

Formation initiale des bibliothécaires d'État

PPP / octobre 2007

L'ouverture du SICD Sainte-Barbe en 2008 : enjeux et organisation de l'accueil dans un nouvel équipement

Noémie Rosemberg

Sous la direction de
Marie-France Peyrelong
Maître de conférences à l'Enssib

Sophie Mazens
Directrice adjointe de la bibliothèque Sainte-Barbe

Remerciements

Mes chaleureux remerciements

à

Anne-Françoise Robert et Irène Matrot à la médiathèque d'Alfortville,
Elisabeth Collantes et Olivier Vermaut à la bibliothèque Sainte-Geneviève,
Sophie Faure à la bibliothèque de Paris 7,
Marie-Françoise Heil à la BPI,
qui m'ont longuement reçue et fait partager leurs riches expériences,

à

Marie-France Peyrelong pour ses relectures et corrections attentives,

à

Isabelle Boudet, Sophie Mazens et toute l'équipe de Sainte-Barbe pour leur accueil,

à

la Fibe P pour tout ça, le reste et plus encore...

Résumé :

La bibliothèque interuniversitaire Sainte-Barbe ouvrira ses portes à Paris en septembre 2008. Les enjeux de l'accueil au moment de l'ouverture sont importants tant pour le public, qui doit pouvoir bénéficier au mieux des services spécifiques à Sainte-Barbe que pour le personnel qui, pour une grande partie, n'a pas été confronté aux lecteurs depuis quelques années. En m'inspirant des pratiques des bibliothèques publiques, j'ai souhaité insister sur la mise en place de visites, destinées à différents publics. La formation du personnel est également un aspect essentiel pour préparer l'accueil dans ce nouvel établissement.

Descripteurs :

Bibliothèques - - Services aux utilisateurs

Bibliothèques - - Publics

Bibliothèques - - Personnel

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

Abstract :

The university library Sainte-Barbe will open in septembre 2008. This event brings out important issues on how public should be attended in a university library either from the point of view of the patrons – who must enjoy the specific services in Sainte-Barbe or the employees who have not been confronted with readers since years.

Learning from public libraries experiences, I want in this document to stress on “customizing” visits to the characteristics of different publics, as a way of enhancing the public services Sainte Barbe will offer to its new patrons. A particular focus will be held on employee training in this process.

Keywords :

Public services (Library)

Library use studies

Library employees

Sommaire

INTRODUCTION.....	8
PARTIE 1 : L’OUVERTURE DE LA BIBLIOTHEQUE SAINTE-BARBE DANS UN CONTEXTE DENSE.....	9
1. LE CONTEXTE.....	9
1.1. <i>Le Plan U3M.....</i>	9
1.2. <i>Un paysage documentaire dense.....</i>	11
1.2.1. La montagne Sainte-Geneviève.....	11
1.2.2. Les universités co-contractantes.....	14
1.2.3. La carte documentaire du Quartier latin.....	16
2. LE PROJET SAINTE-BARBE.....	17
2.1. <i>Le projet initial.....</i>	17
2.2. <i>L’avancement du projet.....</i>	20
2.2.1. La constitution des collections.....	20
2.2.2. L’organisation du service public.....	21
2.2.3. Le personnel.....	22
2.3. <i>Mon poste à Sainte-Barbe.....</i>	25
2.3.1. Missions.....	25
2.3.2. Méthodologie de travail pour le PPP.....	26
PARTIE 2 : L’ACCUEIL EN BIBLIOTHEQUE : LES ENJEUX POUR UN NOUVEL ETABLISSEMENT.....	28
1. L’ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS ET LES BIBLIOTHEQUES.....	28
1.1. <i>Dans les services publics.....</i>	28
1.2. <i>Les musées : un secteur peut-être en avance sur les bibliothèques en terme d’accueil.....</i>	29
1.3. <i>La notion d’accueil dans les bibliothèques.....</i>	30
1.4. <i>La fonction d’accueil à Sainte-Barbe.....</i>	32
2. LES ENJEUX DE L’ACCUEIL POUR UN NOUVEL ETABLISSEMENT COMME SAINTE-BARBE.....	33
2.1. <i>Pour le public.....</i>	33

2.2.	<i>Pour le personnel</i>	34
2.3.	<i>Pour la bibliothèque</i>	34
2.4.	<i>Comment positionner la démarche d'accueil dans une bibliothèque universitaire</i>	35
2.4.1.	La bibliothèque universitaire de l'Université Paris-Diderot	36
2.4.2.	La bibliothèque interuniversitaire Sainte-Geneviève.....	37
2.4.3.	Le positionnement de Sainte-Barbe.....	37
3.	QUELQUES EXEMPLES DE DISPOSITIFS D'ACCUEIL ORIGINAUX	38
3.1.	<i>Les dispositifs mis en place à l'ouverture de la médiathèque d'Alfortville</i> ..	38
3.1.1.	Présentation de la médiathèque	38
3.1.2.	Le dispositif d'accueil pour l'ouverture de la médiathèque	39
3.2.	<i>Le service des visites de la BPI</i>	41
3.2.1.	Où accueil et formation sont mêlés.....	41
3.2.2.	Les différents dispositifs testés	42
3.2.3.	Le dispositif à l'œuvre aujourd'hui et ses perspectives	42

PARTIE 3 : POUR L'OUVERTURE DE SAINTE-BARBE, UNE MOBILISATION FORTE DU PERSONNEL EN SERVICE PUBLIC..... 44

1.	POUR LE PUBLIC : UN ACCUEIL RENFORCE ET DES VISITES VARIEES	44
1.1.	<i>Un accueil renforcé</i>	44
1.2.	<i>Une journée « Portes ouvertes »</i>	45
1.3.	<i>Des visites pour découvrir et s'approprier le lieu</i>	46
1.3.1.	Des visites pour les étudiants.....	46
1.3.2.	Des visites pour les collègues du monde des bibliothèques mais aussi de l'université	46
1.4.	<i>Des visites thématiques</i>	47
2.	POUR LE PERSONNEL : UNE SOLIDE PREPARATION EN AMONT ET UNE CONCERTATION INSCRITE DANS LE TEMPS.....	48
2.1.	<i>La constitution de groupes de travail</i>	48
2.2.	<i>Des formations adaptées à chaque dispositif</i>	48
2.2.1.	Une formation à l'accueil	49
2.2.2.	Une formation aux visites d'ensemble.....	49
2.2.3.	Une formation aux visites thématiques.....	50

2.3.	<i>Des réunions régulières afin de s'adapter</i>	50
3.	LES MOYENS A METTRE EN ŒUVRE.....	51
3.1.	<i>Moyens financiers</i>	51
3.2.	<i>Moyens humains</i>	51
3.2.1.	Accueil renforcé.....	52
3.2.2.	La journée « Portes ouvertes »	52
3.2.3.	Visites d'ensemble	52
3.2.4.	Visites thématiques	52
4.	EVALUATION DU DISPOSITIF	53
4.1.	<i>Des questionnaires « à chaud »</i>	53
4.2.	<i>... complétés par enquête « à froid »</i>	53
5.	CALENDRIERS DE MISE EN ŒUVRE.....	54
5.1.	<i>Planification pour la préparation en interne</i>	54
5.2.	<i>Planification pour l'ouverture et les mois suivants</i>	55
6.	PERSPECTIVES	56
6.1.1.	Les visites et l'accueil renforcé.....	56
6.1.2.	La formation	56
7.	RECAPITULATIF DU DISPOSITIF D'ACCUEIL POUR L'OUVERTURE DE LA BIBLIOTHEQUE SAINTE-BARBE	57
	CONCLUSION	58
	BIBLIOGRAPHIE	59
	TABLE DES ANNEXES	64

Introduction

Lancé par le plan Universités du 3^{ème} Millénaire, le projet de la bibliothèque Sainte-Barbe est un événement remarquable dans l'univers des bibliothèques universitaires parisiennes. Implantée dans le cœur universitaire historique de Paris, la montagne Sainte-Geneviève, la bibliothèque Sainte-Barbe s'inscrit dans un environnement documentaire déjà dense mais saturé tant dans l'occupation des places de lecture que dans la mise à disposition de collections en libre-accès.

A ma nomination, j'ai été chargée de l'accueil général du public et Isabelle Boudet, directrice de la bibliothèque Sainte-Barbe, m'a demandé de déterminer le dispositif d'accueil qui sera mis en place au moment de l'ouverture. L'accueil, que nous considérerons ici comme le premier contact entre un établissement et son public est un moment essentiel pour l'appropriation d'un nouveau lieu par le public. Dans la perspective de l'ouverture de la bibliothèque Sainte-Barbe, il me semble intéressant d'envisager l'accueil comme une priorité, de proposer des services originaux sans oublier les fondamentaux. Quels sont alors les dispositifs à mettre en œuvre et les moyens nécessaires à leur réussite ?

Dans une première partie nous étudierons le contexte dans lequel s'insère la bibliothèque Sainte-Barbe ainsi que les missions, les objectifs et l'état d'avancement du projet. Dans un second temps, nous réfléchirons aux enjeux de l'accueil pour un nouvel établissement en nous appuyant sur des exemples extérieurs. Enfin nous nous attarderons sur les dispositifs à mettre en œuvre à l'accueil pour l'ouverture de la bibliothèque

Partie 1 : l'ouverture de la bibliothèque Sainte-Barbe dans un contexte dense

1. Le contexte

1.1. Le Plan U3M

Le paysage universitaire français a beaucoup évolué au cours du XX^{ème} siècle. En effet depuis les années 1950 la population étudiante française a très fortement progressé ; elle est passée de 309 700 étudiants en 1960 à 2 275 000 à la rentrée 2005¹. Par ailleurs les politiques de décentralisation menées depuis le début des années 80 par l'Etat ont modifié la répartition des étudiants sur le territoire. En effet si en 1950 44% des étudiants étaient franciliens ils n'étaient plus que 26% en 2002. Face à cette forte croissance démographique l'Etat et les collectivités territoriales ont soutenu le développement des universités en province.

Le plan Universités 2000 préparé en 1989-1990 a programmé la modernisation des universités françaises. Ce plan pluriannuel de 32 milliards de francs (4.9 milliards d'euros) prévoyait des financements à parts égales entre Etat et collectivités territoriales. Michel Rocard, alors Premier ministre rappelait en 1990 la priorité donnée aux universités de province « Paris dispos[ant] d'une telle avance qu'elle est sans inquiétude »². Ainsi, si quatre universités ont été créées en Ile-de-France (Cergy-Pontoise, Evry, Versailles-Saint-Quentin et Marne-la-Vallée) et la bibliothèque de l'université Paris VIII (Saint-Denis) a été construite, l'académie de Paris a peu bénéficié du plan Universités 2000.

¹ Toutes disciplines et établissements confondus : universités, IUT, STS, CPGE et autres. Source : Les étudiants/ Repères et références statistiques – Edition 2006. Disponible sur le site internet du ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement supérieur.

² Cf *Universités 2000 : quelle université pour demain ?* Paris, La Documentation française, 2000, p.14.

Cependant à l'occasion du lancement par le ministre de l'Éducation nationale Claude Allègre en 1998 du plan Universités pour le 3^{ème} Millénaire (U3M) des rapports d'étude font apparaître de graves insuffisances dans la région Ile-de-France. De nombreuses disparités économiques et sociales sont constatées et les universités de la région sont de niveaux très variables. Concernant les bibliothèques, si le centre de Paris propose des collections très riches, les services offerts au public sont très insuffisants (à titre indicatif, le taux de libre-accès est le plus bas de France).

Deux priorités se dessinent donc pour ce nouveau plan : une modernisation et un développement des universités franciliennes avec un accent mis sur les bibliothèques.

Les contrats de plan pour la période 2000-2006 représentent un investissement total de 40 Milliards de francs (environ 6 milliards d'euros) dont 3.8 milliards de francs (environ 580 millions d'euros) pour les bibliothèques. Le plan signé entre l'Etat et la région Ile-de-France s'élève à 1 milliard de francs (environ 152 millions d'euros) et les conventions passées avec les collectivités comme la ville de Paris s'orientent en 3 axes principaux :

- poursuivre l'effort engagé auprès des universités nouvelles,
- rééquilibrer la carte documentaire entre Paris et la banlieue,
- créer suffisamment de places de travail à Paris pour désengorger les bibliothèques patrimoniales (Sorbonne, Sainte-Geneviève, Cujas...).

Des projets structurants mis en place dans le cadre du plan U3M sont établis pour l'académie de Paris :

- création d'une bibliothèque de premier et second cycle dans l'ancien collège Sainte-Barbe,
- réorganisation des bibliothèques scientifiques sur le site de Jussieu,
- création d'un nouveau pôle langues et civilisations du monde sur la Zac Rive gauche,
- renforcement des SCD de Paris 2 sur le site d'Assas, de Paris 3 sur les sites de Censier et Poliveau, de Paris 4 sur le site de Clignancourt,
- construction d'une nouvelle bibliothèque pour l'université Paris 7 à l'occasion de son transfert sur la Zac Rive gauche.

1.2. Un paysage documentaire dense

1.2.1. La montagne Sainte-Geneviève

C'est sur la montagne Sainte-Geneviève, dans le 5^{ème} arrondissement de Paris, que fut édifée une des premières universités françaises, la Sorbonne, au XIII^{ème} siècle. Ce lieu rassemble aujourd'hui des établissements scolaires, d'enseignements supérieurs et de recherche très prestigieux. On y trouve en effet le lycée Henri IV, le lycée Louis le Grand, le siège des universités Paris 1, 2, 3 et 4, le Collège de France, l'Ecole Normale Supérieure, l'Ecole Nationale supérieure de Chimie de Paris et non loin de là, AgroParisTech (anciennement l'Institut National Agronomique).

La documentation et les places de travail dans ce quartier sont fournies par les SCD des Universités Paris 1, 2, 3 et 4, sur lesquels nous reviendrons précisément, mais surtout par trois grandes bibliothèques interuniversitaires auxquelles la bibliothèque Sainte-Barbe va se joindre.

1.2.1.1. *La bibliothèque de la Sorbonne*

Riche de plus de 3 millions de volumes en sciences humaines, la bibliothèque de la Sorbonne est CADIST pour l'histoire médiévale et l'histoire moderne et contemporaine. Elle est ouverte aux étudiants des universités de Paris 1, 3, 4, 5 et 7 à partir du niveau L3 et aux enseignants et chercheurs français et étrangers sous certaines conditions.

Les locaux de la bibliothèque doivent faire l'objet de travaux de mise en sécurité, qui devraient durer trois ans. La bibliothèque Sainte-Barbe, pendant cette période, hébergera une partie des collections de la Sorbonne dans les magasins créés sous la cour et réservera deux salles de lecture.

Aucun calendrier officiel n'a été publié. Il est cependant probable que l'installation de la Sorbonne soit effective au début de l'année 2009.

1.2.1.2. *La bibliothèque Cujas*

Cujas possède 730 000 ouvrages essentiellement dans le domaine juridique mais également en sciences économiques et politique. Elle est CADIST en sciences juridiques et pôle associé de la BnF. Elle est ouverte aux étudiants à partir du niveau L2.

1.2.1.3. *La bibliothèque Sainte-Geneviève*

La bibliothèque Sainte-Geneviève est, pour le moment, la seule du quartier à être accessible dès le niveau L1 (ouverte à toute personne majeure ou mineure titulaire du

baccalauréat). Sainte-Barbe, étant également accessible aux étudiants dès le niveau L1, nous allons étudier plus précisément le public et les services de Sainte-Geneviève. La bibliothèque est ouverte du lundi au samedi de 10h à 22h. Elle offre environ 800 places de travail, réparties dans trois salles dont la principale, la salle Labrouste, peut accueillir 715 lecteurs. Le fonds général est constitué de 840 000 monographies, 14 043 périodiques dont 3 151 vivants (support papier). 22 000 ouvrages et 247 périodiques sont accessibles en libre-accès. Toutes les classes Dewey sont représentées. La bibliothèque est également constituée de la Réserve (livres rares et précieux) et la bibliothèque nordique (spécialisée en littérature scandinave).

