

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**L'IMAGE DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE
DE PARIS 8
AUPRES DE SES USAGERS**

Marie-Madeleine COSTE

*Sous la direction de
Jean-Michel SALAUN
Maître de Conférence à l'ENSSIB*

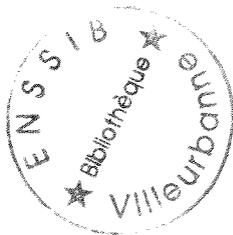
1992

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**L'IMAGE DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE
DE PARIS 8
AUPRES DE SES USAGERS**



Marie-Madeleine COSTE

*Sous la direction de Jean-Michel SALAUN
Maître de Conférence à l'ENSSIB*

**Stage effectué du 1er juillet au 15 octobre 1992
à la Bibliothèque Universitaire de Paris 8 sous la
direction de Madeleine JULLIEN**

1992

1992
DCB
41

J'adresse mes plus vifs remerciements:

- **A Madeleine JULLIEN qui a bien voulu diriger mon stage,**

- **A tous les personnels de la bibliothèque universitaire de Paris 8 qui m'ont réservé un accueil très chaleureux et coopératif.**

- **A Michel MINGAM qui m'a souvent aidée dans la réalisation de cette étude.**

L'IMAGE DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE PARIS 8 AUPRES DE SES USAGERS

RESUME

Le souci des publics doit être prioritaire pour les bibliothèques universitaires. L'approche marketing apporte des outils qui permettent aux établissements de se positionner. La bibliothèque universitaire de Paris 8 est engagée dans un projet d'extension très important. A la veille de cette mutation, une enquête sur l'image de la bibliothèque auprès des usagers donne des éléments permettant à l'établissement de se situer.

DESCRIPTEURS

Bibliothèque universitaire; usager; approche marketing.

ABSTRACT

University libraries have to manage their public. Marketing approach brings some tools positioning organizations. The academic library of Paris 8 is engaged in a very important plan of enlargement. Just before this transformation, in inquiry about the image of the library after its users give some element to set its position.

KEYWORDS

University library, user, marketing approach.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

Des bibliothèques et des publics	1
L'image d'une bibliothèque universitaire: les limites de notre étude	3
La démarche	4
1 - QUESTION DE METHODE	
1-1 Une approche marketing	6
1-2 Spécificité de l'offre d'un service d'information documentaire	13
1-3 La Place de l'image	17
2 - LA BIBLIOTHEQUE DANS SON CONTEXTE UNIVERSITAIRE	
2-1 L'Université de Paris 8 Vincennes à Saint-Denis	20
2-11 Historique	20
2-12 L'environnement de Paris 8 à Saint-Denis	24
2-13 L'enseignement à Paris 8	26
2-14 Les usagers de l'université	28
2-2 La Bibliothèque universitaire	30
2-21 L'organisation interne	31
2-22 L'accueil du public et les services offerts	40
2-23 Les usagers de la bibliothèque universitaire	49

2-3	Positionnement de la bibliothèque	53
2-31	Par rapport à l'université	53
2-32	Le projet d'extension de la BU	57
2-33	La communication de la bibliothèque universitaire	62
3	L'IMAGE DE LA BIBLIOTHEQUE	
3-1	Position de la question	65
3-2	Conduite de l'enquête	67
3-21	Auprès des étudiants	67
3-22	Auprès des enseignants	69
3-23	Auprès des personnels	72
3-3	Les images de la bibliothèque	73
3-4	Ressemblance et dissemblance	84
	CONCLUSION	88
	BIBLIOGRAPHIE	I
	ANNEXES	

INTRODUCTION

DES BIBLIOTHEQUES ET DES PUBLICS

L'étude que nous présentons a pour objet: "*l'image de la bibliothèque universitaire de Paris 8 auprès de ses usagers*".

Elle a été réalisée dans le cadre du stage de formation des conservateurs stagiaires, élèves de l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques.

L'origine de cette étude est double: d'une part la conviction - que nous partageons avec la grande majorité de nos collègues - selon laquelle l'accueil et le service des publics sont parmi les enjeux majeurs des bibliothèques aujourd'hui, d'autre part notre participation aux débats soulevés quant à la pertinence de l'approche marketing dans la gestion des bibliothèques.

Il se trouve que de nos jours, la situation des bibliothèques, et particulièrement des bibliothèques universitaires, connaît de grands bouleversements: progrès technologiques, changement statutaire, accroissement et mutation des publics, prise en compte des pouvoirs publics. De sorte que la responsabilité d'un conservateur de bibliothèque ne se trouve pas engagée que sur la gestion technique d'un fonds, mais sur celle d'un établissement, souvent pour ne pas dire toujours subventionné par les pouvoirs publics auxquels il doit rendre des comptes non seulement en matière de gestion patrimoniale mais aussi de service rendu au public.

Les bibliothécaires ont souvent une bonne connaissance de leurs publics, ils ont même un sens aigu du "service public" et, pour peu qu'ils n'exercent pas en bibliothèque universitaire, ils savent que leurs usagers ont plutôt une bonne image des bibliothèques. Depuis la parution du rapport Miquel (1), en 1989, la France a pris connaissance de l'ampleur du désastre en matière de bibliothèques universitaires et le Ministère de l'Education Nationale, les résidents d'université, souvent en accord avec les collectivités territoriales, commencent à prendre des mesures de redressement très importantes.

Signalons enfin que la question des publics est au coeur des débats sur l'orientation politique de la Bibliothèque de France; pour éclairer cette orientation, une enquête auprès des publics de la Bibliothèque Nationale et de certaines bibliothèques spécialisées a été commandée par la Bibliothèque de France à l'Institut Louis Harris et conjointement au Département des sciences sociales de l'Ecole Normale Supérieure.

Ces études visant à la connaissance des publics, des pratiques culturelles ou documentaires, des appréciations portées sur les services rendus ou les demandes, sont effectuées au moyen d'enquêtes, de sondages, d'observations; elles s'inspirent des méthodes mises en oeuvre en France, depuis les années 1960, par des entreprises, pour connaître et mieux maîtriser le marché. D'importation récente dans les bibliothèques, cette approche des usagers a pour but de rendre plus

(1) MIQUEL, André. *Les bibliothèques universitaires*. Paris, La Documentation française, 1989.

adéquate l'offre de service des bibliothèques à leurs publics réels et potentiels.

Nous partageons ainsi la réflexion de M. Jean-Michel Salaun "la question du public est incontournable. La relation des bibliothèques avec leur public est souvent plus subie que gérée" (1).

L'IMAGE D'UNE BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE:

LES LIMITES DE NOTRE ETUDE

Nous nous proposons d'examiner comment la Bibliothèque Universitaire de Paris 8, à travers les services qu'elle offre, est perçue par ses usagers actuels: étudiants et enseignants, cette perception étant confrontée à l'image qu'ont les personnels de la BU, et au positionnement de l'établissement.

Ce travail nous a semblé particulièrement intéressant pour trois raisons majeures:

La première tient à la personnalité de cette université. Bien que l'université soit installée à Saint-Denis depuis 1980, Paris 8 c'est "Vincennes", c'est-à-dire une (1) université expérimentale créée dans la continuité des "événements de 1968". Vincennes évoque, bien sûr, "un gauchisme" aujourd'hui désuet. C'est aussi le symbole d'une volonté toujours actuelle, d'innovation pédagogique, de recherche

(1) SALAUN, Jean-Michel. *Les maîtres du temps*. Villeurbanne: ENSSIB, 1992, p. 18.

de pointe dans les sciences humaines et d'ouverture au monde.

La seconde, qui est liée à ce qui précède, tient à l'attention constante que cette université porte à son public, à l'évaluation de son enseignement, à la qualité de ses relations avec ses usagers... bref à son image.

Enfin la troisième raison tient à la mise en oeuvre des contrats quadriennaux depuis 1991 entre l'Etat et les Universités d'Ile de France; ce qui a pour effet un projet d'extension de l'université dont la réalisation est prévue avant 1995. La Bibliothèque y occupe une place remarquable: la majeure partie des surfaces construites sera consacrée au Service commun de la documentation.

LA DEMARCHE

Dans une première partie nous essayerons de présenter certains aspects de l'approche marketing des bibliothèques. Nous y indiquerons quelques difficultés

propres au terrain bibliothéconomique. Nous montrerons la spécificité de la production fournie par ces établissements et comment nous concevons la place de l'image.

Ensuite, comme l'image prend appui sur une *réalité objective* nous présenterons la bibliothèque de l'université. Nous étudierons d'abord son contexte universitaire: ce

qui nécessitera un bref détour par un rappel de l'histoire de Vincennes, puis nous analyserons l'organisation de l'établissement et des services qu'il propose, enfin nous verrons le positionnement de la bibliothèque. Nous évoquerons alors le projet d'extension qui ouvre ce positionnement vers l'avenir: un projet c'est une orientation stratégique.

Enfin, dans la dernière partie nous présenterons notre enquête auprès des usagers et des personnels de la bibliothèque. Les axes de cette enquête sont: l'évaluation des services rendus, la charge symbolique que Vincennes porte encore. Nous essayerons de voir en quoi personnels et usagers ont une vision commune ou divergente de la bibliothèque.

1 - QUESTION DE METHODE

1-1 UNE APPROCHE MARKETING

Ce travail va s'inspirer en partie de l'approche marketing. Le marketing n'est pas une théorie visant à systématiser le monde de l'entreprise, il n'est pas non plus une description de la réalité économique; mais il est plutôt une perspective, une recherche orientée vers l'action, visant à éclairer afin de les rendre plus performants, les choix stratégiques de l'entreprise. La finalité du marketing c'est l'action, les critères permettant d'évaluer une démarche marketing peuvent être subsumés sous celui majeur de l'efficacité.

Les principaux acteurs de la recherche marketing sont, d'une part, les consultants, ou les cabinets d'étude, d'autre part les dirigeants des organisations qui commanditent ces études. Cela dit, comme le marketing vise à modéliser les échanges entre un organisme et son environnement, tous les acteurs impliqués dans l'organisation ou son environnement sont pris en compte et même interagissent dans la recherche. La stratégie marketing doit, pour être efficace, convaincre et motiver tous les personnels de l'entreprise et pas seulement les cadres, ni les personnels particulièrement chargés des relations publiques. Souvent les personnels en contact avec le public, dans les entreprises de service, sont parmi les moins "gradés" et c'est par lui que passe une partie importante de la communication de l'entreprise, c'est à travers lui que les usagers se forment une image de l'établissement.

Le marketing peut ainsi être considéré comme une sorte de "philosophie de la gestion" ainsi que le définit Réjean Savard dans son ouvrage: *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires documentalistes et archivistes: "L'objectif principal de cette philosophie du marketing*

est de favoriser ce qui est tout naturellement recherché par une organisation: un rapprochement avec son public" (1).

Le marketing postule que l'organisation (entreprise ou établissement public) est un système ouvert, c'est-à-dire un système qui est régulé en interaction avec son environnement.

Ce postulat est lié à un autre, à savoir qu'il y a une communauté d'intérêt (ce qui n'est pas tout à fait une identité) entre l'organisme et le public (ou la clientèle) auquel il s'adresse.

Nous pouvons entrevoir ici en quoi cette approche globalisante est radicale. *"Les implications de l'approche marketing sont assez radicales puisqu'elles obligent l'organisme qui l'adopte à remettre en cause tous ses fondements et tous ses acquis. Le gestionnaire converti au marketing doit en effet s'efforcer d'ajuster les services offerts par son organisation aux besoins de son public" (2).*

La perspective de notre étude appelle quelques remarques:

- Contrairement aux idées reçues le marketing ne concerne pas que les organismes poursuivant des buts commerciaux.
- Il ne concerne pas non plus uniquement les entreprises qui vendent des produits mais également celles qui offrent des services.

(1) SAVARD, R.: *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Paris: Unesco, 1988, p. 1.

(2) Ibid., p. 4.

- Il peut être particulièrement approprié à une organisation qui, comme le service documentaire, vise, sinon exclusivement du moins essentiellement la satisfaction de ses publics.

Le cadre de cette étude la rend un peu marginale par rapport à une stricte approche marketing. D'abord, la direction de la Bibliothèque Universitaire de Paris 8, ne nous a pas commandé un plan marketing. Les personnels de l'établissement, comme de nombreux bibliothécaires, ne sont pas convaincus de l'utilité du marketing par rapport aux bibliothèques universitaires.

Cependant le contexte universitaire actuel et le contexte particulier de Paris 8 nous inclinent à penser que c'est dans ces périodes de transformation et d'accroissement de la demande qu'il importe tout particulièrement de prévoir une stratégie de développement grâce à une connaissance correcte de l'existant: environnement externe, interne et demande: *"Une approche marketing est d'autant plus nécessaire qu'aujourd'hui tous les indicateurs de développement de la demande (mais aussi sans doute de sa mutation) sont à la hausse... explosion de la population documentaire pour les B.U.... faute de s'y préparer nos organisations risquent de voir leurs publics se détourner vers d'autres offres"* (1).

Le Ministère de l'Education Nationale a entrepris de gros efforts pour améliorer la situation des bibliothèques universitaires en France. Le Sous-directeur des bibliothèques, à la Direction de la Programmation et du développement universitaire, M. Daniel Renoult, définit les missions de la D.P.D.U. autour de *"trois axes principaux. Le premier c'est d'organiser la contractualisation des*

(1) SALAUN, Jean-Michel. *Les maîtres du temps*, Villeurbanne: 1992, p. 19.

universités... la deuxième mission consiste à mettre en oeuvre un schéma d'aménagement du territoire universitaire (universités 2000)... la troisième grande mission... est d'aider les établissements d'enseignement supérieur à moderniser leur gestion" (1).

Dans le cadre des contrats quadriennaux et du schéma *Universités 2000* les bibliothèques universitaires, placées désormais sous la tutelle des présidents d'université, se voient attribuer crédits, personnels et mètres carrés.

C'est, nous semble-t-il, précisément parce que les bibliothèques universitaires partent d'une situation de pénurie et sont l'objet d'efforts des autorités de tutelles: Ministère, Université, voire bénéficient de nouveaux partenaires: régions, entreprises, qu'elles doivent, sans renoncer à leurs missions traditionnelles, définir leurs nouvelles missions et réfléchir à leur positionnement face aux publics, aux tutelles et à l'environnement documentaire national et international. Il convient d'être vigilant et efficace sur le plan de la gestion, à l'heure où l'amélioration des moyens se fait jour en ce sens que la gestion ce n'est pas seulement la gestion budgétaire mais la gestion de l'ensemble de l'organisation, c'est-à-dire la maîtrise de tous les moyens disponibles afin d'être le plus performant possible dans un environnement précis.

L'aide à la pédagogie et à la recherche doit être mise en valeur: les nouvelles technologies sont très coûteuses et nous rappellent, s'il en est besoin, que l'information documentaire n'échappe pas à l'économie (2).

(1) RENOULT, Daniel. Politique documentaire et université. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1991, vol. 28, n° 6.

(2) cf. l'article de J. Michel SALAUN: Les bibliothèques saisies par l'économie: les leçons des médias. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, T. 34, n° 6.

Ces nouvelles technologies bouleversent non seulement, l'offre de service, mais le management interne des organisations; elles modifient le "paysage" bibliothéconomique et appellent une gestion plus moderne.

Les problèmes technologiques demeurent avec leurs solutions techniques, les questions scientifiques, documentaires, relatives à la gestion des collections appellent également des approches professionnelles qui ressortissent à la bibliothéconomie ou aux techniques de la documentation.

"L'information coûte cher à produire, à mémoriser, à transporter, à distribuer. Les lois de l'offre et de la demande s'appliquent à elle: c'est un bien marchand, en amont d'un nombre considérable - et toujours croissant - d'activités lucratives" (1).

L'approche marketing, qui emprunte des outils de gestion de l'entreprise, peut apporter aux bibliothèques universitaires une aide à la décision.

"Le public des bibliothèques est un public captif": les changements que "subissent" les bibliothèques les portent à s'ouvrir à de nouveaux publics, non seulement sur le plan local mais également à distance eu égard à l'importance que prennent les réseaux. Une bibliothèque ne peut plus être conçue en dehors de l'appartenance à un réseau que ce soit sur le plan documentaire: SIBIL, OCLC, CCN ou sur le plan professionnel: appartenance des personnels à des associations telles que: l'ADBU, l'ABF, l'ADBS, etc... Malgré ces nécessités d'ouverture, il n'en reste pas moins qu'en moyenne, en France, seulement 50% des étudiants inscrits à l'université le

(1) MIQUEL, André. *Les bibliothèques universitaires*. Paris: la documentation française, 1989. p. 63.

sont également à la bibliothèque universitaire. *"La position des étudiants à l'égard des bibliothèques universitaires présente, à première vue, un aspect paradoxal. Par le paiement annuel de "droits de bibliothèques", chaque étudiant contribue à leur fonctionnement et peut en espérer des services fiables. En fait, près de la moitié d'entre eux, se privant ainsi de la possibilité d'emprunter des ouvrages à domicile, ne fait pas la simple démarche de s'y inscrire"* (1).

Eu égard aux mètres carrés, au personnel, aux fonds... dont disposent les bibliothèques universitaires, il semble actuellement irréaliste de vouloir inscrire tous les étudiants ressortissant à l'université.

Nous devons insister ici, sur le fait que le but de l'approche-marketing, n'est pas seulement le développement quantitatif de la "clientèle" mais qu'elle vise surtout à une amélioration des échanges entre l'organisation et ses publics. Ce qui dans le cadre de notre étude est une amélioration de l'image, grâce à un meilleur positionnement de la bibliothèque, une meilleure communication, de meilleurs services rendus.

Que l'on s'ouvre à de nouveaux publics, que l'on constate que le public étudiant est captif, ne doit pas supprimer une connaissance fine des publics. Connaître les publics, évaluer leurs besoins, ici encore l'approche marketing nous donne un outil: *la segmentation*. Il ne s'agit surtout pas de privilégier telle ou telle catégorie d'utilisateur, mais de distinguer dans la nébuleuse des utilisateurs des sous-groupes homogènes afin de leur proposer un service adéquat à leur demande et à mieux cibler la communication.

(1) MIQUEL, André. *Les bibliothèques universitaires*. Paris: La documentation française, 1989, p. 17.

"La bibliothèque n'a pas pour mission de servir une catégorie quelconque en priorité. Elle a par contre, pour objectif de répondre aux différents besoins des différentes catégories" (1).

La segmentation repose sur la connaissance du public, pour une bibliothèque universitaire, il est relativement facile de connaître intuitivement les publics: par cycles pour les étudiants, puis les enseignants, enseignants chercheurs, lecteurs autorisés... Néanmoins c'est par le moyen d'enquête et d'analyse des statistiques que l'on devrait pouvoir mieux appréhender les publics et leurs demandes afin de leur fournir une offre plus adéquate (2).

Sur ce point la Bibliothèque Universitaire de Paris 8 a déjà mené plusieurs études sur les enseignants, les étudiants; elle poursuit, en liaison étroite avec le département des sciences de l'éducation des études sur le comportement des usagers. Nous pouvons ainsi citer: *Rapport de synthèse, de l'étude de la clientèle de la bibliothèque universitaire de Paris 8*, réalisée en 1988 par le Cabinet Conception Ouest, et par le même Cabinet, en 1989-1990 une *Etude de la fréquentation par les enseignants de la bibliothèque de l'Université de Paris 8*.

Dans le cadre des enseignements des techniques documentaires, la bibliothèque conduit avec le Département des sciences de l'éducation des évaluations de cet enseignement.

(1) RAMBHUNJUN, Nardeosing. Le marketing des bibliothèques universitaires. Une approche théorique. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1983, T. 28, n° 5, p. 490.

(2) On pourra lire sur ce sujet l'article de Sylvie FAYET SCRIBE et Marie-Dominique HEUSSE: Le public étudiant à la Bibliothèque interuniversitaire de Toulouse. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, T. 37, n° 3, 1992.

1-2 SPECIFICITE DE L'OFFRE D'UN SERVICE D'INFORMATION DOCUMENTAIRE

La première révolution opérée par le marketing - dans une optique commerciale - a consisté à déplacer le centre de gravité, l'axe de la recherche du produit vers la cible. Le recentrage de l'entreprise, dans son environnement (dont la clientèle est une des composantes) a été qualifié de "révolution copernicienne".

Depuis les années 1970, avec la croissance du secteur tertiaire dans l'économie, on a appliqué l'approche marketing aux entreprises de service. *"Avant 1970, le concept de marketing était réservé presque exclusivement aux organisations offrant des produits plutôt que des services"* (1).

Enfin, depuis une dizaine d'années les études de marketing se sont étendues aux centres de documentation. Nous avons vu que les bibliothèques, bien qu'elles soient des établissements à but non lucratif, n'échappent pas pour autant à l'économie et bien qu'elles dépendent, comme c'est très souvent le cas en France, du secteur public, elles n'en ont pas moins à "gérer" leurs publics. Des auteurs comme Philip Kotler, par exemple, ont montré que c'est sur la notion d'échange que peut s'articuler une approche marketing de tels établissements: *"La notion d'échange entre un organisme et son environnement peut en effet être qualifiée de pierre angulaire du marketing... la rationalisation de cet échange s'effectue en marketing, grâce à une étude active des besoins des diverses clientèles"* (2).

(1) SAVARD, R. *op. cit.*, p. 2.

(2) *Ibid*, p. 18.

Une bibliothèque universitaire est un organisme qui offre à ses usagers des informations reposant sur divers supports. Les principaux services offerts sont: des informations, les documents supports d'information, l'accès à ces documents, l'espace offert pour la consultation des documents, la possibilité de les emprunter, de les reproduire (dans les limites des conditions légales)... Le personnel offre aussi des services spécifiques: renseignements, aide à la recherche, communication des supports - pour la partie de son travail que nous pourrions appeler la "face avant"; en "base arrière" le personnel gère le service, l'acquisition, la conservation et le traitement intellectuel du document.

Service et information sont ici les critères que nous retenons pour différencier un centre de documentation de tout autre organisme producteur de biens.

L'information n'est pas un bien comme un autre, c'est un bien immatériel fortement investi, qui ne perd pas de sa valeur au travers des multiples échanges dont elle est l'objet.

Quant au service offert par ces établissements, il relève particulièrement d'un type de production où la participation active de l'utilisateur est requise, faute de quoi, le service n'est pas assuré.

"Dans une production traditionnelle, le consommateur n'intervient qu'en bout de chaîne, une fois le produit entièrement terminé et conditionné. La coupure entre l'activité de production et de consommation est totale. L'articulation est réalisée de façon autonome par une autre activité, celle de la distribution et du commerce. Au contraire, un service ne peut se rendre que si la participation de son consommateur se

fait beaucoup plus en amont, au moment même de la production du service" (1).

