

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'information
et des bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D' ETUDE

**LA MISE EN LIBRE ACCES D'UNE BIBLIOTHEQUE
UNIVERSITAIRE : CONCEPTIONS, PERCEPTIONS
ET IMPLICATIONS DU PERSONNEL**

**ETUDE DU PROCESSUS EN PLACE A LA
BIBLIOTHEQUE DE LETTRES DE L'UNIVERSITE DE
NICE SOPHIA-ANTIPOLIS**

ISABELLE ELEUCHE
sous la direction de Jean-Michel SALAÜN,
E.N.S.S.I.B.

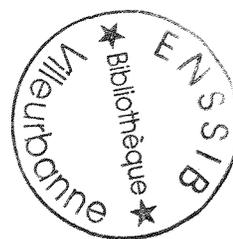
1995

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



8028179

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'information
et des bibliothèques**



Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D' ETUDE

**LA MISE EN LIBRE ACCES D'UNE BIBLIOTHEQUE
UNIVERSITAIRE : CONCEPTIONS, PERCEPTIONS
ET IMPLICATIONS DU PERSONNEL**

**ETUDE DU PROCESSUS EN PLACE A LA
BIBLIOTHEQUE DE LETTRES DE L'UNIVERSITE DE
NICE SOPHIA-ANTIPOLIS**

ISABELLE ELEUCHE

**Sous la direction de Jean-Michel SALAÜN,
E.N.S.S.I.B.**

**Stage dirigé par Ghislaine BORNETTO,
Conservateur chargé de la section lettres, arts et
sciences humaines du S.C.D. de l'U.N.S.A.**

1995

1995
DCB
6

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier tout particulièrement Monsieur Klee, Directeur de la Bibliothèque universitaire de Nice, Madame Bornetto , Conservateur chargé de la section lettres, Mademoiselle Burtin, Conservateur adjoint de la section lettres, ainsi que l'ensemble du personnel de la section lettres pour leur accueil et le temps qu'ils ont bien voulu me consacrer.

Je remercie également le personnel des sections droit, sciences et médecine que j'ai rencontré et qui a répondu à mes questions.

La mise en libre accès d'une bibliothèque universitaire : conceptions, perceptions et implications du personnel. Etude du processus en place à la bibliothèque de lettres de l'université de Nice-Sophia Antipolis.

RESUMES

La mise en libre accès d'une bibliothèque universitaire tend à occasionner des bouleversements dans les pratiques des usagers. L'étude du processus préalable à cette évolution prouve que le personnel y joue un rôle non négligeable. Son implication est indispensable afin de permettre une amélioration du service offert au public. Aussi convient-il de tenir compte de ses conceptions et de ses aspirations à prendre une place prépondérante au sein du système.

The process of opening the stacks to the readers in a college library tends to create some disruptions in the practices of the patrons. The study of this process proves the importance of the role of the library staff. Its implication is essential to promote an amelioration of the service to the reader. That's why its considerations and its need of a preponderant role in the system must be taken into account.

VEDETTES -MATIERES RAMEAU

Bibliothèques ** accès aux rayons
 Bibliothèques universitaires** utilisation
 Bibliothèques ** personnel
 Bibliothèques** accès** contrôle
 Personnel ** effets des innovations
 Personnel** gestion
 Organisation du travail

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	6
PREMIERE PARTIE.....	10
LE LIBRE ACCES DANS LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES	
I. Rappel sur l'histoire du libre accès.....	10
A. Une origine anglo-saxonne.....	11
B. L'apparition du libre accès en France.....	12
C. Les bibliothèques universitaires françaises.....	13
II. L'objectif du libre accès.....	16
A. L'évolution de la conception de la bibliothèque.....	16
B. L'usager comme client.....	18
C. Une approche marketing.....	22
III. Les changements induits par le libre accès.....	25
A. Dans la pratique professionnelle.....	25
B. Dans la pratique de l'utilisateur.....	31
C. Les obstacles à sa mise en place.....	36
DEUXIEME PARTIE	
LE CAS DE LA BIBLIOTHEQUE DE LETTRES DE NICE.....	43
I. Le choix du libre accès.....	45
A. Origines et objectifs.....	45
B. Des obstacles matériels.....	48
C. Les premières réalisations.....	51
II. La redéfinition des tâches matérielles.....	56
A. Les réticences.....	56
B. Une réorganisation nécessaire.....	59
C. La prise en compte de besoins nouveaux.....	63
III. Les implications du libre accès sur le service au public.....	67
A. Un service moins performant ?.....	67
B. Un gain de compétences.....	72
C. Des initiatives nouvelles.....	74
CONCLUSION.....	77
BIBLIOGRAPHIE.....	79

INTRODUCTION

Dans les bibliothèques universitaires françaises, l'accès libre, c'est-à-dire l'accès direct des usagers aux collections détenues par une bibliothèque, était limité en 1988 à 25% des collections. Ce pourcentage fut jugé largement insuffisant par le rapport Miquel, qui insista sur la nécessité d'offrir aux usagers une part plus importante des fonds en libre accès, ce dernier étant considéré comme le système le plus avantageux pour l'utilisateur.

Le fait de pouvoir aller directement en rayon pour consulter l'ouvrage désiré, de choisir soi-même le livre sans passer par un intermédiaire est envisagé aujourd'hui comme un avantage désormais irremplaçable : cette pratique favorise l'usage de la documentation parce qu'elle permet à l'utilisateur de consulter le maximum de livres détenu par la bibliothèque dans un domaine précis et donc d'effectuer un choix par la pratique du feuilletage ou du survol des titres disponibles.

De plus, elle permet de passer d'un domaine de documentation à un autre par le seul fait de se promener à travers les rayonnages qui présentent les différents secteurs les uns à la suite des autres selon une classification déterminée. C'est pourquoi un large consensus réunit aujourd'hui sur la question usagers et professionnels.

Le libre accès n'a été instauré qu'assez tardivement dans les bibliothèques françaises, pour de multiples raisons qui tenaient tant de la sécurité des ouvrages, et dans une plus large mesure des ressources documentaires, que du poids des habitudes. En outre, leur conception ne s'y prêtait généralement pas : larges surfaces en magasins, étroitesse des travées permettant la circulation du personnel mais non de plusieurs usagers, manque de place, autant de facteurs qui sont encore aujourd'hui très pesants et qui influent sur l'organisation et le mode d'accès aux collections détenues par ces bibliothèques.

Aux Etats-Unis et en Angleterre, par contre, le libre accès est un phénomène déjà ancien, remontant parfois au XIX^{ème} siècle. Il s'agit d'un mode d'accès pratiqué,

connu, étudié dans de nombreux aspects qui semblent parfois laisser les Français indifférents au vu de leur production sur le sujet.

En effet, la question du libre accès n'est envisagée la plupart du temps que sous l'angle de l'usager. Certes la bibliothèque est un service qui se doit de fournir des prestations à des usagers ; cependant, le point de vue du personnel, l'organisation de son travail, sont rarement étudiés et ses réactions ignorées. On se contente d'évoquer l'augmentation du déclassement qui nécessite de sa part un effort supplémentaire quant au rangement à effectuer, mais sans chercher à savoir comment il appréhende ce système et quel en est l'intérêt à son niveau.

La volonté à la bibliothèque de Nice de mettre en libre accès la quasi-totalité des fonds des sections qui possédaient encore des magasins importants, à savoir les sections droit et lettres, m'a permis d'étudier l'implication du personnel dans les réflexions précédant ce processus. Il me paraissait intéressant d'analyser les mutations que ce phénomène allait entraîner dans le service, l'élaboration qui précédait la redéfinition des tâches du personnel, la place de ce dernier au sein de ces bouleversements et l'importance qu'on lui accordait dans ce processus.

L'une des hypothèses de départ était que le libre accès était accueilli par le personnel avec enthousiasme du fait de la suppression de tâches répétitives et peu valorisantes comme aller chercher en magasin les ouvrages demandés par les usagers au moyen d'un bulletin de communication. Une autre idée directrice était que les tâches de l'ensemble du personnel allaient se trouver redéfinies dans la mesure où l'offre de service changeait. Le personnel au contact du public était plus particulièrement concerné par la revalorisation que représentait la constitution d'un véritable service de référence et d'aide au public. Je m'efforce dans cette étude d'y apporter des réponses, de démontrer dans quelle mesure ces hypothèses peuvent être confirmées et quelles réflexions sont en jeu au sein d'un tel processus.

METHODOLOGIE

La première partie de mon travail a été la collecte d'informations sur les théories qui prévalent en matière de libre accès ainsi que sur les expériences de libre accès exposées dans la presse professionnelle, tant française qu'anglo-saxonne. L'analyse de ces articles, de ces expériences, m'a permis de définir les principes de la mise en libre

accès d'une bibliothèque universitaire, d'analyser les problèmes spécifiques à cette pratique. En effet, les méthodes employées diffèrent totalement entre bibliothèques : le personnel n'obéit pas à la même logique de travail pour le public captif que représente celui d'une bibliothèque universitaire que pour un public diversifié comme celui d'une bibliothèque de lecture publique.

Les articles de la presse professionnelle anglo-saxonne datent souvent des années 1960-70 ; la bibliothéconomie a certes évolué depuis, mais les expériences et les analyses citées dans le présent mémoire sont suffisamment significatives pour avoir valeur d'exemple. On a pu vérifier leur justesse à travers des articles plus récents ou dans les entretiens avec les membres du personnel du SCD de Nice.

J'ai rencontré les personnes qui composent le personnel de la bibliothèque de lettres de Nice, ainsi que certains membres des autres sections de la bibliothèque de Nice. Deux sections sont actuellement en libre accès quasi-total : la bibliothèque de médecine et celle de sciences. Les bibliothèques de droit et de lettres, les deux sections les plus importantes en collections et en fréquentation, font l'objet de projets de réorganisation visant à instaurer le libre accès. La bibliothèque de droit est concernée dans l'immédiat puisque des travaux doivent y être effectués en juin 1996. On ne connaît pas encore la période choisie pour la bibliothèque de lettres.

Les questions que j'ai posées au personnel concernaient la redéfinition de ses tâches et la représentation qu'ils en avaient du fait de la mise en libre accès. Je n'ai pas cherché à établir l'analyse des tâches de chaque corps, mais seulement celles qui concernaient spécifiquement l'accès aux documents et le service au public. Les questions ont varié selon la catégorie de personnel concerné : en effet c'est le personnel directement en contact avec le public, c'est-à-dire les magasiniers, qui est le premier touché par la modification des conditions d'accès aux fonds. Cependant, le travail du personnel de la bibliothèque est un travail d'équipe, et les autres catégories de personnel représenté, conservateurs, bibliothécaires, bibliothécaires-adjoints, personnel administratif, ont tous leur rôle à jouer au sein de la bibliothèque en vue de favoriser la mise en place du libre accès. Je reviendrai dans la deuxième partie sur les conditions de l'enquête et les personnes interrogées.

La participation active à l'ensemble des services m'a également permis d'appréhender l'étendue des modifications qui devraient entrer en jeu dans l'optique du libre accès.

Quant au personnel qui connaît déjà le libre accès, il était intéressant d'étudier son rôle et sa conception du principe du libre accès. On a pu particulièrement noter le fait que le personnel n'ayant connu au cours de sa carrière que le libre accès a du mal à se représenter l'organisation du travail en magasin.

Il s'agira dans une première partie de réaliser une synthèse des réflexions exprimées dans des ouvrages et des articles de la presse professionnelle, en particulier anglo-saxonne, sur la question de l'accès direct au document et ses différentes implications au niveau notamment du personnel. Dans une deuxième partie, je me propose d'examiner si le cas de la bibliothèque de lettres de Nice permet d'en établir la validité et de définir les lacunes ou les insuffisances de cette littérature .

PREMIERE PARTIE

LE LIBRE ACCES DANS LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

I. RAPPEL SUR L'HISTOIRE DU LIBRE ACCES.

Il convient tout d'abord de rappeler que le libre accès ne concerne pas seulement les ouvrages imprimés, mais aussi les microformes (microfiches et microfilms) et les documents audiovisuels. La présente étude concerne tout particulièrement les livres, périodiques et microformes. Les produits informatiques ne seront abordés ici que sous l'aspect des CD-ROM référothèques qui se trouvent à la libre disposition des étudiants de la bibliothèque des lettres de Nice.

A. UNE ORIGINE ANGLO-SAXONNE.

Les Anglais ont été parmi les premiers à permettre aux lecteurs d'accéder directement aux ouvrages de leurs bibliothèques. Les grandes bibliothèques qui s'étaient constituées au cours des années étaient généralement l'objet d'une protection particulière car elles détenaient des fonds importants, dont des collections d'ouvrages précieux. L'augmentation de leurs fonds et du nombre de leurs usagers conduisit dès 1830 certains bibliothécaires à promouvoir l'idée de laisser les lecteurs choisir eux-mêmes leurs ouvrages dans les rayonnages de la bibliothèque. Ainsi T. Greenwood rapporte-t-il, dans "Edward Edwards", paru à Londres en 1902¹, que ce bibliothécaire était déjà favorable, dans les années 1830-1850, à l'introduction du libre accès.

Mais c'est finalement James Duff Brown qui le premier permit aux usagers de la bibliothèque publique de Clerkenwell de bénéficier du libre accès dès 1894², tout en maintenant une partie des fonds hors de leur portée, conseillant à tous les bibliothécaires de suivre une telle mesure afin d'assurer la sécurité des ouvrages les plus rares ou les plus anciens.

Les inconvénients de cette pratique n'étaient pas pour autant sous-estimés : ainsi Brown dans son "Manual of Library Economy", réédité à Londres en 1907, expose-t-il les trois principaux problèmes rencontrés dans les bibliothèques ayant instauré une telle pratique : les vols, le déclassement, et un troisième qui est à replacer dans le contexte de l'époque, à savoir l'augmentation possible du nombre d'oisifs³. Ainsi le fait de pouvoir aller librement dans les rayonnages n'inciterait-il pas à effectuer une véritable recherche documentaire, mais à la flânerie, comportement fortement connoté péjorativement.

De nombreux journaux se firent à l'époque l'écho de protestations indignées, jugeant inconcevable le fait que les lecteurs soient obligés de se débrouiller par leurs propres moyens pour trouver les ouvrages désirés, sans avoir reçu de formation au préalable afin de retrouver lesdits ouvrages et en n'étant pas assurés de les trouver à leur juste place sur les étagères.

Avec l'augmentation du nombre d'usagers et du nombre d'ouvrages détenus par les grandes bibliothèques, universitaires ou de "référence", le libre accès se généralisa en

¹ RATCLIFFE, F.W.. Problems of open access in large academic libraries. *LIBRI Newsheet*, 1968, vol.18, p.97.

² Id. p.96.

³ BROWN, J.D. "A plea for liberty" to readers to help themselves. *The Library*, 1892, vol.4, p. 302-305.

Grande-Bretagne dans le courant du XXème siècle et notamment à partir de la fin de la Deuxième Guerre mondiale. L'intermédiaire des membres du personnel était considéré comme une "barrière" . Aux Etats-Unis, le "droit de lire" fut même revendiqué dans la Déclaration des droits des bibliothèques ("Library Bill of Rights") publiée par l'Association des bibliothèques américaines⁴, destinée à "garantir le citoyen contre toutes les formes de *censure* " .

Du fait de l'expansion de cette pratique, jugée indispensable par les professionnels, le libre accès et ses implications autres que l'évolution des pratiques des usagers sont des sujets rarement analysés par la presse professionnelle, qui se contente d'aborder les problèmes pratiques du libre accès, et non des questions de fond, comme la préparation de la mise en accès direct, la mise en valeur des collections ou la redéfinition du service.

B. L'APPARITION DU LIBRE ACCES EN FRANCE.

En France, c'est tout d'abord dans les bibliothèques dites de lecture publique que la pratique de l'accès direct se répandit, dans l'entre-deux-guerres. Les fonds en libre accès étaient généralement des fonds dits "populaires", tandis que les fonds d'études continuaient à être conservés en magasins. Mais le manque de moyens, notamment financiers, n'encourageait pas les initiatives allant dans ce sens. Et ce n'est réellement qu'après le Deuxième Guerre mondiale que ce système profondément novateur se généralisa.

A l'origine de cette innovation, le principe de démocratisation et d'accès à la culture dans un but égalitaire prévaut. L'égalité des chances passe par la réussite scolaire et donc par la lecture, encouragée dès le passage dans le primaire et surtout dans le secondaire. Dans le même temps on dote la France rurale de moyens afin de la désenclaver culturellement : c'est la création des B.C.P. : bibliothèques centrales de prêt, mais qui ne proposent aux Français que des sélections parfois rigoureusement choisies. Deux écoles

⁴LINDENBERG, D. Les bibliothèques dans les politiques éducatives et culturelles. In POULAIN, Martine, dir. *Histoire des bibliothèques françaises*, Paris : Ed. du Cercle de la Librairie-Promodis, 1992, 4 vols., vol.4, p. 254.

s'"affrontent", les partisans des rayons sur lesquels sont présentés les ouvrages acheminés par le bibliobus, et ceux favorables aux caisses de livres qui permettent d'en stocker en nombre important et donc de visiter un plus grand nombre de dépôts⁵. Des bibliothèques optent parfois pour un système mixte permettant aux emprunteurs de sélectionner de visu les ouvrages qu'ils désirent consulter autrement que par liste.

Par contre, à la différence de grandes bibliothèques d'études anglaises, comme le British Museum, la Bibliothèque nationale conserve la majeure partie de ses fonds en magasins, pour des raisons de sécurité, mais aussi en raison de l'importance de ses collections, obtenues pour une grande partie par le dépôt légal.

Dans les bibliothèques universitaires enfin, le système du magasin prévaut encore jusque dans les années 1960.

C. LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES FRANÇAISES

1. Les Instructions ministérielles de 1962

Des réflexions furent engagées au niveau national en France dans les années 1950 concernant les bibliothèques des établissements scientifiques. Le ministère prit enfin conscience du retard des réflexions dans ce domaine et s'attacha à le combler en publiant le 20 juin 1962 des Instructions applicables aux nouvelles sections de bibliothèques universitaires et aux sections transférées, à l'exception des sections de médecine. Ces Instructions accompagnèrent un plan de construction de B.U. sur tout le territoire.

On distingua les étudiants des premiers cycles des étudiants des troisième cycle, professeurs et chercheurs : des salles de lecture proposant des ouvrages de

⁵ CALENGE, B. Les bibliothèques centrales de prêt : naissance de la lecture publique rurale. In POULAIN, M., dir. *Histoire des bibliothèques françaises*, vol. 4, p. 303.

référence et des manuels en libre accès devaient être destinées aux étudiants à proprement parler ; quant aux autres catégories, on devait mettre à leur disposition, en général sur un autre niveau de la bibliothèque, généralement le deuxième, des secteurs en libre accès, organisés par disciplines, comportant des usuels et des ouvrages de recherche.

Les magasins devaient donc être réduits à leur plus simple expression, jouant un rôle de dépôt pour les ouvrages moins souvent consultés.

Le classement choisi pour présenter les fonds en libre accès devait être un classement systématique, ce qui posa parfois problème pour faire passer les ouvrages des magasins en libre accès, les ouvrages des magasins étant classés par ordre d'entrée et donc par numéros d'inventaires. C'est la C.D.U., classification décimale universelle, qui fut conseillée et adoptée dans la plupart des bibliothèques de lettres comme étant la classification capable de représenter de la manière la plus fidèle possible des fonds de recherche.

Ces principes furent appliqués dans les nouvelles constructions de l'époque : dans les années 1964 à 1970 ce furent 250 000 m² qui furent construits, à tel point que Daniel Renoult peut parler en province de "seconde fondation des bibliothèques universitaires"⁶.

Les Instructions sont ainsi particulièrement consacrées par le libre accès, le service au lecteur, qui représentent de nouvelles préoccupations dans les B.U. françaises. On peut noter que ce système implique que les chercheurs et assimilés sont les lecteurs qui auront le plus d'accès direct aux documents dans la mesure où leur seront également proposés les ouvrages spécialisés, auparavant stockés dans les magasins.

2. Les Recommandations de 1988.

Les "Recommandations concernant le traitement des documents acquis et leur mise à disposition des lecteurs" renouvellent l'encouragement donné à la pratique de l'accès direct dans les bibliothèques universitaires, mais en allant vers une simplification et une modernisation de son application.

Le terme de "recommandations" est choisi à dessein, afin de laisser la plus grande latitude aux bibliothèques pour les appliquer, notamment au niveau spatial : en effet, la distinction de deux niveaux d'étude reste à l'initiative des bibliothèques afin de rationaliser l'espace et les pratiques documentaires.

⁶RENOULT, Daniel, dir. *Les bibliothèques dans l'université*, p.24.

L'accès direct n'est pas le seul concerné dans cette liste des tâches essentielles des bibliothèques, qui comportent notamment l'inscription à l'inventaire de chaque ouvrage entré dans l'établissement, la mise à jour des catalogues signalant les ouvrages et l'aspect patrimonial des collections.

Cependant, la majeure partie des recommandations se préoccupe d'harmoniser le circuit du livre afin d'offrir au lecteur le meilleur service possible en termes d'orientation et de présentation des ouvrages. Ainsi conseille-t-on l'abandon de la CDU, non remise à jour et jugée trop complexe pour le public, en faveur de la classification décimale de Dewey ou de la Library of Congress Classification (LCC). Enfin, on préconise l'usage de moyens clairs et faciles à utiliser afin de localiser les ouvrages dans les différentes salles de lecture par l'utilisation par exemple de pastilles de couleurs. C'est le classement en effet qui retient le plus l'attention dans ces conseils, qui remettent le lecteur au coeur des préoccupations bibliothéconomiques. C'est dans cet objectif essentiel que doit s'organiser le libre accès.

En pratique, les Recommandations sont peu suivies : les bibliothèques qui sont réparties sur deux niveaux peuvent difficilement, voire pas du tout, réorganiser l'espace. D'autre part, il est peu réaliste de penser que la totalité des fonds classés en CDU peuvent être facilement recotés selon une autre classification, faute de moyens, de temps et de personnel qualifié.

II. L'OBJECTIF DU LIBRE ACCES.

A. L'EVOLUTION DE LA CONCEPTION DE LA BIBLIOTHEQUE.

La mise en libre accès de nombreuses bibliothèques, tant municipales qu'universitaires, procède du renouvellement de la pensée bibliothéconomique. On ne vit plus la bibliothèque comme un lieu de recueillement dépositaire du savoir, et les bibliothécaires et autres professionnels des bibliothèques considèrent leur rôle sous un angle différent.

1. De la notion de conservation...

La bibliothèque était considérée dans le passé comme la gardienne des traditions et des ouvrages dits "savants", que les bibliothécaires, dans l'imaginaire collectif, surveillaient jalousement, afin de les protéger contre des lecteurs peu soigneux.

