouvements répétitifs et réguliers qui risquent à terme d'être préjudiciable pour sa santé physique. Certaines bibliothèques envisagent ces aspects dans leur projet d'automatisation. Ainsi, Eric Pichard signale, à propos de l'automatisation au sein du réseau des bibliothèques de quartier de Rennes, qu'« un autre aspect important était la réduction de la manutention / manipulation de documents afin de prévenir les risques de troubles musculo-squelettiques »⁸⁴. A la MAM de Strasbourg l'automatisation a également été envisagée comme une possibilité de soulager le personnel d'un travail physique intensif et potentiellement pathogène. Ces conséquences peuvent être importantes en terme de bien-être des agents, ainsi que de gestion du stress et des maladies professionnelles.

Si les points qui viennent d'être relevés ne peuvent prétendre être totalement exhaustifs, ils s'appuient néanmoins sur des données d'enquête que nous pensons représentatives de de la situation des bibliothèques publiques françaises, voire en partie au moins des bibliothèques publiques à l'étranger. Afin de conclure sur ces aspects organisationnels de l'automatisation des prêts-retours, nous pouvons aborder les questions relatives à l'évaluation, qui impliquent de mesurer la manière dont les objectifs initiaux ont été réalisés, puis de voir en quel sens ces impacts sur l'organisation du travail pourraient aboutir à des effets sur les services.

L'évaluation du travail automatisé: indicateurs et analyses

Comme nous l'avons démontré tout au long de cette partie, l'automatisation des prêts-retours entraîne des conséquences très diversifiées sur l'organisation du travail dans la bibliothèque. Ces conséquences peuvent désormais être confrontées aux objectifs initiaux du projet d'automatisation des prêts-retours. L'évaluation en bibliothèque doit se baser sur des indicateurs précis et mesurables, comme le montrent les différents écrits consacrés à ce sujet⁸⁵. « La méthode préconisée classiquement est de décomposer l'objectif jusqu'à atteindre un échelon mesurable »⁸⁶, écrit ainsi Annie Coisy. Un premier indicateur fondamental, que nous avons déjà abondamment cité, consiste dans le taux de transactions automatisées rapporté au total des transactions réalisées sur le site. Des taux faibles ou moyens (d'environ 50 % ou moins) impliquent que des personnels consacrent toujours une grande partie de leur temps de travail aux tâches de prêt-retour. L'automatisation n'a alors atteint ses objectifs que pour des projets visant essentiellement la gestion des flux de transactions. Pour des objectifs visant à développer ou améliorer des services, faciliter la circulation des usagers dans l'espace

⁸⁴Eric Pichard op.cit.

⁸⁵On consultera notamment le Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires de Thierry Giappiconi (Éditions du Cercle de la Librairie, 2001), ainsi que l'article d'Annie Coisy : Suivi de l'activité et évaluation des services. In Le métier de bibliothécaire, Éditions du cercle de la Librairie, 2010, douzième édition.

⁸⁶Annie Coisy op.cit. Page 411.

de la bibliothèque, participer à l'amélioration des conditions de travail des personnels, des taux plus élevés (par exemple de 80 % ou plus) de transactions automatisées semblent nécessaires, dans la mesure où ces projets impliquent de libérer au maximum le personnel des activités de prêt et de retour. Il est également fécond de mesurer la manière dont les utilisateurs perçoivent les automates, par le biais d'enquêtes de satisfactions (recommandées notamment par Thierry Giappiconi dans son ouvrage⁸⁷) auprès du public qui utilise les services de la bibliothèque. Certains établissements effectuent de telles enquêtes portant sur les transactions automatisées auprès de leur public. Ainsi, une enquête de ce type a eu lieu à la bibliothèque Lucien Rose de Rennes⁸⁸. Cette enquête montre, entre autre, que 96 % des usagers de cette bibliothèque sont satisfaits des transactions automatisées. Toutefois, comme nous l'avons déjà signalé à propos de cet établissement, la fréquentation des Champs Libres par de nombreux usagers du réseau des bibliothèques de Rennes a très probablement eu une influence très positive autant sur la connaissance et l'aptitude à l'usage de l'équipement que sur les représentations que le public s'en fait. Ceci ne nuance en rien les excellents résultats de l'automatisation à la bibliothèque Lucien Rose que cette enquête met en évidence, en revanche nous ne pouvons en aucun cas en déduire des enseignements de portée générale qui s'appliqueraient aux autres bibliothèques. L'évaluation de l'impact des automates sur l'organisation du travail et sur les services en bibliothèque peut ainsi conjuguer des indicateurs internes comme le taux de transactions automatisées et des indicateurs résultant d'enquêtes auprès du public, voire même auprès du personnel de l'établissement. En effet, si dans une démarche d'évaluation les indicateurs statistiques apparaissent essentiels, ils ne doivent cependant pas occulter les aspects plus qualitatifs comme l'analyse des représentations, des perceptions, du « ressenti » que publics et personnels sont susceptibles d'exprimer sur les automates.

L'évaluation du travail des automates peut aussi nous amener à analyser dans quelle mesure cet équipement permet d'améliorer l'offre de service d'une bibliothèque. En effet, dans une bibliothèque on distingue traditionnellement deux types d'activités que l'on nomme le front-office (service public, accueil, information, présence en salle, ...) et le back-office (équipement, catalogage, planning, gestion des fournitures,...). En France le personnel des bibliothèques est fréquemment amené à passer d'une activité de front-office à une activité de back-office. On verra ainsi un agent, au terme de sa permanence au bureau de prêt-retour, se rendre dans un bureau interne pour faire de l'équipement ou du catalogage, par exemple. Dans la mesure où les automates sont censés décharger le personnel au moins d'une partie de ce travail de prêt-retour, on peut se demander si ce processus profitera plutôt aux activités de front-office ou à celles du back-office. De fait, l'automatisation relève fréquemment de choix stratégiques qui prétendent développer certaines activités de front-office (renseignement, informations,...) grâce au gain de temps sur les tâches répétitives. Mais existe aussi des exemples dans lesquels ce sont les activités de back-office qui tirent le plus profit du travail automatisés. Ainsi, à la médiathèque de Point du Jour, les automates permettent de gagner environ un poste de travail, cependant « n'ayant pas (pour le moment) de poste d'information dans les deux salles de lecture (jeunesse et adulte), cela bénéficie davantage sur le travail interne que sur la médiation en salle »⁸⁹, explique Guillaume Morand, le responsable de cet établissement. Au-delà des problématiques d'organisation que nous avons précédemment développées, ce sont avant tout la volonté et les choix stratégiques mis en œuvre au niveau de la politique de l'établissement qui permettront ou non de tirer profit de l'automatisation pour développer des services. En soi, la simple mise en place d'automates dans un établissement ne permet que peu d'impact sur les services. En

⁸⁷Thierry Giappiconi op.cit.

⁸⁸Document de travail interne.

⁸⁹Guillaume Morand op.cit.

revanche si l'automatisation s'accompagne d'une réflexion et de prises de décision de l'équipe dirigeante de la bibliothèque dans le cadre d'un projet de service, si les choix organisationnels sont orientés par le projet de libérer au maximum les agents des activités de prêt-retour (suppression de la banque de prêt-retour, réservations en libre accès, équipement des documents multiples avec des leurres au-delà de trois éléments, acquisition d'un automate extérieur et d'un robot de tri), et si un travail est fait au niveau des usagers comme du personnel pour les informer et les accompagner dans leur apprentissage de l'usage des automates, alors il sera possible de s'attacher à orienter le gain de temps ainsi dégagé afin de mettre en place, de développer, d'étendre les services aux publics dans la bibliothèque.

Partie 2 : L'automatisation des prêts et des retours : une valeur ajoutée en terme de services aux publics

Sous certaines conditions et mue par une volonté politique de l'établissement, l'automatisation des prêts-retours peut contribuer à améliorer, développer, construire les services aux publics de la bibliothèque. Il importe toutefois de signaler que les automates de prêt et de retour constituent en eux-mêmes un service autonome. De surcroît, les automates de prêt-retour peuvent aussi devenir un des facteurs du renouvellement de l'offre de service d'une bibliothèque.

CHAPITRE 1 : LES AUTOMATES DE PRÊT-RETOUR, UN SERVICE AUTONOME DE LA BIBLIOTHÈQUE

La bibliothèque self-service

Si les automates peuvent être considérés comme un service à part entière, ils n'en constituent pas moins également la requalification d'un service existant antérieurement. En effet, le service proposant aux usagers d'emprunter à domicile des documents de la bibliothèque fait partie, depuis fort longtemps, des services traditionnellement offerts par les bibliothèques publiques. Avant l'introduction des automates, ce service était assuré par les agents de la bibliothèque, qui utilisaient pour ce faire soit des systèmes manuels à fiche, soit des systèmes informatiques. Un des changements majeurs introduits par les automates correspond précisément à ce que, alors qu'auparavant cette fonction était assurée par un personnel, avec l'automatisation le service est assuré par l'utilisateur lui-même, dans une logique de self-service. Nous avons vu précédemment combien cette logique est diffusée dans la société globale : commerces, services publics, banques, font appel à cette logique de self-service par le biais de la mise à disposition d'automates pour leur clientèle. Selon Andrew McDonald et Janet Stafford⁹⁰, le self-service correspond à la seule manière de répondre efficacement à la demande grandissante de bibliothèque à budget constant. Nous retrouvons bien ici les logiques qui ont prévalu dans des secteurs comme la banque, par exemple, comme cela a été montré plus haut. Le self-service en bibliothèque est défini de la sorte par Andrew McDonald : « Services that readers can now use for themselves using automated systems which previously required library staff intervention »⁹¹. Avec les automates c'est l'utilisateur et non plus le personnel qui est en charge de réaliser les transactions de prêt et de retour. Nous verrons à quel point ce changement implique de nombreuses conséquences.

Les automates de prêt-retour intégrés aux services de la bibliothèque

⁹⁰ Andrew McDonald et Janet Stafford op.cit.

⁹¹ Ibid page 45. Traduction : « Les services que les lecteurs peuvent désormais utiliser eux-mêmes en se servant des systèmes automatisés qui auparavant exigeaient l'intervention du personnel de la bibliothèque »

Toutefois, avant de pousser plus avant notre analyse des implications du self-service dans la bibliothèque, il importe de préciser quelques éléments de connaissance sur ce que sont les services, et tout spécialement les services automatisés. Les services sont immatériels, généralement consommés en même temps qu'ils sont produits, et ils peuvent nécessiter ou non un contact humain (caissier ou automate). Selon Laurent Hermel⁹², le service comporte quatre caractéristiques majeures : son intangibilité (il ne peut être vu, senti, écouté avant l'achat), son inséparabilité (il est indissociable de son prestataire), sa variabilité (sa qualité dépend du contexte de sa mise en œuvre), et sa périssabilité (le service est souvent consommé et réalisé en même temps). Il nous revient ici de mentionner à quelle catégorie de services les automates de prêt-retour sont le plus fréquemment rattachés dans la littérature professionnelle.

Les automates s'inscrivent au sein de l'ensemble métaphorique que l'on désigne par la « fleur de service ». L'expression « fleur de service »⁹³ regroupe deux éléments différents, le service de base, qui dans cette métaphore est le cœur de la fleur, et des services supplémentaires ou périphériques, qui sont représentés par les pétales de la fleur. Ces services supplémentaires sont eux mêmes de deux sortes. On peut ainsi distinguer les services supplémentaires de « soutien », liés à la réalisation du service de base, des services supplémentaires « facilitant », liés à la commercialisation du service de base. Parmi les services supplémentaires de « soutien », on citera l'accueil, la sécurité, le conseil, la prise en compte des cas particuliers. Les services supplémentaires « facilitant » comportent pour leur part l'information, la prise de commande, la facturation, et le paiement, y compris par le biais d'automates. Ces exemples sont issus du secteur commercial, ce qui s'explique par le domaine de compétence dans lequel s'est illustré Lovelock, le marketing des services. Mais ces notions sont parfaitement transposables dans le champ des bibliothèques publiques. Ainsi, le service de prêt et de retour des documents de la bibliothèque peut se décomposer en un cœur de la fleur qui reflète le droit pour un usager inscrit d'emprunter à domicile les documents de la bibliothèque, accompagné de services supplémentaires de « soutien » comme la faculté de voir le statut des documents (emprunté, en transit, disponible) dans le catalogue de l'établissement, la possibilité de consulter directement une grande partie des collections en libre accès, la mise à disposition par la bibliothèque sur son site internet de listes de nouveautés, de « coups de cœur », de notes critiques, les renseignements et conseils bibliographiques apportés par les personnels, et de services supplémentaires « facilitant » comprenant l'aide à la recherche du document physique (par le biais de la signalétique, de la mention de la cote du document dans les catalogues, de la possibilité de se faire assister par un personnel pour localiser le document), l'information quant aux conditions de l'emprunt (par le biais du règlement de la bibliothèque définissant la durée du prêt, de la date de retour mentionnée sur le ticket délivré par l'automate ou la fiche remise par les agents du bureau de prêt), la possibilité pour l'usager de réaliser lui même ses transactions à l'aide des automates, et la capacité à gérer soi-même ses emprunts grâce à son compte lecteur en ligne permettant le renouvellement et les réservations. Les automates se placent ici au niveau des pétales de la fleur, dans le cadre des services « facilitant ». Si, comme nous l'avons déjà mentionné, ils ne constituent pas le cœur du service, ils intègrent des dispositions permettant de faciliter sa mise en œuvre.

Un autre classement possible des différentes catégories de services s'intéresse à les ordonner selon leur mode de servuction. Il est certainement utile de rappeler la définition de la servuction, selon Laurent Hermel il s'agit d'un « néologisme créé par deux enseignants, Pierre Eiglier et Daniel Langeard, pour trouver un nom correspondant au terme de production pour les services. Ainsi, on dispose du mot « production » pour

⁹²Laurent Hermel et Gérard Louyat op.cit.

⁹³Cette expression a été créée par Christopher Lovelock, cité par Laurent Hermel et Gérard Louyat, op.cit.

le produit et, par analogie, du mot « servuction » pour le service »⁹⁴. Le service constitue donc le résultat de la servuction. Un classement des services selon leur mode de servuction aboutit ainsi à distinguer quatre types de services⁹⁵ :

- Le service de type « usine », très industrialisé.
- Le service de type « atelier », comme la réparation.
- Le service de type « ingénierie » comme l'expertise.
- Le service de type « self-service » comme les automates.

Une autre approche possible revient à différencier les services fonctionnels des services structurels⁹⁶. Alors que le service structurel reste d'essence institutionnelle, le service fonctionnel prétend répondre aux besoins d'un individu ou d'un groupe. Il s'organise ainsi autour de l'offre documentaire (par exemple le fonds ancien), des publics (par exemple l'animation et l'accueil), ou de la notion de transaction (par exemple le service de prêt, dont les prêts automatisés).

Ces différentes approches nous intéressent dans la mesure où elles inscrivent les automates de prêt et de retour au sein de l'ensemble cohérent et structuré des services de la bibliothèque, lesquels services sont interdépendant et reliés entre eux. Les services fonctionnels et les services structurels ne pourraient exister indépendamment les uns des autres, le cœur de la fleur de service a besoin de ses pétales (services de « soutien » et services « facilitant ») pour se développer et atteindre ses publics, les services de type « self-service » interviennent en complément des services issus d'autres modes de servuction. Si, comme nous le montrent ces approches, les automates peuvent constituer à la fois un service lié aux autres services de l'établissement, et une partie d'un service plus vaste (le service de prêt et de retour), il faut signaler que leur impact, qu'il soit direct ou indirect, reste difficilement mesurable en soi. Les automates de prêt-retour peuvent avoir, par exemple, un effet apparent sur le développement d'un service particulier de la bibliothèque, mais il sera toujours très difficile de déterminer si d'autres variables ont pu aussi avoir un rôle dans ce processus, comme par exemple la qualité de l'information délivrée à l'utilisateur, l'organisation et le signalement des collections, les différentes démarches d'automatisation « autres » entreprises par l'établissement (automatisation du catalogage, de l'inscription sur les postes publics, du renouvellement et des réservations d'ouvrages par le biais du site web de l'établissement). Attribuer les causes d'un changement dans les services ou les pratiques d'un établissement à l'unique influence de l'automatisation des prêts et des retours paraît ainsi très incertain, en revanche démontrer que les automates de prêt-retour ont constitué un facteur déterminant, parmi d'autres, dans une mutation de service ou de pratiques s'insère dans le champ des possibles.

Par ailleurs la relation de cause à effet entre automatisation et services n'est en aucun cas unilatérale. Est-ce l'automatisation des prêts-retours qui va entraîner des conséquences sur l'amélioration ou le développement de services, ou n'est-ce pas plutôt le besoin de constituer, d'élaborer, d'étendre les services qui cause la nécessité de s'équiper en automates de prêt-retour ?

Ces précautions méthodologiques étant posées, nous pouvons en revenir à notre propos. Sans exclure d'autres sources d'influences, voyons dans quelle mesure ce service de type self-service que sont les automates de prêt-retour reste en mesure d'apporter une valeur ajoutée au service traditionnel de prêt-retour effectué par des agents de la bibliothèque.

L'automatisation des prêts-retours est susceptible de générer des services supplémentaires

⁹⁴Ibid page 25.

⁹⁵Nous empruntons cette classification à l'ouvrage de Laurent Hermel et Gérard Louyat.

⁹⁶Voir à ce sujet le livre de Bertrand Calenge : Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans la bibliothèque. Éditions du Cercle de la Librairie, 1999. Chapitre sur les outils généraux de repérage au cœur des services.