Une enquête auprès du public a été menée en 2004 par la société SCP communication auprès d'un échantillon représentatif de 586 personnes, sous forme d'entretiens (une personne était interrogée sur 3 sortants). Nous retiendrons ici quelques éléments précis³ :

- 95 % du public sont étudiants ou lycéens.
- 19% disent fréquenter la BPI (Bibliothèque Publique d'Information), 18% la BnF, 13% la Sorbonne, 9% des bibliothèques municipales.
- 46% des fréquentants ont attendu avant d'entrer. Le temps d'attente moyen est de 32 minutes. 48% déclarent de ne pas entrer à la bibliothèque si la file est trop longue. Cet élément est important à souligner car il est un indicateur du manque flagrant de places assises dans le quartier.
- 83% viennent pour travailler, 41% pour consulter des documents, 22% pour leur recherche documentaire.
- Les services sont jugés de manière satisfaisante dans l'ensemble. Un des aspects les plus appréciés est les horaires d'ouverture. Cependant les lecteurs déplorent un manque d'explication sur le fonctionnement de la bibliothèque.
- En 2004 5% des fréquentants connaissaient le projet Sainte-Barbe. Après explication du projet, 46% ont dit qu'ils resteraient à Sainte-Geneviève, 45% plutôt fréquenter la bibliothèque Sainte Barbe. Ces chiffres ne peuvent cependant laisser présager de la fréquentation de Sainte-Barbe à son ouverture.

Le rapport annuel 2006 du département de la conservation et du public de Sainte-Geneviève⁴ précise que si les inscriptions augmentent (+3,62%), la fréquentation reste

³ Pour des résultats plus complets, voir annexe n°4

stable et les communications des collections continuent à baisser (-6,66%). En 2005 la bibliothèque comptait 44 518 lecteurs actifs dont 93% fréquentaient uniquement le fonds général.

La répartition des nouveaux inscrits ou réinscrits par classe de lecteur était celle-ci :

LMD L1	13,82%
LMD L2	7,64%
LMD L3	12,31%
LMD M1	11,20%
LMD M2	9,91%
LMD Doctorat	5,20%
1 ^{er} cycle (ancien cursus)	3,60%
2 ^{ème} cycle (ancien cursus)	2,86%
3 ^{ème} cycle (ancien cursus)	2,49%
Autres scolarités	15,2%
Enseignants	5,63%
Chercheurs	0,63%
Grand public	8,87%
Divers	0,61%

La mise en place du LMD se poursuit, c'est pourquoi pendant cette période de transition les anciens cursus continuent à être comptabilisés.

Les étudiants de premier cycle sont les plus nombreux à fréquenter la bibliothèque.

Comme les années précédentes, les universités les mieux représentées sont : Paris 1 avec 14,34% et Paris 4 avec 9,18% du public. On observe une hausse significative des écoles supérieures : 14,11% (11,55% en 2005).

Concernant la répartition des étudiants par disciplines, l'Histoire s'inscrit toujours en tête : 13,24%, suivie par le Droit-Sciences politiques : 12,47% puis l'Economie-Gestion : 10,28%.

⁴ Voir annexe n°5

1.2.2. Les universités co-contractantes

La bibliothèque Sainte-Barbe est une bibliothèque universitaire créée par convention entre les Universités Paris 1, Paris 2, Paris 3 et Paris 4. Cette convention organisant le rattachement de la nouvelle bibliothèque interuniversitaire à l'Université Paris 3 – Sorbonne-Nouvelle a été votée par les conseils d'administration des universités entre le 12 et le 19 décembre 2003. Pour entériner cette décision il était nécessaire de modifier le décret de mars 1991 relatif à l'organisation des services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur des académies de Paris, Créteil et Versailles relevant du ministère de l'Education nationale qui établissait la liste des bibliothèques interuniversitaires : l'ajout de la nouvelle bibliothèque Sainte-Barbe à cette liste a été fait par le décret n°2004-1121 du 14 octobre 2004.

1.2.2.1. *L'Université Paris 1 – Panthéon-Sorbonne*

Bien qu'implantée au cœur du Quartier latin, l'Université Paris 1 est répartie en 24 centres et UFR dans Paris et en banlieue.

L'université est composée de 14 Unités de Formation et de Recherche et de 14 écoles doctorales dans les domaines suivants : sciences économiques et de gestion ; sciences humaines et sciences juridiques et politique.

L'université a accueilli 42 000 étudiants pendant l'année universitaire 2006-2007⁵, ce qui en fait la plus grande université de France.

En raison de son histoire, l'Université Paris 1 abrite des fonds documentaires très riches.

Les collections sont disséminées dans divers lieux :

- La bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne,
- La bibliothèque interuniversitaire Cujas,
- La bibliothèque de l'Institut de géographie, CADIST, et sa cartothèque,
- La bibliothèque d'art et d'archéologie,
- La bibliothèque de la Maison des sciences économiques,
- Le SCD qui est constitué de la bibliothèque Pierre Mendès-France, de la bibliothèque Broca, située dans le 5^{ème} arrondissement et la bibliothèque de l'UFR de philosophie, localisée dans les locaux de la Sorbonne. 60 bibliothèques d'UFR complètent l'offre documentaire du SCD.

⁵ Source : Rapport annuel 2006. SCD Paris 1.

1.2.2.2. *L'Université Paris 2 – Panthéon-Assas*

L'Université Paris 2 Panthéon-Assas est la principale héritière de la faculté de droit de l'Université de Paris. Cinq UFR et deux Instituts proposent des enseignements de droit, de science politique, de sciences économiques et de gestion ainsi que de journalisme. Cinq écoles doctorales complètent le dispositif pédagogique de l'université. Essentiellement située dans les 5^{ème} et 6^{ème} arrondissements de Paris l'Université Assas accueillait 16 320 étudiants à la rentrée 2005⁶.

La bibliothèque universitaire est répartie sur trois sites (deux à Paris, un en banlieue). Le SCD est composé de 15 bibliothèques au total. L'université est riche de 20 bibliothèques spécialisées.

1.2.2.3. *L'Université Paris 3 – Sorbonne Nouvelle*

L'Université Paris 3 est composée de 17 UFR et instituts et de 6 écoles doctorales. Les enseignements proposés à l'Université Sorbonne-Nouvelle concernent les littératures française et étrangères, les langues et civilisations étrangères, la communication et les arts du spectacle. Les nombreuses composantes sont disséminées dans tout Paris ainsi qu'en banlieue. 17 347 étudiants étaient inscrits à l'université pour l'année 2005-2006⁷.

Huit bibliothèques composent le SCD et six y sont associées. Outre la bibliothèque Sainte-Barbe, l'Université Paris 3 est également responsable administrativement de la bibliothèque interuniversitaire Sainte-Geneviève.

1.2.2.4. *L'Université Paris 4 - Sorbonne*

L'Université Paris 4 est en grande partie l'héritière de l'ancienne faculté des Lettres et Sciences Humaines de Paris. Elle est aujourd'hui composée de 18 UFR et instituts et 7 écoles doctorales situés dans les locaux historiques de la Sorbonne mais également dans plusieurs centres dans Paris. La Sorbonne propose des enseignements en lettres, en sciences humaines et en art. Elle a accueilli plus de 23 000 étudiants lors de l'année universitaire 2005-2006⁸.

Six bibliothèques composent le SCD de Paris 4, 5 bibliothèques y sont associées.

⁶ Source : Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche. *Repères et références statistiques*. Paris : Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2006.

⁷ Source : idem

⁸ Source : idem

1.2.3. La carte documentaire du Quartier latin

L'étendue de l'offre documentaire mais également le constat fait de publics multifréquentants ont amené la Direction de l'enseignement supérieur à impulser en 2004 un projet de carte documentaire du Quartier latin. Ce projet a un triple objectif :

- offrir une meilleure visibilité des collections disponibles,
- permettre une convergence des points de vue académiques et bibliothéconomiques en menant une réflexion sur la définition et la classification des différents champs disciplinaires,
- mieux desservir les publics des bibliothèques concernées.

Pour mener à bien ce projet de carte documentaire, deux phases de travail ont été déterminées. La première phase consiste à analyser les acquisitions sur support papier pour l'année 2005. Une deuxième phase d'analyse des usages est prévue pour compléter le travail.

Analyser les acquisitions des huit bibliothèques concernées a nécessité une réflexion approfondie sur l'élaboration d'un langage commun. En effet les différents SIGB n'étaient pas interopérants, les systèmes d'indexation et de cotation variaient d'une bibliothèque à l'autre (classification de Bordeaux, classification décimale Dewey, classification Clément...). Le choix a donc été fait de partir du classement académique des disciplines dont le conseil national des universités (CNU) fixe l'intitulé. Au fil des séances de travail menées par 9 groupes disciplinaires les sections du CNU ont été un peu remaniées pour aboutir à 24 disciplines principales, elles-mêmes segmentées en fonction des champs couverts dans les bibliothèques.

La répartition des acquisitions par discipline est complétée par une indication de niveaux. Quatre niveaux ont été déterminés :

- 1 – élémentaire
- 2 – couvrant le niveau L
- 3 – couvrant le niveau M
- 4 – couvrant le niveau D

Un document de synthèse a été produit sur les acquisitions de 2005. Il tente de montrer les complémentarités, les recoupements et la visibilité des différents fonds.

Trois grands axes de questionnement se dégagent :

- les acquisitions de documents pour le troisième cycle (les périodiques sont fréquemment acquis par la bibliothèque de la Sorbonne, les monographies sont achetées par un ou plusieurs autres établissements),
- l'articulation de la politique documentaire de Sainte-Barbe avec celles du SCD de Paris 4, du SCD de Paris 3 et de la bibliothèque Sainte-Geneviève,
- la complémentarité des acquisitions et des collections des huit bibliothèques du projet avec celles d'autres établissements documentaires de Paris intra-muros relevant de l'Enseignement supérieur, comme la BULAC (bibliothèque universitaire des langues et civilisations), la médiathèque du Quai Branly, la bibliothèque du Museum d'histoire naturelle ou la bibliothèque de l'INHA (Institut national d'histoire de l'art).

2. Le projet Sainte-Barbe

2.1. Le projet initial

La réhabilitation de l'ancien collège Sainte-Barbe est inscrite au contrat de plan Etat-Région Ile-de-France pour un montant total de 29 millions d'euros. Elle fait partie des projets visés par la convention entre la ville de Paris et l'Etat adoptée par le vote du Conseil de Paris le 22 septembre 2000 et confirmée par l'avenant du 8 juillet 2002.

L'opération a un triple objectif :

- créer une bibliothèque en lettres, langues et arts, sciences humaines et sociales, droit, science politique, sciences économiques et de gestion, pour les étudiants de premier cycle et deuxième cycles,
- créer des magasins de livres supplémentaires pour les bibliothèques interuniversitaires Sainte-Geneviève et Cujas,
- développer la recherche en droit avec l'implantation des centres de recherche en histoire du droit pour l'Université Paris 2 et en droit public pour l'Université Paris 1, à proximité du site universitaire de Panthéon et de la bibliothèque Cujas.

L'opération a été mise en chantier et pilotée depuis 2001 par la Mission U3M, auprès du recteur Chancelier des Universités de Paris. La maîtrise d'ouvrage est assurée par la Délégation au Patrimoine et aux Constructions universitaires (DPCU) au Rectorat de

Paris. Le marché de maîtrise d'œuvre a fait l'objet d'un concours sur esquisse. L'architecte Antoine Stinco a été retenu en mars 2002 et le marché de maîtrise d'œuvre notifié le 1er octobre 2002.

En 2001, Claude Jolly, alors sous-directeur des bibliothèques et de la documentation au ministère de l'Éducation nationale insiste sur sept exigences auxquelles l'architecture des bibliothèques doit porter attention :

- assurer une forte lisibilité/visibilité au bâtiment qui abrite le service de documentation,
- garantir un accès direct à une majeure partie des ressources,
- permettre de très larges horaires d'ouverture,
- favoriser plusieurs types d'usages,
- former l'utilisateur et accompagner sa recherche,
- favoriser l'accès à la documentation électronique et aux réseaux,
- ménager une grande flexibilité.⁹

La répartition des surfaces entre les différentes entités qui partageront le site a été établie de la façon suivante, à l'issue de l'étude de programmation :

	<i>m² utile</i>	<i>m² surface dans oeuvre</i>	<i>m² surface hors oeuvre nette</i>
<i>Réhabilitation des bâtiments existants</i>			
Bibliothèque	6 838	8 400	9 240
Accueil général	435	522	574
Salles de lecture	5 084	6 101	6 711
Services internes	1 319	1 777	1 955
Recherche	1 431	1 817	2 000
Amphithéâtre	105	133	147
Locaux communs	125	156	172
Garage	84	105	116
Locaux techniques	695	904	994
Total réhabilitation	9 278	11 515	12 669

⁹ « Le plan U3M et les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur » Claude Jolly. Article paru dans *Techniques et architecture*. Juin-juillet 2001, n°454, pp. 80-83

<i>Création de nouvelles surfaces</i>			
Magasins Cujas	550	660	726
Magasins Sainte-Geneviève	550	660	726
Total surfaces	10 378	12 835	14 121

Le projet prévoyait la création de 1 200 places de lecture, une collection entièrement en libre-accès (la bibliothèque ne dispose d'aucun magasin) et le prêt à domicile en s'appuyant sur les technologies les plus modernes : elle sera effectivement entièrement équipée avec la technologie RFID et mettra à disposition des lecteurs des automates de prêt/retour. Enfin d'importantes ressources informatiques moderniseront et faciliteront l'usage de la documentation pour les étudiants.

Le déménagement provisoire de la bibliothèque de la Sorbonne a cependant amené Sainte-Barbe à revoir l'implantation prévue initialement.

Les lecteurs bénéficieront de 7 salles de lecture : 6 salles thématiques, réparties sur 3 étages (1^{er} étage : Langues et littératures, 2^{ème} étage : Sciences humaines et Arts, 3^{ème} étage : Droit et sciences économiques) et une salle au rez-de chaussée consacrée à la presse d'information générale.¹⁰

La bibliothèque offrira 760 places de lecture, dont 168 équipées d'un poste informatique, 528 d'une prise électrique, 36 pour le travail en groupe et 28 réservées à la lecture de la presse.

Le fonds documentaire sera constitué de 100 000 volumes (monographies) à l'ouverture pour une capacité totale de 140 000 volumes.¹¹ L'intégralité de ce fonds sera en libre-accès. La collection est constituée de 22 fonds thématiques qui correspondent aux grandes disciplines universitaires. Ces fonds sont répartis en trois pôles documentaires, correspondant à l'implantation géographique :

- Droit et sciences économiques (46 000 volumes),
- Sciences humaines (42 000 volumes),
- Langues, littératures et arts (47 000 volumes).

Enfin 5 000 volumes constitueront le fonds de Généralités.

Concernant les périodiques, la bibliothèque sera abonnée à 282 titres à l'ouverture :

- 84 pour la presse d'information générale,

¹⁰ Voir les plans d'implantations annexe n°3

- 78 en Droit et sciences économiques,
- 52 en Sciences humaines,
- 68 en Langues, littératures et arts.

La bibliothèque Sainte-Barbe ouvrira ses portes en septembre 2008.

2.2. L'avancement du projet

Les locaux provisoires sont situés dans le 12^{ème} arrondissement dans un hôtel d'entreprise, propriété de la ville de Paris. Les locaux sont partagés avec le projet de la Bulac (Bibliothèque universitaire des langues et civilisations).