Malgré l'évolution de cette image, les bibliothèques n'en ont pas moins gardé un rôle de conservation, encore plus fort dans les bibliothèques d'études et de recherche. En 1962 encore pour les bibliothèques universitaires, on conseillait de soustraire aux étudiants à proprement parler les ouvrages les plus spécialisés et les plus rares, dans un souci à la fois d'orientation mais aussi de protection.

Les bibliothécaires cependant pouvaient encore se représenter leur tâche comme une tâche de conservation du patrimoine écrit, de protecteurs du savoir, qui ne devait pas forcément être accessible à tous, pour des raisons de sécurité pour les ouvrages, mais également de conseil et d'orientation. Ainsi les bibliothèques centrales de prêt, qui fournissaient à leurs lecteurs des livres par l'envoi d'un bibliobus, se préoccupaient-elles de veiller aux lectures de leurs usagers, allant même jusqu'à exercer une forme de censure

en ne mettant pas entre les mains de tous certains livres jugés immoraux ou pouvant choquer, et ce jusque dans les années 1960.

Cette pratique a évolué de plus en plus avec la notion d'usagers autonomes capables de choisir eux-mêmes leurs lectures et d'en évaluer les différents aspects.

Cependant, les magasins permettaient la simplification de la chaîne du livre - et un gain de place non négligeable - : ils étaient un lieu de stockage des ouvrages, auxquels on ne faisait qu'attribuer un numéro d'inventaire, généralement par format.

2. à la notion de communication.

Il paraît aujourd'hui tout à fait naturel de pouvoir consulter et choisir sur les rayonnages les ouvrages que l'on souhaite lire ou emprunter, ou tout simplement feuilleter. Cependant, la pratique de laisser le public dans son ensemble accéder à la quasi-totalité des fonds est un phénomène relativement nouveau.

Ainsi le concept de communication est-il à replacer dans un contexte de modernisation qui a touché en général l'enseignement supérieur, et plus particulièrement les bibliothèques universitaires, dans les années 1960 : plus de soixante-dix bâtiments sont construits entre 1960 et 1970, les crédits d'acquisition augmentent, parallèlement à l'accroissement de la population étudiante, qui double, et des communications. Le libre accès s'impose quasiment comme une nécessité : en effet, non seulement cette pratique laisse l'usager libre de ses mouvements à l'intérieur des rayonnages de la bibliothèque, seul maître de ses choix, mais elle permet en outre des gains en personnel, qui n'est plus obligé d'aller chercher lui-même les ouvrages pour les lecteurs.

Cette pratique s'inscrit également dans un contexte de démocratisation de l'accès à la culture, dont la bibliothèque est l'un des vecteurs. En outre, l'image de la bibliothèque se renouvelle : le livre n'est plus seulement un outil de connaissance, mais un moyen de se divertir. Il convient donc de présenter les bibliothèques sous un jour nouveau, plus attractif pour l'ensemble du public. La bibliothèque universitaire n'échappe pas à cette modernisation. Elle s'adresse à un public plus limité car captif, mais elle tente d'attirer le lecteur, de lui faciliter l'accès et l'usage de ses documents, sous quelque forme que ce soit.

Conséquence de cette politique d'envergure, les effectifs en personnel qualifié vont tripler ; cette redéfinition du service n'est pas sans perturber la place de ces professionnels

au sein des bibliothèques. Le libre accès suppose en effet la suppression de ces intermédiaires entre les livres et les usagers ; mais il accorde plus d'importance aux fonctions d'accueil, d'orientation et d'aide, parallèlement à une spécialisation et à une plus grande qualification. Les professionnels doivent évoluer en techniciens de l'information et de la communication, tâche qui ne va pas sans leur poser des problèmes d'ordre identitaire et surtout de qualification : qui va être chargé de cet accueil, quelle formation est nécessaire pour renseigner les usagers et sous quelle forme vont se manifester ces nouvelles relations ?

Il est important de noter que ces préoccupations ne précèdent pas le processus du libre accès, mais le suivent. La prise de conscience qui a conduit en Angleterre et aux Etats-Unis à l'établissement des "reference librarians" ne s'exprime que tardivement en France, et de manière informelle. Les préconisations de créations de services de référence ou de bureaux de renseignement ne suffisant pas à définir clairement la répartition des tâches spécifiques au libre accès dans les bibliothèques universitaires.

C'est la réflexion sur les usagers et leurs pratiques qui prévaut en France et qui entraîne une mutation profonde des comportements.

B. L'USAGER COMME CLIENT.

Le libre accès n'est pas seulement un phénomène de "mode"⁷, ainsi qu'ont pu le définir des bibliothécaires américains, soucieux de la qualité du service à offrir à leurs usagers. C'est la notion-même de lecteurs, d'usagers de la bibliothèque, qui a pris un sens nouveau : des disciplines comme la sociologie se préoccupent de définir des pratiques culturelles, d'envisager la culture et l'usage des outils documentaires comme sujets d'étude ; les comportements, le rôle et la place du lecteur, s'éclairent d'un jour nouveau. Il ne convient plus seulement de proposer des ouvrages dans des catalogues, de permettre au lecteur de s'en approprier le contenu intellectuel, mais de répondre à des besoins, exprimés ou non, d'attirer les non-lecteurs en leur proposant des approches nouvelles, et de favoriser la diffusion des informations. Le lecteur est donc envisagé comme un "client", voire comme un "partenaire", placé au coeur des préoccupations des bibliothécaires.

⁷SHILL, H.B. Open stacks and library performance. In *College and research libraries*, mai 1980, vol.41, no.3, p.222.

Cette émergence de la place prépondérante de l'utilisateur au sein de la bibliothèque est à relier avec l'évolution de la notion de service public : l'utilisateur est désormais considéré comme un consommateur, bien que la gratuité ne permette pas d'évaluer économiquement la rentabilité du service proposé ; l'évaluation des services culturels s'effectue en termes de fréquentation, ou, lors d'enquêtes auxquelles les pouvoirs publics ont de plus en plus recours, de degré de satisfaction de l'utilisateur, souvent sujet à caution dans la mesure où la notion de "plutôt satisfait" ou "très satisfait" est très subjective et ponctuelle : ainsi, un lecteur n'ayant pas trouvé le livre désiré pourra se déclarer satisfait de l'accueil reçu, de l'intérêt pris à sa requête et de sa réorientation vers un ouvrage portant sur le même sujet...

Le livre apparaît ainsi comme un "produit" comme un autre, mis à la disposition de "clients", aux besoins desquels il s'agit de répondre.

1. Un nouveau besoin.

Dans le libre accès, le livre n'est plus une unité documentaire simplement stockée sur une étagère, mais offert à tous, selon une présentation, une disposition, un classement, qui n'ont rien d'anodin. Le libre accès doit en outre être parlant, sinon il ne remplit pas le rôle que lui assignent des lecteurs de plus en plus exigeants et surtout plus nombreux.

Entre 1954 et 1974 en effet, la population des usagers des bibliothèques universitaires est passée de 37 à 50% sur le nombre total d'inscrits⁸. La hausse est régulière par la suite : en 1990, ce sont 61,4% des inscrits à l'université qui sont également inscrits à la bibliothèque, ce qui indique que le taux de fréquentation de la B.U. augmente plus vite que les effectifs étudiants : 9,8% supplémentaires par an dans les bibliothèques universitaires contre seulement 6% pour l'université.

La bibliothèque universitaire s'adresse plus particulièrement à une population dite captive, représentée par les étudiants, mais elle accueille également les chercheurs et les enseignants, bien que ces deux dernières catégories aient souvent recours à des bibliothèques de proximité ou de laboratoire, plus spécialisées et mieux à même de répondre à leurs attentes documentaires. Par contre, bien que théoriquement ouverte sur

⁸RENOULT, dir. *Les bibliothèques dans l'université*, p.28.

l'extérieur, c'est-à-dire le monde de l'entreprise ou les particuliers, elle reçoit en fait peu de lecteurs en-dehors du circuit universitaire habituel.

C'est pour répondre aux attentes de ces publics plus homogènes que les publics de lecture publique par exemple, mais néanmoins hétéroclites, qu'elle essaie de moduler son offre de service, et de simplifier la tâche de lecteurs de plus en plus conscients de l'importance de la complémentarité entre enseignements et recherche personnelle en bibliothèque.

Les retards et les lacunes des bibliothèques universitaires ont été soulignés dans le rapport Miquel en 1988, qui a insisté sur des points tels que le manque de livres récents, de places assises, l'insuffisance des heures d'ouverture et la faiblesse du taux de libre accès, limité à 25% des collections. Ainsi l'accès direct est-il valorisé comme une source d'enrichissement personnel, favorisant la consultation d'ouvrages en plus grand nombre, sous une forme -le classement par sujet- aisément compréhensible par tous. Les usagers eux-mêmes en arrivent à le considérer comme un droit, dans la mesure où ils paient des droits de bibliothèque, inclus dans les droits d'inscription à l'université.

2. Le droit à l'accès direct .

La bibliothèque, en tant que lieu de culture, doit être accessible et lisible par tous. C'est dans cette optique de gain d'autonomie que s'inscrit la pratique du libre accès : liberté de circuler entre les rayonnages, liberté de feuilleter, choisir, absence totale de barrières entre les usagers et les ouvrages, hormis les ouvrages les plus rares et les plus précieux qui nécessitent des conditions particulières de conservation et de communication.

Ainsi que le définit Bertrand Calenge⁹, "l'espace documentaire comprend deux parties : l'espace offert en libre accès aux usagers de la bibliothèque, et l'espace clos des magasins où sont conservés les documents d'intérêt moindre pour un usage courant. (...) une mise en libre accès n'est pas une ouverture des magasins au public, mais un aménagement de l'espace destiné à favoriser la rencontre entre les fonds et le public. Cela signifie que, au-delà du stockage des documents dans cet espace, c'est l'usage de ces documents qui est étudié et valorisé".

⁹CALENGE, B. Espace et collection : un espace documentaire renouvelé et géré dans la durée. In *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, tome 40, no.3, p. 22.

Il s'agit donc de permettre au public de s'"appropriier l'information contenue dans ces collections"¹⁰. Et ce public ne conçoit plus désormais qu'il lui faille remplir un bulletin après avoir consulté un catalogue pour obtenir le ou les ouvrages souhaités.

Ainsi, à l'université de Toronto, au Canada, a-t-on assisté en 1972 à des sit-in et à des manifestations étudiantes afin d'obtenir l'accès libre pour tous les étudiants de premier cycle et plus dans une bibliothèque nouvellement construite¹¹. Les administrateurs de cette bibliothèque souhaitaient en effet restreindre le libre accès aux rayonnages aux seuls étudiants diplômés et aux membres de la faculté, en raison de la crainte des vols et des dégradations possibles des ouvrages. Des laissez-passer d'un jour, ou limités pour une courte période, devaient être accordés aux étudiants de l'équivalent de nos premier et deuxième cycle ; quant au public extérieur, il aurait eu la possibilité de commander des ouvrages contre le versement d'un droit de 50 dollars. Ceci en raison du principe, selon le directeur de la faculté, que "différents groupes d'usagers doivent avoir différents degrés d'accès aux possibilités d'une nouvelle bibliothèque".

Une foule de 800 étudiants de l'université de Toronto avait alors immédiatement réagi, organisant l'occupation des bâtiments administratifs pendant quatre jours, à la suite desquels la police était intervenue, pour la deuxième fois en cent cinquante ans d'existence. L'administration fut amenée à céder en raison des nombreuses protestations, auxquelles avait adhéré le directeur de la bibliothèque.

Cet exemple illustre que les usagers des bibliothèques universitaires ont parfaitement conscience de leur pouvoir dans ces bibliothèques : ils payent des droits de bibliothèque, en sont les principaux acteurs, et en conséquence considèrent avoir des droits, qui leur ont été accordés par les bibliothécaires eux-mêmes. La notion de service public est un concept qui a ainsi été intégré au niveau des bibliothèques.

L'appropriation de l'espace de la bibliothèque est devenue un droit. Encore convient-il d'aménager cet espace, de le rendre utilisable par tous les usagers, dans le but de leur faire découvrir non seulement les ouvrages recherchés, mais également, ainsi que l'a démontré Eliséo Véron¹², ce qu'ils ne cherchaient pas forcément. Le libre accès représente ainsi le moyen d'élargir le champ d'intérêt de l'utilisateur, de l'ouvrir sur des disciplines connexes, ou au contraire totalement différentes. Encore faut-il que l'utilisateur accepte de se prêter au jeu, c'est-à-dire de participer au service qui lui est offert.

¹⁰CALENGE, B. Ref 9.

¹¹Toronto students win access to the library stacks. In *Library journal*, mai 1972, vol.97, p.1655-1656.

¹²VERON, E. Livres libres : usages des espaces en libre accès. In *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, tome 33, no. 6, p.430 sq.

C. UNE APPROCHE MARKETING. LA NOTION DE SERVUCTION.

L'usager, on l'a vu, est dorénavant considéré comme un "client", "patron" en anglais, dont il convient de satisfaire les besoins. Ceci implique une redéfinition des tâches bibliothéconomiques : il ne suffit plus d'aller chercher en magasin l'ouvrage demandé par le lecteur, il faut être à l'écoute de ses besoins, l'accueillir et l'aider à s'orienter dans le libre accès.

Selon Langlois et Tocquer, il existe trois caractéristiques communes dans les organisations dont l'offre est basée principalement sur les services : les clients participent à la production, phénomène que qu'on nomme "servuction", le personnel en contact joue un rôle fondamental, enfin, les services offerts sont intangibles. Ces trois caractéristiques sont parfaitement applicables au libre accès, dans la mesure où c'est l'usager lui-même qui va chercher sur les rayons les ouvrages qu'il désire consulter ou emprunter, le personnel de la bibliothèque joue un rôle d'orientateur et de conseil, et ce service n'est matériellement pas mesurable.

Ainsi peut-on affirmer que dans le cadre du libre accès, "le client est roi et ne consommera que ce qui l'intéresse"¹³. Il convient donc de recourir aux pratiques du marketing, en les adaptant au monde particulier des bibliothèques, afin de satisfaire les demandes des usagers : cela implique la formation du personnel en contact, l'implication de toutes les personnes concernées par le processus, la planification des étapes en fonction des objectifs envisagés, et bien sûr l'évaluation des services mis en place¹⁴. Les différents segments concernés, c'est-à-dire les différents groupes d'utilisateurs clairement identifiés et réunis selon des critères d'usages et de besoins communs, doivent faire l'objet de réalisations distinctes.

Cette segmentation des utilisateurs de bibliothèques, notamment universitaires, ne remporte pas l'unanimité des suffrages au sein de la profession : en effet, elle contredit la notion-même de service public, démocratique et égalitaire. Cependant, il faut reconnaître

¹³PARMENTIER, P. Les rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel : entretien avec la rédaction. In *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1985, tome 30, no.1, p.48.

¹⁴ZEYL, A. *Plans marketing et d'actions commerciales*, p.137.

que les besoins des différentes catégories, étudiants, chercheurs, enseignants, ne sont pas les mêmes. Et on peut affirmer que "dans une bibliothèque ce n'est pas le service offert qui doit être égalitaire, mais le service rendu"¹⁵.

C'est pourquoi les instructions de 1962 concernant la répartition par niveau d'étude paraissaient particulièrement bien adaptées, dans la mesure où elles permettaient d'offrir aux étudiants des premiers cycles des ouvrages adaptés à leurs enseignements, livres de base, manuels, et de proposer aux étudiants plus avancés et aux chercheurs une plus large documentation, plus spécialisée, permettant de répondre à leurs attentes plus spécifiques.

C'est également souvent le cas pour le service du prêt entre bibliothèques (PEB), qui ne s'adresse généralement qu'aux étudiants ayant atteint un certain niveau d'études et aux chercheurs, qui ont besoin d'ouvrages ou de revues spécialisés, ne se trouvant pas dans les bibliothèques de la ville dans laquelle ils se trouvent.

A cette notion de segmentation de l'offre s'ajoute celle de la participation des usagers au service proposé par la bibliothèque. Le libre accès ne fonctionne que si ses utilisateurs acceptent de prendre part au fonctionnement de la bibliothèque, passant du stade d'usagers passifs à celui d'usagers actifs.

Selon la formule de Réjean Savard¹⁶, "les bibliothèques d'enseignement supérieur doivent être considérées comme des fournisseurs de services, et non plus seulement comme des fournisseurs de produits". Le "client" explique son besoin au bibliothécaire, va éventuellement lui-même chercher les ouvrages qu'il désire, et peut utiliser les photocopieuses qui sont à sa libre disposition, avant de quitter l'établissement. Les supports physiques de la bibliothèque, tels que signalétique, classement, signalisation des différents espaces, doivent permettre de faciliter la réalisation matérielle du service, tandis que le personnel en contact, généralement les magasiniers, représente un moyen de communication privilégié.

Ce processus est analogue à celui décrit par Eiglier et Langeard¹⁷ qui expliquent que la participation du client dans l'entreprise de service doit être fortement encouragée, ce qui implique pour le sujet qui nous intéresse ici que présenter le libre accès aux utilisateurs ne suffit pas : il faut leur donner les moyens de l'utiliser et les inciter à ne pas attendre du personnel en contact que ce dernier leur fournisse le même service que dans l'accès semi-direct, où les ouvrages leur sont apportés.

Ainsi convient-il d'éduquer l'utilisateur, afin d'obtenir de lui la participation attendue, à savoir l'utilisation autonome des différents services qui lui sont offerts. C'est

¹⁵SALAÛN, J.-M. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*, p.26.

¹⁶SAVARD, R. Les bibliothèques d'enseignement supérieur et leurs publics. Introduction. In *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*, tome 1. A paraître.

¹⁷EIGLIER, P., LANGEARD, E. *Servuction : le marketing des services*.

notamment le cas dans un processus de mise en libre accès d'un espace auparavant composé en majeure partie de magasins : l'utilisateur habitué à passer par des intermédiaires ne saura pas forcément utiliser seul les ressources de la bibliothèque. Il est nécessaire, voire indispensable, de prévoir une formation des utilisateurs, qui nécessite également un engagement volontariste de leur part. Il faut ainsi toujours attendre de l'utilisateur une certaine coopération, sans laquelle le processus de servuction ne peut se mettre en place.

L'introduction de nouvelles technologies peut, elle aussi, entraîner des modifications de l'usage que le lecteur va faire de la bibliothèque : il convient d'envisager une politique de formation à l'accès et à l'utilisation de banques de données en accès direct. De nombreux problèmes dans l'appréhension de l'utilisation de la bibliothèque proviennent du fait qu'on n'a pas suffisamment pris en compte la nécessité d'apprentissage du lecteur.

En définitive, c'est la prise en compte de tous les facteurs humains et matériels qui permet de réaliser un libre accès réussi. Ce dernier ne va pas sans causer des problèmes, et rencontre des obstacles à sa mise en place et à son application réussie. En effet, si le libre accès paraît, d'un point de vue bibliothéconomique, être le meilleur moyen d'acquérir une certaine autonomie et d'optimiser l'utilisation des différents documents présents dans la bibliothèque, il n'est pas si évident pour toutes les parties impliquées dans sa mise en oeuvre : le libre accès nécessite des aménagements et de nombreux bouleversements dans l'organisation du travail et des pratiques.

III. LES CHANGEMENTS INDUITS PAR LE LIBRE ACCES.

A. DANS LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE.

Le libre accès pose le problème majeur de ce qu'on appelle en marketing la redéfinition de l'énonciation de l'offre. On passe d'une politique de stockage à une politique de communication et de diffusion sur une plus large échelle. Il faut que le travail de l'équipe professionnelle évolue en fonction de ce nouvel objectif, et ce à tous les niveaux.

1. Une politique d'acquisition renouvelée.

La politique d'acquisition consiste à définir une offre documentaire en fonction de la demande existante ou envisagée, en fonction des fonds déjà constitués et de la ou des missions de la bibliothèque¹⁸. Il convient tout d'abord d'énoncer ces différentes missions, de déterminer les priorités et les lecteurs ciblés.

Dans la littérature anglo-saxonne, on trouve rarement de prise de position ferme sur les priorités définies par les bibliothécaires : on estime en général que l'offre doit être importante en ce qui concerne les fonds généraux et les manuels mis à la disposition des étudiants de ce qui correspond à nos premiers cycles. La difficulté est d'établir le nombre de manuels à acquérir, puisque les crédits ne permettent pas d'envisager d'en fournir un par étudiant. Cependant, on peut déterminer qu'une proportion raisonnable en la matière serait de satisfaire 10% de la demande, tout en conservant un certain nombre d'exemplaires réservés à la consultation sur place. Cette hypothèse est avancée par Valérie Tesnière¹⁹, qui explique que cette solution permet de fournir parallèlement d'autres outils de travail, tout en permettant aux usagers de ne pas avoir à se constituer par eux-mêmes une documentation trop importante.

¹⁸TESNIERE, V. De l'usage d'une politique d'acquisition. In *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*, tome 1. A paraître.

¹⁹TESNIERE, V. Ref 18.

Les fonds en libre accès présentent en général des lacunes pour les étudiants des premiers cycles : la documentation conservée par les bibliothèques universitaires est en majeure partie constituée d'ouvrages spécialisés, s'adressant en grande partie aux chercheurs. Le libre accès envisagé comme une source d'enrichissement doit par conséquent élargir son offre, proposer plus de documents de base, destinés à former dès l'entrée dans le supérieur à l'élaboration et à la recherche d'une documentation fournie. En outre, une offre documentaire importante dès le premier cycle permet d'apprendre aux usagers à utiliser le libre accès.

D'autre part, le libre accès invite à la pratique de l'élimination de documents périmés qui n'ont pas d'intérêt patrimonial. Il convient d'évaluer régulièrement le fonds, de retirer les ouvrages qui n'ont plus de valeur intellectuelle ou historique afin de ne pas encombrer les rayonnages en libre accès de livres inutiles.

Cette pratique de "désherbage" est rarement employée de manière rigoureuse, car elle est très coûteuse en temps et en personnel qualifié : il faut rayer les ouvrages des inventaires, procéder à des rectifications dans les catalogues et ôter l'équipement antivols ou les marques de propriété de la bibliothèque. En outre, la sélection des ouvrages ne peut se faire que de manière concertée avec les enseignants, qui sont les plus à même d'évaluer l'utilité des ouvrages proposés. Cependant, il n'est pas toujours facile d'obtenir leur coopération ou un véritable consensus sur les livres à éliminer.

2. La prise en compte de besoins nouveaux.

La pratique de l'accès direct tend à apprendre l'autonomie aux utilisateurs. La documentation qui leur est présentée doit être abondante, cohérente et convenablement classée et signalée. C'est sur ces points que la littérature professionnelle insiste particulièrement, car la lisibilité de l'accès libre est la condition sine qua non de sa bonne utilisation.