Des auteurs comme Pierre Eiglier et Eric Langeard ont proposé de nommer "servuction" cette production de service: "La racine du mot "produire" vient du latin *producere, mener en avant, faire avancer; la signification première en français est "faire exister ce qui n'existe pas encore". Il s'agit en fait de la création, activité noble par excellence. Autour du mot "service", on ne trouve que deux mots-clés: service et servir; ils viennent tous deux du latin *servitium* signifiant esclavage. On voit tout de suite la connotation extrêmement péjorative du terme, une opposition totale avec celle du produit. Par ailleurs, si l'on retrouve bien, dans "servir" et "service" les notions d'action et de résultat, il n'existe pas de mot équivalent à production pour exprimer le processus de création, de fabrication du service. C'est pourquoi devant ce manque, un néologisme est proposé, le terme servuction, désignant le processus de création du service" (2).*

L'analyse de la servuction permet de dégager trois éléments de base:

- Les supports physiques du service (par exemple: les livres, les disques, les salles, les bases de données).
- Le personnel en contact (les bibliothécaires).
- Le client (étudiant, chercheur, enseignant).

Ces trois éléments entrent, dans la servuction, dans un processus d'interaction que la direction ou les responsables du service doivent connaître afin de maîtriser les

(1) SALAUN, Jean-Michel. *Les maîtres du temps*, t.1, p. 41.

(2) EIGLIER, Pierre et LANGEARD, Eric. *Servuction: le marketing des services*, Paris: Mc Graw Hill, 1991, pp. 7-8.

choix politiques de l'établissement.

Le public qui fréquente un tel établissement est ainsi un élément déterminant de l'image de l'établissement, non seulement ce public a une image propre de l'établissement, mais encore il caractérise l'établissement par la relation d'association. Il participe également, tellement à la production du service que sa propre satisfaction par rapport au service rendu dépend de son comportement: ainsi des étudiants bruyants ou négligents par rapport aux livres ou aux documents qui leur sont confiés, contribuent à une mauvaise image par rapport à leurs camarades (1).

Il va sans dire que les supports matériels de la servuction et ceux que certains auteurs appellent le "personnel" de contact jouent un rôle majeur dans l'image de l'établissement. Néanmoins l'image d'une entreprise qui offre des services est le "résultat" d'un long processus auxquels sont aussi associés tous les personnels - quelle que soit leur situation plus ou moins en amont - qui participent tous à la production du service. Nous n'avons pas ici lieu de développer des réflexions sur la "gestion des ressources humaines" ou les techniques manageriales, mais nous devons signaler ici que particulièrement dans les entreprises de services (bien que ceci soit vrai pour tout type d'organisation) l'approche marketing inclut une réflexion sur le management.

L'image de l'établissement va passer par la perception et l'évaluation du service rendu.

(1) Sur l'image d'un établissement associée à ses publics, on pourra se reporter à *Esprit*, n° spécial mars-avril 1991 "Lecture et bibliothèques"; on pourra également lire l'article de Salah DALHOUMI et Ahmed SILEM: Les usagers du musibus: bibliothèque de l'Ardèche, paru dans le *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, T. 37, n° 1.

1-3 LA PLACE DE L'IMAGE

L'approche marketing accorde une importance certaine à l'étude de l'image. Tout ce qui dans cette approche est analyse et recherche, s'oriente vers la réussite de l'action, c'est-à-dire vers la maîtrise du milieu environnant.

Toute organisation est l'objet d'une perception interne et externe. Elle doit pouvoir agir sur cette perception par une communication appropriée. On peut en cela, risquer un parallèle avec la psychologie: la construction de l'identité d'un sujet passe par l'image qu'il veut donner de lui-même comme par celle qu'on lui renvoie.

Pour une analyse qui s'appuie sur une conception systémique des organisations *l'image perçue* joue précisément le rôle régulateur de *feed-back* par rapport à *l'image voulue*.

Il n'est cependant pas permis de dire que l'image peut être un instrument de mesure en ce sens très précis que tout instrument de mesure suppose étalonnage et stricte objectivité. La composante subjective de l'image est essentielle même si elle correspond à la prise en compte d'une réalité objective. La connaissance de son image par une organisation lui permet d'ajuster sa communication vers le public, les tutelles, les partenaires. Cette connaissance revêt une importance stratégique.

L'image de la bibliothèque que nous étudions est en train de bouger puisque la bibliothèque évolue. Néanmoins, nous verrons que l'image qu'ont les personnels et

et spécialement la directrice de la bibliothèque évolue plus vite que celle des usagers.

"L'image une grande inertie" (1), cela est vrai, ainsi tout travail de construction d'image est-il difficile et coûteux en énergie humaine. Les erreurs sont sans doute très difficiles à redresser.

Nous devons dire ici que la façon dont nous allons aborder "l'image de la bibliothèque de Paris auprès de ses usagers", est dépendante de l'image que nous avons nous-même des bibliothèques. Feindre d'ignorer ce que nous pourrions appeler le "poids de l'image interne" nous ferait courir plus sûrement encore, nous semble-t-il, le risque de ne pas dépasser notre subjectivité.

Aussi, au-delà de la situation particulièrement intéressante de la BU de Paris 8, le choix de notre étude repose-t-il sur *l'idée* que les bibliothèques sont essentiellement des lieux d'échanges et de communications et qu'il vaut la peine de réfléchir sur les images qu'elles donnent d'elle-mêmes.

Une bibliothèque est porteuse de communication, et située dans une université qui est aussi un lieu de communication. La communication est ici redondante, le poids de l'image - si on la considère comme réception de cette communication - est donc dans ce cas précis bien plus lourd de sens que dans le cas de n'importe quel établissement, que celui-ci offre des produits ou des services. Les services constituent cependant un infléchissement en ce qu'ils supposent un échange bien plus élaboré que l'acquisition d'un produit fini.

(1) SALAUN, Jean-Michel. *op.cit.* T.2, p. 25.

La portée de l'image dans l'approche d'une bibliothèque dépasse le simple rôle de feed-back sensé corriger la stratégie.

**2 - LA BIBLIOTHEQUE
DANS SON CONTEXTE UNIVERSITAIRE**

2-1 L'UNIVERSITE DE PARIS 8 - VINCENNES
A SAINT-DENIS

2-11 - Historique

A la suite des "événements de mai 1968", fut promulguée le 12 novembre 1968, la loi d'orientation de l'enseignement supérieur dite "Loi E. Faure"; plusieurs universités furent ainsi créées en France, dont deux universités "expérimentales" à la périphérie de Paris: les universités de Paris 8 (Vincennes) et de Paris 9 (Dauphine).

Le Centre Universitaire expérimental de Vincennes représenta longtemps un "modèle d'innovation universitaire français". Michel Debeauvais a écrit que Vincennes pouvait être qualifiée: *"soit d'un anti-modèle caractérisé par l'absence ou la négation des formes d'organisation universitaires habituelles - ou d'un type extrême d'innovation, à la fois très différent du système universitaire environnant, et cependant relié à celui-ci (par les diplômes, les statuts des personnels enseignants et non enseignants, les modes de financement, etc...) - ou encore d'une expérience en grandeur réelle d'un modèle d'autogestion"* (1).

En effet, sur de nombreux points, Vincennes était une université novatrice:

1) Elle accueillait des étudiants sans conditions d'admission fondées sur des diplômes (plus du tiers des 30.000 étudiants que compta Vincennes, étaient non bacheliers).

(1) DEBEAUVAIS, Michel. "Note sur l'expérience de Vincennes, in *Connexions*, 1973, n° 5.

2) Elle orientait son recrutement plus volontiers sur des adultes engagés dans la vie professionnelle (de nombreux cours avaient lieu le soir de 19 H à 22 H et le samedi).

3) Sur le plan pédagogique, les cours et les examens étaient remplacés par des travaux de groupes et des contrôles continus.

4) Parallèlement aux conseils de gestion et d'administration prévus par la loi d'orientation, de nombreux groupes de travail, commissions, assemblées générales assuraient la gestion des départements et de l'université.

Ce type de fonctionnement autogestionnaire, "révolutionnaire" disait-on, a valu à Vincennes un certain nombre d'ennemis. L'université a même été désavouée par ses autorités de tutelle.

Pierre Merlin dans *L'université assassinée* (1), a montré que c'est la conjonction de l'inimitié du Secrétaire d'Etat aux Universités, de l'agitation permanente (grèves, coups de force, occupations de locaux...) qui régnait à l'université et d'une campagne de presse très calomnieuse, qui a permis le transfert, dans des conditions désastreuses, de l'université à Saint-Denis, douze ans après sa création.

Dès l'origine, la "personnalité" de Vincennes est complexe et très contrastée. Les plus grands noms de l'Université y ont assuré des cours et des séminaires: François Châtelet, Jacques Lacan, Maria-Antonietta Macchiocchi, Madeleine Rebérioux, Hélène Cixous, Gilles Deleuze... certains de ces enseignants y sont toujours en poste. Cela n'empêcha nullement la presse de droite de dénoncer "la pornographie", "le trafic de drogue" et autres fléaux sociaux, qui avaient cours sur le campus.

(1) MERLIN, Pierre. *L'université assassinée: Vincennes: 1968-1980*. Paris, 1980.

Pour l'opinion publique, Vincennes était une université gauchiste et dévoyée. Cette *image*, qui a longtemps collé à l'Université de Paris 8, et qui occultait tout ce que l'expérience du Centre de Vincennes avait de réellement positif, a fini peu à peu par s'estomper, depuis que l'université est située à Saint-Denis.

Nous n'évoquons pas ici le passé vincennois de l'Université de Paris 8, par simple goût pour l'histoire, mais pour plusieurs raisons: l'orientation originelle de Vincennes subsiste encore, ensuite, ce qu'on appelle "passé" - événements, expérience, image - exerce encore une influence déterminante sur la vie actuelle de l'université, nous le verrons notamment dans la présentation de la bibliothèque, enfin parce que ces caractères fondamentaux (au sens propre du terme) de Vincennes prennent une valeur particulière dans le cadre de notre étude.

Nous n'avons pas à livrer ici une analyse supplémentaire des événements de 1968, ni de l'esprit "soixante huitard", néanmoins ce mouvement - social et culturel - était suffisamment ambivalent, sinon traversé par de profondes contradictions, pour qu'il nous soit permis de risquer d'émettre une hypothèse: la création et l'orientation première de cette université peuvent aussi être pensées selon une approche marketing. Nous n'évacuons pas pour autant la pertinence d'autres analyses: politiques, éthiques, socio-économiques... mais ce n'est pas notre propos.

La création de cette université ne relève pas d'une simple décision administrative, elle ne résulte pas non plus d'un nouveau "découpage de la carte universitaire". Les politiques et les enseignants (le président Edgard Faure, le doyen Las Vergnas) ont voulu, dès son origine un *positionnement* autre pour cette université. Ce *positionnement* originaire peut aussi être décrit en termes de marketing: l'ouverture à de nouveaux publics, au monde du travail (à l'entreprise dit-on dans

les années 1990). Intellectuellement l'université s'est dès le commencement, orientée vers la "recherche action". Michel Debeauvais le dit: *"Une telle recherche paraît devoir jouer un rôle nécessaire (de feed-back) dans le fonctionnement d'une institution de ce type"* (1). Ceci montre l'aspect redondant de notre problématique.

Nous avons évoqué Paris 9 Dauphine (qui a une image opposée à celle de Paris 8), cette université s'est spécialisée dans les sciences de la gestion, du marketing. A Vincennes, les départements-phares étaient et sont encore, ceux où l'on pratique la recherche en sciences sociales: sociologie, psychologie, communication, sciences de l'information, sciences de l'éducation...

A la lumière du témoignage d'un homme, peu suspect de gauchisme, nous pouvons voir en quoi l'orientation actuelle de l'université (et des universités) était contenue en germe dans ses débuts:

"Bien que l'enseignement de Vincennes, dans son ensemble, soit ouvert aux travailleurs, l'université a souhaité utiliser les possibilités de la loi de 1971. Elle a obtenu la création d'un service spécifique de formation permanente en 1972... Ainsi, un certain nombre de salariés reçoivent une formation prise sur leur temps de travail, rémunérée dans la plus grande partie des cas. Les besoins en la matière sont immenses: Vincennes a répondu à certaines de ces attentes, puisqu'elle a reçu pendant l'année scolaire 1977-1978 plus de 1.100 stagiaires et organisé environ 70 stages représentant plus de 5.000 heures de formation.

(1) DEBEAUVAIS, Michel. *op.cit.* p. 54.

"Vincennes a sans aucun doute réussi, dans le cadre des moyens qui lui étaient donnés, à accroître les chances d'un certain nombre de personnes déjà établies dans la vie professionnelle..."

"Il est nécessaire de crier avec force, afin que Vincennes puisse demeurer un des éléments permettant une rénovation de l'éducation en France..."

Ces propos de Jacques Delors ont été publiés dans un livre de témoignages (1) pour que Vincennes vive et demeure sur son lieu de création.

Le lieu sur lequel l'université était implantée, était un terrain appartenant à la Ville de Paris; le bail par lequel la Ville mettait ce terrain à la disposition de l'université prenait fin en 1978. Après deux années de luttes et de négociations l'université s'installait en 1980, à Saint-Denis sur l'emplacement d'un I.U.T. (2)

2-12 L'environnement de Paris 8 à Saint-Denis

"En juillet 1978, après l'abandon d'un premier projet de transfert à Marne-la-Vallée envisagé en 1976, le Ministre des Universités décidait, sans aucune consultation, de transférer les 32.000 étudiants de Vincennes dans un site de 2 hectares à Saint-Denis, à la place d'un institut universitaire de technologie de 900 étudiants" (3). L'Université disposait de 4,5 hectares, dans le bois de Vincennes, ce qui était très insuffisant pour le nombre d'étudiants. L'expulsion du site de Vincennes fut très mal vécue par les étudiants et les enseignants et personnels de l'université, et ce qui leur était

(1) *Vincennes ou le désir d'apprendre*, Paris, 1979, pp. 123-124.

(2) Voir MERLIN, Pierre. *L'Université assassinée*, Paris, 1980.

(3) MERLIN, Pierre. *op.cit.*, p. 11.

proposé à Saint-Denis suscitait encore davantage leur indignation: "*De quelque manière qu'on analyse aujourd'hui ce transfert et les conditions dans lesquelles il a été effectué, il est certain que l'événement vécu comme une crise a marqué une fracture dans l'histoire de Vincennes et provoqué l'amorce d'une série de révisions et de changements, ne serait-ce que parce que le passage de 40.000 m² à 27.000 m² a entraîné, de gré ou de force, une réduction sensible du nombre des étudiants inscrits à l'université*" (1). Le rapport du Comité National d'Evaluation poursuit: "*La question des locaux reste cruciale à Paris 8. C'est peu de dire que l'université vit à l'étroit dans des bâtiments précaires, mal adaptés et inesthétiques. La situation frise, à proprement parler, le scandale*" (2). Les enseignants, dans leur grande majorité, ne disposent d'aucun bureau pour travailler ou recevoir les étudiants. Les lieux de détente ou de restauration sont rares: une seule "vraie" cafétéria, édifiée récemment ainsi que des bâtiments voués à l'enseignement sur un terrain situé de l'autre côté d'une voie rapide (3), les autres lieux de restauration sont des points de vente situés dans divers halls avec parfois quelques tables. Le restaurant universitaire est minuscule. L'université est située à 1,5 km du métro, depuis seulement deux ans, elle est desservie par deux lignes d'autobus. L'environnement urbain consiste essentiellement en une zone pavillonnaire à l'est et au sud, un stade au nord, un lycée d'enseignement professionnel. Cette situation plutôt défavorable rend compte partiellement du fait que les usagers de l'Université s'y attardent peu.

(1) Comité National d'Evaluation, *L'Université de Paris VIII-Vincennes à Saint-Denis*, 1988.

(2) *ibid.*

(3) Ce qui offre le désavantage à l'université d'être coupée en deux. En outre des accidents de la circulation ont eu lieu, en 1991 un vigile a été tué en traversant la route.

2-13 - L'enseignement à Paris 8

L'université dépend administrativement de l'académie de Créteil, tout comme l'Université de Villetaneuse (Paris 13) située également en Seine-Saint-Denis et qui assure sensiblement les mêmes enseignements.

L'université est dirigée par un président élu pour cinq ans - l'actuelle présidente est Madame Irène Sokologorsky - et assisté par le bureau de l'université. Elle est dotée de trois conseils élus pour quatre ans (les représentants des étudiants sont élus pour deux ans):

- Le Conseil d'administration composé de 32 membres.
- Le Conseil scientifique composé de 40 membres.
- Le Conseil des études et de la vie universitaire composé de 37 membres.

Ces différents conseils se sont dotés chacun d'un bureau et de commissions ou groupes de travail.

Le président dispose des services administratifs de l'université, placés sous son autorité. Pour assister le président dans l'exercice de ses fonctions, un secrétaire général est placé à la tête des services administratifs et des services intérieurs communs de l'université.

Sur le plan de l'enseignement, Paris 8 est en pleine mutation, elle est en voie de "normalisation"; le rapport du Comité National d'Evaluation précise: "*La part de ces cursus normalisés tend à s'accroître à Paris 8, conformément aux souhaits de*

certaines secteurs qui font valoir que cette solution satisfait les besoins actuels des étudiants" (1).

Dans un article intitulé "la Révolution en douceur des Universités de 68", consacré aux Universités de Paris 7, Paris 8 et Paris 10, le journal *Les Echos* confirme cette évolution de Paris 8 vers la normalisation, aussi bien des diplômes que des contenus des enseignements. Cet article cite les propos de Madame Sokologorsky, présidente de l'Université de Paris 8: "*Nous avons passé plusieurs années seuls dans un bois à rebâtir le monde. En arrivant à Saint-Denis, dans des locaux beaucoup trop petits, nous nous sommes repliés sur nous-mêmes. Puis nous avons fini par comprendre que cette banlieue était un atout. Nous sommes finalement sortis de cette période de claustration pour entrer en relation avec la municipalité et les entreprises*".

A titre d'illustration un DESS "conduite des organisations et de changement technologique et social" vient d'être créé.

Dix unités de Formation et de recherche, auxquelles s'ajoute un institut universitaire et de technologie "informatique et maintenance industrielle", regroupent les différentes disciplines.

Les enseignements et la recherche sont surtout orientés vers les sciences humaines et à un moindre degré les lettres et les arts, néanmoins les disciplines scientifiques et technologiques prennent de plus en plus d'importance. Ce qui est à prendre en compte dans la politique d'acquisition de la bibliothèque.

(1) Comité National d'Evaluation, *op.cit.*

En ce qui concerne proprement la recherche, l'ancienne Présidente de l'Université, Francine Demichel, définit ainsi la politique de Paris 8: *"Elle est fondée sur le souci de lier l'aspect historique et théorique de la recherche, avec les problèmes du monde contemporain pour lesquels notre université est particulièrement motivée, à travers l'étude des pratiques sociales, locales, nationales et internationales... Certaines recherches sont très en avance dans l'utilisation de la haute technologie en sciences humaines, d'autres sont les seules en France dans leur genre à traiter d'une société étrangère où à étudier de façon spécifique tel ou tel mouvement social"*.

L'université assure environ trente formations doctorales et comprend de très nombreuses équipes de recherches dont plusieurs sont rattachées au CNRS ou à l'EHESS.

2-14 - Les usagers de l'université

De 1968 à 1978, le nombre d'étudiants est passé de 7.800 à 33.000, depuis que l'université est installée à Saint-Denis ce nombre a diminué de près de la moitié, pour atteindre 18.003 étudiants en 1988. Actuellement ce nombre est de nouveau en légère augmentation puisque l'université comptait pour l'année universitaire 1991-1992: 23.815 étudiants, dont la répartition par cycles est la suivante:

1er cycle: 10.112

2ème cycle: 10.396

3ème cycle: 2.885

"divers": 422

Les étudiants sont à 51% des étudiantes. Près de la moitié d'entre eux (46%) sont salariés, soit à temps complet soit à temps partiel. Environ le tiers (30%) des étudiants inscrits ne possèdent pas le baccalauréat, parmi les étudiants inscrits en premier cycle, les étudiants titulaires d'un baccalauréat "G" représentent 30% des effectifs inscrits. Enfin les trois quarts de ces étudiants habitent la banlieue parisienne.

Personnels:

Les personnels enseignants, toutes catégories confondues, sont au nombre de 673.

L'université compte 329 emplois de personnels administratifs, ingénieurs, techniciens, ouvriers et de service.

2-2 - LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

La Bibliothèque du Centre Expérimental Universitaire de Vincennes s'installa sur le campus (de Vincennes) au cours de l'hiver 1968-1969. La Bibliothèque offrait aux 8.000 étudiants que comptait alors l'université, 80.000 volumes dont la majeure partie était en libre accès, 800 collections de périodiques, et 600 places assises dans des salles de lecture de 1.300 m².

Le transfert de l'université à Saint-Denis causa un grand dommage à la Bibliothèque. Madame Madeleine Jullien, actuelle directrice de la Bibliothèque, qui était déjà en fonction nous dit que ce déménagement fut ressenti comme un véritable traumatisme par le personnel, il fut également très néfaste aux collections. L'entreprise chargée de cette opération n'était pas du tout spécialisée dans le transfert des livres mais dans celui des machines outils.

A Saint-Denis il a fallu traiter les documents pour les remettre en magasins: les locaux d'accueil étant trop étroits, les collections arrivaient en mauvais état et incomplètes. D'après Madeleine Jullien: *"Ces locaux neufs, peu fonctionnels, impliquaient des difficultés pour les usagers et également pour les personnels: deux salles de lecture sans communication entre elles, 340 places de lecture, l'obligation de remettre en magasin la majorité des collections et de conserver seulement 25.000 volumes en accès libre, une salle de consultation des documents audiovisuels complètement séparée des parties publiques de la bibliothèque et isolée au deuxième*

étage du bâtiment au milieu de la zone des bureaux, enfin et surtout aucun hall d'accueil" (1).

Depuis, les locaux ont été réaménagés: création d'un escalier de communication entre les salles de lecture, fermeture de l'accès public par le deuxième niveau, aménagement d'une médiathèque, extension des magasins en sous-sol, suite à la cession à la B.U. d'une partie du parc de stationnement souterrain de l'université.

2-21 L'Organisation interne

Le Service Commun de la Documentation

Depuis 1991 l'Université a mis en place un service commun de la documentation dans lequel la B.U. est intégrée.

Principales missions du S.C.D.:

- 1) Contribuer à l'élaboration de la politique documentaire de l'université.
- 2) Acquérir, gérer, communiquer les documents appartenant à l'Université.
- 3) Participer à l'intention des utilisateurs à la recherche sur ces documents ainsi qu'aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'établissement.
- 4) Favoriser toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue de la recherche.
- 5) Coopérer avec les bibliothèques qui concourent aux mêmes objectifs.
- 6) Former les utilisateurs aux techniques nouvelles d'accès à l'information.

(1) JULLIEN, Madeleine. La Bibliothèque de l'Université de Paris 8. *Bulletin 8 d'information de l'ABF*, 1992, n° 154.

