

Formation initiale des bibliothécaires d'Etat

Réorganiser le fonctionnement de la bibliothèque universitaire de médecine de Marseille : redéployer les collections en libre accès, réorganiser les espaces d'accueil et harmoniser les horaires d'ouverture.

Michèle RICHARDET

Sous la direction de Sarah SAKSIK

Responsable de la bibliothèque de médecine-odontologie – Service commun de documentation d'Aix-Marseille 2.

Remerciements

Un grand merci à Sarah Saksik, ma correspondante d'établissement et Aubiège Desalme, son adjointe, pour leur aide, leur disponibilité et leurs judicieux conseils lors de la réalisation de ce projet.

Merci aussi à Abdelouahed Allouche, mon tuteur à l'ENSSIB pour avoir encadré mon projet et, malgré la distance, avoir toujours été à mon écoute et m'avoir soutenue lors de mes périodes de doute.

Je tiens à remercier aussi tout particulièrement Odile Richaud, Brigitte Prudhomme et Béatrice Gaillard qui ont bien voulu me rencontrer et me consacrer du temps alors que leur emploi du temps était déjà très chargé.

Enfin je remercie l'ensemble du personnel de la bibliothèque de médecine-odontologie d'Aix-Marseille 2 pour leur accueil et les précieuses informations qu'ils ont bien voulu me communiquer.

Résumé : Actuellement la bibliothèque universitaire de médecine-odontologie d'Aix-Marseille 2 est constituée de plusieurs salles dans deux bâtiments juxtaposés. Elle propose plusieurs types de fonctionnement que ce soit au niveau de l'accès aux collections, au niveau des espaces d'accueil ou par rapport aux horaires d'ouverture. Le but de ce projet sera de proposer des solutions pour améliorer cette organisation et proposer un service de meilleure qualité aux usagers. Nous verrons donc, comment réaliser une nouvelle mise en espace des collections du libre accès sur l'ensemble des salles, comment offrir un espace d'accueil plus convivial et attractif pour l'utilisateur et enfin comment tenter d'harmoniser les horaires d'ouverture de l'ensemble des espaces de la bibliothèque.

Descripteurs :

Accueil des publics – Bibliothèques

Bibliothèques – Aménagement de l'espace

Bibliothèques – Horaires d'ouverture

Collections – Mise en espace

Abstract : At the present time, the medical library of the Aix-Marseille 2 University is made of many rooms which are in two separated buildings. It offers several types of functioning on the side of accessing collections, areas of reception or timetables of opening. The aim of this project will be to suggest solutions to improve this organisation and propose better services to users. Thus we'll see how to realise a new space filling of free access collections over all rooms, how to offer a more user-friendly and attractive greeting space for users and finally how to try to match the timetables of opening of all the areas of the library.

Keywords :

Reception of the publics – Libraries

Libraries – Layout of the space

*Libraries – Timetables of opening
Collections - Organisation*



Table des matières

INTRODUCTION.....	6
1 – L’ENVIRONNEMENT UNIVERSITAIRE.....	8
1-1 VERS UNE UNIVERSITÉ UNIQUE.....	8
1-2 L’UNIVERSITÉ DE LA MÉDITERRANÉE.....	8
1-2-1 : Un peu d’histoire	8
1-2-2 : L’organisation actuelle	9
1-3 LE SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION D’AIX MARSEILLE 2.....	9
1-3-1 : <i>Organisation fonctionnelle</i>	9
1-3-2 : <i>Le plan quadriennal 2008-2011</i>	9
1-4 LE POLE SANTE.....	10
1-4-1 <i>L’organisation générale</i>	10
1.4.2 <i>Les particularités architecturales de la bibliothèque de Médecine-Odontologie</i>	10
1.4.3 <i>Des services et des bibliothécaires</i>	12
2- LE PROJET : DÉFINITION ET ANALYSE DE L’EXISTANT.....	14
2.1 – FINALITÉ DU PROJET.....	14
2-2 – ANALYSE DE L’EXISTANT.....	14
2-2-1 : Les collections :	14
2-2-2 Les espaces d’accueil :	15
2-2-3 Les horaires d’ouverture :	15
3- EXEMPLES ET PROPOSITIONS.....	17
3-1 – LES EXEMPLES EXTÉRIEURS :	17
3-1-1 : <i>La bibliothèque de l’INSA de Lyon</i>	17
3-1-2 : <i>La bibliothèque de médecine de Lyon 1</i>	18
3-2 – LES PROPOSITIONS DE REORGANISATION DES COLLECTIONS ET DES ESPACES.....	19
3-2-1 – <i>Une solution efficiente : réorganiser les collections et utiliser au maximum l’espace de la salle des thèses et des périodiques</i>	20
3-2-2 : <i>Une solution intermédiaire : déployer les collections selon la solution précédente et aménager l’espace libre du rez-de-chaussée</i>	25
3-2-3 : <i>solution ambitieuse : refaire de nouvelles dalles permettant une charge au sol correcte</i>	29
3-2-4 : <i>comparaison des différents scenarii</i> :	31
3-3 : LES HORAIRES D’OUVERTURE.....	32
3-3-1 : <i>l’ouverture en semaine</i>	32
3-3-2 : <i>L’ouverture du samedi</i>	34
3-3-3 : <i>le cas particulier des ouvertures en nocturne</i>	35
CONCLUSION.....	37
BIBLIOGRAPHIE.....	38
TABLE DES ANNEXES.....	40
INDEX.....	48

Introduction

Dans le cadre du « plan licence », Valérie Pécresse, ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche, attend des bibliothèques universitaires qu'elles soient au cœur de ce dispositif en devenant un « *outil au service de la pédagogie et la cheville ouvrière de l'aide à la réussite* »¹.

Le soutien à la pédagogie passe par un rééquilibrage des acquisitions à destination des étudiants de niveau licence. La constitution des collections doit se faire en partenariat avec les enseignants et privilégier le nombre d'exemplaires. Elles devront être disponibles et accessibles.

Former les usagers à la recherche documentaire, leur faciliter l'usage de l'informatique, mettre à leur disposition des salles d'actualité et de culture générale, mener une politique d'animation contribueront à renforcer leur réussite.

La bibliothèque doit proposer aux étudiants un lieu et des conditions optimales pour le travail personnel et devenir un espace de vie et de convivialité culturelle.

Ces objectifs nécessitent, par conséquent, de revoir l'aménagement des espaces. Permettre une accessibilité plus grande aux documents en les rendant disponibles, opter pour une classification simple et compréhensible pour tous les usagers et mettre en place une signalétique explicite pousseront les étudiants à consulter et à emprunter des ouvrages. L'aménagement de la bibliothèque doit aussi porter sur les espaces d'accueil. Ces espaces doivent inciter les usagers à pénétrer dans la bibliothèque qui ne doit plus présenter l'aspect austère et « trop sérieux » des bibliothèques d'antan. Enfin, la bibliothèque, pour retenir ses étudiants dans ses murs, se doit de leur proposer des espaces, là encore, parfaitement signalés, où ils pourront faire une pause, parcourir une revue, travailler sur des postes informatiques ou visiter une exposition.

Dans ce cadre, la bibliothèque de médecine-odontologie de Marseille 2 devra elle aussi s'investir. Le sujet de ce projet professionnel personnel consistera donc à faire des propositions de mise en espace des collections et d'aménagement des lieux d'accueil du public en parallèle avec une réflexion sur une harmonisation des horaires d'ouverture. Le but final étant de proposer aux usagers une bibliothèque plus moderne et plus chaleureuse, adaptée à leurs besoins et aux nouveaux usages qui sont les leurs.

¹ Nathalie Moreau. ADBU 2008

1 – L'ENVIRONNEMENT UNIVERSITAIRE

1-1 VERS UNE UNIVERSITÉ UNIQUE²

Avec plus de 72 000 étudiants dont 10 000 étrangers, 4 500 enseignants chercheurs, 5 500 personnels administratifs et scientifiques ; 800.000 m² dont 25% dévolus à la Recherche entre les sites d'Aix-en-Provence, Marseille, Arles, Aubagne, Avignon, Digne, Gap, La Ciotat, Lambesc et Salonet ; Marseille a une population étudiante conséquente.

Pour le moment ces étudiants sont répartis sur 3 universités :

- Université Aix-Marseille 1 (U1) ou université de Provence dans le domaine des sciences humaines
- Université Aix-Marseille 2 (U2) ou Université de la Méditerranée dans le domaine de la santé, du sport et de l'économie
- Université Aix-Marseille 3 (U3) ou université Paul Cézanne dans le domaine du droit, des sciences politiques, de l'économie appliquée et de la gestion.

Les sciences exactes se répartissant dans les 3 universités.

A l'horizon de 2012, cette organisation n'aura plus cours ; les 3 universités fusionneront en couvrant la totalité des champs disciplinaires (Droit et études Politiques, Économie et Gestion, Lettres et Sciences Humaines, Santé, Sciences et Technologies) Cette université unique nommée AIX-MARSEILLE UNIVERSITE, dotée par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, d'une enveloppe de 500 millions d'euros dans le cadre de « l'Opération Plan Campus Aix-Marseille »³, sera alors un acteur essentiel du développement et de l'attractivité de la région..

1-2 L'UNIVERSITÉ DE LA MÉDITERRANÉE

Pour le moment, la fusion est en train de se mettre en place mais d'ores et déjà l'Université de la Méditerranée est devenue autonome dans le cadre de la loi LRU⁴ au 1^{er} janvier 2009⁵.

1-2-1 : Un peu d'histoire

C'est en 1409 que naît l'université d'Aix en Provence. Elle sera substituée par diverses facultés à Aix et à Marseille au cours de la révolution. En 1891, l'école de médecine s'implante au Pharo mais ce n'est qu'en 1970 qu'est fondée officiellement l'université Aix-Marseille 2 (ainsi qu'Aix-Marseille 1 et 3) : université pluridisciplinaire à

² Université de la méditerranée. Les dossiers de l'université : Aix-Marseille Université : la fusion a été votée par les 3 conseils d'administration. http://www.univmed.fr/public/dossiers_universite

³ Les Dossiers de l'Université de méditerranée : le Plan Campus (http://www.univmed.fr/public/dossiers_universite/CompositionWeb_500M.pdf)

⁴ LRU : Loi relative aux libertés et responsabilités des universités.

⁵ Informations tirées du dossier de presse du ministère de l'éducation et de la recherche du 24 juillet 2008 (http://www.nouvelleuniversite.gouv.fr/IMG/pdf/CP_Bilan_de_la_loi_autonomie_et_liste_des_20universites_autonomes_en_2009.pdf)

dominante sciences et santé. Elle prendra le nom d'Université de la Méditerranée en 1994⁶

1-2-2 : L'organisation actuelle

L'université est structurée en 13 composantes dont 1 IUT et regroupée en 3 secteurs :

- **santé** (médecine, pharmacie, odontologie)
- **sciences** (centre d'océanologie de Marseille, facultés des sciences, faculté des sciences du sport et l'Ecole supérieure d'ingénieurs de Luminy (ESIL))
- **sciences de la société et des techniques** (institut mécanique de Marseille, faculté des sciences économiques et de gestion, école de journalisme et de communication, institut régional du travail et IUT) ⁷

Elle accueille sur 4 villes (Aix, Marseille, Gap et La Ciotat) 22 000 étudiants, plus de 1500 enseignants et enseignants-chercheurs et près de 1200 IATOSS.

1-3 LE SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION D'AIX MARSEILLE 2

1-3-1 : Organisation fonctionnelle

Le Service Commun de la Documentation (SCD) est éclaté géographiquement et fonctionnellement en 7 bibliothèques universitaires et plusieurs sites.

Il se compose aussi de 2 services centraux situés à la Timone :

- Le service d'ingénierie documentaire chargé de la politique documentaire de l'ensemble du SCD. C'est à ce niveau que sont gérés le SID (service d'information documentaire, le SIGB (système intégré de gestion des bibliothèques), le site web du SCD, l'accès à la documentation électronique, le service de renseignements en ligne...
- le service des affaires générales chargé de la gestion administrative et financière⁸. Il est l'intermédiaire entre les services de l'université et le SCD en ce qui concerne les aspects financiers et la gestion des personnels du SCD (moniteurs étudiants, contractuels et titulaires).

1-3-2 : Le plan quadriennal 2008-2011⁹

L'Université de la Méditerranée inscrit son projet quadriennal dans la perspective de la fusion prochaine des trois universités d'Aix-Marseille, en particulier par rapport à la mutualisation des ressources électroniques où le SCD joue un rôle moteur depuis 2000. En ce sens la politique documentaire du SCD est tournée vers le service aux usagers à travers quelques axes principaux :

⁶ L'université en bref, un peu d'histoire (<http://www.univmed.fr/public/informations.aspx>)

⁷ Voir annexe 1 : organisation de l'université

⁸ Voir annexe 2 : Organisation du SCD

⁹ Contrat quadriennal 2008-2011 de l'Université de la Méditerranée Aix-Marseille 2. p.17 à 19.