La signalétique tout d'abord doit être parlante : en effet, dans l'optique d'une politique de stockage (les magasins), la signalétique n'est pas une priorité, puisqu'à usage interne seulement. Il n'était donc pas prévu d'indiquer clairement, de manière parlante, les différents domaines de la connaissance. Or, le libre accès doit permettre au lecteur, même non habitué, de se diriger vers les rayons qui l'intéressent, et surtout de

trouver les livres qu'il recherche. C'est pourquoi des panneaux de signalisation, en général suspendus au-dessus des secteurs classés par disciplines, sont le plus souvent utilisés pour orienter les lecteurs, tout comme les plans des salles de lecture indiquant les différents secteurs.

Cependant, la plupart des études montrent l'inefficacité des signalisations existantes, jugées insuffisantes ou peu lisibles. Ceci est à mettre au compte des professionnels qui réalisent souvent des signalétiques difficilement compréhensibles pour les non-initiés, qui ne sont pas familiers des différentes classifications. C'est pourquoi dès l'instauration de la pratique du libre accès en Grande-Bretagne, des professionnels et différents journaux se sont fait l'écho de ce qu'ils nommaient une pratique injuste²⁰, dans la mesure où les étudiants arrivaient rarement à trouver les documents qu'ils recherchaient.

C'est la problématique que reprend en France Eliséo Veron²¹, qui lui, étudie plutôt les bibliothèques municipales. Cependant, le même raisonnement peut se tenir pour une bibliothèque universitaire : il s'interroge, et donc tous les professionnels avec lui, sur les modalités de libre accès qui permettraient à tous les lecteurs de trouver leur compte. Il constate en outre que les pratiques des lecteurs ne se trouvent pas forcément affectées par cette réorganisation de l'espace : ainsi restent-ils maîtres de leur projet de recherche sans se laisser détourner par l'espace.

D'autre part la "mise en espace de l'offre", destinée à favoriser la dispersion des utilisateurs, l'autonomie des déplacements, ne doit pas pour autant "décourager" le lecteur, ainsi que le présente un bibliothécaire de l'Université de Manchester²².

La question de la taille maximale d'une bibliothèque en libre accès est un thème qui revient souvent dans la production anglo-saxonne : les professionnels anglais considèrent en effet que l'accès direct aux collections a ses limites. Une bibliothèque peut, selon eux, être mise en libre accès dans la mesure où ses fonds ne sont pas trop importants. Au-delà d'une certaine taille, "le libre accès devient un handicap et un luxe, et même un mauvais service pour les lecteurs et l'équipe [du personnel]"²³. Le professeur de bibliothéconomie qui énonce ainsi les risques du libre accès estime que la "taille raisonnable" à atteindre en

²⁰RATCLIFFE, F.W. Problems of open access in large academic libraries. In *LIBRI*, 1968, vol.18, no.2, p.97.

²¹VERON, E. Livres libres : usages des espaces en libre accès. In *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, tome 33, no.6, p.430

²²RATCLIFFE, F.W. Problems of open access in large academic libraries. In *LIBRI*, 1968, vol.18, no.2, p.98.

²³ROVELSTAD, M.V. Open shelves / closed shelves in research libraries. In *College and research libraries*, sept.1976, vol.37, no.5, p.464.

libre accès est de 100 000 volumes... ce qui n'a souvent rien de comparable avec le nombre de volumes proposés en accès direct par les B.U. françaises, mais qui doit être réévalué en fonction de la taille de chaque bibliothèque.

Rien ne permet de trancher de manière définitive sur le nombre maximum de documents en libre accès : il s'agit là d'un problème de politique documentaire, propre à chaque établissement. Bien que présentée parfois comme un "anachronisme²⁴" en raison de l'augmentation de la taille des fonds présents dans les bibliothèques "académiques", (c'est -à-dire les bibliothèques de recherche comparables à nos B.U.), cette pratique est toujours en vigueur dans les pays anglo-saxons, et s'est plus récemment étendue aux nouvelles technologies ; ainsi les bases de données sont-elles également en accès direct, sur CD-ROM (la consultation des bases en ligne étant payante, un responsable est toujours présent), de même que l'accès à Internet, qui permet entre autres dans les bibliothèques de consulter à distance les catalogues d'autres bibliothèques.

Quant aux microformes, qui nécessitent des outils particuliers de consultation, l'accès direct, s'il a parfois été évoqué, reste difficilement applicable en raison de la complication qui résulte de leur intercalation entre des ouvrages portant sur le thème concerné sur les rayonnages²⁵. Cette restriction concerne également les matériels audiovisuels comme les bandes vidéo et les cassettes.

Le choix d'une classification est l'un des problèmes qui se pose lors de la mise en libre accès d'une bibliothèque. Dans le cas d'une bibliothèque qui se crée en libre accès, on attribue aux ouvrages une cote reflétant la classification choisie. Par contre, dans le cas de mise en libre accès, il convient de recoter les ouvrages qui passent des magasins dans les salles de lecture. Or, ces documents ne portent que des numéros d'inventaire, parfois précédés d'une lettre indiquant la discipline, ou bien rangés par taille, ou encore seulement classés numériquement par ordre d'entrée. C'est un travail très important qui doit être alors envisagé, alors que souvent la taille de la bibliothèque ne permet pas de faire passer des fonds entiers dans les salles.

Le problème du choix de la classification est donc crucial : elle doit refléter le plus parfaitement possible les thèmes abordés, être évolutive en raison des progrès des recherches et de l'instauration de nouvelles disciplines d'étude, cohérente, et pouvoir résoudre les problèmes de livres concernant plusieurs disciplines. Toutes ces exigences ne peuvent en général pas être remplies de la manière la plus satisfaisante possible. Les

²⁴RATCLIFFE, F.W. Ref 22.

²⁵ROVELSTAD, M.V. Open shelves / closed shelves in research libraries. In *College and research libraries*, sept. 1976, vol.37, no.5, p. 465.

Instructions de 1962 conseillaient l'emploi de la C.D.U. et de la N.L.M. (National Library of Medicine) ; mais en 1988, on prôna l'abandon de la C.D.U. pour cause de difficulté de lisibilité et surtout de "stagnation" . Mais rares sont les bibliothèques ayant pu indexer à nouveau tous leurs fonds.

Enfin, il convient de prendre en compte le risque plus important de vols d'ouvrages encourus dans le système du libre accès. Comme les documents sont directement accessibles par le lecteur, il n'existe aucun moyen de contrôle quant à leur consultation et à leur retour dans les rayonnages.

Le problème des systèmes antivols et des moyens de protection à employer a été largement débattu dans la littérature professionnelle car il s'agit d'un risque majeur pour les bibliothèques. On admet généralement qu'il n'existe aucun moyen infaillible à 100% ; mais des progrès ont été faits dans le camouflage des systèmes, indétectables à l'oeil nu pour les plus sophistiqués d'entre eux.

Une étude très complète a été menée sur la question de la sécurité à Birmingham au début des années 1980²⁶ : l'auteur expose l'étude entreprise à la bibliothèque universitaire après la mise en libre accès pendant l'été 1979, combinée à la mise en place d'un système antivol. Des mesures d'accompagnement semblaient indispensables, comme l'interdiction des sacs, mallettes et des manteaux dans les salles de lecture. Cependant, ce système nécessitait trop de personnel préposé au vestiaire, car les étudiants refusaient de laisser leurs affaires sans surveillance, et dut être abandonné assez rapidement. L'ouverture des sacs à la sortie a été maintenue, quoiqu'en périodes d'affluence, le contrôle soit superficiel afin de ne pas laisser se former des queues, sources de mécontentement de la part des usagers.

L'auteur reconnaît dans son analyse que seul l'équipement en système antivol de tous les livres a fait preuve de son efficacité ; mais l'investissement en moyens matériels et humains reste trop important pour que tous les ouvrages détenus par la bibliothèque fassent l'objet de telles mesures. Il conseille donc l'organisation d'un service de photocopies "rapide et bon marché" en libre accès, afin de dissuader les lecteurs de voler les livres notamment exclus du prêt ; une telle préconisation peut surprendre aujourd'hui, alors que les effets néfastes du "photocopillage" sur l'édition ont été prouvés. Cette analyse d'un bibliothécaire permet de relancer le débat d'une manière un peu particulière : les bibliothèques doivent-elles avant tout penser à protéger leurs fonds par l'installation de photocopieuses, ainsi que le préconise cet auteur (reste à prouver que ce système soit efficace) ou bien être solidaires des autres professions du livre en protégeant les droits

²⁶PEGG, M.A. Security systems in open-access libraries. In *LIBER Newsheet*, 1985, vol.16, p.49-54.

d'auteur ? Il semblerait aujourd'hui que cette dernière position prévale, mais un contrôle efficace pour chacun des livres paraît impossible.

Les conséquences des disparitions et des mutilations d'ouvrages sont cependant importantes pour les étudiants, qui se trouvent privés du potentiel d'étude et de recherche nécessaire à la poursuite de leur cursus universitaire : l'enquête a révélé qu'en moyenne, c'était 1,5% du total des collections des bibliothèques universitaires qui disparaissait chaque année. En outre, les rachats d'ouvrages grèvent le budget de nouvelles acquisitions ou des réabonnements. C'est pourquoi aucune grande bibliothèque universitaire ne peut se permettre d'être totalement en libre accès.

L'auteur de l'étude conclut en affirmant que le privilège de l'accès direct aux collections l'emporte sur le souci de protéger les fonds des bibliothèques. Il convient plutôt d'"éduquer" le lecteur, de "promouvoir les services de la bibliothèque d'une manière positive, constructive et sympathique en s'appuyant moins sur l'idée de règlement et plus sur le contact personnel avec l'utilisateur"²⁷. C'est donc au personnel en contact que revient de jouer un rôle nouveau, celui d'accueil et d'orientateur.

3. Le rôle nouveau du personnel en contact.

Il ne suffit pas de mettre en libre accès des rayonnages entiers d'ouvrages et de documents divers, ni de penser que la signalétique suffira aux lecteurs dans leurs recherches. Il faut donner aux usagers les moyens d'utiliser la bibliothèque et d'avoir accès aux ressources documentaires. C'est pourquoi il convient de mettre en place un véritable service de référence et d'orientation, afin d'accueillir et de former les usagers.

Ce service peut prendre différents aspects : soit prendre la forme d'un véritable service de référence, comportant l'aide à la recherche bibliographique, soit être accompli par plusieurs "personnes-ressources" capables d'orienter le lecteur, soit enfin consister en séances de formation à proprement parler, situées au début de l'année universitaire.

Dans tous les cas, le personnel est amené à effectuer des tâches nouvelles, en accueillant les usagers, ou bien en formant des "formateurs" ou des personnes-ressources, comme les moniteurs-étudiants ou les magasiniers. Le "personnel en contact" ne se contente donc plus de fournir de menus renseignements ou d'aller chercher en magasin les ouvrages demandés par les lecteurs. Ses relations avec le public se retrouvent

²⁷PEGG, M.A. Security systems in open-access libraries. In *LIBER Newsheet*, 1985, vol.16, p. 54.

profondément amplifiées, une véritable communication s'instaure entre la personne en position d'attente et le personnel qualifié.

Cette situation impose une redéfinition des tâches, un accroissement des postes d'information situés dans la bibliothèque et une augmentation des compétences.

Il convient donc de prendre en compte la spécificité de ces tâches nouvelles et de ce qu'elles imposent, à savoir une formation du personnel qui se trouve au contact des usagers : l'accueil du lecteur nécessite une formation particulière, afin d'offrir à tout usager un service approprié, même s'il reste illusoire d'envisager un accueil personnalisé.

Des réserves ont cependant été émises quant au rôle du personnel en contact dans le libre accès. Le concept de libre accès semble indiquer que l'utilisateur ne trouve aucune barrière entre lui et le livre. Il est implicite que le lecteur doit savoir chercher et trouver lui-même. C'est ce que reproche en 1968 le directeur de la bibliothèque de l'université de Lexington, aux Etats-Unis, à la pratique du libre accès²⁸ : "Le principe du libre accès n'est pas satisfaisant tant qu'il reste associé au concept que chaque utilisateur doit obtenir l'aide et l'assistance d'un bibliothécaire". Il précise qu'il est illusoire de penser que le personnel aura le temps de venir en aide à chaque utilisateur. Il conclut en s'interrogeant sur l'existence pratique du véritable libre accès, c'est-à-dire la capacité à trouver seul ce que l'on cherche, sans le moindre recours au personnel.

Il convient cependant de nuancer cette vision plutôt pessimiste d'un système qui a révolutionné les pratiques des lecteurs, qui déclarent aujourd'hui dans leur majorité ne pas pouvoir s'en passer.

B. DANS LA PRATIQUE DE L'UTILISATEUR .

La bibliothèque est un service public dans lequel la participation de l'utilisateur est des plus nécessaires. L'utilisateur exprime un besoin, celui de consulter, lire ou emprunter des documents dont la bibliothèque dispose ou qu'elle peut mettre à sa disposition en se les procurant dans une autre bibliothèque. L'implication de l'utilisateur à ce service existe donc de fait. Ses pratiques se trouvent modifiées dans un sens bénéfique dans la mesure où le fait de pouvoir disposer des documents sans avoir à passer par des

²⁸GORDON, H. D. Open stacks : a second look. In *Library journal*, 1969, vol. 94, no. 9, p. 1844-1845.

intermédiaires ni attendre leur communication est un gain de temps et de compétences non négligeables.

1. Feuilletage et "browsing".

La notion d'enrichissement personnel de l'utilisateur est très importante dans la mesure où ce sont les pratiques - mêmes d'utilisation de la bibliothèque qui se trouvent modifiées : en effet, le lecteur qui se dirige directement vers les rayons et qui peut se servir lui-même va trouver non seulement les livres qu'il cherche mais aussi d'autres livres, sur le même thème ou sur des thèmes approchants.

Le libre accès a donc une valeur éducative : l'utilisateur apprend à utiliser le libre accès à son profit. La notion de consultation est très importante dans la recherche d'informations. Dans les pratiques documentaires, le feuilletage est un usage fréquent : l'utilisateur ne se contente pas de lire d'un bout à l'autre les ouvrages qu'il consulte. Il cherche de l'information, et cette recherche passe par le survol de la table des matières, le fait de parcourir les articles ou les chapitres ...etc. Le libre accès encourage cette pratique dans la mesure où l'utilisateur peut sélectionner différents documents et les feuilleter afin de déterminer s'ils renferment une information pertinente pour lui. Dans ce cas, il va emprunter les livres ou photocopier les passages qui l'intéressent. Autant de pratiques rendues plus compliquées et plus longues dans le système des magasins, qui nécessitent de remplir des formulaires de demandes avant d'obtenir les ouvrages désirés.

La pratique du "browsing" qui peut se traduire par le fait de parcourir des rayonnages dans le but de "grapiller", de "butiner" de l'information utile est une pratique très étudiée dans les pays anglo-saxons qui cherchent à évaluer sa rentabilité.

En effet, jusque dans les années 1970, aucune étude de fond n'avait été menée afin de déterminer les performances du libre accès. Les professionnels des bibliothèques avaient généralisé le système de l'accès direct sans réaliser d'étude préalable sur ses performances. On ne pouvait pas savoir concrètement si ce système était profitable aux utilisateurs dans ses aspects pratiques : ainsi, si l'autonomie des usagers et la facilité de leur accès à la documentation étaient permises, on ignorait si dans les faits les recherches

et l'orientation étaient facilitées. Harold D. Gordon exposait ses doutes sur le sujet en 1969²⁹.

Ce n'est qu'en 1980 qu'Harold B. Shill, bibliothécaire et maître de conférence en bibliothéconomie à l'université de Virginie lui répondit directement ³⁰ en publiant le résultat d'une étude menée pendant 6 ans dans une bibliothèque passant de l'accès contrôlé - les magasins- ("closed stacks") à l'accès direct. Cette étude a prouvé de nombreuses choses : tout d'abord, l'accès direct entraîne un plus fort taux de rotation des collections (augmentation de 10%). Celles-ci sont plus utilisées, ce qui est plus profitable à l'ensemble des usagers. Ensuite, la possibilité de feuilleter les ouvrages est un atout important, que la taille des collections mises en libre accès n'entrave pas. La plupart des usagers se contentent de consulter les ouvrages au lieu de les emprunter, et parcourent les rayons sans chercher de titres spécifiques. Enfin, la fréquentation de la bibliothèque a "dramatiquement augmenté" (dramatiquement dans la mesure où les salles de lecture se sont retrouvées trop exigües pour une telle affluence) dans la période qui a suivi la mise en accès direct, et ce alors que le nombre d'étudiants inscrits à l'université n'avait pas augmenté.

L'accès direct est profitable dans la mesure où il permet, même dans les bibliothèques universitaires, de trouver des documents que l'on ne cherchait pas, dont on ignorait l'existence, ou qui portaient sur des sujets proches auxquels les usagers n'auraient pas pensé. Encore faut-il que les usagers sachent se repérer dans la bibliothèque et trouver les documents sur le sujet qui les intéresse.

2. La notion de repérage .

Le libre accès n'est une pratique performante que dans la mesure où les usagers trouvent ce qu'ils cherchent. Cela peut sembler une évidence, mais des études ont prouvé que dans des bibliothèques en libre accès, peu de moyens étaient mis en oeuvre afin d'aider à l'orientation des usagers et à leur repérage sur les rayonnages.

On a vu que dans le libre accès, c'était "l'énonciation de l'offre" qui changeait. On peut reprendre la comparaison d'Eliséo Véron qui explique : "la bibliothèque en libre

²⁹GORDON, H.D. Id.

³⁰SHILL, H.D. Open stacks and library performance. In *College and research libraries*, mai 1980, vol. 41, no.3, p. 221-226.

accès est le supermarché de la comparaison gratuite du livre"³¹, afin de démontrer l'utilité et la nécessité de permettre au lecteur de comprendre la classification, et de manière générale, l'organisation de la bibliothèque tout entière.

Le système de l'accès direct permet au lecteur d'être autonome. Cependant, les systèmes de classification par sujet sont rarement lisibles par le profane. En effet, nombreux sont les livres "interdisciplinaires", qui autorisent difficilement un classement dans un secteur spécifique. Dans quel thème ranger un ouvrage qui porte sur plusieurs sujets ? Aucune classification n'est parfaite. Cependant, le lecteur doit pouvoir se repérer dans les différents rayonnages de la bibliothèque afin de voir sa demande satisfaite.

F.W. Ratcliffe a démontré que souvent les pratiques documentaires des lecteurs consistaient en la réutilisation d'ouvrages déjà connus et consultés³². Il reprend à son compte une étude d'un de ses collègues, K.D. Metcalf (*Planning academies and research library buildings*, New York, 1965), qui exposait le manque de pratique des usagers dans le système du libre accès.

En outre, les lecteurs ont rarement le courage de déranger un bibliothécaire ou un membre du personnel en général pour qu'il les aide dans leurs recherches. Ceci pour des raisons expliquées par Jean-François Barbier-Bouvet³³, qui démontre que demander des renseignements ou de l'aide met l'utilisateur dans une position de dépendance relativement inconfortable et de faiblesse dans la mesure où il doit admettre devant un professionnel ses difficultés et son échec à trouver les ouvrages qu'il recherche.

Ce sont en règle générale les usagers des premiers et deuxième cycles qui en bibliothèque universitaire ont le plus de mal à se repérer dans l'espace, à comprendre le système de rangement des livres et la manière d'utiliser la bibliothèque. C'est pourquoi certaines B.U. organisent en début d'année des formations au lecteur, compléments indispensables des panneaux de signalisation et des renseignements ponctuels fournis par le personnel présent lors des recherches documentaires.

Le libre accès est une pratique qui incite à de nouveaux comportements, de nouvelles habitudes en bibliothèque. Mais l'une des conséquences les plus notables sur les usages de la bibliothèque reste une nouvelle utilisation des outils bibliographiques.

³¹VERON, E. Livres libres : usages des espaces en libre accès. In *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, tome 33, no.6, p.437.

³²RATCLIFFE, F.W. Problems of open access in large academic libraries. In *LIBRI*, 1968, vol.18, no.2, p.102.

³³BARBIER-BOUVET, J.-F. L'embaras du choix : sociologie du libre accès en bibliothèque. In *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, tome 31, no.4, p.294-298.

3. L'usage des outils bibliographiques .

Dans l'accès direct, l'une des caractéristiques majeures est la possibilité d'aller directement en rayon afin de voir ce qui s'y trouve, à la différence du système des magasins qui nécessitait une recherche préalable dans les catalogues de la bibliothèque afin de découvrir la présence de l'ouvrage recherché.

Cette recherche bibliographique est aujourd'hui, dans la plupart des bibliothèques en libre accès, une pratique en régression : elle fait "perdre du temps", selon les usagers, qui préfèrent voir tout de suite ce qui est disponible dans les rayons et donc ce qu'ils peuvent consulter ou emprunter. Le passage par les catalogues n'est plus une étape obligée, et tend à se raréfier, sauf dans le cas d'une recherche portant sur un ouvrage précis.

C'est dans ce cas que s'exprime tout particulièrement la nécessité d'une bonne signalétique, au besoin évolutive, afin de permettre aux usagers de ne pas avoir à apprendre les indices de la classification employée pour retrouver les sujets qui les intéressent.

Cette sous-utilisation des catalogues est généralement déplorée par les bibliothécaires et les professionnels, qui savent pertinemment que les documents possédés par la bibliothèque ne sont pas forcément rangés dans le secteur attendu par l'utilisateur. En outre, l'utilisation de catalogues informatisés (OPAC) permet de faire apparaître le statut ("prêt", "reliure", "exposition"...) d'ouvrages momentanément indisponibles , ce qui est totalement impossible lorsque le lecteur parcourt les rayonnages.

Cependant, cette pratique d'évitement des catalogues est aisément compréhensible dans la mesure où elle correspond parfaitement au but initial du libre accès, à savoir la suppression de toute barrière entre le lecteur et le document. Mais l'absence d'interrogation des catalogues en ligne d'une bibliothèque, qui présentent des possibilités parfois insoupçonnées des lecteurs (recherche matière, mots du sujet ou du titre, etc.) représente un biais de l'accès direct, dont l'importance est parfois sous-estimée.

Outre ces bouleversements des pratiques documentaires, la mise en place de l'accès direct connaît des obstacles importants, notamment en terme spatial, mais également humain et matériel.

C. LES OBSTACLES A SA MISE EN PLACE .

1. Une nécessaire recomposition de l'espace .

Le libre accès pose le problème de l'espace disponible : des normes ont été établies par les professionnels en ce qui concerne les rayonnages, à savoir leur écartement, qui doit permettre à plusieurs personnes d'évoluer dans les mêmes travées sans se gêner, et leur hauteur maximale - en théorie les rayonnages les plus hauts devraient être accessibles par des handicapés en fauteuil roulant - , normes qui sont totalement différentes de celles des magasins. Le passage de la politique de stockage à la politique de libre accès induit ainsi de nombreux changements, spatial et sectoriel.