On peut ainsi penser que l'utilisateur qui effectue lui-même ses transactions gagne en autonomie par rapport à une situation antérieure où il devait obligatoirement passer par un personnel. Pourtant, ce gain d'autonomie au bénéfice de l'utilisateur est contesté par le responsable de la bibliothèque Robert de Sorbon Jean-Christophe Brochard. Selon Monsieur Brochard, « Le fait de dépendre d'une machine au lieu d'un humain plus une machine ne me paraît pas favoriser une quelconque autonomie. Les conseils et informations fournis par les collègues à la banque de prêt peuvent faciliter la connaissance et l'utilisation des ressources et services offerts par la bibliothèque »⁹⁷. Dans un établissement au sein duquel l'automatisation reste peu développée et n'intervient qu'en renfort d'une banque de prêt-retour avec du personnel, une telle approche est fondée. Cette prise de position, qui évoque la situation spécifique de la bibliothèque Robert de Sorbon de l'URCA, ne nous paraît toutefois pas généralisable. Dans de nombreux établissements, certaines informations peuvent effectivement être données à leur demande aux usagers qui transitent par le bureau de prêt, cependant cela ne concerne que quelques uns d'entre eux, la plupart des emprunteurs se contentant de faire enregistrer leurs transactions par un personnel. La banque de prêt ne constitue d'ailleurs pas l'unique foyer de délivrance d'informations sur les services et les ressources de la bibliothèque, ni même le principal. Les bureaux de renseignement des bibliothèques peuvent également remplir ce rôle de conseil et d'assistance à la connaissance des ressources de l'établissement. En outre, dans une configuration⁹⁸ qui n'est pas celle de la bibliothèque Robert de Sorbon, l'introduction des automates de prêt-retour dans une bibliothèque favorise fréquemment le développement de postes d'accueil, d'informations, d'assistance aux usagers.

Les autres responsables de bibliothèque que nous avons interrogé convergent tous à estimer que les automates favorisent fortement l'autonomie des usagers.

Cette large adhésion à l'idée d'autonomie de l'utilisateur, de la part des professionnels que nous avons interrogés, ne va pas sans poser problème. Anne-Marie Bertrand constate très justement que l'autonomie du lecteur constitue la norme implicite de la profession, à la fois la norme d'usage et la norme d'imposition⁹⁹. Bertrand Calenge remarque que cette notion d'autonomie rentre en contradiction avec la dimension prescriptive de la bibliothèque (les acquisitions sont une sélection, les classements supposent une organisation du savoir, les conseils favorisent certains types de documents,...), et ainsi « orienter l'utilisateur vers plus d'autonomie, c'est encore être prescripteur »¹⁰⁰. Toutefois les automates de prêt-retour ne répondent-ils pas précisément à certaines de ces ambiguïtés de la notion d'autonomie de l'utilisateur en bibliothèque ? Il était jadis possible à l'utilisateur de se construire par lui-même son propre parcours dans la bibliothèque sans avoir à solliciter le personnel en quelque manière que ce soit, sauf au moment de l'emprunt et de la restitution. A l'instant où le document passe des mains de l'utilisateur à celles du personnel, les choix d'un lecteur sont susceptibles de passer de la sphère privée à la visibilité publique (les banques de prêt, souvent très longues, permettent facilement aux usagers qui font la queue de voir ce que la personne les précédant emprunte). Il existe aussi le risque de voir le personnel s'autoriser à commenter les emprunts de l'utilisateur : une telle attitude est loin d'avoir totalement disparue. Avec les automates, les emprunts peuvent être maintenus dans la sphère privée de l'utilisateur, lequel peut désormais construire son parcours personnel en bibliothèque sans aucune interaction avec le personnel, et loin du regard d'autrui. Dans quelle mesure cette possibilité de

⁹⁷Jean-Christophe Brochard op.cit.

⁹⁸D'une manière générale, plutôt dans une configuration dans laquelle l'automatisation est très développée et dans certains cas représente un passage obligé pour l'utilisateur.

⁹⁹In Bertrand Anne-Marie : *Bibliothécaires face au public*. BPI, 1985

¹⁰⁰Bertrand Calenge op.cit. Page 134.

conserver ses emprunts dans sa propre sphère d'usage privée permet-elle au lecteur de changer son rapport à l'autonomie dans la bibliothèque ?

Les automates permettent ainsi aux usagers de ne pas avoir à présenter leurs documents au personnel de la bibliothèque. Selon les données de notre enquête, il semble que cet état de fait entraîne d'importantes conséquences. Plusieurs professionnels nous ont en effet expliqué que l'introduction des automates dans la bibliothèque entraînait des modifications jusque dans les pratiques d'emprunt des usagers. Ces changements consistent précisément dans une plus grande propension de la part des usagers à emprunter des documents sur des sujets sensibles par rapport à leur propre positionnement social, familial, communautaire ou professionnel. Parmi ces sujets, Thierry Antoine de la MAM de Béziers cite notamment les livres d'éducation sexuelle pour certains publics, Marc Meschberger de la MAM de Strasbourg évoque de même les documents d'éducation sexuelle pour des publics jeunes, ou des lectures considérées comme « faciles » voire « dévalorisantes » (romans sentimentaux, bandes dessinées) pour des publics de statut social élevé. Ainsi dans un des établissements du réseau Pass'relle, la médiathèque Sud à Illkirch-Graffenstaden, les bibliothécaires ont pu établir qu'un document audiovisuel comme l'empire des sens a connu de forts taux de prêt suite à l'automatisation, jusqu'à devenir un des DVD les plus empruntés¹⁰¹. De même, Michèle Aubas de la MEZ de Montpellier confirme avoir constaté une augmentation des emprunts de certains documents depuis l'automatisation de la bibliothèque, surtout dans les domaines de la littérature érotique¹⁰², des livres sur la sexualité et des documents pour enfants (empruntés par des adultes). Dans l'enquête de satisfaction sur l'automatisation à la bibliothèque Lucien Rose de Rennes, l'anonymat est cité comme motif de satisfaction par 3 % des usagers interrogés, toutefois 7 % d'entre eux disent apprécier l'autonomie. Or, ces termes peuvent se recouper, l'anonymat des transactions étant une des conséquences de l'autonomie conférée à l'utilisateur par les automates.

Nous pouvons interpréter ces données suivant plusieurs grilles de lecture possible. Une première hypothèse renverrait aux représentations du bibliothécaire par le public : représentant de la culture légitime, prescripteur de « bonnes » lectures voire censeur. A l'aide de quelques données d'ordre historique, tentons de cerner cette figure du bibliothécaire telle qu'elle a pu se construire dans les perceptions et les représentations des publics. Marie Kuhlmann nous rappelle ainsi que les livres érotiques, ou traitant du désir et de la sexualité, sont particulièrement soumis à la censure dans les bibliothèques jusqu'aux années 1960. Les mauvais genres se sont également attiré les foudres des bibliothécaires, par exemple ce n'est qu'à partir des années 1970 que les bibliothécaires cesseront progressivement de dénigrer la bande dessinée. Si nous remontons un peu plus loin dans le temps, on verra que l'ensemble du genre romanesque suscitait une franche hostilité de la part de la profession. Marie Kuhlmann explique ainsi qu'« il était courant que les bibliothécaires exigent des lecteurs qu'ils empruntent un ou deux ouvrages documentaires pour obtenir en échange le droit de satisfaire leur désir de lecture romanesque »¹⁰³. Cette pratique n'a véritablement disparue que vers la fin des années 1950. Dans ce contexte, la littérature « licencieuse » se voyait impitoyablement reléguée aux enfers par les bibliothécaires. « Les livres qui dépassaient les bornes du tolérable ainsi que les éditions rares d'ouvrages érotiques étaient mis « en enfer » ; ils pouvaient être communiqués en lecture sur place aux adultes qui justifiaient de motifs de recherche scientifique »¹⁰⁴. Selon Marie Kuhlmann, il n'existait pas de législation obligeant les bibliothécaires à constituer des enfers, il s'agissait donc véritablement d'un exemple de

¹⁰¹L'empire des sens (1976) est un film érotique du cinéaste japonais Nagisa Oshima.

¹⁰²Le succès de ces documents, consécutif à l'automatisation des prêts-retours, a été l'occasion de développer le fonds de littérature érotique et de livres sur la sexualité dans cette bibliothèque.

¹⁰³Marie Kuhlmann, Nelly Kuntzmann, et Hélène Bellour: Censure et bibliothèques au XXe siècle. Éditions du Cercle de la Librairie 1989. Page 31.

¹⁰⁴Ibid page 32.

censure imposée par la profession aux publics. Ces exemples appartiennent certes au passé, et les bibliothécaires contemporains ne constituent plus d'enfers et tolèrent parfaitement la lecture de romans¹⁰⁵. Nous envisageons ce bref détour par l'histoire dans la mesure où il nous permet d'objectiver la construction de la figure du bibliothécaire censeur et prescripteur, surveillant les lectures des publics, les jugeant et parfois les réprouvant. Les professionnels ne cautionnent plus de nos jours de semblables pratiques, toutefois force est de constater que certains bibliothécaires continuent d'exercer, parfois à l'encontre des désirs des publics, ce rôle de censeur et de prescripteur : commentaires sur les documents empruntés par un usager et conseils de lecture sont parfois encore proférés aux bureaux de prêt alors même que l'usager ne les sollicite pas. Il est donc possible de penser que cette figure du bibliothécaire censeur et prescripteur de « bonnes » lectures subsiste chez certains publics, voire même parmi quelques professionnels. Dans ce cadre, l'automatisation permettrait d'éloigner du regard du bibliothécaire l'emprunt des documents non conformes à une culture légitime dont le bibliothécaire constituerait un des représentants avec l'enseignant et le personnel des musées.

Une seconde hypothèse envisageable, nullement en contradiction avec la première, consisterait à prendre en compte la manière dont les individus, insérés dans une société donnée avec ses règles, ses croyances et ses prescriptions, pensent et donnent à voir leurs pratiques culturelles. Ainsi Bernard Lahire, dans son livre *La culture des individus*¹⁰⁶ démontre que l'opposition entre culture légitime et illégitime traverse les groupes sociaux et constitue un clivage interne à chaque personne. Lahire utilise les notions de consonances et de dissonances culturelles pour désigner l'harmonie ou la distorsion entre les pratiques culturelles d'un individu et les pratiques culturelles qu'il suppose attendues d'une personne de son groupe social d'appartenance. Lahire écrit ainsi : « Ce qui conduit à maintenir analytiquement la séparation des registres et à parler de « dissonances culturelles » lorsque ceux-ci se côtoient dans le profit culturel d'un même individu, c'est la prise en compte de la subjectivité des acteurs qui, à un degré ou à un autre, distinguent bien ces différents registres, les hiérarchisent, s'excusent ou ressentent le besoin de se justifier de « s'abaisser » à des registres illégitimes et sont fiers de montrer leur « élévation » à des registres plus légitimes »¹⁰⁷. Ainsi, on peut penser que certains publics préfèrent éviter de montrer à un bibliothécaire des pratiques culturelles qu'ils considéreraient eux-mêmes comme relevant de l'abaissement, de la régression, par rapport à des pratiques culturelles plus légitimes et valorisantes. L'automatisation des prêts-retours « libère » les publics du regard du bibliothécaire, et les autorise aussi par voie de conséquence à donner libre cours à leurs goûts, même les moins « légitimes », en toute liberté. L'usager qui souhaite un contact avec le personnel, une discussion ou un avis sur les documents qu'il projette d'emprunter, aura toujours la possibilité de s'adresser à un personnel, tandis que celui qui recherche l'anonymat et la discrétion pourra choisir ses documents en toute quiétude. En ce sens la confidentialité des transactions apportée par les automates de prêt et de retour relève bien d'un service élargi pour les usagers, qui abolit le caractère inquisiteur de l'obligation de présenter ses choix personnels et privés à un bibliothécaire pour procéder à l'enregistrement de leur emprunt ou de leur restitution. Cet anonymat relève ainsi d'une « mise à distance » du caractère prescripteur de la bibliothèque que Bertrand Calenge mettait fort justement en exergue face à l'autonomie de l'usager. L'usager se trouve désormais libre de refuser ou d'accepter au moins une partie de la prescription, en réalisant ses transactions lui-même sur un automate ou en entrant en contact avec un personnel. Ajoutons toutefois que le

¹⁰⁵Signalons toutefois que les mauvais genres continuent de susciter certains débats au sein de la profession.

¹⁰⁶Bernard Lahire. *La culture des individus. Dissonances culturelles et distinction de soi*. La découverte / Poche, 2008.

¹⁰⁷Ibid page 673.

caractère prescripteur de la bibliothèque ne disparaît évidemment pas avec l'automatisation des prêts-retours, simplement il tend à s'atténuer.

En plus de l'anonymat des transactions, l'utilisateur dispose de la possibilité de gérer comme bon lui semble son passage aux automates. Certaines bibliothèques comme les Champs Libres constatent des stratégies de lecteurs qui attendent que l'automate soit libre pour effectuer une partie de leurs emprunts, et qui seront susceptibles de retourner vers une borne automatique s'ils trouvent par la suite d'autres documents qui les intéressent. Dans une logique de banque de prêt-retour centralisée, les usagers font enregistrer majoritairement leurs transactions au moment de quitter la bibliothèque. Les automates offrent la possibilité à l'utilisateur d'un fonctionnement plus souple, moins formaliste, qui laisse à chacun de conséquentes marges de manœuvre. L'amélioration du service rendu lorsqu'on utilise les automates de prêt-retour tient également à la réduction des files d'attente, comme toutes les personnes que nous avons interrogés nous l'ont signalé. Dans le réseau des bibliothèques de quartier de Rennes, Éric Pichard constate ainsi que « Globalement, le temps passé par une personne à effectuer ses prêts est plus rapide sur les automates qu'en banque de prêt. Le service a fait gagner du temps aux usagers »¹⁰⁸. De même à la MAM de Strasbourg, les files d'attente continuent de se former mais, de l'avis même des personnels que nous avons interrogés, elles seraient très certainement bien plus importantes en l'absence des automates. Selon Michèle Aubas de la MEZ de Montpellier, les automates contribuent à « fluidifier les transactions »¹⁰⁹. Ce service supplémentaire apporté par les automates va en fait bien au-delà du seul gain de temps. En effet, dans une configuration de file d'attente à une banque de prêt-retour, il arrive que les usagers s'impatientent. Rarement, quelques usagers s'énervent et protestent auprès du personnel. Ce phénomène semble constitutif de la relation de guichet. Comme l'écrit Jean-Marc Weller : « les sources de tension de la relation administrative sont dans la relation elle-même et constituent une part intrinsèque à l'activité des protagonistes »¹¹⁰. Or, le fait d'enregistrer soi-même ses transactions à l'aide d'un automate permet d'apaiser cette tension. Les responsables de la bibliothèque Doc'Insa ont ainsi pu établir un intéressant constat. Tandis qu'avant l'automatisation des transactions les étudiants se plaignaient souvent des files d'attente, qu'ils attribuaient à la responsabilité des personnels en charge des prêts-retours, avec les automates ces plaintes ont disparues dans la mesure où ce sont désormais les usagers qui enregistrent leurs propres emprunts et restitutions. L'attente aux bornes ne peut désormais plus être imputée au personnel de l'établissement. Aussi, non seulement les automates de prêt-retour participent à la réduction des files d'attente mais ils contribuent aussi à apaiser les relations avec les usagers. Selon Évelyne Didier et Thierry Antoine de la MAM de Béziers, l'automatisation « réduit les problèmes » avec les usagers. Pour Éric Pichard du réseau des bibliothèques de quartier de Rennes : « l'automatisation favorise un sentiment de responsabilité : nous constatons moins de litiges liés à des erreurs de manipulation lors des transactions (documents mal enregistrés en retour notamment). Globalement, l'automatisation dédramatise le rapport au bibliothécaire. Les relations avec les usagers ont gagné en sérénité »¹¹¹.

Par ailleurs, le gain de temps que l'automatisation rend possible de dégager au bénéfice du personnel permettra à ce dernier de remettre plus rapidement à leur place dans les rayonnages les documents restitués. Au lieu de s'entasser sur des chariots à l'arrière d'une banque de prêt, les documents circulent plus rapidement avec l'automatisation, au bénéfice des usagers de la bibliothèque.

¹⁰⁸Éric Pichard op.cit.

¹⁰⁹Michèle Aubas op.cit.

¹¹⁰Jean-Marc Weller op.cit. Page 57.

¹¹¹Éric Pichard op.cit.

La manipulation des automates possède une indéniable dimension ludique auprès des jeunes enfants. Aussi il est fréquent, et nous avons pu l'observer par nous même à maintes reprises, que les parents laissent à leurs enfants le soin d'emprunter ou de restituer leurs documents. A la MAM de Strasbourg, de petits escaliers mobiles sont ainsi placés près de chaque automate de retour, ils permettent aux usagers en herbe d'accéder à la hauteur des automates et de pouvoir restituer eux-mêmes les documents. D'une certaine manière, cette dimension ludique constitue une forme de service supplémentaire apporté par les automates. L'emprunt et la restitution des documents deviennent un jeu, une façon pour les parents d'occuper et de distraire leur progéniture. Cependant ces activités ludiques avec les automates comportent un inconvénient. Les transactions prennent plus de temps lorsqu'elles sont réalisées par les jeunes enfants et en conséquence l'attente aux automates peut en être accrue¹¹². Ce service supplémentaire apporté par les automates peut donc poser problème à la bibliothèque. Le problème ne se pose cependant qu'en période de forte affluence des publics, et dans les situations que nous avons pu observer il n'y avait aucune gêne pour quiconque.