Les ouvrages achetés par Sainte-Barbe sont entreposés, après catalogage et reliure au Centre Technique du Livre de l'Enseignement Supérieur à Marne-la-Vallée.

2.2.1. La constitution des collections

La première étape du projet de la bibliothèque a été la constitution des collections. Aucune récupération de fonds autres ou patrimoniaux n'a été prévue. La politique documentaire de Sainte-Barbe a été formalisée en 2005 avec la rédaction d'une charte documentaire et d'un plan de développement des collections.

2.2.1.1. La charte documentaire

La bibliothèque Sainte-Barbe est avant tout destinée aux étudiants de premier cycle. Les disciplines représentées dans les collections sont celles enseignées dans les universités co-contractantes : Paris 1, 2, 3 et 4. Quatre grands domaines se dessinent ainsi :

- lettres et arts
- sciences humaines et sociales
- droit et sciences politiques
- sciences économiques et gestion

Outre les domaines couverts par la bibliothèque, la charte documentaire détermine la couverture linguistique (la part des ouvrages étrangers doit constituer 5% des collections), les types de documents à acquérir (monographies, périodiques et ressources électroniques), le niveau des collections (essentiellement niveau L et dans une moindre mesure M), le nombre d'exemplaires à prévoir (le multi-exemplaire portera plus particulièrement sur le droit, l'économie, la gestion, les usuels et les collections

¹¹ Voir le planning des acquisitions en annexe n°6

encyclopédiques.) et enfin la politique de prêt dans ses grandes lignes (exclusion du prêt du fonds des généralités, d'un exemplaire en cas de multi-exemplaire, du numéro courant d'un périodique en salle, des collections périodiques du Kiosque et enfin des usuels des salles de lecture).

Enfin la charte documentaire détermine des indicateurs de suivi.

2.2.1.2. *Le plan de développement des collections*

Formalisé lui aussi, en 2005 il est organisé par discipline. Pour chacune d'entre elles sont précisés :

- le public visé,
- les bibliothèques ou fonds de référence dans la discipline à Paris,
- le nombre d'exemplaires à prévoir,
- la langue,
- le niveau,
- la composition du fonds (rapide rappel de l'édition dans le domaine, état de la collection existante, objectifs d'acquisition, couverture géographique, format, l'utilisation des dons, désherbage, outils d'acquisition et évaluation),
- l'organisation du fonds : les cotes choisies selon une adaptation de la classification décimale Dewey dans un dictionnaire de cotes propre à Sainte-Barbe.

2.2.2. L'organisation du service public

En 2005 deux groupes de travail ont été constitués : l'un sur l'organisation du service public et l'autre sur la conception du futur système d'information et les services qu'il permettra d'offrir aux utilisateurs de la bibliothèque, sur place et à distance. Les réflexions issues de ces groupes de travail ont permis un cadrage des fonctions, des compétences nécessaires et du nombre d'agents.

En 2008, la réflexion se précisera avec les décisions attendues du Conseil de la bibliothèque (qui sera constitué fin 2007) sur les conditions de prêts et de fréquentation de la bibliothèque.

2.2.2.1. *Les horaires d'ouverture de la bibliothèque*

Concernant l'ouverture de la bibliothèque un calendrier prévisionnel a été ainsi fixé : du 15 septembre au 30 juin : 10 heures par jour, du 1^{er} juillet au 14 juillet et du 1^{er} septembre au 14 septembre : 8 heures par jour, fermeture annuelle du 14 juillet au 31

août, ouverture du lundi au samedi. Soit 265 jours et 2596 heures d'ouverture annuelle prévus.

Le Conseil de la bibliothèque aura autorité pour valider les horaires définitifs qui dépendront en grande partie du personnel disponible.

2.2.2.2. *Le système d'information*

Le SIGB de la bibliothèque est Aleph. Le chantier sur le portail est le principal chantier pour l'année 2007. Les principes structurants de la solution qui doit être mise en place ont été dégagés ; le portail proposera 4 grandes fonctions :

- site web
- recherche fédérée
- services personnalisés (compte lecteur, panier de notices...)
- intranet

auxquelles s'ajoutera le service d'impression.

Le marché sera lancé en 2008 et l'objectif est d'avoir le portail opérationnel pour l'ouverture en septembre de la même année.

2.2.2.3. *Les postes de service public*

Les postes assurant le service public ont été définis et dénombrés par un groupe de travail de la bibliothèque qui est parvenu aux conclusions suivantes :

- 2 postes pour l'accueil dans le hall
- 1 poste pour le prêt/retour centralisé dans l'espace de l'ancien préau, salle « Kiosque » (pour la lecture de la presse et des périodiques d'information générale),
- 4 postes pour le renseignement bibliographique : 1 dans le Kiosque et 1 par salle de lecture du bâtiment Ecosse
- 3 postes pour l'information générale dans les 3 salles du bâtiment Chartière

soit un total de 10 postes, l'objectif prioritaire est de toujours assurer une présence dans chacun des espaces publics, pour l'information générale, le renseignement bibliographique et l'accompagnement des lecteurs dans l'utilisation des micro-ordinateurs et des automates de prêt/retour à leur disposition.

2.2.3. Le personnel

Si les fonctions du renseignement bibliographique sont assurées par des personnels de catégorie A et B pour un tiers de leur temps de travail et celles d'accueil, de prêt et

d'information générale par des personnels de catégorie C pour moitié de leur temps de travail, le nombre de postes nécessaire serait de 21 pour les personnels de catégorie A et B et de 30 pour les personnels de catégorie C.

Le nombre de postes qui ont été créés pour la bibliothèque Sainte-Barbe depuis l'origine du projet est de 19 :

- 1 en 2001 (1 conservateur général)
- 4 en 2002 (1 bibliothécaire, 2 bibliothécaires adjoints spécialisés (BAS), 1 magasinier)
- 7 en 2003 (1 conservateur, 3 bibliothécaires, 2 BAS, 1 secrétaire d'administration scolaire et universitaire(SASU))
- 4 en 2004 (1 conservateur, 1 bibliothécaire, 2 BAS)
- Aucun poste n'a été créé en 2005.
- 2 en 2006 (1 ingénieur d'étude informaticien et 1 BAS)
- 1 en 2007 (1 conservateur)

Entre 2002 et 2006, l'achat et le traitement des documents ont constitué l'essentiel du travail de l'équipe. L'année 2007 doit voir évoluer cette organisation provisoire en une nouvelle organisation fonctionnelle pour ouvrir la bibliothèque en 2008. Les principes, fondés sur la transversalité et la polyvalence, en sont les suivants : deux grands ensembles de fonctions structurent l'organisation du service, celui des ressources documentaires et celui des services au public. Les agents participent des deux ensembles car leurs fonctions sont partagées :

- les postes de bibliothécaire : chacun participe à la constitution des collections dans une discipline (acquisition de livres, sélection des titres de périodiques et des ressources électroniques) et au service public pour le renseignement bibliographique (1/3 de son temps de travail). Chaque bibliothécaire a également une responsabilité transversale sur une des 7 grandes fonctions identifiées : 4 du côté des ressources documentaires (circuit des documents, périodiques/ressources électroniques, traitement documentaire, gestion des collections) et 3 du côté des services au public (accueil, prêt, salles de lecture)
- les postes de bibliothécaire-adjoint spécialisé : chacun participe à la constitution des collections dans une discipline, assure le traitement (dérivation de notices ou catalogage dans le SUDOC) de tous les documents, participe au service public pour le renseignement bibliographique (1/3 de son temps de travail) et a la responsabilité opérationnelle d'une des 9 salles de lecture.

- les postes de magasiniers : chacun participe aux activités professionnelles internes (circuit des documents et gestion des collections) pour moitié de son temps de travail, et aux activités liées au public (accueil, prêt, salles de lecture), pour l'autre moitié.
- une équipe de direction renforcée : à l'heure actuelle, elle se compose d'un directeur et de deux adjoints, un responsable du système d'information documentaire, et un responsable de la gestion des collections et de la préparation du service public ; dans l'organisation pour l'ouverture, les deux directeurs-adjoints sont respectivement chargés des ressources documentaires et des services au public et doivent être assistés par un responsable de la politique documentaire et un responsable de la formation et de la communication.

Pour compléter l'équipe, il est nécessaire de créer les emplois suivants :

- Emplois A et B des filières des bibliothèques

2 conservateurs (3 actuellement, 5 emplois nécessaires)

2 bibliothécaires (5 actuellement, 7 emplois nécessaires)

2 bibliothécaires-adjoints spécialisés (7 en septembre 2006, 9 emplois nécessaires)

Soit un total de 21 postes A et B.

- Emplois C des filières des bibliothèques

En ce qui concerne les postes de catégorie C, le nombre d'équivalent temps plein a été estimé à 7 pour la fonction d'accueil, 4 pour la fonction de prêt/retour centralisé et 19 pour les postes d'information générale en salle de lecture.

Il n'y a actuellement qu'un seul poste de catégorie C dans l'équipe Sainte-Barbe. 29 postes supplémentaires sont donc nécessaires.

Il est également nécessaire de prévoir des embauches d'étudiants en vacation pour le rangement.

- Emplois ASU 2007

1 poste ASU de catégorie B et 2 postes de catégorie C sont nécessaires pour renforcer le service administratif qui ne compte actuellement qu'un emploi de catégorie B : les deux postes B se répartiront la gestion financière et la gestion du personnel ; les deux postes C assureront le secrétariat.

- Emplois ITRF 2007

1 emploi d'assistant ingénieur et 1 emploi de technicien sont nécessaires pour constituer le service informatique qui comptera à partir de décembre 2006 un ingénieur d'étude.

Le nombre d'emplois à créer s'élève à 39 postes. En 2007 un poste de conservateur a été créé. Un gros renforcement de l'équipe actuelle d'avère donc nécessaire pour une ouverture en 2008.

Par ailleurs il est probable qu'à l'occasion du déménagement de la Sorbonne, une partie des magasiniers soit mise à la disposition de la bibliothèque Sainte-Barbe.

2.3. Mon poste à Sainte-Barbe

2.3.1. Missions

Lors de mon arrivée à Sainte-Barbe, le poste qui m'a été attribué était celui de responsable de l'accueil général de Sainte-Barbe.

Selon la fiche de poste correspondante les missions et les activités relatives à cette fonction sont les suivantes :

- Acquisitions dans un des fonds documentaires de la bibliothèque (livres, périodiques, ressources électroniques) :
 - Constituer ; sélectionner, acquérir, développer un fonds documentaire particulier ; participer à l'évolution de la politique documentaire
- Responsabilité de l'accueil général (inscriptions, information et orientation des lecteurs, possibilité de retour de documents en cas de saturation des places de lecture, contrôle des entrées et sorties)
 - Mettre à jour les informations destinées au public
 - S'assurer du bon fonctionnement quotidien de l'accueil
 - Former les agents assurant les fonctions de l'accueil
 - Faire appliquer le règlement de la bibliothèque
 - Mettre en œuvre les aides spécifiques aux publics empêchés et handicapés
 - Participer à l'analyse des publics (fréquentation et usages)
- Service public au poste de l'accueil général
 - Participer aux différentes activités des postes de l'accueil général

Après les décisions de mutation intervenues en juin 2007, mon poste a été précisé. Je suis amenée à prendre la responsabilité du pôle lettres et langues dès septembre 2007 et serai donc responsable de coordonner la politique documentaire dans ce domaine. Mes responsabilités concernant l'accueil du public restent identiques pour le moment avec un

investissement fort sur la réflexion autour des services à mettre en place à l'ouverture. La charge de travail qui m'est attribuée sera évaluée au cours de l'année 2008.

Dans ce cadre, Isabelle Boudet, directrice de Sainte-Barbe, m'a chargée de réfléchir aux services d'accueil à mettre en place pour l'ouverture de la bibliothèque.

2.3.2. Méthodologie de travail pour le PPP

J'ai évoqué plus haut la constitution de deux groupes de travail en 2005 pour réfléchir aux services au public et celle du Conseil de la bibliothèque prévue pour fin 2007 qui devrait permettre une avancée significative sur les questions des services au public. Dans ce contexte, le travail individuel que j'ai mené pendant cette année de formation, permettra de donner une impulsion à un travail collectif en 2008. De nouveaux groupes de travail, dans lesquels je prendrai une part active, seront chargés de réfléchir sur l'accueil, les règles de gestion, les procédures de prêt...

Dans ce projet les contraintes les plus fortes sont liées à l'incertitude concernant d'une part le personnel qui sera affecté à Sainte-Barbe pour l'ouverture et d'autre part le public dont nous ne pouvons prévoir le nombre et la nature exactes. Or, ce sont des facteurs déterminants pour la mise en place des services. Concernant le public, j'ai émis un certain nombre d'hypothèses qui s'appuient sur des éléments solides (enquête auprès du public de la bibliothèque Sainte-Geneviève, rapport d'activités de la bibliothèque Sainte-Barbe et du SCD Paris 1, statistiques publiées par le ministère de l'Education nationale...). Quant au personnel, j'ai réalisé des évaluations des besoins pour la mise en place des dispositifs que j'ai conçus. Ces évaluations permettront de déterminer le nombre de contractuels et vacataires à embaucher lorsque nous connaîtrons notre effectif définitif de titulaires.

Etant une véritable « externe », il me fallait d'abord comprendre concrètement comment se construisait l'accueil en bibliothèque.

Outre une analyse de la question de l'accueil dans la littérature professionnelle, une part importante de mon travail a été de m'appuyer sur l'expérience d'autres bibliothèques et de réaliser une analyse de ces expériences. Cette analyse m'a permis de découvrir des éléments intéressants à transposer afin de construire un dispositif d'accueil, mais aussi d'éviter au mieux certains écueils rencontrés dans ces bibliothèques.

Le principal avantage à travailler sur un projet comme celui-ci est que tout est à créer. Rien n'ayant encore été décidé sur les services d'accueil pour l'ouverture, j'ai bénéficié d'une grande liberté. Ce dispositif sera bien sûr amené à être revu, élargi ou restreint selon les différentes contraintes que nous rencontrerons dans la suite du projet.

Partie 2 : l'accueil en bibliothèque : les enjeux pour un nouvel établissement

1. L'accueil dans les services publics et les bibliothèques

1.1. Dans les services publics

En 2002, le Premier ministre Jean-Pierre Raffarin confie à Bernard Candiard une mission consistant à étudier les moyens à mettre en œuvre pour une amélioration de l'accueil dans les services de l'administration française. En effet dans un souci de modernisation de l'Etat, il lui apparaît nécessaire d'améliorer l'image de ces services auprès des usagers mais aussi d'agir sur la fierté d'appartenance et la motivation des agents. L'accueil est ici compris comme « la réponse donnée par un organisme public à une demande d'information, d'écoute, de service ou d'assistance d'un usager »¹² et entendu sous les différentes formes qu'il peut prendre : l'accueil physique, l'accueil téléphonique, le courrier postal et le courrier électronique. Le rapport rendu par Monsieur Candiard a souligné l'hétérogénéité des perceptions et des pratiques de l'accueil dans les différents services de l'administration sur le territoire. Le principal chantier lancé afin de parvenir à une plus grande homogénéité et atteindre l'objectif fixé par Monsieur Raffarin a été l'établissement d'une charte d'accueil commune, la charte Marianne. Celle-ci « vise à garantir la qualité de l'accueil sous ses différentes formes (physique, téléphonique, électronique, courrier) et est accompagnée d'un guide méthodologique pour sa mise en œuvre. Elle promeut des valeurs telles que la courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses mais aussi un esprit

¹² Ministère de la Fonction Publique, Direction générale de l'administration et de la fonction publique. *Pour un meilleur accueil dans les services publics*. DGAFP, 1994.

d'écoute, de rigueur et de transparence »¹³. Lancée en test courant 2004 dans six départements, sa généralisation au niveau national a été annoncée en 2005 par le Secrétaire d'État à la réforme de l'État, Éric Woerth. Si le rapport Candiard ne cite pas précisément les bibliothèques, celles-ci, en tant que service recevant du public sont également concernées par l'application de cette charte. A ce jour la Bibliothèque nationale de France¹⁴, la Bibliothèque Publique d'Information, les bibliothèques de l'INSA de Lyon, entre autres, l'ont adoptée.