Les statuts précisent en outre *"le Service Commun de la Documentation est ouvert aux usagers et aux personnels de l'université. Il est également ouvert à d'autres utilisateurs dans les conditions précisées par le Conseil de la documentation"*.

Les missions du Service Commun de la Documentation ne diffèrent pas considérablement des missions de l'ancienne Bibliothèque Universitaire, néanmoins deux points nous semblent très importants:

- 1) L'orientation vers l'ouverture à de nouveaux publics et la participation à la recherche et à la formation des usagers est bien plus affirmée et définie qu'auparavant.
- 2) La dépendance à l'égard de l'université est un fait nouveau.

En effet, statutairement, le service commun de la documentation est dirigé par un Directeur nommé par le Ministre de l'Education Nationale, parmi le corps des personnels scientifiques des bibliothèques, après avis du président de l'université.

Le Directeur du S.C.D. est placé sous l'autorité du Président de l'université.

En outre le Service Commun de la Documentation est administré par un Conseil: le Conseil de la documentation. A Paris 8, ce Conseil de la documentation est composé de 27 membres, sous la présidence du Président de l'université, il réunit 3 personnalités extérieures, 3 représentants des étudiants, 10 représentants des enseignants, 10 représentants du service commun de la documentation (5 parmi le personnel scientifique, 5 parmi les ATOS).

Autres mesures qui renforcent les liens avec l'université:

- 1) Chaque conseil d'U.F.R. désigne parmi les enseignants un interlocuteur du Service Commun de la Documentation.
- 2) Non la moindre: *"Le Directeur du Service Commun de la Documentation prépare le budget qu'il soumet à l'approbation du Conseil d'Administration de l'Université après avis du Conseil de la Documentation. Par délégation du Président de l'Université, il exécute le budget propre au service, en qualité d'ordonnateur secondaire".*

Budget de la Bibliothèque au titre de l'année 1992:

Recettes:

- Subventions du Ministère de l'éducation Nationale 1.671.000 F.
- Centre National des Lettres 140.000 F.
- Droits d'inscriptions 2.000.000 F.

Dépenses principales:

- Documentation
 - Acquisition de livres 1.682.000 F.
 - Acquisition des périodiques 600.000 F.
- Crédits moniteurs étudiants 68.000 F.

Il n'y a pas de bibliothèque d'UFR à Paris 8; en effet, lorsque l'université a dû effectuer son transfert à Saint-Denis, les bibliothèques des départements ont donné leurs collections à la bibliothèque universitaire.

Deux pôles documentaires sont associés au Service Commun de la documentation:

- *La cartotheque du département de géographie.*

Ce service situé à Saint-Denis, offre au public (1):

- 42 m2 de salle de lecture
- 1.500 livres
- 20 périodiques
- 3.500 cartes et plans
- Son budget est:
 - * Subvention B.U. 35.500 F.
 - * Budget UFR 40.700 F.

Deux documentalistes y sont employées à plein temps.

- Le Centre de documentation de l'Institut Français d'Urbanisme

Ce service est installé à Marne la Vallée depuis 1989, il offre au public (2):

- 151 m2 de superficie totale
- 17.300 ouvrages
- 139 périodiques
- 1.000 mémoires de maîtrise et D.E.A.
- Son budget est:
 - * Subvention BU 68.000 F.
 - * Budget IFU 90.000 F.

Ce service emploie deux documentalistes (un plein temps et un mi-temps).

(1) et (2): chiffres de 1990.

Les personnels

La Bibliothèque de l'université emploie 50 personnes:

Bibliothécaires

Personnel scientifique:	7 conservateurs de bibliothèque
	1 ingénieur d'étude
	2 contractuels
Personnel technique:	14 bibliothécaires adjoints
	3 vacataires
Personnel ouvrier et de service:	13 magasiniers
	1 chauffeur
	1 ouvrier
<u>Personnels administratifs</u>	
Catégorie A:	1 Attachée principale d'Ad.
Catégorie C:	7 agents administratifs

L'évolution de la profession, tant sur le plan technologique que sur celui de la diversité et la spécificité des nouveaux publics accueillis, impose aux personnels une mise à niveau permanente et des capacités spécifiques pour l'accueil de ces publics (nous avons vu que l'université de Paris 8 poursuivait sa politique d'accueil des étudiants salariés et étrangers).

Les personnels ont dans l'ensemble un haut niveau de qualification. Notre enquête nous a appris également qu'ils étaient très motivés par le service public. Par ailleurs un grand nombre d'agents suivent soit des cours à l'université, soit des formations destinées à leur donner accès à des concours de niveau supérieur, soit des stages et conférences de mise à niveau sur le plan professionnel.

Cet intérêt pour les études et la formation est si important qu'il mérite d'être souligné, d'autre part il est de nature à rapprocher heureusement les personnels des étudiants et enseignants. La moyenne d'âge du personnel est jeune: environ 40 ans. La bibliothèque a d'ailleurs élaboré un plan formation.

Une des principales difficultés rencontrées dans la gestion des ressources humaines, réside, selon un conservateur interrogé, dans le recrutement de personnels administratifs stables et qualifiés (de nombreux agents administratifs sont employés sur des contrats temporaires).

Informatisation

"De 1982 à 1987 plusieurs fonctions de la bibliothèque universitaire ont été informatisées: recherche documentaire, participation au catalogue collectif des

périodiques, prêt entre bibliothèques, prêt à domicile et catalogage des ouvrages. Tous les matériels et logiciels ont été choisis et financés par la D.B.M.I.S.T.

Par ailleurs, sur le plan administratif la gestion comptable a été informatisée en 1987 en liaison avec le service comptable de l'université" (1).

La Bibliothèque est adhérente du réseau SIBIL depuis avril 1988. Le traitement catalographique des ouvrages sur SIBIL est opérationnel depuis octobre 1989.

La bibliothèque a mis en place un OPAC (2) conçu par la société ISL, et fonctionnant avec le système de prêt MOBIBOP (7 terminaux minitel).

Le service des périodiques utilise pour le bulletinage le système DATATRER. ↗

La bibliothèque dispose de 7 terminaux d'interrogation destinés à l'interrogation sur SIBIL et à la recherche documentaire informatisée.

Une configuration CD ROM permet d'accéder à: Myriade, BN Opale, téléthèse, Le Robert, Quartier latin...

La matériel informatique et bureautique de la bibliothèque est récent, à la différence du matériel d'équipement de la médiathèque obsolète (lecteurs de microformes 1985, table lumineuse 1979, platines disques et cassettes 1981, moniteurs 1981-1989, magnétoscopes 1981-1985...).

La bibliothèque étudie avant son transfert dans le nouveau bâtiment la possibilité d'une conversion rétrospective du catalogue.

(1) Bibliothèque universitaire de Paris 8. *Contrat d'établissement*, p. 24.

(2) On line Public Access Catalogue.

Organisation des tâches

Le travail à la bibliothèque s'effectue le plus souvent en équipe. Les équipes sont organisées:

- Soit en fonction des supports: périodiques, service des thèses.
- Soit en fonction de tâches spécifiques: coordination du catalogage, organisation du prêt, informatisation.
- Soit par domaines d'acquisition: il existe cinq grands secteurs chargés du circuit du document, depuis les commandes jusqu'à la mise à disposition aux lecteurs.

Les équipes sont placées sous la responsabilité d'un conservateur. Cependant certaines tâches sont partagées entre les conservateurs et les bibliothécaires adjoints: rangement des livres en libre accès, renseignement aux lecteurs; certains secteurs d'acquisition sont placés sous la responsabilité de bibliothécaires adjoints.

Le service public sur lequel nous reviendrons absorbe beaucoup de temps: les conservateurs et les bibliothécaires adjoints y consacrent en moyenne cinq heures hebdomadaires, les magasiniers y sont occupés pour plus d'un mi-temps.

Le personnel administratif est employé essentiellement à la gestion du personnel, à la comptabilité et aux divers travaux de secrétariat. L'attachée principale d'administration est responsable du service de gestion des personnels.

Hormis les obligations de service public et l'astreinte réglementaire de 35 heures hebdomadaires, les horaires sont librement gérés par les agents. Cette grande souplesse permet notamment à certaines personnes de donner ou de suivre des cours à l'université.

Des réunions de travail ont lieu régulièrement. Des réunions de tous les personnels, ou de certaines catégories de personnels ont lieu en fonction de problèmes particuliers: prêt, catalogage sur SIBIL, etc.

Un "service" particulièrement important mérite d'être décrit, d'autant qu'il permet une transition entre l'organisation interne et les services offerts: il s'agit de ce qu'on appelle couramment le "fonds RDA".

Le Centre de Documentation sur la République Démocratique Allemande est une sorte de bibliothèque dans la bibliothèque.

Statutairement, il dépend, d'une part de la B.U., d'autre part il est CADIST (1) associé à la BDIC (Bibliothèque de Documentation Internationale Contemporaine).

Ce centre travaille en étroite collaboration avec le département d'études germaniques (dépendant de l'UFR 5).

Y sont employés, à temps plein, une documentaliste bibliothécaire spécialisée (germaniste et titulaire d'un DESS de documentation) et, à temps partiel, une bibliothécaire adjointe et un magasinier.

Ses locaux (salle de lecture et magasin) sont ceux de la B.U., et le personnel dispose d'un bureau.

(1) CADIST: Centre d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique.

Vendredi 10H - 19 H

Samedi 10H - 16 H

La médiathèque - qui nécessite la permanence d'une personne formée - est un peu moins ouverte, 29 H 30, soit:

Lundi 13H - 17 H 30

Mardi-vendredi 11 H 30 - 17 H 30

La direction de la bibliothèque souhaiterait des horaires plus larges, notamment le soir jusqu'à 22 H - fin des cours plus particulièrement destinés aux étudiants salariés. Dans l'état actuel des postes, il est impossible d'accroître les horaires d'ouverture, néanmoins un effort a déjà été fourni puisque les horaires d'ouverture hebdomadaires étaient de 46 heures en 1989 et 40 heures en 1982. Comparée à l'ensemble des bibliothèques universitaires (1), la B.U. de Paris 8 offre des horaires un peu plus larges, elle fait partie des 25 B.I.U. ouvertes le samedi. L'ouverture jusqu'à 20 H. et le samedi permet l'accueil des étudiants salariés.

Situant notre travail dans la perspective du service rendu au public, nous choisissons de faire figurer les locaux, du moins ceux accessibles au public, et les fonds parmi les services offerts.

Salles de lecture

La surface totale des salles de consultation est de 1.226 m² - salle du rez-de-

(1) Cf. les statistiques de l'ESGBU: enquête statistique générale des bibliothèques universitaires.

chaussée + salle du 1er étage + médiathèque. Les places disponibles sont au nombre de 340 pour la lecture et 24 pour la consultation à la médiathèque.

L'université compte actuellement 23.000 étudiants et 600 enseignants, 11.611 lecteurs ont été inscrits pour l'année universitaire 1991-1992; pendant la même année 433.279 personnes sont entrées à la bibliothèque, soit 1.828 entrées par jour d'ouverture.

Voici encore un point où la B.U. est à l'image de l'université: la pénurie des locaux! La saturation des salles de lecture engendre une atmosphère de bruit et d'agitation qui ne favorise pas la lecture ni la concentration. Ceci explique sans doute la désaffection des étudiants "gradués", des chercheurs et des enseignants. Voici ce que dit le Comité National d'Evaluation: *"Cette insuffisance criante est aggravée par le fait que n'existent à l'université ni salle d'étude, ni salle de réunion ou pourraient travailler des étudiants souvent défavorisés et relégués dans une banlieue inhospitalière. De fait la salle de lecture sert souvent plus de salle d'étude que de salle de consultation de livres. La saturation de la salle de lecture dissuade les professeurs d'y venir travailler. Tout ceci favorise le prêt et la photocopie au détriment de la lecture sur place"* (1). Et la pratique continuelle des photocopieurs accentue, s'il en était besoin, le bruit...

L'exigüité des salles de lecture engendre une autre conséquence, également préjudiciable à la consultation des documents: la faiblesse des fonds en libre accès.

1) Comité National d'Evaluation; *op.cit.*, p. 237.

Les fonds

La bibliothèque met à la disposition du public un fonds pluridisciplinaire. Selon sa directrice, Madeleine JULLIEN, *"dans une université pluridisciplinaire, à dominantes lettres et sciences humaines, qui compte 32 disciplines réparties en 9 UFR où les sujets enseignés sont souvent très spécialisés, la définition d'une politique d'acquisition est très difficile"*.

Les collections sont pour le fonds général de:

- 160.000 volumes, dont 25.000 en libre accès.
- 1.600 titres de périodiques.

A cela s'ajoutent les fonds du Centre de Documentation de la République Démocratique Allemande, dont nous avons déjà traité, et des fonds spécifiques.

Thèses

10.000 titres de thèses et de maîtrises, soutenues devant l'Université de Paris 8, il est en outre possible de consulter sur microfiches les thèses soutenues en France depuis 1985.

Fonds "Vincennes"

Ce fonds composé de documents d'archives relatifs à l'université, depuis sa création, est consultable sur place.

"Mémoire Armand Gatti"

C'est un fonds multi média (comprenant un grand nombre d'affiches) composé de documents de et sur Armand Gatti. Consultation sur place.

Documents audiovisuels

La bibliothèque offre aux usagers une médiathèque (1) dotée d'un fonds de 1.800 documents audio-visuels (cassettes audio-vidéo, CD audio-vidéo, diapositives, etc). Les documents de la médiathèque sont consultables sur place.

L'accès aux documents

25.000 volumes seulement sont disponibles en libre accès, soit seulement 1/6ème du fonds. Ces ouvrages disponibles sur les deux niveaux des salles de lecture sont classés par discipline suivant la classification Décimale Universelle.

L'insuffisance de l'offre en libre accès mécontente les lecteurs qui sont contraints à utiliser les trop nombreux fichiers de la bibliothèque ou à recourir à l'assistance des bibliothécaires.

Les catalogues: L'accès aux documents

La consultation des catalogues est difficile pour l'étudiant néophyte, elle n'est pas non plus aisée pour l'étudiant plus averti. Des fichiers manuels coexistent avec un OPAC accessible au moyen de sept terminaux minitel.

Les fichiers manuels

- 1 fichier relatif au "Fonds RDA"
- 2 fichiers "matières" a) jusqu'à 1982
b) de 1983 à 1989
- 1 fichier "auteurs" jusqu'à 1989

(1) Lire l'article de Véronique CHABBERT: "Une médiathèque en milieu universitaire: la médiathèque de l'université de Paris-8 Vincennes à Saint-Denis. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1984, T. 24, n° 1, pp. 62-64.

1 fichier relatif aux thèses et mémoires de maîtrise

1 fichier "périodiques"

L'OPAC

Un catalogue en ligne, où sont régulièrement versées les notices SIBIL est accessible par auteurs, titres, mots du titre, et matières, sur les terminaux minitel.

Les renvois ne sont pas prévus ce qui rend la recherche, notamment par "matières" particulièrement hasardeuse. Souvent les étudiants, du moins ceux qui ont compris que les livres entrés depuis 1989 sont accessibles uniquement sur l'OPAC, ont recours à l'aide des bibliothécaires.

La bibliothèque met à la disposition des étudiants des CD ROM supports de bases bibliographiques, nous les avons déjà cités.

Seuls sont empruntables à domicile les ouvrages contenus dans les magasins. Le fonds en libre accès, composé de dictionnaires, usuels, manuels et ouvrages de base, est consultable sur place uniquement.

Les étudiants peuvent emprunter deux livres pour une durée limitée à 14 jours, le prêt consenti aux enseignants est, bien entendu, plus souple.

Le Prêt entre Bibliothèques est réservé aux étudiants à partir du 3ème cycle et aux enseignants. La B.U. ne fait pas de publicité pour ce service qui est largement

méconnu. Le bureau où s'effectue le P.E.B. se trouve dans les services intérieurs de la bibliothèque, ce qui n'est pas de nature à en faciliter l'accès.

La recherche documentaire informatisée

Placé sous la responsabilité d'un conservateur, ce service d'interrogation de banques de données en ligne, est réservé aux enseignants et aux étudiants à partir du 2ème cycle. Ce service qui nécessite l'intervention d'un documentaliste, intermédiaire entre les banques de données et les utilisateurs est accessible sur rendez-vous.

Les interrogations sont facturées.

Ce service couvre de nombreux domaines en lettres et sciences humaines (1); il est relié aux serveurs: Questel, Européennes de données, Echo, Dialog.

L'accueil et l'information des lecteurs

Deux bureaux d'informations, au rez-de-chaussée et au 1er étage, sont à la disposition des lecteurs pour assister leurs recherches et éventuellement répondre à leurs questions sur le fonctionnement de la B.U. Les bibliothécaires-adjoints et les conservateurs assurent la permanence à ces bureaux.

Les personnels de permanence au 1er étage (domaine droit, sciences économiques) sont très souvent sollicités pour l'aide bibliographique.

Les étudiants néophytes en droit, ne savent pas bien se repérer dans le labyrinthe des répertoires juridiques. Selon un conservateur (juriste), responsable de ce secteur, les étudiants inscrits en premier cycle, subissent, de par leur grand nombre un sous-encadrement et manquent de formation méthodologique. Cette carence,

(1) Quelques banques de données: AFP, Le Monde, Pascal, Francis, Logos, Urbamet, Historical abstracts...

particulièrement préjudiciable en droit où la connaissance bibliographique est nécessaire dès les premières années, affecte à un moindre degré l'ensemble des étudiants de premier cycle.

Les conservateurs de la bibliothèque assurent des visites de l'établissement et des cours de méthodologie. De nombreuses UFR rendent obligatoires l'inscription et le suivi des unités de valeurs en méthodologie documentaire pour les étudiants de 1er cycle. Des observations conduites par des chercheurs en sciences de l'éducation (1) ont étudié les taux de réussite en DEUG des étudiants, selon qu'ils ont suivi ou non des formations de méthodologie documentaire.

Là encore, dans ce domaine de la formation des utilisateurs, la bibliothèque travaille en collaboration très étroite avec l'université. Le 30 juin de cette année, était organisée, en présence de la Présidente de l'université, Madame Irène Sokologorsky, et de l'ancienne présidente, Madame Francine Demichel, une journée d'étude sur la formation à la méthodologie documentaire à Paris 8. A cette journée d'étude, organisée par la bibliothèque, dans ses locaux, participèrent enseignants et documentalistes-bibliothécaires ressortissant également à d'autres universités. Les actes de cette journée vont être publiés, nous citons en bibliographie les communications de Madame Jullien et de Madame Chabbert.

Les bibliothécaires de permanence au bureau d'informations assurent non seulement l'aide bibliographique, mais ils aident également les étudiants dans les domaines les plus variés: orientations, renseignements pratiques... Il n'est pas rare

(1) Ces travaux sont menés sous la direction de M. Alain COULON.

que les étudiants sollicitent leur compétence dans une discipline précise pour la réalisation de leurs travaux.

La disposition, légèrement en retrait de ces bureaux d'information, pourtant bien signalisée fait que les étudiants s'adressent souvent aussi aux personnels chargés de communiquer les ouvrages: les magasiniers. Ceux-ci, dans la mesure de leur disponibilité - l'affluence au bureau de prêt est considérable - renseignent les lecteurs avec diligence et compétence. De nombreux étudiants profitent de ce moment d'échange pour demander aux magasiniers des livres portant sur des sujets voisins, lorsque les exemplaires font défaut, ou tout autre type de renseignements. Il est à noter que certains étudiants n'osent pas s'adresser au bureau de renseignement... par timidité.

Les minitels, outre l'OPAC, supportent des informations concernant la bibliothèque: horaires, mode d'emploi (version minitel du guide du lecteur sur papier), situation des documents. Les statistiques d'utilisation des minitels montrent que ce service est sous-utilisé (1).

Autre service peu utilisé par les lecteurs: le cahier de suggestions. Il fut noter que ce cahier ne bénéficie pas d'une publicité exagérée.

La bibliothèque diffuse largement un guide du lecteur: "BU Paris 8: mode d'emploi", sur place et dans les UFR. Un moniteur vidéo, placé près de l'accueil

(1) Du 24 septembre au 15 octobre 1992, les minitels ont été consultés comme suit:
Services de la bibliothèque: 40 heures
Catalogue: 120 heures
Situation lecteur: 2 heures (ceci s'explique par le fait que le service de prêt a recommencé le 1er octobre 1992)
Situation documents: 8 H 10.

diffuse également des informations sur la bibliothèque, dans une relative indifférence.

Nous reviendrons dans le chapitre consacré à l'enquête sur ces problèmes d'information et de communication.

2-23 Les usagers de la bibliothèque universitaire

L'accès à la BU est libre. Les informations dont on dispose sont d'une part celles qui sont fournies par les statistiques *d'inscription au prêt* à domicile (1), d'autre part celles qui ont été obtenues par deux enquêtes réalisées par "Conception Ouest" en 1988 et 1989 (2). La première de ces deux enquêtes a été commandée par la Bibliothèque de Paris X-Nanterre et elle a porté sur plusieurs établissements parisiens.

Les statistiques d'inscription au prêt pour l'année 1991-1992 donnent:

11.611 inscriptions au prêt dont:

11.234 étudiants (1er cycle 6.724; 2ème cycle 3.791; 3ème cycle 719)

268 enseignants et chargés de cours

109 autres usagers

(1) Voir en annexe: "Bibliothèque de l'Université de Paris VIII: évolution du Service Public".

(2) Voir références bibliographiques.

En pourcentage cela donne:

96,76% d'étudiants dont 57,9% 1er cycle; 32,65% 2ème cycle; 6,19% 3ème cycle.

2,3% enseignants

0,94% autres (personnels, lecteurs autorisés...)

L'enquête réalisée par Conception Ouest, porte sur la *fréquentation* de la bibliothèque, ce qui explique quelques différences de pourcentage:

1er cycle 45,3%

2° cycle 44%

3° cycle 7,3%

Total étudiants 96,6%

Enseignants et chargés de cours 0,6%

Autres 2,7%

Ici l'enquête confirme ce que nous avons noté lors de la présentation des services: les enseignants utilisent davantage le prêt que la lecture sur place. La différence portant sur les étudiants de 1er cycle peut s'expliquer soit par le décalage chronologique du recueil des données (en trois ans le nombre des étudiants inscrits en 1er cycle a augmenté), soit aussi par un abandon relativement important des études avant le DEUG.

L'enquête montre une fréquentation par 52% d'hommes et 48% de femmes.

La présence des étudiants salariés est forte et nettement supérieure à celle des autres bibliothèques universitaires: 45,4%. L'âge des utilisateurs est également plus élevé: 74,3% ont plus de 22 ans.

94% des usagers sont des ressortissants de l'université de Paris 8: la situation excentrée de Paris 8 est à prendre en compte dans ce pourcentage.