Enfin, les automates peuvent permettre des services supplémentaires, en plus du prêt et du retour automatisés. Le service le plus fréquemment mis en œuvre revient à proposer à l'utilisateur de se déconnecter de sa session en imprimant un ticket qui listera les documents enregistrés sur son compte. Dans de nombreux cas l'utilisateur peut aussi choisir de se déconnecter sans ticket s'il n'en souhaite pas. Dans certaines configurations, l'utilisateur peut choisir également de se déconnecter sans ticket mais avec l'envoi d'un courriel de confirmation. Le ticket comporte la liste des documents empruntés lors de la session qui vient de s'achever, mais il peut aussi parfois dresser la liste de l'ensemble des documents empruntés par l'utilisateur. Les différentes dates de retour auxquels les documents doivent être restitués sont précisés sur le ticket. Enfin, le ticket mentionne fréquemment l'adresse et le numéro de téléphone de l'établissement, parfois aussi son adresse mél, la date de la transaction et le nom de l'utilisateur. Ces tickets peuvent servir d'aide-mémoire, ainsi que de marque page aux usagers. Ils servent également de reçus au cas où, pour diverses raisons, le portique antivol se déclencherait au passage de l'utilisateur. Certaines bibliothèques ont supprimé cette possibilité d'imprimer un ticket à la fin de la session, soit à cause des coûts, soit à la demande des usagers. A la MAM de Béziers, l'impression des tickets a été supprimée et des signets sont mis à la disposition des emprunteurs. Des solutions alternatives à l'impression de tickets existent donc et sont parfois mises en place. Toujours est-il que par rapport aux fiches retour insérés dans les documents qu'un agent devait tamponner, ces tickets représentent manifestement une plus-value en terme de service. Ils s'impriment rapidement et ne génèrent que très peu de temps d'attente supplémentaire. Ils prennent en compte l'état réel des emprunts de l'utilisateur : les documents renouvelés et les documents empruntés antérieurement y figurent. Ils servent de reçu et d'aide-mémoire, et peuvent faire office de signets. Leur inconvénient réside dans le fait qu'ils peuvent se perdre facilement ou se déchirer, et qu'ils représentent un coût pour l'établissement. Si les impressions de tickets pour les emprunts restent répandues dans les bibliothèques automatisées, pour les retours cette pratique semble moins fréquente. Certains établissements y sont même opposés. Ainsi Michèle Aubas de la MEZ de Montpellier fait remarquer que les tickets de retour sont inutiles car les usagers restituent des documents mélangés qui relèvent de différents comptes lecteur. Les tickets pour les retours pourraient permettre à l'utilisateur de vérifier que les opérations d'enregistrement se sont bien déroulées et que tous les documents ont bien été restitués.

¹¹²Cet inconvénient nous a notamment été signalé par le personnel de la MAM de Strasbourg, dans laquelle d'importants flux de transactions génèrent des files d'attente.

Cependant il n'est pas certain que les usagers effectueraient tous avec minutie ce travail de vérification. Dans les bibliothèques qui délivrent des tickets pour les retours, il semble judicieux de laisser le choix à l'utilisateur d'une déconnexion de sa session avec ou sans ticket.

Outre l'impression de tickets, d'autres services peuvent être disponibles directement depuis les automates. Certains systèmes automatisés permettent la consultation de l'état des emprunts depuis les automates, comme à la bibliothèque publique de Southampton. Ce service est également mis en place dans les médiathèques de Béziers, de Strasbourg, de Montpellier, et à Doc'Insa. Il s'agit d'un réel service, dans la mesure où tous les usagers n'ont pas accès à internet depuis leur domicile, et par ailleurs tous n'en maîtrisent pas parfaitement l'usage. Il importe donc de permettre la consultation de l'état du compte lecteur directement depuis les automates.

La possibilité de renouveler ses emprunts depuis les automates fait également partie de la palette de services qu'il est possible de proposer. Parmi les établissements auprès desquels nous avons enquêté, les bibliothèques publiques de Béziers, de Montpellier, de Southampton, de Strasbourg, de Doc'Insa, permettent le renouvellement des emprunts depuis les automates. Une fois encore, dans la mesure où il permet de faciliter la gestion de sa situation vis à vis de la bibliothèque, nous pouvons considérer que ce service apporte une plus-value à l'utilisateur. Ce service sera d'autant plus intéressant que les besoins et les droits de l'utilisateur seront pris en compte par la bibliothèque et, autant qu'il est possible de le faire, élargis au maximum. Des possibilités de renouvellement étendues, qui vont au-delà d'un seul renouvellement autorisé (limite qui, assez curieusement, semble satisfaire de nombreuses bibliothèques françaises, peu motivées apparemment à accorder à leurs usagers la possibilité de renouveler leurs emprunts plus d'une seule fois), ainsi qu'un nombre maximum d'emprunt conséquent¹¹³, peuvent donner plus d'intérêt à ce service. L'opportunité d'augmenter les droits des usagers en matière de durée d'emprunt, de nombre maximum de documents pouvant être empruntés et de possibilités de réservation et de renouvellement lorsqu'on procède à l'automatisation des prêts-retours se justifie également par le fait que dans une configuration de banque de prêt avec du personnel, l'emprunteur exprime parfois son insatisfaction concernant ses droits aux agents lors de la transaction¹¹⁴. Or, l'automatisation pourrait faire perdre en grande partie ces réactions qui sont des plus précieuses pour un établissement. Comme l'écrit Laurent Hermel : « il faut préciser qu'en moyenne 95 % des clients insatisfaits ne portent jamais de réclamation auprès de leur prestataire. Les seuls 5 % qui réclament représentent une vraie mine d'or pour l'entreprise »¹¹⁵. Dans cette perspective, les automates doivent s'accompagner d'une écoute accrue, et même d'une démarche d'anticipation visant à maximiser les droits de l'utilisateur.

Le paiement des amendes depuis l'automate constitue un service qui se rencontre plus rarement. Dans notre échantillon d'établissements, seule la bibliothèque publique de Southampton au Royaume-Uni le propose. En cas de retard dans la restitution des documents les usagers sont soumis à des pénalités financières. Ces amendes se paient directement à l'automate, mais uniquement avec du cash, les automates ne pouvant lire les cartes de crédit. Même s'il s'agit d'une facilité que la bibliothèque met en place, on peut considérer ce paiement automatisé comme un authentique service. Il évite

¹¹³Rappelons que certaines bibliothèques ont mis en place le prêt illimité en nombre de documents. On consultera à ce sujet l'article de Matthieu Desachy : Lisez sans entraves : le prêt illimité à la bibliothèque municipale d'Albi, in BBF 2009, tome 54, n°3. [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0053-002>, ainsi que le blog de Silvère Mercier Bibliobsession à l'article : Combien de bibliothèques proposent le prêt illimité en nombre de documents ? [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL : <http://www.bibliobsession.net/2008/09/12/combien-de-bibliotheques-proposent-le-pret-illimite-en-nombre-de-documents/> et surtout le mémoire de DCB d'Alice Billard : Le prêt illimité en bibliothèque municipale, janvier 2011, [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49483>

¹¹⁴Il n'est pas certain que ces insatisfactions soient systématiquement relayées par le personnel auprès de sa tutelle, ni même que ladite tutelle les prennent toujours en compte.

¹¹⁵Laurent Hermel et Gérard Louyat : Qualité de service. op.cit. Page 79.

l'humiliation de l'utilisateur qui pourrait être ressentie si un personnel lui demandait publiquement de payer l'amende, et dans le même sens, il permet de régler sa situation en toute discrétion, à l'abri du regard des autres usagers. Par ailleurs ce paiement automatisé constitue un gain de temps pour l'utilisateur, qui n'a pas besoin de se rendre à un bureau pour payer son amende auprès d'un personnel de l'établissement.

Les fonctionnalités permises par les automates que nous venons de mentionner sont intéressantes mais susceptibles de poser problème. Consulter son compte usager, renouveler ses emprunts et payer ses amendes depuis les automates peut aussi conduire à utiliser ces machines un certain temps, ce qui risque d'engendrer des files d'attente. Nous percevons ici un des effets pervers des services supplémentaires à l'activité de prêt-retour disponibles directement sur les automates : plus on les multiplie, plus on court le risque que les usagers restent longtemps sur les automates et plus les possibilités de voir se constituer des files d'attente aux automates s'accroissent. Or, nous l'avons vu précédemment, un des intérêts de l'automatisation revient justement à permettre la fluidification de la circulation dans la bibliothèque et un gain de temps pour l'utilisateur. Il appartient à chaque bibliothèque de réfléchir à l'équilibre entre la mise à disposition de services automatisés étendus et le risque de voir ces mêmes services engendrer une attente aux automates.

Nous allons désormais évoquer des services peu utilisés à notre connaissance dans les bibliothèques publiques françaises. Aucun des établissements que nous avons étudié ne propose ces services. Toutefois, certaines des personnes que nous avons interrogés nous ont confié leur intérêt pour ces innovations.

Les chariots intelligents¹¹⁶ permettent le retour des documents. Ces chariots RFID sont accompagnés d'une station d'accueil. L'utilisateur pose le document sur le chariot intelligent, ce qui a pour effet de l'enlever automatiquement de son compte usager et de réactiver l'antivol. Selon Nedap ces chariots présentent de plus l'intérêt de permettre à d'autres usagers d'emprunter les documents qui y sont déposés. Nedap avance le chiffre de 30 % des documents posés sur le chariot réempruntés dans la journée, ce qui ne peut probablement pas être généralisable à tout établissement.

L'étagère intelligente¹¹⁷ fonctionne sur le même principe. Les documents posés en retour sur l'étagère sont automatiquement enregistrés. Il est également possible de localiser l'emplacement sur l'étagère d'un document précis équipé d'une puce RFID.

La bibliothèque mobile¹¹⁸ s'ouvre sur présentation de la carte de l'utilisateur et autorise l'emprunt et le retour des documents ainsi que l'activation ou la désactivation de l'antivol. Cette bibliothèque peut ainsi être placée dans des lieux peu surveillés de l'établissement, voire à l'extérieur de celui-ci.

Ces innovations sont en mesure d'améliorer le service offert à l'utilisateur par une simplification des procédures, une amélioration de la rapidité des transactions automatisés, voire dans le cas de la bibliothèque mobile par la possibilité d'emprunter et

¹¹⁶Ces produits, proposés notamment par Nedap, sont décrits dans les pages suivantes : Nedap librix : chariots intelligents [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL : http://www.nedaplibrix.net/products/chariot-intelligent/product_pages/caract%C3%A9ristiques--8 , ainsi que Nedap France : Un chariot de retour intelligent [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL : <http://nedap.fr/actualite.php?id=39> et Nedap France : Le chariot de retour RFID [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL : http://www.nedap.fr/files/bibliotheque/Fiches_Produits/chariot_retour_rfid.pdf

¹¹⁷ On consultera à ce sujet les pages suivantes: NEDAP : composants étagère intelligente [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL : http://www.nedaplibrix.net/products/composants-%C3%A9tag%C3%A8re-intelligente/product_pages/vue-densemble--8 ainsi que NEDAP: L'étagère intelligente. [En ligne] [consulté le 05/05/2012]: <http://nedap.fr/contenu/bibliotheques-rfid/comment-faire-son-inventaire-----/40/413/> de même que : MERCIER, Silvère (blog bibliobsession): Mais quel est l'abruti qui a dit qu'une étagère, c'est débile ? [En ligne] [consulté le 09/06/2012]: <http://www.bibliobsession.net/2006/03/30/des-etageres-intelligentes-en-bibliotheques/>

¹¹⁸Sur ce sujet, voir : NEDAP : La bibliothèque mobile [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL : <http://www.nedap.fr/contenu/bibliotheques-rfid/la-bibliotheque-mobile/40/1078/>

de restituer ses documents à l'extérieur de l'établissement. Il reste à espérer que les bibliothèques françaises seront plus nombreuses dans l'avenir à s'équiper de ces procédés innovants.

Nous venons de voir, dans le présent chapitre, dans quelle mesure l'automatisation est en mesure d'améliorer le service de prêt et de retour des documents de la bibliothèque. Elle favorise l'autonomie de l'utilisateur et permet l'anonymat des transactions. Elle participe à la réduction des files d'attente et à l'apaisement des tensions avec le personnel. Elle rend possible une circulation des documents plus rapide et une mise à la disposition des retours accélérée. Pour les jeunes enfants, elle représente une source de curiosité et d'amusement. La palette de services supplémentaire qu'elle propose intègre l'impression de tickets, le renouvellement des emprunts, la consultation du compte usager et le paiement automatisé des amendes. Des innovations technologiques comme les chariots intelligents, les étagères intelligentes et les bibliothèques mobiles laissent espérer un accroissement de ces services dans l'avenir.

Toutefois les conséquences de l'automatisation ne se limitent pas à l'amélioration du traditionnel service de prêt-retour des bibliothèques. Les automates peuvent aussi permettre d'impacter les autres services de l'établissement, comme nous allons désormais le démontrer.

CHAPITRE 2 : LES AUTOMATES DE PRÊT-RETOUR COMME FACTEURS DE RENOUVELLEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE DES BIBLIOTHEQUES

Les automates de prêt-retour impactent les services de la bibliothèque principalement de deux manières : soit en participant à la requalification de services existants, soit en stimulant la création de nouveaux services dans la bibliothèque.

1/ Les différents services susceptibles d'être impactés par l'automatisation des prêts-retours

Comme nous l'avons montré précédemment, l'automatisation des prêts-retours peut permettre, dans certaines configurations d'organisation du travail, un gain de temps pour le personnel qui voit les tâches répétitives auxquels il devait jadis consacrer beaucoup de travail et d'énergie désormais effectuées par des robots. Ce gain de temps peut parfois être affecté principalement au travail interne¹¹⁹. Telle n'est cependant pas la voie suivie par une majorité d'établissements, qui considèrent que les avantages de l'automatisation en terme de libération des personnels du travail répétitif doivent avant tout profiter aux publics par le biais du développement des services¹²⁰. Fondamentalement, libérer les agents des tâches du bureau de prêt-retour revient à permettre un redéploiement de leurs activités vers des fonctions liées aux services, à la médiation, à l'assistance et au renseignement des usagers.

Cette propension à encourager le développement des services répond à des défis qui s'imposent de fait aux bibliothèques. Érosion de la fréquentation, effondrement des

¹¹⁹Nous avons évoqué plus haut le cas de la bibliothèque du Point du Jour à Lyon qui se trouve actuellement dans cette situation.

¹²⁰Telle est également la position défendue par Dominique Arot dans un entretien accordé à la revue Archimag n°42, Février 2011.

emprunts, interrogations sur l'adéquation entre l'offre proposée par la bibliothèque et les désirs des publics, forment quelques uns des constats alarmistes qui poussent les bibliothécaires à envisager une salutaire remise en question de leurs certitudes passées. Certains tournent leur regard vers l'étranger, espérant y trouver des remèdes à leurs maux. Claude Poissenot constate ainsi qu'alors que nos bibliothèques françaises sont traditionnellement axées sur le primat des collections au détriment de la prise en compte des publics, les pays anglo-saxons présentent un bilan radicalement opposé. Par conséquent, écrit Poissenot : « selon l'approche anglo-saxonne de la lecture publique, la prise en compte de l'utilisateur relève du point de départ de la bibliothèque »¹²¹. Le système traditionnel de production-distribution¹²², qui consiste à produire un fonds documentaire et à le distribuer aux publics par le biais du prêt, laisse la place à une approche centrée sur les publics. Comme l'écrit Raphaële Gilbert : « L'essoufflement actuel des bibliothèques est en partie lié à l'insuffisante prise en compte de la place de l'utilisateur »¹²³. Dans un processus de servuction, l'utilisateur est parti prenante de la création du service. L'utilisateur est placé au centre de l'activité de l'établissement, il constitue à la fois la justification de son existence et le point focal des motivations qui l'animent. On trouve parfois dans la littérature professionnelle une définition des services comme constituant la réponse aux « besoins » des utilisateurs. Une approche par les besoins des utilisateurs reste parfaitement fondée et légitime, mais elle encourt trois objections majeures : les besoins des utilisateurs ne constituent pas un tout homogène mais l'addition de besoins individuels parfois contradictoires, la définition des besoins de l'utilisateur résulte d'un compromis entre ce que celui-ci exprime et ce que le bibliothécaire est disposé à entendre, et enfin l'utilisateur exprimant ses besoins en fonction de ses usages, il ignorera tout ce qui relève de l'innovation. Reprenons un à un ces différents points. Si l'on estime qu'il n'y a pas en bibliothèque un utilisateur, mais bien des publics aux attentes très diversifiées, parfois en contradiction les uns avec les autres comme par exemple certains utilisateurs venant à la bibliothèque dans une logique d'étude supposant un silence absolu et d'autres demandeurs d'une relation de convivialité et désireux de discuter entre eux, l'arbitrage entre la satisfaction de ces différents besoins met le bibliothécaire dans une position inconfortable consistant à devoir satisfaire certains utilisateurs tout en mécontentant les autres. Dans notre exemple, il est clair qu'à moins de disposer d'un établissement suffisamment spacieux pour installer des zones de silence et des espaces où le bruit est toléré (ou encore disposant de carrels de travail en groupe, ce qui est loin d'être le cas de toute bibliothèque) le bibliothécaire sera dans l'obligation de privilégier un besoin au détriment de l'autre. Par ailleurs, la prise en considération des besoins exprimés par l'utilisateur dépendra des systèmes de valeur du bibliothécaire qui estimera le bien-fondé de la demande. Or les valeurs métiers du bibliothécaire sont en évolution constante. Ainsi, comme l'écrit Claude Poissenot : « La notion de besoin tend à désigner non les attentes des utilisateurs dans leur diversité, mais les demandes que les services d'information reconnaissent comme légitimes par rapport à leur mission ou à l'idée qu'ils s'en font »¹²⁴. Enfin, l'utilisateur n'est pas en mesure d'exprimer des besoins par rapport à ce qu'il ne connaît pas encore. Comme l'exprimait à son époque Henry Ford : « Si j'avais écouté mes clients, je leur aurais fabriqué un cheval qui court plus vite ». Une approche centrée sur les seuls besoins de l'utilisateur court donc le risque d'écarter toute innovation sous prétexte de répondre à la demande.