Les règles en la matière sont très importantes afin de permettre une lisibilité de l'espace aisée et un repérage autonome dans la bibliothèque. Il est parfois difficile de concilier volonté de mettre la bibliothèque en libre accès et espace disponible : il faut repenser toute l'organisation matérielle des collections, la place qu'elles occupent dans chaque secteur, tout en pensant à leur extension future, par dons ou achats.

Cet accroissement des fonds est souvent imprévisible : on ignore totalement l'importance des progrès dans tel domaine plutôt que dans tel autre, ou la découverte de disciplines . Les dons sont alors considérés comme des poids plutôt que comme des cadeaux, car il se pose des problèmes d'intercalations de fonds entiers, et les bibliothécaires sont par conséquent souvent amenés à les refuser³⁴. Il est en outre plus difficile d'accroître la taille de la collection dans la mesure où on ne peut plus avoir recours aux compactus, qui permettent de stocker dans le minimum d'espace nécessaire des collections entières.

En Angleterre, la plupart des bibliothèques universitaires construites dans les années 1960 ont été conçues pour accueillir le libre accès, et ce en dépit d'insuffisances matérielles parfois importantes ; en France, la répartition par niveaux implique un agencement particulier.

³⁴RATCLIFFE, F.W. Problems of open access in large academic libraries. In *LIBRI*, 1968, vol.18, no.2, p.100.

2. Les réticences .

a. Du personnel

Le personnel est le premier concerné par la mise en libre accès : on l'a vu, toutes les décisions prises au sujet de l'accès direct visent à modifier des pratiques, des comportements professionnels, dans le but d'améliorer le service au lecteur. Cependant, le système du libre accès entraîne des bouleversements qui sont diversement appréciés du personnel, et plus particulièrement du personnel en contact, généralement les magasiniers dans les B.U.

Ces réticences sont à mettre sur le compte tout d'abord du surcroît de travail de rangement occasionné par le libre accès. En effet, les usagers qui ont directement accès aux rayonnages consultent plusieurs ouvrages, et soit les laissent sur les tables en partant, soit les rangent à une place qui n'est pas la leur.

Le magasinier doit non seulement ranger les livres qui rentrent (retour des prêts), mais également les livres consultés, qui sont en plus grand nombre que si les ouvrages étaient en magasins : en effet, les usagers découvrent des livres qu'ils n'auraient parfois jamais pensé à demander, ce qui accroît le nombre des déclassements. En outre, il faut procéder à un travail de vérification systématique des rayonnages afin de découvrir et d'éviter les déclassements.

C'est donc une organisation nouvelle qu'il faut mettre en oeuvre afin de ne pas consacrer la majeure partie du temps de travail au rangement mais de proposer un service de libre accès de qualité. On trouve même dans la littérature anglo-saxonne des expériences de tests de rangement³⁵ effectués par les magasiniers et le personnel temporaire (dont l'équivalent de nos moniteurs étudiants), tant entre eux qu'avec une partie des usagers les plus assidus.

Ainsi que l'affirme l'auteur d'un de ces articles, ancien chef de banque de prêt de la bibliothèque Melville³⁶, à New York, en citant un bibliothécaire du début du siècle, "le but ultime d'une bibliothèque dépend de la capacité du personnel et du public à trouver facilement les livres sur les rayonnages...[...]"'. C'est pourquoi dans de nombreuses bibliothèques, le personnel est réticent devant le libre accès en raison non seulement du

³⁵KENDRICK, C.L. Performance measures of shelving accuracy. In *The journal of academic librarianship*. 1991, vol.17, no.1, p.16-18.

³⁶CLAY, S. Open stacks study. In *Library journal*, 1969, vol.94, p.3378-3380.

surcroît de travail, mais aussi de la crainte que les usagers ne parviennent plus à obtenir les ouvrages souhaités.

Les conséquences de l'innovation sur le personnel sont des facteurs à ne pas négliger. L'introduction de nouvelles méthodes de travail perturbent le personnel habitué à accomplir ses tâches, ayant trouvé ses marques et qui est parfois parvenu à organiser de manière très rationnelle et efficace son travail. La gestion de l'innovation est une tâche qui incombe particulièrement au chef de service, chargé de présenter de manière positive les changements qui doivent intervenir dans le travail quotidien.

L'innovation reste un facteur perturbant : inquiétude devant l'inconnu, devant l'ampleur de la tâche, ignorance des implications de tout travail nouveau sur l'organisation et la définition des tâches. Il faut noter que dans de nombreux cas, un réflexe de défense s'instaure à l'égard des modifications du service. Toute tâche nouvelle sera systématiquement envisagée de manière très critique, et il faut prévoir un certain temps d'adaptation et parfois de formation à des pratiques nouvelles.

Cette période de transition est considérablement réduite si l'innovation est un choix concerté, discuté, réfléchi, si les conséquences matérielles sur la définition des tâches et leur répartition au sein de l'équipe sont analysées. Il est impossible de tout prévoir, néanmoins des réunions de travail sont nécessaires afin d'accoutumer le personnel "en douceur" à l'idée de changement.

Dans le cas du passage d'une bibliothèque au libre accès, l'une des "croyances" les plus répandues est qu'il s'agit d'une solution destinée à pallier le manque de personnel³⁷. Si le choix de l'accès direct aux collections est motivé par des questions de réductions d'effectif, il faut craindre effectivement des problèmes d'accroissement de la charge de travail : le rangement induit par le libre accès est de nature à occuper autant de personnel que celui employé auparavant à aller chercher des livres en magasins.

En définitive, il convient d'inclure totalement le personnel dans le processus de réflexion précédant le libre accès, afin de prévenir ses réticences, et d'organiser le libre accès de manière à ne pas engendrer des problèmes dûs à une mauvaise définition des tâches.

³⁷DAVAINE, M., QUEYROUX, F. Informatisation, accès libre et service public : une expérience à Paris VII. In *Bulletin des bibliothèques de France*, 1993, tome 38, no.2, p.64-71.

b. Des utilisateurs.

Le fait de se rendre directement en rayon permet au lecteur de ne pas avoir à avouer ses faiblesses en matière d'utilisation des catalogues, notamment informatisés, qui présentent la particularité de ne fournir des réponses par l'interrogation du sujet qu'en vocabulaire contrôlé, et rarement connu du lecteur.

Les usagers ne sont pas tous favorables au système du libre accès, qui les oblige à chercher eux-mêmes leurs ouvrages dans une bibliothèque avec laquelle ils ne sont pas forcément très familiarisés. Des visites d'information, des formations des utilisateurs, sont aujourd'hui prévues dès la rentrée universitaire dans la plupart des bibliothèques. Malheureusement, les usagers sont parfois rares à y assister, ce qui entraîne des difficultés de repérage et d'utilisation par la suite.

Cette ignorance des usagers les conduit vers un isolement dont ils sont dans certains cas entièrement responsables : en effet, des études sociologiques sur les pratiques de lecture ont montré³⁸ que les usagers osaient rarement demander des renseignements au personnel, et ce pour plusieurs raisons : la crainte de déranger intervient dans la majorité des cas, les lecteurs n'ayant pas encore intégré dans leur schéma de pensée que le personnel est à leur disposition, suivie de complexes - crainte d'avoir à avouer ses faiblesses, son incompréhension de la signalétique ou de la classification- ou certitude que si l'on n'a pas trouvé l'ouvrage désiré, c'est parce que la bibliothèque ne le possède pas. Cette dernière attitude indique que l'utilisateur ne s'est pas suffisamment familiarisé avec les outils bibliographiques que sont les catalogues, ou n'a pas pris le temps de les utiliser.

D'autre part, de nombreux usagers refusent d'aller chercher eux-mêmes les ouvrages qu'ils désirent dans les rayonnages. Ce comportement est parfois lié aux craintes exposées plus haut, à savoir de ne pas savoir chercher et trouver, mais il peut être lié à une certaine passivité, à un immobilisme parfois justifié par la crainte de l'innovation.

Les études sur le libre accès, si elles indiquent que les usagers ne sauraient plus se passer de parcourir des rayonnages en accès direct (une étude menée en 1969³⁹ en Virginie indiquait que 92% des étudiants seraient perturbés par le retour à un système de magasins et que 80% ne pourraient pas se passer de feuilleter les livres trouvés au hasard de leurs pérégrinations dans les travées), oublient souvent de mentionner qu'une partie

³⁸BARBIER- BOUVET, J.-F. L'embarras du choix : sociologie du libre accès. In *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, tome 4, p.294-298.

³⁹CLAY, S. Open stack study. In *Library journal*, 1969, vol.94, p.3378.

des lecteurs se refuse à entreprendre des recherches par eux-mêmes, faute de temps ou d'envie.

Ainsi observe-t-on⁴⁰ qu'il s'agit souvent de chercheurs, qui ne sont pas particulièrement intéressés par les avantages apportés par le libre accès : un chercheur va directement au livre qui l'intéresse et le fait de trouver d'autres ouvrages sur le même sujet ne lui convient pas particulièrement. Certains scientifiques expliquent parfois qu'ils ont fait une découverte de la plus haute importance en tombant sur un article ou un livre dans lesquels ils n'auraient jamais pensé chercher. Cependant, il faut reconnaître que cette recherche n'a rien de scientifique, et que pour la plupart des chercheurs, le travail commence par l'établissement d'une bibliographie et non par le survol des rayonnages en accès direct⁴¹.

Ces usagers sont quelquefois réticents à l'idée de devoir participer au système et estiment qu'il ne s'agit pas de leur travail, l'important étant pour eux d'obtenir le livre qu'ils désirent. C'est pourquoi lors du passage en libre accès d'une bibliothèque américaine a-t-on tenu à préserver un service de magasinage pendant une période de transition, afin d'orienter les lecteurs et de continuer à leur fournir un service de qualité⁴². Il ne s'agissait cependant que d'un service ponctuel, non destiné à durer, étant donnée la charge de travail supportée par chaque membre du personnel.

3. Les conséquences matérielles sur les ouvrages .

Le libre accès est une pratique qui est apparue plus précocement dans les pays anglo-saxons. Ces derniers ont pu mener des études et des évaluations sur les implications et les performances de ce système, ainsi que sur ses conséquences matérielles sur les ouvrages ainsi placés directement à la portée de tous les utilisateurs.

L'évaluation de telles performances résulte d'études sur les bibliothèques menées dans les années 1980 : ainsi F.W. Lancaster, dans "If you want to evaluate your library" (Champaign : GSLIS, University of Illinois, 1988), a-t-il identifié quatre raisons principales d'entreprendre ces évaluations :

- comme repère pour indiquer le niveau actuel du service
- pour permettre une comparaison avec d'autres bibliothèques

⁴⁰RATCLIFFE, F.W. Problems of open access in large academic libraries. In *LIBRI*, 1968, vol.18, p.95-111.

⁴¹MORSE, P. M. Search theory and browsing. In *Library quarterly*, 1970, vol.40, p. 399.

⁴²COOPER, D.B. Open stacks open new doors. In *Library journal*, 1957, vol. 82, p. 507-508.

- pour justifier de nouvelles expériences
- ou pour identifier les sources d'échec ou d'inefficacité du service.

La bibliothèque se trouve assimilée à une entreprise qui tente d'améliorer ses produits et ses services aux consommateurs. Il convient alors de déterminer les critères principaux d'évaluation des performances du libre accès. Le facteur du classement a été retenu comme le plus fiable dans la mesure où il comporte peu de subjectivité : il ne s'agit pas de mesurer le degré de satisfaction des usagers, mais d'établir si les rayonnages sont en ordre, chaque livre rangé à sa juste place.

L'étude menée concernait tout particulièrement l'équivalent de nos moniteurs étudiants, afin de s'assurer de leurs compétences dans le rangement. Dans l'analyse des dysfonctionnements de la bibliothèque, dont l'indication première est l'indisponibilité des ouvrages, on trouve le déclassement des livres, volontaire ou non. Certains usagers, malgré toutes les recommandations du personnel qui demandent que les livres utilisés ne soient pas remis en place ("un livre déclassé est un livre perdu") persistent à vouloir ranger, alors qu'ils ne maîtrisent pas toujours la classification utilisée. Le déclassement volontaire est un facteur à ne pas sous-estimer : il est surtout observé pendant les périodes de préparation aux concours et est le fait de certains étudiants dans le but de soustraire les documents indispensables à la vue de leurs condisciples. Les livres sont alors cachés derrière des rayonnages, ou placés dans des secteurs totalement différents.

Dans l'étude menée à New York, seulement 75,7 à 86,5% des livres étaient rangés correctement. D'autres études indiquaient qu'entre 5 et 20% des livres ne se trouvaient pas à leur place. Cependant, aucune moyenne n'a pu être établie de façon certaine, en raison des méthodes d'évaluation totalement différentes employées par chaque bibliothèque (choix des périodes-tests, sélection d'échantillons jugés représentatifs ou évaluation de la bibliothèque dans son ensemble...).

Comme le déduit l'auteur, ce test semble devoir être effectué par chaque bibliothèque en libre accès afin d'établir des indicateurs permettant d'évaluer les progrès ou les lacunes des méthodes de rangement employées. Une des solutions jugées les meilleures consiste cependant à former systématiquement au classement chaque nouveau membre du personnel - et à donner aux usagers les plus assidus des notions de classement-, à affecter à chacun un secteur particulier à ranger systématiquement, et à procéder à des vérifications systématiques par des professionnels.

Deux autres conséquences importantes sur les ouvrages sont les détériorations et les vols. Les premières, parce que les ouvrages placés en accès direct

sont plus fréquemment consultés que ceux qui sont en magasins. Des manipulations fréquentes usent les ouvrages, notamment ceux qui ne sont pas reliés. En outre, les livres subissent des mutilations volontaires de la part des utilisateurs, qui n'hésitent pas à arracher des chapitres entiers. Le contrôle n'étant pas aussi strict que lors du passage par un bulletin de demande pour les ouvrages en magasins, les auteurs de ces dégradations sont rarement pris sur le fait et obligés à rembourser.

On observe également une augmentation des vols dans les bibliothèques en accès direct : aucun système de sécurité n'est infaillible, les systèmes les plus perfectionnés sont également les plus chers, et ne sont donc pas à la portée de toutes les bibliothèques.

Les conséquences sur le personnel, sujet principal de notre étude, ne sont pas négligeables : en effet, face à l'accroissement du nombre des vols et des dégradations, le personnel en arrive parfois à considérer les usagers comme des voleurs potentiels⁴³, égoïstes, n'ayant aucune considération pour les livres ou pour les professionnels des bibliothèques. On peut craindre une certaine démotivation de l'ensemble de l'équipe au contact des usagers et un accueil moins chaleureux. C'est le rôle du chef d'équipe ou du responsable de la bibliothèque de prendre des mesures indiquant que de telles pratiques peuvent être punies sévèrement : suspension du prêt, radiation des examens en cas de vol d'ouvrage, autant de sanctions qui devraient inciter les usagers dans leur ensemble à condamner des pratiques néfastes à une bonne utilisation de la bibliothèque.

En définitive, le libre accès implique de nombreux bouleversements au niveau de la redistribution des tâches au sein de l'équipe professionnelle, mais également dans les pratiques des lecteurs. En outre, cette pratique exige de prendre en compte des besoins nouveaux, la formation du lecteur et du personnel en contact ne devant pas être sous-estimée.

Les exemples choisis permettent d'évaluer la part de l'organisation du travail et de la définition des tâches dans la réussite d'un processus de mise en libre accès.

Il convient maintenant d'étudier la validité de ces analyses à l'aide d'un exemple concret, qui permettra de juger du degré d'implication du personnel et du renouvellement des pratiques professionnelles dans un processus de mise en accès direct .

⁴³PEGG. M.A. Security systems in open-access libraries. In *LIBER Newsheet*, 1985, vol.16, p. 49-54.

DEUXIEME PARTIE : LE CAS DE LA B.U. DE LETTRES DE NICE .

La bibliothèque de l'université de Nice-Sophia Antipolis (UNSA) a été créée en 1965 en même temps que l'université. Elle se répartit en quatre sections, lettres arts et sciences humaines, droit sciences économiques et gestion, sciences, et médecine-odontologie, implantées sur chacun des quatre campus et dirigées chacune par un conservateur.

Dès juin 1968, un "groupe de travail de la bibliothèque de l'université de Nice" a établi un "projet de réorganisation des bibliothèques universitaires" qui proposait la restructuration en profondeur des B.U.⁴⁴

Ce n'est qu'au début 1990 qu'est créé le Service commun de la documentation, parallèlement à la présentation de la politique de contractualisation. Un premier bilan effectué en 1992 a permis d'établir des faits positifs, comme la reconnaissance par tous du plan de développement quadriennal et de la nécessité d'un véritable réseau de bibliothèques, comprenant la B.U. et les bibliothèques associées, l'élaboration de la politique contractuelle avec les chargés de section, ainsi que la redécouverte par l'université de sa bibliothèque⁴⁵.

Cependant des problèmes demeuraient, comme l'inertie des différents partenaires, professionnels ou usagers, ainsi que l'inadaptation des locaux à la nouvelle pédagogie et au libre accès.

Un réaménagement des locaux des bibliothèques universitaires a été prévu dans le cadre du programme Université 2000. En 1994, l'octroi de subventions a permis d'établir des projets de restructuration des différentes sections du S.C.D. afin de permettre un meilleur accès et de faciliter l'usage de la bibliothèque.

C'est dans ce cadre que se situe l'étude que j'ai menée sur l'implication du personnel dans le processus de libre accès actuellement en cours à Nice.

La particularité des B.U. niçoises est leur intégration aux bâtiments de la faculté : elles ne sont pas disséminées à travers chaque campus, mais directement visibles du public universitaire. Ceci représente un atout important dans la mesure où on peut

⁴⁴M. TOULOTTE, M. MEINARDI. D'AGAPE en Archipel : 25 ans d'informatique à la bibliothèque de l'UNSA. In *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, tome 37, no.2, p. 24.

⁴⁵L. KLEE. Du cuit au cru. In *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, tome 37, no.2, p.43.

difficilement ignorer leur existence, même s'il existe dans chaque université un pourcentage "irréductible" d'étudiants qui ne fréquente pas la bibliothèque universitaire.

Deux sections du S.C.D. sont presque totalement en libre accès, les B.U. de sciences et celle de médecine. Les périodiques non reliés ou anciens, les thèses et autres documents précieux, restent conservés en magasins, mais les collections sont directement accessibles.

Pour la section sciences, la césure premiers cycles - recherche est marquée par une répartition spatiale sur deux niveaux. Le rez-de-chaussée est plus particulièrement réservé aux étudiants des premiers cycles et présente des manuels ou des ouvrages de référence, tandis que le premier étage, essentiellement composé de périodiques (qui représentent en section sciences la quasi-totalité des fonds), est destiné aux chercheurs et aux étudiants avancés. Quant à la section médecine, elle se compose de deux espaces, dans deux bâtiments distincts : le premier est réservé aux étudiants de première cycle, le deuxième aux étudiants plus avancés, aux internes et aux chercheurs.

Les deux plus importantes sections en matière de fréquentation, le droit et les lettres, avec 5 740 inscrits et 507 596 entrées en 1994 pour le droit et 6 162 inscrits, 374 150 entrées pour les lettres (chiffres ESGBU), présentent la particularité d'avoir encore de nombreux fonds en magasins, notamment pour le droit. Ces deux sections étudient actuellement la possibilité de faire passer en libre accès ces collections, ce qui nécessite un réaménagement spatial important. Le projet de restructuration pour la BU droit devrait entrer en oeuvre en juin 1996.

Le cas de la BU lettres a fait l'objet de l'étude présente, qui s'est déroulée pendant trois mois, de juillet à octobre 1995. Le fait que ces mois soient généralement moins chargés en fréquentation a permis de réaliser une enquête auprès du personnel, afin de connaître sa conception du libre accès et ses différents degrés d'implication dans ce processus.

L'étude a porté sur le personnel professionnel titulaire :

- sur l'ensemble du personnel à la BU lettres :

6 conservateurs, 5 bibliothécaires-adjoints, 5 magasiniers. La particularité de cette section est le nombre de personnes employées au titre du contrat emploi solidarité (CES), 9 personnes, dont huit sont employées pour des tâches de magasinage.

-à la BU droit :

1 bibliothécaire, 3 bibliothécaires-adjoints, 4 magasiniers, 2 agents administratifs

-à la BU sciences :

1 conservateur, 1 bibliothécaire-adjoint, 3 magasiniers

-à la BU médecine :

1 conservateur, 2 bibliothécaires-adjoints, 4 magasiniers

La méthode utilisée a été celle d'entretiens, plus ou moins directs, afin d'envisager le libre accès sous ses différents angles et plus particulièrement celui de la redéfinition du service (questions de l'enquête en annexe). En effet, la mise en libre accès d'une bibliothèque universitaire modifie non seulement les pratiques des usagers, mais aussi celles des professionnels, qui voient dans ce processus l'occasion de redéfinir leur tâche ainsi que leur rôle au sein de la bibliothèque ; cette étude a parfois permis d'amorcer une réflexion sur la répartition des tâches ainsi qu'une remise en question de certaines pratiques.

La visite des autres sections du SCD de Nice m'a permis d'envisager le libre accès d'une manière différente, soit que cette pratique soit déjà en place, soit que sa mise en oeuvre soit proche.

I. LE CHOIX DU LIBRE ACCES .

A. ORIGINES ET OBJECTIFS DE CE CHOIX.

1.Présentation de la situation antérieure.

La bibliothèque de la faculté des lettres, tout comme celles des autres sections, médecine mise à part, a suivi les instructions ministérielles de 1962, en ce sens qu'elle a choisi de réserver un niveau, le rez-de-chaussée, pour les étudiants des premiers cycles, et un autre, l'étage, pour ceux du niveau maîtrise et plus. Au rez-de-chaussée se trouvent les ouvrages de base, à l'étage les périodiques en cours (six dernières années) et livres spécialisés. Cette situation a abouti à la répartition suivante : 11 000 ouvrages dans la salle de lecture 1 (rez-de-chaussée) pour environ 65 000 dans la salle de lecture 2, les magasins comprenant environ 50 000 ouvrages.

Cette séparation entre niveaux a été plus ou moins strictement appliquée, dans la mesure où des étudiants de premier cycle avaient parfois l'autorisation de monter dans la limite des places disponibles. En outre, tous les étudiants avaient la possibilité de se faire communiquer à la banque de prêt du rez-de-chaussée les ouvrages ou périodiques se situant au premier étage, par l'établissement d'un bulletin de demande.

La remise en cause de cette situation a été effectuée l'année précédant cette étude, pour des raisons très diverses, qui vont de l'économie de personnel au souci d'égalité envers tous les usagers.

2. Un souci de justice .

La mise en libre accès de l'ensemble des bibliothèques du SCD de Nice est une question qui préoccupe particulièrement son directeur. Les projets de refonte spatiale en font une priorité. Dans le cas de la section lettres, la décision de mettre en libre accès l'ensemble des salles de lecture est fondée, selon le conservateur chargé de section, sur un souci d'égalité et de justice envers les étudiants.