- Le réaménagement des espaces publics notamment par la suppression des accès par niveau d'études et la création d'espaces spécialisés devant permettre des progrès sensibles en termes de fréquentation et d'accessibilité.
- La mise en place d'une véritable politique documentaire qui permettra de rééquilibrer les dépenses d'acquisition en faveur de la documentation pédagogique, en ciblant prioritairement le public de niveau L et en maintenant une offre de qualité pour le niveau recherche que ce soit au niveau des acquisitions courantes de documentation électronique, ou au niveau du développement des fonds d'archives de revues numériques. Enfin l'accent sera mis sur la valorisation de la production scientifique de l'université par la mise en ligne des thèses via le SID.
- La réorganisation des espaces d'accueil (signalétique, banques d'accueil) en mettant l'accent sur une harmonisation des pratiques entre les différentes bibliothèques.
- Le renforcement du dispositif de formation aux usagers.
- La favorisation de l'emploi étudiant.
- La modernisation de l'accès à la documentation (enrichissement du catalogue, circuit d'archivage électronique pérenne, nouveaux services en ligne tels que blogs, tutoriels, service de référence..., stratégie de numérisation)

1-4 LE POLE SANTE

1-4-1 L'organisation générale

Le pôle Santé du SCD d'Aix-Marseille 2 est constitué de 3 bibliothèques d'importance inégale : la bibliothèque de Médecine Nord sur le site de l'Hôpital Nord de Marseille, la bibliothèque de Pharmacie et la bibliothèque de Médecine-Odontologie, ces deux dernières se situant sur le site de la Timone.

Le pôle Santé accueille 11 250 étudiants dont 7300 sont inscrits à la bibliothèque, et 811 enseignants-chercheurs. Ces usagers disposent de 3863 m² de locaux ouverts au public et de 10154 mètres-linéaires de collection. En 2008, pour l'ensemble du pôle santé, les dépenses documentaires se sont élevées à 340 500 euros.

Le personnel des trois bibliothèques est constitué de 6 catégories A, 8 catégories B, 11 catégories C et deux contrats aidés. Une mutualisation des personnels a été mise en place courant 2008 notamment pour les astreintes et les remplacements de personnes absentes ce qui a permis une harmonisation des pratiques de service public et une meilleure gestion des ressources humaines.

Mais pour ce projet, nous nous intéresserons uniquement à la bibliothèque de médecine-odontologie.

1.4.2 Les particularités architecturales de la bibliothèque de Médecine-Odontologie

La bibliothèque s'étend sur 4695 m² de locaux (dont 2373 m² alloués au public) et propose 445 places assises réparties sur plusieurs espaces.

Une seule bibliothèque avec 2 espaces et 2 types de fonctionnement bien distincts :

- L'ancien bâtiment construit en 1958 abrite au 2^{ème} étage, la «salle des thèses et des périodiques». Cette salle possède une entrée indépendante et, est ouverte de 9h à 18h. Bien que tous les publics aient accès à cette salle, elle est surtout fréquentée par des étudiants de 3^e cycle et des enseignants-chercheurs. Un bureau de renseignements bibliographique (RDI) et de prêts-retours est tenu par un personnel de catégorie A ou B pendant les heures d'ouverture. Les usagers disposent également d'un photocopieur et de 19 postes informatiques équipés pour la recherche bibliographique. Cette salle de 100 places met à la disposition des usagers des collections de périodiques papier (environ 200 titres sur les 5 dernières années), des thèses d'exercice de Médecine et d'Odontologie ainsi que les mémoires de sage-femme, d'orthophonie, d'orthoptie, de gérontologie et de CECSMO (certificat d'études cliniques spécialisées, mention orthodontie) des 10 dernières années.

Cette bibliothèque abrite aussi les bureaux du personnel et en particulier le service du prêt entre bibliothèques (PEB) et le secrétariat où les étudiants viennent retirer et régler leurs impressions, acheter des cartes de photocopies. La bibliothèque communique avec les magasins par un escalier et un monte livrer. Toutes les demandes de prêts ou consultations de documents des magasins (consultations indirectes) arrivent au niveau du bureau RDI

- Le nouveau bâtiment ou bibliothèque Guérinel a été construit en 1998 sur trois niveaux. Cette bibliothèque est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 19h30 et le samedi de 9h à 12h (uniquement le rez-de-chaussée et le 2^{ème} étage). De mi-avril à début juin, une période de tests a été mis en place avec une ouverture du 2^{ème} étage et du rez-de-chaussée de la bibliothèque Guérinel jusqu'à 21h, les mardis et jeudis. Les permanences ont été assurées par deux moniteurs étudiants.

Au rez-de-chaussée du bâtiment, une banque de prêt, tenue par deux personnels de catégorie C, accueille les usagers pour les prêts, les retours, les inscriptions et les premiers renseignements. A ce niveau se trouvent la plupart des collections : environ 14 000 ouvrages, 3 postes informatiques donnant accès à internet, un poste réservé à la lecture des CD-Rom (80 titres), un photocopieur et 42 places de travail.

Au 1^{er} étage, une salle d'étude de 163 places avec quelques ouvrages de référence en libre accès ainsi qu'une salle de formation de 6 places.

Au 2^{ème} étage, une autre salle d'étude de 140 places met à disposition des étudiants des ouvrages de référence et les collections plus spécialement dédiées à la préparation de « l'internat ». Cette salle communique avec la salle des thèses et des périodiques par une passerelle entre 9h et 18h.

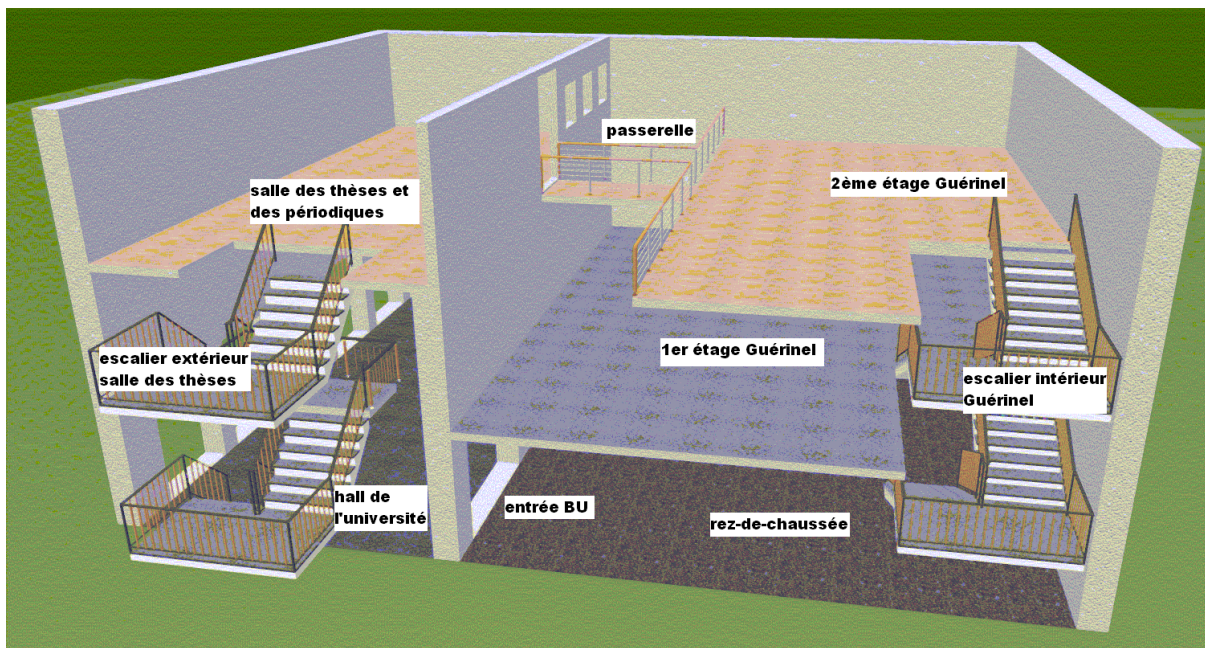


Figure 1 : schéma des différentes salles de la BU

Des espaces aux contraintes différentes :

- La salle des thèses et des périodiques de l'ancien bâtiment ne peut accueillir que 100 personnes pour des raisons de sécurité. Par contre la charge au sol permet la mise en libre accès de nombreuses collections.
- La bibliothèque Guérinel, pour des contraintes de charge au sol (moins de 600kg /m² : minima requis pour une bibliothèque) ne peut supporter trop de collections, ce qui explique que la plupart des ouvrages ne sont disponibles qu'au rez-de-chaussée. Par contre la sécurité des usagers est assurée (issues de secours conformes aux normes) et le nombre d'usagers ne dépend que du nombre de places assises disponibles.

1.4.3 Des services et des bibliothécaires¹⁰

16 personnes titulaires travaillent à la bibliothèque de médecine-odontologie (5 catégorie A, 3 catégories B et 8 catégories C) soit 15 équivalent temps plein. L'équipe est renforcée par un contractuel et un contrat aidé. Ensemble, ils accueillent plus de 450 000 usagers par an.¹¹

Le système intégré de gestion de bibliothèques (SIGB) actuel est « vubis smart » avec un passage à un logiciel libre : « Koha » prévue courant 2010.

En 2008, 30 277 ouvrages ont été prêtés sur place. Au niveau du prêt entre bibliothèques, 3111 documents ont été prêtés par la bibliothèque (PEB fournisseur) et 1432 documents ont été demandés à l'extérieur (PEB demandeur).

Le personnel assure aussi la formation des usagers à la recherche documentaire, cela s'est traduit, en 2008, par 382 étudiants formés en 158 h.

¹⁰ Voir annexe 3 : activité du pôle santé

¹¹ ESGBU 2008 : 463 353 entrées

Au niveau des renseignements bibliographique, 3300 questions ont trouvé une réponse. Un service de renseignements en ligne existe mais il est assuré par le service d'ingénierie documentaire.

Concernant les acquisitions de monographies : 1249 volumes dont 1204 édités en français soit 476 titres dont 439 en français ont été acquis en 2008. Le budget d'acquisition s'élève à 43 862 euros dont 25% est consacré aux étudiants de 1^{er} et 2^{ème} cycle.

Le fonds ancien consultable en fonction d'un règlement qui lui est propre, possède 13 000 documents en réserve dont 37 manuscrits. Un projet de numérisation du périodique « le Marseille médical » est en cours.

2- LE PROJET : définition et analyse de l'existant

2.1 – FINALITÉ DU PROJET

L'organisation spatiale et fonctionnelle de la bibliothèque de médecine-odontologie décrite au chapitre précédent, met en exergue un déséquilibre de fonctionnement entre la bibliothèque « Guérinel » et la salle des thèses et des périodiques. Des bâtiments d'époque différentes avec chacun leurs contraintes architecturales, des services offerts aux usagers (horaires d'ouverture, matériel de recherche documentaire, ..) différents ; Cette situation est incompatible avec l'intérêt des utilisateurs et une offre documentaire efficiente. Il nous appartiendra donc de proposer un projet pour remédier à cet état de fait.

Il s'agira de mettre en place des solutions pour

- revoir le déploiement des collections en libre accès de façon plus équilibrée en tenant compte des contraintes des bâtiments.
- mettre en place un espace d'accueil au rez-de-chaussée plus visible et attirant pour l'utilisateur.
- harmoniser les horaires d'ouverture entre les 2 bâtiments.

2-2 – ANALYSE DE L'EXISTANT

2-2-1 : Les collections :

- La salle des thèses et des périodiques donne accès à environ 200 titres de périodiques sur les cinq dernières années. Ceci ne concerne que les titres de périodiques disponibles sous forme papier ou sous forme papier et électronique gratuit. En 2008, 80 titres de périodiques imprimés ont été supprimés au profit d'abonnements électroniques, le nombre de titres de périodiques ainsi disponible ne cesse de diminuer et à plus ou moins court terme, très peu de titres subsisteront libérant ainsi de la place pour d'autres collections. Une partie de cette salle accueille aussi un fonds « culture » comprenant des ouvrages sur l'histoire de la médecine et des fictions (environ 450 exemplaires). Actuellement cette salle est sous utilisée, elle peut accueillir beaucoup plus de collections.
- Le premier et le deuxième étage de la bibliothèque Guérinel ne peuvent pas supporter plus d'ouvrages, la limite de charge au sol étant atteinte.
- Le rez-de-chaussée de Guérinel met en libre accès 14 000 ouvrages répartis sur 265 mètres linéaires. Ce sont essentiellement des collections destinées au 1^{er} et 2^{ème} cycle.

- Les magasins accueillent des collections de périodiques papier, de thèses de plus de 10 ans et des ouvrages consultables en accès indirect : 1 personne de 9h à 18h est chargée de répondre aux demandes de consultation d'ouvrages en magasin. Cela représente actuellement 2 442 documents par an mais est en diminution constante suite à l'augmentation du nombre d'années de thèses et mémoires (10 ans actuellement) en libre accès.

2-2-2 Les espaces d'accueil :

Il existe deux points d'accueil :

- Une banque de prêts au rez-de-chaussée de Guérinel dédiée plus spécifiquement aux prêts, aux retours, aux inscriptions ainsi qu'aux premiers renseignements d'orientation ou bibliographiques de base. Ces opérations sont effectuées par 2 personnes de catégorie C jusqu'à 18h rejointes par une personne de catégorie A ou B de 18h à 19h30.
- Une banque de prêt à l'entrée de la salle des thèses et des périodiques qui réalise aussi des prêts- retours mais cet espace d'accueil est surtout un service de références bibliographiques et de communication des documents en magasin. Le poste est tenu par 1 personne de catégorie A ou B de 9h à 18h.

2-2-3 Les horaires d'ouverture :

Actuellement plusieurs horaires d'ouverture cohabitent :

La salle des thèses et des périodiques est ouverte de 9h à 18h. A la fermeture de cette salle, les étudiants sont redirigés vers la bibliothèque Guérinel. La salle des thèses et des périodiques est fermée le samedi.