¹²¹Claude Poissenot : La nouvelle bibliothèque. Contribution pour la bibliothèque de demain. Territorial éditions, 2009. Page 85.

¹²²Bertrand Calenge distingue le processus de production-distribution du processus de servuction dans son livre Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans la bibliothèque.

¹²³Raphaële Gilbert : Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les utilisateurs. ENSSIB, mémoire d'étude DCB, janvier 2010. page 20.

¹²⁴Claude Poissenot et Sophie Ronjard : Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologique d'enquête. Presses de l'ENSSIB, 2005. Page 243.

Pour notre part, nous préférons parler d'une indispensable écoute des usagers que de réponse à des besoins. L'utilisateur doit non seulement être écouté, mais associé par le biais de la servuction à la définition de ce que sera demain la bibliothèque.

Les usagers et les services qui leur sont dédiés représentent donc actuellement le cœur de l'activité de la bibliothèque. Les services peuvent se décomposer en trois catégories : les services génériques qui s'adressent à l'ensemble de la population desservie par la bibliothèque, les services spécifiques qui concernent un public particulier (personnes âgées, handicapées, jeunes enfants,...), et les services personnalisés ou individualisés¹²⁵. L'automatisation des prêts-retours reste en mesure d'impacter chacun de ces différents types de services, mais il apparaît fécond de vérifier si elle n'entraîne pas des conséquences plus ou moins importantes selon que le service soit générique, spécifique ou individualisé.

A la lumière des données de notre enquête, il apparaît, en effet, que l'automatisation des prêts-retours entraîne avant tout une influence sur les services génériques. Ainsi, l'accueil apparaît comme étant le service le plus à même de tirer profit de la présence des automates dans la bibliothèque.

L'automatisation des prêts-retours, un facteur favorisant la mutation de la fonction d'accueil

Certaines bibliothèques dépourvues d'automates se voient contraintes de par d'importants flux de transactions de privilégier le prêt-retour par rapport à l'accueil et aux services. Dans cette optique, Jean-Claude Utard du réseau des bibliothèques de Paris constate que « les opérations de prêt sont celles qui prennent le plus de temps aux agents, la capacité d'accueillir et de renseigner faisant fonction de variable d'ajustement »¹²⁶. L'automatisation des prêts-retours peut être envisagé afin de répondre à ce type de problème. Comme l'explique Émilie Martin, du fait de l'automatisation du SCD de l'université de technologie de Troyes « le prêt manuel pourrait être quasiment supprimé au profit des fonctions d'accueil et de référence »¹²⁷. Ce constat se retrouvera dans la plupart des établissements de notre panel. Pour les agents de la MAM de Strasbourg, de même que pour ceux des Champs Libres et des bibliothèques de quartier de Rennes, l'automatisation des prêts-retours aboutit avant tout au développement de l'accueil. Le gain de temps de travail dégagé par les automates peut se trouver redéployé dans un accroissement de la présence en salle des agents dans des postes d'accueil et de médiation documentaire : information bibliographique, assistance aux usagers, formation du public. Toutefois, les pratiques d'accueil enregistrent elles aussi des changements importants, et le personnel est incité à ne pas rester assis derrière son ordinateur dans l'attente du public mais à se lever et à se rendre à la rencontre de l'utilisateur en évoluant dans les rayonnages de la bibliothèque. La bibliothèque de La Duchère développe ainsi deux postures d'accueil différenciées : si le lecteur dispose de peu de temps et souhaite un service rapide, l'agent adoptera une posture d'accueil debout, en côte à côte avec l'utilisateur, tandis qu'en cas de demande d'un utilisateur désireux de découvrir les services de l'établissement et disposant de plus de temps l'accueil se fera agent et utilisateur assis côte à côte, dans une attitude de convivialité¹²⁸. Cette notion d'un accueil

¹²⁵Nous empruntons cette classification des services au mémoire d'étude de Raphaële Gilbert, op.cit.

¹²⁶Bibliothèques de Paris : des automates pour un meilleur service. Entretien avec Jean-Claude Utard. In Archimag n°42, février 2011.

¹²⁷Émilie Martin : Apports de l'automatisation pour des services d'accueil rénovés et étendus au SCD de l'université de Technologie de Troyes. ENSSIB, FIBE, projet professionnel personnel, septembre 2008, page 20.

¹²⁸Document de travail : Nouvelle bibliothèque de La Duchère : publics et univers de service, op.cit.

côte à côte se retrouve également à la MEZ de Montpellier. La MAM de Béziers¹²⁹ a développée un accueil mobile, qui est mis en place à certains créneaux horaires correspondant à de fortes fréquentations de l'établissement. La personne en charge de cet accueil mobile doit tourner dans les différents pôles de la bibliothèque et aller à la rencontre des publics qui paraissent en difficulté. Sa mission consiste à bien informer les publics sur les services proposés, et éventuellement à renvoyer l'utilisateur vers ces mêmes services. Comme nous le constatons à travers ces quelques exemples, l'automatisation des prêts-retours ne conduit pas seulement à accroître le nombre de personnels postés à l'accueil mais se transforme parfois en une réelle opportunité pour modifier les postures d'accueil des agents vers plus de mobilité, plus de convivialité, de disponibilité et d'esprit d'initiative. Globalement nous désignerons ces changements sous l'appellation d'« accueil actif », par opposition aux postures traditionnelles des bureaux d'accueil et de renseignements bibliographiques où le bibliothécaire restait assis à son poste de travail dans l'attente des demandes des usagers. D'autre part, l'automatisation des prêts-retours a également des conséquences directes sur l'amélioration de la qualité de l'accueil dans la mesure où, comme nous l'avons vu précédemment, elle participe à fluidifier la circulation des publics dans l'établissement (par la réduction des files d'attente et du temps passé par les usagers à réaliser leurs transactions). Or, comme l'écrit Christine Davril, « La gestion des flux est un point clé de la stratégie d'accueil d'un établissement »¹³⁰. Bien accueillir les publics revient entre autre à se préoccuper de gérer les problèmes de saturation de l'espace dans la bibliothèque afin que chacun y trouve une place. Les automates constituent un levier très efficace en ce domaine.

Comme nous venons de le démontrer, l'automatisation des prêts-retours est en mesure d'apporter des solutions pour améliorer la qualité de l'accueil. L'accueil est un processus central dans un établissement public tel qu'une bibliothèque, en effet comme l'écrit Laurent Hermel : « C'est par l'accueil, souvent bâti sur un fort contenu informationnel, que sera transmise une grande partie du service. Ainsi, meilleur sera la qualité de la relation lors de l'accueil, et meilleur sera le service rendu »¹³¹. D'autres éléments qui participent pleinement à cette démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil doivent être pris en compte, comme par exemple l'importance d'une signalétique efficace et lisible par tous ou encore la nécessité d'une communication claire et pertinente.

Cependant la mise en place de cet accueil actif nécessite de préparer les changements de fonctions que le personnel devra assumer. Comme le note Laurent Hermel, l'amélioration de l'accueil peut avoir des effets visibles très rapidement du point de vue du matériel investi, en revanche les comportements humains du personnel sont susceptibles de se modifier plus lentement, dans la durée¹³². Certains personnels de catégorie C qui auparavant étaient affectés à des postes de prêt-retour et qui ne faisaient pas d'accueil ni de renseignement bibliographique peuvent se trouver placés dans une situation d'injonction paradoxale¹³³, sommés de réaliser désormais un accueil et un renseignement de qualité mais dépourvus de l'expérience et de l'information qui leur permettrait de satisfaire à ces exigences. En ce sens, la formation des personnels à ces nouvelles tâches et postures de travail reste absolument essentielle et ne doit pas être minimisée. Ainsi, à Doc'Insa, les agents faisaient beaucoup de transactions avant l'arrivée des automates. La livraison du nouveau bâtiment de cette bibliothèque accompagnée des automates de prêt et de retour devait entraîner des changements importants dans le travail du personnel, à qui il était désormais demandé de s'occuper de renseigner les lecteurs. Les agents de cette bibliothèque ont alors suivi des formations au

¹²⁹Cette médiathèque a obtenu la certification Marianne, qui évalue la qualité de l'accueil, en 2010.

¹³⁰Christine Davril : Accueil et affluence : comment gérer et réguler les flux. In Organiser l'accueil en bibliothèque, op.cit.

¹³¹Laurent Hermel : Améliorer l'accueil des clients. AFNOR éditions, 2003. Page 10.

¹³²Laurent Hermel : Améliorer l'accueil des clients, op.cit.

¹³³Ou « double contrainte », en référence aux travaux de Grégory Bateson et de l'école de Palo Alto.

renseignement afin de se préparer à leurs nouvelles tâches. D'une manière générale, nous pouvons affirmer que l'automatisation des prêts-retours ne peut entraîner de réels changements vers un accueil actif qu'avec le concours des personnels de l'établissement. La bibliothèque publique de Southampton présente une situation particulière liée à la conjoncture de son pays. Il est bien connu que les bibliothèques publiques au Royaume-Uni sont actuellement victimes de très importantes coupes budgétaires, et ce point a été mentionné avec insistance par mes interlocuteurs sur place. Ces coupes budgétaires viennent affecter la capacité de recrutement des établissements. Dans ce contexte, l'automatisation des prêts-retours représente un moyen pour la bibliothèque publique de Southampton de développer l'assistance et le renseignement des usagers en période de coupes budgétaires conséquentes.

Un dernier aspect doit être mentionné sur cette question de l'amélioration de l'accueil. Nous avons vu précédemment combien les usagers craignaient que l'automatisation ne débouche sur une déshumanisation de la bibliothèque. En ce sens, développer l'accueil simultanément à l'automatisation des transactions s'avère une nécessité si l'on souhaite maintenir de l'échange, de la vie sociale, de la convivialité dans la bibliothèque. Pierre Gouirand cite à ce sujet un exemple stimulant : « Il y a quelques années un grand magasin japonais a employé des hôtes dont le seul travail était de dire bonjour à tous les gens qui entraient dans le magasin. Il s'agissait de rompre l'isolement de la clientèle et d'humaniser cette énorme entreprise ou la machine avait pris le pas sur l'homme »¹³⁴.

Si l'automatisation des prêts-retours est en mesure d'influencer le développement de l'accueil actif, elle permet également de dégager du temps pour que le personnel s'occupe de services liés à cette activité. La MAM de Béziers, de même que la bibliothèque universitaire de Lyon 1, ont ainsi développé un service de prêt de bibliothécaire, ou de bibliothécaire sur rendez-vous. Ce service consiste à proposer à l'utilisateur de prendre un rendez-vous avec un bibliothécaire qui pourra répondre à ses demandes individuelles de recherche documentaire sur le sujet de son choix. Il reste difficile de prétendre que le développement de ce type de service soit entièrement à mettre au crédit de l'automatisation des prêts-retours, en revanche il est possible d'estimer que ce processus a pu y contribuer dans une certaine mesure.

La MEZ de Montpellier a développée de multiples services supplémentaires grâce à l'automatisation, toutefois dans ce cas précis l'automatisation des prêts-retours ne constitue qu'un des aspects d'une démarche d'ensemble d'automatisation qui comprend l'externalisation du traitement du document et la récupération électronique de notices pour le catalogage. Les services développés grâce à l'appui de l'automatisation relèvent de la formation du public et de l'animation. Des sessions d'initiation aux nouvelles technologies sont ainsi proposées et animées par le personnel, le service d'accueil organise également des visites commentées de la bibliothèque à destination des nouveaux inscrits, le personnel raconte des histoires aux enfants à la demande, et enfin propose des lectures à voix haute¹³⁵.

La MAM de Béziers offre un programme varié d'actions culturelles à destination de ses publics : expositions, conférences, ateliers, lectures d'histoires à destination des jeunes publics, ateliers d'écriture, concerts, initiation au multimédia,¹³⁶... De même qu'à la MEZ de Montpellier, l'automatisation du catalogage et l'externalisation de l'équipement des documents a été mise en place et génère des gains de temps conséquents pour le personnel, qui lui permettent de s'occuper d'un programme aussi riche.

¹³⁴Pierre Gouirand : L'accueil. Théorie, histoire et pratique. L'Harmattan, 2011. ISBN : 978-2-296-55928-8. Page 176.

¹³⁵A la date de mon entretien avec Michèle Aubas ce dernier service était encore à l'état de projet.

¹³⁶Nous faisons ici référence au document suivant : Programme des actions culturelles. Médiathèque André Malraux Béziers méditerranée. Avril, mai, juin 2012. Plaquette d'information à destination du public.

La MAM de Strasbourg présente les mêmes caractéristiques, avec une offre d'animations comprenant des conférences, des lectures, des projections, des rencontres et des tables-rondes. La logique globale d'automatisation qui prévaut dans cet établissement nous interdit une fois encore d'attribuer à la seule automatisation des prêts-retours la possibilité d'organiser et de mettre en place tous ces services, même si rien n'interdit de penser qu'elle y participe en grande partie.

Tous ces services, liés à la fonction d'accueil, sont ainsi susceptibles d'être impactés par l'automatisation des prêts-retours à des degrés divers. Comme le mentionnait Émilie Martin, en s'appuyant sur l'exemple du SCD de l'Université de Technologie de Troyes : « l'automatisation vise à renforcer les missions de médiation : l'assistance documentaire, la présence active auprès des étudiants, l'organisation d'expositions, le prêt de périodiques et d'ordinateurs portables, la veille documentaire, ainsi que la diffusion et l'indexation des ressources »¹³⁷. Les conséquences de l'automatisation des prêts-retours se ressentent avant tout sur la montée en puissance de l'accueil et des services qui lui sont liés. Toutefois, juste après l'accueil, un autre type de service est également susceptible d'être fortement influencé par l'automatisation des prêts-retours. Il s'agit de l'extension des horaires d'ouverture de la bibliothèque, que nous allons désormais étudier.

A quelles conditions l'automatisation des prêts-retours rend-elle possible des extensions d'horaires d'ouverture ?

La mise en place d'horaires d'ouverture étendus, qui répondent aux attentes des publics, fait partie des enjeux auxquels se confrontent de nombreux établissements actuellement. Comme l'explique Thierry Ermakoff¹³⁸, une politique de service intègre une politique en matière d'accès à l'établissement qui comprend principalement les horaires d'ouverture et la tarification de l'abonnement voire de certaines autres prestations. Les extensions d'horaires d'ouverture peuvent être programmées en soirée, ou encore le dimanche, en fonction des désirs des publics. Dans un entretien accordé à la revue Archimag, Dominique Arot explique que la « question des horaires est liée à celle de l'organisation physique de l'établissement »¹³⁹. La présence d'automates de prêt et d'un accès central du bâtiment peut permettre de n'ouvrir qu'une partie des locaux à certaines heures, avec un personnel réduit, indique Dominique Arot. Sur ce même sujet, Bertrand Calenge a pu écrire que : « les bornes de prêt automatisés ne laissent-elles pas espérer une amplitude des heures d'ouverture améliorée, par les économies de personnel qu'elles permettent ? Dans cette hypothèse, la gestion des horaires d'une bibliothèque deviendrait celle d'un libre-service avec le minimum de personnel compétent pour des tâches limitées, identifiées et quantifiées »¹⁴⁰. Bertrand Calenge fait la distinction entre deux types d'horaires qui sont les horaires de libre-service et les horaires des services personnalisés (service de référence, point info métier, service pédagogique, centre de documentation régionale,...). L'extension des horaires d'ouverture ne va pas sans une réflexion sur la nature des services qui seront proposés : les seuls services de base (prêts-retours, renseignement bibliographique), ou des services élargis ? La bibliothèque doit-elle proposer les mêmes services à toute heure ou peut-on considérer que certains services peuvent n'être disponibles que ponctuellement ? On pourrait même imaginer un fonctionnement de la bibliothèque avec accès à l'ensemble des services en journée en présence du personnel et un fonctionnement sans personnel, en libre-service intégral, en

¹³⁷Émilie Martin Op.cit. Page 9.

¹³⁸Thierry Ermakoff : Construire une politique de services. op.cit.

¹³⁹Entretien avec Dominique Arot : La mutualisation doit entrer dans les pratiques des bibliothèques. In Archimag n°42, février 2011. Bibliothèques : les nouveaux usages. Page 8.

¹⁴⁰Bertrand Calenge op.cit. Page 105.

soirée et la nuit, comme dans certaines bibliothèques de recherche. Cette option est virtuellement possible à Doc'Insa, car le bâtiment est conçu pour pouvoir être ouvert 24 heures sur 24. Cette possibilité dérive de la conjonction de deux facteurs, la présence d'automates de prêt et de retour et l'équipement du bâtiment en caméras de vidéosurveillance. Les étudiants et les chercheurs de cette école d'ingénieur pourraient ainsi bénéficier à l'avenir de cette possibilité, il convient de signaler par ailleurs que l'INSA de Lyon propose à ses étudiants un ensemble de onze résidences situées sur le campus de la Doua¹⁴¹, à proximité de l'école, ce qui accroît d'autant plus l'intérêt de ce type de service.