Cette charte n'est cependant pas la seule initiative notable en terme de volonté d'amélioration de l'accueil des usagers dans les services publics. Ainsi, en 2004, Bertrand Delanoë a lancé un vaste chantier pour la rédaction d'une charte d'accueil dans les différents établissements de la ville de Paris. Le choix a été fait de ne pas reprendre la Charte Marianne et de décliner la charte d'accueil selon les secteurs et les établissements concernés afin de descendre à un niveau d'exigence plus fin que celui de l'Etat. Aujourd'hui 106 établissements sur les 126 concernés ont déjà mis en application cette charte d'accueil dont les 57 bibliothèques du réseau¹⁵. L'ensemble des sites devrait l'avoir adoptée avant la fin 2008.

1.2. Les musées : un secteur peut-être en avance sur les bibliothèques en terme d'accueil

Parce que le musée travaille beaucoup, et peut-être plus encore que les bibliothèques, sur la médiation, ce secteur s'intéresse aux problématiques liées à l'accueil. En France la Documentation Française a publié un ouvrage préparé conjointement par la Direction des musées de France et l'Agence Française de Normalisation, intitulé *L'accueil et la visite dans les musées*¹⁶. Ce document propose des outils et des méthodes permettant d'engager une démarche qualité dans les musées. Il a été publié en 1998, ce qui montre que cette préoccupation n'est pas récente dans ces établissements. Les Québécois se préoccupent également de l'accueil dans leurs musées. La Société des Musées Québécois, qui regroupe, informe et anime les acteurs du réseau muséal au Québec a mis

¹³ Ministère du budget et de la réforme de l'Etat. *Délégation aux usagers et aux simplifications administratives*. [en ligne]. Délégation aux usagers et aux simplifications administratives. [Consulté le 30-05-2007]. Disponible sur internet : http://www.dusa.gouv.fr/rubrique.php3?id_rubrique=44

¹⁴ Voir annexe n°7

¹⁵ Voir annexe n°8

¹⁶ Gautier, Pascal, Richet Jean-Marc et Assante di Panzillo, Christia. *L'accueil et la visite dans les musées*. [Paris] : La Documentation française, 1998.

en ligne un outil en direction des professionnels des musées. Cet aide-mémoire sur l'accueil des visiteurs propose des méthodes mais aussi des grilles d'évaluation et fournit des documents-types préconisés pour améliorer l'accueil¹⁷. Il sera intéressant de s'inspirer de ce type de document et de l'adapter au cadre d'une bibliothèque si on souhaite s'inscrire dans une démarche qualité de l'accueil.

1.3. La notion d'accueil dans les bibliothèques

1.3.1.1. Un intérêt grandissant...

Si pendant des générations les collections ont été au cœur des préoccupations des professionnels des bibliothèques, la littérature concernant les publics et les services ne cesse de croître. Les nombreux documents sur la notion d'accueil montrent bien qu'aujourd'hui l'utilisateur est placé au centre de l'institution bibliothèque.

Un indicateur de cet intérêt peut-être l'étude des ouvrages dont le titre contient le mot « accueil » signalés dans le catalogue de la bibliothèque l'Enssib, référence dans les domaines des bibliothèques et des sciences de l'information. La recherche effectuée pour la période 1991-1995 signale 17 références contenant le mot accueil dans leur titre. La même recherche effectuée pour la période 1996-2000 en signale 15 et celle effectuée pour 2001-2005 en signale 27. Ce bond quantitatif est bien une preuve de l'attention grandissante portée à la notion d'accueil en bibliothèque. Signalons que parmi ces 27 références 15 sont des travaux d'étudiants et de conservateurs ou bibliothécaires stagiaires.

Par ailleurs, après les chartes documentaires, les règlements intérieurs et les chartes d'utilisation et sur le modèle des chartes Marianne et de la ville de Paris, on voit apparaître dans les bibliothèques, des chartes de l'accueil. Ainsi par exemple, les bibliothèques de Brest ont mis en ligne, sur leur site internet, leur charte de l'accueil qui rappelle les engagements des bibliothécaires envers le public mais aussi ceux que les lecteurs doivent prendre envers la bibliothèque et les professionnels¹⁸.

¹⁷ Voir annexe n°9

¹⁸ cf site internet des bibliothèques de Brest :

<http://applicationsinternet.mairiebrest.fr/VIPBI21/Interligo.Web.Front/front.aspx?Controller=ViewPublication&publiId=2464§ionId=36>

1.3.1.2. ... pour une notion encore floue

Si la littérature sur ce sujet se multiplie, la définition du terme n'en est pas devenue plus précise. Ceux qui ont écrit à ce sujet le reconnaissent eux-mêmes : « L'accueil est une notion aux contours parfois flous et dont les définitions multiples relevées dans la littérature professionnelle en soulignent à la fois la complexité et l'étendue potentielle.»¹⁹, « Le mot « accueil » recouvre tant de réalités en bibliothèque qu'il est délicat de cerner le sujet : l'accueil est partout et relié à toutes les activités, il est le moyen et la finalité.»²⁰. Enfin, comme le résume bien Bertrand Calenge « Tout est accueil »²¹.

Aussi est-il nécessaire de rester prudent face à cet engouement apparent et veiller à ce qu'il ne devienne pas un phénomène de mode qui fasse de la notion d'accueil un nouveau concept bibliothéconomique impalpable, au final assez « fourre-tout ».

Tentons tout de même de cerner ce que l'on entend par accueil en bibliothèque en abordant la notion de manière concrète et non conceptuelle.

Dans son ouvrage déjà cité, Bertrand Calenge distingue trois types d'activités d'accueil :

- l'accueil à l'extérieur de la bibliothèque (démarche de séduction, de recherche de public...),
- l'accueil dans les locaux (la banque d'accueil),
- l'accueil dans tous les secteurs de la bibliothèque (renseignement...).

D'après lui, ces différentes activités remplissent cinq fonctions distinctes : écouter, séduire, garantir la sécurité, assurer le bien-être, gérer les flux.

Dans le même ouvrage Bertrand Calenge fait la distinction entre le service d'accueil, dont les fonctions transversales touchent tous les secteurs de la bibliothèque et le bureau d'accueil « dont les activités localisées seront définies en fonction de la situation du bureau, du nombre de visiteurs, du personnel disponible et de l'image que souhaite donner la bibliothèque²² ».

¹⁹ Fontaine, Amélie. *L'accueil des étudiants de premier cycle : le cas de la bibliothèque de sciences de l'université Paul Sabatier Toulouse 3*. Villeurbanne : Enssib, 2001. Mémoire DCB.

²⁰ Roux, Catherine. *L'organisation de l'accueil à l'Alcazar*. Villeurbanne : Enssib, 2004. DCB, Rapport de stage.

²¹ Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2^e édition revue et mise à jour. Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1999. p79.

²² idem

Le poste qui m'a été attribué à Sainte-Barbe consiste dans la responsabilité de l'accueil compris au second sens évoqué par Bertrand Calenge. Cependant concernant mon travail sur l'ouverture de la bibliothèque, j'ai considéré l'accueil au sens de service transversal comme le premier contact entre le public et les différents espaces de la bibliothèque. Je n'ai par ailleurs pas souhaité approfondir l'exploration des services à distance, via le site internet même si je l'évoquerai parfois. Ce type de service doit s'inscrire dans une réflexion plus générale qui sera mise en œuvre dans le cadre d'un groupe de travail à Sainte-Barbe en 2008.

1.4. La fonction d'accueil à Sainte-Barbe

Une réflexion sur l'accueil a été entamée par un groupe de travail créé en 2005. Il s'agissait de définir les grandes fonctions assignées à l'accueil dans son fonctionnement courant.

L'espace du hall d'entrée est le seul lieu de la bibliothèque où nous serons assurés de voir passer l'intégralité des personnes souhaitant entrer dans la bibliothèque. Une banque est implantée à cet endroit, ainsi que 4 bornes informatisées. Un tourniquet contrôle les cartes à l'entrée, et un portique antivol contrôle les sorties.

Les réflexions qui ont menées par les groupes de travail jusqu'ici ont permis de dégager les services qui seront centralisés au niveau de la banque d'accueil général :

✓ Accueil général

Il concerne toute personne souhaitant entrer dans la bibliothèque. Les fonctions d'orientation peuvent concerner aussi bien l'orientation dans la bibliothèque elle-même que vers d'autres établissements documentaires. Ce service doit donc informer les personnes des modalités d'accès à la bibliothèque, répondre aux questions d'orientation générale dans le bâtiment. Les bornes informatisées serviront à une interrogation rapide du catalogue de la bibliothèque, pour vérifier que le document recherché est bien présent et le cas échéant réorienter le lecteur vers les établissements voisins.

✓ Accueil handicapés

Une personne ressource sera désignée pour accompagner la personne handicapée lors de sa première visite.

✓ Visites

L'espace du hall servira de point de départ aux diverses visites de la bibliothèque qui pourraient être organisées.

✓ Inscription

Le principe retenu est que tout étudiant souhaitant entrer dans la bibliothèque, pour consulter ou pour emprunter, doit se faire délivrer une carte de lecteur. L'inscription est donc obligatoire, et la délivrance de la carte d'accès se fera à la banque du hall.

✓ Gestion de la saturation

Les modalités de gestion de la file d'attente en cas de saturation ne sont pas encore déterminées. Un compteur situé dans le hall d'accueil, derrière la banque (donc après l'identification par la carte RFID) permettra de juger de la saturation du bâtiment. Celle-ci est déterminée par le nombre maximum de personnes que peut contenir le bâtiment, en tant qu'ERP (Etablissement Recevant du Public) catégorie 2 et qui s'élève à 1500, public et personnel compris.

Les autres postes d'accueil se situent dans les différents espaces et sont tels que je les ai définis dans la première partie, certains réservés au renseignement bibliographie les autres à l'orientation générale.

2. Les enjeux de l'accueil pour un nouvel établissement comme Sainte-Barbe

Les fonctions fondamentales de l'accueil ayant été définies, le travail qui m'a été confié est de concevoir des services spécifiquement liés à l'ouverture de la bibliothèque. En effet de nombreux enjeux sont liés à cette ouverture, et cela pour les différents acteurs.

2.1. Pour le public

La première chose importante à noter sur ce public est qu'il ne s'agit pas d'un public captif. En effet la bibliothèque Sainte-Barbe n'est pas intégrée à une université ou un campus. Les étudiants fréquentent en premier lieu les bibliothèques du SCD de leur université de rattachement. La bibliothèque interuniversitaire sera choisie dans un deuxième temps pour des questions de places de travail, des collections, de localisation géographique, d'horaires d'ouverture et de qualité des services.

Les chiffres sur la fréquentation de la bibliothèque Sainte-Geneviève et notamment ceux concernant le temps d'attente pour obtenir une place (en moyenne 32 minutes) en 2004 nous autorisent à penser que potentiellement le public de Sainte-Barbe existe et que les places qui seront mises à la disposition des étudiants à son ouverture ne sont pas superflues.

Il s'agira dans les premiers temps du fonctionnement de Sainte-Barbe d'organiser la rencontre entre ces lecteurs potentiels et les services proposés.

Dans le travail qui nous intéresse ici nous nous attarderons sur la façon dont nous présenterons les services de Sainte-Barbe dans la bibliothèque. Le choix a été fait de se concentrer sur les services offerts au public se présentant dans l'enceinte de la bibliothèque. Il sera important de faire en sorte que le public puisse très vite repérer les services spécifiques à Sainte-Barbe afin qu'il choisisse au mieux la bibliothèque qu'il doit fréquenter selon ses besoins.

2.2. Pour le personnel

L'enjeu principal pour le personnel à l'ouverture de Sainte-Barbe est la rencontre avec le public. En effet l'arrivée du personnel sur le projet de la bibliothèque s'étant échelonnée entre 2002 et 2007, certains membres du personnel n'ont pas été confrontés au public depuis plusieurs années. Le travail effectué dans les locaux provisoires est un travail essentiellement de « bureau » : acquisition, catalogage... Si des réflexions sont menées sur les services au public, cela reste de l'ordre de l'abstrait. Il sera nécessaire de préparer au mieux et d'accompagner de la meilleure façon le personnel pour son retour face au public. En effet le contact entre le personnel et le public est un élément primordial de l'accueil et il est nécessaire que ce dernier soit homogène.

Afin que le personnel soit entièrement disponible pour accueillir le public il faut qu'il se soit tout d'abord approprié le lieu. En effet la bibliothèque est très vaste et intégrée dans un bâtiment qui héberge d'autres institutions (notamment des laboratoires de recherche). Au-delà du plan de la bibliothèque, le personnel devra se familiariser avec l'implantation des collections, la nature et la localisation des différents services (photocopieurs, banques de renseignement...).

L'enjeu est important ici car une bonne appropriation des lieux et des services par le personnel aura une influence sur celle des lecteurs.

2.3. Pour la bibliothèque

Dans le paysage documentaire dense que nous avons décrit plus tôt, il est essentiel que Sainte-Barbe soit visible géographiquement mais aussi en terme d'offres documentaire et de services. En effet les personnels des bibliothèques voisines seront certainement

amenés à renseigner des étudiants sur Sainte-Barbe, autant d'ailleurs que le personnel de Sainte-Barbe devra fournir ce même type de renseignements concernant ses voisines.

Par ailleurs lorsque la Sorbonne déménagera dans les locaux qui lui sont dévolus au sein du collège Sainte-Barbe, le hall d'accueil sera commun aux deux bibliothèques. L'offre des deux institutions est complémentaire (1^{er} cycle pour Sainte-Barbe et 2^{ème} et 3^{ème} cycle pour la Sorbonne) et les publics sont donc différents. Il sera nécessaire d'offrir à chacune des bibliothèques une visibilité bien distincte au niveau de la banque d'accueil principale où il faudra prévoir du personnel des deux institutions, afin d'orienter au mieux les lecteurs.

Enfin dans les mois qui suivront l'ouverture de Sainte-Barbe, il sera important de faire un bilan, avec les bibliothèques voisines, de l'évolution des usages du public, des changements induits par l'ouverture de ce nouvel équipement afin que chacun adapte son travail pour répondre au mieux aux attentes du public.

2.4. Comment positionner la démarche d'accueil dans une bibliothèque universitaire

En guise de préambule voici une photo prise lors des Journées du Patrimoine de 2004, pendant lesquelles le public était invité à visiter les fouilles archéologiques entreprises au début du chantier du collège Sainte-Barbe :



La file d'attente pendant les Journées du Patrimoine en 2004.

Cette image laisse imaginer ce à quoi nous pourrions être confrontés à l'ouverture de la bibliothèque et souligne l'importance de prévoir un dispositif d'accueil adapté.

Afin de déterminer l'importance qui sera donnée à l'accueil à Sainte-Barbe, il m'a semblé utile d'étudier l'exemple de deux bibliothèques qui traitent différemment cette question.

2.4.1. La bibliothèque universitaire de l'Université Paris-Diderot

J'ai souhaité étudier cet exemple car la bibliothèque dite des Grands Moulins est l'autre grand projet d'ouverture de bibliothèque universitaire à Paris dans le cadre du plan U3M. Même si le fond est en grande partie constitué de collections déjà existantes, l'offre en terme de services a dû être entièrement constituée, comme à Sainte-Barbe.