Mode de fréquentation

Les usagers viennent en moyenne une à deux fois par semaine: on peut distinguer:

- Un public fidèle (3 à 4 fois/semaine) composé d'historiens, de sociologues, d'économistes, de psychologues).
- Un public occasionnel (1 à 2 fois/mois), pour l'essentiel des juristes et des littéraires.
- Un public intermédiaire (1 à 2 fois/semaine), étudiants en arts plastiques, cinéma, langues appliquées.

Seulement 6% des étudiants restent plus de 4 heures à la bibliothèque. En moyenne ils y passent 1 à 2 heures.

Ce sont par cycles les étudiants de 3ème cycle, et par discipline, les étudiants littéraires qui séjournent le plus longtemps à la BU.

Les enseignants

44% des enseignants sont inscrits au prêt à domicile.

Une des conclusions de l'enquête réalisée en mars 1989 fait ressortir que les enseignants souhaitent "une salle réservée dans le cadre d'un agrandissement de la bibliothèque".

Les services les mieux connus et les plus utilisés sont le prêt et la consultation sur place. Le rapport Miquel indiquait que les services des bibliothèques universitaires sont mal connus et que celles-ci sont sous-utilisées: *"La fréquentation d'une bibliothèque n'entraîne pas nécessairement son utilisation optimale. Une partie des étudiants dont la fidélité s'explique entre autres pour des raisons de commodité ou d'ambiance, reste très timorée dans son utilisation des divers services offerts"*.

(1) MIQUEL, André. *Op. cit.*, p. 21.

2-3 POSITIONNEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

2-31 Par rapport à l'université

Intégration du personnel

Nous l'avons vu, une partie des personnels est en poste à la bibliothèque depuis l'époque où l'université se trouvait à Vincennes. Madame Jullien qui dirige la bibliothèque, depuis 1979, nous a dit, au cours d'un entretien que cette "ancienneté" jouait un rôle important dans les relations solides et parfois amicales qui unissent les bibliothécaires et les personnels enseignants ou administratifs de l'université. A Paris 8 "le gens se connaissent". La bibliothèque est connue et nous le verrons, reconnue comme partie prenante de l'université. Ce propos doit cependant être nuancé: depuis deux ans, suite à des mouvements de personnels (concours, mutations...) une quinzaine de personnes nouvelles, dont beaucoup sont jeunes, ont été nommées à la bibliothèque. Ce personnel apporte dynamisme et nouveau souffle à l'établissement mais il connaît mal l'université et les enseignants et doit faire un travail s'il souhaite être reconnu. Ces personnes se sentent moins partie prenante de l'université que leurs aînées et ne souhaitent pas forcément reprendre l'héritage de "Vincennes".

Il y a donc là un double positionnement du personnel dans son rapport à l'université.

Les personnels de la BU participent aussi à la vie institutionnelle, pédagogique, et politique de l'université dans les instances propres à l'université comme à la bibliothèque.

Sur le plan pédagogique: la BU collabore avec les enseignants en matière de formation à la méthodologie documentaire et elle participe à l'évaluation de cette formation.

Plusieurs bibliothécaires donnent aussi des cours au département de documentation de l'université.

Le Comité National d'Evaluation note "*De 1979 à 1985 le Directeur de la BU a siégé comme invité permanent au Conseil d'administration de l'université et participait aux réunions du Bureau; il a été associé aux débuts de la commission de pédagogie. Depuis les élections de décembre 1985, le Directeur reste invité aux réunions des 3 Conseils: administration, conseil scientifique et conseil des études et de la vie universitaire*" (1).

La création du Service Commun de la Documentation, nous l'avons vu, renforce cette liaison (la relation est maintenant une relation de dépendance) de la bibliothèque et de l'université.

Les statuts du SCD définissent les *missions* de la bibliothèque sur lesquelles nous ne revenons pas, mais dont nous pensons qu'elles sont à l'origine du positionnement de la bibliothèque. En effet les missions encadrent le position-

(1) COMITE NATIONAL D'EVALUATION, *op. cit.*, p. 230.

nement de la bibliothèque par rapport aux tutelles, à la communauté universitaire, aux publics.

Les locaux et les fonds

Les départements ont donné leurs fonds documentaires à la BU, lors du déménagement ce qui renforce la position centrale de la bibliothèque sur le plan documentaire, elle est presque la seule source de documentation. Sur le plan spatial aussi, la bibliothèque est au centre de l'université; Madame Jullien nous dit *"la bibliothèque est plus intégrée à l'université maintenant qu'à Vincennes où elle était située à l'extrémité du campus"*.

Positionnement par rapport aux étudiants

Les locaux de la bibliothèque sont exigus, comme les locaux de l'université, la bibliothèque pour l'instant ne souhaite pas faire de publicité pour l'ensemble de ses services car elle est saturée presque en permanence par le public. La seule valorisation des services qui est faite auprès des UFR concerne la formation des utilisateurs - peu nombreux - à la Recherche Documentaire informatisée.

Sur le plan de la politique d'acquisition, nous avons vu, à propos des fonds, qu'elle était jugée "très difficile" par la directrice eu égard à l'aspect pluridisciplinaire de l'université. Difficile aussi de choisir entre une politique d'exemplaires pour satisfaire les demandes de manuels et d'ouvrages de base des étudiants de 1er cycle ou de titres afin de répondre aux besoins des étudiants plus avancés. Voici le positionnement de cette politique énoncé par la Directrice de la Bibliothèque: *"Ne faut-il pas tenter d'expliquer aux étudiants que la bibliothèque universitaire ne peut offrir à chaque étudiant le manuel dont il a besoin, et que le nombre d'exemplaires d'un même titre doit être limité car de toute façon il est toujours*

insuffisant. Une bibliothèque riche en titres est indispensable à la pédagogie et à la recherche. Les étudiants doivent savoir qu'il leur faut impérativement acquérir un minimum de documentation personnelle".

L'accueil des étudiants de 1er et 2ème cycles est un fait, nous ne pouvons pas dire que c'est plutôt subi, mais il est évident que ces étudiants accaparent les locaux, au détriment des 3ème cycles, et professeurs. La bibliothèque compense ce déséquilibre en offrant des conditions de prêt très favorables aux enseignants et en tenant compte de la demande des chercheurs dans la politique d'acquisition. Le rythme actuel des acquisitions est de 10.000 volumes dont 3.000 volumes de périodiques.

Concernant un élargissement de l'offre (aussi bien sur le plan documentaire que sur celui de l'accueil) aux étudiants de 3ème cycle, aux chercheurs et aux enseignants, la direction de la bibliothèque espère beaucoup de l'extension des locaux et de la mise en oeuvre d'une coopération locale.

Relations extérieures à l'université

La bibliothèque est depuis 1988 membre du réseau SIBIL.

Le Centre de Documentation sur la RDA est support de CADIST associé à la BDIC, ce qui oriente la bibliothèque vers des relations avec, nous l'avons vu, l'UFR: département d'allemand, avec la Bibliothèque de Documentation Internationale Contemporaine et également l'université Humboldt de Berlin, avec laquelle une convention est signée.

L'Institut Français d'Urbanisme, pôle associé de la BU, situé à Marne-la-Vallée, est CADIST associé pour l'urbanisme au CADIST de géographie de Paris 1.

Les programmes d'échange de l'université avec les pays étrangers prévoient le plus souvent un volet documentaire. Madame Jullien nous a dit qu'elle attachait une grande importance à cette dimension internationale du rayonnement de la BU: des bibliothécaires se sont rendus en mission d'enseignement en Chine (Xi-an), en Grande-Bretagne dans le cadre du programme Erasmus (Middlesex University), à Berlin-est (Humboldt).

La bibliothèque, dans sa situation actuelle de pénurie, en locaux, fonds, fonds en libre accès, et personnels, ne souhaite pas voir augmenter son public, ni atteindre de nouveaux segments de publics. Elle voit en revanche, dans le projet d'extension, la possibilité de redéfinir son positionnement par rapport aux publics.

Le projet d'extension, dont nous allons décrire quelques aspects confirme le positionnement de la BU par rapport aux tutelles, elle va être davantage encore le "coeur de l'université".

2-32 Le projet d'extension de la BU

Rappel historique

En 1989 un colloque fut organisé à Paris 8, par Madame Francine Demichel sur le thème "quelle université pour demain".

L'extension de l'université - entendue aussi bien sur le plan de l'espace que sur celui de l'engagement vers le futur - fut à l'ordre du jour.

Un architecte urbaniste, M. Guy Naizot, fut chargé du schéma directeur au printemps 1990. Ce schéma vise à créer un grand site universitaire, qui doit aussi

être un lieu de vie et d'animation, dans cette banlieue nord, qui sera desservie par le métro en 1996.

Le terrain prévu pour l'extension de l'université, où quelques bâtiments ont déjà été construits en 1990, dans le cadre d'un plan d'urgence, se trouve situé au nord de l'emplacement des bâtiments les plus anciens, au delà d'une voie à grande circulation, qui nuit considérablement à l'unité du campus.

Le programme architectural

"Le programme devait tenir compte, à la fois des missions traditionnelles d'une bibliothèque universitaire en 1990 (accueil, information, soutien à la pédagogie et à la recherche) mais également de besoins nouveaux mis en évidence au cours des discussions sur le schéma directeur, ouverture sur la ville, prise en compte de nouveaux publics, souci d'information" (1).

Le rôle central de la bibliothèque au sein de l'université serait matérialisé par la construction d'un bâtiment pont en franchissement de l'avenue de Stalingrad. *"Le choix de la bibliothèque comme bâtiment-pont pourrait permettre le développement de l'université autour de sa bibliothèque édifice hautement symbolique qui devra répondre à une exigence de qualité alliant celle de l'architecture à un urbanisme résolument intégré à la ville" (2).*

(1) JULLIEN, Madeleine. La bibliothèque de l'université de Paris VIII. *Bulletin de l'Association des bibliothécaires français*, 1er Trim. 1992, n° 154, p. 13.

(2) *Ibid*, p. 13.

Organisation des salles et des collections

Les espaces de la bibliothèque se répartissent en:

Espaces publics

Zone d'accueil: Prévues pour l'orientation des lecteurs, le prêt, la possibilité d'exposition, l'information. De 600 m² environ, cette zone doit permettre en arrivant du métro (zone d'accueil hors contrôle) d'accéder progressivement aux documents.

Salle de références: 130 m² proche de la précédente, permettra par son équipement, d'interroger des banques de données en ligne, elle offrira un service d'accueil pour les chercheurs (25 places).

Salle des enseignants: Ce segment de public aura avec cet espace d'étude de 150 m² (50 places), un accès personnalisé à la bibliothèque; cette salle répond à une réelle demande des enseignants.

Une salle de séminaire de 70 m² sera attenante à la salle des enseignants.

Espaces de consultation: Plusieurs salles de lecture offriront la possibilité de consulter en libre accès 125.000 ouvrages et 500 titres de périodiques. La surface de ces salles sera de 4.860 m² pour les ouvrages et de 1.905 m² pour les périodiques, elles pourront accueillir environ 1.500 lecteurs. Les collections en libre accès seront réorganisées autour de pôles thématiques, par exemple, le pôle 1 comprendra: philosophie, religion, mathématiques, sciences exactes.

Les documents seront présentés dans les salles en fonction des supports, il n'y aura pas de présentation multimédia.

La salle de consultation des documents audiovisuels: Cette salle s'adressera à tous les publics, mais plus spécialement aux étudiants de l'UFR d'arts (au nombre de 3.100 aujourd'hui). Particulièrement bien équipée et modulable, elle pourra accueillir 80 personnes, sur un espace de 200 m² elle répond à "l'idée que nous nous faisons d'une médiathèque en milieu universitaire, c'est-à-dire un lieu d'étude et de travail spécialisé où la consultation de groupe est privilégiée".

Espaces intérieurs

Réservés à l'administration, aux bureaux du personnel, aux acquisitions et au traitement des documents, aux bureaux de réunions: 1.365 m².

Magasins: prévus pour conserver les ouvrages les plus anciens de la bibliothèque, les fonds spécialisés, les périodiques d'une capacité d'environ 350.000 volumes. 1.225 m² leur sont réservés en sous-sol.

La bibliothèque souhaite utiliser le Centre technique du livre à Marne-la-Vallée pour stocker les collections les moins consultées.

Ce programme prévoit également l'édification d'un bâtiment réservé à l'autoformation qui jouxtera la bibliothèque. L'architecte du bâtiment est Monsieur Pierre Riboulet.

La place que nous avons réservée à ce projet d'extension est réduite. Il nous semblait utile de le mentionner, car selon nous, un projet est un positionnement

tourné vers l'avenir, susceptible de réajustements (le projet a déjà été modifié profondément), il a le mérite de mobiliser les énergies dans une stratégie globale de l'établissement au sein de l'université et de la région.

Ce projet a été initié par la précédente présidente, il continue d'être porté par l'actuelle présidente, Madame Irène Sokologosky.

De ce projet nous souhaiterions donner une interprétation non en terme d'image, mais de symbole. Il est à cet égard très riche:

- 1) - Unissant les énergies humaines de la bibliothèque et de l'université, il témoigne de la vitalité et de l'engagement dans l'avenir.
- 2) - Il prouve que cette université - qui s'appelle aussi Vincennes - jadis décriée et combattue par ceux qui avaient pour mission de la soutenir est vivante et dynamique.
- 3) - La place incontournable de la bibliothèque et sa dimension monumentale (14.000 m², trois étages), l'instituent au coeur de cette université, comme représentation symbolique de la culture et de la diffusion des sciences et de la recherche, dans une banlieue plutôt déshéritée.
- 4) - Cette bibliothèque belle et moderne, sera la vitrine prestigieuse de l'université. Nous verrons que la bibliothèque actuelle est à l'image de l'université, la bibliothèque future se veut porteuse de l'image moderne et ouverte de l'université.
- 5) - Ce projet atteste la prise en compte de la bibliothèque, et de son rôle central dans les tutelles universitaires.

Ce projet, comme tout grand projet est un concours d'énergies; en ce qui concerne la bibliothèque il témoigne d'une certaine réussite de la politique de communication de la Directrice, vis-à-vis des tutelles et de l'université en général.

Le premier projet de construction faisait de la bibliothèque un bâtiment au-dessus de l'avenue de Stalingrad. Le second déplace l'édifice plus au nord et confie à une galerie couverte, qui prolonge une galerie traversant la B.U. du nord au sud, le rôle de passerelle au-dessus de l'avenue. Dans ce projet la bibliothèque devient le seul accès à l'université lorsqu'on sort du métro.

Ainsi qu'elle soit "pont" ou "porte" la bibliothèque est investie de la fonction symbolique de l'accès au savoir universitaire. Un bâtiment signifie quelque chose, est un média porteur de sens; la bibliothèque sera ainsi véritablement perçue comme médiatrice entre les publics et les savoirs universitaires.

2-33 La communication de la bibliothèque universitaire

Nous avons déjà évoqué tout le travail et les relations formelles et informelles qui liaient la bibliothèque et l'université: la bibliothèque est un service de l'université en phase avec la vie de celle-ci.

Nous allons citer maintenant les produits de communication de la bibliothèque:

La BU utilise pour faire connaître ses services les supports de l'université:

ex.: "Huit et demi", journal étudiant, accorde une interview à Madame Jullien et Madame Chabbert (octobre 1992, n° 1).

Plus institutionnel "la lettre", journal interne à l'université a proposé des articles aux bibliothécaires: Madame Jullien, Madame Lockner, dans le but de présenter des services de l'établissement.

La bibliothèque occupe chaque année quelques pages du "guide de l'étudiant" édité par l'université.

Communication propre

Les services internes à la bibliothèque comme le service des thèses, le service de la recherche documentaire informatisée, la médiathèque, diffusent des feuilles d'information les concernant auprès des UFR.

Les UFR et les enseignants reçoivent régulièrement des listes d'acquisition recensant les nouveautés. Ces listes ne sont pas d'une très bonne qualité graphique (elles sont obtenues par listage sur imprimante des dernières entrées sur SIBIL) et pourraient être améliorées.

Les guides du lecteur ont fait l'objet d'une refonte complète en 1992, imprimés sur un beau papier glacé, ils présentent de façon claire et attrayante le mode d'emploi de la bibliothèque de Paris 8.

Le contenu du guide du lecteur est également accessible sur les minitels (quoique fort peu consulté) et sur un moniteur vidéo situé à l'accueil.

Une séquence destinée à un support vidéo est en cours de réalisation (scénario, mise en scène, réalisation sont effectués en collaboration avec une équipe du département de cinéma), elle a pour but de présenter la bibliothèque aux étudiants novices.

Image graphique

La bibliothèque n'a pas d'image graphique ou de logo propre. Les personnels continuent à utiliser des timbres destinés à estampiller les documents sur lesquels est mentionné "Vincennes" ou "Université de Vincennes". La directrice et quelques conservateurs appartenant à l'ancienne équipe tiennent à ce que ce témoignage du passé de l'université ne soit pas oublié.

Autres aspects de la communication

La bibliothèque offre sur un présentoir, proche de l'accueil, une sélection des dernières acquisitions.

Les contacts, colloques, réunions, voyages d'études, et publications dans la presse professionnelle ou universitaire, sont aussi à prendre en compte. Ils médiatisent les activités de la bibliothèque.

La communication de la bibliothèque nous semble surtout orientée vers les enseignants et les tutelles. Certes la bibliothèque ne souhaite pas "faire de publicité" auprès des étudiants mais une communication orientée vers la formation et l'information (comment mieux utiliser les services par exemple) pourrait, sans forcément amener trop de nouveaux publics vers l'établissement, améliorer son image de marque.

Signalons enfin que la communication vers les étudiants n'est pas vraiment relayée. 6,3% seulement des étudiants avouent avoir connu la bibliothèque par l'intermédiaire des enseignants (1).

(1) Conception Ouest, enquête citée.

3 - L'IMAGE DE LA BIBLIOTHEQUE

3-1 POSITION DE LA QUESTION

Il est particulièrement utile d'essayer de voir quelle perception les étudiants et les enseignants peuvent avoir de la bibliothèque au moment où celle-ci est précisément en pleine évolution. L'image que les personnels ont de l'établissement est également intéressante; personnels et usagers concourent à produire ce service dont nous avons traité dans la première partie et à s'en donner mutuellement une image.

En montrant quelle était l'organisation de la bibliothèque, comment elle se situait dans l'université et dans la ville, en faisant part de ses projets nous avons donné certains éléments qui permettent d'établir une base objective de la représentation de l'établissement et de son image.

A partir des entretiens auprès des étudiants, des professeurs et des personnels, nous essayerons d'appréhender la part subjective de cette image.

La bibliothèque est vraiment bien intégrée dans l'université, c'est une donnée objective. Nous serions sur le point de dire que la bibliothèque et l'université ont une grande parenté d'image, et même que la bibliothèque - plus petite et spécialisée en tant que service - peut être perçue comme l'image de l'université.

Ceci est un premier axe d'interrogation parce que tout le monde - parmi les professionnels de la BU - n'est pas forcément de cet avis. La bibliothèque est-elle identifiable à l'université?

Deuxième axe d'interrogation: l'appréciation des services: les personnels et les usagers portent une certaine évaluation des services: certains services ne sont pas du tout connus des étudiants, d'autres sont méconnus, nous verrons ce que cela peut susciter comme réflexion.

Le projet d'extension de l'université et de la BU est bien connu des personnels et des enseignants, il est même très mobilisateur, or il semble relativement ignoré des étudiants. Cette méconnaissance induit aussi une certaine image.

Le projet nous entraîne vers l'avenir - cela ne saurait faire oublier le passé - notre formulation elle-même est trompeuse: qu'en est-il de Vincennes? Vincennes est-ce le passé de Paris 8, Vincennes est-ce Paris 8 qui continue? Que signifie "Vincennes" aujourd'hui? Ce que ce nom évoque, pour les étudiants et pour une partie des personnels nous a semblé très instructif.

C'est autour de ces quelques questions que nous analyserons les résultats de notre enquête.

Nous essayerons ensuite de voir en quoi les images qu'ont étudiants et enseignants d'une part, personnels d'autre part, sont convergentes ou bien différentes.

3-2 CONDUITE DE L'ENQUETE

3-21 Au près des étudiants

Nous avons rencontré cinquante étudiants entre le 18 septembre et le 14 octobre 1992 dans la bibliothèque universitaire et dans des lieux proches comme la cafétéria.

Cette étude ayant porté sur un échantillon extrêmement réduit, nous ne pouvons pas mettre en relation certains types de réponses avec des appartenances. Néanmoins certaines caractéristiques propres à l'université de Paris 8 nous ont conduite à demander aux personnes que nous avons interrogées:

- 1° - Si elles étaient ou non françaises.
- 2° - Si elles étaient salariées à temps complet ou partiel, ou bien étudiantes à plein temps.
- 3° - Quel était leur lieu de résidence.
- 4° - Leur niveau d'étude et la discipline étudiée.

Nous avons rencontré 28 étudiantes et 22 étudiants; nous avons également noté l'âge des étudiants (1 de moins de 20 ans, 18 de 20 à 23 ans, 21 de 24 à 30 ans).

L'absence de moins de vingt ans ne s'explique pas seulement par l'âge moyen plutôt élevé des étudiants inscrits à cette université, mais elle est due

essentiellement au fait que nous n'avons pas interrogé d'étudiants inscrits en 1^{ère} année. Nous pensons que l'absence de "première année" est de nature à infléchir les données de notre enquête. Certes cette enquête répond à une étude d'image, certes elle se veut qualitative et ne nécessite pas un échantillonnage préalable, mais il nous semble qu'il aurait été utile pour une bibliothèque universitaire de connaître son image auprès des étudiants novices. Il serait nécessaire de connaître la première impression des étudiants qui viennent à la bibliothèque, leur sentiment de facilité ou de difficulté à utiliser les divers services, leur impression sur l'accueil réservé par les personnels, le cadre, la fréquentation, l'ambiance. La rentrée universitaire a eu lieu le 12 octobre, notre stage a pris fin le 15 octobre, cela ne nous a pas permis d'interroger valablement des étudiants de première année. Les seules questions que nous aurions pu poser auraient eu trait à la visibilité de la bibliothèque; les questions relatives à la réputation de l'établissement nécessitent un minimum de fréquentation de l'université.

Sur les 50 personnes rencontrées 35 se sont déclarées de nationalité française et 15 de nationalité étrangère; nous pouvons signaler qu'environ une trentaine de personnes ont refusé de participer à l'entretien, 3 de ces refus ont été motivés par la langue: "je ne parle pas français", "je ne comprends pas assez bien". On pourrait interpréter ces impossibilités de coopérer comme des refus polis ou dissimulés, cependant, au cours des entretiens que nous avons eu avec le personnel, plusieurs agents ont insisté sur la difficulté à communiquer avec des "gens qui ne comprennent pas le français", ou bien "qui refusent de comprendre ce qu'on leur dit sous prétexte qu'ils ne sont pas francophones". Le rapport du Comité National d'Evaluation indique *"La proportion élevée d'étrangers pose ici à une vaste échelle - et au risque d'entraîner de réels déséquilibres - des problèmes d'adaptation culturelle ou de niveau linguistique habituellement liés à ce phénomène."*

"D'autres situations sont grosses d'ambiguïté. Ainsi le succès de l'initiation à l'informatique à Paris 8 repose en partie sur le prestige attaché à cette discipline dans les pays en voie de développement" (1). Ceci nous a amené à interroger un employé de la "cellule d'information et d'orientation" qui nous a expliqué que, *"à la différence de certaines universités qui assurent une mise à niveau en français pour les étudiants non francophones avant de les inscrire, l'université de Paris 8, assure une mise à niveau en français pour les étudiants étrangers, seulement si ceux-ci sont inscrits préalablement à l'université"*. Nous n'avons pu obtenir en ce début d'année les chiffres correspondant à cette formation.