Si Doc'Insa n'a pas encore mis en place des horaires étendus, d'autres bibliothèques ont d'ores et déjà franchis le pas. A la bibliothèque universitaire Robert de Sorbon, les horaires d'ouverture ont été élargis jusqu'à 20h¹⁴² en 2007 mais avec des services aux publics restreints de 19h à 20h (notamment la fermeture du service de prêt), pour répondre à cette situation la fonction de retour a été implémentée sur l'unique automate de cette bibliothèque¹⁴³. Le passage aux horaires élargis avec des services restreints s'est donc réalisé dans cette bibliothèque en lien avec l'automatisation qui s'est pour l'occasion étendue à la fonction des retours. De même, à la MEZ de Montpellier, l'installation des automates de prêt et de retour s'est accompagnée d'une extension des horaires d'ouverture, notamment le dimanche¹⁴⁴ d'octobre à avril.

Certains projets d'extension des horaires d'ouverture peuvent également être mentionnés. Ainsi le réseau des bibliothèques de Lyon prévoit d'installer des automates dans tous ses établissements, afin de décharger les personnels des tâches de prêt et de retour. Les personnels verront dans un premier temps leurs fonctions amenées à évoluer vers plus d'accueil des publics, puis une extension des horaires d'ouverture sera mise en place. Pour le réseau des bibliothèques de Paris, Jean-Claude Utard envisage les automates de prêt-retour comme un moyen permettant d'élargir les horaires d'ouverture¹⁴⁵.

Les automates de retour extérieurs permettent une forme d'extension des horaires de service de l'établissement, puisque le retour devient disponible à toute heure du jour comme de la nuit. Il ne s'agit pas ici d'un élargissement des horaires d'ouverture, mais bien d'un accroissement des horaires pendant lesquels il est possible de bénéficier de certains services (comme le retour des documents), ce qui n'est pas la même chose.

En Suisse, à la bibliothèque de l'EPFL¹⁴⁶ installée au Rolex learning center les horaires élargis (ouverture tous les jours de 7h à 24h) et les automates de prêt permettent une utilisation plus intensive des collections. Selon David Aymonin, « les prêts eux aussi ont fortement augmentés. Les collections venant de dix bibliothèques précédemment éparpillées sur le campus n'ont pourtant pas changé, elles ont simplement gagné en visibilité, étant disponibles en libre accès de 7 heures à minuit, 7 jours sur 7, grâce au libre accès et aux automates de prêt »¹⁴⁷.

Il est désormais possible de distinguer deux modalités par le biais desquelles les automates de prêt et de retour peuvent avoir une influence sur l'élargissement des horaires des bibliothèques : l'automatisation peut permettre directement un accroissement des heures d'ouverture physique du bâtiment (en présence ou en l'absence

¹⁴¹Pour de plus amples informations à ce sujet on peut consulter la page du site web de l'INSA de Lyon dédiée aux résidences à l'URL suivante : <http://www.insa-lyon.fr/fr/vie-etudiante/vivre-sur-le-campus-lyontech/les-conditions-dhebergement/les-conditions-dhebergement> [consulté le 29/09/2012]

¹⁴²Auparavant cette bibliothèque fermait ses portes à 19h.

¹⁴³A l'origine, seule la fonction de prêt était implémentée sur cet automate.

¹⁴⁴L'ouverture des bibliothèques le dimanche reste un sujet délicat prétexte à des crispations avec les personnels, comme par exemple ces manifestations à Paris contre l'ouverture dominicale rapportées dans Livres Hebdo : Jamais le dimanche ? Article de Laurence Santantonios, Livres Hebdo n°693, vendredi 8 juin 2007.

¹⁴⁵Bibliothèques de Paris : des automates pour un meilleur service. Entretien avec Jean-Claude Utard. In Archimag n°42. Bibliothèques : les nouveaux usages, op.cit. Page 51 et 52.

¹⁴⁶EPFL : Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne.

¹⁴⁷Entretien avec David Aymonin : Le learning center est une rupture mentale. In Archimag n°42, op.cit. Page 22.

du personnel) et/ou les automates rendent possibles l'extension des horaires des services de la bibliothèque dans le cadre de l'ouverture physique du bâtiment (automates internes permettant de réaliser des transactions après la fermeture du service des prêts) voire même en dehors de ce cadre (automates de retour extérieurs).

L'automatisation des transactions facilite le développement des autres services

Les fonctions d'accueil et l'augmentation des créneaux horaires d'ouverture des bibliothèques constituent les services les plus susceptibles d'être impactés par les automates de prêt et de retour. Mais nous pouvons évoquer d'autres services à même de voir leur périmètre étendu du fait de l'automatisation des prêts-retours. En ce domaine, il ne nous est pas possible d'atteindre l'exhaustivité. Potentiellement, de très nombreux services seraient susceptibles de se développer en tirant bénéfice du gain de temps permis par les automates. Dans son livre *Accueillir, orienter, informer*, Bertrand Calenge mentionne la possibilité pour un établissement de s'équiper de bornes automatiques de prêt-retour afin de développer un service personnalisé de portage de livres à domicile. D'autres services peuvent être concernés. Dans notre panel d'établissements étudiés, les services hors-les-murs semblent particulièrement impactés par l'automatisation. A la MAM de Béziers, deux axes sont privilégiés : les bibliothèques de plage et des partenariats extérieurs. Chaque mois de juillet et d'août, la médiathèque est ainsi présente sur la plage de Valras, 7 jours sur 7 et de 10h à 19h, pour proposer « des livres à la plage »¹⁴⁸. Les services offerts comprennent la lecture sur place pour les enfants comme pour les adultes, de même que des animations comme des soirées conte. Cette initiative rencontre un succès croissant auprès du public, ainsi en 2011 on pouvait constater une hausse de la fréquentation de 30 % par rapport à l'année précédente, ce qui correspond à un total de 9283 visiteurs pour les mois de juillet et août¹⁴⁹. Pour le second axe, des partenariats existent entre la MAM et des maisons de retraites, des crèches, des maisons d'accueil spécialisées, afin de permettre la mise en œuvre d'un programme d'animations dans ces différents établissements. Plusieurs projets sont également à l'étude pour mettre en place des animations dans les prisons. Ici l'influence de l'automatisation reste moins directe que pour les fonctions d'accueil, mais elle n'en est pas moins manifeste dans la mesure où c'est par une disponibilité accrue du personnel rendue possible par l'automatisation en générale (à savoir non seulement l'automatisation des prêts-retours, mais aussi d'autres formes d'automatisation au niveau du catalogage et de l'externalisation de l'équipement) que ces services ont pu être développés.

En fait, tout type de service nécessitant un investissement humain important en terme de temps de travail peut bénéficier de l'apport de l'automatisation. Les bornes de prêt-retour automatisées peuvent ainsi être à même de favoriser tous les services de formation et d'assistance aux usagers, de même que des services particulièrement chronophages comme les services de références virtuelles ou de questions-réponses dans lesquels s'engagent d'une manière croissante les bibliothèques¹⁵⁰. La mise à jour de blogs, de wikis ou de pages de la bibliothèque sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter,..) peuvent être facilités par la décharge en terme de temps de travail des activités liés aux prêts-retours. Des services comme la mise en place d'un système de navette pour le transport des documents entre les différents établissements d'un même réseau,

¹⁴⁸C'est le nom de cette opération.

¹⁴⁹Bilan « Des livres à la plage » 2011, document de travail interne de la médiathèque de Béziers.

¹⁵⁰Pour une vue d'ensemble sur ce type de services, on consultera l'ouvrage de Jean-Philippe Accart : *les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Éditions du cercle de la librairie, 2008. On peut également mentionner les documents suivants sur ce sujet : *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Claire Nguyen (dir) Presses de l'ENSSIB, 2010, et *Le guichet du savoir de la bibliothèque municipale de Lyon : publics, pratiques et images de la bibliothèque*. Frédéric Desgranges. ENSSIB, DCB 13, mémoire d'étude, 2005.

l'accompagnement personnalisé des publics handicapés, des rencontres à domicile avec un bibliothécaire, des bibliothèques mobiles, ou des bibliothèques hors-les-murs (à la plage, dans les quartiers, dans le métro¹⁵¹), pourraient également être impactés par l'activité des bornes de prêt-retour automatisées. Les automates de prêt et de retour, qui prennent à leur charge les flux de transactions, libèrent les personnels des bibliothèques d'activités répétitives et chronophages pour leur permettre de s'investir dans des services individualisés, à forte valeur ajoutée, et eux aussi particulièrement exigeants en terme de mobilisation de temps de travail. Comme l'observe Raphaele Gilbert : « On observe conjointement le développement de services automatisés (automates de prêt, prêt de documents numériques) et celui de services individualisés reposant sur une forte présence des bibliothécaires (rencontre à domicile) »¹⁵². Cependant ce processus ne se limite pas aux seuls automates et concerne un ensemble de tâches automatisées, voire externalisées : récupération de notices pour le catalogage, externalisation de l'équipement, appel à des prestataires extérieurs pour la numérisation des documents, ainsi que pour le système de navette entre les bibliothèques du réseau, automatisation des procédures de réservation de postes informatiques de la bibliothèque, automatisation des bornes d'écoute des CD, services en ligne : consultation du compte-lecteur, réservation de documents empruntés, renouvellement des emprunts, demande de PEB en ligne, réservations de carrel et de salles de travail en groupe en ligne, inscriptions en ligne à des ateliers, des conférences ou des animations organisées par la bibliothèque. Les conséquences de l'automatisation sur les services doivent être mesurées à l'aune de l'ensemble de ces processus d'automatisation et d'externalisation du travail en bibliothèque. Les prêts-retours constituent cependant un des services les plus mobilisateurs d'énergie et de temps de travail et l'un de ceux dont l'automatisation apparaît aux bibliothèques comme la plus urgente. En ce sens il reste un des axes majeurs d'une stratégie d'automatisation visant à développer les services de la bibliothèque.

2/ Essai de typologie des modalités d'impact de l'automatisation sur les services en bibliothèque

Il ressort de ce qui vient d'être démontré que l'automatisation des prêts-retours impacte à des degrés inégaux les différents services de la bibliothèque. En nous basant sur ce qui a été montré précédemment, nous allons donc tenter de développer un modèle heuristique permettant d'appréhender les logiques mises en œuvre dans ces processus.

Trois modalités d'impact du travail automatisé peuvent être dégagées. La mise en place d'un système de transactions automatisés induit des conséquences au niveau de la nature du service impacté, mais aussi sur le travail des personnels en charge d'un service, et même sur la contribution de l'utilisateur aux services de la bibliothèque.

1-Conséquences de l'automatisation des prêts-retours sur la nature du service impacté :

***En premier lieu, nous pouvons constater que l'automatisation aboutit dans certains cas à la transformation du service impacté.** Ainsi, nous avons pu démontrer comment

¹⁵¹Nous pouvons mentionner ici l'intéressant développement de Bibliomètre dans le métro madrilène. Voir à ce sujet : POISSENOT, Claude : Métro, boulot, Bibliometro. In Livres hebdo.fr , extrait du blog Du côté des lecteurs. [en ligne] [consulté le 05/09/2012] URL : <http://www.livreshebdo.fr/weblog/du-cote-des-lecteurs---23/462.aspx> , ainsi que : Bibliometro. Présentation du service sur le site web du métro de Madrid. [en ligne] [consulté le 06/09/2012] URL : http://www.metromadrid.es/en/viaja_en_metro/Bibliometro_y_Locales_de_Ensayo/Bibliometro/

¹⁵²Raphaele Gilbert op.cit. Page 44.

les automates modifiaient en profondeur le service de prêt : l'anonymat des transactions, l'autonomie accrue pour les usagers, la réduction des files d'attente, la fluidification de la circulation des personnes dans l'établissement, la réduction des tensions avec le personnel, l'attractivité ludique pour les jeunes enfants, présentent des modifications importantes introduites par l'automatisation qui vont affecter la nature même de ce service. De même, nous avons pu analyser la manière dont les automates de prêt et de retour entraînent des mutations de la fonction d'accueil. Le service d'accueil bénéficie pleinement du gain de temps de travail des agents déchargés du prêt et de la suppression des banques de prêt : un véritable accueil actif, plus mobile et dynamique qu'auparavant, peut alors s'épanouir dans les espaces publics de la bibliothèque. Dans ces exemples, les conséquences de l'automatisation des prêts-retours sur les services évoqués s'effectuent sur le **mode de la métamorphose**. Le service se transforme en profondeur de par l'influence des bornes automatiques et des conséquences attenantes à celles-ci.

*La mise en place de l'automatisation reste également en mesure de **contribuer au renforcement d'un service donné**. Par exemple, l'automatisation est parfois associée à l'extension des horaires d'ouverture de l'établissement. Dans cette configuration le service ne se transforme pas mais il s'élargit et se développe de par les conséquences liées aux automates.

*Enfin, l'automatisation peut concourir à **faciliter le fonctionnement d'un service**. Les actions hors-les-murs, l'animation, les services du type « rent a librarian » (prêt de bibliothécaire), la mise à jour de blogs ou des pages Facebook de la bibliothèque, les services de questions-réponses en ligne, qu'ils soient synchrones ou asynchrones, peuvent tirer parti de l'automatisation des prêts-retours du fait du gain de temps qu'elle permet de dégager pour les personnels. Cependant les automates de prêt peuvent y contribuer tout aussi bien que d'autres formes d'automatisation ou d'externalisation. L'impact de l'automatisation des transactions reste assez limitée sur ces services.

2-Conséquences de l'automatisation des prêts-retours sur le travail du personnel dédié à un service :

*L'automatisation **décharge les personnels de tout ou partie du service de prêt**. Selon les choix qui seront fait notamment en terme d'organisation du travail, le personnel pourra malgré tout consacrer encore une partie de son temps de travail à la gestion des prêts-retours.

*En revanche, simultanément à la diminution du temps de travail consacré au prêt-retour, **l'investissement dans d'autres services peut s'accroître**. Le personnel partiellement déchargé des prêts-retours peut se trouver affecté plus fréquemment à l'accueil, aux renseignements, à une participation plus fréquente aux activités d'animation, à des actions de formation, ou encore à des activités hors-les-murs.

3-Conséquences de l'automatisation des prêts-retours sur la part prise par l'utilisateur dans le processus de service (servuction) :

*L'automatisation des prêts-retours amène l'utilisateur à prendre lui-même en charge ses propres transactions, dans une **logique de self-service**. Dans les configurations dans lesquelles la banque de prêt disparaît, l'utilisateur peut même se trouver dépourvu du choix de passer par un automate ou par un personnel pour réaliser ses transactions. La borne automatique présente parfois un passage obligé pour l'emprunteur.

*Dans la mesure où des services comme l'accueil ou le renseignement, qui se développent parfois fortement dans des établissements automatisés, exigent un investissement actif de l'utilisateur, nous pouvons affirmer que ce dernier peut s'il le souhaite **accroître sa participation aux services** proposés par l'établissement. Il lui est possible par exemple de faire appel plus fréquemment aux conseils d'un personnel, de bénéficier d'une aide à la recherche personnalisée par le biais du service de location de bibliothécaire (« rent a librarian »), de tirer profit des ateliers de formations aux nouvelles technologies proposées par la bibliothèque, dans la mesure où dans un établissement automatisé ces services sont plus présents.

Nous mesurons ici les diverses modalités d'impact de l'automatisation des prêts-retours. Il importe ici de constater que l'automatisation des prêts-retours ne développe pas les mêmes conséquences sur tous types de services dans un établissement. Certains services connaîtrons de réelles et importantes modifications au niveau de leur fonctionnement et de leur développement (prêt, accueil), tandis que pour d'autres services, les automates n'apporteront qu'un soutien logistique en terme de disponibilité accrue et de gain de temps de travail pouvant être réinvesti ailleurs. Les motivations initiales de l'établissement à procéder à l'automatisation des prêts et des retours pourront contribuer à orienter vers certains types de service les effets de la mise en place des bornes automatiques.

Enfin, il nous faut rappeler que l'automatisation n'entraîne que très peu de changements « obligatoires ». Seules certaines métamorphoses du service du prêt opérées par les automates présentent un caractère quasiment incontournable : l'anonymat des emprunts ou la fluidification des transactions, par exemple, paraissent inhérentes à la mise en place des bornes automatiques. La grande majorité des conséquences de l'automatisation sur les services que nous avons évoqués dans les lignes qui précèdent découlent de circonstances particulières dans lesquelles les décisions politiques de l'établissement, l'implication des personnels et l'acceptation des usagers constituent des facteurs déterminants.

L'automatisation des prêts-retours entraîne ainsi trois modalités d'impact possibles sur les services : la métamorphose du service, son renforcement ou son extension, et la facilitation de son fonctionnement. Au niveau du personnel, ce processus engendre un transfert d'activité impliquant un moindre investissement dans les tâches de prêt-retour, et symétriquement un accroissement de l'implication dans des activités de service aux publics. Enfin, pour ce qui a trait aux usagers eux-mêmes, les automates induisent l'introduction d'une logique de self-service pour des fonctions mécanisables comme le prêt-retour, les réservations, les renouvellements, ainsi qu'une possibilité offerte d'augmenter son investissement dans la participation à des services créés, requalifiés ou étendus consécutivement à l'automatisation.

Conclusion

Au terme de cette étude, nous souhaitons réaffirmer le lien entre les deux parties de ce travail, à savoir les conséquences de l'automatisation des prêts-retours sur l'organisation du travail et ses influences sur les services. Comme nous l'avons démontré, ces deux aspects sont indissociables l'un de l'autre. L'automatisation des prêts-retours affectera les services dans la mesure où elle a préalablement modifiée l'organisation du travail dans la bibliothèque et permis un redéploiement du personnel vers d'autres activités. Les tâches répétitives comme le prêt et le retour peuvent aisément être automatisées, au bénéfice de services personnalisés à forte valeur ajoutée. En outre, Bertrand Calenge explique que l'« on constate dans les bibliothèques qui développent des services un phénomène récurrent : le temps passé aux prestations de service individualisés, dans le cadre de services fonctionnels (services d'accueil, d'assistance, et surtout d'information) augmente de façon impérative, en même temps et à même proportion que se rationalisent, se mécanisent, s'automatisent les fonctions relevant de la distribution »¹⁵³.