La bibliothèque Guérinel est ouverte de 8h à 19h30 du lundi au vendredi. Le samedi, seuls le rez-de-chaussée et le deuxième étage du bâtiment Guérinel sont ouverts de 9h à 12h. De mi-avril à début juin, pendant la période de test, le rez-de-chaussée et le deuxième étage du bâtiment Guérinel étaient ouverts jusqu'à 21h les mardis et jeudis, Pendant cette période, le premier étage fermait à 19h30 et les étudiants étaient renvoyés vers le rez-de-chaussée ou le deuxième étage.

Cette grande disparité des horaires d'ouverture pose un réel problème de signalétique et d'organisation des plannings de service public. Les étudiants sont désorientés devant cette multiplicité d'horaires et font souvent part de leur mécontentement auprès du personnel. Le service rendu est donc de mauvaise qualité.

	salle des thèses et des périodiques	Rez-de-chaussée Guérinel	1er étage Guérinel	2ème étage Guérinel
lundi	9h - 18h	8h – 19h30	8h – 19h30	8h – 19h30
mardi	9h - 18h	8h – 21h	8h – 19h30	8h – 21h
mercredi	9h - 18h	8h – 19h30	8h – 19h30	8h – 19h30
jeudi	9h - 18h	8h – 21h	8h – 19h30	8h – 21h
vendredi	9h - 18h	8h – 19h30	8h – 19h30	8h – 19h30
samedi		9h – 12h		9h – 12h

ouverture en période de test

Figure 2 : horaires d'ouverture des différentes salles en fonction des jours de la semaine.

3- EXEMPLES ET PROPOSITIONS

3-1 – LES EXEMPLES EXTÉRIEURS :

Avant d’imaginer différentes propositions par rapport au projet, il m’a paru judicieux d’observer les réalisations d’autres établissements. J’ai choisi la bibliothèque de l’INSA de Lyon (Doc’Insa) car elle va emménager dans un bâtiment neuf et qu’une importante réflexion a été menée sur la mise en espace des collections. J’ai aussi contacté la bibliothèque de médecine de Lyon 1 pour la similitude de ses collections et parce qu’un plan de développement des collections a été récemment mis en place.

3-1-1 : La bibliothèque de l’INSA de Lyon

Odile Richaud et Brigitte Prudhomme, conservateurs chargées du plan de développement des collections au SCD de l’INSA ont bien voulu m’accorder un entretien et m’expliquer leur réflexion sur la mise en espace des collections lors de l’emménagement dans un nouveau bâtiment à l’automne 2009. Pour le personnel du SCD de l’INSA, l’important était de valoriser la bibliothèque, de la rendre attractive et d’augmenter ainsi la fréquentation et le nombre d’emprunteurs. Les efforts ont donc porté essentiellement sur la mise en espace des collections et sur l’aménagement du point d’accueil.

- L’accueil de la bibliothèque doit avoir un effet attractif sur l’usager. Ce dernier ne doit pas être intimidé. Le rez-de-chaussée a par conséquent été aménagé avec bien entendu une banque d’accueil mais aussi des collections généralistes, des revues de vulgarisation scientifique, de la presse générale. Ensuite, plus l’usager progresse dans la bibliothèque, plus il va vers des collections spécialisées. Il y a donc un effet de progression et d’attraction de l’utilisateur jusqu’au cœur de la bibliothèque (le centre du savoir)
- Les collections sont regroupées en 32 grands domaines disciplinaires répartis sur 6 lieux principaux : « le kiosque à journaux » près de l’accueil, « l’entrée sur la science » au rez-de-chaussée, l’espace des « revues académiques » de recherche sous le puits de lumière et les 3 salles de lecture qui constituent le cœur de la bibliothèque et qui mettent à disposition les collections ingénieurs – ingénierie et sciences humaines A l’intérieur de chaque domaine, nous trouvons des documents sous différents supports (CDRom, DVD, périodiques) et des ouvrages de tout niveau : Licence, Master, Doctorat. Ainsi l’usager a une vision globale des documents existant dans la discipline.
- Les transactions de prêts, retours, inscriptions sont centralisées au rez-de-chaussée à la banque d’accueil. Le poste de renseignements bibliographiques se situe aussi à ce niveau.
- Une signalétique adaptée et très explicite : elle utilise peu de termes de bibliothéconomie mais un vocabulaire simple et compréhensible associé à un code couleur correspondant aux différents espaces.

Cette organisation permet, d'une part, d'attirer tous les publics en supprimant l'aspect trop austère de l'entrée dans une bibliothèque de grande école, de faire se côtoyer les différents niveaux de publics autour des collections et, d'autre part, d'optimiser les besoins en personnels autour d'une seule banque d'accueil où sont centralisées toutes les opérations de prêts, retours, inscriptions, renseignements... La signalétique très efficace permettra aux usagers de se repérer facilement et de trouver rapidement ce qu'ils recherchent d'où, on l'espère, une satisfaction et une appropriation plus grande de la bibliothèque.

3-1-2 : La bibliothèque de médecine de Lyon 1

Lors d'une entrevue avec Béatrice Gaillard, responsable du « pôle collection » au SCD de Lyon1, cette dernière a bien voulu me commenter sa démarche lors de la réorganisation des collections de médecine à la bibliothèque Rockefeller et m'apporter des précisions sur l'analyse de l'existant, la méthodologie adoptée à Lyon 1 et les résultats obtenus.

- L'existant : Telles qu'étaient organisées les collections on pouvait noter plusieurs disfonctionnements : les usuels rangés en salle de lecture étaient très peu consultés, les collections en sciences humaines et sociales à destination des étudiants en institut des sciences et techniques de réadaptation (ISTR) étaient dispatchées dans différentes disciplines (sociologie de la santé, psychiatrie...) et étaient par conséquent peu visibles d'autant plus que les étudiants passent peu par le catalogue pour leurs recherches, le fonds « internat » s'était accru de 20% et devait donc être agrandi et mieux signalé. Enfin certains livres se « baladaient » sur toutes les cotes et ce n'était clair, ni pour les lecteurs ni pour les catalogueurs.
- Méthodologie : Un plan de classement des collections a donc été mis en place et après validation, il a été décidé de créer 20 domaines disciplinaires. Ces domaines sont en relation directe avec les enseignements et se répartissent en anatomie, appareil locomoteur, biologie-biochimie, chirurgie-anesthésie-réanimation, dermatologie, gynécologie-obstétrique-pédiatrie-gériatrie, hépatologie-oncologie, hépato-gastro-entéro-néphro-endocrinologie, imagerie médicale, microbiologie-immunologie-parasitologie, neurologie, odontologie, ORL-ophtalmologie, pharmacie, physiologie, pneumo-cardiologie, réadaptation, santé publique, sciences, sciences humaines et sociales, thérapeutique. De cette façon, par exemple, les ouvrages de sciences humaines et sociales constituent une collection à part entière, clairement identifiés par leur cote et regroupés physiquement. Une cote spécifique a été attribuée au fonds « internat » ; les ouvrages ont été regroupés dans un espace spécifique bien signalé. Les ouvrages traitant d'une même discipline sont donc regroupés. Concrètement, ce travail s'est déroulé sur 10 mois et 6700 ouvrages (sur 35 000) ont été recotés par des moniteurs étudiants après modification sur le catalogue par les catalogueurs. Un important travail de refoulement et de désherbage a été mené en parallèle pour créer de nouveaux espaces, ce qui a autorisé aussi l'aménagement d'une nouvelle banque de prêt et de renseignements bibliographiques beaucoup plus conviviale. Parmi les nouveaux espaces créés, il faut signaler le coin « intermed » qui propose environ 850 ouvrages de « lecture loisir » : romans, essais, biographies, bandes dessinées.... Cet espace a connu un très grand succès auprès des

étudiants et ce, malgré l'opposition des enseignants. Le nombre de prêts est en augmentation constante.

- Résultats obtenus : Dès la mise en place de ce nouvel aménagement, le nombre de prêts des ouvrages en sciences sociales et humaines a connu une très forte hausse, le nombre de consultation des usuels a peu évolué mais le fait que ces ouvrages soient réunis avec les autres livres de la discipline a donné la possibilité aux étudiants de mieux connaître le fonds et d'emprunter plus, enfin le taux de rotation des ouvrages d'internat est encore plus élevé.

Le fait que les ouvrages soient réunis en domaines disciplinaires avec des codes attribués à chaque discipline permet d'avoir des statistiques très fines (pouvant aller jusqu'à la cote), ce qui n'était pas réalisable avec la classification NML.

Ces statistiques permettront par la suite d'ajuster au plus près la politique d'acquisition et les opérations de désherbage.

Il n'y a pas encore eu d'enquête de satisfaction par rapport à cette nouvelle organisation mais d'ores et déjà le personnel a obtenu des retours très positifs de la part de nombreux étudiants et des enseignants en sociologie de la santé mais les statistiques de prêts parlent d'elles mêmes, elles sont en hausse constante.

Ces deux exemples nous montrent bien l'importance de l'organisation spatiale des collections. Lorsque les collections sont visibles, accessibles et reflètent l'ensemble des fonds de la bibliothèque, les prêts et par conséquent la fréquentation sont en très nette hausse. C'est un véritable service qui est rendu à l'utilisateur et nous nous appuyons sur ces exemples pour proposer des solutions de mise en espace des collections et des points d'accueil du public à la bibliothèque de médecine – odontologie du SCD de Aix-Marseille 2 tout en tenant compte des contraintes dues à la situation spatiale actuelle de la BU de Marseille 2.

3-2 – LES PROPOSITIONS DE REORGANISATION DES COLLECTIONS ET DES ESPACES

Inscrit au plan quadriennal 2008-2011 de l'université, le rééquilibrage des dépenses d'acquisition en faveur de la documentation pédagogique dont la cible est prioritairement le public de niveau « licence »¹² a été mis en œuvre par le SCD et commence à porter ses fruits en termes de nombre de prêts et en termes de fréquentation. Mais si le nombre d'ouvrages disponibles en libre accès a augmenté, la place sur les rayonnages est restée la même et il devient nécessaire de réfléchir à une nouvelle organisation spatiale des collections pour mieux satisfaire le public. Le redéploiement des collections doit obéir à deux grands impératifs : se faire sur des espaces accessibles au public et respecter les préconisations du contrat quadriennal à savoir la suppression des accès par niveau d'études et la création d'espaces spécialisés dans le but d'accroître la fréquentation et l'accessibilité. Cette réorganisation doit être menée conjointement avec un réaménagement et une modernisation des espaces d'accueil.

¹² Actuellement 25% du budget d'acquisition est consacré à la documentation pédagogique.

3-2-1 – Une solution efficace : réorganiser les collections et utiliser au maximum l'espace de la salle des thèses et des périodiques.

Des espaces libres ou très peu utilisés existent dans la bibliothèque. Dans la salle des thèses et des périodiques, un espace de repos avec 10 chauffeuses, 2 tables basses et des documents de « lecture loisir » sur environ 16 mètres-linéaires, (voir figure 2) est très peu fréquenté par les étudiants car très peu visible.



Figure 3 : Espace libre dans la salle des thèses et des périodiques

On pourrait transférer cet espace au rez-de-chaussée en le rendant plus convivial et plus compact. La place ainsi libérée (entre 50 m² et 60m²) permettrait alors l'installation de collections et ceci sans empiéter sur les places de travail.

De plus les rayonnages de périodiques papiers sont de plus en plus vides suite aux nombreux désabonnements et il est important de se réapproprier cet espace en mettant d'autres collections de monographies en libre accès. Ce peut être l'occasion d'y transférer certains documents actuellement en magasin et fréquemment demandés par les lecteurs ce qui permettrait d'alléger le service de fourniture de documents en accès indirect. On peut aussi envisager d'augmenter le nombre d'années de thèses ou de mémoires disponibles en libre accès.

La place disponible existe donc mais comment choisir les collections à transférer et sous quels critères ?

Il me semble que le choix fait par le SCD de l'INSA de Lyon et par la bibliothèque de médecine de Lyon, d'un regroupement par discipline des collections est assez intéressant dans le sens où il permet une lisibilité plus forte des ouvrages disponibles dans une discipline, et par conséquent une facilité d'accès pour l'utilisateur.

Il faudrait donc répartir le fonds de la bibliothèque en grands domaines. Sans aller jusqu'aux 32 domaines créés au SCD de l'INSA, nous pouvons nous inspirer des 20 domaines mis en place par la bibliothèque de médecine de Lyon 1. Cette répartition devra être discutée au sein d'un groupe de travail mais nous pouvons d'ores et déjà proposer les grandes thématiques propres à une faculté de médecine et d'odontologie. A savoir : anatomie, appareil locomoteur, biologie-biochimie, chirurgie, dermatologie, hématologie, imagerie médicale, neurologie, odontologie, physiologie, pneumologie,

santé publique, sciences, thérapeutique. A l'intérieur de chaque domaine, nous trouverons des ouvrages destinés aussi bien aux premiers cycles d'études médicales qu'aux doctorants et enseignants chercheurs. Il me semble intéressant aussi de proposer en début ou en fin de rayonnage d'une discipline, les périodiques papiers et les usuels se référant à cette discipline. Ainsi l'utilisateur pourrait avoir une vision globale de tous les documents possédés par la bibliothèque dans un domaine particulier.