Ainsi la décision de permettre à tous les étudiants, sans distinction de niveaux d'étude, d'accéder à l'ensemble des collections, paraît-elle la plus équitable, étant donnée la répartition des collections et l'importance numérique des ouvrages de la salle de lecture 2 : "Les étudiants payent un droit de bibliothèque inclus dans les droits d'inscription à l'université, ils doivent donc avoir accès à l'ensemble des collections de la bibliothèque" (le conservateur chargé de section).

L'objectif avoué de cette mise en libre accès est donc de permettre l'égalité entre les étudiants.

On peut cependant noter que le fait d'autoriser l'accès direct aux fonds du premier étage a permis de regrouper les opérations de prêt et de retour au rez-de-chaussée, libérant une personne qui auparavant accomplissait ces opérations à l'étage, et réalisant ainsi un gain de personnel. Du moins était-ce l'une des motivations sous-jacentes de l'opération, qui s'est vue remise en cause depuis à la suite du constat de la nécessité de maintenir en permanence à l'étage un membre du personnel chargé de renseigner et d'orienter les lecteurs.

3. Une décision concertée ?

On l'a vu, cette décision de mettre en accès direct la plupart des fonds de la bibliothèque, à l'exception des collections de périodiques morts, ou non reliés, des mémoires et thèses, ainsi que de la réserve, est une décision qui a été prise au plus haut niveau, à savoir le directeur de la B.U. et le chargé de section. Cependant, il a paru intéressant de savoir si cette décision avait été concertée, si les différentes catégories de personnel avaient été consultées, et enfin de connaître leur implication dans la réflexion préalable de cette mise en oeuvre.

C'est une réunion qui a permis d'informer l'ensemble du personnel du projet d'ouvrir le deuxième niveau à tous les usagers. Le conservateur chargé de section a exposé les motivations de ce choix et a laissé la parole au personnel professionnel. On peut noter, d'après l'enquête, que cette décision a été relativement bien accueillie, dans la mesure où on ne voyait pas la nécessité d'interdire l'accès de l'étage le plus fourni en documents en fonction du diplôme obtenu ("les étudiants ont payé des droits d'inscription, on ne peut pas leur interdire l'accès d'une partie de la bibliothèque", un magasinier) ; la séparation des deux niveaux en fonction des diplômes avait de surcroît entraîné une séparation entre les équipes au contact de ces deux publics très différents dans leur composition et dans leurs demandes ; le fait d'instaurer le libre accès aux deux salles de lecture permettait de reconstituer une véritable équipe destinée au service public.

Les réticences exprimées à cette occasion provenaient plutôt de personnes travaillant en service interne, et ce en raison de craintes concernant les ouvrages.

Dans l'ensemble, il s'agit d'une décision qui a été acceptée de la majorité du personnel. Cependant, des réticences à exprimer des idées, à prendre l'initiative en ce qui concerne les fonds de la bibliothèque, subsistent. Un magasinier a ainsi exprimé pendant l'entretien son incompréhension devant le fait qu'un ensemble de collections soit encore conservé en magasins, alors que certains ouvrages similaires se trouvent dans les salles de lecture. Faire passer ces livres en libre accès semblerait judicieux, puisqu'il s'agit d'ouvrages souvent consultés. Cependant ce magasinier n'a pas pris l'initiative de proposer ce changement de localisation, estimant que "ce n'est pas [son] rôle".

Ce manque d'initiative peut être expliqué en partie par la présence d'incertitudes dans la définition des tâches imparties au personnel. Ce dernier a parfois donné l'impression de croire à l'existence de limites à sa fonction ; ainsi un certain fatalisme a-t-il pu être constaté quant à certaines situations : "c'est au conservateur de décider" est une

phrase qui est revenue régulièrement dans les entretiens avec des magasiniers de toutes les sections. On attend du conservateur qu'il prenne toutes les décisions et qu'il connaisse toutes les implications matérielles de ses choix.

B. DES OBSTACLES MATERIELS .

1. Une nécessaire réorganisation de l'espace.

L'organisation actuelle de la bibliothèque pose problème, notamment au niveau de la répartition des collections : la majorité des ouvrages se situe au premier niveau, ce qui entraîne inévitablement une surcharge . La solution serait de faire passer ces fonds au rez-de-chaussée et de réorganiser ce dernier afin de gagner de l'espace pour les étudiants et l'accroissement des collections ; les fonds du rez-de-chaussée passeraient alors à l'étage.

En outre, il conviendrait de réaménager l'ensemble hall d'entrée - banque de prêt dans le but de contrôler les entrées et les sorties des usagers tout en n'immobilisant pas une personne dans ce but, comme c'est le cas actuellement, et de prévoir l'établissement d'un véritable service de références. D'autres considérations entrent en compte, comme la mise aux normes de sécurité et d'accueil des handicapés.

Il s'agit donc d'un réaménagement quasi total des locaux, qui n'est pas toujours possible dans la mesure où la répartition sur deux niveaux ne peut être effacée. Le projet de réorganisation de la bibliothèque a été mené également pour les autres sections afin d'améliorer l'accès et l'accueil des lecteurs.

2. Le projet de refonte spatiale .

Un consultant s'est vu confier la lourde tâche d'étudier les modifications et améliorations à apporter à chacune des bibliothèques universitaires. Chacun de ses projets devait se fonder sur une visite de la section et une enquête auprès du personnel. Cependant, cette enquête s'est déroulée de manière trop lacunaire, au dire des

bibliothécaires-adjoints, qui parfois n'ont même pas rencontré le consultant, pour dresser un tableau réellement complet de la situation.

Néanmoins, de grandes lignes ont été définies pour l'ensemble des sections : établir une distinction entre salle de travail et salle de lecture, augmenter le nombre de places disponibles afin de prévoir la hausse des effectifs étudiants, et surtout permettre la mise en libre accès des fonds.

Le problème de la division spatiale par niveaux a été résolu de la manière suivante : la salle de lecture 2 se transformerait en salle de travail, avec la mise à disposition des étudiants de manuels et de carrels permettant le travail en groupes, tandis que la salle de lecture 1 regrouperait tous les ouvrages destinés à l'étude. Les gains de place seraient réalisés par la diminution des magasins, réduits au minimum.

Ce "pré-programme" n'a pas satisfait l'ensemble du personnel de la bibliothèque : il estime que ses réflexions n'ont pas été prises en compte et que l'aménagement spatial ne permet pas une disposition correcte de l'espace.

Les lacunes que le personnel souligne dans les projets de réaménagement sont encore plus flagrantes pour la bibliothèque de droit, sciences économiques et gestion, pour laquelle les travaux sont prévus pour juin 1996. Le programme prévoit l'installation d'une salle de lecture par discipline (droit - sciences économiques) et d'une salle de travail au sous-sol. Le consultant semble n'avoir pas pris en compte la difficulté pour l'utilisateur de devoir descendre un étage pour accéder à la salle de travail : il a également commis quelques erreurs, comme l'oubli de fenêtres dans le local destiné à l'équipe de catalogage.

Par contre, dans l'optique de la mise en libre accès (la quasi-totalité des ouvrages est actuellement conservée en magasin), on peut noter que le personnel s'implique beaucoup dans des tâches destinées à favoriser le processus : ainsi procède-t-on à un désherbage systématique des collections, afin de ne pas faire passer en accès direct des ouvrages périmés ou hors d'état. Cette étape est tout à fait nécessaire et favorisée par la discipline principalement présente, le droit, dans la mesure où cette matière nécessite des mises à jour constantes et requiert plutôt des périodiques. La conservation de documents ne s'impose que pour l'histoire du droit et non pour le droit à proprement parler.

Outre le problème spatial se pose l'obstacle de la répartition des ouvrages des collections de la bibliothèque en deux classifications. On l'a vu, l'une des conditions sine qua non de la validité du libre accès est sa lisibilité et sa facilité d'utilisation - et ce, même si une formation préalable est toujours nécessaire. Cette facilité d'utilisation passe par le choix d'une classification unique et "compréhensible" dans la mesure où elle permet à

l'utilisateur de trouver lui-même les documents qu'il cherche. Dans le cas présent, l'existence de deux classifications pose un problème majeur à l'utilisateur.

3. La coexistence de deux classifications .

La bibliothèque universitaire des lettres avait choisi la C.D.U. pour organiser le classement matériel dans les salles de lecture. La différenciation entre les ouvrages des salles de lecture du haut et du bas était marquée par deux lettres précédant la cote des ouvrages de la salle de lecture 1. Ceci est également le cas pour les autres sections, à l'exception de la section médecine, qui a choisi la NLM.

Cependant, dès l'apparition du catalogage en ligne, la BU de Nice a choisi, en 1988, parmi les premières B.U. en France, le réseau OCLC . Cette décision a impliqué le choix de la classification LC, et l'abandon de la C.D.U., obsolète et sans remise à jour récente. Les fonds antérieurs à cette date étaient donc toujours cotés en CDU, les acquisitions faites depuis en LCC. Cette double classification a conduit à la division de chaque secteur en deux, et ce sans qu'aucune signalisation ne le mentionne. Les étudiants interrogés ignoraient cette division, et se contentaient en général des premiers rayonnages de la discipline à leur portée.

Cet obstacle est un frein certain à l'utilisation du libre accès, dans la mesure où les usagers trouvent difficilement, voire pas du tout, ce qu'ils recherchent, ce qui contribue à répandre l'idée reçue qu'"il n'y a rien à la bibliothèque". Le conservateur chargé de section en est conscient et compte sur la formation ou le recours des étudiants au personnel pour y remédier.

Une autre source d'embarras est le manque de formation du personnel, titulaire et temporaire, au classement. Ce dernier est rendu d'autant plus complexe que les catalogueurs qui ont coté les fonds en CDU ont poussé le raffinement à l'extrême, ce qui implique des cotes d'une longueur parfois impressionnante, difficiles à ranger.

Lors de classements effectués pendant la fermeture au public en août 1995, on a pris conscience du fait que magasiniers professionnels et personnel temporaire ne savaient pas tous ranger, phénomène gênant et même inquiétant pour les utilisateurs du libre accès : comment renseigner des lecteurs égarés parmi les rayonnages si l'on ne sait pas soi-même où chercher exactement ? Les grands secteurs sont certes connus, mais la localisation d'une cote exacte est plus délicate.

Aucune formation n'était en effet prévue jusqu'à présent lors de l'arrivée de personnel temporaire ou des moniteurs étudiants. Or, si la LCC est relativement simple, la CDU pose des problèmes pour les personnels qui ne connaissent pas sa signification. Les magasiniers, qui n'ont jamais eu l'occasion de pratiquer de manière concrète cette classification (catalogage), ne savent donc pas ranger. La découverte de cet état de fait a entraîné la décision de former tout nouvel arrivant au classement des deux systèmes, en espérant une rapide recotation des fonds en une classification unique, la LC.

C. LES PREMIERES REALISATIONS .

Aucun calendrier précis n'est prévu pour la mise en libre accès des collections détenues actuellement en magasins, mais des décisions sont prises quant au passage de certains ouvrages dans les salles de lecture ; la première étape de mise en libre accès a consisté en l'ouverture du deuxième niveau de la bibliothèque à l'ensemble des étudiants.

1. La mise en libre accès du premier niveau. Réactions .

Les Instructions de 1962 qui préconisaient la séparation, dans les bibliothèques universitaires, des deux catégories d'usagers, étudiants des deux premiers cycles d'une part, troisième cycle et chercheurs d'autre part, devaient permettre à ces derniers d'avoir accès à l'ensemble des collections spécialisées de la bibliothèque. Cette division était également destinée à orienter les étudiants des premiers cycles en leur fournissant à leur niveau des ouvrages de base et de référence. Ce système n'était pas destiné à établir des inégalités entre les usagers, mais à offrir à différentes catégories d'usagers un accueil adapté à leurs besoins respectifs.

La décision d'ouvrir à tous l'ensemble des salles de lecture a suscité des réactions parfois inattendues de la part des étudiants. Les habitués privilégiés sont allés se plaindre au conservateur ou au personnel de permanence de l'irruption d'étudiants nombreux, moins disciplinés et bruyants au premier niveau, caractérisé auparavant par le silence qui y régnait.

Ces protestations plus ou moins officielles sont à mettre au compte de plusieurs facteurs : l'introduction de l'innovation a perturbé les habitudes des utilisateurs plus diplômés, qui n'ont pas compris les motifs de la mise en libre accès, d'autant plus que cette dernière n'a pas été médiatisée. Les étudiants de troisième cycle et les chercheurs, qui considéraient le fait de pouvoir circuler librement dans les travées comme une véritable récompense, ont mal vécu la remise en cause de leurs privilèges : "le premier étage, ça se mérite", est une expression qui est souvent revenue dans la bouche des étudiants venus se plaindre de l'augmentation du bruit et des allées et venues.

Quant aux magasiniers présents à l'étage, la venue des étudiants des premiers cycles a mis fin à un véritable clientélisme qui s'était développé entre eux et le public traditionnel : ce dernier bénéficiait en effet d'un service plus personnalisé, dû à une fréquentation régulière qui leur permettait de se faire connaître de la personne en poste à la banque de prêt du premier étage. Ce "clientélisme" se manifestait par l'établissement de relations plus personnelles, voire amicales, et d'attentions particulières.

Il est intéressant de noter le maintien de ce clientélisme malgré le libre accès, que l'on aurait pu croire moins important puisque le recours au personnel n'est pas nécessaire pour obtenir les documents ; on peut l'expliquer par la difficulté d'orientation au deuxième niveau, qui nécessite l'aide du magasinier de service, et par la présence en accès semi-direct, derrière la banque de prêt, des ouvrages aux concours (CAPES et Agrégation), qui sont exclus du prêt.

Ce sont donc des réactions très diverses qui ont suivi cette mise en libre accès : mécontentement des étudiants "avancés", mais reconnaissance de la part du personnel de la justice de cette décision. Il n'a pas été possible lors de cette étude de recueillir les sentiments des étudiants des premiers cycles, étant donnée la période pendant laquelle se déroulait l'enquête.

2. La mise en place d'une nouvelle politique d'acquisition.

Le projet de refonte spatiale a fait état d'une distinction entre salle de lecture et salle de travail, se trouvant respectivement au premier et au deuxième niveau de la bibliothèque.

Deux conservateurs et un magasinier ont cependant émis l'hypothèse de regrouper les ouvrages par secteurs disciplinaires en instaurant une séparation entre littérature et langue à un niveau et sciences humaines à l'autre niveau. Cette possibilité n'a pas fait l'objet d'une proposition formelle, mais là encore on peut considérer que l'ignorance de la date de mise en oeuvre du programme global freine toute initiative. Ainsi que l'a affirmé l'un des conservateurs concernés, le travail quotidien prend trop de temps pour pouvoir réfléchir à cette hypothèse dans l'absolu.

Cependant, cette incertitude conduit à une certaine incohérence dans la politique d'acquisition. Cette dernière a été renouvelée, attribuant à chaque bibliothécaire-adjoint et à chaque conservateur en poste à plein temps un ou plusieurs secteurs d'acquisition, en concertation, dans la mesure du possible, avec les enseignants de la discipline. Cependant, l'abandon de la distinction spatiale étudiants des premiers cycles - troisième cycle et recherche n'a pas entraîné de redéfinition de la politique d'acquisition.

En effet, si des efforts notables ont été effectués afin de regarnir la salle de pédagogie, ils perpétuent ainsi la distinction ouvrages de pédagogie- ouvrages de recherche, censée n'avoir plus lieu d'être. On peut imaginer qu'en l'absence de définition précise des travaux d'aménagement du libre accès, il convient de parer au plus pressé, en offrant plus de documents dans la salle de lecture pour la pédagogie, un peu négligée jusqu'à présent en faveur de la recherche. Cependant, cela conduit parfois à acheter des ouvrages en double, l'un pour la salle du haut, l'autre pour la salle du bas. Un conservateur a ainsi reconnu que l'on manquait de place au premier étage, et que cela contribuait à maintenir une distinction dans la politique d'acquisition : "on a tendance à acheter plus d'ouvrages pour le rez-de-chaussée pour éviter que les étudiants n'aillent au premier" .

La politique d'acquisition a donc été renouvelée afin de pallier les lacunes, visibles ou non, des fonds de la bibliothèque. Ainsi le libre accès est-il parfois vécu par les membres de la bibliothèque comme une prise de pouvoir par le lecteur : un bibliothécaire - adjoint de la section droit a avoué que "mettre ses fonds en libre accès, c'est s'exposer à la critique". Aussi convient-il de mener une politique d'acquisition permettant de constituer des collections aussi complètes que possible.

Enfin, dans les esprits de deux magasiniers et d'un conservateur, l'achat et la mise à disposition des usagers de livres neufs entraînerait "plus de respect et de considération" de leur part. Il conviendrait de pratiquer une sélection des ouvrages en libre accès en raison de leur mauvais état (il s'agit souvent d'éditions anciennes) afin de les remplacer par de nouvelles éditions. Cet aspect n'est pas abordé dans la littérature professionnelle, soit du fait de sa marginalité, soit parce que l'impact de collections neuves sur le comportement des usagers n'a pas fait l'objet d'études précises. En tout

cas, il est l'une des motivations - inexprimées de manière formelle - de cette politique d'acquisition, qui renouvelle les collections et augmente le nombre d'exemplaires disponibles pour un même titre.

De même, les lecteurs sont invités à faire des propositions d'achat lorsqu'ils ne trouvent pas les ouvrages qu'ils désirent. Le responsable du secteur d'acquisition concerné examine ensuite cette demande et choisit d'y donner ou non suite, en fonction des besoins et du budget de la bibliothèque. Parallèlement, toute recherche d'ouvrages censés se trouver dans la bibliothèque et qui n'aboutit pas est suivie d'une enquête afin de déterminer les causes de leur absence (autres que le prêt) et d'une décision de rachat quasiment systématique.

3. L'évaluation du travail de recotation des fonds .

On l'a vu, le libre accès va de pair avec une classification claire. Dans le cas de la BU lettres, l'existence de deux classifications est envisagée par tous comme l'obstacle majeur, et il s'agit même de la première chose citée par chaque membre du personnel au sujet de sa représentation personnelle du libre accès.

La solution envisagée est la recotation de tous les fonds actuellement en CDU et des ouvrages destinés à passer en libre accès à la suite de la réorganisation spatiale. J'ai effectué le travail d'évaluation du temps nécessaire à chacune des tâches induites par la recotation systématique - à savoir la recherche intellectuelle de la cote LC, qui va de pair avec un contrôle de cohérence des fonds , le changement matériel de la cote sur l'ouvrage, et enfin la modification de la cote (et de la localisation dans le cas des collections des magasins) sur le catalogue informatisé de la bibliothèque (système GEAC-Advance) : ce sont 1 020 rayonnages (à raison de 32 ouvrages au mètre linéaire) dans les deux salles de lecture, soit plus de 32 000 ouvrages, et 945 rayonnages - 30 000 livres-en magasins, qui seraient concernés par l'opération.

Il est intéressant de noter que jusqu'à présent, aucune entreprise d'évaluation de ce travail de base n'avait été faite, alors que cela semble absolument nécessaire. Le passage des fonds conservés en magasins dans les salles de lecture pose un problème d'autant plus accru que ces livres portent des numéros d'inventaire, dans leur ordre d'entrée dans la bibliothèque, précédés d'une lettre indiquant le domaine auquel se rapporte l'ouvrage. Ces numéros d'inventaire ne permettent absolument pas le passage en l'état de ces

livres. Il s'agit donc d'une tâche préliminaire à toute réorganisation des collections.

L'évaluation du travail de recotation des fonds a été particulièrement importante dans la mesure où elle a permis d'affirmer la nécessité de contrôler la cohérence des fonds de la bibliothèque. Le responsable de l'informatique et du système GEAC pour le SCD de Nice a évoqué la possibilité d'élaborer un système informatique permettant de convertir automatiquement les cotes CDU en cotes LC, afin de faciliter le travail d'indexation et de mettre plus rapidement à la disposition des lecteurs des fonds indexés de manière uniforme. Ce système est redouté des personnes chargées du catalogage à la section lettres (deux conservateurs et deux bibliothécaires-adjoints), qui sont conscientes de la difficulté et des risques d'incohérence qu'il entraînerait pour les collections, et ce pour plusieurs raisons, dont voici les principales : l'élaboration de la plupart des cotes CDU a été poussée à l'extrême, ce qui augmenterait la difficulté pour un système informatique de trouver son équivalent exact en cote LC, et pourrait entraîner la définition d'une cote totalement inadaptée au sujet de l'ouvrage. En outre, le système ne pourrait pas à la fois réaliser une indexation des fonds et la comparer avec les fonds déjà cotés en LC, afin de classer sous la même cote les ouvrages traitant d'un même thème.

Le problème est d'actualité car la bibliothèque a procédé l'année passée à la rétroconversion de ces fichiers sur OCLC, grâce à l'octroi d'une subvention du ministère. Les fichiers informatiques doivent être versés pendant les vacances de Noël 1995 dans la base et les notices, à la demande des responsables de la rétroconversion, comportent un champ permettant de récupérer la cote LC élaborée sur OCLC. Cependant, les catalogueurs expliquent qu'ils ne se contentent pas de prendre en l'état cette cote, qu'ils vérifient sur les tables de la classification et comparent avec les fonds déjà possédés par la bibliothèque. La simple récupération des cotes, ou leur obtention par un système informatique, perturberait l'indexation des ouvrages et par conséquent toute la chaîne documentaire permettant de mettre les livres à la disposition des usagers.

On ne peut donc que souligner la nécessité de faire procéder à une nouvelle indexation des ouvrages par des professionnels afin d'obtenir une classification claire pour les usagers.

II. LA REDEFINITION DES TÂCHES MATERIELLES .

Les premières mises en oeuvre du processus de libre accès n'ont donc que faiblement impliqué le personnel titulaire de la BU. Et si certains ont conscience du bouleversement des tâches qui leur sont imparties, d'autres ne se sentent absolument pas concernés et ne remettent pas en cause leurs pratiques, ce qui peut entraîner des dysfonctionnements au niveau bibliothéconomique.

A. LES RETICENCES .

1. Une remise en cause du statut de magasinier ?

Le travail des magasiniers est réparti entre tâches internes et service public. Ainsi que l'a défini Hélène Bureau dans son mémoire "L'ordinateur et l'organigramme"⁴⁶, le service public représente environ 80% du temps de travail. Cependant, certains magasiniers restent attachés à la notion de "magasin" dans la mesure où ce terme explique leur titre. Ainsi un magasinier de la section droit a-t-il exprimé en ces termes ses craintes quant à son avenir à l'avènement du libre accès : "s'il n'y a plus de magasins, à quoi vont servir les magasiniers ?"