L'automatisation apparaît ainsi comme initiant un changement de paradigme de la bibliothèque, précisément dans la mesure où elle permet au personnel de se détacher des fonctions relevant de la distribution pour s'investir dans des logiques de service aux usagers. Au bibliocentrisme qui animait l'ancien modèle orienté vers la constitution des collections par le bibliothécaire et leur distribution aux usagers par le prêt sur un mode uniforme, ce nouveau modèle oppose l'ouverture vers le développement d'une réelle pluralité de services prenant en compte chaque utilisateur dans sa singularité et ses attentes personnelles. Une bibliothèque réellement centrée sur l'utilisateur travaille à satisfaire celui-ci jusque dans, par exemple, des droits augmentés pour ses emprunts (pouvant aller jusqu'aux prêts illimités), pour le nombre et la durée de ses réservations, pour ses capacités d'accès à toutes les formes de ressources (y compris les collections numériques à laquelle s'abonne la bibliothèque, qui doivent être accessibles aux usagers inscrits depuis leur domicile), et des facilités d'usage comme l'option de l'inscription à distance à la bibliothèque ou la mise disposition d'automates de retour extérieurs fonctionnant 24 heures sur 24. Il est bien entendu que tous ces aspects dépassent très largement les seuls automates de prêt et de retour, mais c'est dans la mesure où ces derniers peuvent, en libérant le personnel des banques de prêt, lui permettre de se recentrer sur l'écoute et l'assistance à l'utilisateur que ce changement de paradigme devient possible. Actuellement, la floraison de projets d'automatisation dans de nombreux établissements, parfois explicitement liés à des plans de développement de services, nous laisse à penser que ces logiques commencent à prendre de l'ampleur dans les bibliothèques françaises. Il est permis de penser que cette prise de conscience est salutaire, en regard du retard pris sur nos voisins anglais ou néerlandais.

Alors même que les bibliothèques françaises s'engagent enfin massivement dans des projets d'automatisation des prêts-retours¹⁵⁴, certaines bibliothèques étrangères automatisées depuis plus longtemps voient leurs marges de manœuvres amputées par des décisions budgétaires qui leur sont défavorables. Le cas des établissements britanniques reste tristement renommé avec ses nombreuses fermetures de bibliothèques publiques pour des raisons budgétaires. Mais la crise économique couve aussi aux Pays-Bas, dont les bibliothèques modernes et automatisées font depuis quelque temps déjà l'objet d'un

¹⁵³Bertrand Calenge op.cit. Page 246.

¹⁵⁴Nous pensons notamment aux réseaux des bibliothèques publiques de Lyon et de Paris.

véritable pèlerinage de la part des bibliothécaires français. Ce pays voit lui aussi d'importantes restrictions budgétaires affecter directement ses bibliothèques¹⁵⁵, au point que, comme en Angleterre, certains établissements doivent fermer leur porte. Dans ce contexte l'automatisation peut dans certains cas permettre précisément de fonctionner avec un personnel plus réduit tout en continuant d'offrir une qualité de service de bon niveau, comme l'exemple de la bibliothèque publique de Southampton nous le démontre. Les automates offrent la possibilité de gérer aussi bien l'abondance que la pénurie de moyens, en évitant justement que des restrictions de personnel ne conduisent à abandonner certains services pour se consacrer à la gestion des transactions. Cependant, les bornes automatiques de prêt-retour ne sont en aucun cas des « remèdes » aux coupes budgétaires, et elles ne peuvent empêcher un établissement de fermer ses portes. Tout au plus offrent-elles la possibilité de gérer avec efficacité et sans trop porter atteinte à la qualité de l'accueil et des services des situations de forte baisse des moyens financiers d'un établissement. Ce qui, à bien y regarder, est déjà considérable.

A ce scénario d'avenir pessimiste (mais nullement dépourvu de fondements) les progrès technologiques des fournisseurs de matériel RFID laissent envisager à l'inverse un scénario « lumineux ». Les bibliothèques mobiles pourraient ainsi permettre de constituer des distributeurs automatiques de documents, qui autoriseraient aussi les restitutions, un peu partout dans une ville, mais de préférence là où il y a le plus de monde : dans les centres commerciaux, dans les stations de bus ou de métros, dans les secteurs touristiques mais aussi dans les quartiers éloignés. Les automates eux-même, sous leur forme actuelle, seront peut-être dépassés dans un avenir plus ou moins proche. Comme l'écrit Claude Poissenot : « A plus ou moins brève échéance, le développement de la technologie RFID permettra l'enregistrement automatique des emprunts au moment de la sortie de la bibliothèque avec les documents »¹⁵⁶. Souhaitons qu'au jour où les automates appartiendront au passé, ils aient pu contribuer à faire réaliser aux bibliothécaires que le cœur palpitant de leur profession relevait non pas des innovations technologiques mais bien des relations humaines dans leur enchevêtrement d'espérances, de désirs et d'attentes polymorphes et plurielles.

¹⁵⁵Voir à ce sujet l'article de Véronique Heurtematte : Amsterdam face à la crise. In Livres Hebdo n°862, vendredi 22 avril 2011.

¹⁵⁶Claude Poissenot : La nouvelle bibliothèque, op.cit. Page 57.

Bibliographie

BIBLIOTHECONOMIE ET METHODOLOGIE: GENERALITES

-**ALIX, Yves (dir)**: Le métier de bibliothécaire. Paris, Cercle de la Librairie, 2010.- 565p, 24cm. ISBN: 978-2-7654-0977-9

-**GIAPPICONI, Thierry**. Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires. Paris: Editions du cercle de la librairie, 2001. - 222p, 24cm. - ISBN 2-7654-0795-9

-**POISSENOT, Claude et RONJARD, Sophie**: Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d'enquête. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB, 2005.- 350p; 24cm.- (Les cahiers de l'ENSSIB, 2).- ISBN 2-910227-56-1

LES AUTOMATES DE PRET ET DE RETOUR: GENERALITES

-**3M**: Automatisation des prêts/retours. [En ligne] [consulté le 10/06/2012]:URL: http://solutions.3mfrance.fr/wps/portal/3M/fr_FR/Library_Systems/Library_System/Products/SelfService_Solutions/#_

-**GIER, Sylvie**: Quelle place pour les automates de prêt et de retour dans les bibliothèques publiques françaises ? Analyse technique et stratégique. ENSSIB, mémoire d'étude, DCB13, mars 2005. [En ligne] [consulté le 20/06/2012]: URL: <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-962>

-**MAGGIORE, Évelyne**: Le prêt automatisé à la médiathèque Hélène Berr (Paris): bilan et perspectives. ENSSIB, FIBE, projet professionnel, septembre 2010.

-**MERCIER, Silvère**: Florilège d'automates de prêt/retour, in blog Bibliobsession, 22/12/2005, [en ligne] [consulté le 09/06/2012]: URL: http://www.bibliobsession.net/2005/12/22/florilege-d-automates-de-pret-retour/?doing_wp_cron=1338231239

-**MERCIER, Silvère**: Mais quel est l'abruti qui a dit qu'une étagère, c'est débile ? [En ligne] [consulté le 09/06/2012]: URL: <http://www.bibliobsession.net/2006/03/30/des-etageres-intelligentes-en-bibliotheques/>

-**NAVACELLE, Marie-Christelle de**: La gestion automatisée des prêts à la Bibliothèque publique de Massy. BBF 1974, tome 19, n°6. [En ligne] [consulté le 28/08/2012] URL: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1974-06-0285-001>

-**NEDAP**: Une trappe spéciale pour les documents réservés. [En ligne] [consulté le 29/05/2012]: URL: <http://www.nedap.fr/actualite.php?id=146>

- NEDAP**: Les automates. [En ligne] [consulté le 29/05/2012]: URL:
<http://www.nedap.fr/contenu/bibliotheques-rfid/les-automates/40/1083/>
- NEDAP**: Le chariot de retour. [En ligne] [consulté le 15/05/2012]:
<http://www.nedap.fr/contenu/bibliotheques-rfid/le-chariot-de-retour/40/1081/>
- NEDAP** : Le chariot de retour RFID [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL :
http://www.nedap.fr/files/bibliotheque/Fiches_Produits/chariot_retour_rfid.pdf
- NEDAP France** : Un chariot de retour intelligent. [en ligne] [consulté le 20/09/2012]
 URL :
<http://nedap.fr/actualite.php?id=39>
- NEDAP** : chariot intelligent [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL :
http://www.nedaplibrix.net/products/chariot-intelligent/product_pages/caract%C3%A9ristiques--8
- NEDAP librix** : colonne d'infos et chariot intelligent [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL :
<http://www.nedaplibrix.net/products/colonne-dinfos-et-chariot-intelligent>
- NEDAP** : composants étagère intelligente [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL :
http://www.nedaplibrix.net/products/composants-%C3%A9tag%C3%A8re-intelligente/product_pages/vue-densemble--8
- NEDAP**: L'étagère intelligente. [En ligne] [consulté le 05/05/2012]: URL:
<http://nedap.fr/contenu/bibliotheques-rfid/comment-faire-son-inventaire-----/40/413/>
- NEDAP**: La bibliothèque mobile [en ligne] [consulté le 20/09/2012] URL :
<http://www.nedap.fr/contenu/bibliotheques-rfid/la-bibliotheque-mobile/40/1078/>
- PONCE, Florence**: La bibliothèque point d'accès. BBF 2004, t 49, n°1. [En ligne] [consulté le 13/06/2012]: URL :
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-01-0073-005>

LA RFID: FONCTIONNEMENT ET ENJEUX

- ABF-ABDP-ADBGV-ADBU-FULBI**: Recommandation française pour l'utilisation de l'identification par radiofréquence en bibliothèque. [En ligne] [consulté le 03/05/2012]: URL:
http://www.adbdp.asso.fr/IMG/pdf_idrabib-01.pdf
- ADDNB**: compte-rendus de la journée RFID en bibliothèques [14 mai 2007] [en ligne] [consulté le 28/06/2012]: URL:
http://www.addnb.fr/article.php3?id_article=315
- ADDNB**: Fournisseurs en RFID pour les bibliothèques (25 juillet 2005), [en ligne] [consulté le 29/08/2012] URL :
http://www.addnb.fr/article.php3?id_article=89

-**ALBERGANTI, Michel**: Sous l'œil des puces. La RFID et la démocratie. Actes sud, 2007.- 192p; 19cm. ISBN: 2742767010

-**BIBLIOPEDIA**, article RFID, [en ligne] [consulté le 19/05/2012]:
<http://biblio.wikia.com/wiki/RFID>

-**ENSSIB**- Service questions? réponse!. Sur les possibilités qu'offre la RFID en bibliothèque. [En ligne] [consulté le 07/06/2012]: URL:
<http://www.enssib.fr/questions-reponses/une-question-10997>

-**GONZALES, Laurent**: RFID. Les enjeux pour l'entreprise. AFNOR éditions, 2008.- 76p.
 ISBN: 978-2124651535

-**POUILLAS, Marie-Thérèse**: RFID et bibliothèques, in BBF 2005, tome 50, n°5, [en ligne] [consulté le 13/06/2012]: URL:
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-05-0056-004>

-**ROBERT, Christophe**: Bibliothèque et RFID. BBF 2008, t 53, n°1. [En ligne] [consulté le 12/06/2012]: URL:
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0096-006>

-**ROUX-FOUILLET, Jean-Paul**: Les puces envahissent les bibliothèques. Une nouvelle technologie d'identification des documents. BBF 2000, t 45, n°6. [En ligne] [consulté le 08/06/2012]: URL:
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-06-0066-001>

-**THOMAS**: RFID en bibliothèques, blog sur vagabondages.org, [en ligne] [consulté le 18/05/2012]: URL:
<http://www.vagabondages.org/post/2007/11/02/RFID-en-bibliotheques>

-**WIKIPEDIA**: article radio-identification, [en ligne] [consulté le 09/05/2012]: URL:
<http://fr.wikipedia.org/wiki/Radio-identification>

LES AUTOMATES DANS L'IMAGINAIRE SOCIAL

-**Histoires d'automates**. Préf de Demètre Iokimidis. Livre de poche, 1983.- (La grande anthologie de la Science-Fiction; 23). ISBN: 978-2-253-03372-1

-**HOFFMANN, Ernst Theodor Amadeus**: L'homme au sable.- Genève: Editions Zoe, 1994.- 123p; 21cm.- ISBN: 2-88182-211-8

-**MAFFESOLI, Michel**: La passion de l'ordinaire. Miettes sociologiques. Paris: CNRS éditions, 2011.- 222p. ISBN: 978-2271070470

-**THOMAS, Louis-Vincent**: Civilisation et divagations. Mort, fantasmes, science-fiction.- Paris: Petite bibliothèque Payot, 1979.-284p. ISBN: 978-2228335409

LES AUTOMATES, LES USAGERS ET LE PERSONNEL

-**ALEXANDRA**: Dites bonjour à l'automate: l'emploi des bibliothécaires menacé ? Blog, Buzz littéraire, [consulté le 08/06/2012], [en ligne]: URL:

<http://www.buzz-litteraire.com/post/2009/06/10/1402-l-informatisation-des-bibliotheques-a-paris-l-emploi-des-bibliothecaires-menace>

-**Le nombril de belle beille** (blog): Automatiser ET humaniser, [en ligne] [consulté le 30/05/2012]: URL:

<http://tacheau.wordpress.com/2009/09/25/automatiser-pour-mieux-accueillir/>

-**RIONDET, Odile** (dir): Former les utilisateurs de la bibliothèque. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB, 2000.-239p; 21cm.-(La boîte à outils; 10). ISBN 2-910227-32-4

-**SANTANTONIOS, Laurence**: Jamais le dimanche? In Livres Hebdo n°693, vendredi 8 juin 2007, P 70.

LES BIBLIOTHEQUES EQUIPEES D'AUTOMATES DE PRET-RETOUR

-**Bibolabo** (blog): Visite de la bibliothèque publique d'Amsterdam. 08/01/2010. [en ligne] [consulté le 15/06/2012]. URL:

<http://bibolabo.blogspot.fr/2010/01/visite-de-la-bibliotheque-publique.html>

-**CHOH, Ngian Lek**: La BsB ou la "bibliothèque sans bibliothécaire=la bibliothèque où l'utilisateur est seul et complètement autonome [B.U.S.C.A] (ou la Bibliothèque en libre-service intégral, B.E.L.S.I.)": l'expérience de Singapour. IFLA, 1-9 AUGUST 2003, Berlin [en ligne] [consulté le 14/06/2012]. URL:

http://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/050f_trans-Ngian-Lek-Choh.pdf

-**GIER, Sylvie**: Evaluation du service rendu par les automates de prêt du réseau de la bibliothèque municipale à vocation régionale (BMVR) de Marseille. ENSSIB, rapport de stage DCB, décembre 2004.

-**HEUREMATTE, Véronique**: «Rennes à la sauce automates», paru dans Livres Hebdo numéro 0687, le 27 avril 2007, [en ligne] [consulté le 02/06/2012]: URL:

<http://nedap.fr/contenu.php?id=202>

-**JACQUET-TRIBOULET, Amandine et BONNET, Vincent**: Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas. In BBF 2008, t 53, n°1. [en ligne] [consulté le 15/06/2012] URL:

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0057-011>

-**MACKENZIE, Christine et AULICH, Michael**: Self-service – the revolution's here ! [en ligne] [consulté le 05/09/2012] URL :

<http://www.vala.org.au/vala2002/2002pdf/44MacAul.pdf>

-**MARET, Edouart** : Les Champs Libres. Editions Ouest-France, 2006. 33p, ill. 2-7373-4035-7

-**MERCIER, Silvere**: La bibliothèque publique d'Amsterdam: vous n'en reviendrez pas! [en ligne] [consulté le 15/06/2012] URL : http://www.bibliobsession.net/2007/11/05/la-bibliotheque-publique-d-amsterdam-vous-n-en-reviendrez-pas/?doing_wp_cron=1338891848

-**MESCHBERGER, Marc**: La RFID à la médiathèque sud. [en ligne] [consulté le 05/07/2012] URL:

http://depot.univ-pau.fr/files/15_days/201275_1341493890bUcsX0/rfid_la_mdiathque_sud_18062009.pdf

-**MESCHBERGER, Marc**: La bibliothèque sud. Petite visite photographique. [en ligne] [consulté le 05/07/2012] URL:

http://depot.univ-pau.fr/files/15_days/201275_1341493890bUcsX0/la_mdiathque_sud_cu_strasbourg.pdf

-**NAVACELLE, Marie-Christelle de**: La gestion automatisée du prêt à la bibliothèque publique de Massy. BBF 1974, t 19, n°6. [En ligne] [consulté le 10/06/2012]: URL:

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1974-06-0285-001>

-**NEDAP**: RFID à la bibliothèque de Rennes métropole. [En ligne sur You Tube] [consulté le 05/06/2012] URL:

<http://www.youtube.com/watch?v=9iVCPy20I>

-**Openbare Bibliotheek Amsterdam**. [en ligne sur You Tube] [consulté le 02/07/2012] URL :

<http://www.youtube.com/watch?v=PwqJ-dJhp8E>

-**RENNES METROPOLE** (bibliothèque): La RFID fait son entrée en bibliothèque, [en ligne] [consulté le 25/05/2012] URL:

http://www.espace-sciences.org/jsp/fiche_article.jsp?STNAV=&RUBNAV=&CODE=1145349829766&LANGUE=0&RH=MAGAZINE

-**Video Openbare Bibliotheek Amsterdam** (avec un aperçu de l'utilisation des automates de prêt et de retour). [en ligne sur You Tube] [consulté le 02/07/2012] :

<http://www.youtube.com/watch?v=XFmvs-8hRDc&feature=related>

L'ORGANISATION DU TRAVAIL: APPROCHES SOCIOLOGIQUES

-**BERNOUX, Philippe**: Sociologie du changement dans les entreprises et les organisations.- Paris: Seuil, 2010.- 336p. ISBN: 978-2020639835

-**WELLER, Jean-Marc**: L'Etat au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics. Editions Desclée de Brouwer, 1999.- 255p. ISBN: 978-2220045894

LES PROBLEMATIQUES DES SERVICES AUX PUBLICS

-**ACCART, Jean-Philippe**: Les services de référence. Du présentiel au virtuel. Paris: Editions du Cercle de la Librairie, 2008.- 283p, 24cm. ISBN 978-2-7654-0969-4

-**BERTRAND, Anne-Marie** (dir): Quel modèle de bibliothèque?.-Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB, 2008.- 183p; 23cm.- (Coll papiers, série Généalogies). ISBN: 978-2-9102-2773-9

-**BERTRAND, Anne-Marie**: Bibliothécaires face au public. Paris: BPI, 1995.- 248p; 17cm.- (Etudes et recherches). ISBN: 2-902706-96-0

-**Bibliothèques: les nouveaux usages**. Guide pratique Archimag n°42, février 2011.