Par contre je pense que les ouvrages du fonds « internat » destinés aux étudiants préparant l'examen national classant doivent avoir un emplacement spécifique et ne pas être mêlés aux autres documents. En effet, ces étudiants ont en général une idée très précise des documents qu'ils recherchent. Ils empruntent énormément, consultent peu le catalogue et vont directement au rayon qui les intéresse sans « fureter » entre les rayonnages. Le fonds « internat » doit au contraire être parfaitement identifié, facilement repérable pour que le service rendu aux usagers soit satisfaisant.

Compte tenu de tous ces éléments, la nouvelle répartition des collections pourrait être la suivante :

- **Dans la salle des thèses et des périodiques** : les collections déjà présentes c'est-à-dire : les thèses d'exercice de médecine, les thèses d'odontologie, les mémoires d'orthophonie, d'orthoptie, de gérontologie, de sage-femme, CECSMO des dix dernières années afin de limiter le nombre de demandes indirectes. En plus de ces collections et dans l'espace libéré, les ouvrages de sciences précliniques (anatomie, appareil locomoteur, biologie-biochimie, physiologie, sciences) soit environ 120 mètres-linéaires répartis en trois épis de cinq travées double-face. Il me paraît aussi judicieux de disposer les collections d'odontologie à ce niveau soit : 12 mètres-linéaires (hors collections internat) ainsi que les ouvrages ayant trait aux sciences paramédicales.
- **Au 2^{ème} étage de la bibliothèque Guérinel** : compte tenu des contraintes de charge au sol, nous ne pouvons guère mettre plus de collections. Actuellement les ouvrages en accès dans cette salle sont uniquement des documents « internat ». Or les acquisitions de ce type d'ouvrages ont été conséquentes et tout le fonds internat ne peut prendre place à ce niveau. Je propose donc que là encore, les ouvrages soient classés par grands domaines dont une partie restera sur place et l'autre sera transférée au 1^{er} étage de la bibliothèque Guérinel.
- **Au 1^{er} étage de la bibliothèque Guérinel** : La seconde partie des collections « internat ». Ce qui permettrait aussi aux étudiants de 3^{ème} cycle de s'approprier cette salle qu'ils ne fréquentent que très peu actuellement. Nous nous dirigerions de cette manière vers un début de fusion des niveaux d'étude.
- **Au rez-de-chaussée** : Les collections d'ouvrages traitant plutôt des spécialités médicales à savoir : chirurgie, dermatologie, hématologie, imagerie médicale, neurologie, pneumologie, santé publique, thérapeutique soit environ 150 mètres-linéaires. A ces collections, il faut rajouter le fonds de culture générale situé auparavant dans la salle des thèses et des périodiques.

Les collections retirées du rez-de-chaussée laissent un espace libre d'environ 50 m². Il me paraît judicieux d'aménager cet espace en un espace informatique. Le transfert de la vingtaine de postes informatiques dédiés à la recherche bibliographique, de la salle des thèses et des périodiques, vers le rez-de-chaussée permettrait de libérer encore de la place dans cette même salle (qui pourrait alors accueillir d'autres collections) et de rationaliser le service aux usagers et ce, toujours dans l'optique de la fusion entre les niveaux d'études.

Dans ce cas, il devient nécessaire que le bureau de renseignements bibliographiques descende lui aussi au rez-de-chaussée avec pour conséquence la mise en place d'un gestionnaire d'impression pour éviter aux étudiants de remonter au 2^{ème} étage payer leurs impressions au secrétariat. Dans ce cas pour être tout à fait cohérent, il serait bon également que le bureau du prêt entre bibliothèque (PEB) s'implante lui aussi, à ce niveau, à la place du bureau actuel « traitement du document ». Ceci implique alors que la régie (encaissement des demandes de prêt, vente de carte de photocopie...) soit gérée à ce niveau.

Entre l'accès aux étages et la banque de prêt, un petit espace de repos de quelques places mettant à disposition les revues généralistes, les mangas, les documents de communication de la bibliothèque (règlement, horaires d'ouverture...) pourrait être aménagé.

Le rez-de-chaussée aurait un tout autre visage beaucoup plus ouvert et par conséquent accueillant. Le fait de voir de l'extérieur de la bibliothèque un petit espace de repos et des postes informatique pourrait avoir un effet attractif sur les usagers et couperait l'aspect un peu trop strict offert par de nombreux rayonnages accolés les uns aux autres.¹³

Les inconvénients de cette proposition :

- Une impression de dispersion des collections. Pour pallier cet inconvénient, il devient nécessaire de revoir en grande partie la signalétique et de faire un gros effort de communication auprès des étudiants.
- Le regroupement des collections en grands domaines peut aussi poser un problème de localisation de certains ouvrages dont le sujet s'étend sur plusieurs domaines disciplinaires.
- Une circulation des étudiants entre les différentes salles qui peut nuire à la tranquillité des lieux.
- Une charge de travail pour le rangement des ouvrages accrue : en effet les ouvrages rendus au rez-de-chaussée seront pour la plupart rangés au 2^{ème} étage.

Les avantages de cette proposition :

- Cette proposition permet d'être en accord avec les recommandations du plan quadriennal par rapport au lissage des niveaux d'étude.
 - La place libérée au rez-de-chaussée permet de revoir l'organisation de l'accueil en réaménageant cet espace de façon plus conviviale et attractive pour l'utilisateur. Cela aboutit à une rationalisation de l'accueil avec la réunion du bureau de prêts-retours et du bureau de renseignements bibliographiques au même endroit. Cela permet aussi de libérer un poste de magasinier pour le service public : la banque de prêt serait tenue par un magasinier et un personnel de catégorie A ou B. Le poste de magasinier libéré serait affecté au rangement des ouvrages et à la surveillance de la salle des thèses et des périodiques. Présent sur ce niveau, il pourra répondre aux renseignements « d'orientation » des usagers, effectuer, en parallèle, du travail interne et répondre aux quelques demandes de consultation d'ouvrages en magasin.
 - La salle des thèses et des périodiques serait fréquentée d'avantage par les étudiants de premier et deuxième cycle. Elle pourrait désormais s'appeler : « salle des sciences précliniques ».

¹³ Voir annexe 4 : évolution du rez-de-chaussée.

Les moyens à mettre en œuvre :

La réalisation d'une telle réorganisation ne peut se faire, sans mettre en place une gestion stricte du projet. Il importe donc de lister avec minutie toutes les étapes qu'il faudra envisager pour mener à bien cette réorganisation et de mettre en place un échéancier. Un chef de projet doit donc être nommé. Il aura en charge le suivi et la coordination de toutes les étapes et rendre compte de l'avancée du projet à l'équipe de direction du SCD.

Avant de se lancer dans le projet proprement dit, il serait bon de faire un descriptif assez précis de ce que l'on veut réaliser, des progrès que l'on compte obtenir sur le point de vue de la qualité du service offert aux usagers, ainsi que du budget estimé nécessaire à cette réalisation, bref d'établir un cahier des charges. C'est ce descriptif que l'on soumettra à l'équipe de direction du SCD et au conseil de la documentation afin d'obtenir leur aval.

Une fois l'aval obtenu ce descriptif sera aussi présenté à l'ensemble du personnel de la bibliothèque. Ce doit être l'occasion d'expliquer en détail les tenants et les aboutissants de la réorganisation, de répondre aux questions qui inmanquablement se poseront, de rassurer et peut-être aussi de convaincre. Pour que le projet réussisse, il est nécessaire que le personnel y adhère pleinement.

A chaque étape du projet, seront associés un ou plusieurs membres du personnel. Le planning de service public devra en tenir compte et libérer du temps (par demi-journée si possible) pour les personnes impliquées afin de mener à bien la réalisation des différentes tâches.

Le projet doit avoir un début et une fin, il est donc primordial de mettre en place un échéancier général et détaillé pour chaque étape, ceci afin de gérer au mieux les retards et les différentes « mauvaises surprises » inhérents à chaque réorganisation.

Il est nécessaire aussi de communiquer fréquemment sur l'avancée du projet. Cela peut se mettre en place sous forme de fichier partagé dans l'ENT (environnement numérique de travail). Pour chaque étape, il est important de savoir ce qui a déjà été réalisé et ce qu'il reste à faire.

Enfin, bien évidemment, chaque étape doit être budgétisée.

Ensuite seulement, nous pourrons passer à la mise en place technique de la réorganisation des collections et à l'établissement des différentes étapes.

- En premier, il faut évaluer l'ensemble du fonds et dans la mesure du possible faire un désherbage des collections.
- Ensuite, mettre en place un groupe de travail comprenant des représentants de toutes les catégories (A, B, C). Ce groupe de travail sera chargé de déterminer les différents domaines disciplinaires et de choisir quels ouvrages feront partie de ces domaines. On fera ensuite une évaluation des mètres-linéaires à prévoir pour chaque domaine. L'administrateur du SIGB sera impliqué dans cette étape en produisant les statistiques nécessaires. Un travail sur plan nous permettra alors de mieux appréhender, l'aspect futur de la bibliothèque et de mettre en évidence les contraintes et la faisabilité de la réorganisation.
- Ces étapes franchies, il sera temps alors qu'une équipe se penche sur les aspects matériels du redéploiement des collections. Quelles sont les fournitures (rayonnages, serre-livres, chauffeuses...) dont on dispose, sera-t-il nécessaire d'en acquérir d'autres ? Si oui pour quel budget ? Est-ce que cela rentrera dans le cadre des marchés de l'université ? Comment vont s'implanter les mobiliers, dans la bibliothèque ? Existe-t-il des contraintes particulières qui seraient

passées inaperçues ? Il est nécessaire aussi de prévoir des travaux de serrurerie des bureaux du personnel pour pouvoir les fermer à clé. Les entreprises spécialisées dans ce domaine devront être contactées.

- Simultanément, une autre équipe se penchera sur l'organisation de l'espace informatique. Il sera nécessaire de procéder à une étude de câblage que ce soit au niveau des prises réseaux ou au niveau de l'électricité et de l'éclairage. Pour cela, il faut contacter le service informatique. L'intervention d'une entreprise extérieure sera-t-elle nécessaire ? Si oui, cela doit-il faire l'objet d'une passation de marché et d'un appel d'offres ? Combien de postes informatiques et disposés de quelle manière ? Là encore, est-ce-qu'il faudra envisager de remplacer certains postes ou d'en acquérir de nouveaux ? D'autres équipements tel le gestionnaire d'impression sont à acheter (ou à louer). Il faudra donc contacter les entreprises et faire établir des devis, à moins qu'il ne soit nécessaire de procéder à une passation de marché et par conséquent à un appel d'offres ? Auquel cas, il sera obligatoire aussi d'estimer les délais de réalisation. Est-ce que la ligne budgétaire prévue le permet ?
- C'est seulement ensuite, lorsque la disposition des mobiliers sera actée, qu'une équipe se penchera sur la signalétique. En effet, il faudra que l'utilisateur puisse se retrouver facilement dans cette nouvelle organisation des collections et que la signalétique restitue fidèlement les nouvelles implantations. Dans la mesure du possible, il faudrait que la signalétique soit de même type que celle mise en place dans les autres bibliothèques du SCD, et ceci dans un souci d'harmonisation et donc de visibilité du SCD dans son ensemble. On peut envisager aussi de revoir le guide du lecteur pour qu'il tienne compte de ces changements et qu'il présente brièvement les grands domaines disciplinaires. Il est donc nécessaire, pour cette équipe d'estimer les besoins matériels, de choisir un fournisseur, d'en passer la commande et de budgétiser la nouvelle signalétique.
- Ces étapes franchies, il est temps qu'une équipe se charge de la communication auprès des lecteurs. Expliquer le projet, prévenir les usagers des désagréments à venir et de la durée probable des travaux. Il sera sans doute nécessaire de fermer la bibliothèque pendant la période de câblage du secteur informatique. Les usagers devront connaître les dates de fermeture et de réouverture des locaux.
- Dans le même temps, une équipe se chargera de la préparation des collections. Il faudra non seulement les déménager physiquement mais aussi les rééquiper, du moins en partie, avec de nouvelles cotes. La localisation des ouvrages sur le catalogue devra aussi être mise à jour.
- Enfin ce sera une des dernières étapes : la mise en place des collections et des espaces spécialisés selon la nouvelle organisation. Pour cette étape, il faudra établir un planning répartissant les différentes tâches à accomplir sur l'ensemble du personnel, toutes catégories confondues. Restera à transférer le bureau du PEB au rez-de-chaussée et à aménager la banque de prêt avec une partie « transactions » et une partie « renseignements bibliographiques ». Installer le petit coin « repos » et enfin mettre en place la nouvelle signalétique.
- Avant de rouvrir au public, il me semble judicieux de tester cette nouvelle organisation afin de repérer les éventuels dysfonctionnements. Reste pour le responsable des plannings de service public à établir un nouveau planning type

incluant un poste « rangement des ouvrages et surveillance de la salle des sciences précliniques.

L'ouverture au public peut alors se faire. Il restera au chef de projet de mettre en place des indicateurs afin d'avoir un retour sur cette nouvelle organisation. Il est important de mesurer l'indice de satisfaction des usagers et de prendre note des suggestions et remarques des lecteurs. Il faudra probablement procéder à des ajustements et dans les premiers temps, le personnel devra être très présent et disponible pour orienter les usagers et expliquer le nouveau fonctionnement de la bibliothèque.

Cette solution permet de redéployer les collections dans les différentes salles de façon plus harmonieuse et plus moderne, l'idéal étant un regroupement par grandes disciplines sans tenir compte du niveau d'étude ni des supports. Le coût financier est relativement réduit : l'achat d'un gestionnaire d'impression et le câblage de l'espace informatique au rez-de-chaussée étant les deux principales charges financières. Le transfert des collections peut être réalisé par les personnels de la bibliothèque sans recours à des sociétés extérieures.