Voici ce qui nous semblait important à dire concernant les étudiants rencontrés. La conduite des entretiens a duré en moyenne de 20 à 45 minutes. Les étudiants qui ont bien voulu répondre l'ont fait en général avec sérieux et application. L'image de la bibliothèque de Paris 8 est très solidaire de l'image de l'université nous l'avons déjà fait remarquer. Nous avons recueilli des impressions et des appréciations des services de la bibliothèque à partir desquelles se dégage une image de la bibliothèque.

3-22 Au près des enseignants

Du 5 au 16 octobre, nous avons rencontré 12 enseignants dans les disciplines suivantes: histoire, anglais, allemand, sciences de l'éducation, sociologie, sciences

(1) COMITE NATIONAL D'EVALUATION. *L'université de Paris VIII Vincennes à Saint-Denis*. Paris: Ministère de l'Education Nationale, 1988.

de la documentation, droit, histoire de l'art, théâtre. Pour rencontrer les enseignants, nous avons procédé de diverses façons:

- Nous avons téléphoné aux secrétariats des UFR avec une chance inégale: la rentrée universitaire n'est pas une période propice aux rendez-vous avec les enseignants surchargés de tâches administratives et pédagogiques (soutenances de maîtrise, inscriptions des cas litigieux, etc...).

- Nous avons également sollicité des entretiens auprès d'enseignants qui se trouvaient à la bibliothèque.

Quelques UFR logées dans de nouveaux bâtiments offrent des bureaux aux enseignants, mais ceux-ci, dans leur grande majorité ne disposent d'aucune salle pour travailler ou recevoir les étudiants. Si nous prenons en compte l'attraction qu'exerce Paris (les grandes bibliothèques parisiennes), l'éloignement de leur résidence familiale (la quasi totalité des enseignants ne résident pas à Saint-Denis, mais à Paris ou dans une autre banlieue ou même en province) et l'absence de bureaux, nous comprenons mieux le mode de fréquentation de l'université par les enseignants: ceux-ci vont y assurer leurs cours, assistent aux conseils auxquels ils sont élus, s'acquittent des tâches administratives qui leur incombent, mais peu s'attardent à l'université. Une bibliothécaire nous dit que les relations avec les enseignants sont trop rares et de toute façon "difficiles à établir avec des turbo-profs".

Nous avons rencontré des enseignants qui n'avaient jamais franchi le seuil de la bibliothèque, ni rencontré de bibliothécaires. Cela veut peut-être dire que la

bibliothèque n'offre pas une image assez attractive... La publicité ou la communication vis à vis des enseignants pourrait être renforcée, néanmoins les enseignants ont leurs habitudes, bien souvent à Paris, et la bibliothèque de l'université leur semble naturellement destinée aux étudiants. D'après l'enquête conduite par Conception Ouest, publiée en mars 1990:

"Un pourcentage très important des enseignants interrogés fréquentent des bibliothèques autres que la bibliothèque universitaire de Paris VIII (93,81%) contre 6,19% seulement qui ne fréquentent aucune bibliothèque en dehors de celle de Paris VIII.

Nous pouvons noter à ce sujet que 28,32% des personnes interrogées fréquentent régulièrement des bibliothèques spécialisées, 23,01% fréquentent régulièrement d'autres bibliothèques (sans préciser) et 15,04% fréquentent régulièrement la Bibliothèque Nationale" (1).

Les enseignants que nous avons rencontrés sont professeurs, maîtres de conférences ou ATER (Attachés temporaires d'enseignement et de recherche).

Les entretiens avec les enseignants ont duré en moyenne une heure, ils ont davantage porté sur les relations des enseignants avec la bibliothèque et les personnels de la bibliothèque.

(1) CONCEPTION OUEST. *Etude de fréquentation par les enseignants de la bibliothèque de l'université de Paris VIII: année 1989-1990*. Nanterre: Conception Ouest, 1990.

3-23 Auprès des personnels

Nous avons pu interroger 16 personnes sur les 50 que compte la bibliothèque, les entretiens ont eu lieu durant le mois de septembre et la première semaine d'octobre.

Notre recherche ayant été infléchie vers l'image de la bibliothèque auprès des usagers, nous n'avons pas interrogé des personnels administratifs. Nous avons rencontré 6 magasiniers, 5 bibliothécaires adjoints et 5 conservateurs.

Nous avons demandé aux personnels de nous donner leurs sentiments sur les services qu'ils offraient au public et sur l'ensemble de la bibliothèque, nous les avons aussi interrogés sur leur perception du public.

Nous ne décrivons pas davantage les personnels que nous avons interrogés pour ne pas reprendre ce que nous avons dit dans la deuxième partie de cette étude.

Les entretiens avec les personnels ont duré environ de une heure à une heure et demie. Il nous a été plus difficile d'en fixer clairement les limites.

3-3 LES IMAGES DE LA BIBLIOTHEQUE

Intégration à l'université

Selon l'ancienneté de leur arrivée à la bibliothèque les personnels pensent que la bibliothèque est identifiable ou presque à l'université. Pour les "anciens", une expérience commune a été partagée, et la bibliothèque est bien "membre de l'université" comme le personnel est membre de la communauté universitaire. Les valeurs de "Vincennes" étaient à l'époque partagées par les personnels de la bibliothèque, les orientations nouvelles de Paris 8, un peu plus normatives sont également partagées.

Les personnels les plus jeunes - sans doute parce qu'eux mêmes sont moins intégrés à l'université - ne se sentent pas membres de la communauté, ils tiennent à marquer leur différence et la différence de la bibliothèque. La bibliothèque a des missions pédagogiques mais elles sont vues ici dans leur spécificité, le personnel a le sentiment de contribuer à la gestion d'un établissement distinct qui a des missions propres. Nous verrons lorsque nous aborderons l'image que suggère le nom "Vincennes" que ces personnes souhaitent l'abandon de ce nom sur les timbres et les papiers à en tête de la bibliothèque.

Les enseignants que nous avons rencontrés voient tous la bibliothèque intégrée à l'université, membre de l'université, mais ils ne *confondent* pas la bibliothèque et l'université. Pour ces enseignants, et quels que soient leurs statuts ou leur

ancienneté à Paris 8, la B.U. est un service qui est semblable à l'université, en ce sens qu'il concourt aux mêmes orientations mais qui a sa spécificité. Les enseignants ont tous affirmé avoir des relations suivies avec les bibliothécaires pour la formation des étudiants, comme pour l'effectuation des commandes. La bibliothèque est une partie de l'université à la fois semblable et spécifique.

Les étudiants ont eux une vision qui se nuance en fonction de leur cycle d'étude. Les étudiants des premier et second cycles, voient la bibliothèque presque comme une salle de l'université; elle est un lieu où ils se trouvent aux interours, "en revenant de la cafétéria", ils y trouvent le seul espace de travail possible dans l'université. Pour les étudiants de maîtrise et de 3ème cycle, la bibliothèque est vue dans sa différence dans la mesure où ils sont un peu découragés par l'affluence et le bruit qui règnent dans les salles de consultation, différence aussi sur le plan documentaire: peu d'étudiants au-delà de la maîtrise trouvent que les documents sont adaptés à leur niveau de recherche.

L'appréciation des services

Les personnels que nous avons rencontrés manifestent dans leur très grande majorité un fort intérêt pour le service public, et en ce qui concerne les conservateurs et les bibliothécaires adjoints responsables de "secteurs" ou de certains services, un grand intérêt également pour les relations extérieures. Le service du public, conçu comme renseignement, aide à la recherche est vu sous un aspect valorisant pour tous les personnels:

"J'aimerais développer davantage les relations avec les enseignants. Il faut que les acquisitions collent aux enseignements. Les relations avec les profs permettent un feedback" (un conservateur).

"J'aime bien le contact avec les gens, le côté commerçant" (un bibliothécaire adjoint).

Un magasinier nous dit encore qu'il éprouve un intérêt "important" pour le service public *"d'autant que je prends des cours à la fac; plus que le service de prêt où je ne porte que des livres, c'est l'information qui m'intéresse... on se remet en question"*.

Les personnels pensent cependant, dans leur ensemble, que l'accueil des étudiants n'est pas satisfaisant: la bibliothèque est bien trop exiguë pour offrir des conditions correctes de travail, elle est bruyante, animée, parfois les files d'étudiants qui se pressent au bureau de prêt "stressent" les magasiniers qui ont très peu de temps pour aller chercher les ouvrages demandés, lorsque ceux-ci sont empruntés les étudiants s'impatientent quelquefois... Les fonds en libre accès sont très limités eu égard aussi à la petitesse des locaux; quant à la signalisation elle leur paraît "peu claire", *"il faudrait une signalisation conçue par un professionnel"* (un conservateur).

Les personnels sont conscients que l'offre documentaire est aussi très limitée, 150.000 volumes pour 23.000 étudiants, c'est très peu... Dans certains domaines comme le droit, l'obsolescence est rapide. La recherche bibliographique, dans les fichiers de la BU semble aussi de nature à décourager les lecteurs: *"Il y a trop de fichiers"*, *"Il faudrait supprimer les fichiers papiers"*. Quelques bibliothécaires pensent aussi que l'OPAC pourrait être amélioré spécialement sur le plan de la recherche par matières.

Le service public est néanmoins "pesant" pour les magasiniers dont il consomme la moitié du temps de présence.

La qualité de la servuction dépend des deux partenaires. Les étudiants sont souvent jugés "passifs", "peu curieux", certains "manquent d'éducation civique". Nuançant l'aspect valorisant du service de renseignement, un conservateur déclare faire "trop d'assistanat auprès des 1ers cycles". Les étudiants devraient avoir "un comportement plus adulte" (un bibliothécaire adjoint). De leur côté les personnels pourraient fournir un "effort pour mettre à jour les fichiers" (un bibliothécaire adjoint), "veiller à ce que les photocopieuses marchent" (un magasinier). Le service est vraiment conçu par les bibliothécaires comme une action en commun avec les usagers qui nécessite des efforts mutuels.

Les personnels trouvent que les horaires d'ouverture sont suffisants.

Du côté des usagers

C'est l'absence de place et les carences du fonds qui donnent la plus mauvaise image du service: "lamentable", "insuffisant", "il faudrait un étage supplémentaire".

Quelques étudiants trouvent seulement l'espace "un peu restreint" ou "légèrement insuffisant". Deux étudiantes salariées, il faut le dire, venant le samedi, jugent le nombre de places offertes correct... L'offre documentaire fait presque l'unanimité contre elle, que ce soit sur le plan quantitatif "trop peu de livres", "pas assez d'exemplaires" (plusieurs étudiants) ou qualitatif, "manque de livres anciens" (une étudiante) ou au contraire "vétuste", "obsolète", "ringard; ils ne doivent plus acheter de livres depuis qu'ils sont à Saint-Denis, tous portent le tampon

"Vincennes" (une étudiante en 1er cycle), les "ouvrages pointus manquent" (un étudiant en 3ème cycle), seuls quelques rares étudiants jugent l'offre "correcte".

Ces étudiants ont d'autant plus de chance de trouver les livres obsolètes que nombreux sont ceux qui n'ont jamais utilisé les minitel pour leurs recherches (rappel: les fichiers manuels s'arrêtent à 1989): 17 étudiants disent n'avoir jamais consulté un minitel.

Les étudiants ne parvenant pas toujours à effectuer correctement leurs recherches sur minitel ou dans les fichiers, se tournent vers le libre accès qu'ils estiment très insuffisant.

La grande majorité des étudiants que nous avons rencontrés n'utilisent que les services les plus traditionnels d'une bibliothèque, à savoir le prêt et la consultation sur place. Le PEB et la recherche documentaire informatisée sont largement méconnus. De même que toutes les banques de données disponibles sur CD-ROM: huit étudiants nous ont dit avoir eu recours aux CD ROM (borne, ou recherche sur Myriade ou téléthèse), un grand nombre de ces étudiants ne savent pas ce qu'est un CD ROM, ni "comment on l'utilise".

Un service est également assez méconnu: la médiathèque. C'est très dommage, car ses rares utilisateurs (8 étudiants) en sont satisfaits: "*ce seul service justifie les droits d'inscription*" (un étudiant, certes, en cinéma). "*La médiathèque est super*" (une étudiante en psychologie), "*j'aime bien aller me détendre à la médiathèque, malheureusement après 18 H 30, je n'ai plus assez de temps pour visionner un film*" (une étudiante en droit), "*ce que je préfère c'est la médiathèque*".

Les horaires sont jugés "corrects", "bien", "très bien" par une majorité large d'étudiants, y compris d'étudiants salariés: *"c'est bien de pouvoir venir le samedi"*, *"j'ai l'impression que la bibliothèque est toujours ouverte"* (un étudiant en lettres), quelques uns pensent cependant que la BU pourrait être ouverte plus tôt le matin et le lundi matin. *"Les horaires sont un peu fonctionnaires"* (un étudiant salarié).

L'accueil du public par les personnels a une bonne image qui compense les carences des locaux, du fonds et du libre accès. Les personnels sont jugés "sympa" (plusieurs étudiants), "cool" (un étudiant), "gentils" (une étudiante), *"ils font tout ce qu'ils peuvent, mais quand il y a trop de monde, il y a la queue"* (une étudiante); selon un étudiant (agrégatif en histoire) *"le personnel ne fait pas assez la police dans la bibliothèque"* d'où le bruit... Les étudiants ont des avis très partagés sur le bureau de renseignement "inefficace", "lamentable" (deux étudiants) ou au contraire "coopératif", "accueillant", "bien".

L'atmosphère de la bibliothèque est appréciée favorablement, "chaleureuse", "sympathique", "agréable". Le cadre est "chaud", certains étudiants le trouvent toutefois un peu "vétuste", nécessitant "un coup de peinture", pas assez coloré. Mais

La BU est *"un lieu de rencontre où on se sent bien"*, *"ça donne l'occasion de voir des copains qu'on ne voit pas ailleurs, pendant les intercours"* (un étudiant en psychologie). La BU est *"à taille humaine, ce qui n'est pas le cas de Beaubourg"* (un étudiant agrégatif en histoire). *"Elle pourrait vraiment être très bien s'il y avait plus de livres, plus d'espace et plus de personnel"* (une étudiante en anglais)... *"Il y a une bonne ambiance parce qu'on n'est pas fliqué"* (un étudiant en droit), *"elle n'est pas stressante comme Tolbiac"* (étudiante en histoire).

Cette ambivalence entre une appréciation plutôt négative de certains services (manque de place, de livres, de personnels, de libre accès...) et ces jugements favorables à l'ensemble, nous paraît indiquer que les étudiants se sont appropriés la bibliothèque. Certes, ils sont bien accueillis par les personnels, mais c'est un peu à eux-mêmes qu'ils adressent leur satisfaction.

Les enseignants portent une appréciation différente sur la BU. Selon eux elle est d'autant plus utile aux étudiants qu'ils n'ont pas de lieu pour travailler. Semblant oublier l'université de Villetaneuse un enseignant de langue nous dit *"elle est l'unique endroit pour travailler"*. Sa situation dans l'université doit en faire le lieu "privilegié" de travail pour les étudiants. Il faut maintenir ce "caractère central" et "étouffer ses missions" (enseignant d'allemand). Ces enseignants conseillent la bibliothèque à leurs étudiants, parfois la font visiter...

Un enseignant de science de l'éducation la trouve "trop orientée vers le 1er cycle", une enseignante d'italien nous dit qu'elle manque "d'arrière plan" c'est-à-dire de fonds, et de fonds anciens, un professeur d'anglais souhaiterait des achats de livres anciens. Des enseignants germanistes déplorent la pauvreté des bibliothèques universitaires françaises, comparées à leurs homologues allemandes *"une BU devrait posséder au moins un million de volumes..."*. L'orientation de ces fonds satisfait les enseignants, en tant que tels - c'est à dire par rapport à leurs étudiants, mais ils reprochent à la bibliothèque le manque de documentation "pointue".

Néanmoins le cadre "étriqué" de la bibliothèque ne permet pas aux enseignants d'y travailler. Ils appellent de leurs vœux une salle à leur usage.

Les enseignants ont des relations fréquentes de collaboration avec le personnel. Un seul enseignant nous a dit que les bibliothécaires n'étaient pas aussi coopératifs qu'il le souhaitait.

Certains enseignants souhaiteraient que la bibliothèque élargisse ses horaires d'ouverture "le soir" et "pendant les vacances", la fermeture de l'été est "une catastrophe" (un enseignant d'allemand). L'université ferme également trois semaines l'été.

Les étudiants utilisent majoritairement la consultation sur place, le prêt et bien sûr la photocopie. Les enseignants se résignent à n'utiliser que le prêt (et le P.E.B.).

On trouve aussi parmi les usagers les salles de lecture trop petites, mais peu, parmi les étudiants semblent connaître le projet d'extension de l'université alors que certaines informations relatives à ce projet sont diffusées par journaux internes ou documents spécifiques.

Peu d'étudiants ont un sentiment d'appartenance à la vie universitaire de Paris 8: une dizaine connaissent bien l'université et son histoire et ont voulu s'y inscrire. Les projets de l'université les concernent peu: qu'une BU semblant réunir toutes les qualités qu'ils attendent de ce type d'établissement soit prévue pour 1996 ne "les concerne pas".

Les étudiants se sentent davantage usagers ou consommateurs que leurs aînés qui se sentaient plus citoyens de l'université.

Cette université c'est aussi "Vincennes". Ce nom de Vincennes, l'image de Vincennes nous a semblé devoir être étudiée avec attention. Depuis sa création, le sentiment d'appartenance à "Vincennes" était très fort chez les membres (professeurs, étudiants, IATOS) de l'université; les projets de l'université "motivaient", comme la lutte pour son maintien à Vincennes de sorte que les acteurs de la communauté universitaire étaient davantage unis (fut-ce dans des conflits) que maintenant.

Cet aspect du nom ne concerne pas que l'université, mais aussi la bibliothèque et son image en tant que service de l'université. Cette BU est bien la BU de Vincennes. Nous avons demandé à tous ceux que nous avons rencontrés: "*Pourquoi Vincennes?*", "*Qu'est-ce que Vincennes évoque encore?*".

Les personnels qui ont connu Vincennes, qui ont partagé cette expérience en parlent avec émotion: "*Une volonté de travailler différemment*", "*sans hiérarchie*", "*c'était l'autogestion*", "*une volonté de démocratisation de l'université*" (conservateur). Madeleine Jullien se souvient que "*la bibliothèque était gouvernée en assemblées générales*".

Le sentiment des personnels "anciens" est que "*Vincennes fait partie de notre patrimoine*". Il convient de "*conserver le nom*". "*Il y a des restes, les cours du soir, l'accueil des étudiants étrangers*". Cette volonté de continuité se marque à la bibliothèque, par les timbres qui servent à estampiller les livres: "Vincennes", "bibliothèque des universités de Paris-Vincennes", ainsi que sur le papier à en-tête de la B.U. qui porte "Bibliothèque de Paris VIII-Vincennes à Saint-Denis".

"Ridicule", "dérisoire", pensent des bibliothécaires et conservateurs venus depuis peu. *"Ca ne me dit rien, mais pour les autres c'est sans doute le refus d'une situation imposée au départ"* (un conservateur). *"L'image de Vincennes était trop négative, ce n'est plus utile"* (sous entendu de conserver "Vincennes" - un bibliothécaire adjoint).

Un conservateur pense que *"ce n'est pas en conservant les tampons qu'on conserve l'esprit", "c'est devenu du folklore". "Cette appellation n'est plus justifiée: la fac se normalise"* (un bibliothécaire adjoint). Cependant quelques nouveaux venus pensent que *"l'image de Vincennes est sympathique, c'est le patrimoine de la bibliothèque, une manière d'être"* (magasinier, 24 ans). Nous voyons donc que la coupure n'est pas aussi nette entre "ancienne" et "nouvelle équipe". Le nom est aussi *"un repère"* (un magasinier). *"le côté expérimental, l'ouverture aux salariés, la possibilité pour tout le monde d'étudier, il faut garder le nom et l'esprit"* (magasinier).

Côté enseignants, Vincennes évoque un *"public hyper motivé, qui lisait beaucoup; un grand nombre de salariés qui participaient activement. Avec RAVEL (1) ce sont les étudiants à proximité qui s'inscrivent; le public est sectorisé, plus passif. Lire est devenu insolite"* (un professeur d'allemand).

"Vincennes ne dit plus rien, c'est désuet. Maintenant le public est d'une autre qualité, l'enseignement est plus scolaire, on revient aux examens... Le secrétaire général tient à maintenir un fort quota de salariés" (un enseignant de sciences de l'éducation).

"Vincennes n'évoque plus grand chose, c'était une fac atypique qui s'est normalisée en arrivant à St-Denis... Cependant, il existe encore la pluridisciplinarité, les étudiants

(1) Système de pré-inscription des étudiants bacheliers

salariés: beaucoup de 2ème et 3ème cycles qui suivent les cours du soir" (enseignante de documentation).

"Vincennes était convivial, une faculté de gauche. Assas est moins sympathique. C'était une université ouverte" (enseignante de droit).

Pour les étudiants, parmi les nouveaux (1er cycle), Vincennes évoque le Parc Floral, l'Hippodrome. Ceux à qui "Vincennes" parle disent: *"Un vieux rêve gauchiste, heureusement c'est fini"* (étudiant économie 1er cycle), *"une réputation de fac gauchiste, ça a changé"* (2ème année sciences de l'éducation); une étudiante en droit est soulagée *"une fac révolutionnaire oui! mais ouf! c'est fini"*. *"Beaucoup de mes amis y ont été mais ça ne devrait plus s'appeler Vincennes puisqu'il n'y a presque plus de profs de l'ancienne équipe"* (étudiante, licence de psychologie).

"C'est la mémoire de la fac, il faut conserver Vincennes" (agrégatif d'histoire). Les historiens aiment davantage "Vincennes" que les économistes ou les juristes semble-t-il... Un jeune homme vient d'une ville de province pour ce seul nom, évocateur d'une époque "brillante". Le nom "Vincennes" n'appartiendrait-il qu'au passé? *"Malgré sa mauvaise réputation il faut conserver le nom"* (étudiante en lettres). *"Ah Vincennes... c'est nuisible, une très mauvaise réputation"* (étudiant en informatique). *"Vincennes c'est synonyme d'ouverture, de tolérance. C'est toujours actuel"* (étudiant 3ème cycle en sciences de l'éducation).