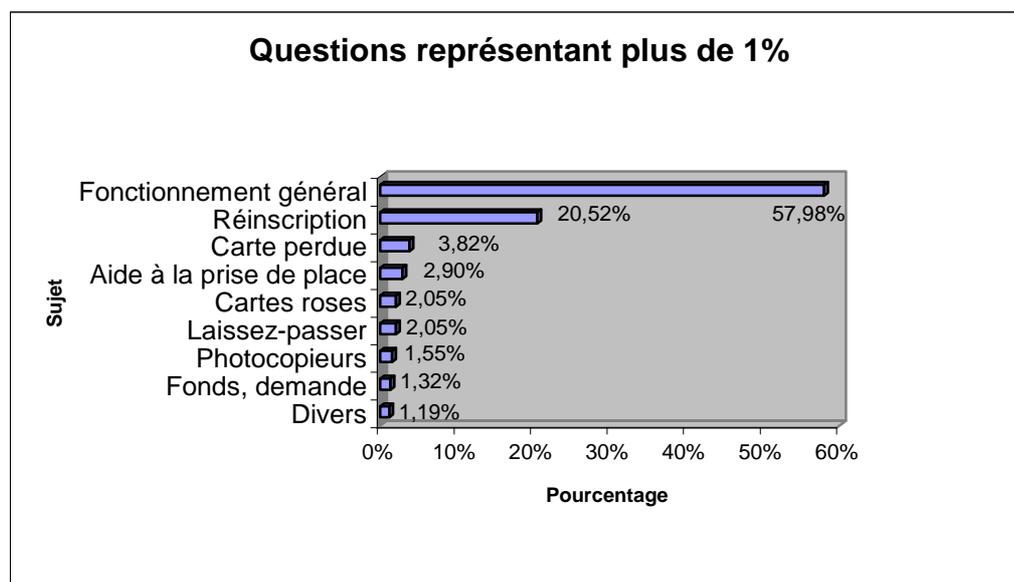
La bibliothèque de l'Université Paris 7, implantée sur le site des Grands Moulins dans le 13^{ème} arrondissement ouvrira ses portes en septembre 2007. Elle dispose d'environ 1500 places de travail, et proposera, lorsque la collection sera entièrement constituée, 275 000 documents en libre accès. Cette documentation est organisée en quatre grands pôles documentaires : Langues Littératures et Art, Sciences Humaines et Sociales, Histoire, Géographie, Sciences de la ville, Sciences. Pour le secteur des Lettres, Sciences Humaines et Sociales, la documentation proposée couvre tous les cycles d'enseignement et la recherche.

J'ai rencontré Sophie Faure, responsable des services au public afin d'évoquer avec elles les services qui seront proposés au moment de l'ouverture. Confrontée à des problèmes de personnel (l'équipe sera constituée de 25 agents titulaires et devra être complétée par une vingtaine de vacataires), la bibliothèque ne pourra pas assurer l'ensemble des services prévus initialement. L'accent sera mis sur la formation des étudiants à la recherche documentaire et à l'utilisation des ressources. Dans le hall d'accueil, face aux banques de prêt/retour et communication des documents des magasins, un bureau est destiné à être entièrement dévolu à l'accueil général, à l'information et à l'orientation des lecteurs. Faute de personnel suffisant, il ne sera pas pourvu dans un premier temps. Il est cependant important de souligner qu'il s'agit d'une bibliothèque universitaire, intégrée dans un campus avec donc un public plus captif que dans le cas de la bibliothèque Sainte-Barbe, et aussi une collaboration plus facilement envisageable avec les enseignants pour faire découvrir la bibliothèque.

2.4.2. La bibliothèque interuniversitaire Sainte-Geneviève

Le public de Sainte-Geneviève est un public fidèle et habitué. Cependant à chaque rentrée universitaire, de nouveaux inscrits se présentent. En 2005, Elisabeth Collantes, responsable du département Public et Conservation a mis en place un nouveau dispositif qui a rencontré un vif succès. Des moniteurs sont recrutés au moment de la rentrée (entre mi-septembre et mi-décembre) pour accueillir les lecteurs. Leur mission principale est d'accueillir, d'informer les lecteurs sur le fonctionnement de la bibliothèque, de répondre aux différentes questions. Servant également de renfort pour les réinscriptions, ces moniteurs sont localisés derrière le comptoir des inscriptions mais se rendent parfois mobiles dans l'espace du hall afin d'être plus disponibles pour les questions d'ordre général des étudiants.

En 2005, les étudiants chargés de l'accueil ont procédé à une évaluation de leur travail et devaient recenser les questions qui leur étaient posées. Voici le résultat de cette évaluation :



NB : Les cartes roses sont les cartes destinées aux enseignants, chercheurs et autres professionnels qui ont besoin de faire des recherches régulières. Les laissez-passer sont délivrés dans le cas de recherches occasionnelles et justifiées.

2.4.3. Le positionnement de Sainte-Barbe

L'étude de ces exemples nous permet de situer la démarche de Sainte-Barbe dans le domaine de l'accueil. Nous mettrons l'accent sur l'appropriation du lieu et la découverte des espaces, collections et services. Si le public de Sainte-Barbe n'est pas un public

captif dans le sens où la bibliothèque n'est pas intégrée à un campus ou une université, il y sera assez naturellement mené. En effet la bibliothèque Sainte-Geneviève est saturée, les bibliothèques de la Sorbonne et de Cujas réservées aux étudiants de 2^{ème} cycle ou à partir du niveau L3 et aucune de ces bibliothèques ne proposent une collection en libre-accès aussi importante. Par ailleurs, nous devons prendre en compte l'attrait pour la nouveauté qui motivera une partie du public à se rendre à Sainte-Barbe. Il est donc important de lui présenter clairement les services dont il peut bénéficier dans la bibliothèque et dont il ne bénéficie peut-être pas dans sa bibliothèque universitaire de rattachement. L'exemple de Sainte-Geneviève nous montre à quel point les étudiants ont besoin d'être accueillis et orientés dans un lieu qu'ils ne connaissent pas. C'est dans une démarche similaire que l'équipe de Sainte-Barbe doit s'inscrire. Cependant le dispositif doit être développé car le public sera entièrement constitué de nouveaux lecteurs et c'est l'identité de la bibliothèque Sainte-Barbe qui se forgera à ce moment-là.

3. Quelques exemples de dispositifs d'accueil originaux

J'ai souhaité étudier des exemples de dispositifs d'accueil originaux dont nous pourrions nous inspirer pour Sainte-Barbe. Je me suis tournée vers une médiathèque de communauté d'agglomération qui a mis en place un large éventail de services spécifiques pour son ouverture, la médiathèque d'Alfortville. Je me suis également intéressée à la Bibliothèque Publique d'information (BPI) car elle accueille une majorité d'étudiants mais aussi parce qu'elle a toujours été précurseur sur les questions d'accueil du public.

3.1. Les dispositifs mis en place à l'ouverture de la médiathèque d'Alfortville

3.1.1. Présentation de la médiathèque

La médiathèque d'Alfortville a ouvert ses portes le 13 mars 2007. Cette nouvelle médiathèque est intégrée dans le réseau de la Communauté d'agglomération Plaine Centrale (Alfortville, Créteil, Limeil-Brévannes) dans le Val-de-Marne. La commune bénéficiait auparavant d'une bibliothèque située au pied d'un HLM dont la fréquentation stagnait.

La nouvelle médiathèque est située au sein d'un pôle culturel qui dispose également d'une salle de spectacle. D'une surface utile totale de 2130 m², les documents sont équipés en RFID, les cartes de lecteurs sont plus classiquement des cartes à code-barres. Quatre espaces constituent la médiathèque, sur deux niveaux : l'espace jeunesse, l'espace adulte, l'espace art-musique et cinéma et l'espace actualité-presse.

Le prêt est centralisé, à l'entrée, groupé avec le bureau des inscriptions, le retour est décentralisé dans chaque espace. Une boîte de retour est également à la disposition du public à l'extérieur de la bibliothèque.

150 places assises sont proposées au public. La médiathèque est ouverte 30 heures par semaine. Le personnel est constitué de 24 personnes de la filière culturelle mais aussi d'agents d'entretien et de vacataires (1,25 ETP).

La médiathèque rencontre un vif succès depuis son ouverture. Le public afflue ce qui laisse peu de temps au personnel pour les tâches internes. Certains dysfonctionnements apparaissent, comme l'organisation du retour décentralisé par exemple, qui provoque incompréhension et files d'attentes.

Anne-Françoise Robert, responsable du projet informatique et travaillant depuis 30 ans à la bibliothèque d'Alfortville et Irène Matrot, directrice de la médiathèque m'ont accueilli à Alfortville et présenté le dispositif déployé pour l'ouverture de la médiathèque.

3.1.2. Le dispositif d'accueil pour l'ouverture de la médiathèque

3.1.2.1. *Une journée « Portes ouvertes »*

Le samedi avant l'ouverture a été organisée une journée « Portes ouvertes ». Cette journée a été exclusivement consacrée aux inscriptions et à la visite de la bibliothèque. Elle a rencontré un vif succès. Des visites guidées par petits groupes avaient été prévues mais devant l'affluence elles n'ont pu être mises en place. Le public a donc circulé librement dans les espaces. Irène Matrot a eu le sentiment que les visiteurs se sont très rapidement appropriés l'espace et ont paru à l'aise dans ces nouveaux locaux.

3.1.2.2. *Plusieurs formes de visites*

Pendant un mois deux formes de visites ont été mises en place. Tout d'abord Irène Matrot avait fait appel à une compagnie théâtrale afin de présenter une visite mise en scène de la bibliothèque. Cette opération a beaucoup plu. Il sera intéressant d'envisager ce type d'opération pour Sainte-Barbe et d'en discuter lors des groupes de travail en

2008. Des aménagements seront à trouver pour s'adapter aux spécificités d'une bibliothèque universitaire (public et collections). Nous pourrions par exemple envisager une collaboration avec la section d'études théâtrales de l'université Paris 3. Parallèlement à ces visites théâtralisées, toutes les heures, pendant un mois, des visites étaient organisées et annoncées par un appel au micro. Les visites étaient assurées par l'ensemble du personnel sur la base du volontariat. Chaque agent avait en sa possession un petit mémo rappelant les chiffres et les informations essentiels pour répondre au mieux aux questions du public. Les visites duraient en moyenne 20 minutes et étaient effectuées sur les 1 600 m² d'espaces publics.

D'autres visites ont été organisées pour les professionnels des bibliothèques mais aussi pour des architectes, étendues à tous les espaces de la médiathèque (publics et internes).

3.1.2.3. Un dossier de presse et un guide spécial « ouverture »

Un dossier de presse a été préparé pour l'ouverture, composé de plusieurs documents :

- un guide horaire
- un descriptif chiffré de la médiathèque
- un exemplaire du journal de la Communauté d'agglomération présentant l'ouverture de la médiathèque
- un article de Livres-Hebdo également à ce sujet
- une brochure de bienvenue qui présente la bibliothèque, ses espaces, ses services ainsi que des informations pratiques. Cette brochure s'ouvre sur un mot de bienvenue du président de la Communauté d'agglomération.

3.1.2.4. Un accueil renforcé

Pendant une dizaine de jours suivant l'ouverture de la médiathèque quelques agents étaient placés dans le hall pour assurer un accueil renforcé, répondre aux questions, guider les lecteurs et distribuer des guides.

De même des agents assuraient des postes mobiles d'accueil dans les espaces de la médiathèque. L'afflux de public et le succès rencontré par la médiathèque a vite empêché cependant la mise à disposition de ce personnel.

3.1.2.5. Une formation proposée à l'ensemble du personnel

En février une formation dédiée à l'accueil a été organisée dans les locaux de la médiathèque, assurée par une consultante extérieure, Nicole Giraud. Cette formation a été organisée en deux périodes de deux jours. Elle a concerné toutes les catégories de

personnel et avait pour but de créer une cohésion d'équipe et de préparer un accueil homogène. Toutes les dimensions de l'accueil ont été abordées, des procédures d'ouverture et de fermeture de la bibliothèque à l'accueil téléphonique, des règles de prêts à la gestion de l'ascenseur, de la gestion des mécontents aux procédures suite à la sonnerie de l'antivol. Cette formation a permis d'élaborer ensemble toutes les règles de fonctionnement par la rédaction de fiches de procédures et de les assimiler tous en même temps. Elle a également été l'occasion de motiver l'équipe après des mois de fermeture de l'ancienne bibliothèque et d'évacuer toutes les craintes liées à des situations à venir et inconnues. Cette formation a été très appréciée par l'ensemble du personnel.

3.1.2.6. *Une évaluation encore en attente*

Nicole Giraud avait suggéré que soit mis en place un cahier d'accueil où seraient recensés toutes les questions, les remarques et les difficultés rencontrées par le personnel. Une première réunion de bilan a été organisée depuis l'ouverture mais l'ampleur du succès de la médiathèque n'avait pas permis, au début du mois de juin, de dresser un bilan plus poussé.

Par ailleurs aucune enquête auprès du public n'est encore envisagée, encore une fois faute de temps.

La médiathèque d'Alfortville rencontre un succès auprès de la population de l'agglomération. L'accueil avait été longuement préparé et de nombreux dispositifs ont été mis en place qui ont tous rencontré un vif succès. Cependant comme l'ont souligné Irène Matrot et Anne-Françoise Robert, il est important de pouvoir s'adapter très vite et de conserver une organisation souple.

3.2. Le service des visites de la BPI

3.2.1. Où accueil et formation sont mêlés...

Souvent citée comme pionnière dans le domaine de l'accueil du public il paraissait essentiel de s'attarder sur les méthodes de travail et l'organisation de cette grande bibliothèque publique parisienne.

Un service entier est consacré à l'accueil. Mais il est important de noter que pour la BPI formation et accueil sont confondus. En effet si dans les années 80 des formations aux

usagers étaient organisés sur plusieurs heures à la fin de la journée, aujourd'hui ces formations auprès du public n'existent plus que sous la forme de visites. Par ailleurs un effort particulier est porté sur la conception de guides d'utilisation de la bibliothèque, de ses différents espaces et services dans un souci de formation des usagers.

C'est au service des visites que je me suis particulièrement intéressée et Marie-Françoise Heil, responsable de l'accueil des groupes m'a reçu pour me présenter ses missions et son organisation.

3.2.2. Les différents dispositifs testés

Lorsque Marie-Françoise Heil est arrivée à la BPI en 1995, les visites de groupe n'existaient plus (elle occupait à ce moment-là un poste dans un autre service).

En 2000 elle a eu l'idée d'organiser des visites pour les lecteurs. Elle a alors prévu des listes pour des groupes de 10-15 personnes à des dates fixées. Ce dispositif a rencontré du succès au début car cela coïncidait avec la réouverture de la bibliothèque mais il s'est vite essoufflé. Marie-Françoise Heil estime que l'heure de la visite, 10h, alors que la bibliothèque ouvre ses portes à midi a été la cause de cet échec.

Elle a ensuite mis en place un autre système. Elle passait des appels au micro pendant les heures d'ouverture ce qui était un peu délicat pour les lecteurs. Au début des groupes de 5 - 6 personnes environ se créaient et les visites pouvaient durer jusqu'à 4 heures, les visiteurs étant très intéressés et motivés. Puis, comme pour le dispositif précédent, le rythme a ralenti.

Marie-Françoise Heil pense qu'il est préférable d'attendre la demande plutôt que de proposer. En effet elle a été plusieurs fois déçue devant l'absence de visiteurs et préfère donc aujourd'hui répondre à des sollicitations.

3.2.3. Le dispositif à l'œuvre aujourd'hui et ses perspectives

Aujourd'hui, la BPI propose donc des visites sur demande pour tout groupe constitué et classes à partir de la terminale. Les visites durent 2 heures entre 10h et 12h lorsque la bibliothèque est fermée. Les groupes sont constitués d'un maximum de 20 personnes. Lorsque la demande est faite pour un groupe plus nombreux, il faut le scinder et organiser 2 voire 3 visites en parallèle.