-**Bibliometro**. Présentation du service sur le site web du métro de Madrid. [en ligne] [consulté le 06/09/2012] URL :

http://www.metromadrid.es/en/viaja_en_metro/Bibliometro_y_Locales_de_Ensayo/Bibliometro/

-**CALENGE, Bertrand**: Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services au public dans les bibliothèques. Paris: Editions du Cercle de la Librairie, 1996.-129p; 24cm.- (Collection bibliothèque). ISBN: 2-7654-0625-1

-**DIAMENT, Nic** (sous la direction de): Organiser l'accueil en bibliothèque. Villeurbanne: institut de formation des bibliothécaires, 1997.- 198p.- (collection la boîte à outils). ISBN: 2-910966-05-4

-**EBOLI, Gilles**: De l'accès : la bibliothèque lieu de l'accessibilité ? In BBF 2009, tome 54, n°5. [en ligne] [consulté le 02/10/2012] URL :

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0006-001>

-**GERBOD, Dominique; MAUGARS, Denis; PAQUET, Fabien; CHANTARAUD, Jean-François**: Le service public pour tous. Comprendre et réussir l'administration électronique. Editions EMS, 2003.- 272p.- (Pratiques d'entreprises). ISBN: 978-2847690101

-**GILBERT, Raphael**e: services innovants en bibliothèque: construire de nouvelles relations avec les usagers. ENSSIB, mémoire d'étude DCB18, janvier 2010, [en ligne] [consulté le 08/06/2012]. URL:

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48197>

-**GOUIRAND, Pierre**: L'accueil, histoire et pratique.- Paris: L'Harmattan, 2011.- 249p.- ISBN: 987-2-296-55928-8

-**HERMEL, Laurent**: L'accueil client.- La plaine Saint-Denis: AFNOR, 2010.- 157p.- (collection 100 questions pour comprendre et agir). ISBN: 978-2-12-465242-6

-**HERMEL, Laurent**: Améliorer l'accueil des clients.- La plaine Saint-Denis: AFNOR, 2003.- 53p. (collection A savoir). ISBN: 2-12-505078-1

-**HERMEL, Laurent et LOUYAT, Gérard**: Qualité de service.- La plaine Saint-Denis: AFNOR, 2009.- 159p.- (collection 100 questions pour comprendre et agir). ISBN: 978-2-12-465192-4

-**JACQUET, Amandine**: Bibliothèque de l'aéroport de Schiphol, BBF 2012, tome 57, n°2. [En ligne] [consulté le 13/06/2012] URL:

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-02-0017-004>

-**LAHIRE, Bernard**: La culture des individus. Dissonances culturelles et distinction de soi.- Paris: Editions La Découverte, 2006.- 778p.- ISBN: 987-2-7071-4928-2

-**MARTIN, Emilie**: Apports de l'automatisation pour des services d'accueil renouvelés et étendus au SCD de l'Université de Technologie de Troyes, ENSSIB, FIBE, Projet Professionnel Personnel, septembre 2008, [en ligne] [consulté le 10/06/2012] URL:
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2011>

-**McDONALD, Andrew et STAFFORD, Janet**: Self-Service in Academic Libraries. Future or fallacy? .- Gateshead: University of Sunderland Press, 1997.- 188p.- ISBN: 0-907679-94-3

-**NGUYEN, Claire**: Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne.- Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB; 2010.- 210p; 21cm.-(La boîte à outils; 20). ISBN 978-2-910227-82-1

-**PERRIN, Georges**: Accueillir de nouveaux publics ? Oui ! Mais quand ? In BBF 2009, tome 54, n°5 [en ligne] [consulté le 02/10/2012] URL :
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0024-004>

-**POISSENOT, Claude**: La nouvelle bibliothèque. Contribution pour la bibliothèque de demain.- Voiron: Territorial éditions, 2009.- 86p; ill;30 cm.- (Coll. Dossiers d'experts). ISBN 978-23529-5766-9

-**POISSENOT, Claude**: Métro, boulot, Bibliometro. In Livres hebdo.fr , extrait du blog Du côté des lecteurs. [en ligne] [consulté le 05/09/2012] URL :
<http://www.livreshebdo.fr/weblog/du-cote-des-lecteurs---23/462.aspx>

Annexes

Table des annexes

QUESTIONNAIRE-TYPE UTILISÉ LORS DE L'ENQUÊTE.....74

**STATISTIQUES DES TRANSACTIONS AUTOMATISÉES DU RESEAU DE LA
BM DE LYON, ANNEES 2011 ET 2012.....79**

**STATISTIQUES DE PRET SUR AUTOMATES, BU CHEVREUL ET BRON,
2011.....82**

**STATISTIQUES PRET-RETOUR DES BORNES AUTOMATIQUES DE LA MAM
DE BEZIERS, 2011.....84**

**ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES UTILISATEURS DE LA
BIBLIOTHEQUE LUCIEN-ROSE DU RESEAU DES BIBLIOTHEQUES DE
QUARTIER DE RENNES, 2010.....85**

Questionnaire-type utilisé lors de l'enquête

Le questionnaire ci-dessous doit être compris comme une source d'inspiration, susceptible d'évoluer et de se voir modifier en fonction des circonstances et des établissements sur lesquels portait mon enquête.

1/ Questions générales.

-Quelle société (Nedap, 3M, ...) a mis en place vos automates ?

Quels sont leurs fonctionnalités (prêt / retour, réservation, consultation du compte lecteur, impression de tickets,...) ?

-Pourquoi avez-vous choisi plus particulièrement cette société dans le cadre de votre projet d'automatisation des prêts-retours (recommandations, visites d'autres bibliothèques équipées par le même fournisseur) ?

-Quel est le taux de transactions (par rapport à l'ensemble des transactions effectuées sur le site) réalisé par les automates dans les bibliothèques qui en sont équipées ?

-Vos automates fonctionnent-ils à la fois en prêt et en retour ou avez-vous opté pour des automates dédiés au prêt et d'autres aux retours ?

2/ Questions portant sur les stratégies adoptées.

-Quels sont les motifs de votre décision d'automatiser vos bibliothèques ? Y a-t-il eu des réflexions préalables portant sur l'impact de l'automatisation sur l'organisation du travail et des services (réflexions qui pourraient apparaître, par exemple, dans le cahier des charges) ?

-Au niveau des stratégies dans l'espace, à quels endroits de la bibliothèque avez-vous fait le choix d'implanter les automates ?

Quelles en sont les raisons ?

-En terme d'organisation du travail, disposez-vous d'un robot de tri ?

Si tel n'est pas le cas envisagez-vous d'en acquérir ?

Pourquoi ?

-Êtes-vous équipés, ou envisagez-vous de vous équiper, de chariots intelligents, d'étagères intelligentes, de trappe pour le retour des documents réservés, ou d'autres matériels innovants similaires ?

3/ Questions portant sur les automates et l'organisation du travail

-Avez-vous eu connaissance d'inquiétudes ou de craintes de vos personnels (notamment des agents auparavant affectés au prêt retour) vis-à-vis de l'automatisation ?

Comment ces éventuelles craintes ont-elles été gérées ?

-Dans les bibliothèques équipées d'automates, a-t-on maintenu des banques de prêt - retour ?

L'utilisateur est-il libre de réaliser à sa convenance ses transactions à la banque de prêt retour ou aux automates ?

Si tel n'est pas le cas des consignes ont-elles été données aux personnels et lesquelles ?

-L'automatisation permet-elle de libérer du temps de travail pour certains personnels (notamment ceux qui auparavant faisaient beaucoup de prêts - retours) ?

Si tel est le cas à quelles tâches avez-vous affectés prioritairement ces personnels (travail interne, service au public, etc...) ?

4/ Questions portant sur les automates et les usagers

-Avez-vous eu connaissance des réactions des usagers de vos bibliothèques à l'introduction des automates (craintes, rejets, satisfactions,...) ?

-Avez-vous mis en place une formation des usagers à l'utilisation des automates ?

Sous quelle(s) forme(s) ?

-Considérez-vous que l'automatisation des prêts-retours favorise l'autonomie des usagers ?

Pourquoi ?

-Avez-vous pu constater des difficultés liées à des manipulations erronées des automates par certains usagers (par exemple l'utilisateur qui oublie de déconnecter sa session après l'enregistrement de ses documents et qui permet ainsi à un autre usager d'emprunter sur son compte) ?

5/ L'automatisation et les services

-L'automatisation des prêts-retours a-t-elle eu un impact sur l'affluence du public au niveau de la banque de prêt/ retour ?

Les files d'attente ont-elles été réduites ?

-Disposez-vous d'automates de retour disponibles depuis l'extérieur de la bibliothèque 24h/24 ?

Si tel n'est pas le cas, envisagez-vous d'en faire l'acquisition ?

-L'automatisation a-t-elle été l'occasion de repenser l'accueil du public et la présence des agents dans la bibliothèque ?

-A t-on envisagé l'automatisation des prêts-retours en lien avec une éventuelle extension des horaires d'ouverture de la bibliothèque au public ?

-Avez-vous procédé à l'automatisation d'autres services de la bibliothèque ?

-L'automatisation des prêts-retours a-t-elle eu un impact sur la création, la requalification ou le développement de services génériques (qui s'adressent à tous les usagers): services en ligne, accueil actif, bibliothèque hors les murs, par exemple ?

-L'automatisation des prêts-retours a-t-elle eu un impact sur la création, la requalification ou le développement de services spécifiques (qui s'adressent à certains usagers): portage de livres à domicile, accueil des publics handicapés, par exemple ?

-Sur ce thème de l'impact de l'automatisation des prêts-retours sur l'organisation du travail et sur les services, avez-vous des commentaires à ajouter ?

6/ Questions formelles concernant la restitution de mon travail

-Acceptez-vous que je cite votre nom, avec vos réponses, dans mon mémoire d'étude ?

Si vous ne le souhaitez pas sous quelle appellation aimeriez-vous que je fasse référence à vos réponses ("le responsable de l'automatisation de ...", par exemple) ?

-Avez-vous des documents de travail interne portant sur mon sujet que vous pourriez me communiquer ?

Si tel est le cas acceptez-vous que je les présente en annexe de mon mémoire ?

Je vous remercie pour l'aide que vous m'apportez dans le cadre de mon mémoire d'étude.

Cordialement.

mbre	526 650	6%	715 273	5%	382 721	7%	V/0	324 550	%	V/0
déce	34 12 37,		15 12 82,		14 5 38,		#DI	10 555,4		#DI
mbre	616 918	3%	758 918	0%	442 558	5%	V/0	178 643	%	V/0
Total	457 341 74,		212 168 79,		203 81 40,		#DI	61 3252,2		#DI
	218 778	8%	052 575	5%	493 437	0%	0V/0	977 329	%	0 V/0

BM Lyon - Les prêts par automates - 2012

	Médiathèque Bachut		Bib 5 Point du Jour		Bib 7 Jean Macé		Bib 9eme Duchère					
	prêts et prolongations		prêts et prolongations		prêts et prolongations		retours		prêts et prolongations		retours	
	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
	prêt /automates	prêt /automates	prêt /automates	prêt /automates	prêt /automates	prêt /automates	retours /automates	retours /automates	prêt /automates	prêt /automates	retours /automates	retours /automates
janvier	43 33 76,		20 16 81,		19 7 36,		0 0V/0	11 1086,4		10 880,2		864 248 % 992 820 %
	775 438	4%	301 451	0%	675 227	7%	#DI	864 248	%	992 820	%	
février	42 33 78,		20 16 81,		18 6 36,		#DI	12 1084,0		11 874,8		517 511 % 558 649 %
	915 663	4%	037 316	4%	004 616	7%	V/0	517 511	%	558 649	%	
mars	43 33 76,		20 16 80,		19 7 36,		#DI	12 1087,7		12 976,1		059 570 % 282 346 %
	970 747	8%	271 233	1%	761 251	7%	V/0	059 570	%	282 346	%	
avril	35 28 79,		17 14 81,		15 5 37,		#DI	10 988,5		10 772,9		912 657 % 712 812 %
	553 073	0%	776 565	9%	717 870	3%	V/0	912 657	%	712 812	%	
mai	36 28 78,		17 14 81,		16 6 37,		#DI	10 988,7		10 877,0		894 663 % 992 466 %
	339 586	7%	832 585	8%	714 262	5%	V/0	894 663	%	992 466	%	
juin	#DI		#DI		#DI		#DI		#DI		#DI	
	V/0		V/0		V/0		V/0		V/0!		V/0!	
juillet	#DI		#DI		#DI		#DI		#DI		#DI	
	V/0		V/0		V/0		V/0		V/0!		V/0!	
août	#DI		#DI		#DI		#DI		#DI		#DI	
	V/0		V/0		V/0		V/0		V/0!		V/0!	
septembre	#DI		#DI		#DI		#DI		#DI		#DI	

Table des annexes

mbre	V/0 !	V/0 !	V/0 !	V/0 !	V/0! V/0!	V/0! V/0!
octob re	#DI V/0 !	#DI V/0 !	#DI V/0 !	#DI V/0 !	#DI V/0! V/0!	#DI V/0! V/0!
no ve mbre	#DI V/0 !	#DI V/0 !	#DI V/0 !	#DI V/0 !	#DI V/0! V/0!	#DI V/0! V/0!
déce mbre	#DI V/0 !	#DI V/0 !	#DI V/0 !	#DI V/0 !	#DI V/0! V/0!	#DI V/0! V/0!
Total	202 157 77, 552 507 8%	96 78 81, 217 150 2%	89 33 37, 871 226 0%	0 0V/0 !	#DI 58 5087,0 246 649 %	56 43 76,2 536 093 %

Statistiques de prêt sur automates, BU Chevrel et Bron, 2011

STATS DE PRET, BIBLIOTHEQUE CHEVREUL 2011

Mois/activité	Prêts + prolongation Koha accueil	Borne 1	Borne 2	Total bornes	% bornes/prêts totaux
JANVIER	9177	2902	HS	2902	37,50%
FEVRIER	16694	7054	HS 1ère semaine : 2064	9118	60,00%
MARS	19651	7145	3667	10812	62,00%
AVRIL	15843	5938	2882	8820	62,00%
MAI	9450	3501	1435	4936	60,00%
JUIN	7738	2598	702	3300	49,00%
JUILLET	4516	1647	847	2494	57,50%
AOUT- SEPTEMBRE	11357	4403	1783	6186	56,70%
OCTOBRE	15546	5686	2910	8596	59,00%
NOVEMBRE	17428	5919	3243	9162	57,00%
DECEMBRE	15777	6019	2287	8306	56,00%
TOTAUX	143177	74632			57,00%

STATS DE PRET, BIBLIOTHEQUE BRON 2011

Mois/activité	Prêts + prolongation Koha accueil	Borne verrière	Borne hall	Total bornes	% bornes/prêts totaux
JANVIER	11278	HS	2316	2316	26,30%
FEVRIER	22012	HS	6361	6361	33,50%
MARS	25614	HS	7834	7834	36,60%
AVRIL	20215	HS	6506	6506	38,30%
MAI	9117	HS	1777	1777	23,40%
JUIN	6655	HS	624	624	11,30%
JUILLET	2279	HS	381	381	19,00%
AOUT- SEPTEMBRE	13510	HS	4342	4342	34,00%
OCTOBRE	20236	HS	6422	6422	35,38%

Table des annexes

NOVEMBRE	21482	HS	6843	6843	36,00%
DECEMBRE	19361	HS	5925	5925	34,30%
TOTAUX	171759	49331			29,82 %

Statistiques prêt-retour des bornes automatiques de la MAM de Béziers, 2011

PRÊTS ET RETOURS PLATINES 2011											
		ACTUALITÉ	ENFANCE		MUSIQUE		LITTÉRATURE		SCIENCES		AUTOMATE 24/24H
		borne	poste pro	borne	poste pro	borne	poste pro	borne	poste pro	borne	
JANVIER	Prêts	2345	nb : manque nom des postes	13861	nb : manque nom des postes	20063	nb : manque nom des postes	10196	nb : manque nom des postes	7153	0
	Retour	0		15578		20960		7888		5308	2706
FÉVRIER	Prêts	2290		13784		19079		9723		7202	0
	Retour	0		15045		19047		7532		5572	2851
MARS	Prêts	2864		16629		20822		10500		7454	0
	Retour	0		18076		20896		8487		5836	3306
AVRIL	Prêts	2238		13435		17694		9942		6753	0
	Retour	0		15777		18343		8366		5553	3325
MAI	Prêts	1824		12022		15729		9128		5783	0
	Retour	0		13913		15494		7437		4580	3983
JUIN	Prêts	1390		10341		14514		8629		5214	0
	Retour	0		12338		14161		6909		4476	4058
JUILLET	Prêts	1441	12415	15293	10223	5526	0				
	Retour	0	13333	15100	7389	4297	3712				
AOÛT	Prêts	1574	11317	13519	8913	4687	0				
	Retour	0	11658	13687	7540	3949	2351				
SEPTEMBRE	Prêts	1554	13266	15681	9434	5993	0				
	Retour	0	12608	14594	7432	3955	2994				
OCTOBRE	Prêts	2733	15655	17978	10147	6978	0				
	Retour	0	15766	16654	7948	4898	3159				
NOVEMBRE	Prêts	2688	13900	18126	10007	6844	0				
	Retour	0	15407	17620	8377	5360	3229				
DÉCEMBRE	Prêts	1945	12629	17462	9618	5842	0				
	Retour	0	13474	16870	7726	4710	3717				

Enquête de satisfaction auprès des utilisateurs de la bibliothèque Lucien Rose du réseau des bibliothèques de quartier de Rennes en 2010

L'évaluation du service automatisé de prêt-retour en "libre service" à la bibliothèque de Lucien Rose : un bilan positif.