Une question a été posée à une partie seulement des étudiants (1): *"Le guide du lecteur vous apporte-t-il des informations? Transforme-t-il votre image de la BU?"*

(1) "Bibliothèque mode d'emploi" est paru seulement début octobre.

Les quelques réponses devraient sans doute nécessiter une enquête spécialement orientée vers la réception des "produits de communication": *"Oui, il est bien fait, mais il n'apporte rien de nouveau"* (étudiant en sciences de l'éducation). *"Non il n'apporte pas de nouvelle information"* (étudiante en droit). *"Ah? il y a une médiathèque... Ah? cela m'a appris quelque chose"* (étudiante en lettres). *"Je saurai que les retards sont pénalisés"* (étudiant en économie). *"Je ne connaissais pas le Prêt entre Bibliothèques, dommage que ça ne me concerne pas"* (étudiant en DEUG lettres).

Il semble qu'il y ait parfois chez les étudiants une certaine hésitation à "prendre" l'information.

3-4 RESSEMBLANCE ET DISSEMBLANCE

Tous ceux que nous avons interviewés se rencontrent à peu de chose près sur une certaine image de la bibliothèque, celle qui est la plus proche de l'évaluation des services.

Les carences de l'établissement: pénurie de personnel, fonds lacunaire, manque de libre accès, fichiers d'accès compliqués... La saturation de l'établissement gêne le personnel et une partie du public qui n'utilise plus la lecture sur place. En revanche, les jeunes étudiants, s'ils sous-utilisent la bibliothèque dans le sens où ils pratiquent essentiellement le prêt, la photocopie et le travail sur place, n'en sont

pas moins des sur-utilisateurs par leur nombre au point qu'ils donnent une image de la BU comme "BU de 1er et 2ème cycles (licence)".

Les étudiants de 2ème cycle (maîtrise) et 3ème cycle, les enseignants, utilisent les services de la bibliothèque qui se rapprochent le plus des services intérieurs (RDI, PEB), néanmoins les carences du fonds les gênent.

Ces segments d'utilisateurs ont hâte de voir la BU étoffer ses collections et élargir sa surface pour mieux accueillir les publics spécifiques. Ils attendent clairement une offre de service personnalisée.

Si la satisfaction des premiers cycles peut surprendre, elle nous suggère une réflexion sur un aspect particulier de la *servuction* en matière d'image: son caractère *spéculaire* (1). Les usagers - actuels - sont effectivement plutôt satisfaits d'être là et l'image du service - qui est aussi la leur - est plutôt positive: bonne ambiance, atmosphère sympathique.

Sur l'intégration de la B.U. à l'université, nous pouvons dire qu'elle est perçue aussi en fonction du service - précisément imaginaire qu'elle rend -. Les enseignants souhaitent une BU intégrée et de fait elle l'est. Les personnels se démarquent plus ou moins des membres de la communauté universitaire. Quant aux étudiants, il semble qu'en fonction de leur niveau d'étude ils déplorent que la BU n'adhère pas mieux à leur formation (s'ils sont en 3ème cycle) ou qu'au contraire ils ne voient même plus la bibliothèque tellement elle est "leur" espace. Il

(1) C'est peut-être pour cela que l'image d'un service était beaucoup plus difficile à communiquer que celle d'un produit.

Il y a une autre sorte de dissemblance et ressemblance difficile à étudier. Elle ne concerne pas ce que nous appelions les contours de l'image - ce qu'on voit, ce qui est contenu - mais l'intensité de son relief - il faut dire que l'image est plus forte - quelle qu'elle soit chez les personnels et les enseignants que chez les étudiants où elle est relativement floue. Cette remarque n'appelle pas de commentaire plus approfondi: les personnels se sentent plus impliqués dans l'image que les étudiants.

Il est vraisemblable que lorsque la nouvelle BU aura vu le jour, il y aura une redistribution des publics et des réajustements à opérer. Une politique plus volontariste en matière d'acquisitions, et de communication ou d'information des usagers, reposant effectivement sur une étude de comportements des divers segments d'usagers nous semblerait susceptible de mieux maîtriser ces déséquilibres (ou plutôt ces déséquilibres entre les publics).

Vincennes

"*Bibliothèque de l'université de Paris 8 Vincennes à Saint-Denis*", une telle accumulation de noms de lieux n'est pas de nature à clarifier l'image de cet établissement. L'Université de Paris, nous semble être une des rares universités où une partie des personnels est désignée par une appartenance "locale": "les Vincennois", alias les "anciens".

Qu'évoquent les Vincennois? Ils portent une image ambivalente de novateurs; d'inventeurs de nouvelles manières de travailler, de découvreurs de nouvelles frontières pédagogiques en même temps que de "pilgrim fathers" un peu

nostalgiques, surannés, avec tout ce que cela peut comporter d'inadaptation aux exigences de la réalité présente.

Il nous semblerait intéressant - ~~au~~ moment même où l'université s'engage dans un projet architectural de grande ampleur et s'apprête à commémorer les 25 ans de Vincennes - de réaliser une étude sur l'ensemble de la population universitaire, afin de connaître les sentiments des usagers de l'université par rapport à son passé et comment ils éprouvent leur appartenance à la communauté universitaire.

CONCLUSION

Malgré une appréciation plutôt négative des services, la bibliothèque de l'université de Paris 8 jouit d'une bonne image auprès des étudiants et des enseignants. Les usagers en effet, semblent distinguer d'une part les contraintes matérielles: le manque de place, la saturation, les lacunes documentaires, d'autre part le service rendu qui est valorisé par de bonnes relations avec les personnels de contact, et les personnes qui sont responsables des acquisitions et de la gestion des divers services.

Le "décalage" nous a semblé s'expliquer en partie par le rôle *spéculaire* de la bibliothèque. La servuction propre à une bibliothèque renvoie aux usagers, du moins à une partie d'entre eux une image d'eux-mêmes... Spéculaire: la bibliothèque est aussi un miroir, un reflet de l'université.

Assumant peut-être davantage encore que l'université l'expérience "vincennoise", la BU montre dans son engagement vers le futur qu'elle est pleinement intégrée au projet culturel de Paris 8. Voici le positionnement futur de la bibliothèque, tel que le définit Madeleine Jullien: "*La Bibliothèque universitaire est un lieu ouvert. Elle se doit d'accueillir l'ensemble des 22.000 étudiants, enseignants et personnels de l'université... dans sa mission d'information, elle doit également prendre en compte les demandes des interlocuteurs locaux. C'est un élément essentiel de la politique culturelle et scientifique de l'université, mais aussi de la ville et de la région*" (1)

Image de l'université, la bibliothèque partage avec celle-ci les aspects négatifs dus à un environnement hostile, à des conditions matérielles de travail souvent difficiles. Comme l'université elle connaît une grande évolution de ses publics ce

(1) JULLIEN, Madeleine. La bibliothèque de l'université de Paris VIII, *Bulletin d'information de l'ABF*, 1992, n° 154.

qui exige d'elle des mutations et des réorientations politiques.

La bibliothèque néanmoins, comme l'université, conserve du passé l'image de l'ouverture, de l'accueil, de la tolérance et de l'aptitude à s'engager dans des expériences novatrices.

BIBLIOGRAPHIE

METHODOLOGIE

HARVATOPOULOS, Yannis, LIVIAN, Yves-Frédéric, SARNIN, Philippe. *L'art de l'Enquête: guide pratique.* Paris: Eyrolles, 1989.

LIDGI, S. *Communication et Marketing: les outils d'investigation.* Paris: Eyrolles, 1991.

PUBLIC

DALHOUMI, Salah, SILEM, Ahmed. Les usagers du musibus: bibliothèque de l'Ardèche. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, Tome 37, n° 1, pp. 42-48.

Esprit, mars-avril 1991, n° 3-4. Lecture et bibliothèque.

FAYET, Sylvie, HEUSSE, Marie-Dominique. Le public étudiant à la bibliothèque interuniversitaire de Toulouse. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, Tome 37, n° 3, pp. 44-51.

MARKETING

DI SCIULLO, Jean. *Marketing et communication des associations.* Paris: Ed. Juris Service, 1988.

DURAND, Jean-Philippe. *Le Marketing des activités et des entreprises culturelles.* Paris: Ed. Juris Service, 1991.

EIGLIER, Pierre, LANGEARD, Eric. *Servuction: Le marketing des services.* Paris: Mc Graw-Hill, 1991.

HERMEL, Laurent, ROMAGNI, Patrick. *Le marketing public: une introduction au marketing des administrations et des organisations publiques.* Paris: Economica, 1990.

MARION, Gilles. *Les images de l'entreprise.* Paris: Les Ed. d'Organisation, 1989.

MARION, Gilles, MICHEL, Daniel. *Marketing: mode d'emploi.* Paris: Les Ed. d'Organisation, 1990.

RAMBHUJUN, Nardeosing. Le Marketing des bibliothèques universitaires: une approche théorique. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1983, Tome 28, n° 5, pp. 485-496.

RAMBHUJUN, Nardeosing. Le Marketing des bibliothèques universitaires: une étude cas: les usagers de la bibliothèque universitaire à Bordeaux, section droit et sciences économiques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, tome 29, n° 1, pp. 5-15.

SALAUN, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, Tome 35, n° 6, pp. 346-355.

SALAUN, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation: stratégies. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, Tome 36, n° 1, pp. 50-57.

SALAUN, Jean-Michel. *Les Maîtres du temps.* Villeurbanne: ENSSIB, 1992.

SAVARD, Réjean. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes.* Paris: Unesco, 1986.

BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

B.U. d'hier et de demain: entretien avec André Miquel, *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, Tome 33, n° 5, pp. 356-367.

CASSEYRE, Jean-Pierre, GAILLARD, Catherine. *Les bibliothèques universitaires, les bibliothèques des grands établissements, les bibliothèques spécialisées.* Villeurbanne: Doc Media, 1990.

JARRIGE, Marie-Thérèse. *Administration et bibliothèque.* Paris: Cercle de la Librairie, 1990.

JOLLY, Claude, RENOULT, Daniel. Le public des bibliothèques universitaires de lettres et sciences humaines dans la région parisienne: une première approche. *Le Débat*, sept.-oct. 1988, n° 51, pp. 103-107.

MIQUEL, André. *Les bibliothèques universitaires: rapport au Ministre de l'Education Nationale.* Paris: La Documentation Française, 1989.

RENOULT, Daniel. Vers de nouveaux rapports entre l'Etat et l'Université: la politique de contractualisation. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, Tome 35, n° 2, pp. 90-95.

RENOULT, Daniel. La rénovation des bibliothèques universitaires: trois ans après le rapport Miquel. *Le Débat*, mai-août 1992, n° 70, pp. 129-142.

RENOULT, Daniel, SAVAFI, Geneviève. Le public de la B.U. de Paris X-Nanterre en 1986-1987: une enquête d'évaluation. *Bulletin d'information de l'ABF*, 3ème trim. 1987, n° 136, pp. 29-35.

UNIVERSITE DE PARIS 8 - VINCENNES

BEAUD, Michel. *Vincennes an III le Ministère contre l'Université.* Paris: J. Martineau, 1971.

CHACON, Luis. *La vie des étudiants de Paris 8.* Saint-Denis: Université de Paris 8, 1991 (dactylographié).

COMITE NATIONAL D'EVALUATION. *L'Université de Paris VIII-Vincennes à Saint-Denis.* Paris: Ministère de l'Education Nationale, 1988.

DEBEAUVAIS, Michel. Note sur l'expérience de Vincennes. *Connexions*, 1973, n° 5, pp. 53-60.

MERLIN, Pierre. *L'Université assassinée: Vincennes: 1968-1980.* Paris: Ramsay, 1980.

Quand Paris-VIII découvre Saint-Denis. *Les Echos*, 6 octobre 1992, p. 20.

SCP COMMUNICATION. *Les étudiants jugent leur université: Paris 8.* Maisons-Alfort: SCP Communication, 1989.

Vincennes ou le désir d'apprendre. Paris: A. Moreau, 1979.

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE PARIS 8 - VINCENNES

BIBLIOTHEQUE DE L'UNIVERSITE DE PARIS 8. *Contrat d'établissement.* Saint-Denis: Université de Paris 8, 1991 (dactylographié).

Bibliothèque universitaire: interview de M. Jullien et V. Chabbert. *Huit et Demi* (Saint-Denis), 1992, n° 1, pp. 3-5.

CHABBERT, Véronique. *Les enseignements de méthodologie documentaire à Paris 8. Mise en place des formations et rôle de la bibliothèque.* Saint-Denis: B.U. de Paris 8, 1992 (dactylographié).

CHABBERT, Véronique. Une médiathèque en milieu universitaire: la médiathèque de l'Université de Paris 8-Vincennes à Saint-Denis. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, Tome 24, n° 1, pp. 62-64.

CONCEPTION OUEST. *Rapport de synthèse de l'étude sur la clientèle de la bibliothèque de l'université de Paris-VIII-Vincennes.* Conception-Ouest, (1988).

JULLIEN, Madeleine. La bibliothèque de l'Université de Paris VIII. *Bulletin d'information de l'ABF*. 1er trim. 1992, n° 154, pp. 12-18.

JULLIEN, Madeleine. *La mission pédagogique de la bibliothèque universitaire. Les enseignements méthodologiques d'initiation à la documentation...* Saint-Denis: Université de Paris 8, 1992.

MOULY, Josette. Tableaux de la vie parisienne. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, Tome 37, n° 2, pp. 45-57.

ANNEXES

Différences entre l'approche produit et
l'approche marketing en milieu documentaire

Point de départ:	APPROCHE PRODUIT	APPROCHE MARKETING
Attitude face aux clients:	Ils doivent se satisfaire du produit offert	Le S.I.D. doit s'ajuster à leurs besoins
Approche face aux clients:	On attend que les clients se présentent	On va au devant des clients
Relation avec les clients:	Instrumentale (la plus brève possible)	Relation d'aide et ouverte
Délai pour l'obtention d'un service/produit:	Dépend des serv. techniques et des acquisitions	Dépend des besoins des clients
Offre d'un service/produit:	Limitée à ce qu'on trouve sur place	Ouverte sur l'extérieur et selon l'approche réseau
Innovation:	Sert surtout à baisser les coûts de production	Doit permettre de mieux servir les clients
Attitude face aux services/produits:	Le S.I.D. offre ce qu'il produit, sans plus	Le S.I.D. s'efforce de produire ce qu'il doit offrir
Evaluation du besoin d'inform.:	Limitée: en termes de documents imprimés surtout	Large: en termes d'information (audio-visuel, etc.)
Rétroaction face au service offert:	En fonction de l'efficacité interne, surtout	En fonction de l'efficacité par rapport aux clients, surtout

(Note: S.I.D.: Service d'information documentaire)

Extrait de SAVARD, R: "Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires."

ANNEXE 1

Quand Paris-VIII découvre Saint-Denis

L'ancienne université de Vincennes trouve aujourd'hui un second souffle dans la banlieue du nord-est parisien. Sans rien renier de ses origines, Paris-VIII a aujourd'hui compris la nécessité de s'ouvrir au monde extérieur.

♦ Saint-Denis est une université à part. Elle est née des cendres de Vincennes, ce centre universitaire expérimental ouvert en 1968 et rasé à la fin des années 1970 après des années de folie, de contestation, mais aussi d'innovation pédagogique.

Aujourd'hui, installée à Saint-Denis — exilée, disait à l'époque la communauté vincennoise —, elle conserve plusieurs de ses particularités d'origine : l'accueil des non-bacheliers, d'un grand nombre de salariés et d'étudiants étrangers, mais aussi le découpage de l'année universitaire en deux semestres, l'organisation du cursus des études en unités de valeur, enfin, la pluridisciplinarité. Mais, fait nouveau, l'université sort enfin de ses murs.

« Nous avons passé plusieurs années, seuls dans un bois à rebâtir le monde, se souvient Irène Sokologorsky, présidente de Paris-VIII et enseignante de la première heure. En arrivant à Saint-Denis, dans des locaux beaucoup trop petits, nous nous sommes repliés sur nous-mêmes. Puis, nous avons fini par comprendre que cette banlieue était un atout. Nous sommes finalement sortis de cette période de claustration pour entrer en relation avec la municipalité et les entreprises. En période de chômage, on ne peut pas se contenter de faire de la science dans notre coin : nous devons participer à l'effort social. »

Tirer parti de la banlieue

Pas facile pour une université de lettres, arts, sciences humaines et sociales d'intéresser les entreprises qui voient souvent plus d'intérêt à collaborer avec des universités scientifiques. Aussi, Paris-VIII a décidé de tirer parti de son environnement immédiat et développe un grand pôle d'études et de recherches sur la banlieue : création de diplômes à finalité professionnelle (DESS « action éducative dans l'espace urbain », MST « banlieue », DESU « connaissance des banlieue »), d'un institut de recherches

sur l'immigration, d'un institut d'urbanisme.

La municipalité et la Caisse des dépôts et consignation aide l'université à créer un centre de ressources banlieue. Les étudiants eux-mêmes accompagnent le mouvement puisqu'ils ont créé « 93 en action », une association de soutien scolaire pour les jeunes des cités. Enfin, l'université s'appuie à ouvrir une consultation d'éthno-psychiatrie qui accueillera la population des cités mais aussi des étudiants en formation initiale et des personnels de santé en formation continue.

Une mauvaise image à combattre

Autre exemple très intéressant d'ouverture sur le monde extérieur : la création d'un DESS « conduite des organisations et de changement technologique et social » dans le but de former des cadres supérieurs capables d'aider les entreprises à s'adapter aux nouvelles technologies, à réorganiser les chaînes de production, etc. Un diplôme conçu avec le soutien d'entreprises locales comme Rhône-Poulenc, Hewlett-Packard, Gaz de France ou Panasonic. Sur les deux promotions déjà sorties, la quasi-totalité des étudiants a été recrutée.

« Si nous voulons protéger notre université, il faut l'ouvrir sur l'extérieur, commente Bernard Charlot, chargé de mission banlieue au bureau de l'université. Nous allons bientôt avoir une nouvelle ZAC, une station de métro, nous allons tâcher de tirer parti de ces constructions et d'attirer les entreprises. » Pour ce faire, Paris-VIII a décidé de demander à un cabinet d'audit d'évaluer le potentiel de l'université et de cerner tous les aspects qui pourraient intéresser les entreprises.

Quand on pense que le slogan favori des Vincennois était : « Non au patronat à la fac », on mesure le chemin parcouru ! « Même si nous rêvons toujours de changer le monde, poursuit Bernard Charlot, nous ne craignons plus de perdre notre âme en travaillant avec les entreprises. Nous sommes un ensemble humain porteur de hautes capacités dans le champ économique et social, nous devons le faire savoir mais nous avons à lutter contre une mauvaise image de marque qui continue de nous coller à la peau. »

Quelques chiffres

24.000 ETUDIANTS
— 44 % sont âgés de plus de 25 ans
— 46 % sont salariés
— 30 % sont non-bacheliers
— 30 % sont étrangers
— 70 % sont domiciliés en banlieue
— 10.500 étudiants en premier cycle
— 10.500 étudiants en second cycle
— 3.000 étudiants en troisième cycle

Qui sait par exemple que si à Saint-Denis les étudiants mettent trois ans à obtenir leur DEUG — et c'est normal si l'on considère le nombre de salariés et de non-bacheliers —, le taux d'obtention du DEUG est identique, voire supérieur, à la moyenne nationale ?

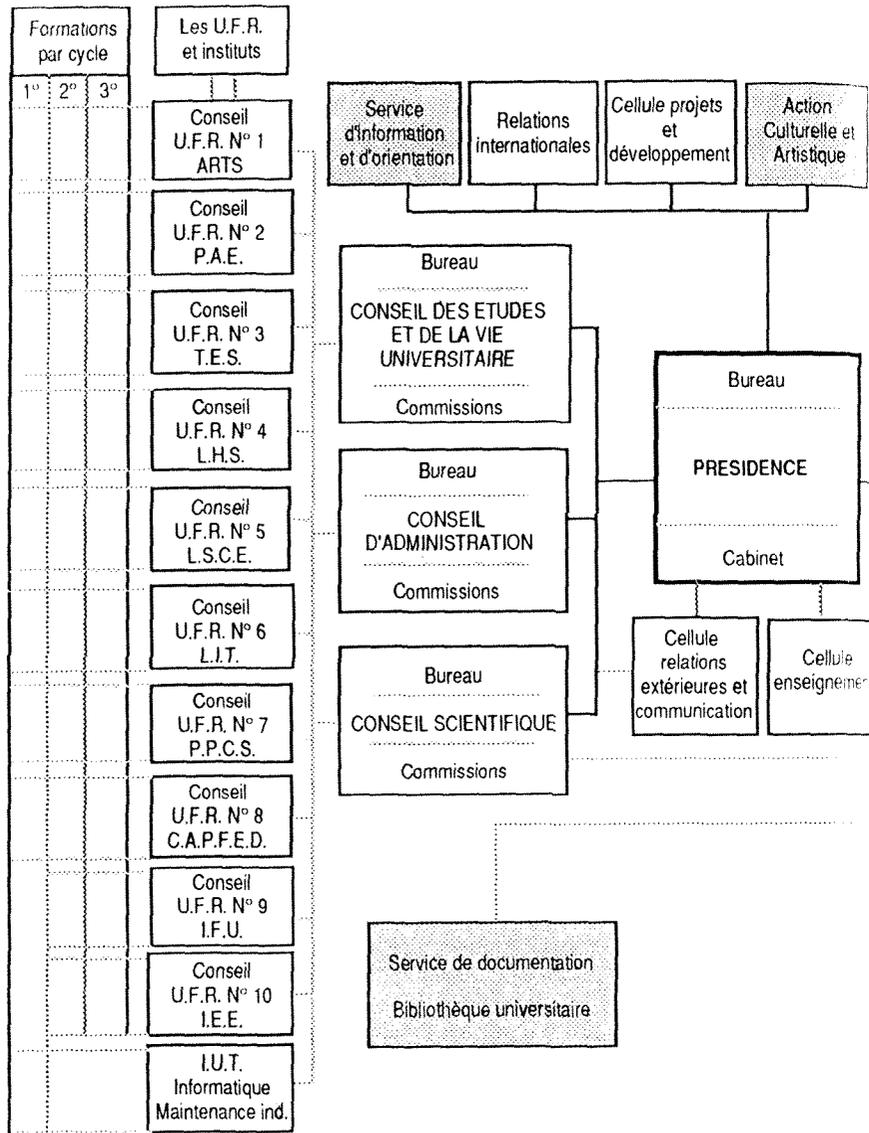
A. V.