Pour accompagner les visites, selon le type de groupe, Marie-Françoise Heil prépare pour chaque visiteur des dépliants explicatifs dans une petite pochette prévue à cet effet.

Mais cela demandait beaucoup de manipulation et de manutention. Aujourd'hui seul le responsable du groupe reçoit les différents guides.

Marie-Françoise Heil est la seule bibliothécaire affectée à ce service. Les visites sont menées par des bibliothécaires volontaires. A la BPI environ quatre bibliothécaires assurent ces visites. Marie-Françoise Heil tient beaucoup au fait qu'être motivé ne suffit pas pour assurer des visites guidées, il faut bien connaître la bibliothèque, son fonctionnement, ses services mais il faut également savoir s'exprimer en public.

Les bibliothécaires volontaires ne reçoivent pas de formation spécifique pour assurer les visites. Lorsqu'ils expriment le souhait de se porter volontaire, ils suivent au préalable des collègues. Marie-Françoise Heil a constitué un classeur avec toutes les informations nécessaires et utiles sur la BPI. Il est disponible pour les nouveaux collègues qui assurent des visites.

Elle également élaboré un petit dépliant²³ avec des couleurs et une colonne vierge pour mettre des notes, des questions, des précisions. Ce mémo compile les informations principales sur la bibliothèque (dates, chiffres divers...) et s'enrichit tous les ans selon les questions souvent posées par les visiteurs. Ce document est actualisé tous les ans et Marie-Françoise Heil le juge indispensable.

Le dispositif actuel semble être efficace et répondre correctement à la demande. Le service accueil de la BPI souhaite cependant orienter davantage ses actions vers les publics dits « empêchés », ce qui concernera certainement également le service de Marie-Françoise Heil.

Après avoir dressé ce bref panorama de ce qui peut exister en terme d'accueil dans les bibliothèques et défini quelles étaient les enjeux et les priorités pour la bibliothèque Sainte-Barbe, nous allons nous intéresser au dispositif à mettre en place pour l'ouverture.

²³ Voir annexe n°10

Partie 3 : pour l'ouverture de Sainte-Barbe, une mobilisation forte du personnel en service public

Pour l'ouverture de la bibliothèque Sainte-Barbe l'accent sera mis sur la disponibilité du personnel pour accueillir le public. Tous les membres du personnel consacreront l'intégralité de leur temps de travail au service public pendant le premier mois suivant l'ouverture. Ce temps de service public sera partagé entre des visites, de diverses formes, et un accueil renforcé dans les différents espaces de la bibliothèque.

Pour préparer au mieux cette mobilisation du personnel, nous mettrons en place un dispositif de formation solide et adapté à chaque élément d'accueil.

L'accueil du public à Sainte-Barbe devra également faire l'objet de la conception et de la mise en œuvre de nombreux autres dispositifs tels que la définition des modalités d'inscription, la rédaction de documents de présentation de la bibliothèque et de ses différents espaces, la mise en place d'une signalétique adaptée... Dans le cadre de ce travail, c'est sur la relation entre le personnel et le public que j'ai souhaité mettre l'accent, la préparation du personnel à un tel dispositif me paraissant essentiel à étudier précisément.

1. Pour le public : un accueil renforcé et des visites variées

1.1. Un accueil renforcé

Sur le modèle de ce qui a été mis en place à la médiathèque d'Alfortville, mais aussi de ce qui existe à Sainte-Geneviève au moment de la rentrée, un accueil renforcé sera assuré pendant le mois suivant l'ouverture. Tous les postes seront doublés : 20 personnes assureront la permanence au lieu de 10 en temps normal.

Ainsi dans le hall 4 personnes accueilleront le public. Deux d'entre eux seront postés derrière la banque pour effectuer les tâches courantes incombant à ce poste. Les deux autres personnes seront mobiles et pourront se rendre totalement disponibles pour

accueillir le public, répondre à ses questions concernant l'orientation, les modalités d'inscription, le fonctionnement de la bibliothèque.

Ce modèle sera reproduit à tous les niveaux de la bibliothèque, du Kiosque, au rez-de-chaussée, jusqu'au 3^{ème} étage. Les personnes mobiles pourront distribuer les différents documents de présentation : le guide du lecteur, les guides propres à chaque pôle. Certains assureront également des visites, comme nous le verrons plus loin.

Cet accueil renforcé permettra au public d'obtenir facilement les informations dont ils auront besoin sur ce nouvel équipement qui leur est proposé et au personnel de rencontrer le nouveau public et de se familiariser avec lui.

1.2. Une journée « Portes ouvertes »

Le dispositif mis en place pour l'ouverture de la médiathèque d'Alfortville est une idée très intéressante à exploiter pour l'ouverture de Sainte-Barbe. Tout d'abord, ce type de journée permet au public de découvrir un nouveau lieu et de repérer les différents services dont ils peuvent bénéficier. Mais l'intérêt majeur réside dans le fait que le personnel est entièrement disponible pour renseigner le lecteur, qui, on peut s'y attendre, aura certainement besoin de beaucoup d'informations. Cela permettra au personnel de ne pas avoir à faire face d'une part à l'arrivée d'un public nouveau, curieux, novice et dont le nombre restera incertain jusqu'au dernier moment et d'autre part aux tâches « classiques » de la bibliothèque : prêt, renseignement, rangement... Comme pour Alfortville la journée « Portes ouvertes » sera consacrée à des visites et aux inscriptions. Elle sera l'occasion de distribuer le guide d'accueil ainsi que les documents propres à chaque espace de la bibliothèque.

C'est également pour cette journée que nous envisagerons de mettre en place des visites théâtralisées, en collaboration avec la section d'études théâtrales de l'Université Paris 3. L'effectif nécessaire est le même que pour l'accueil renforcé dans les espaces de lecture. Nous prévoyons 2 personnes supplémentaires dans le hall pour faire face à l'affluence. Cette journée aura lieu le 15 septembre 2008. Nous communiquerons par courrier électronique et postal sur cette journée « Portes Ouvertes » dès le début du mois de septembre auprès des collègues des bibliothèques voisines et des universités co-contractantes.

1.3. Des visites pour découvrir et s'appropriier le lieu

1.3.1. Des visites pour les étudiants

Les visites du bâtiment auront comme objectif de familiariser le public avec les nouveaux espaces et services. Ces visites conduiront le public dans les différents espaces de la bibliothèque. L'accent sera mis sur les services spécifiques à Sainte-Barbe, comme les automates de prêt et de retour, les nombreux postes informatiques...

Les visites dureront 30 minutes pour des groupes n'excédant pas 20 personnes.

Il sera nécessaire de prévoir un petit mémo pour rappeler les chiffres et éléments importants à rappeler aux visiteurs afin de répondre au mieux aux questions. On s'inspirera du modèle de mémo réalisé par Marie-Françoise Heil à la BPI dont le format et la conception sont à la fois simples et efficaces.

Un planning des visites sera établi et affiché dans le hall d'accueil ainsi que sur le site internet de la bibliothèque. Pour s'assurer d'avoir des groupes d'une taille raisonnable nous mettrons à la disposition du public des listes d'inscription à la banque d'accueil. Il sera également possible de s'inscrire aux visites par mail.

Nous prévoyons un planning de visites jusqu'aux vacances de Noël dans un premier temps, avec 4 visites par jour assurées par 4 personnes, soit 16 visites par jour au total. Ces visites seront maintenues toute l'année suivant l'ouverture mais nous envisagerons de réaménager le planning pour le mois de janvier selon la fréquentation.

1.3.2. Des visites pour les collègues du monde des bibliothèques mais aussi de l'université

Des visites pour les collègues des bibliothèques interuniversitaires voisines, Cujas, Sorbonne et Sainte-Geneviève ainsi que pour les collègues des SCD de Paris 1, 2, 3 et 4 seront organisées.

Elles seront mises en place pendant les deux premières semaines de septembre. Ainsi elles n'empièteront pas sur les visites organisées pour le public et elles permettront aux collègues de connaître et donc de pouvoir informer les étudiants sur la bibliothèque Sainte-Barbe avant son ouverture.

L'accent sera mis sur les spécificités de Sainte-Barbe : la nature et la destination des collections, le prêt, les automates, l'équipement informatique.

Par ailleurs on peut s'attendre à ce que nous soyons sollicités par des collègues d'autres bibliothèques qui, connaissant le projet Sainte-Barbe seront curieux de visiter ce nouvel

établissement. Dans un premier temps, parce que le dispositif de visites est très chargé nous effectuerons ces visites selon le modèle des visites d'ensemble, sans prévoir un contenu spécifique mais en réservant une ou deux visites par jour à cet effet.

Dans le but de participer au rapprochement entre les enseignants des universités et le monde des bibliothèques, nous informerons les enseignants des universités co-contractantes des visites afin qu'ils puissent jouer un rôle de médiateur entre leurs étudiants et la bibliothèque. Ils pourront s'inscrire aux visites par mail ou en s'inscrivant sur place. N'étant pas implantée dans un campus ou dans une université cette collaboration paraît d'autant plus importante pour ne pas rester à l'écart du milieu universitaire.

1.4. Des visites thématiques

Parallèlement à ces visites d'ensemble seront mises en place des visites thématiques, concernant les différents pôles de la bibliothèque. Elles s'adresseront aux étudiants des différentes filières mais aussi aux bibliothécaires et enseignants qui le souhaitent. Ces visites présenteront les collections et leur implantation dans le bâtiment mais aussi les services disponibles dans les salles de lecture (ressources informatiques, accès à internet, photocopieurs, renseignement bibliographique...). Elles seront organisées à chaque niveau thématique de la bibliothèque (du Kiosque au troisième étage). Les personnes intéressées pourront s'y inscrire à la banque d'accueil de la salle concernée. Ces visites, qui seront programmées à heure fixe dureront une heure. Etant spécialisées elles seront assurées par des personnels de catégorie A et B dans les domaines dans lesquels ils acquièrent. Des moniteurs-étudiants pourront également assurer des visites dans leur domaine de spécialité.

Enfin, ces visites permettront de présenter les formations qui seront dispensées dans le cadre des formations plus traditionnelles organisées dans les bibliothèques universitaires. Ces formations feront l'objet d'une communication spécifique auprès des universités co-contractantes, sur le site internet de la bibliothèque et sur place. C'est le conservateur en charge des formations qui élaborera ce plan de communication.

2. Pour le personnel : une solide préparation en amont et une concertation inscrite dans le temps

2.1. La constitution de groupes de travail

Dès le mois de février 2008, des groupes de travail seront constitués afin de préparer les dispositifs que je viens de présenter. Il sera nécessaire de prévoir des groupes spécifiques à chaque élément de l'accueil.

Ainsi il faudra prévoir :

- un groupe de travail pour l'accueil général,
- un groupe pour les visites thématiques,
- un groupe pour les visites d'ensemble,
- un groupe pour la journée « Portes ouvertes ».

Parallèlement d'autres groupes de travail travailleront sur les documents à rédiger, les règles de gestion (prêt, inscriptions). Tous ces groupes n'auront pas forcément la même charge de travail cependant il semble important de les différencier parce qu'ils permettent de rendre compte pour l'ensemble du personnel de la diversité des éléments de l'accueil et leur importance. Le personnel de toutes les catégories participera à ces réunions.

Les différents groupes élaboreront le déroulement de chaque dispositif, ses objectifs, son contenu et évoqueront le moyen de les évaluer. Ils aboutiront à la rédaction de procédures et de cahiers des charges pour les différentes formations à prévoir. En effet c'est un dispositif solide de formation qu'il faudra proposer au personnel.

2.2. Des formations adaptées à chaque dispositif

Le cahier des charges de chaque formation rédigé suite aux réflexions menées par les groupes de travail définira les objectifs à atteindre, les axes principaux de la formation, ses modalités (externalisée ou réalisée en interne), les participants (nature et nombre) ainsi que les moyens d'évaluation. Chaque formation fera l'objet d'une évaluation qui permettra éventuellement de modifier les procédures définies par les groupes de travail. Ces formations devront se dérouler entre la fin du mois de juin et le début du mois de juillet afin de travailler sur les réajustements éventuels pendant le mois d'août. Toutes les catégories de personnel sont concernées. Enfin, chaque formation s'étendra sur deux ou trois jours maximum. En effet, le personnel sera amené à être formé dans d'autres

domaines avant l'ouverture (ressources documentaires, utilisation des automates...), par conséquent les stages ne doivent pas être trop longs.

Voici les axes de réflexion que j'ai dégagés et qui permettront d'alimenter le travail collectif.

2.2.1. Une formation à l'accueil

La première formation à envisager vise à permettre au personnel de s'appropriier les lieux qui sont très vastes. Elle est envisageable dès l'installation de l'équipe dans les locaux, c'est-à-dire bien avant l'ouverture au public. Elle sera plus utile si elle est réalisée lorsque le mobilier commencera à être livré. Nous la mettrons en place vers le mois de mars. Cette formation peut s'envisager sous un angle ludique, avec un parcours à suivre, un questionnaire à remplir ou un journal de visite qui décrirait le parcours libre de chacun. De cette façon le personnel prendra conscience des difficultés d'orientation, de la diversité des parcours possibles, ce qui sera utile dans la conception des visites d'ensemble.

Comme à Alfortville, nous mettrons en place une formation à l'accueil pour l'ensemble du personnel. Nous nous adresserons à un organisme de formation afin d'organiser cette formation dans les locaux de Sainte-Barbe. Cette formation permettra de rappeler les procédures et les règles décidées en amont par un groupe de travail et validées par le Conseil de la bibliothèque.

Elle aura pour but de créer une cohésion au sein de l'équipe, essentielle pour assurer un accueil homogène. Elle sera aussi l'occasion de répondre aux questions de chacun et de faire face à des inquiétudes possibles face à un retour à des activités de service public. Cette formation fera l'objet d'une évaluation qui permettra de reconsidérer certaines procédures ou décisions concernant l'accueil.

2.2.2. Une formation aux visites d'ensemble

Réalisée en interne, cette formation sera utile pour préparer les visites qui permettront aux étudiants mais aussi aux professionnels de découvrir le lieu et de s'appropriier les espaces. Il est important que le discours soit homogène même si chacun pourra l'adapter à sa façon. Le temps de formation permettra à chacun de réfléchir à sa façon d'envisager les visites, d'échanger avec les autres et de rassurer ceux qui pourraient être intimidés par cet exercice. Outre des temps de réflexion sur le fond et la forme des visites, l'accent sera mis sur des mises en situation. Cette formation permettra d'éprouver le mémo

rédigé lors du groupe de travail consacré à ces visites. Des modifications éventuelles seront réalisées suite à l'évaluation de cette formation et des mises en situation.

2.2.3. Une formation aux visites thématiques

Les sessions organisées en interne autour des visites thématiques permettront à chacun de se familiariser avec l'implantation physique de la collection qui le concerne, des ressources électroniques du domaine... Si une structure commune sera envisagée et élaborée en groupe pour l'ensemble des thématiques, il appartiendra à chacun de l'adapter selon sa thématique.

Des mises en situation sont également à prévoir, chacun pourra élaborer la visite de son secteur, la présenter et recevoir les remarques et conseils des collègues des autres secteurs.

2.3. Des réunions régulières afin de s'adapter

Si la préparation de l'accueil pour l'ouverture de la bibliothèque est primordiale, le suivi ne doit pas être négligé. J'ai retenu des différents entretiens que j'ai menés que mettre en place des visites demande une grande capacité d'adaptation. Il sera important d'organiser des réunions, même brèves, dans les premières semaines de l'ouverture de Sainte-Barbe afin de soulever en équipe les difficultés rencontrées lors des visites, les questions auxquelles on ne s'attendait pas et ainsi de réajuster les discours, réorganiser les plannings, réduire ou augmenter le nombre de visites.