Le travail en magasins toutefois n'est jugé valorisant que par une seule personne, ce qui rejoint parfaitement la théorie de Maslow quant à l'explication de la motivation des individus : ces derniers n'agiraient que quand leurs actions contribuent à satisfaire des besoins. Le magasinier interrogé a l'impression d'être indispensable aux étudiants, qui ont nécessairement recours à lui pour obtenir les documents qu'ils désirent consulter ou emprunter. Le libre accès implique pour lui une perte de pouvoir, une dépossession de l'une de ses tâches estimées valorisantes. Cette notion de rapport de force entre personnel

⁴⁶H. BUREAU, *L'ordinateur et l'organigramme : la répartition du travail à la bibliothèque de l'université de Nice Sophia-Antipolis.*

et usagers n'est cependant mise en avant que par un seul magasinier : ses collègues des différentes sections en effet ne considèrent pas les allées et venues entre les magasins et la banque de prêt comme une activité gratifiante, mais fatigante et superflue.

Il faut reconnaître que le terme de magasinier est devenu inadéquat en raison de l'évolution généralisée vers la pratique du libre accès. Les magasins ne sont plus employés que pour la conservation d'ouvrages précieux ou "sensibles", comme les thèses et les mémoires, ou les périodiques non reliés, qui seraient trop aisément volés.

Mais la généralisation du libre accès, ainsi que l'introduction du progrès entraînent une évolution vers de nouvelles tâches, tant des magasiniers que des autres membres du personnel de la bibliothèque. Les magasiniers sont plus directement impliqués par cette redéfinition de leurs tâches, dans la mesure où l'offre de service se modifie.

2. La standardisation des tâches des magasiniers.

L'une des principales craintes évoquées par la majorité des magasiniers interrogés est la standardisation des tâches du service public. En effet, le libre accès implique que les usagers n'ont plus à passer par l'intermédiaire des magasiniers pour obtenir leurs documents. Les allées et venues en magasins sont réduites au minimum, et le travail de rangement tend à les remplacer.

Ainsi le changement le plus notable dans le service, du point de vue des magasiniers, est-il le classement des ouvrages sur les rayonnages, tâche d'autant plus importante que le nombre de volumes est élevé. Pour l'un des magasiniers de la section lettres, "mettre tout ce qu'il y a en magasins en libre accès ne servira qu'à mettre plus de désordre dans les salles de lecture". Un conservateur a estimé que le système du libre accès peut marcher chez les Anglo-Saxons mais pas en France : "les Français ne sont pas suffisamment disciplinés, ils se moquent du rangement" (!).

Deux magasiniers sur cinq, ainsi que deux bibliothécaires-adjoints craignent l'augmentation du travail de rangement dans le libre accès, envisagé cependant comme un mal nécessaire, et n'estiment cette pratique viable qu'à condition d'engager plus de personnel. Un autre magasinier pense qu'il s'agit simplement d'un problème d'organisation, opinion partagée par deux conservateurs. Mais la crainte de n'avoir plus qu'un travail de rangement est toutefois tempérée pour la majorité des magasiniers des différentes sections par l'idée d'évolution de leur service au public.

Cependant, une inquiétude, et non des moindres, subsiste : deux magasiniers ont en effet reconnu leur manque de compétences dans le domaine du renseignement bibliographique et craignent que cette partie du service public qui leur incombe ne soit confiée à d'autres catégories de personnel, comme les bibliothécaires-adjoints (B.A.). Or, il s'agit là des tâches qui sont considérées comme les plus intéressantes pour les magasiniers, l'accueil et l'orientation du public. Leur hiérarchie s'est montrée surprise de ces inquiétudes, dont elle n'avait pas pris la mesure, faute de communication. Elle a convenu néanmoins qu'une plus grande information était nécessaire afin d'expliquer que la redéfinition des tâches ne remet pas en cause l'intérêt du travail des magasiniers.

3. Un surplus de travail.

Corollaire des déclassements induits par les pratiques nouvelles des usagers en raison du libre accès, l'augmentation de la part de rangement, et donc de travail, est soulignée par l'ensemble du personnel de la bibliothèque.

Ainsi deux conservateurs expliquent qu'il est illusoire de croire que le libre accès permet un gain de personnel, du fait de la nécessité de ranger de façon plus systématique les collections présentes en salles de lecture. Le gain de temps obtenu par l'arrêt des allées et venues en magasins est largement compensé par le classement. Deux magasiniers estiment qu'il ne suffit pas de ranger une ou deux heures par jour, mais continuellement, afin d'éviter le désordre : effectivement, on peut constater qu'en l'absence actuelle de rangements réguliers, les livres s'entassent sur les tables des salles de lecture ou sur celles réservées à cet usage à l'entrée des salles. Une charge supplémentaire est le déplacement géographique des ouvrages d'une salle à l'autre, qui nécessite un pré-classement, facilité toutefois par le choix d'étiquettes de couleurs différentes.

Cependant, les magasiniers reconnaissent faire beaucoup de déplacements dans les magasins, où se trouvent des ouvrages très consultés ; le libre accès permettrait d'éliminer ce travail, jugé plus pénible que de ranger les salles de lecture. Ainsi, un magasinier de la section sciences a-t-il évoqué deux caractéristiques jugées particulièrement rébarbatives dans le travail en accès semi-direct (magasins), à savoir le manque de travail en équipe (chaque magasinier va chercher les livres au fur et à mesure des demandes) et l'isolement ("on ne voit pas la lumière du jour").

En définitive, la majeure partie des tâches du travail interne (équipement des ouvrages en antivol, couverture au filmolux afin de prévenir une dégradation trop rapide, réalisation de cotes, rangement des documents) ne se trouve pas particulièrement modifiée ; seule la partie rangement des documents augmente de manière sensible, parallèlement au nombre d'usagers. Ainsi le magasinier chargé jusqu'à présent de la salle de lecture de l'étage a-t-il pu constater l'augmentation du nombre des livres à ranger chaque jour depuis que l'étage a été ouvert à tous.

B. UNE REORGANISATION NECESSAIRE.

1. La diversification des tâches.

Les renseignements recueillis dans l'enquête menée corroborent la littérature professionnelle quant à la redéfinition des tâches induite par la mise en libre accès. Si le processus n'est pas terminé, il a cependant déjà entraîné une réorganisation du travail.

La pratique de l'accès direct vise à améliorer le service au lecteur ; elle n'est pas pour autant synonyme d'abandon de ce dernier à travers les rayonnages. Et c'est le personnel "visible", magasinier ou bibliothécaire-adjoint, qui se trouve investi de nouvelles missions, plus valorisantes, de renseignement et d'orientation.

Ainsi a-t-on pu constater dans les mois qui ont suivi l'ouverture de la salle de lecture de l'étage à tous une augmentation des demandes de renseignement. La banque de prêt du rez-de-chaussée réoriente une grande partie des lecteurs habitués à passer par l'intermédiaire d'une demande de communication vers la salle de lecture de l'étage, en leur expliquant qu'ils peuvent désormais aller chercher eux-mêmes leurs documents. Les magasiniers ont noté deux réactions courantes, l'étonnement et l'impatience. Les lecteurs n'accueillent pas tous de manière enthousiaste le fait d'avoir à se déplacer eux-mêmes. Ainsi que l'a exprimé un magasinier : "le lecteur se moque du libre accès : ce qu'il veut, c'est le livre qui l'intéresse, pas aller dans les rayons et trouver autre chose sur le même sujet. Et il préfère qu'on le lui apporte".

On peut s'interroger sur la validité de cette opinion pour l'ensemble des usagers, mais force est de constater qu'effectivement, certains lecteurs considèrent que ce n'est pas leur rôle d'aller chercher les livres en rayons. Il conviendrait donc d'éduquer le lecteur

au libre accès" (un bibliothécaire-adjoint a émis ce principe comme préalable indispensable à la mise en libre accès) afin qu'il comprenne son rôle dans le système : trop souvent encore au dire des personnes en poste au premier étage, magasinier ou C.E.S., les lecteurs leur demandent directement des livres, dont ils ont les références et la cote, mais ne veulent pas aller les chercher eux-mêmes. C'est au personnel de faire preuve de diplomatie et d'expliquer le système du libre accès, en donnant les indications nécessaires pour se repérer dans la bibliothèque.

En outre, le personnel situé dans la salle de lecture 2 (aux services des périodiques ou des dons et échanges) se retrouve souvent en première ligne pour orienter et renseigner le lecteur égaré, alors que précédemment il se trouvait toujours quelqu'un à la banque de prêt qui remplissait cette fonction. Depuis le regroupement du prêt au rez-de-chaussée, les usagers sont isolés et obligés de chercher le personnel capable de les renseigner. "On est là pour ça, c'est la partie intéressante du métier", est une réflexion qui revient souvent, mais on déplore l'absence d'une personne chargée de cette mission à l'entrée de la salle. La part des tâches de renseignement et d'orientation a donc été sous-estimée lors de la prise de décision de cette première étape.

La diversification des tâches englobe aussi la formation de base à l'interrogation de banques de données sur CD-ROM, situées au rez-de-chaussée, en libre accès, dans la salle des catalogues. C'est un bibliothécaire-adjoint chargé de la RDI qui doit s'occuper de cette formation à la rentrée universitaire et qui a établi une fiche descriptive des CD-ROM. Mais les magasiniers, toujours présents à la banque de prêt, doivent eux aussi être capables d'aider les lecteurs à formuler une question, à naviguer à travers le réseau CD-ROM et de les orienter vers le CD-ROM le plus adapté à leur recherche.

2. Le renforcement du travail en équipe .

Si deux magasiniers soulignent l'importance du travail en équipe, qu'il convient de renforcer dans le cadre du libre accès, aucun autre membre du personnel n'a mentionné cet aspect des choses.

La première partie nous a montré l'implication de toute l'équipe de la bibliothèque dans l'ensemble des étapes qui composent la chaîne du livre : catalogage et indexation, réalisation de petite signalétique, politique d'acquisition, accueil et renseignement.

Cependant, un des catalogueurs de la BU lettres n'a pas remis en cause sa pratique d'indexation en LC dans la mesure où il n'effectue pas de contrôle systématique de cohérence de ses cotes. Des ouvrages sur le même thème se sont retrouvés ainsi avec deux cotes différentes, les plaçant à des endroits relativement éloignés l'un de l'autre. On assiste parfois à la perpétuation d'une indexation compliquée, qui répond plus à la satisfaction personnelle du catalogueur qu'à la recherche de la facilité pour l'utilisateur.

Les magasiniers qui sont conscients des difficultés des usagers se sentent parfois isolés au sein des autres membres du personnel, auxquels ils reprochent de n'avoir pas de vision globale des tâches de la bibliothèque : "Ils ne se rendent pas compte que tout aboutit au prêt. S'ils font mal leur travail, c'est sur nous que ça retombe parce qu'on est en première ligne". En effet, la banque de prêt est considérée comme le "miroir de la bibliothèque" (terme employé par un conservateur) : quand un livre n'est pas rangé à sa place, ou absent des rayonnages pour une raison inconnue, les usagers se tournent vers les magasiniers, qui vivent parfois leurs réclamations comme de véritables "agressions".

Ce sont les magasiniers qui semblent s'organiser le plus face au libre accès : ainsi a-t-on remis à l'ordre du jour la sectorisation de la salle de lecture 1. Chacun est chargé de ranger son ou ses secteurs, de contrôler le classement des rayonnages. Le travail de rangement s'effectue le matin avant l'arrivée des étudiants et dans la journée. Cependant, il n'est pas formalisé : aucune plage de rangement n'est prévue explicitement dans les emplois du temps. On peut imaginer qu'il s'agit de laisser le personnel libre de son temps et de son organisation. Cependant, cette absence d'indications est soulignée par certains C.E.S. qui en profitent pour ne jamais ranger.

Un conservateur a reconnu que chaque nouveau membre du personnel devrait avoir droit dès sa prise de fonctions à une visite de tous les services et à une explication de l'ensemble des tâches, afin de comprendre que le circuit du livre est un travail d'équipe.

Mais l'impression d'ensemble est un certain isolement et une parcellisation des tâches, du fait de la spécialisation de chacun : "chacun travaille dans son coin et ne sait pas ce que font les autres" (un bibliothécaire-adjoint) ; l'absence de travail d'équipe se remarque dans le maintien d'une division du personnel entre salle 1 et salle 2. Chacun se spécialise par étage et effectue ses tâches sans connaître l'organisation de l'autre niveau. Cette organisation est préjudiciable dans la mesure où, lors d'une absence de l'un ou de l'autre, ses collègues ne peuvent le remplacer.

3. La réorientation du service : mettre le lecteur au coeur du libre accès.

Un conservateur a déploré l'absence de contact direct avec le lecteur. Pour lui, seul le service public, comme les renseignements ou le travail à la banque de prêt ou dans les salles de lecture (rangement) peut permettre d'y remédier : "on ne se met plus à la place de l'utilisateur, on prend des habitudes et on finit par oublier qu'il devrait être notre premier objectif".

Deux des catalogueurs déplorent l'absence de contact avec les usagers, qui conduit à ne plus se remettre en question : "on perd de vue que c'est le lecteur qui est au centre de notre travail". Ces catalogueurs affirment contrôler la cohérence de leur indexation afin de permettre une plus grande lisibilité des fonds. Cependant, l'importance numérique des ouvrages à cataloguer les empêche parfois de se rendre dans les salles de lecture : à partir du moment où les livres partent pour l'équipement, ils leur échappent dans la mesure où ils n'effectuent pas de suivi sur les rayons. Ainsi ne peuvent-ils se rendre compte par eux-mêmes du bon classement des ouvrages : "on n'a pas le temps de tout faire" est un véritable leitmotiv.

Un magasinier a expliqué que l'important, à ses yeux, était de tout faire pour recevoir et aider le lecteur : "on ne doit jamais refuser une inscription à un lecteur ou le laisser partir sans lui avoir montré l'intérêt qu'on portait à sa demande". Ainsi la satisfaction de l'utilisateur prime-t-elle sur toute autre considération, dans la mesure du possible. "Un lecteur ne doit pas repartir sur une simple réponse négative : s'il ne trouve pas le livre qu'il cherche, il faut essayer de comprendre pourquoi, faire un suivi de la demande".

Cependant, cette considération n'est pas partagée par tous. Un magasinier considère les étudiants de la faculté des lettres comme des "voyous [sic], qui sont en lettres parce qu'ils n'ont pas pu faire autre chose, ils ne respectent rien". Il n'a donc pas de considération pour eux, et se contente de faire son travail sans prendre d'initiatives autres que pour faciliter sa propre tâche. Cette réflexion vient corroborer la crainte du découragement de l'équipe de la bibliothèque exprimée par un bibliothécaire anglais au sujet du libre accès.

Dans l'ensemble cependant, le personnel reconnaît que le libre accès est meilleur pour le lecteur, opinion partagée par le personnel temporaire. Et l'augmentation du rangement n'influe pas sur leur comportement face aux usagers ; leurs seules réactions négatives quant au public concerne ceux qui sont désagréables ("ils nous considèrent

parfois comme des domestiques" un magasinier) ou malveillants (lorsqu'ils dissimulent des livres).

C. LA PRISE EN COMPTE DE BESOINS NOUVEAUX .

L'enquête réalisée au cours de l'été sur le libre accès a permis d'amorcer une réflexion sur les changements qu'il convient de mettre en oeuvre dans la bibliothèque et dans les pratiques du personnel. La redéfinition formelle des tâches n'est pas encore à l'ordre du jour, mais chacun a avancé des idées novatrices afin d'améliorer le service.

1. Réflexion sur l'organisation spatiale .

Ce sont les magasiniers qui réfléchissent le plus à l'organisation et l'aménagement de la bibliothèque et plus précisément des salles de lecture. Un magasinier suggère le regroupement par disciplines et non plus par niveau : en pratique les étudiants utilisent en même temps les ouvrages de la salle 1 et ceux de la salle 2, afin de réunir une documentation exhaustive.

Tous les magasiniers soulignent l'importance du renseignement et de l'aide à apporter au lecteur, mais un seul suggère la présence permanente en salle d'un magasinier chargé d'orienter les lecteurs. Un magasinier qui a plusieurs années de service dans une bibliothèque en libre accès explique que la présence en salle d'un poste de renseignement permet aux lecteurs d'aborder plus facilement le personnel : il admet que le lecteur ne devrait pas avoir à craindre de déranger le personnel lorsqu'il se trouve confronté à un obstacle, mais qu'en pratique il reste toujours une barrière qui empêche les usagers d'avoir recours aux professionnels. Il estime que le seul moyen d'y remédier est de rendre accessible le personnel : telle qu'est organisée la bibliothèque, avec une séparation matérielle entre la salle de lecture et la banque de prêt, le lecteur ayant du mal à s'orienter est obligé de ressortir de la salle pour demander un renseignement.

L'ouverture à tous du deuxième niveau a certes semblé une bonne chose pour les étudiants ; un conservateur a cependant émis des réserves sur cette décision dans la mesure où la salle de lecture de l'étage comporte beaucoup moins de places pour les étudiants. Cependant, deux bibliothécaires-adjoints pensent qu'une refonte totale de l'espace s'impose afin de permettre le libre accès, sans pour autant remettre en cause la rapidité de la première phase de mise en libre accès.

Le réaménagement spatial est attendu comme la solution à tous les problèmes d'organisation matérielle des collections. Mais on constate une méconnaissance générale du projet du consultant : en effet, un magasinier et un bibliothécaire-adjoint sont persuadés qu'il prévoit la constitution d'une salle spécifiquement réservée aux périodiques, alors qu'il n'en est pas fait mention. Quant à la section droit, pourtant parmi les premières sections concernées, deux magasiniers croient à la disparition de l'ensemble des magasins et à la mise en libre accès de tous les fonds de la bibliothèque, périodiques non reliés et thèses compris.

2. La remise en cause du stockage en magasins .

Ce n'est que de manière ponctuelle que l'on remet en question la présence en magasins d'ouvrages très souvent consultés.

Ainsi n'est-ce que récemment que la collection Que sais-je ? a été disposée sur les rayonnages d'une salle de lecture. Il est parfois difficile de comprendre ce qui a motivé la mise en magasins de documents dont d'autres exemplaires sont présents en salle ; certains penchent pour des raisons de sécurité. On y trouve même des dictionnaires, ce qui nécessite de fréquentes allées et venues de la part des magasiniers, qui ne prennent cependant pas l'initiative de demander un changement de localisation.

Les ouvrages très souvent demandés sont appelés "en accès semi-direct". Tout le monde s'accorde à penser qu'ils devraient se trouver en salle, mais une sorte d'attentisme règne, et aucune réforme n'est faite en ce sens. Ce sont en effet 945 mètres linéaires qui seraient a priori concernés, soit plus de 30 000 livres. Cependant, on ne procède, faute de temps, à aucune entreprise systématique de désherbage ou de tri des ouvrages appelés à passer en libre accès. Un magasinier est persuadé que le taux de rotation de certains ouvrages serait beaucoup plus important si le libre accès était généralisé, mais un conservateur estime, quant à lui, qu'il y a beaucoup de choses inutiles dans les magasins qui ne sont jamais consultées et qui ne le seraient pas non plus en libre accès.

En règle générale, on considère que ce n'est pas le passage en salle de lecture des livres conservés en magasins qui augmenterait réellement l'offre au lecteur : deux magasiniers et un conservateur pensent que les étudiants seraient plus motivés par la présence de livres neufs.

3. Les solutions aux problèmes d'orientation .

a. Le choix d'une nouvelle signalétique.

Le premier point souligné par le personnel de toutes les sections est la nécessité d'une signalisation claire et visible. Cependant, les situations diffèrent d'une section à l'autre.

A la section sciences comme à la section lettres, on se trouve dans une phase d'attente d'une signalétique. En sciences du moins a-t-on opté pour des panneaux provisoires destinés à fournir les grandes lignes de l'organisation de la salle. Par contre, en lettres, les différents secteurs ne sont pas indiqués, et le plan à l'entrée de la salle de lecture du rez-de-chaussée n'est plus à jour. Quant à celui de la salle de lecture 2, il est remarquablement illisible pour quiconque ne possède pas la cote des ouvrages recherchés et les étudiants préfèrent s'adresser directement à la personne présente plutôt que de se lancer dans des pérégrinations incertaines. Le libre accès ne remplit donc pas vraiment son rôle de simplification des pratiques et de l'élimination des barrières entre lecteurs et documents.

La section droit attend son réaménagement pour se lancer dans le choix d'une signalétique ; seule la section médecine, la plus petite des quatre (il est donc difficile de s'y perdre) possède un plan plus parlant.

C'est une signalisation par des panneaux suspendus au-dessus des secteurs qui a été finalement choisie à la BU lettres ; cependant, sa mise en oeuvre n'a pas été décidée pour la rentrée d'octobre 1995, et les étudiants sont laissés à eux-mêmes.

b. Le problème de lisibilité de la classification.

Les études sur la compréhension des classifications par les usagers tendent à prouver l'inadéquation de celles-ci et du système de pensée des utilisateurs. La mise en

libre accès effraie certains (et notamment un bibliothécaire-adjoint de la section droit) en ce sens que ce système dévoile les pratiques bibliothéconomiques.

Ainsi a-t-il déclaré que le libre accès allait entraîner des réclamations de la part des usagers, tant étudiants qu'enseignants, "qui ne comprendront pas pourquoi on a rangé tel livre dans tel domaine plutôt que dans tel autre". La bibliothèque va donc se trouver en butte à la critique, plus ou moins fondée, dans la mesure où ce ne sont en général pas des spécialistes des différentes disciplines qui cataloguent les ouvrages.

La lisibilité de la classification est également mise en avant à la section lettres. Il arrive fréquemment que des ouvrages traitent de deux disciplines ; c'est au catalogueur de faire un choix en faveur de l'un des deux domaines. Rares sont les enseignants venus se plaindre d'une mauvaise localisation des ouvrages dans leur discipline.

La coexistence de deux classifications est un problème sur lequel je ne reviendrai pas dans cette partie. Le recours au personnel semble être un passage obligé. Pour permettre au lecteur d'oublier les désagréments causés par la difficulté d'effectuer des recherches dans la bibliothèque, un magasinier propose l'aide "d'un personnel toujours aimable et accueillant". En pratique, une aide personnalisée est rare, faute de temps, surtout en période d'affluence.

En définitive, même si pour l'instant la mise en libre accès n'est que partielle et les réponses aux problèmes concrets lentes à venir, les réflexions sur les besoins nouveaux des utilisateurs commencent à se faire jour.

III. LES IMPLICATIONS DU LIBRE ACCES SUR LE SERVICE AU PUBLIC .

L'ensemble des tâches de chacun n'a pas été définie de façon formelle, mais l'ensemble du service va être réorganisé. C'est du moins ce qui ressort de tous les entretiens. En dehors du rangement et de son augmentation, ce sont les relations avec le public qui apparaissent le plus concernées par l'innovation du libre accès.