Les échos mardi 6 octobre 1992

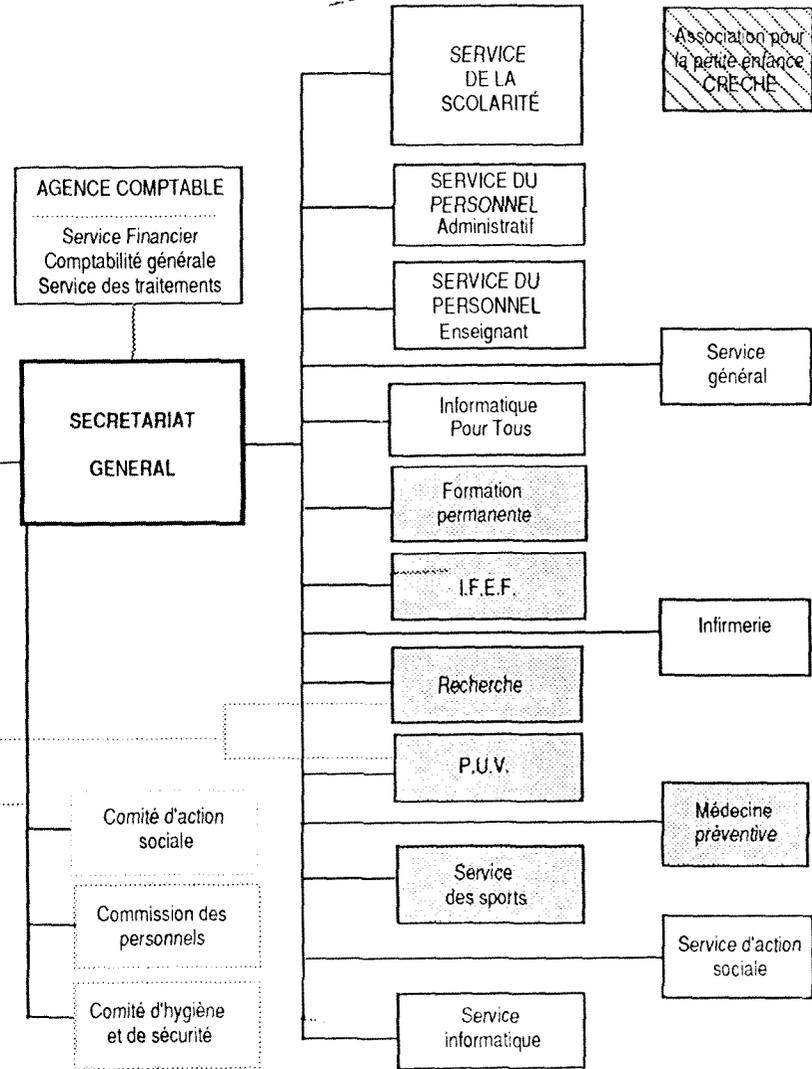
ORGANIGRAMME DE

L'UNIVERSITE PARIS VIII

ANNEXE 3



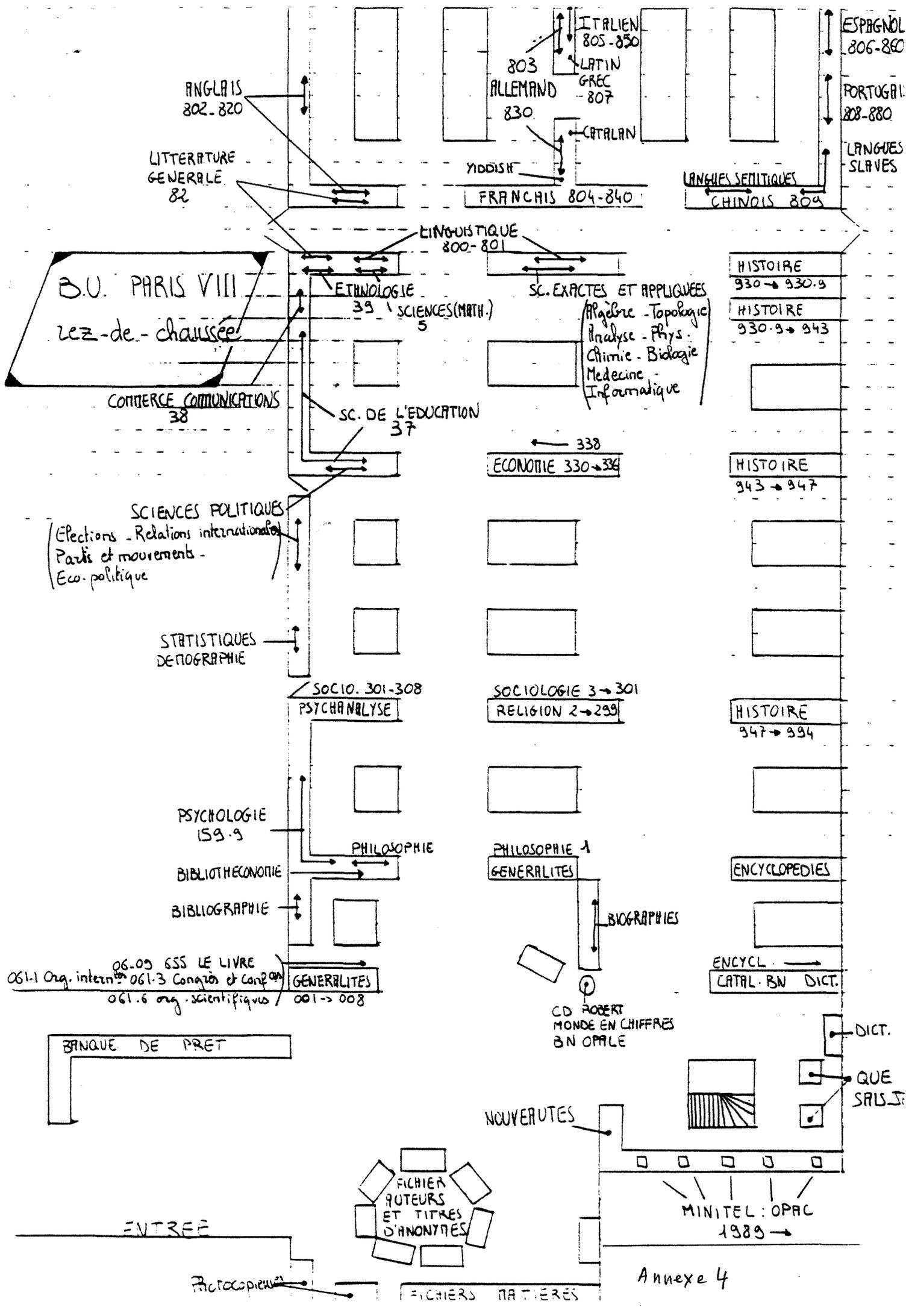
Commissions statutaires ou réglementaires



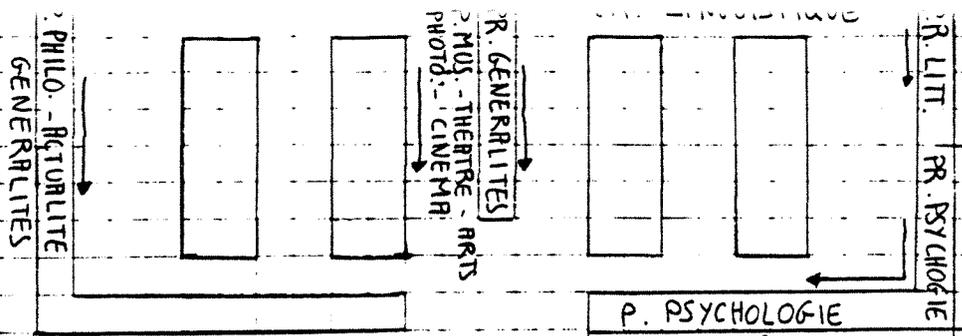
Services communs

Associations

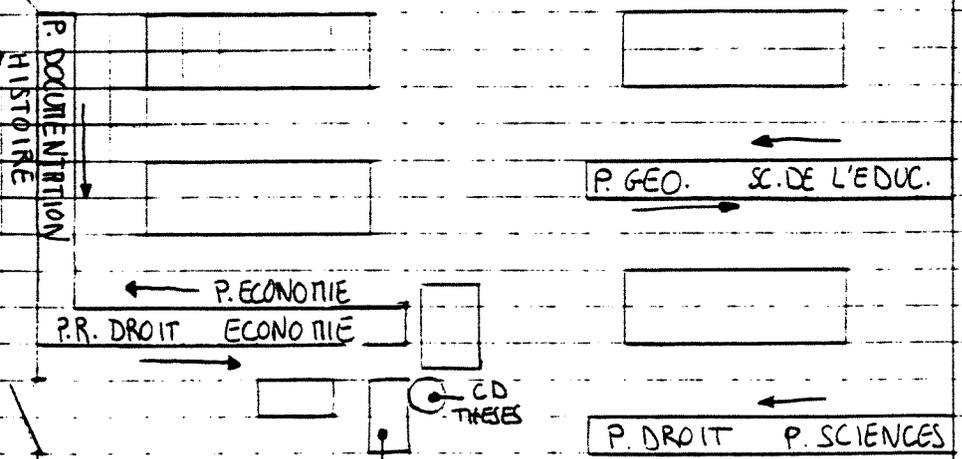
Annexe



L... = Livres
 P... = Périodiques
 PR... = Périodiques reliés



B U PARIS VIII
1^{er} ETAGE



MICROFICHES THESES
 09-1985 →
 MICROFILMS LE MONDE

FICHIERS THESES
 ET THATRISES

LECTEURS DE
 MICROFICHES ET
 DE MICROFILMS

P.R. SC. SOCIALES DROIT
 ECO.
 P.R. HIST. JURISCLASSEURS
 ENCYCL. JURIDIQUES

← 34
 L. DROIT L. DROIT
 34 →

MEDIATHEQUE

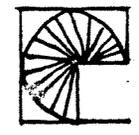
Lundi 13^h - 17^h30
 Mardi → Vendredi 11^h30 - 17^h30

← 34-35-36
 L. MUSIQUE L. DROIT
 78 →

L. PEINTURE 75-76
 L. ARCHITECTURE 72-73
 L. ARTS 7

ATLAS 942

ENCYCLOPEDIES
 DICT. ET



L. THEATRE CINEMA PHOTO
 77 791 792

ANNEXE 5

Photocopieuses

PR. 50
 1989 → 1986

L. GEO. 910-915

L. SCIENCES GEOPHYSIQUES ET
 GEOLOGIQUES - ENVIRONNEMENT
 AGRICULTURE - BOTANIQUE
 711-528-55-57-581-631

EVOLUTION DU SERVICE PUBLIC

Entrée dans les salles

ANNEE	Nombre d'Entrées	Nbre d'Entrées Jour d'Ouverture	Nbre d'heures d'ouverture par semaine	
			SALLES	PRET
1981-82	132 742	852	48 h	40 h
1986-87	307 360	1 618	52 h	46 h
1987-88	357 480	1 663	52 h	46 h
1988-89	335 488	1 589	52 h	46 h
1989-90	378 704	1 803	52 h	46 h
1990-91	421 765	1 908	52 h	52 h
1991-92	433 279	1 828	52 h	52 h

Transactions

ANNEE	TOTAL	Prêts à domicile	CONSULTATION SUR PLACE			
			Livres	Périodiques	Thèses	Doc. A.V.
1981-82	25 281	12 824	2 320	2 959	7 178	-
1986-87	55 839	34 423	8 635	6 090	6 691	-
1987-88	63 348	38 852	10 349	8 251	5 896	-
1988-89	72 725	47 026	10 885	9 525	5 249	-
1989-90	73 181	45 810	10 479	9 912	5 409	1 571
1990-91	73 255	47 415	7 711	10 669	6 160	1 300
1991-92	76 600	49 423	6 647	12 780	6 080	1 670

Lecteurs inscrits au prêt à domicile

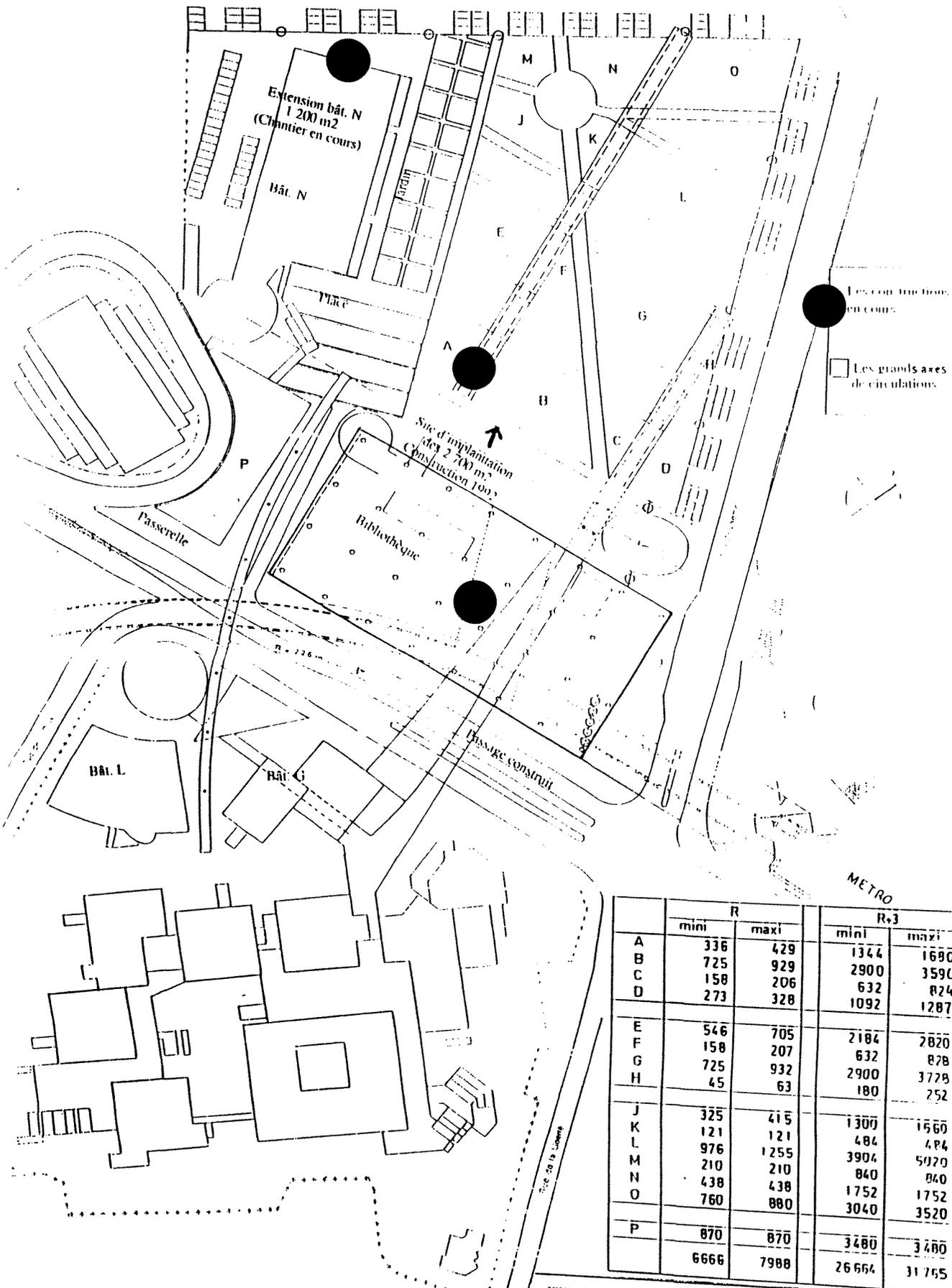
A N N E E	NOMBRE DE LECTEURS
1981 - 1982	4 783
1986 - 1987	7 965
1987 - 1988	8 412
1988 - 1989	9 211
1989 - 1990	10 236
1990 - 1991	10 955
1991 - 1992	11 611

	T O T A L	Nbre de jours d'ouverture	Nbre d'entrées p jour d'ouvertur
<u>TOTAL ENTREES dans les salles</u>	433 279	237	1 828
- Août	281	5	56
- Septembre	9 929	21	473
- Octobre	45 909	26	1 766
- Novembre	54 683	23	2 378
- Décembre	43 454	17	2 256
- Janvier	50 340	23	2 189
- Février	38 122	25	1 525
- Mars	53 373	26	2 053
- Avril	44 149	19	2 324
- Mai	34 315	15	2 288
- Juin	54 989	23	2 391
- Juillet	3 735	14	267
- Lundi	62 792	40	1 570
- Mardi	98 577	41	2 404
- Mercredi	92 412	43	2 149
- Jeudi	89 408	42	2 129
- Vendredi	71 414	42	1 700
- Samedi	18 676	29	644
<u>PRET A DOMICILE</u>			
- Prêt	49 423	232	213
- Demandes non satisfaites	5 416	232	23
TOTAL	54 839		236
<u>COMMUNICATION SUR PLACE</u>			
- Livres	6 647	237	29
- Documents audio-visuels	1 670	168	10
- Thèses et Maîtrises	6 080	237	26
- Périodiques	12 780	237	54
TOTAL	27 177		
<u>LECTEURS inscrits au PRET</u>	11 611		
		ANNEXE 7	

REPARTITION DES LECTEURS INSCRITS PAR CATEGORIES ET PAR U.F.R

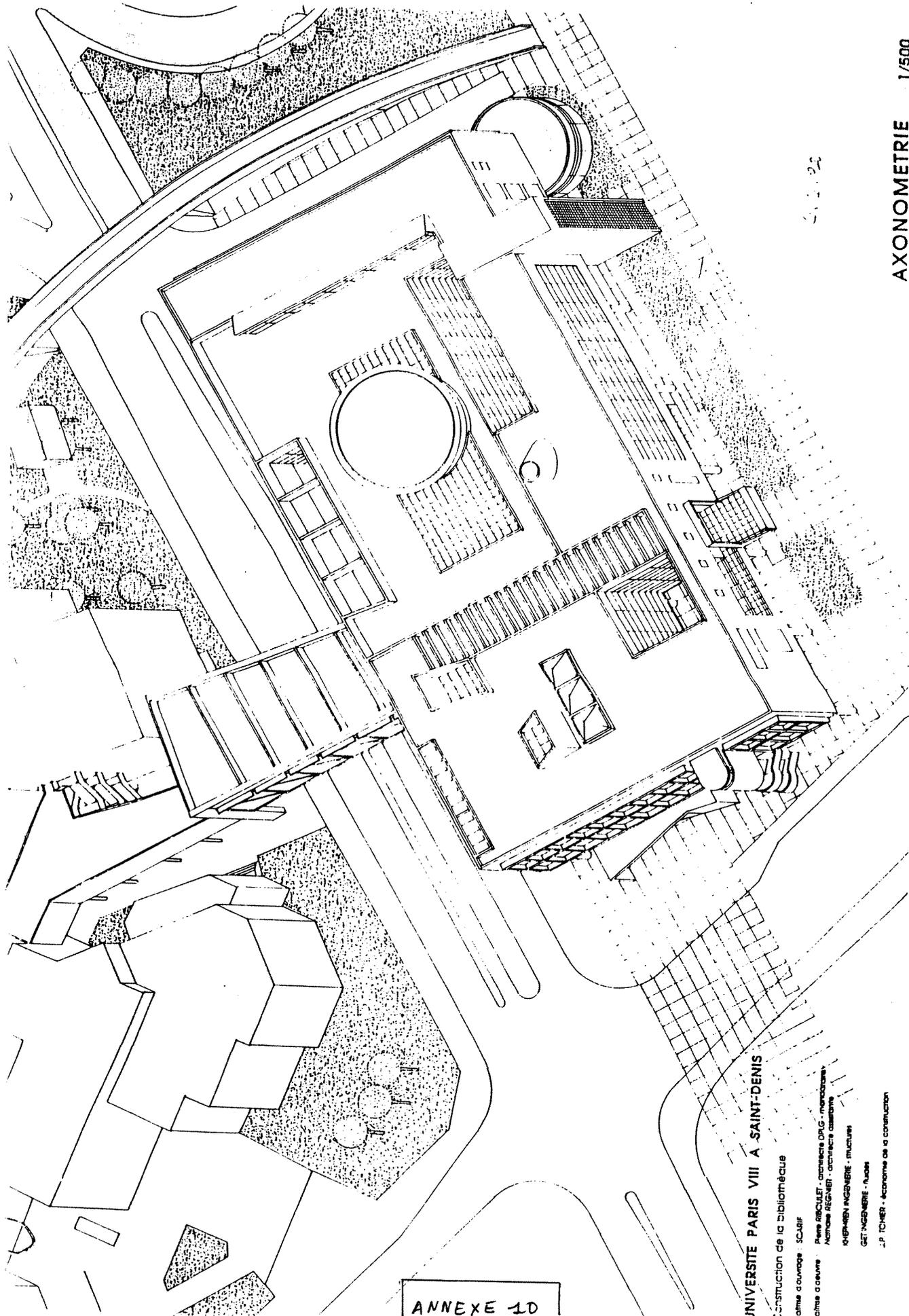
1991 - 1992

UFR	1er cycle	2ème cycle	3ème cycle	Enseignants	Charg. cours	Lect. autor.	Personnel	Form. perm.	Total
1 ARTS	1 394	573	88	71	3	13			2 142
2 PAE	1 407	784	81	21	4	1			2 298
3 TES	417	288	49	14	2	3			773
4 LHS	640	409	98	33	7	7			1 194
5 LSCE	842	422	70	41	1	6			1 382
6 LIT	406	277	63	18	3	1			768
7 PPCS	679	341	55	21	2	4			1 102
8 CAPFED	921	680	205	20	6	4			1 836
9 URBA	18	17	10	1	0	0			46
Sans UFR							49	21	70
TOTAL	6 724	3 791	719	240	28	39	49	21	11 611



● Les courtyards en cours
 □ Les grands axes de circulations

	R		R+3	
	min	maxi	mini	maxi
A	336	429	1344	1680
B	725	929	2900	3590
C	158	206	632	824
D	273	328	1092	1287
E	546	705	2184	2820
F	158	207	632	828
G	725	932	2900	3728
H	45	63	180	252
J	325	415	1300	1660
K	121	121	484	484
L	976	1255	3904	5070
M	210	210	840	840
N	438	438	1752	1752
O	760	880	3040	3520
P	870	870	3480	3480
	6666	7988	26664	31765



10.10.92

ANNEXE 10

UNIVERSITE PARIS VIII A SAINT-DENIS

Construction de la bibliothèque

forme d'ouvrage : SCARIF

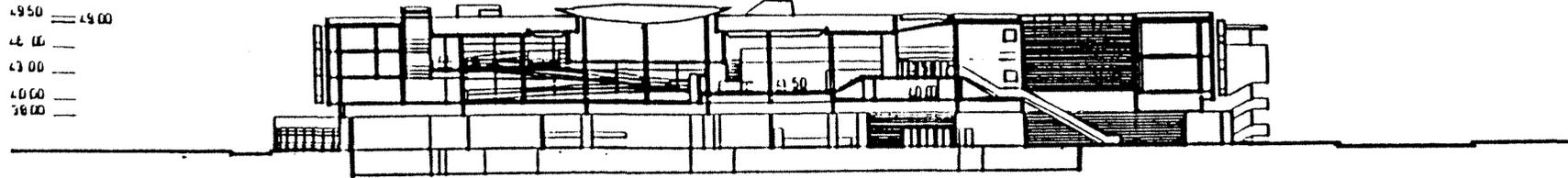
forme d'œuvre : Pierre BICOULET - architecte DPLG - interventions