Cependant, les espaces d'accueil du public ne sont pas réellement plus conviviaux et l'espace libre à l'entrée de la bibliothèque n'est pas utilisé.

3-2-2 : Une solution intermédiaire : déployer les collections selon la solution précédente et aménager l'espace libre du rez-de-chaussée.

La solution précédente nous a permis d'obtenir des collections mieux réparties sur les différentes salles mais si les collections sont désormais mieux mises en valeur rien n'a réellement été réalisé pour rendre la bibliothèque plus attractive. L'espace libre au rez-de-chaussée de la bibliothèque Guérinel (voir figure 4) n'est pas utilisé et cet espace vide constitue plus un frein à l'entrée dans la bibliothèque qu'une invite à pénétrer dans ce lieu.

Il importe donc tout en gardant le redéploiement des collections envisagé précédemment de réfléchir à un réaménagement plus important du rez-de-chaussée.



Figure 4 : photo de l'espace libre à l'entrée de la BU

Cet espace d'environ 60 m² se situe avant les portiques antivols mais dans l'enceinte de la bibliothèque. Il faut donc l'aménager de façon à montrer son appartenance à la bibliothèque en mettant des collections et le rendre suffisamment convivial pour inciter les personnes présentes dans le hall de l'université à pénétrer dans la bibliothèque. La bibliothèque et le hall de l'université sont séparés par une paroi vitrée ; il faut donc faire jouer « l'effet vitrine » pour attirer les usagers.

- Des collections : En s'inspirant à la fois de l'espace d'accueil de l'INSA (Kiosque) et de l'espace « intermed » de la bibliothèque de médecine de Lyon 1, on peut imaginer faire un espace presse » comprenant les périodiques généralistes tels « la revue du praticien » ou « l'orthodontiste » ainsi que les quotidiens et hebdomadaires. A cet espace presse, on pourrait rajouter des ouvrages ayant trait à l'histoire de la médecine, des bandes dessinées et mangas déjà acquis par la bibliothèque et étoffer ce fonds par l'acquisition de romans, biographies, essais en rapport avec la médecine et l'odontologie. L'espace de repos avec chauffeuses et tables basses trouverait tout naturellement sa place à côté de ces rayonnages d'environ 20 mètres-linéaires.
- Un espace d'exposition : Pour attirer les usagers, on peut aménager une partie de l'espace disponible avec des vitrines et des panneaux d'expositions permanentes ou temporaires. Ces expositions seraient l'occasion de mettre en valeur une partie du fonds de la bibliothèque. Elles pourraient aussi mettre l'accent sur les différentes activités de recherche menées par l'université et ainsi valoriser le travail des chercheurs. Elles pourraient être en lien avec les conférences données dans l'enceinte de l'université.
- Un espace d'information : C'est dans ce lieu que l'on rassemblera toutes les informations sur la bibliothèque : la signalétique générale du bâtiment, le règlement intérieur, les services offerts, le fonctionnement de la bibliothèque, les actions menées et réalisées par la bibliothèque que ce soit par rapport aux acquisitions (avec un rayon « nouveautés ») ou aux nouveaux services mis en

place. Ainsi dès l'entrée, l'utilisateur peut obtenir les renseignements nécessaires à une bonne pratique de la bibliothèque. C'est là aussi que l'on trouvera des informations sur les activités au niveau de l'université : les affiches d'annonce des conférences et des congrès, les coordonnées des différents services de l'université (bureau de la vie étudiante, services de scolarité...)

Toutefois cet espace a une superficie assez modeste, il importe donc que ces différents espaces soient parfaitement modulables pour pouvoir s'adapter aux besoins du moment : lors d'expositions importantes, l'espace repos doit être moins important pour dégager un espace de circulation plus conséquent ; au moment de la rentrée universitaire, c'est l'espace « informations » qui devra bénéficier de plus de place pour mettre à la disposition des nouveaux arrivants, toute la documentation nécessaire à une bonne appropriation de la bibliothèque et des différents services de l'université.

L'aménagement de cet espace implique aussi que la banque de prêt et les portiques antivols soient déplacés. La banque de prêt sera décalée vers l'escalier qui donne accès aux étages et réorientée pour faire face à l'entrée des usagers. Ainsi de ce lieu unique, on pourra accueillir les usagers qui entrent dans la bibliothèque, être parfaitement reconnaissable par les usagers qui viennent des étages pour faire leurs transactions et avoir une visibilité sur l'espace informatique et le hall. Les portiques antivols, eux se situeront au niveau de la porte d'entrée. L'espace libéré par la banque de prêt laissera place à l'espace « information » : dès l'entrée l'utilisateur trouvera la documentation nécessaire à une bonne utilisation de la bibliothèque. Ainsi tout l'espace du rez-de-chaussée sera utilisé¹⁴.

Les inconvénients de cette proposition. :

En plus des inconvénients déjà cités lors de la première proposition :

- Cette solution implique des travaux d'aménagement beaucoup plus importants et par conséquent une gêne pour l'utilisateur, le temps des travaux.
- Des entreprises spécialisées devront intervenir et feront probablement l'objet d'un appel d'offres. Il faudra tenir compte du temps nécessaire à la mise en place de ces procédures et désigner un chef de projet pour suivre les différentes étapes de la réalisation des travaux.
- Une charge de travail pour le personnel accrue pour l'organisation des expositions et pour un suivi des différents événements se déroulant sur l'université. La nécessité d'avoir toujours des informations mises à jour implique que du temps soit libéré pour un membre du personnel et que ces tâches soient incluses dans sa fiche de poste. Il devra notamment être en contact étroit avec le service « communication » de l'université.
- La nécessité de revoir totalement la signalétique de façon à indiquer clairement les différents espaces de la bibliothèque et ainsi faciliter l'orientation des usagers.
- Un coût de réalisation plus élevé.

Les avantages de cette proposition. :

En plus des avantages déjà cités lors de la première proposition :

- Une visibilité de la bibliothèque plus forte.

¹⁴ Voir annexe 4 : évolution du rez-de-chaussée.

- Un vrai espace d'accueil au rez-de-chaussée avec des espaces bien spécifiques : détente, information, exposition, informatique et accueil.
- Une centralisation de toutes les opérations et services offerts aux usagers dès l'entrée dans la bibliothèque.

Les moyens à mettre en œuvre.

Cette proposition prend en compte à la fois une réorganisation des collections comme dans la solution précédente et un remaniement beaucoup plus important des espaces du rez-de-chaussée. Cela nécessiterait la mise en place de deux projets simultanément : un premier projet qui traiterait de la réorganisation des collections et de l'espace informatique ainsi qu'un second projet qui gèrerait plus spécifiquement les changements à apporter au rez-de-chaussée au niveau de l'espace laissé libre actuellement. Pour le premier projet, il sera similaire à celui abordé lors de la première proposition (voir page 26 à 28) et il n'est pas nécessaire de le redétailler ici.

Pour le projet « aménagement de l'espace libre du rez-de-chaussée », il faudra de nouveau établir un cahier des charges, désigner un chef de projet, lister les différentes étapes et les budgétiser, former des groupes de travail pour chaque étape.

- la première étape consistera à étudier sur plan les possibilités d'implantation des différents espaces : exposition, repos, informations, accueil-enseignements.
- Une fois cette disposition actée, il sera temps de répertorier les besoins en infrastructures telles que les câblages électriques et informatiques, l'éclairage et l'électricité. Contacter l'entreprise qui a mis en place la banque de prêt pour déplacer cette dernière ou si l'on décide de changer de mobilier, faire un appel d'offres auprès des entreprises spécialisées en « aménagement des zones d'accueil des bibliothèques ». De même pour le déplacement des portiques antiviol, contacter l'entreprise de maintenance.
- Il faudra ensuite contacter les fournisseurs pour l'acquisition de mobilier : matériel d'exposition tels que les vitrines, les panneaux d'exposition, éclairages...mais aussi chauffeuses, tables basses, présentoirs à périodiques.... ainsi que des tableaux d'affichage, présentoirs pour les flyers...Le choix de ces mobiliers devra tenir compte de la modularité : il est important que l'on puisse démonter et remonter facilement les différents modules de façon à faire évoluer les espaces en fonction des besoins du moment. A la livraison, cette même équipe suivra l'installation des matériels.
- Il serait bon que dès l'ouverture de cet espace, une exposition s'installe pour attirer les usagers et leur permettre de s'approprier ce lieu. Une équipe devra donc se pencher sur la mise en place de l'exposition. De même, il faudra avoir prévu tout le matériel d'information (guide du lecteur, flyers sur le fonctionnement de la bibliothèque et des services offerts, modalités d'inscriptions, horaires d'ouverture...)
- Enfin, mettre en place une nouvelle signalétique de ces espaces.
- Bien évidemment, il est nécessaire de déterminer des indicateurs pour avoir un retour de satisfaction des usagers par rapport à cette mise en espace. Cela peut passer par une enquête auprès des usagers mais aussi par un simple comptage des « visiteurs » de l'exposition ou par le nombre de « flyers » pris par les lecteurs.

Cette solution a l'avantage de mettre en place un espace d'accueil chaleureux. Elle est plus onéreuse que la précédente mais les espaces sont utilisés au mieux et la bibliothèque gagne en visibilité.

3-2-3 : solution ambitieuse : refaire de nouvelles dalles permettant une charge au sol correcte.

Les deux premières propositions sont satisfaisantes sur le plan de l'utilisation des espaces et de la mise en valeur de la bibliothèque. Toutefois ces scénarii ne permettent pas une mise en espace idéale des collections. En effet le premier et le deuxième étage du bâtiment Guérinel, de part les contraintes de charge au sol, n'autorisent pas un déploiement des collections près des zones de travail des étudiants.

La solution idéale serait donc d'envisager des travaux de grande envergure et la réfection des dalles de ces deux étages afin d'avoir une charge au sol suffisante pour supporter des rayonnages.

- Les collections : avec une charge au sol suffisante, on peut envisager de déployer les collections selon les grands domaines thématiques de façon équitable sur le premier et deuxième étage du bâtiment Guérinel. Par exemple, au premier les collections de sciences précliniques et les collections « internat », au deuxième les collections de spécialités médicales et paramédicales. Le rez-de-chaussée n'accueillerait alors que les collections généralistes telles que l'histoire de la médecine, les manuels de pratique informatique et de rédaction de thèses ou mémoires, les sciences humaines et sociales, le rayonnage des nouveautés et bien entendu l'espace de « lecture loisir »
- Les espaces spécialisés : Le fait d'implanter des collections sur toutes les salles de la bibliothèque autoriserait la création de « vrais » espaces spécialisés : un espace informatique plus important au rez-de-chaussée, un espace de formation lui aussi plus conséquent au niveau de la salle des thèses et des périodiques, l'aménagement de « carrels » ou d'espaces de travail en groupe dans cette même salle. Cette salle devra alors trouver un autre nom.

Les inconvénients de cette proposition :

Cette proposition ne concerne plus de simples réaménagements de l'espace mais implique de gros travaux gérés par l'université elle-même et non plus par le SCD. Travaux qui financièrement seront très onéreux.

- Au niveau de la bibliothèque, cela implique qu'un personnel de catégorie A puisse suivre l'évolution des travaux et être l'intermédiaire entre l'université et les entreprises.
- Le bâtiment Guérinel devra être fermé le temps des travaux, seule la salle des thèses et des périodiques pourra accueillir le public d'où une gêne importante pour les usagers. Il sera pratiquement obligatoire de trouver un hébergement pour une bibliothèque « provisoire » le temps des travaux. Cette bibliothèque n'offrirait que des services minimums mais elle aurait le mérite d'exister pour les usagers.

Pour la bibliothèque cela signifie une désorganisation totale des services. Cela nécessitera de mettre en place des « solutions de rechange » le temps de la fermeture de la bibliothèque Guérinel. Pour le personnel, cette période sera dure à gérer avec des habitudes de travail différentes, de nombreuses sollicitations du public un peu « désorienté ».

Les avantages de cette proposition :

- Une organisation facilitée des services offerts par la bibliothèque.
- Un plan de développement des collections et un plan de classement qui peuvent se mettre en place de façon optimale.
- Une modulation possible des espaces : ainsi si la salle des thèses et des périodiques est aménagée principalement en salle de travail et de formation, il devient facile de fermer cette salle lors des périodes de basse fréquentation de la bibliothèque. Cela permet d'économiser en frais de fonctionnement et en personnel.
- Une bibliothèque qui constitue un ensemble et non plus des salles accolées les unes aux autres d'où une visibilité accrue du service de documentation au sein de l'université. Une signalétique qui peut être explicite et performante.