A. UN SERVICE MOINS PERFORMANT ?

Les craintes exprimées ne sont pas seulement des inquiétudes personnelles sur la charge de travail ou l'évolution du service. Elles concernent souvent le service public et les usagers.

1. Une sous-utilisation des outils bibliographiques .

Dans les sections en libre accès, comme la médecine ou les sciences, on a constaté une utilisation moindre des fichiers, informatisés ou non. Les avis divergent souvent sur la question. Les magasiniers considèrent que l'utilisation du catalogue devient inutile ("C'est une perte de temps, ça ne sert à rien quand on peut voir directement en rayon ce qu'il y a ", un magasinier de la section droit) et effectivement les pratiques des usagers évoluent.

En section sciences, on constate une faible utilisation de ces outils. On l'explique par l'avantage du système de libre accès qui permet de "comparer" les ouvrages entre eux, chose que l'on ne peut faire sur le catalogue. Cette notion de comparaison est importante dans la mesure où en section lettres, les étudiants ne sont pas encore conscients de cette possibilité ou du moins ne cherchent pas à l'utiliser : on constate qu'ils cherchent des livres précis, dont les références leur ont été données par leurs

enseignants ou leurs camarades, et que l'offre d'ouvrages sur le même thème ne les séduit pas.

Un magasinier de la section lettres a émis l'hypothèse que la sous-utilisation des possibilités offertes par le libre accès est due à un manque de pratique de la bibliothèque : "ils ne comprennent pas la classification et ne savent pas que les cotes signifient quelque chose de précis. Pour eux, la cote est quelque chose d'arbitraire, choisi par les bibliothécaires. Ils ne pensent pas forcément que le regroupement d'ouvrages sous une même cote signifie qu'ils traitent de la même chose". Un conservateur estime que les lecteurs ne peuvent se passer d'effectuer deux recherches : la première dans les rayons, afin de trouver directement l'ouvrage ; la deuxième en consultant le catalogue, pour savoir si le document recherché fait partie des fonds de la bibliothèque : "ce sont deux recherches complémentaires, et le libre accès n'implique pas forcément le non-recours aux catalogues".

A la section médecine, l'absence d'utilisation du catalogue informatisé est flagrante : les étudiants, internes et chercheurs s'adressent directement à la banque de prêt pour obtenir les périodiques ou les livres dont ils possèdent les références. Par contre, les CD-ROM (Medline ou DOC-THESES) en libre accès sont pris d'assaut. Les magasiniers et le conservateur chargé de section estiment qu'il est normal que leurs usagers ne prennent pas la peine d'apprendre le fonctionnement de l'OPAC, d'une part parce qu'ils n'en ont pas le temps, d'autre part car ce sont surtout des périodiques qui les intéressent, périodiques qui ne sont pas encore bulletinés sur l'OPAC.

Cette section présente la particularité d'offrir à ses usagers un accueil et une aide personnalisés, grâce à sa taille et à sa configuration, sur un seul étage. Le recours aux magasiniers pour obtenir un renseignement ou connaître le secteur dans lequel se trouve la discipline recherchée est aisée, d'autant plus que la banque de prêt se situe de plein-pied avec la salle de lecture.

Cependant, les magasiniers des sections droit et lettres, qui possèdent les plus importantes collections sous forme de monographies, craignent que leurs usagers, en raison du nombre d'ouvrages, se trouvent désavantagés par le libre accès. En cela, ils rejoignent les arguments présentés dans la première partie, à savoir que le libre accès n'est performant pour ses usagers que dans le cas de collections relativement réduites. Les recherches bibliographiques n'apparaissent possibles qu'à la condition qu'un personnel en nombre suffisant soit disponible à tout instant, dans les salles de lecture.

2. Les problèmes matériels .

Trois problèmes matériels sont évoqués dans le cadre du libre accès à l'information et à la documentation : la détérioration rapide des ouvrages, les vols et la difficulté d'utilisation des CD-ROM à la disposition des usagers.

Un conservateur de la section lettres estime qu'il faudra plus souvent racheter des livres avec l'avènement du libre accès. Cependant, aucune entreprise systématique de désherbage, afin d'éliminer les documents trop anciens ou en mauvais état, n'est effectuée. Ce sont les magasiniers qui repèrent ponctuellement les livres et qui soumettent des propositions de rachat aux responsables des acquisitions.

Mais le plus fréquemment, le personnel estime qu'une bibliothèque en libre accès doit proposer des livres neufs ou du moins en bon état, sous peine de ne pas voir respecter ses collections. Un magasinier a expliqué qu'il était "normal" que des livres détériorés n'incitent pas au respect (un terme qui revient aussi chez deux magasiniers de la section droit) et qu'il faudrait les remplacer plus fréquemment.

La question des vols préoccupe davantage l'ensemble du personnel : ainsi à la section médecine, réputée pour son système de sécurité théoriquement inviolable, car indétectable à l'oeil nu, un magasinier explique que les usagers réussissent en période d'affluence à voler des livres, par des moyens simples ; en effet, les fenêtres des salles de lecture permettent de faire passer des livres à des complices attendant dehors (ce qui est le cas dans trois sections sur les quatre), et on peut éviter de faire passer les livres devant le système de détection. Ces vols sont cependant niés par deux conservateurs, qui estiment que le système est infallible.

Dans les autres sections, les antivol sont visibles, et les usagers ne se privent pas d'arracher les pages qui en comportent. La tâche de faire installer sur l'ensemble des collections un système plus perfectionné est "impossible à mener en raison de l'importance des fonds" selon un conservateur, alors qu'un autre conservateur de la section lettres espère tout de même pouvoir le faire mettre en place.

Enfin, la difficulté d'utilisation des CD-ROM, eux aussi en accès direct, préoccupe des bibliothécaires-adjoints de la section lettres et de la section droit. Un conservateur de la section sciences a expliqué que les scientifiques et les étudiants en médecine, du fait de la particularité de leur documentation, sous forme quasiment exclusive de périodiques, avaient nécessairement recours aux CD-ROM ; en lettres par contre et en droit, les étudiants, d'après trois magasiniers, viennent les utiliser plus par curiosité que par besoin véritable. Un B.A. de la section lettres estime que la réticence à

les utiliser provient des différences de présentation et de navigation : "si les menus et les touches étaient uniformes, les étudiants y auraient plus souvent recours".

En outre, on constate une certaine ignorance des possibilités offertes par chacun des CD-ROM accessibles : beaucoup d'étudiants croient que MYRIADE permet de localiser des livres dans des bibliothèques françaises, ou que DOC-THESES comprend le texte des thèses recensées. Ce manque d'information est souvent dû à un manque de lisibilité et de communication, à laquelle certains ont parfois renoncé : "de toute façon les étudiants ne lisent pas ce qui est affiché, alors ce n'est pas la peine de l'indiquer" (un B.A., section lettres).

3. Le manque de personnel professionnel.

Près de la moitié des membres du personnel professionnel de la section lettres pensent que le libre accès ne peut fonctionner qu'avec plus de personnel, et de personnel professionnel.

La section possède en effet la particularité de fonctionner avec quinze professionnels, dont cinq magasiniers et neuf personnes employées au titre du contrat emploi solidarité (C.E.S.). Ces derniers accomplissent des tâches généralement effectuées par des magasiniers, ce qui ne va pas sans créer quelques problèmes au niveau de la répartition des tâches : les magasiniers ont parfois l'impression que le personnel temporaire effectue des tâches moins contraignantes que les allées et venues en magasins et le rangement des livres.

Un autre problème se fait jour, celui de la compétences du personnel temporaire, qui ne reçoit aucune formation particulière à son arrivée dans l'équipe de la bibliothèque en-dehors des tâches nécessaires à leur service : visite des locaux, formation de base à l'utilisation de l'ordinateur pour le travail quotidien (inscription, prêt, retour, gestion des exemplaires), bulletinage des périodiques, maniement des coteuses.

Le recours au personnel titulaire est nécessaire dans de nombreuses situations (problèmes informatiques, ignorance du système de classement des livres, méconnaissance des CD-ROM, situations inhabituelles quant aux livres ou aux usagers...), ce qui alourdit sa tâche dans la mesure où il doit former le personnel temporaire parallèlement à l'accomplissement de ses tâches quotidiennes. Cette surcharge de travail est parfois mal vécue par les magasiniers, qui voient leur travail accompli par des personnes qui n'ont pas passé le concours de magasinier et que leur direction estime apte à accomplir une grande part de leur travail. Certains magasiniers le vivent comme

une véritable dévalorisation de leur travail et une méconnaissance de leurs compétences propres, et craignent que ce recours aux C.E.S. ne se généralise.

Le pilotage des temporaires n'est pas toujours vécu comme valorisant, dans la mesure où on rend les titulaires, magasiniers ou bibliothécaires-adjoints, responsables du travail de ces derniers. Un magasinier juge ce rôle ingrat : "on me donne des responsabilités mais pas les moyens de les assumer". En effet, le comportement des C.E.S. indique qu'ils n'ont aucun sens de la hiérarchie, puisqu'ils en réfèrent toujours au chargé de section plutôt qu'à la personne qui est responsable d'eux (dans les services auxquels ils sont affectés). Cette situation est parfois difficile à gérer car elle entraîne des troubles d'ordre identitaire : les magasiniers ne savent plus quelle est la répartition des tâches et donc leur place au sein de l'organigramme.

Par contre, le personnel vit comme frustrant de former du personnel qui ne reste pas suffisamment longtemps en poste : un an, renouvelable difficilement. La charge de travail, le temps employé à l'apprentissage de la bibliothèque, qui est un domaine totalement inconnu dans la plupart des cas, ne sont pas rentabilisés par une présence assez longue au sein de l'équipe. Cette situation est démoralisante pour les uns et les autres ; un bibliothécaire-adjoint de la section lettres explique qu'il est difficile de trouver du personnel motivé et capable de prendre des initiatives : "on a l'impression que ce n'est pas la peine de se donner du mal alors que la personne ne reste qu'un an". Le personnel a l'impression que la situation lui échappe.

En définitive, le libre accès génère des craintes quant à la qualité du service rendu à l'utilisateur. Le personnel n'apparaît pas toujours convaincu de la capacité du lecteur à utiliser toutes les possibilités qui s'offrent à lui et redoute les nouvelles conditions d'accueil sans le renfort de personnel qualifié et compétent. Cependant, il considère que son travail va évoluer de manière inéluctable et que le libre accès peut lui offrir l'occasion de renforcer ses compétences.

B. UN GAIN DE COMPETENCES .

1. La formation à l'accueil du lecteur .

Dans le système du libre accès, c'est la notion de service au public qui prévaut. Deux magasiniers ont exprimé le sentiment de n'être pas suffisamment formés pour accueillir et renseigner les lecteurs.

Le conservateur chargé de section estime nécessaire de promouvoir des stages de formation afin de donner aux magasiniers la possibilité de s'enrichir et, par conséquent, de fournir un meilleur accueil au public.

On se trouve effectivement face à un problème de compétences et de définition des rôles à l'intérieur de l'équipe. Les magasiniers sont en première ligne pour accueillir les usagers alors qu'il s'agit du personnel ayant le moins reçu de formation proprement bibliothéconomique. Dans le cadre du libre accès, où le lecteur nécessite une attention particulière afin de lui donner les moyens nécessaires à une recherche pertinente, l'accueil est primordial. Le lecteur ne comprend pas que la personne à laquelle il s'adresse ne soit pas en mesure de lui fournir le renseignement souhaité.

Les magasiniers sont par conséquent confrontés à une évolution à laquelle on ne leur donne pas toujours le moyen de faire face. Ils redoutent même que le service public dans le libre accès soit confié à un personnel plus qualifié, comme les bibliothécaires-adjoints. Un magasinier a expliqué que le libre accès était certes profitable aux lecteurs, mais que la contrepartie pour le magasinier risque d'être une perte de son travail de service public : "Il faudrait que le travail d'accueil, d'aide et d'orientation soit confié aux magasiniers. Mais est-ce que ça va être le cas? On n'en sait rien".

Le conservateur chargé de section affirme que le service public de renseignement doit rester le rôle des magasiniers, qui, sans cela, n'auraient qu'un travail peu valorisant. Mais cette opinion est inconnue des magasiniers, qui craignent la déqualification de leur métier.

La direction encourage les stages de formation à l'accueil, mais des magasiniers des sections droit et lettres estiment qu'en fait ces stages sont en général réservés aux conservateurs ou aux bibliothécaires-adjoints en charge de la formation de l'utilisateur, pratique de plus en plus prise en compte par les bibliothèques universitaires.

Quant aux bibliothécaires-adjoints concernés par l'accueil du lecteur en période de rentrée universitaire, ils ne pensent pas devoir recevoir une formation particulière pour cela : "il faut simplifier au maximum le discours que l'on doit tenir, sinon les étudiants ne

comprennent pas et ne s'y intéressent plus. On n'a pas besoin d'être formé". La plupart considère qu'ils mettent leurs compétences au service des lecteurs.

2. Vers un véritable service de références ?

Un conservateur qui se chargeait jusqu'à présent du bureau de renseignements proche de la banque de prêt estime que peu de lecteurs osent s'adresser au personnel présent pour une recherche ou une aide : "il faut leur expliquer les choses simplement, comment utiliser les fichiers, en essayant de ne pas employer le jargon propre à la profession".

Le maintien de ce bureau de renseignements est cependant remis en cause du fait de sa sous-utilisation. Les usagers auraient plutôt tendance à s'adresser à la banque de prêt en cas de besoin. On pourrait s'attendre à une certaine démotivation du personnel qui s'investit dans des efforts supplémentaires à la rentrée pour être présent et encadrer les nouveaux lecteurs. En fait, ce manque de reconnaissance produit l'effet inverse : le personnel se remet en question et cherche de nouvelles approches capables de remplir le rôle désiré.

Un des conservateurs a exprimé le regret de ne pas faire suffisamment de service public : "[le service public] aide à comprendre les besoins des usagers, que l'on aurait tendance à oublier quand on reste en service interne. Il faudrait que tous les titulaires fassent un peu de service public, qui les amène à se remettre en question et à ne pas perdre de vue les intérêts de ceux pour lesquels ils travaillent".

La division service interne- service public est fortement marquée. Le service public est considéré comme source de tensions et de fatigue, mais générateur d'idées nouvelles. La création d'un service de références, qui se généralise dans certaines BU, n'est pas explicitement désignée comme la solution la plus adaptée aux problèmes des lecteurs. Un magasinier a proposé d'établir un poste de renseignement dans chacune des salles de lecture afin de permettre une orientation plus profitable à l'étudiant. Un autre estime que les lecteurs se sentent isolés dans les salles de lecture, et que les problèmes les plus fréquents sont des problèmes d'orientation. Un conservateur reconnaît que le maintien d'une personne capable d'orienter les lecteurs dans la salle comportant le plus de documents était apparu comme une nécessité.

Cette tâche nouvelle est considérée de la part des magasiniers, qui pensent jouer ce rôle, comme un gain de compétences dans la mesure où on leur reconnaît des aptitudes à

l'accueil et au renseignement du fait de leur bonne connaissance des salles de lecture. Ce savoir va de pair avec une meilleure connaissance des fonds.

3. Une meilleure connaissance des fonds .

Le système des magasins, qui consiste à attribuer une lettre à chaque grande discipline, la faisant suivre par un numéro d'inventaire attribué dans l'ordre d'entrée, ne permettait pas au personnel d'avoir une vue d'ensemble des fonds de la bibliothèque. Ils ne pouvaient donc pas conseiller aux lecteurs un autre livre portant sur le même thème.

La pratique du libre accès permet à ceux qui manipulent le plus souvent les documents d'évaluer l'importance des fonds disponibles par discipline ; l'indication de la cote, qui n'est pas parlante pour le lecteur, autorise les magasiniers à réorienter la demande vers un autre auteur ou un ouvrage relativement similaire.

Les magasiniers ne considèrent plus le classement des livres sur les rayonnages comme un classement d'ordre purement matériel, mais intellectuel. Le gain de temps réalisé, puisqu'il permet d'économiser une recherche bibliographique supplémentaire, est profitable à la fois à l'utilisateur et au personnel.

En définitive, le libre accès est vécu comme une pratique parfois angoissante dans la mesure où le personnel ignore si la répartition des tâches va être bouleversée par la réorganisation du service ; cependant, ce système apparaît dans l'ensemble comme porteur de nombreuses possibilités d'évolution de carrière et de compétences, que les magasiniers revendiquent en priorité.

C. DES INITIATIVES NOUVELLES .

1. La formation des usagers .

La bibliothèque des lettres est jugée unanimement difficile d'utilisation : en attendant que la rétroversion soit versée dans le catalogue informatisé, il est nécessaire

d'effectuer deux, voire trois recherches sur les fichiers, recherche sur papier, sur le catalogue en ligne ou sur microfiches. En attendant la rénovation et le réaménagement des locaux en vue du libre accès, l'étape de la consultation des catalogues semble indispensable : le personnel sait que les pratiques des étudiants n'ont pas encore évolué et que ces derniers procèdent d'abord à une recherche bibliographique avant d'aller dans les rayons.

C'est pourquoi de nombreuses initiatives de formation des usagers à l'utilisation de la bibliothèque sont menées, et ce dès la rentrée universitaire. Un conservateur est chargé de cette formation des usagers, qui consiste principalement dans la médiatisation des diverses possibilités offertes par les bibliothèques du SCD de Nice - Sophia Antipolis et dans une formation de base à l'utilisation des différents services de la bibliothèque.

Tous les bibliothécaires-adjoints sont concernés par ce programme de formation de l'utilisateur, qui comporte la diffusion d'un film d'une dizaine de minutes présentant la bibliothèque et la distribution de brochures expliquant la manière d'effectuer une recherche bibliographique ; chaque B.A. prend en charge un groupe d'étudiants pendant des séances de vingt minutes. Cette formation ne comprend cependant pas de visites de la bibliothèque dans son ensemble, afin de ne pas perturber le calme des salles de lecture.

A la section droit par contre, la formation des usagers comporte des travaux pratiques : la nouveauté de la rentrée 1995 devrait être leur simultanéité avec les premiers travaux dirigés de droit donnés par les enseignants : des magasiniers et des bibliothécaires-adjoints se chargeront d'expliquer l'utilisation des outils bibliographiques servant à la recherche de jurisprudence. L'intégration des magasiniers à cette formation est vécue comme une reconnaissance de leurs compétences en matière de connaissance de la bibliothèque et non comme une surcharge de travail.

Un bibliothécaire-adjoint a exprimé ses doutes quant à l'utilité de ces séances de formation : " les étudiants ne sont pas vraiment attentifs, ils ne retiennent rien et finalement c'est plus du temps perdu pour nous", mais c'est la seule personne à avoir exprimé des réticences et un manque d'enthousiasme certain. La formation des usagers, afin de favoriser leur autonomie au sein de la bibliothèque, est jugée indispensable. Cet apprentissage est destiné à terme à libérer le personnel des tâches de renseignement de base qui représentent une part non négligeable de son temps. Cette notion d'autonomie est exprimée en ces termes par un magasinier de la section droit et un bibliothécaire-adjoint de la section lettres : "il faut responsabiliser les étudiants, les amener à se prendre en charge". La bibliothèque jouerait donc un rôle d'enseignement au même titre que la faculté.

2. L'initiation aux services spécialisés .

Des séances d'initiation aux services spécialisés de la bibliothèque - PEB (prêt entre bibliothèques), RDI (recherche documentaire informatisée), service des périodiques - sont prévues également en complément de la formation de base.

Le service le plus concerné par le libre accès à la section lettres est la RDI, dans la mesure où ce service s'occupe du réseau CD-ROM en libre accès installé depuis peu dans la salle de référence du rez-de-chaussée. Le responsable, un bibliothécaire-adjoint, explique que les usagers recherchent de plus en plus l'autonomie : la recherche sur CD-ROM, gratuite, remporte les suffrages des chercheurs, à la différence de la recherche en ligne, coûteuse, qui nécessite la connaissance d'un vocabulaire particulier. On ne peut pas toujours l'effectuer au moment de la demande de l'utilisateur, il faut prendre rendez-vous avec le responsable, ce qui constitue un obstacle supplémentaire à son utilisation.

On assiste par conséquent à une sous-utilisation de la recherche en ligne: un conservateur l'explique à la section sciences par l'existence de nombreux laboratoires qui offrent la possibilité d'effectuer ces recherches par soi-même ; à la section médecine également, les usagers préfèrent pour la majorité d'entre eux être seuls face à l'ordinateur plutôt qu'avoir recours au personnel spécialisé ; un conservateur l'explique par la particularité des chercheurs en médecine : "un chercheur est quelqu'un qui a l'habitude de travailler seul. Il n'apprécie donc pas de devoir passer par quelqu'un pour obtenir la documentation nécessaire à ses travaux. En outre, le CD-ROM est plus convivial".

La formation des utilisateurs est délicate dans la mesure où les CD-ROM n'ont pas tous la même configuration, ni le même langage de recherche. Le risque de résultats non pertinents augmente dans le cas de recherche en libre accès, cependant il est considéré comme une contrepartie inévitable : "on prévient les étudiants mais s'ils préfèrent chercher seuls, on ne peut rien faire pour eux" (un B.A.).

CONCLUSION

Le libre accès est en définitive source d'innovations dans le fonctionnement de la bibliothèque. Ces innovations sont autant destinées à améliorer la qualité du service offert à l'utilisateur qu'à permettre une meilleure organisation du travail.

On constate cependant que tous les membres du personnel ne sont pas concernés de la même façon : pour certains, l'implication dans le libre accès est lointaine dans la mesure où leur service n'est pas un service public. Pour d'autres, l'introduction de l'innovation est un phénomène qui n'a pas été réellement intégré dans l'organisation de leur travail. La définition des tâches n'est pas encore remise en cause de façon globale, ce qui handicape parfois l'équipe dans son positionnement au sein de l'organigramme : "qui va faire quoi" est la question qui se pose de manière accrue.

Le personnel a une perception du libre accès qui varie en fonction de son rapport personnel au livre et de son adaptabilité à des pratiques nouvelles. On peut déplorer que le lecteur ne soit pas toujours au centre du débat.

La direction de la bibliothèque semble ignorer les réflexes de défense qui existent encore face au processus, et n'arrive pas toujours à impliquer son personnel dans une réflexion de fond ; la tendance à déléguer le maximum d'autonomie aux différents échelons est bénéfique dans la mesure où elle permet une prise de responsabilités et un travail réflexif sur l'ensemble des tâches qui subissent actuellement une profonde mutation . Cependant, l'équipe professionnelle souhaite parfois une plus grande communication et la certitude que leur évolution est prise en considération.

Ses initiatives tendent à prouver qu'elle a pris conscience de l'importance de son rôle dans le cadre de la mise en libre accès. Elle attend cependant une plus grande participation de tous les acteurs de la bibliothèque, sans laquelle l'offre de service risque d'être peu performante. Ces attentes ne sont pas toujours clairement énoncées, mais sont

aisément reconnaissables à travers les discours exprimant un besoin de formation aux nouvelles pratiques et de prise en considération de compétences nouvelles.