Une réunion hebdomadaire avec l'ensemble du personnel sera nécessaire au moins jusqu'aux vacances de Noël, plus longtemps si nécessaire. Cette réunion aura lieu le vendredi pour dresser le bilan de la semaine ou le lundi pour entamer une nouvelle semaine.

Des réunions par groupes restreints aborderont des thèmes plus précis sur les visites d'ensemble, l'accueil dans le hall...

Ces réunions seront intercatégorielles ou pourront être réservées aux personnels encadrants s'il se posait des problèmes particuliers au sein de l'équipe.

Enfin nous mettrons en place un cahier d'accueil au niveau de toutes les banques de service public. Ils seront dépouillés lors des réunions hebdomadaires. Ce dispositif permettra de récolter sur le moment les remarques, les questions et les difficultés rencontrées par le personnel.

Une réunion sera organisée à la fin de l'année universitaire afin de dresser un bilan de cette première année de fonctionnement.

3. Les moyens à mettre en œuvre

3.1. Moyens financiers

Le coût de la formation à l'accueil pourra être intégré dans le dispositif de formation continue classique. Dans ce cas il se révélera modeste. Sinon un budget sera dégagé pour cette formation sur les crédits Sainte-Barbe.

Le dispositif des visites ne nécessite pas de moyens financiers particuliers. L'impression du mémo sera réalisée sur place puisqu'il est simple et nécessite une imprimante classique.

Pour la journée « Portes Ouvertes », l'intervention des étudiants de la section théâtrale de l'Université Paris 3 ne générerait pas de coût supplémentaire.

Enfin le dispositif de communication qui sera mis en place pour cette journée et pour les visites engendrera des coûts pour l'envoi des courriers même si nous privilégierons le courrier électronique. Ces coûts seront intégrés de toute façon dans le budget de Sainte-Barbe.

3.2. Moyens humains

Le dispositif d'accueil prévu nécessite des moyens humains très importants. Le calcul que j'ai réalisé est en « équivalent temps plein », il faudra ensuite travailler plus finement sur des plannings afin d'apprécier les besoins en personnes réelles et de connaître le nombre exact de vacataires ou contractuels à recruter une fois notre effectif titulaire définitif connu.

3.2.1. Accueil renforcé

Postes	Dispositif « normal »	Dispositif « renforcé »	Nombre d'heures de service public sur une journée par espace de travail
Hall	2	4	40
Kiosque	2	4	40
Salles de lecture 1er étage	2	4	40
Salles de lecture 2ème étage	2	4	40
Salles de lecture 3ème étage	2	4	40
Total	10 postes	20 postes	200 heures

Un ETP correspondant à 7h par jour, ce dispositif nécessite l'emploi de 28,5 ETP.

3.2.2. La journée « Portes ouvertes »

Il faudra compter 2 ETP supplémentaires pour le hall d'accueil.

3.2.3. Visites d'ensemble

Nous prévoyons 16 visites par jour d'une demi-heure, ce qui correspond à 8 heures par jour, soit un peu plus d'1 ETP consacré aux visites d'ensemble.

3.2.4. Visites thématiques

Durant le premier mois suivant l'ouverture, le personnel assurant les visites thématiques sera le même que celui assurant l'accueil renforcé. Chaque personne, sur chaque niveau devra assurer une visite par jour, ce qui fera 4 visites d'une heure chacune par jour dans chaque thématique.

Après le premier mois, le nombre de visites restera le même et mobilisera 0,5 ETP par niveau c'est-à-dire 2 ETP par jour pour tous les niveaux (du Kiosque au 3^{ème} étage).

4. Evaluation du dispositif

4.1. Des questionnaires « à chaud »...

Pour chaque élément de l'accueil, nous prévoyons un questionnaire à remplir par le public. Ce questionnaire reprendra en partie celui qui sera utilisé pour l'évaluation des formations et sera adapté à un public d'étudiant, parfois novice en matière de documentation. Il concernera la forme de la visite mais aussi le fonds, comportera des questions fermées sur les informations diffusées par le personnel de la bibliothèque et des questions ouvertes qui permettront de récolter suggestions, remarques et difficultés. Il ne sera pas trop long afin de ne pas décourager les étudiants à le remplir, d'autant plus que ces derniers seront sollicités plusieurs fois s'ils suivent plusieurs formes de visites ou s'ils souhaitent répondre au questionnaire concernant l'accueil général. Afin de compléter l'évaluation nous mettrons sur toutes les banques d'accueil de la bibliothèque des petits formulaires où le public sera invité à y noter ses remarques et suggestions non bibliographiques (il ne s'agit pas d'un cahier de suggestions d'acquisitions). Les questionnaires et formulaires ne seront pas systématiquement dépouillés toutes les semaines, ils feront plutôt l'objet d'une étude par sondage afin d'alimenter les réunions hebdomadaires et d'ajuster au fur et à mesure les différents dispositifs. Enfin les lecteurs seront invités à s'exprimer sur le site internet de la bibliothèque où un espace sera consacré à la récolte des remarques et suggestions.

4.2. ... complétés par enquête « à froid »

Les remarques collectées dans les premiers mois suivant l'ouverture de la bibliothèque seront utiles pour la mise en place, dans un second temps, d'un autre type d'évaluation plus globale sur l'accueil et l'appropriation de l'espace. Nous réaliserons en effet une enquête auprès du public. Cette enquête sera réalisée par une organisation extérieure à la bibliothèque. L'élaboration du questionnaire par cette organisation pourra être réalisée à l'aide du travail que nous aurons réalisé en interne, en amont, de récoltes des remarques du public. Une telle enquête peut être envisagée pour les mois de mars et avril, avant les vacances des étudiants, et suffisamment tôt pour que nous puissions réfléchir aux dispositifs que nous mettrons en place à la rentrée de septembre 2009. Elle pourra être réalisée sur place mais aussi à distance via le site internet de la bibliothèque.

5. Calendriers de mise en œuvre

5.1. Planification pour la préparation en interne

	Février 2008	Mars 2008	Avril 2008	Mai 2008	Juin 2008	Juillet 2008	Août 2008
Réunions des groupes de travail : élaboration et rédaction des procédures et règles de service public, préparation des visites	■						
Installation des mobiliers		■		■			
Elaboration du cahier des charges des formations			■				
Installation des collections					■		
Formation du personnel à l'accueil						■	
Formation du personnel aux visites d'ensemble		■				■	
Formation du personnel aux visites thématiques						■	
Evaluation des formations du personnel						■	
Modifications éventuelles des procédures et finalisation des visites pour le public							■

5.2. Planification pour l'ouverture et les mois suivants

	Sept. 2008	Oct. 2008	Nov.2008	Déc. 2008	Janvier 2009	Février 2009	Mars 2009	Avril 2009
<i>Communication sur la journée "Portes ouvertes"</i>	■							
<i>Visites pour les collègues des bibliothèques voisines et des universités co-contractantes</i>	■							
<i>Journée Portes Ouvertes</i>	■	■						
<i>Accueil renforcé</i>		■	■	■	■	■	■	■
<i>Visites d'ensemble</i>		■	■	■	■	■	■	■
<i>Visites thématiques</i>		■	■	■	■	■	■	■
<i>Enquête auprès du public</i>							■	■

6. Perspectives

6.1.1. Les visites et l'accueil renforcé

Comme la plupart des bibliothèques universitaires les visites représenteront un aspect important de l'accueil, notamment à ce moment d'ouverture de la bibliothèque. De même un accueil renforcé sera certainement à prévoir pour toutes les périodes de rentrée universitaire.

Les modalités des visites et de l'accueil renforcé, leur contenu, leur organisation seront revus suite à l'enquête que nous mènerons auprès du public.

Les différents dispositifs d'évaluation (questionnaires, enquête et formulaires de remarques) permettront d'établir sur le site une Foire Aux Questions et d'en produire une version papier à disposer sur les différentes banques d'accueil de la bibliothèque.

Par ailleurs, nous serons certainement longtemps sollicités par des collègues pour visiter la bibliothèque. Lorsque Sainte-Barbe fonctionnera selon son rythme normal, ce qui aura lieu certainement à partir de la deuxième année de fonctionnement, nous resterons attentifs à cette demande et pourrons mettre en place des visites spécifiques et qui répondront au mieux aux attentes des professionnels.

6.1.2. La formation

Tout au long de l'année 2008-2009, les grands changements dans le quotidien du personnel induits par l'ouverture de la bibliothèque seront l'occasion d'évaluer leurs besoins en formation. Ainsi particulièrement sur l'accueil, il ne faudra pas hésiter à accepter tout stage dans ce domaine à un agent qui en ressentirait le besoin. Par ailleurs une formation à l'accueil sera dispensée à chaque nouveau membre du personnel titulaire mais aussi vacataire. Cette formation sera organisée en interne par un cadre A de la bibliothèque et éventuellement complétée par des modules de formation continue pour les titulaires qui le souhaiteraient.

7. Récapitulatif du dispositif d'accueil pour l'ouverture de la bibliothèque Sainte-Barbe

	Formation du personnel	Moyens humains	Evaluation	Perspectives
<i>Journée "Portes ouvertes"</i>	Pas de formation spécifique.	30,5 ETP pour le 15 septembre	Questionnaires à remplir. Peut se faire sous forme ludique (parcours, "jeu de piste")	A renouveler pour la rentrée universitaire 2008 selon les résultats de l'enquête
Postes de service public				
<i>Accueil renforcé</i>	Temps de découverte en interne. Formation à l'accueil externalisée.	28,5 ETP pour le premier mois	Récolte des questions et remarques dans cahier disponible à l'accueil général. Enquête auprès du public	A renouveler pour la rentrée universitaire 2008 selon les résultats de l'enquête
Visites				
<i>Visites d'ensemble</i>	Formation en interne	Un peu plus d'1 ETP pendant toute l'année qui suit l'ouverture	Questionnaires à remplir par chaque visiteur à la fin de la visite. Enquête auprès du public	A poursuivre tout au long de l'année avec des modalités adaptées
<i>Visites thématiques</i>	Formation en interne	Intégré dans le dispositif d'accueil renforcé le premier mois puis 2 ETP pendant l'année qui suit l'ouverture	Questionnaires à remplir par chaque visiteur à la fin de la visite. Enquête auprès du public	A poursuivre tout au long de l'année avec des modalités adaptées

Conclusion

L'année 2008 sera pour la bibliothèque Sainte-Barbe le moment de réfléchir à la relation d'accueil qu'elle souhaite offrir au public. Cette relation d'accueil, complexe, se joue aussi bien sur place qu'à distance, dans la relation entre le personnel et le public, dans le confort des espaces, leur signalisation ou encore dans les documents d'information qui sont remis au lecteur. Le travail que je viens de présenter ne constitue qu'une facette du dispositif global qui sera finalement déployé.

Il m'a semblé important de me concentrer sur le premier contact entre le personnel et le public, dans sa diversité car les enjeux liés à l'ouverture de la bibliothèque sont multiples. Le public, tout d'abord, doit s'appropriier les lieux et surtout pouvoir bénéficier au mieux de la diversité des services qui lui seront proposés. Pour le personnel, il s'agit d'être confronté, pour la première fois depuis quelques années pour certains, à un public, dont la nature et le nombre sera incertain jusqu'au jour de l'ouverture. Enfin pour l'institution elle-même l'enjeu principal est l'intégration dans un paysage documentaire déjà dense.

Afin de faire face à tous ces enjeux, j'ai estimé qu'un travail important de médiation était essentiel. C'est pourquoi l'accueil du public et des professionnels par l'ensemble du personnel sera une priorité pour la première année de fonctionnement de la bibliothèque et sera même la seule tâche pendant le premier mois de l'ouverture.

Un suivi rigoureux du travail d'accueil sera aussi réalisé pendant cette première année et l'accent mis sur une évaluation et une adaptation constante des procédures.

Lorsque nous nous serons assurés de l'appropriation de la bibliothèque, de ses espaces et de ses services, par le personnel, par le public, et par les professionnels, le moment sera alors venu de réfléchir en profondeur à une collaboration avec l'ensemble des bibliothèques qui constituent son environnement, dans une recherche de complémentarité des offres.

Bibliographie

L'UNIVERSITE ET SES BIBLIOTHEQUES

Universités 2000 : quelle université pour demain ? Paris, La Documentation française, 2000, p.14.

France. Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche. *Les étudiants/ Repères et références statistiques* [en ligne]. Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2006. [page consultée le 06-09-2007]. Disponible sur internet :

<http://media.education.gouv.fr/file/28/8/6288.pdf>

Jolly, Claude. « Le plan U3M et les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur » Claude Jolly. *Techniques et architecture*. Juin-juillet 2001, n°454, pp. 80-83

Bibliothèque Sainte-Barbe. *Rapport annuel, 2006*. Bibliothèque Sainte-Barbe. Paris, 2007.

SCD de l'Université Paris 1. *Rapport d'activité 2005*. Université Paris 1. Paris, 2006.

Département des Services au public et de la Conservation. *Rapport 2006*. Bibliothèque Sainte-Geneviève. Paris, 2007

L'ELABORATION DU DISPOSITIF D'ACCUEIL

Ministère de la Fonction Publique, Direction générale de l'administration et de la fonction publique. *Pour un meilleur accueil dans les services publics*. DGAFP, 1994.

Ministère du budget et de la réforme de l'Etat. *Délégation aux usagers et aux simplifications administratives*. [en ligne]. Délégation aux usagers et aux simplifications

administratives. [Consulté le 30-05-2007]. Disponible sur internet : http://www.dusa.gouv.fr/rubrique.php3?id_rubrique=44

Organiser l'accueil en bibliothèque. Sous la direction de Nic Diament. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1997.

Alarcon, Nicolas. *Synthèse : mémentos des services au public.* Biblio-fr. [en ligne]. Caen : Biblio-fr, 1^{er} juin 2005. [réf. du 4 avril 2007]. Disponible sur Internet : < <http://listes.cru.fr/sympa/arc/biblio-fr/2005-06/msg00021.html> >.

Berger, Emmanuelle. *Le département du public et la qualité de l'accueil au SICD 2 de Grenoble.* Villeurbanne : Enssib, 2005. Rapport de stage DCB.

Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* 2^e éd. rev. et mise à jour. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999. (Bibliothèques).

Candiard, Bernard. *L'amélioration de l'accueil des usagers dans l'administration : rapport au Premier Ministre.* En collaboration avec Gaëlle Vallet. Paris : La Documentation française, 2003.

Garnier, Cécile. *Accueillir le primo-arrivant au SCD d'Aix-Marseille 2 élaborer un guide de l'utilisateur pour la section médecine.* Villeurbanne : Enssib, 2005. PPP.

Merle, Chantal. *La mise en place d'un dispositif d'accueil à la bibliothèque du Mail des Mèches SCD Paris 12 - Val de Marne.* Villeurbanne : Enssib, 2004. PPP.

Miribel, Marielle de. Les rites d'inscription du lecteur. *Bulletin des Bibliothèques de France.* [en ligne]. 2000, n° 4, p. 18-26. [réf. du 04 avril 2007]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2000/04/document.xsp?id=bbf-2000-04-0018-003/2000/04/fam-apropos/varia&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>

Muet, Florence et Salaün, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation.* Nouv. éd. paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2001.

Perreaudin, Philippe. Cité de l'architecture et du patrimoine : une bibliothèque consacrée à l'architecture contemporaine au cœur du Palais de Chaillot. *Bulletin des Bibliothèques de France.* [en ligne]. 2007, n° 1, p. 76-77. [réf. du 04 avril 2007].

Disponible sur Internet :

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2007/01/document.xsp?id=bbf-2007-01-0076-015/2007/01/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=oui&idMaitre=bbf-2007-01-0064-010&tri=>

Piquemal, Laurent. *Accueil et formation du public en bibliothèque.* [en ligne]. Nice : Bibliothèque de l'université de Nice Sophia-Antipolis. Mise à jour mars 2004. [page consultée le 04-04-2007]. Disponible sur Internet :

<http://www.unice.fr/BU/formation/afp.html>

Piquet, Michel. *Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques.* Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2003.