Les moyens à mettre en œuvre :

Ce projet ne peut être mis en œuvre uniquement par le service de documentation, il implique que l'université adhère à ce projet et qu'elle prenne en charge les travaux dans ce bâtiment. C'est l'université qui constituera le cahier des charges et lancera les appels d'offre auprès des entreprises mais il est probable que ce soit un membre de l'équipe de direction du SCD qui soit chargé du suivi des réalisations et des contacts avec les entreprises. Toutefois au niveau de la bibliothèque, les tâches à accomplir ne manqueront pas :

- Avant les travaux, il faudra vider le bâtiment Guérinel de ses collections et de tous les matériels : rayonnages, postes informatiques, photocopieurs... Cela nécessite donc la création d'un groupe de travail qui devra trouver un espace pour les entreposer. Il faudra entre autre choisir quelles collections pourront prendre place dans la salle des thèses et des périodiques en attendant la fin des travaux et quelles sont celles qui seraient entreposées dans les magasins. Cela nécessite une réflexion sur les besoins les plus essentiels des étudiants. Dans l'idéal, il faudrait que l'université mette à la disposition du SCD, un local que l'on pourrait aménager en bibliothèque provisoire. Cette bibliothèque pourrait accueillir quelques collections indispensables, un service de prêt, de retour et inscriptions, un service de renseignements bibliographiques mais surtout un service de prêts indirects de documents mis en magasin. Ainsi, l'utilisateur pourrait tout de même avoir accès à un « service minimum ».
- Lorsque cette étape sera franchie, il faudra organiser le déménagement des collections et des matériels avec la participation de l'ensemble du personnel si cela est suffisant ou avec l'aide d'une entreprise extérieure (ce qui implique un cahier des charges, une budgétisation et une personne pour suivre le projet).
- Il faudra ensuite pour le personnel, s'installer et travailler selon des plannings différents. Le responsable du service public sera chargé de ces adaptations. Si un service de prêt indirect est mis en place, il faudra notamment mettre en place un planning sur ce poste : fourniture des demandes de prêt et rangements des retours.
- Pendant ce temps, un groupe de personne devra réfléchir à l'organisation future de la nouvelle bibliothèque : répartitions des collections sur les premiers et deuxièmes étages Guérinel (quels domaines disciplinaires avec quels ouvrages et à quel endroit ?), aménagement du rez-de-chaussée (quelles collections, quels espaces spécialisés implantés à quel endroit ?), réorganisation de la salle des

thèses et des périodiques (quelle place pour l'espace formation, comment disposer la salle de travail en groupe, combien de carrels, à quel endroit ?)

- Il est probable qu'il faudra prévoir un budget pour l'achat de nouveaux mobiliers : aménagement de l'espace formation et mise en place de carrels dans la salle des thèses et des périodiques, entre autres. L'aménagement de cette salle nécessitera aussi des travaux de câblages informatiques et électriques. Là encore, un groupe de travail se chargera de contacter les fournisseurs et entreprises, de passer les appels d'offre s'il y a lieu et de suivre la mise en place des matériels.
- Lorsque ces étapes seront franchies, il faudra bien évidemment se pencher sur la signalétique : claire, explicite, en harmonie avec l'ensemble des bibliothèques du SCD, elle nécessitera une attention toute particulière car c'est la signalétique qui mettra en valeur la bibliothèque et lui confèrera une plus ou moins grande visibilité dans et hors de l'université.
- Enfin, à la fin des travaux, il faudra réintégrer l'espace, remettre en place les collections selon les décisions adoptées, réaménager les différents espaces spécialisés, poser la signalétique.
- Refaire des plannings « type » de service public.
- Et bien sur avertir les usagers.
- Après toutes ces contraintes et ces efforts, il serait je crois, très judicieux de faire une inauguration officielle avec les instances universitaires, les représentants du conseil de la vie étudiante et bien sur le personnel.

3-2-4 : comparaison des différents scénarii :

Les différents scénarii envisagés montrent une progression constante dans l'aménagement des espaces et des collections qui débouchent sur une organisation de la bibliothèque de plus en plus rationnelle. Les services offerts aux usagers sont ainsi de plus en plus valorisés et accessibles. Mais cette progression va de paire avec des contraintes de travaux et de financements eux aussi en augmentation constante.

	Solution efficiente	solution intermédiaire	solution ambitieuse
coût financier	faible	moyen	très important
intervenants extérieurs	aucun	maintenance antiviol	entreprises de gros œuvre (réfection des dalles)
intervenants extérieurs ou services de l'université	électricité, informatique	électricité, informatique	électricité, informatique
mobilisation du personnel de la BU	important	important	Très important
gain en visibilité de la BU	moyen	important	très important
durée des travaux	6 à 8 semaines	quelques mois	1 an
gêne pour le public	faible	moyenne	très importante
Améliorations pour l'usager	assez faibles	sensibles	très sensibles

Toutefois si l'on veut que la bibliothèque ait une vraie place et soit reconnue au sein de l'université, il est nécessaire qu'elle soit fréquentée par un public assidu et varié. Cela ne peut se faire que si la bibliothèque offre des services de qualité à ses usagers et des collections facilement accessibles classées selon une logique aisément compréhensible des utilisateurs et pas uniquement des bibliothécaires.

L'idéal serait la solution à maxima mais compte tenu des contraintes budgétaires actuelles, il me semble que la solution la plus réaliste et la plus réalisable est la solution intermédiaire. Elle a l'avantage de proposer un progrès sensible sur le plan de la qualité de l'accueil et de la rationalisation des services tout en restant raisonnable sur le plan financier.

Mais si le fait de répartir les collections et les services dans toutes les salles de la bibliothèque fait gagner en visibilité et en rationalisation, cela ne peut être satisfaisant que si l'utilisateur a accès à la bibliothèque partout et pendant toute la durée d'ouverture de la bibliothèque. Il devient donc impératif que les horaires d'ouverture des différentes salles soient identiques.

3-3 : LES HORAIRES D'OUVERTURE.

Des horaires d'ouverture disparates qui varient selon les salles et selon les jours ne représentent pas un service de qualité pour le public. Celui-ci est perdu devant la complexité de la signalétique. Ce n'est pas non plus un mode de fonctionnement satisfaisant pour le personnel qui est sans arrêt sollicité par le public pour connaître les horaires du jour (sic !) et qui fait part de son mécontentement lorsqu'on le prie de changer de salle car celle où il travaille va fermer.

Les aménagements que l'on a proposés précédemment ne peuvent donc se réaliser que dans le cadre d'une harmonisation des horaires d'ouverture.

3-3-1 : l'ouverture en semaine.

Actuellement du lundi au vendredi, la salle des thèses et des périodiques est ouverte de 9h à 18h alors que le bâtiment Guérinel est ouvert de 8h à 19h30.

Les propositions précédentes ont suggéré une répartition beaucoup plus importante des collections dans la salle des thèses et des périodiques. Or si cette salle n'est pas ouverte sur toute l'amplitude horaire, le service offert aux usagers n'est pas amélioré.

Il devient donc impératif d'ouvrir cette salle de 8h à 19h30 au même titre que le reste de la bibliothèque. Cela impose une réorganisation des plannings de service public.

Pour l'ouverture actuellement deux personnes sont présentes. Ce ne serait pas réaliste d'ouvrir la totalité de la bibliothèque dans ces conditions. Il est donc nécessaire d'avoir une troisième personne présente dès 8h. Les contraintes du personnel pour assurer les ouvertures et les fermetures sont déjà au maximum (deux astreintes par personne et par semaine, non compris les samedis pour 15 équivalents temps plein) et en demander plus aurait une forte incidence sur la bonne ambiance qui règne actuellement au sein du personnel et sur les conditions de travail. Les préconisations ministérielles recommandent de favoriser l'emploi étudiant, la solution serait donc d'engager un moniteur étudiant de 8h à 9h du lundi au vendredi soit 5h par semaine. Ainsi nous aurions trois personnes présentes pour l'ouverture, ce qui semble suffisant en termes de qualité de service offert.

Pour la fermeture, trois personnes sont présentes de 18h à 19h30 et sont à l'accueil du rez-de-chaussée. Cela semble suffisant même en ouvrant une salle de plus. A la sonnerie, 15 minutes avant la fermeture, deux personnes monteraient dans les étages pour fermer les salles et une seule personne resterait au rez-de-chaussée pour surveiller la sortie et faire les dernières transactions. Seules les périodes de très forte affluence, à la veille des examens risquent de poser problème et de générer une file d'attente trop importante et un temps de sortie des étudiants et donc de fermeture des salles trop longs. On peut envisager là encore d'avoir recours à un moniteur étudiant sur ces périodes.

Cette proposition d'ouverture harmonisée de toutes les salles constitue une amélioration sensible pour le public qui n'aura plus à « déménager » dans une autre salle à la fermeture de la salle des thèses et des périodiques. De plus, l'entrée de cette salle par l'escalier extérieur n'aurait plus lieu d'être et permettrait de retirer l'antivol. Ce passage resterait toutefois une issue de secours. La circulation des usagers serait beaucoup plus rationnelle avec une seule entrée pour une seule bibliothèque.

L'ouverture de l'ensemble de la bibliothèque sur une tranche horaire 8h – 19h30, du lundi au vendredi paraît donc tout à fait réalisable si l'on a recours aux services de moniteurs étudiants, ce qui permet d'avoir une qualité de service accrue pour un coût raisonnable.

ouverture	1 catégorie A ou B	1 catégorie C	1 moniteur étudiant
fermeture	1 catégorie A ou B	2 catégories C	<i>en période de forte affluence, 1 moniteur étudiant</i>

Figure 5 : exemple de planning d'ouverture et fermeture.

Toutefois, si pour un fonctionnement normal, le personnel de permanence aux ouvertures et aux fermetures est suffisant, que se passe-t-il lorsque la bibliothèque doit être évacuée ? Sur le plan de la sécurité, il est recommandé qu'il y ait deux personnes par salle (un guide et un serre-file) pour faire sortir le plus rapidement possible le public. Donc actuellement, sur les plages d'ouverture du matin et du soir, le personnel présent est déjà en nombre insuffisant. Ouvrir l'ensemble de la bibliothèque soit 4 espaces, avec 3 personnes semble impossible à mettre en œuvre sur le plan de la sécurité du public. Il faut absolument un renfort en personnel entre 8h et 9h le matin et entre 18h et 19h30 le soir. Sur ces plages horaires, de nombreux services de l'université sont fermés et le personnel de sécurité a la charge de moins de lieux à gérer. On pourrait alors envisager, qu'en cas d'évacuation, les personnels de l'université chargés de la sécurité, se rendent à la bibliothèque et aident les bibliothécaires à faire sortir les étudiants. Pour ce faire, c'est à l'université de prendre la décision.

Demander à un bibliothécaire de venir en renfort désorganiserait les plannings de service public déjà très serrés et n'est donc guère possible, d'autant plus que sa présence n'est nécessaire que très ponctuellement. (Heureusement il n'y a pas d'évacuation tous les jours). L'ouverture en toute sécurité de l'ensemble de la bibliothèque n'est donc

possible que si l'université s'investit dans ce projet et donne les moyens à la bibliothèque de cette extension d'horaire.

3-3-2 : L'ouverture du samedi.

Actuellement, seuls le rez-de-chaussée et le deuxième étage du bâtiment Guérinel sont ouverts de 9h à 12h le samedi. Là encore, avec une répartition des collections sur toutes les salles, une ouverture partielle de la bibliothèque n'est pas satisfaisante pour les usagers. Il faut donc envisager d'ouvrir la totalité de la bibliothèque.

Deux personnes sont de permanence le samedi : ce ne peut pas être suffisant pour ouvrir l'ensemble des salles, que ce soit sur le plan de la sécurité ou sur le plan de la charge de travail.

Il est donc nécessaire de trouver au moins une personne supplémentaire pour travailler le samedi. Cela peut être un moniteur étudiant, il serait chargé du rangement et de la surveillance de la salle des thèses et des périodiques. Il est difficile d'envisager la présence d'un troisième titulaire, en effet, une personne titulaire de plus le samedi implique que cette personne sera absente une demi-journée pendant la semaine (récupération). Là encore les effectifs étant en « flux tendu », cela aboutirait à une désorganisation des plannings de service public et cela deviendrait vite ingérable en cas d'arrêt maladie, d'absence pour formation ou de congés et ce probablement au détriment du travail interne.

Enfin, de même que précédemment, sur les plages extrêmes d'ouverture, au point de vue de la sécurité, il n'est guère envisageable d'assurer la sécurité du public avec seulement trois personnes. Le samedi, les services de sécurité de l'université sont eux aussi en effectif réduit et il n'est pas certain que la bibliothèque puisse compter sur un renfort de ce côté ci. Il reste la solution d'employer un deuxième moniteur étudiant mais cela a un coût que le budget du SCD ne pourra probablement pas assumer sans une aide de l'université.

Par contre si l'on arrive à trouver une solution acceptable pour faire fonctionner la bibliothèque et assurer sa sécurité, on peut envisager d'étendre l'ouverture du samedi sur la journée entière, de 9h à 18h. C'est un service demandé par les usagers, plus particulièrement par les internes qui travaillent à l'hôpital le matin et qui désirent avoir accès à la bibliothèque l'après-midi. Ce souhait est probablement partagé par l'ensemble de la communauté étudiante, pour qui, la bibliothèque n'est jamais assez ouverte. Mais avant de mettre en place cette extension d'horaire, il est impératif d'avoir plus d'informations sur les besoins réels des étudiants. Il faut mettre en balance, la fréquentation probable de la bibliothèque et les coûts de fonctionnement d'une telle ouverture. Ouvrir pour quelques personnes ou pour mettre à disposition une simple salle de travail ne serait pas forcément « rentable ». De plus, cela pose encore et toujours, le problème de la récupération des heures par le personnel, au cours de la semaine suivante. Là encore, la gestion des plannings de service public devient difficile avec des incidences sur le bon déroulement du travail interne.