Mon but était d'analyser la part prise par chacun des acteurs dans le système du libre accès. Les changements matériels sont connus depuis longtemps ; quant aux pratiques des utilisateurs, elles ont été les premières à être prises en considération. Une réflexion sur les implications du personnel, ses réflexions, au sein du processus, tend à montrer qu'il se considère parfois comme le grand oublié de ce bouleversement bibliothéconomique. Seule une réelle redéfinition de ses tâches, une valorisation de sa place au sein de la bibliothèque, semblent être à même de mettre en oeuvre un libre accès performant, où chaque membre de la chaîne documentaire voit ses compétences et son action mises en valeur et reconnues. Cette ambition nécessite une réflexion de fond sur la place et le rôle de chacun, qui ne peut être amorcée que par les responsables hiérarchiques : sans leur engagement, toute volonté d'évolution dans le cadre du service semble compromise.

BIBLIOGRAPHIE

BARBIER-BOUVET, Jean-François. L'embarras du choix : sociologie du libre accès en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, tome 31, no.4, p.294-298.

BETHERY, Annie. *Abrégé de la classification décimale de Dewey*. Nouvelle éd. augm. Paris : Ed; du Cercle de la Librairie, cop.1990. 263 p. Collection Bibliothèques. ISBN 2-7654-0434-8.

Bibliothèques universitaires : l'état des lieux. *Livres de France*, avril 1994, no.162, p.33-34.

BISBROUCK, Marie-Françoise et RENOULT, Daniel, dir. *Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation*. Préf. d'André Miquel. [Paris] : Ed. du Cercle de la Librairie, 1993. 303 p. Collection Bibliothèques. ISBN 2-7654-0518-2.

BON, Jérôme, LOUPPE, Albert. *Marketing des services publics : l'étude des besoins de la population*. Paris : Les éditions d'organisation, 1980. 204 p. Collection management public. ISBN 2-7081-0417-9.

BONY, Françoise. Les BU regagnent du terrain. *Livres hebdo*, mai 1990, no.21, p. 35-38.

BROWN, J.D. A plea for liberty to readers to help themselves. *The library*, 1891, tome 3, p.302-305.

BUREAU, Hélène, ROLAND, Michel. L'ordinateur et l'organigramme : réception des changements à la bibliothèque universitaire. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, tome 37, no.2, p.32-40.

CALENGE, Bertrand, DELORME, S., SALAÛN, Jean-Michel, *et al.* *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*. A paraître.

CALENGE, Bertrand. Espaces et collections : un espace documentaire renouvelé et géré dans la durée. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, tome 40, no.3, p.21-26.

CARBONE, Pierre. Les bibliothèques universitaires : dix ans après le rapport Vandevoorde. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, tome 37, no.4, p.46-58.

CLAY, Sam. Open stacks study. *Library journal*, oct.1969, vol.94, p.3378-3381.

COMTE, Henri. La réforme du système documentaire des universités. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1985, tome 30, no.5, p.378-387.

COOPER, Dorothy. Open stacks open new doors. *Library journal*, fév.1957, vol.82, p.507-508.

COURTIAL, Florence. *Les BU françaises et le libre accès. Le cas de la section des lettres de la bibliothèque interuniversitaire de Montpellier*. Mémoire d'étude. ENSSIB, 1992. 73 p.

DARROBERS, Martine. 26 ans après, l'accès au document. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, tome 33, no.3, p.228-229.

DAVAINE, Marie, QUEYROUX, Fabienne. Informatisation, accès libre et service public : une expérience à Paris VII. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1993, tome 38, no.2, p.64-71.

DEMEUDE, Cécile. *Bibliothèque Sainte-Geneviève : pour un développement des fonds scientifiques en libre accès*. Mémoire d'étude. ENSSIB, 1993. 67 p.

DERIEZ, René, LE BARBANCHON, Elisabeth. Le circuit du livre dans les bibliothèques universitaires : évaluation des tâches. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1993, tome 38, no.2, p.50-54.

DUBESTER, Henry J. Stack use of a research library. *ALA Bulletin*, nov.1961, vol.55, p.891-893.

EIGLIER, Pierre, LANGEARD, Eric. *Servuction : le marketing des services*. Auckland; Paris : Mc Graw-Hill, 1987. 202 p. ISBN 2-1525-0514-2.

GORDON, H.D. Open stacks : a second look. *Library journal*, mai 1969, p.1844-1845.

GREENE, Robert J. The effectiveness of browsing. *College and research libraries*, juil.1977, vol.38, no.4, p. 313-316.

HEUSSE, Marie-Dominique. Vous avez la communication : enquête au centre multidisciplinaire de Créteil. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, tome 34, no.6, p.520-525.

HICKS, Warren B. Open or closed stacks. *College and research libraries*, juil. 1954, vol.15, p.309-312.

IRIBARNES, Alain d'. La gestion de l'organisation et des ressources humaines comme facteur stratégique de la production et de la diffusion de l'innovation. *Revue d'économie industrielle*, 1990, no.51, p.166-183.

KALTWASSER, F.G. The library of the future : the old book and the nex media. *European research libraries cooperation*, 1993, vol.3, no.2, p.121-134.

KLEE, Louis. Du cuit au cru. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, tome 37, no.2, p.41-43.

KLELTZ, Françoise. La lecture des étudiants en sciences humaines et sociales à l'université. *Cahiers de l'économie du livre*, 1992, p. 5-58.

LARBRE, François, dir. *Organiser le libre accès*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires. 1995. 128 p. Collection La Boîte à outils.

LEMAIRE, Sylvie. *Structures d'accueil et public en bibliothèque universitaire : l'exemple de la bibliothèque de Constance*. Mémoire d'étude. ENSSIB, 1993. 60 p.

LEMAU, Elisabeth ; avec la collab. d'Anne Kerdraon, Jacqueline Dubois et Dominique Roche. Du bon usage des BU. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, tome 37, no.5, p.72-75.

MICHEL, Jean, en collab. avec SUTTER, Eric. *Pratiques du management de l'information : analyse de la valeur et résolution des problèmes*. Paris : ADBS éd., 1992. 430 p.

MIQUEL, André. *Les bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'Etat ministre de l'Education Nationale de la Jeunesse et des sports*. Paris : la Documentation française, 1989. 79 p.

MORSE, Philip M. Search theory and browsing. *Library quarterly*, oct. 1970, vol.40, p.399-402.

NORMANN, Richard. *Le management des services : théorie du moment de vérité dans les services*. Paris : InterEditions, 1994. 261 p. ISBN 2-7296-0408-1.

PALLIER, Denis. Les BU de 1945 à 1975 : chiffres, sources, statistiques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, tome 37, no.3, p.58-73.

PARMENTIER, Patrick. Les rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel : entretien avec la rédaction. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1985, tome 30, no.1, p.46-51.

PEGG, M.A. Security systems in open-access libraries. *LIBER Newsheet*, 1985, vol.16, p.49-54.

PERETTI, J.-M. *Fonction personnel et management des ressources humaines*. Paris : Vuibert, 1990. 573 p. Collection Vuibert gestion. ISBN 2-7117-7649-2.

POULAIN, Martine, dir. *Histoire des bibliothèques françaises. Tome 4 : les bibliothèques au XX^e siècle. 1914-1990*. Paris : Promodis - Ed. du Cercle de la Librairie, 1992. 793 p. ISBN 2-7654-0510-7.

RATCLIFFE, F.W. Problems of open access in large academic libraries. *LIBRI Newsheet*, 1968, vol.18, p.95-111.

RENOULT, Daniel, dir. *Les bibliothèques dans l'université*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994. 270 p. Collection Bibliothèques. ISBN 2-7654-0548-4.

RENOULT, Daniel. vers de nouveaux rapports entre l'Etat et l'université : la politique de contractualisation. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, tome 35, no.2, p.90-95.

ROVELSTAD, Mathilde V. Open shelves / closed shelves in research libraries. *College an researcl libraries*, sept. 1976, vol.37, no.5, p.457-767.

SALAÜN, Jean-Michel. L'usager, cet inconnu. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1190, tome 35, no.5, p.326-328.

SALAÜN, Jean-Michel. Les bibliothèques saisies par l'économie. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, tome 34, no.6, p.508-513.

SALAUN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1992. 132 p. Collection Bibliothèques. ISBN 2-7654-0507-7.

SANSEN, Jean-Raoul. L'accès aux documents dans les BU. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, tome 33, no.6, p.456-466.

SEGUELA, Marie-Thérèse. *Mise en libre accès de la bibliothèque de l'université de Nice-Sophia Antipolis, section droit, sciences économiques et de gestion*. Projet professionnel de bibliothécaire. 1994.

SHILL, Harold B. Open stacks and library performance. *College and research libraries*, mai 1980, vol. 41, no.3, p.220-226.

Toronto students win access to library stacks. *Library journal*, mai 1972, vol.97, p.1655-1656.

TOULOTTE, Muriel, MEINARDI, Michel. D'Agape en Archipel : 25 ans d'informatique à la bibliothèque de l'Université de Nice-Sophia Antipolis. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, tome 37, no.2, p.22-31.

VERON, Eliséo. *Espaces du livre : perceptions et usages de la classification et du classement en bibliothèque*. Paris : Bibliothèque publique d'information centre Georges Pompidou, 1990. 99 p. ISBN 2-902706-22-7.

VERON, Eliséo. Livres libres : usages des bibliothèques en libre accès. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1955, tome 33, no.6, p.430-437.

ZEYL, Annie, ZEYL, Alfred. *Plans marketing et d'action commerciale*. Paris : Vuibert, cop.1991. 306 p. Collection Vuibert gestion. ISBN 2-7117-7658-1.

ANNEXES

ENQUETE AUPRES DU PERSONNEL

I. Parcours professionnel

- Postes
- Expériences de libre accès

II. Définition des tâches

- Dans le cadre du service actuel
- Dans la perspective du libre accès

III. Conception du libre accès

- Représentation du libre accès : en quoi consiste-t-il ? que va-t-il apporter à l'utilisateur ? Que va-t-il entraîner pour votre service ?
- Avantages et inconvénients du libre accès

IV. Implication dans le processus

- Origine de ce choix : raisons, objectifs
- Concertation, communication au sein de l'équipe
- Changements induits dans la pratique quotidienne
- Initiatives nouvelles

V. Attentes particulières

VI. Commentaires sur le libre accès

PROPOSITIONS

LECTURE

Consacrer les espaces du **2ème étage** à une salle de travail, offrant :

- environ **20 000** usuels, soit 154 m², sur base 125/m²
- **362 places** de lecteur, calculées à 1,64 m² par place, en raison d'une limitation du 2ème étage à 499 personnes, maximum.
- **6 carrels**/salle de groupes
- **2 salles de travail** de groupes

Etendre la salle du niveau 1 sur le magasin actuel possible en raison du transfert en LA des ouvrages et dégager ainsi l'espace nécessaire pour une **salle de lecture** comportant :

- **86 000 ouvrages**

chiffre calculé sur 75% du fonds actuel et de l'augmentation de 48 000 ouvrages sur 15 ans, sous déduction des ouvrages du 2ème, de l'actualité et de la bibliographie :

$$104\ 000 + 48\ 000 = 152\ 000 \times 0,75 = 114\ 000$$
$$\text{Salle de travail} + \text{actualité} + \text{biblio} = 27\ 600$$

- **900 périodiques** vivants, à 0,90 m / titre
- 241 places de lecture, sur base 2,5 m²/lecteur
(pour 118 en salle haute actuelle)
- **9 carrels**
- **3 salles de travail en groupe**

Localiser une salle de **bibliographie** au contact du service de référence et de la RDI

- avec **6500** ouvrages
- et **18 places** de lecture (à 2,5 m²).

L'ACCUEIL

Organiser l'accueil, en position centrale et de contrôle des accès, visible et disponible

Ayant vue sur la grande salle

Avec espace référence et RDI en continuité, donc clairement lisible

Améliorant la protection des ouvrages par l'isolement des sanitaires

Avec accès direct sur le magasin des thèses.

LES MAGASINS

A la suite de la mise en libre accès de la majorité du fonds, le besoin en magasin, tous supports confondus n'est plus que de 315 m², et ce **en tenant compte de 10 ans** d'accroissement du fond

Les surfaces disponibles sont de 477 m², magasins de dons inclus, soit 51 % de marge.

Au niveau de l'accueil, maintient d'un **magasin** de 52 m² pour les **thèses** de Nice et sortant fréquemment

LES ESPACES DE TRAVAIL

Création de bureaux au 2ème, pour regroupement des personnels en salle.

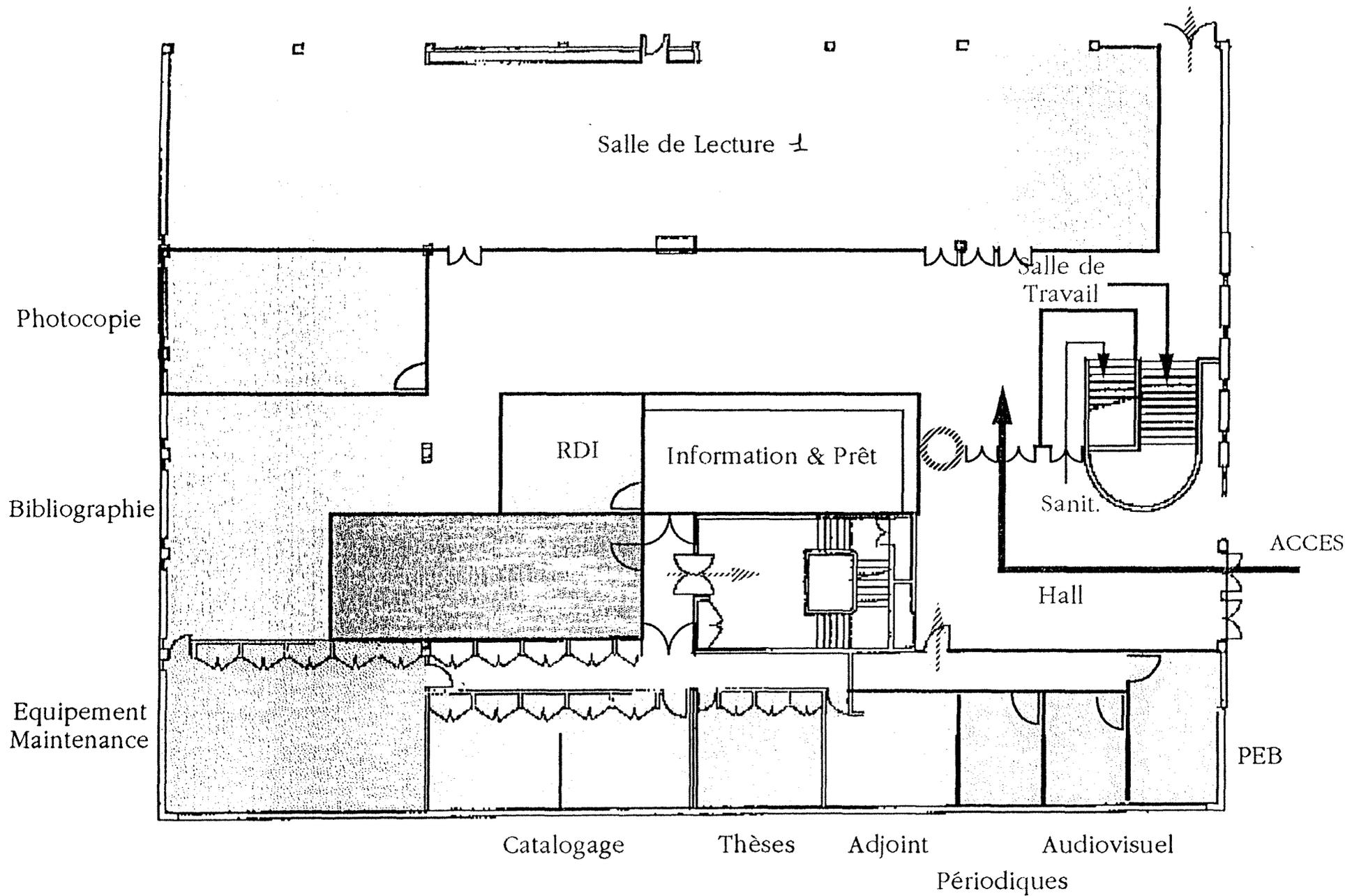
Amélioration des bureaux du 1er

LA SECURITE DES PERSONNES

Mise en conformité du nombre de sorties, compte tenu des effectifs

- La sortie extérieure du niveau 1 est prise en compte

Création de sas d'isolement des escaliers, où trop de locaux ouvrent directement

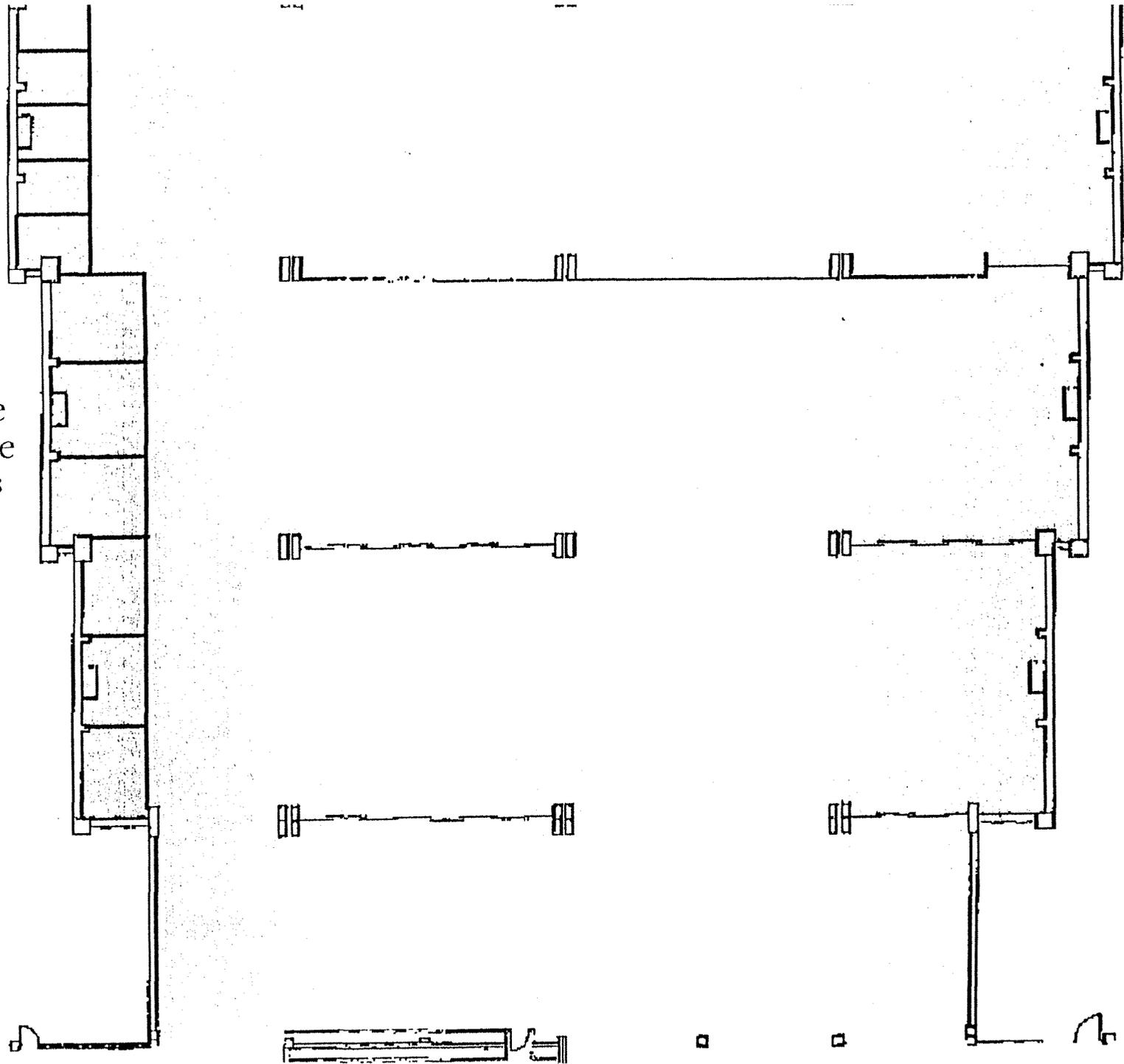


Petits
Carrels

Salles de
Travail de
Groupes

Grands
Carrels

Grande
Salle
de
Lecture
Etage



Bibliothèque de l'Université de Nice Sophia-Antipolis.

BILAN STATISTIQUE :

B.U. (chiffres de 1994 - ESGBU)

	Lettres	Droit	Sciences	Médecine	TOTAL
Inscrits	6162	5740	3898	2702	18502
Entrées	374 150	507 596	357 533	76 651	1 315 930
Prêts sur bulletins	59 761	121 137	49 896	39 410	270 204
Heures d'ouverture	2193	2242	2147	1838	2105 (moyenne)
Jours d'ouverture	232	242	225	231	232,5 (moyenne)
Livres (volumes)	120 000	66 630	29 712	25 581	241 923
Périodiques (titres morts ou vivants)	1574	901	1276	577	4328
Accroissement livres	3604	3281	1393	1721	9999
Accroissement périodiques	908	594	307	340	2149
Budget documentaire total	779 638	833 019	1 273 602	870 117	3 756 376
Budget total					8 126 500

88 personnes

79 postes budgétaires

B.U.F.R. (chiffres de 1989 - Inventaire, réactualisés 1991)

Sophia

Nombre de bibliothèques de plus de 100 vol.	22	10	31	8	5	76
Livres	90 747	40 895	29 152	3 622	9 784	174200
% BU / ensemble	57%	62%	50%	88%		58%
Périod. vivants	384	712	406	192	208	1902
% BU / ensemble	70%	45%	43%	64%		53%
Dépenses documentaires	307 900	857 400	1 126 900	288 600	419 200	3000000

Les Etudiants

La répartition des 26.678 étudiants en 1994

Entre les disciplines:

Lettres Art Sciences Humaines	35,3 %
Droit Science Economique	26 %
Sciences	18 %
Médecine	8,5 %
I.U.T.	6,8 %
S.T.A.P.S.	3 %
Ecoles d'ingénieurs	1,6 %
Odontologie	0,8 %

Entre les cycles:

1er Cycle	55 %
2ème Cycle	29 %
3ème Cycle	16 %

-18 % d'étudiants boursiers

-10 % d'étudiants étrangers

-Les Diplômes

7.600 délivrés par an

40,5 % en 1er cycle

44 % en 2ème cycle

15,5 % en 3ème cycle

L'évolution et les principales tendances

Une forte croissance des effectifs depuis 5 ans:

5,5% en moyenne par an

plus de 1.000 étudiants supplémentaires par an;

Prévision d'au moins 33.000 étudiants en l'an 2.000