André REYNIER - architecte assistant

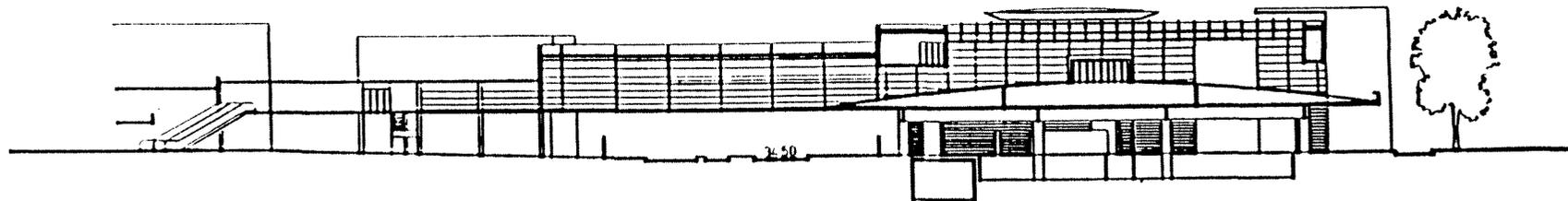
KHERRIEN INGENIERE - structure

GET INGENIERE - fluides

J.P. TCHER - économie de la construction



COUPE LONGITUDINALE 1/500



COUPE TRANSVERSALE 1/500

27/02/52

UNIVERSITE PARIS VIII A SAINT-DENIS

Construction de la bibliothèque

Maitre d'ouvrage : SCANS

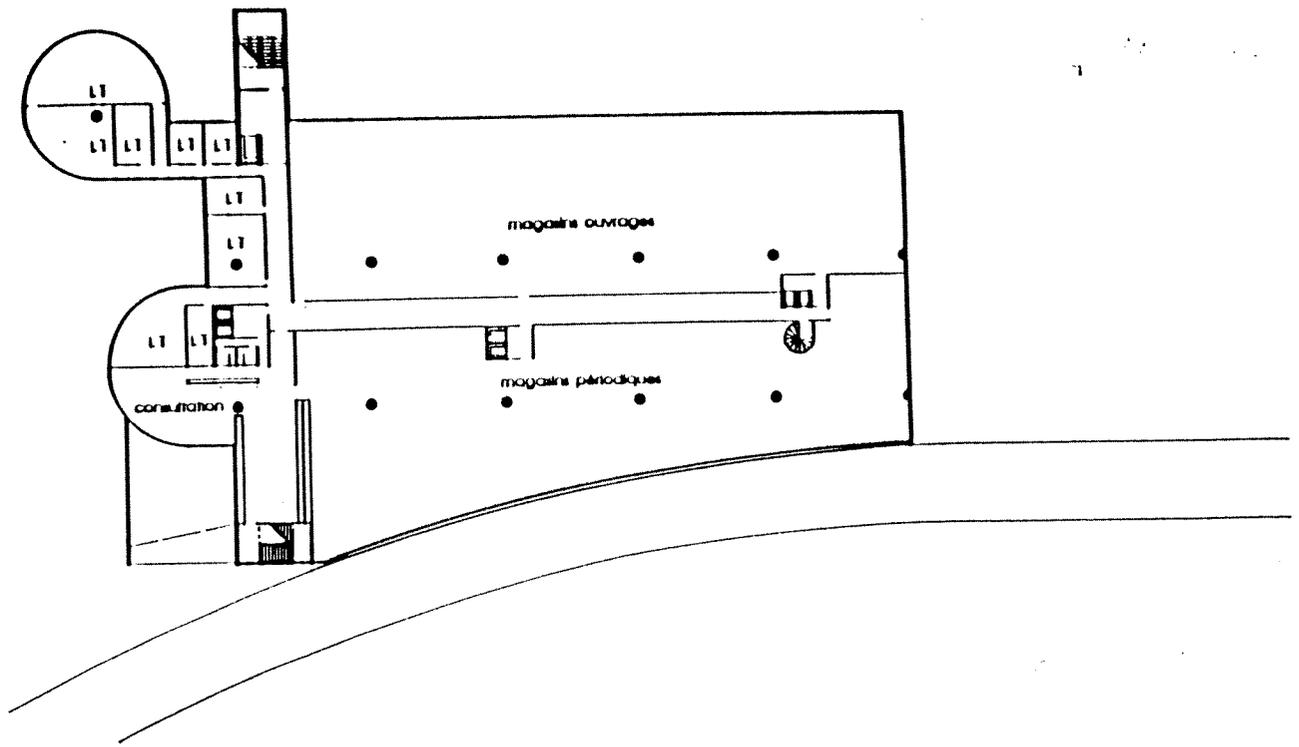
Maitre d'œuvre : Pierre BEGAZET - architecte DAP - Paris
 Maurice REGALLA - architecte collaborateur

REPRESENTATION : BRUNIER

GEOMETRIE : BLOIS

J.P. TONER - bureau de la construction

ANNEXE 11



27/03/92

UNIVERSITE PARIS VIII A SAINT-DENIS

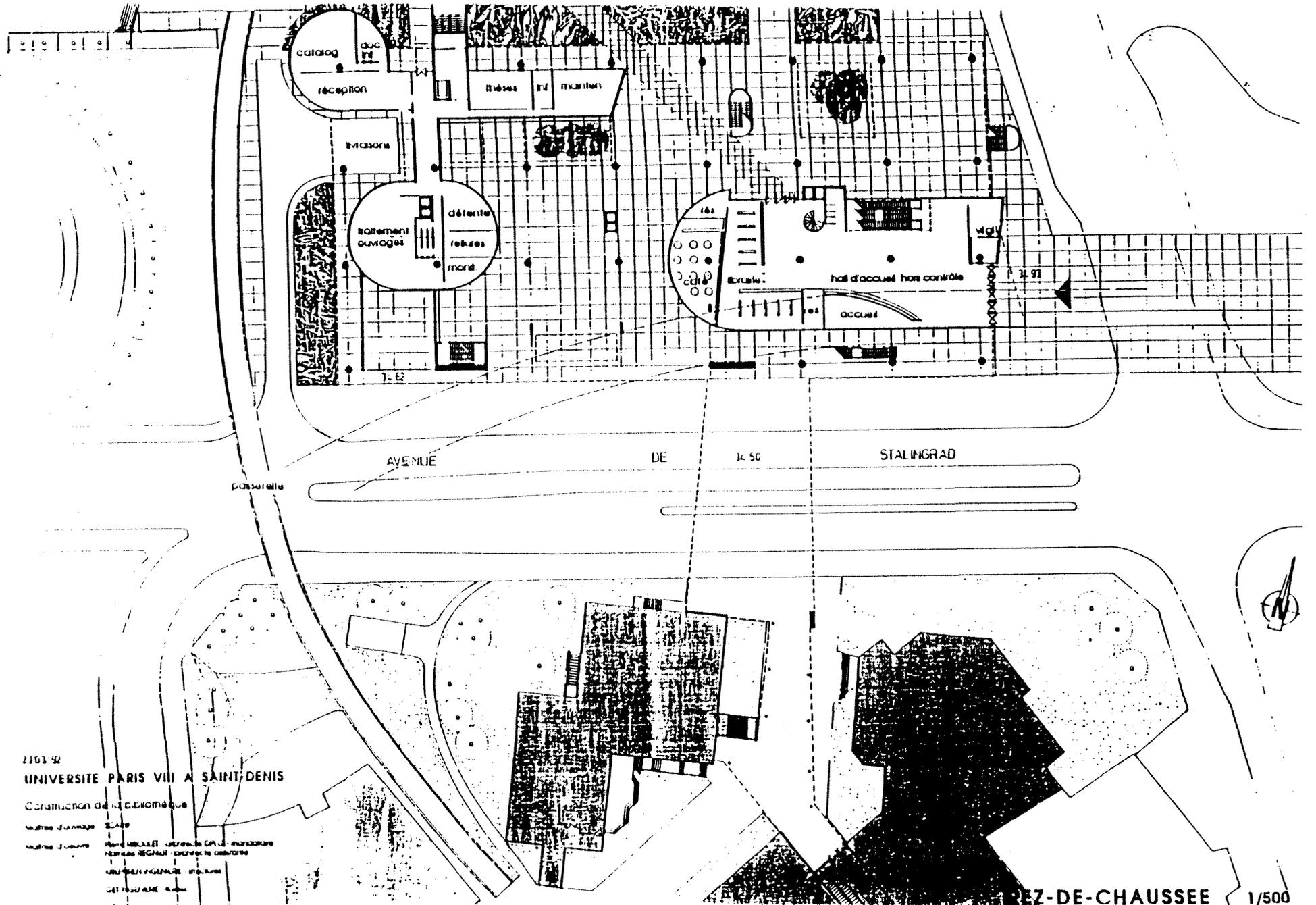
Construction de la bibliothèque

Maître d'ouvrage : BCAM

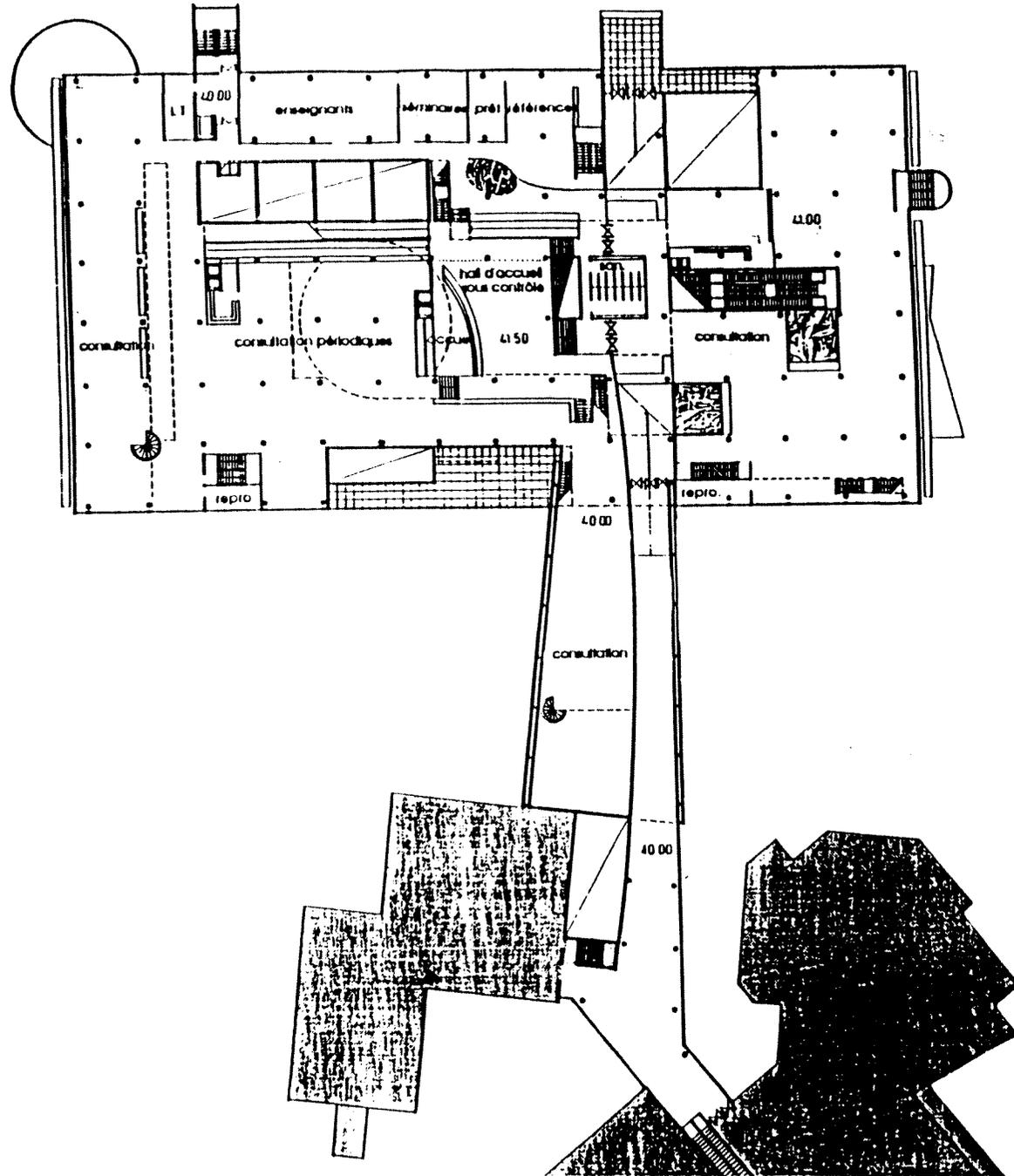
Maître d'œuvre : Pierre BECALET - architecte DPLG - responsable
Ateliers RECHER - architecte associé

ESPELIER INGENIERE - structure

SAI FRAISSE - électricité



ANNEXE 14



21.05.92
UNIVERSITE PARIS VIII A SAINT-DENIS

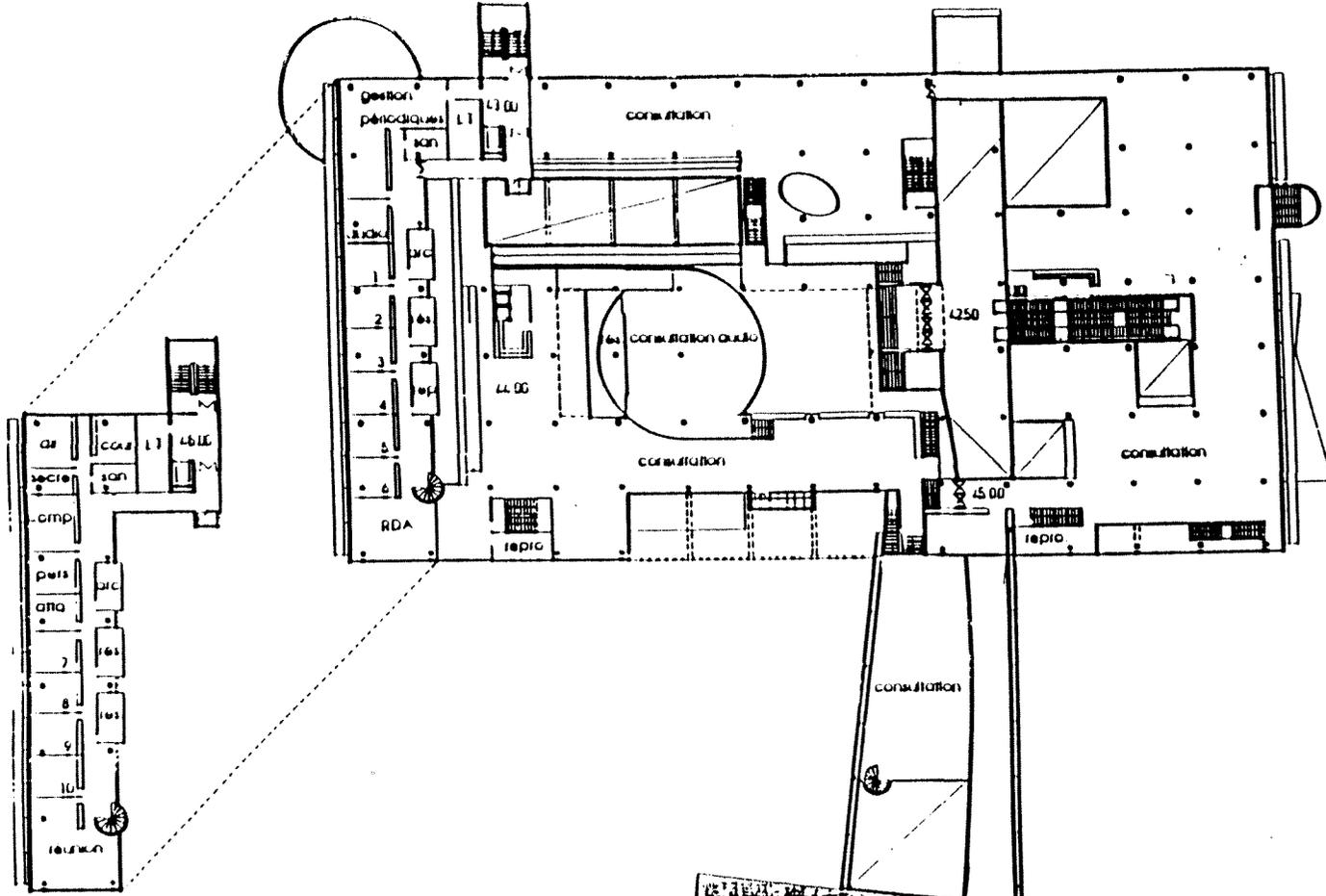
Construction de la bibliothèque

Maitre d'ouvrage SCARF

Maitre d'œuvre Pierre PRODAET - architecte D.P.G. - mandataire
Nathalie BEGNIER - architecte assistante

JEAN-PAUL FICHELIERE - structures

GET INGENIERIE - Acoustique



3ème ETAGE 1/500

27/03/92
UNIVERSITE PARIS VIII A SAINT-DENIS

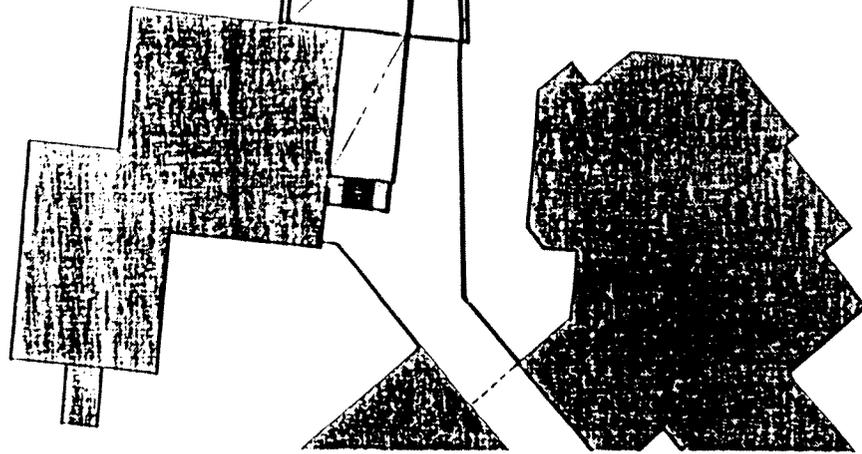
Construction de la bibliothèque

Maître d'ouvrage : SCANS

Maître d'œuvre : Pierre LEBLANC - architecte DPLG - marceline
Norman SEGAL - architecte associé

04/11/88/04/11/88 structure

GET 04/11/88



2ème ETAGE 1/500

ANNEXE 15

Guide d'entretien avec le personnel de la Bibliothèque Universitaire

Grade - tâches, responsabilités.

Votre ancienneté dans les bibliothèques.

Votre ancienneté à Paris 8.

Qu'évoque pour vous Vincennes?

Dites ce qui vous motive le plus dans votre profession et dans les tâches qui vous sont confiées.

Quel temps consacrez-vous au service public et/ou aux relations extérieures?

Quel intérêt portez-vous aux relations avec le public?

Le public, qu'est-il?

Qu'attend-il de la B.U., selon vous?

Quelles sont les demandes les plus fréquentes?

La bibliothèque peut-elle y répondre?

La finalité de la B.U. est-elle de satisfaire strictement ces demandes, sinon quelles sont ses limites?

Quelles sont les demandes insatisfaites?

Vous paraissent-elles justifiées?

Comment améliorer le service public?

Pensez-vous que le public connaisse suffisamment les services de la B.U.?

Pensez-vous que la B.U. soit correctement utilisée?

Que pensez-vous de l'information des usagers?

Que pensez-vous de l'accueil? (Horaires, personnel, places, cadre, libre accès, opac.)

Guide d'entretien avec les enseignants

Discipline - statut.

Habitez-vous Saint-Denis, Paris, la banlieue, autre lieu?

Fréquentez-vous la Bibliothèque?

Empruntez-vous des ouvrages? Lesquels?

Utilisez-vous:

- La médiathèque
- Le prêt entre bibliothèques
- La recherche documentaire informatisée

Pour quoi utilisez-vous la bibliothèque? (cours, recherches...)

Conseillez-vous la bibliothèque à vos étudiants?

Avez-vous visité la bibliothèque?

Organisez-vous des visites pour les étudiants? De quel cycle?

Donnez-vous des cours de méthodologie?

Faites-vous partie du Conseil de la Documentation?

Faites-vous partie d'un Conseil?

Suggérez-vous des achats de livres ou autres documents?

Si oui, comment?

Avez-vous des interlocuteurs privilégiés parmi les bibliothécaires?

Qu'attendez-vous des bibliothécaires?

Que pensez-vous:

- Du nombre de places
- Du cadre de travail
- Des horaires
- Des fonds en libre accès
- Des fonds
- De la rapidité de communication
- Du prêt entre bibliothèques
- De l'attitude des personnels

Principaux avantages et/ou inconvénients de la Bibliothèque?

Citez quelques qualités essentielles d'une bibliothèque universitaire.

Les retrouvez-vous ici?

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques? Lesquelles?

Autres remarques.

Guide d'entretien avec les étudiants

Etes-vous salarié?

Discipline.

Année d'études.

Habitez-vous Saint-Denis, Paris, la banlieue, autre lieu.

Que représente Vincennes pour vous?

Etes-vous inscrit(e) à la bibliothèque?

Depuis combien de temps?

Fréquence des visites à la bibliothèque; temps moyen; heures préférées.

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques? Lesquelles?

Avez-vous suivi des cours de méthodologie documentaire?

Quels services vous rend la bibliothèque?

Revues

Thèses

Médiathèque

Prêt de livres à domicile

Lecture sur place

Prêt entre bibliothèques

Recherche documentaire informatisée

Photocopies

Utilisez-vous:

Les fichiers manuels

Les minitels

Les cd-rom (ccn, téléthèse, BN opal, le Robert)

Le cahier de suggestions

Trouvez-vous facilement les documents?

Savez-vous qui commande les livres?

Que font les bibliothécaires selon vous?

Quelles qualités attendez-vous d'eux?

Quelles qualités attendez-vous d'une bibliothèque universitaire?

Les retrouvez-vous ici?

Quels sont les principaux avantages et les principaux inconvénients de la bibliothèque?

Que pensez-vous:

- Du nombre de places assises



- Des horaires d'ouverture
- De la quantité de livres en libre accès
- Du fonds (quantité, qualité)
- De la durée du prêt à domicile
- De la rapidité de la communication
- De l'attitude des bibliothécaires

Vos enseignants vous conseillent-ils la bibliothèque?

Autres remarques sur la bibliothèque.



959509C