3-3-3 : le cas particulier des ouvertures en nocturne

Lors de la période de test de mi-avril à début juin 2009, le deuxième étage de la bibliothèque Guérinel et le rez-de-chaussée sont restés ouverts jusqu'à 21h grâce à la présence de deux moniteurs étudiants. Pendant cette période, seul le service de prêts-retours fonctionnait. Les premiers résultats de ce test ont montré que c'était surtout les étudiants du premier cycle d'études médicales qui profitaient de cet élargissement d'horaire, surtout à la veille des examens. Une fois les examens passés, la fréquentation a énormément baissé. Les étudiants de second et troisième cycle étaient moins assidus. Par contre, les étudiants présents ont procédé à de nombreuses transactions de prêts et de retours de documents. Ils sont donc en attente non seulement d'un espace de travail mais aussi de services de la part de la bibliothèque. Une ouverture en nocturne de la bibliothèque impliquerait donc que les périodes d'ouverture jusqu'à 21h coïncident avec les périodes précédant les examens et que les services offerts par la bibliothèque en journée continuent de fonctionner jusqu'à la fermeture. Cela signifie, que le fonctionnement de la bibliothèque ne peut se faire avec uniquement deux moniteurs étudiants, et que la présence de titulaires est obligatoire. Le problème est toujours le même. La bibliothèque a-t-elle les effectifs en personnel suffisants pour assumer cette extension d'horaire sans désorganiser le fonctionnement du reste des activités ? Au vu des précédentes remarques, il apparaît que cela est très difficilement réalisable. Et là encore, du point de vue sécurité, les normes sont loin d'être respectées.

On le voit, harmoniser les horaires d'ouverture de toutes les salles de la bibliothèque est primordial dans le cadre d'un redéploiement des collections. Mais cela est difficile à mettre en œuvre et dans un premier temps, il faudrait focaliser nos efforts sur une extension des horaires de 8h à 19h30 du lundi au vendredi et de 9h à 12h le samedi et ce pour tous les espaces. Ouvrir plus de salles et plus longtemps a un coût, en fonctionnement et en personnel, et demande une implication, non seulement de la bibliothèque et de ses bibliothécaires, mais aussi de l'université. Il faut se donner les moyens en termes de budget et en termes de personnel, de permettre aux étudiants et enseignants-chercheurs, essentiellement, de bénéficier, dans l'enceinte de l'université d'une bibliothèque qui propose des services de qualité et qui réponde à leur besoins, notamment en ayant des plages d'ouverture importantes. C'est seulement dans un deuxième temps que l'on pourra envisager des ouvertures jusqu'à 21h. Avant de passer à cette étape, il sera nécessaire de faire un bilan de fréquentation et de satisfaction des publics par rapport à cette nouvelle organisation. Il ne suffit pas d'ouvrir plus mais d'ouvrir mieux, il est nécessaire de privilégier la qualité plutôt que la quantité. En l'état actuel, l'ouverture en nocturne pose de gros problèmes de sécurité et des frais de gestion non négligeables que ce soit sur le plan du fonctionnement des locaux ou sur le plan de la rémunération des moniteurs étudiants. Les retours de satisfaction du public lors du test d'avril-juin 2009, n'ont pas mis en évidence la nécessité absolue de l'ouverture sur cette plage horaire. Ce projet ne doit pas pour autant être abandonné, mais il faut se donner le temps d'une réflexion approfondie qui prendra en compte toutes les implications de cette décision : coût, périodes, sécurité, services rendus...

En ce qui concerne une ouverture en journée, le samedi, là encore, il est nécessaire de prendre en compte toutes les implications et faire au préalable une enquête auprès du public potentiellement intéressé par cette extension d'horaire. Cela répond-t-il à un vrai besoin ? Quels services doivent fonctionner ? Pour quelle fréquentation ? Cette enquête va se mettre en place prochainement à la bibliothèque afin de mieux appréhender les attentes et les besoins des étudiants.

En résumé, il vaut peut-être mieux que les extensions d'horaires soient progressives : d'abord, une harmonisation des horaires de 8h à 19h30 du lundi au vendredi et de 9h à 12h le samedi pour tous les espaces de la bibliothèque. Ensuite et seulement après mûre réflexion, une ouverture du samedi sur la journée et enfin une ouverture en nocturne. Ouvrir tous les espaces, tout le temps sans en avoir réellement les moyens et se trouver dans l'obligation de « revenir en arrière » quelque temps plus tard aurait pour effet de déconsidérer la bibliothèque auprès de ses utilisateurs et auprès de l'université et réduirait à néant tous les efforts faits auparavant pour la valoriser et lui donner une place plus importante à l'intérieur de l'université.

Conclusion

Avec la loi relative aux responsabilités des universités (loi LRU) et donc l'autonomie des universités, les crédits « fléchés » vont disparaître. L'université recevra un crédit global de fonctionnement redistribué aux différents services en fonction de leurs spécificités et de leurs missions. Les différents services seront en concurrence les uns par rapport aux autres non seulement au niveau de l'université mais aussi au niveau de l'ensemble des universités.

Les services communs de la documentation auront un rôle essentiel à jouer dans ce nouveau fonctionnement. Ils devront permettre à l'ensemble de la communauté universitaire d'avoir accès à la documentation que ce soit à distance ou sur place et mettre en place une offre de services performante et adaptée aux besoins de cette même communauté. Cela passera par une réflexion sur l'organisation spatiale des collections et sur leur accessibilité, par des espaces d'accueil plus chaleureux qui incitent l'utilisateur à entrer dans la bibliothèque et à l'utiliser correctement, par une signalétique performante. La bibliothèque devra aussi s'investir dans l'amélioration des services existants comme la formation des usagers à la recherche documentaire, le prêt entre bibliothèques (dans la nouvelle optique de concurrence entre bibliothèques). Mais elle devra aussi en créer de nouveaux : mise à disposition d'espaces de travail collectifs et individuels, de logiciels adaptés aux besoins des usagers, de zones de détente... Dans le même ordre d'idées, le catalogue devra évoluer en intégrant de nouvelles fonctionnalités telles le web 2.0 (voire 3.0) plus en adéquation avec les nouveaux usages. Enfin, les horaires d'ouverture de la bibliothèque doivent permettre à la communauté universitaire de la fréquenter en fonction de leurs besoins.

Dans ces conditions, la bibliothèque gagnera en sérieux et en reconnaissance dans et hors de l'université. Le service commun de documentation doit devenir indispensable à tous les acteurs de l'université et s'intégrer parfaitement dans la stratégie scientifique de l'université. La bibliothèque doit accroître sa visibilité et montrer sa valeur pour pouvoir lutter efficacement contre la concurrence des autres services et des autres bibliothèques.

Bibliographie

Conçue selon le plan adopté pour la rédaction de ce projet, cette bibliographie propose les documents qui ont servi de base à notre réflexion. Leur classement est fonction à la fois, de l'importance des idées que nous y avons puisées pour la construction de ce travail et de la date de parution des documents.

Présentation de l'université et des services

- Université de la méditerranée. *Les dossiers de l'université : Aix-Marseille Université : la fusion a été votée par les 3 conseils d'administration* [en ligne]. Disponible sur : < www.univmed.fr/public/dossiers_universite/fusion.doc > (consulté le 24 septembre 2009)
- Le plan Campus : *projet de fonctionnement d'Aix-Marseille Université* [en ligne]. Disponible sur <http://www.univmed.fr/public/dossiers_universite/Operation_Campus_dossier.pdf> (consulté le 24 septembre 2009)
- Université de la méditerranée Aix-Marseille 2 [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.univmed.fr/>> (consulté le 24 septembre 2009)
- Le Service commun de la documentation de l'université Aix-Marseille 2 [en ligne]. Disponible sur : < <http://bu.univmed.fr/flora/servlet/LoginServlet> > (consulté le 24 septembre 2009)
- Le plan quadriennal 2008-2011 de l'université Aix-Marseille 2. p. 17 à 19 [en ligne]. Disponible sur : < http://www.univmed.fr/public/cq/contrat_definitif_AM2.pdf > (consulté le 24 septembre 2009)
- SCD Aix-Marseille 2 – Pole Santé : *l'ESGBU 2008 (document interne)*

Le redéploiement des collections

- LASSAGNE Carine. *Réaménager l'espace à la bibliothèque universitaire de droit et sciences économiques de Montpellier*. Villeurbanne : projet professionnel personnel, ENSSIB, 2008, 85 p.
- WAGNER Pascal. *Mise en espace des collections dans une médiathèque* [en ligne]. *BBF*, 2008, n° 4, p. 44-49. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0044-008> > (consulté le 24 septembre 2009).
- BOURRUS Christine. *Une mise en scène de collections : la médiathèque du Val-d'Europe* [en ligne]. *BBF*, 2008, n° 4, p. 38-42. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0038-007> > (consulté le 24 septembre 2009)
- AUBIN Yves. *Espace et collections* [en ligne]. *BBF*, 2002, n° 6, p. 116-118. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-06-0116-013> > (consulté le 24 septembre 2009).
- PANSU Alain. *Organisation des collections dans l'espace*. Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français, 1996, n° 170, p. 6-8.

- LABRE François. *Organiser le libre accès*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1995, 128 p. (La boîte à outils). ISBN 2-910966-00-3

Le réaménagement des espaces d'accueil

- CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2^{ème} éd. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie, 1999. 444 p. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0777-0
 - BIANCHI Florence. *Repenser l'accueil des publics* [en ligne]. BBF, 2009, n° 1, p. 96-97. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-01-0096-010> > (consulté le 24 septembre 2009).
- DIAMENT Nic. *Organiser l'accueil en bibliothèque*. : Institut de formation des bibliothécaires, 1997, 198 p. (La boîte à outils). ISBN 2-910966-05-4
- BOUDOT Audrey, DINET Jérôme, LALLEMAND Carine. *Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire* [en ligne] BBF, 2008, n° 4, p. 50-56. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0050-009> > (consulté le 24 septembre 2009).

L'harmonisation des horaires d'ouverture

- BIGANT Annie. *Ouvert le soir, la nuit, le dimanche ?* [en ligne]. BBF, 2008, n° 2, p. 81-82. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-02-0081-003> > (consulté le 24 septembre 2009)
- PERRIN Georges. *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : propositions pour une extension des horaires d'ouverture*. Rapport n° 2008-001 [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2008. Disponible sur : < http://media.education.gouv.fr/file/Rapports/26/9/ameliorer_l_accueil_dans_les_bibliotheques_rapport_2008-001_26269.pdf > (consulté le 24 septembre 2009).
- ADBU. *Politique de la documentation pour l'enseignement supérieur et le recherche : analyses et propositions*. [en ligne] ADBU, Actualités, 2009. Disponible sur : < http://www.adbu.fr/IMG/pdf/Politique_de_la_documentation.pdf > (consulté le 24 septembre 2009).

Table des annexes

ANNEXE 1 : ORGANISATION DE L'UNIVERSITÉ.....	41
ANNEXE 2 : ORGANISATION DU SCD.....	42
ANNEXE3 : ACTIVITÉ DU PÔLE SANTÉ.....	43
ANNEXE 4 : EVOLUTION DU REZ-DE-CHAUSSÉE EN FONCTION DES PROPOSITIONS.....	45

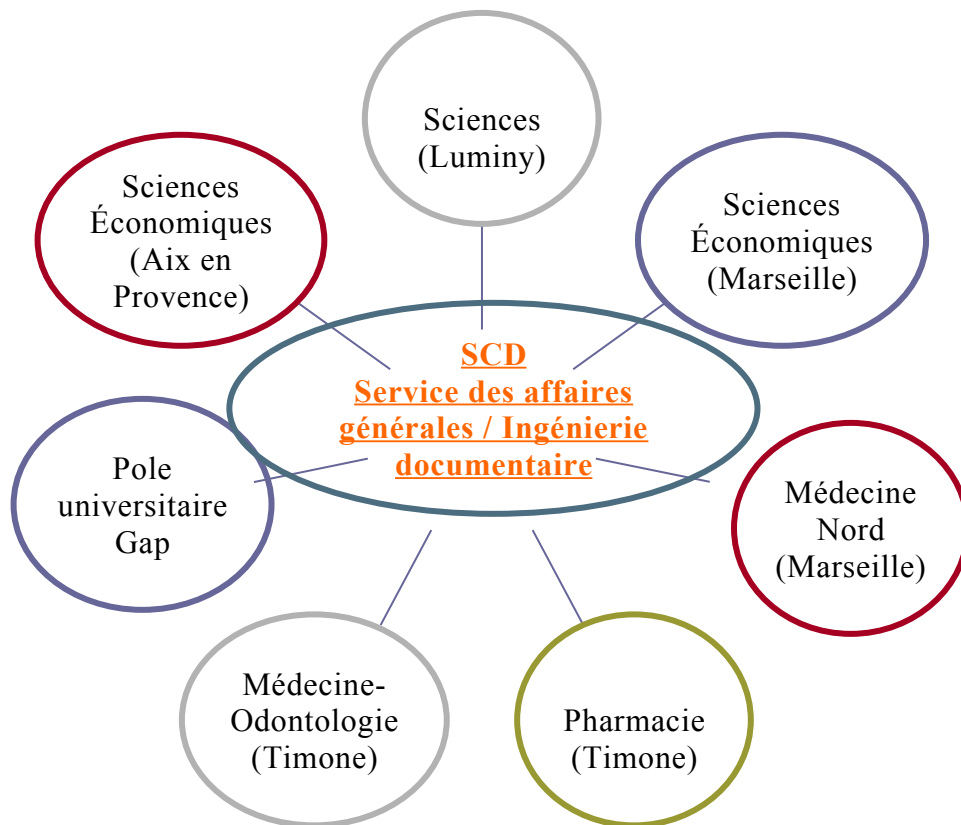
Annexe 1 : organisation de l'université

L'université de la méditerranée est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel, créé en 1970. Elle dispose d'un puissant potentiel d'enseignement et de recherche pluridisciplinaire, structuré autour de 13 composantes : 6 UFR, 3 Écoles, 3 Instituts et un Centre d'Océanologie.