La bibliothèque de Lucien Rose est aujourd'hui la première bibliothèque du réseau équipée d'un dispositif de prêt-retour automatisé.

Cette analyse, évalue l'intégration des automates dans les pratiques des usagers et dans l'organisation interne du temps de travail de l'équipe.

Méthodologie

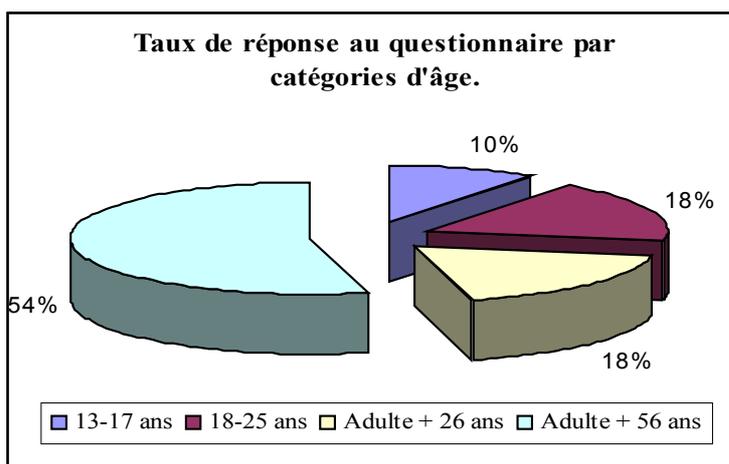
Pour cette étude, trois modalités de recueil de données ont été utilisées.

- Une enquête par observation.
- Des entretiens individuels avec toute l'équipe de la bibliothèque[1].
- Un questionnaire en direction des usagers[2].

L'enquête a été conduite en trois temps : un premier temps d'observation, un deuxième temps d'enquête auprès du personnel (entretiens) et un troisième temps avec les usagers (questionnaire).

Ce questionnaire a touché un échantillon de quatre-vingt personnes. Celui-ci a été construit de telle façon que les résultats puissent être généralisés à l'ensemble des usagers de la bibliothèque. La représentativité du public interrogé a été pensée au regard des catégories fréquentant la bibliothèque. Après avoir tenté d'identifier dans le public, quelques critères de répartition significatifs, l'étude essaye de respecter cette répartition dans l'échantillon d'individus interrogés.

L'échantillon de personnes interrogées se répartit donc ainsi :



Ce questionnaire, très court (7 questions), suit un ordre allant de la connaissance du service à la satisfaction du public. Cela a permis, dans un premier temps, de détecter la connaissance du service pour glisser vers des questions plus qualitatives mesurant les attentes et la satisfaction du public. L'ordre des questions était le suivant :

Ordre de questions	Objectifs	Questions
<u>Notoriété</u>	Détecter la connaissance du service.	<ul style="list-style-type: none"> - S'agit-il d'une première utilisation de l'automate ? - Avez-vous utilisé un automate de prêt/retour dans une autre bibliothèque que Lucien Rose ?
<u>Usages</u>	Mesurer l'appropriation des automates par les usagers.	<ul style="list-style-type: none"> - Lors des premières utilisations avez-vous eu besoin d'un accompagnement ? - L'utilisation de la borne vous semble-t-elle simple ?

		- Les messages délivrés par l'automate sont-ils clairs ?
<u>Anticipation</u>	Découvrir les attentes vis-à-vis du service.	- Quelles améliorations souhaiteriez-vous ?
<u>Satisfaction</u>	Tester le niveau de satisfaction.	- Etes-vous satisfait de ce service ? - Ce service a-t-il changé votre relation au personnel ?

Vous trouverez en annexe les questionnaires utilisés lors de cette étude.

Lucien Rose, quel dispositif ?

L'accueil et les transactions sont organisés autour de deux espaces principaux.

- L'espace "accueil", composé d'un bureau en charge des inscriptions et de l'espace multimédia et un deuxième en charge de la gestion des réservations et du retour de documents issus d'autres bibliothèques du réseau.
- L'espace "transaction", 100% automatisé, composé de deux automates de prêt et d'un automate de retour, ainsi que de deux chariots, réservés, pour l'un aux

retours des documents "imprimés" et pour l'autre à celui des documents "audiovisuels".

Une appropriation évidente du service par les usagers

➤ Rapidité d'appropriation.

Aujourd'hui, la majorité des transactions se font avec fluidité. La présence continue d'un agent sécurise les usagers et permet de résoudre très vite les problèmes techniques.

La prise d'autonomie de l'utilisateur vis-à-vis de ce service est très rapide. La majorité du public a une bonne connaissance de l'utilisation des automates. En effet, l'enquête montre que 73% des personnes interrogées avaient déjà eu l'usage d'automates de prêt-retour dans une autre bibliothèque que Lucien Rose (95% aux Champs Libres). Il est indéniable que l'équipement en RFID de la BMVR facilite l'appropriation de ce service.

L'enquête d'observation montre que les premières utilisations ne demandent pas d'accompagnement particulier, une seule démonstration suffit. On notera d'ailleurs, que plus de la moitié des personnes interrogées déclarent n'avoir eu besoin d'aucune aide lors de leurs premières transactions. Cela montre bien la rapidité avec laquelle ces automates sont entrés dans les pratiques d'usage de la bibliothèque.

➤ Simplicité d'usage.

L'ergonomie et le confort d'utilisation de ce service sont tels que 96% des usagers déclarent le trouver simple et facile d'usage.

En outre, contrairement à certaines idées reçues ces automates sont utilisés, de par leur simplicité, par toutes les catégories de lecteurs, tous âges confondus. La catégorie des plus de cinquante-six ans, public pour lequel l'utilisation ces bornes semblait le moins adaptée, déclarent à l'unanimité en être satisfaits. D'ailleurs, les entretiens individuels avec le personnel montrent que les craintes des professionnels quant à inadéquation des automates pour certains publics spécifiques se sont très vite évanouies.

Une satisfaction globalement partagée.

➤ satisfaction des usagers

Le niveau de contentement des usagers de la bibliothèque est élevé. 96% d'entre eux déclarent être satisfaits du service automatisé de prêt-retour à la bibliothèque "Lucien Rose". Lors de la passation du questionnaire en face à face 57% des personnes interrogées ont utilisés le mot "rapide", 29% "pratique", 3% "anonymat" et 7% "autonomie" pour expliquer leur satisfaction.

La praticité revendiquée de ce service recouvre différentes acceptions. Les usagers le trouvent "pratique" car simple d'utilisation, rapide et en adéquation avec leurs attentes. Le ticket récapitulatif délivré par l'automate à chaque transaction de prêt est aussi un facteur de satisfaction revendiqué par 4% des personnes interrogées.

Les 4% des personnes insatisfaites le sont plus pour des raisons éthiques que pour des raisons d'usage. L'insatisfaction est majoritairement en corrélation avec un refus global de toute automatisation telle qu'elle soit. L'argument de la déshumanisation et de la perte de convivialité liée à l'automatisation de service qui demandait autrefois l'interaction avec un agent, est une des raisons déclarées de leur réticence. On notera qu'à aucun moment n'a été avancé la question des ondes électromagnétiques. Celui-ci ne semble pas préoccuper les usagers, même les plus réticents.

➤ Une fiabilité du service.

Au regard de l'observation menée, les automates sont relativement fiables. Aujourd'hui, la majorité des transactions se font de façon fluide et rapide.

L'échec d'une transaction peu être dû à un problème technique, lié majoritairement à la lecture des documents spécifiques comme les DVD à double face, les documents à bandes magnétiques ou encore des documents multi-supports. Ces documents dont toutes les composantes sont difficilement traitables par l'automate, renvoient l'utilisateur vers le bureau de prêt manuel. La transaction peut également être bloquée car l'utilisateur n'est pas en règle (livre non rendu, carte périmée, amende à payer). Dans ce cas, l'explication à l'écran n'est pas suffisamment explicite pour que l'utilisateur puisse comprendre l'origine du problème et la nécessité de passer au point accueil pour le résoudre.

D'autre part, l'échec peut résulter d'une mauvaise manipulation, par exemple le passage trop rapide des documents sur la borne.

➤ Attentes vis-à-vis de ce service.

75% des personnes interrogées ne voient aucune amélioration à apporter aux automates. Les applications existantes leur étant complètement satisfaisantes.

Pour le reste des sujets interrogés, les attentes sont de trois ordres :

- L'amélioration de la lisibilité des messages informatifs.
- La possibilité de consulter son compte lecteur.

22% des personnes interrogées souhaiteraient avoir la possibilité de voir les documents déjà empruntés s'afficher sur l'écran lors du passage à l'automate. Certains aimeraient aussi, pour une meilleure lisibilité de leur compte, voir s'afficher la fin de validité de leur carte lecteur.

- La dernière amélioration souhaitée, plus minoritairement partagée puisqu'elle concerne 2% des personnes interrogées, est la mise en place d'une deuxième borne de retour, celle en place étant jugée insuffisante pour gérer correctement l'attente lors du retour des documents.

Satisfaction et adhésion des professionnels.

➤ Une meilleure gestion des "flux" pour une relation sereine et apaisée.

La totalité de l'équipe de Lucien Rose déclare être satisfaite de l'automatisation des transactions de prêt-retour.

Dans le travail quotidien, ce service permet une meilleure gestion des flux de lecteurs.

Les retours sont plus facilement traités et l'accueil se fait toujours de façon sereine, malgré un taux de visiteurs parfois abondant.

La majorité du personnel note un rapport plus serein et agréable avec les usagers : le stress étant reporté sur les automates et l'autogestion des transactions entraînant une diminution des contestations sur le contenu de la carte.

➤ Une démarche d'accueil dynamique et "volante".

L'automatisation en libre service des transactions permet de dégager le personnel de tâches répétitives et fastidieuses. Elle offre indéniablement un confort de travail : moins de manutentions répétitives et peu valorisantes pour plus de temps à l'accompagnement des publics.

La majorité des agents déclarent d'ailleurs que l'automatisation leur permet une démarche d'accueil plus dynamique. La présence dans les rayons procure la possibilité d'être plus à l'écoute des lecteurs et instaure une relation transversale avec le public. L'agent s'inscrit dans une véritable posture d'accueil ouverte, il n'est plus figé derrière un bureau.

Ainsi, 15% des personnes interrogées trouvent le personnel plus disponible au conseil et à l'accueil et 55% sont aussi satisfaits qu'auparavant de l'accueil et ne voient aucun changement inhérent à la mise en place de l'automatisation des prêts-retours. Plusieurs personnes interrogées affirment oser beaucoup plus interpeller un professionnel que lors de sa présence derrière un point d'accueil, le bureau étant déjà une barrière symbolique qui impose une relation d'autorité.

Avec le service automatisé, on entre dans une démarche dynamique et qualitative du métier selon laquelle le bibliothécaire va vers son public pour lui proposer ses services.

Cependant, 33% des usagers interrogés notent, avec l'automatisation en "libre service" des prêts-retours une perte de convivialité et de rapports humains. Ce chiffre, n'est pas catastrophique mais montre la nécessité de développer de nouvelles formes de médiation au quotidien pour offrir aux usagers qui le souhaitent un lieu de convivialité.

➤ Un accompagnement au changement nécessaire.

La mise en place de la RFID touche de façon inhérente à l'organisation même du travail et de l'accueil.

Cette nouvelle dynamique peut déstabiliser certains agents, car elle touche un point névralgique de l'identité professionnelle. Le prêt- retour est considéré par certains comme un moment privilégié d'échange avec le public, permettant une meilleure connaissance de ses attentes et donc une meilleure gestion des collections. Cette conception est battue en brèche par les résultats de l'enquête puisque 70% des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil et ne notent aucun changement dans leur relation avec le personnel.

Cependant, cette dynamique de travail liée à la RFID met à mal une vision du métier reposant sur la gestion de la collection. L'utilisateur autonome, qui peut aujourd'hui contourner l'intermédiaire institutionnel qu'est le professionnel des bibliothèques est source de certaines angoisses, particulièrement chez les assistants. Il me semble que ce sentiment de perte touche à une réflexion plus globale sur l'accueil et l'accompagnement des publics.

Un des objectifs premiers de l'automatisation est bien de mettre en place une qualité d'accueil et de service accrue aux usagers. Toutefois, pour que cette qualité soit effective il est nécessaire d'accompagner la mise en place de cette technologie et de développer de nouveaux modes de médiation, de nouveaux outils de "sociabilité" autour de la collection.

Quelques pistes de travail :

- Réalisation d'une charte d'accueil, qui permettrait de communiquer sur la bibliothèque, d'homogénéiser les pratiques, de réaffirmer l'accueil, l'information et la médiation comme le cœur du métier.
- Institutionnaliser la visite de la bibliothèque à chaque nouvelle inscription. La mise en place de la RFID place l'autonomie de l'utilisateur comme objectif principal. Mais qu'est-ce que l'autonomie si ce n'est la maîtrise du lieu et des outils de la bibliothèque ? Il est nécessaire d'éviter l'écueil du fantasme de l'utilisateur autonome et de penser des parcours de formation du lecteur.

- Développer des outils de valorisation de la collection : des tables de coup de cœur, des espaces de discussions autour de la collection.

En conclusion.

L'évaluation de ce service offre un bilan positif puisqu'aujourd'hui l'automatisation des prêts et retours en "libre service" rencontre aujourd'hui l'adhésion partagée des usagers et des professionnels.

Il permet :

- De gérer l'affluence et l'attente.
- De penser le public dans toute sa diversité, de l'utilisateur en quête d'anonymat à celui en quête de convivialité et de contacts.
- De renforcer l'autonomie de l'utilisateur.
- D'offrir un accueil plus dynamique et ouvert sur son public.
- De se recentrer sur le « cœur de métier » : conseil/information aux lecteurs, médiation.
- D'offrir une qualité de service au public optimisée.

Pour cela il est nécessaire que la mise en place du service s'accompagne d'une réflexion sur les pratiques d'accueil et de médiation. Ce mouvement de la gestion documentaire à "l'action bibliothécaire" bouleverse les pratiques. Il est bien évident qu'une réflexion sur le prêt et le retour permet d'engager bien au-delà la question de l'accueil. Il semble que certaines crispations autour du prêt recouvrent une question de reconnaissance du métier, un peu comme il y a quelques années les questions liées à l'abandon du catalogage.

Il est par la même nécessaire de penser de nouveaux modes de médiation entre la collection et le public pour faire de la bibliothèque un véritable espace de partage autour du livre et de la lecture.

Annexe n°1

Questionnaire en direction du personnel de la bibliothèque "Lucien Rose".

Satisfaction du personnel

- 1/ Aujourd'hui, êtes-vous satisfait du service automatisé prêt /retour ?
- 2/ Quels sont les inconvénients de l'automatisation des transactions en "libre service"?
- 3/ Aviez-vous des craintes quant à la mise en place des automates de prêt-retour ?
- 5/ Selon vous comment pourrait-on améliorer ce service ?

Pratiques d'accueil

- 1/ L'automatisation change-t-elle votre rapport avec l'utilisateur ?
- 2/ L'automatisation change-t-elle l'organisation du temps de travail, au niveau collectif et au niveau individuel ?
- 3/ La mise en espace des automates et des bureaux d'accueil vous convient-elle ?

Projection dans un réseau totalement équipé en RFID.

1/ Comment imaginez-vous l'organisation de la circulation du document avec l'équipement prochain en RFID de "Champs Manceaux" ?

2/ Imaginez-vous un réseau complètement équipé en RFID ?

Annexe n°2.

Catégorie d'âge :

Sexe :

- Homme Adolescent 13-17 Femme
- Jeune 18-25
- Adulte + 26
- Adulte + 56

- S'agit-il d'une première utilisation de l'automate ?

- Avez-vous utilisé un automate de prêt/retour dans une autre bibliothèque que Lucien Rose ?

Oui : dans quelle bibliothèque ? :

Non

- Lors des premières utilisations avez-vous eu besoin d'un accompagnement ?

- L'utilisation de la borne vous semble-t-elle simple :

Oui

Non

- Les messages délivrés par l'automate sont-ils clairs ?
- Aujourd'hui, êtes-vous satisfait de ce service ?

- Oui
- Non

Pourquoi :

- Quelles améliorations souhaiteriez-vous voir apportées aux automates de prêt-retour ?
- Ce service a-t-il changé votre relation au personnel ?

[1] Questionnaire en direction du personnel en annexe n°1.

[2] Questionnaire en direction des usagers en annexe n°2.