Trois grands secteurs treize composantes		
SECTEUR SANTE	SECTEUR DES SCIENCES DE LA SOCIÉTÉ ET des TECHNIQUES	SECTEUR SCIENCES
Faculté de Médecine	Faculté des Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Sciences
Faculté de Pharmacie	Institut Universitaire de Technologie	Faculté des Sciences du Sport
Faculté d'Odontologie	Institut de Mécanique de Marseille	Centre d'Océanologie de Marseille
L'Ecole Universitaire de Maïeutique	Institut Régional du Travail	Ecole Supérieure d'Ingénieurs de Luminy
	Ecole de Journalisme et de Communication de Marseille	
		3

Figure 6 : Extrait du document Power Point de présentation de l'université d'Aix-Marseille 2. [En ligne]. Disponible sur : <http://www.univmed.fr/communication/default.aspx?id=70804> (consulté le 24 septembre 2009)

Annexe 2 : organisation du SCD



Annexe3 : Activité du pôle Santé

		MEDECINE NORD	MEDECINE ODONTOLOGIE	PHARMACIE
PERSONNEL		1B +1C	4A + 3B + 8C	1A + 2B + 6C
LOCAUX	surface en m2	617	4695	2706
	nombre de places assises	80	445	300
	postes informatiques	7	52	21
PUBLIC	nombre d'étudiants et d'enseignants chercheurs inscrits	111	3173 licence, 945 master, 1130 doctorants, 65 enseignants-chercheurs, 274 autres	875 licence, 428 master, 37 doctorants, 80 enseignants-chercheurs, 97 autres
	nombre d'heures ouverture par an	557	2468	2394
	nombre d'entrées	3726	463 353	167 560
COLLECTIONS	nombre annuel de prêts	591	30 277	3 769
	réservations		77	
	monographies en mètres-linéaires	non communiqué	2236 dont 526 en libre accès	non communiqué
	volumes	4208	77 596 titres dont 12 652 récents et 584 éliminés	14 632
	périodiques papier en mètres-linéaire	25	4603 dont 105 en libre accès	457
	nombre titres de périodiques	non communiqué	213 dont 67 français (8 nouveaux en 2008)	non communiqué
	thèses	non communiqué	1521 dont 25 en libre accès	non communiqué
	périodiques électroniques	7	201 dont 143 payants dont 62 français	22
	documentation électronique	30	45 titres	88
	acquisition livres	non communiqué	1249 dont 476 en français	non communiqué
	bases de données		6	
	budget acquisition livres (pole santé)		43862 dont 38241€ français,	
	budget acquisition pério papier (pole santé)		133615 dont 14156 français	
	budget acq, pério élect, (pole santé)		60634 dont 26464 français	
	budget acq doc, numérique (pole santé)		6205	
	SERVICES	Formation usagers		382 étudiants pour 158h
PEB fournisseur			3111	
PEB demandeur			1432	
renseignements bibliographiques			3300	
questions en ligne			3 297	

Annexe 4 : Evolution du rez-de-chaussée en fonction des propositions

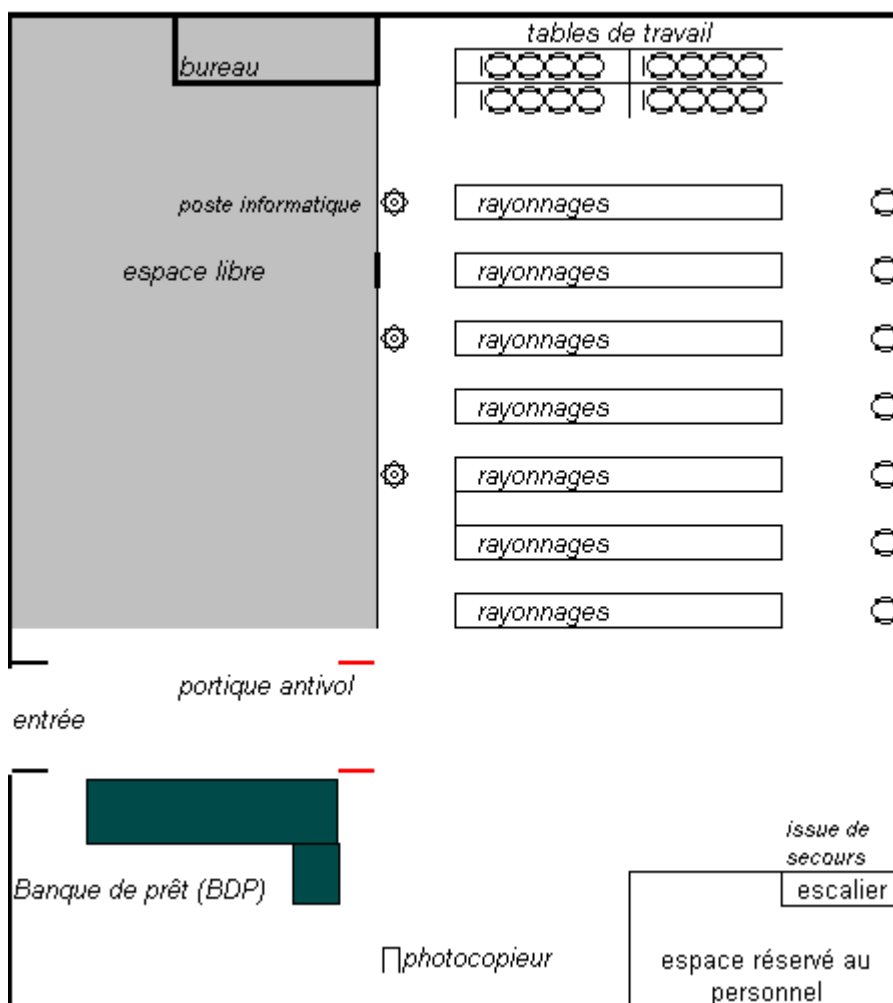


Figure 7 : Rez-de-chaussée actuel

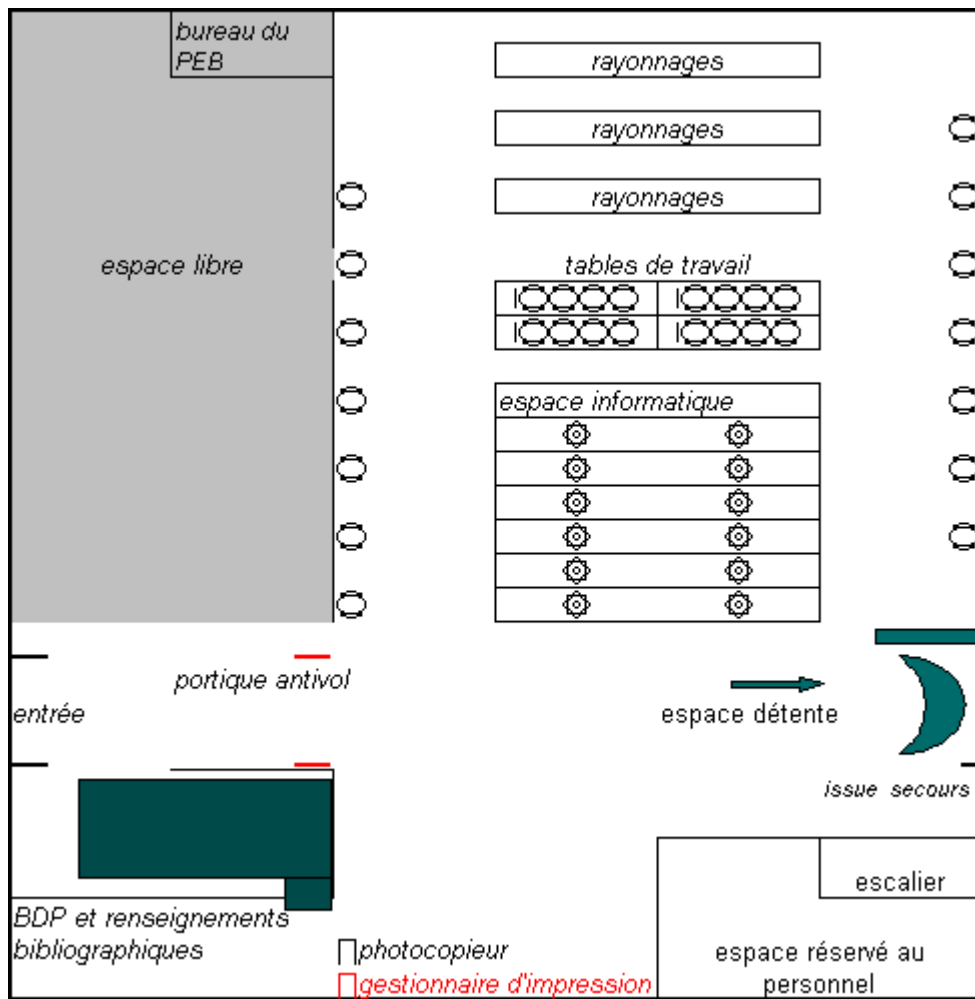


Figure 8 : Aspect du rez-de-chaussée selon la 1ère proposition

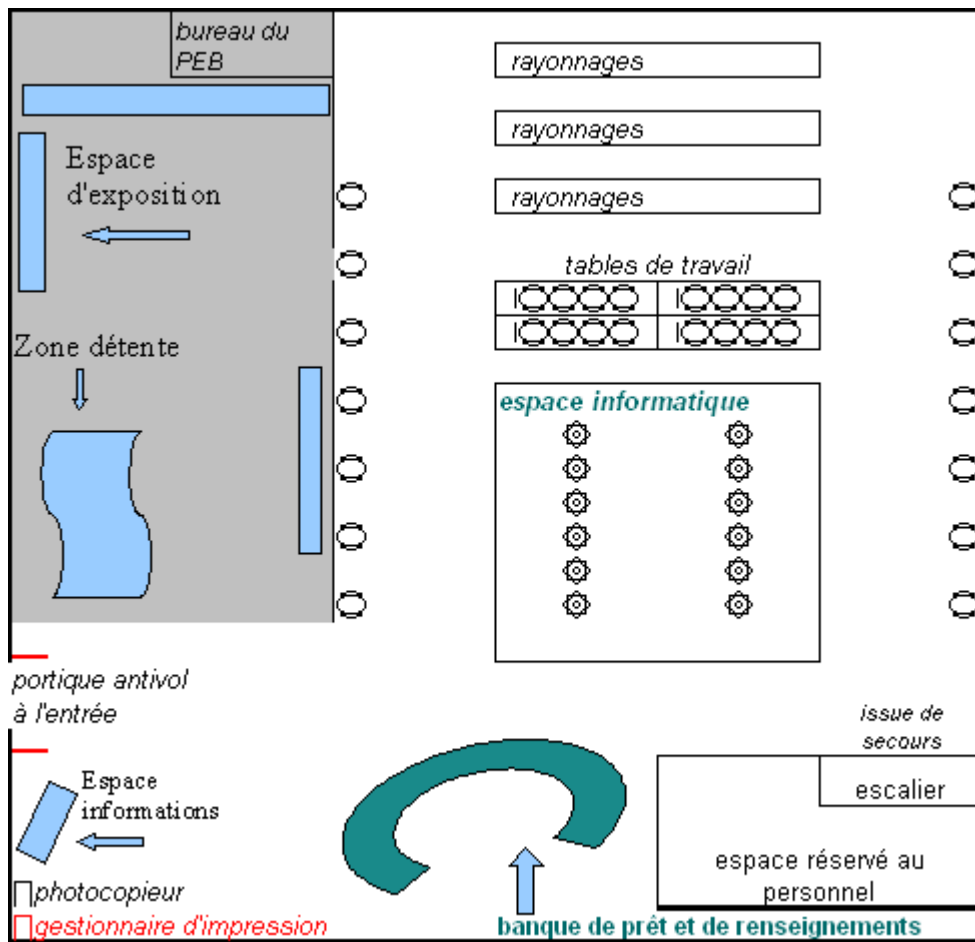


Figure 9 : Aspect du rez-de-chaussée selon la 2ème et 3ème proposition

Index

A	
aménagement des lieux d'accueil.....	6
B	
bibliothèque de médecine de Lyon.....	17, 18, 20
BU.....	12
C	
contraintes architecturales.....	14
D	
déploiement des collections.....	14, 29
E	
espace d'accueil.....	3, 14, 15, 26, 28, 29
H	
harmonisation des horaires d'ouverture.....	6, 32, 39
horaires d'ouverture.....	1, 3, 14, 15, 22, 28, 32, 35, 39
I	
INSA.....	17, 20, 26
L	
libre accès.....	1, 3, 11, 12, 14, 15, 19, 20, 39
LRU.....	8
M	
mise en espace des collections.....	6, 17, 19
P	
plan quadriennal.....	9, 19, 22, 38
Q	
qualité du service.....	23
S	
SCD.....	9, 10, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 29, 30, 31, 34, 38, 42
Service Commun de la Documentation.....	9
signalétique.....	6, 10, 15, 17, 18, 22, 24, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 39
U	
Université Aix-Marseille 2.....	8
Université de la Méditerranée.....	8, 9