Siess, Judith A. *The visible librarian asserting your value with marketing and advocacy.* Chicago : American Library Association, 2003.

Société des musées québécois. *L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées.* [en ligne]. Montréal : Société des musées québécois, 2005. Mise à jour 3 avril 2006. [page consultée le 04-04-2007]. Disponible sur Internet :

<http://www.smq.qc.ca/publicsspec/guidesel/accueil/accueil.htm>

Taesch-Förste, Danielle. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires.* Nouvelle édition mise à jour. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2006. (Bibliothèques).

LE PERSONNEL

Accueillir et intégrer des personnels non permanents. Sous la direction de Frédérique Mondon. Villeurbanne : Presses de l'Essib ; Paris : Tec et Doc, 2002 53-Lassay-les-Châteaux : Europe Media Duplication S.A, 2002. (La boîte à outils).

Agence de mutualisation des Universités et Etablissements. *L'accueil des nouveaux personnels dans les établissements d'enseignement supérieur.* Paris : Agence de mutualisation des Universités et Etablissements, 2002. (Les dossiers de l'agence).

Cattane, Viviane. *L'emploi d'étudiants en bibliothèque universitaire.* Villeurbanne : Essib, 2005. Mémoire d'étude DCB.

Heineken, Bjorg et Hoegarden, Jurgen. *La mobilité du bibliothécaire sous pression.* Bruges : Editions Blanche II, 2007. 1664 p., collection l'Ecole des Loisirs.

France. Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche. *Bibliofil' le référentiel des métiers de la filière bibliothèque.* [en ligne]. Direction des personnels, de la modernisation et de l'administration (DPMA), 2005. [page consultée le 04-04-2007]. Disponible sur Internet : < <http://media.education.gouv.fr/file/15/6/156.pdf> >

LA GESTION DE PROJET

ISO, Organisation internationale de normalisation. *Norme internationale ISO 11620.* Genève : ISO, 2003.

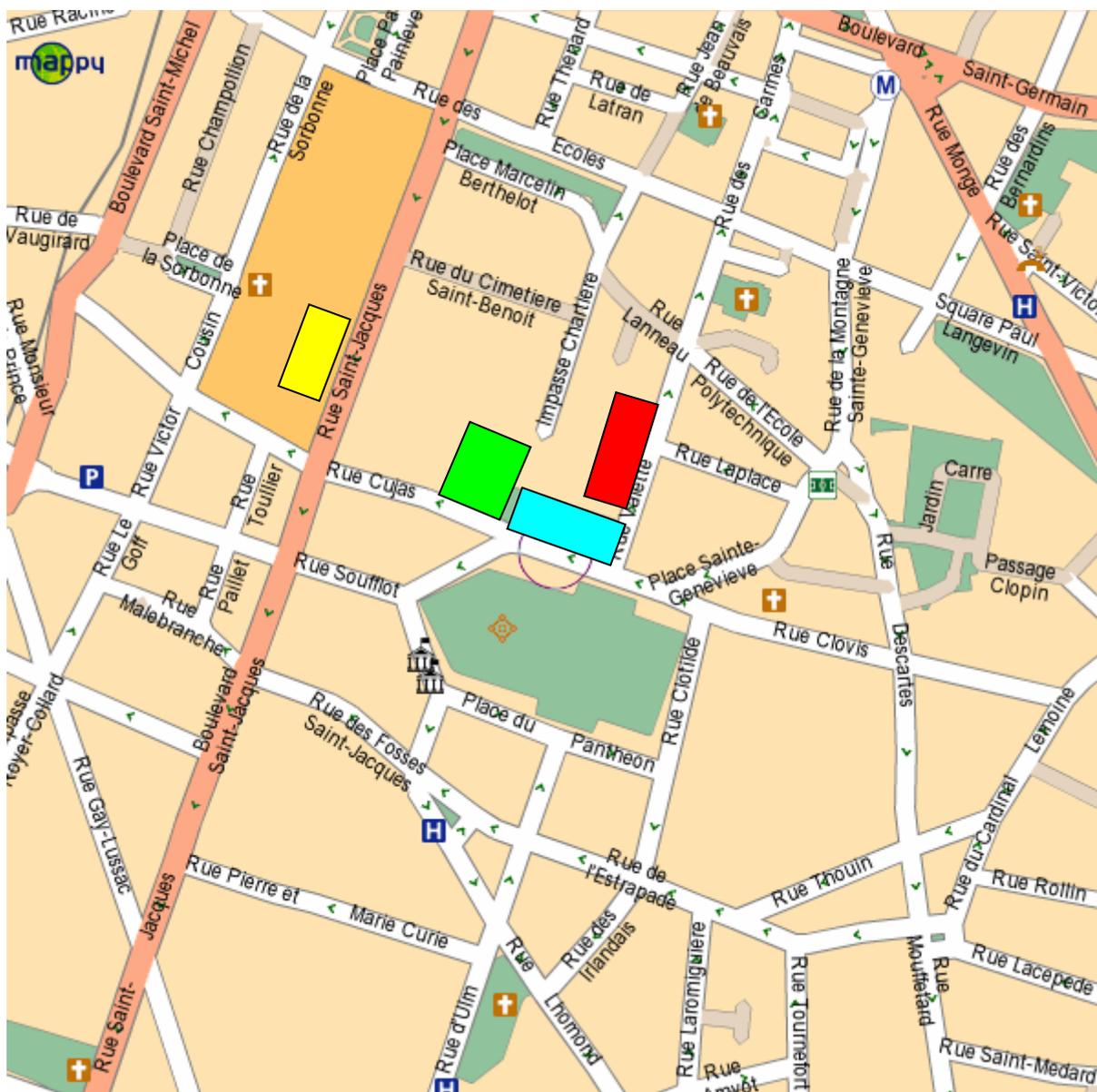
Maury, Brigitte. *La fréquentation des publics en bibliothèques municipales impacts d'un nouvel équipement : l'exemple de la Médiathèque de Bagnolet en Seine-Saint-Denis.* Villeurbanne : Essib, 2004. Mémoire d'étude DCB.

Ministère de l'Education Nationale, Direction de l'enseignement supérieur, Sous-Direction des bibliothèques et de la documentation. *Les bibliothèques universitaires : l'évaluation des nouveaux bâtiments.* Sous la direction de Marie-Françoise Bisbrouck. Paris : La Documentation française, 2001.

Table des annexes

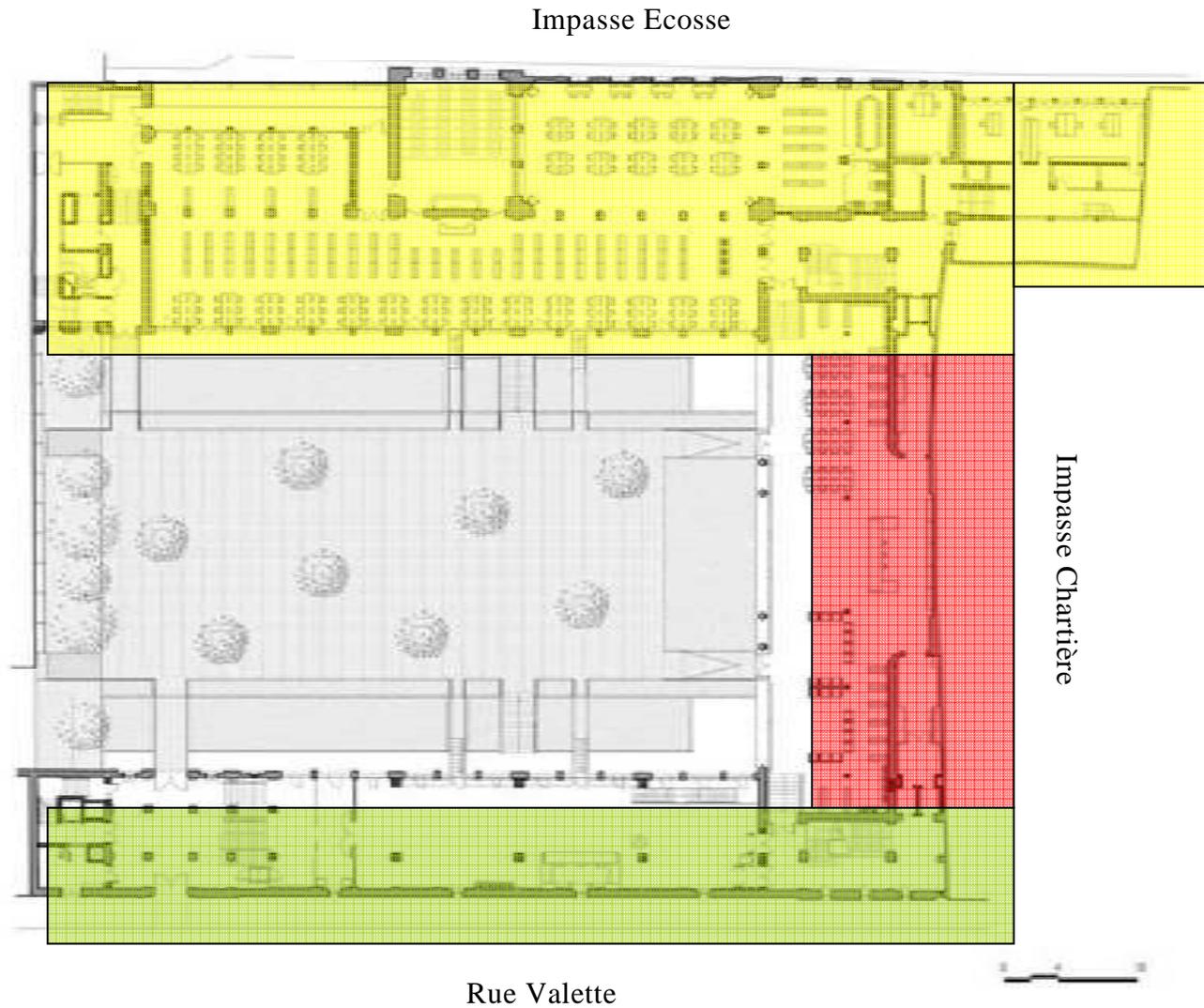
ANNEXE 1 : LES QUATRE BIBLIOTHEQUES INTERUNIVERSITAIRES DE LA MONTAGNE SAINTE-GENEVIEVE.....	65
ANNEXE 2 : PLAN D'ENSEMBLE DE LA BIBLIOTHEQUE SAINTE-BARBE..	67
ANNEXE 3 : IMPLANTATION DES COLLECTIONS	69
ANNEXE 4 : ETUDE AUPRES DU PUBLIC DE LA BIBLIOTHEQUE SAINTE-GENEVIEVE.....	77
ANNEXE 5 : RAPPORT 2006 DU DEPARTEMENT DU PUBLIC ET DE LA CONSERVATION DE SAINTE-GENEVIEVE.....	80
ANNEXE 6 : PLANNING DES ACQUISITIONS DE SAINTE-BARBE	83
ANNEXE 7 : CHARTE MARIANNE DE LA BNF	85
ANNEXE 8 : CHARTE D'ACCUEIL DES BIBLIOTHEQUES DE LA VILLE DE PARIS	88
ANNEXE 9 : EXTRAITS DU SITE INTERNET DES MUSEES QUEBECOIS	90
ANNEXE 10 : MEMO POUR LES VISITES DE LA BPI.....	94

***Annexe 1 : Les quatre bibliothèques
interuniversitaires de la montagne Sainte-
Geneviève***



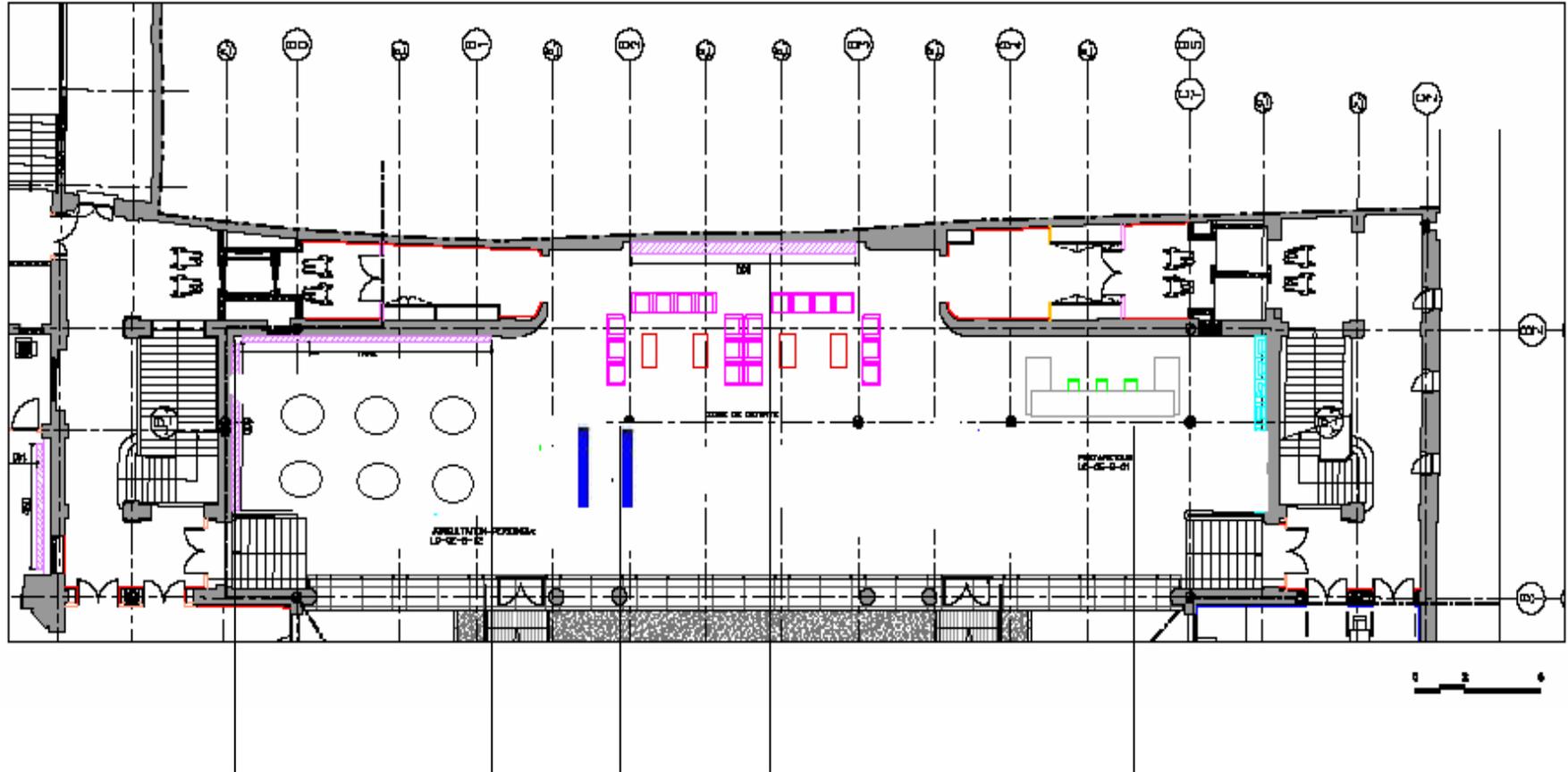
- Bibliothèque Sainte-Barbe
- Bibliothèque Sainte-Geneviève
- Bibliothèque Cujas
- Bibliothèque de la Sorbonne

Annexe 2 : Plan d'ensemble de la bibliothèque Sainte-Barbe



- Aile Ecosse
- Aile Chartière
- Aile Valette

Annexe 3 : Implantation des collections



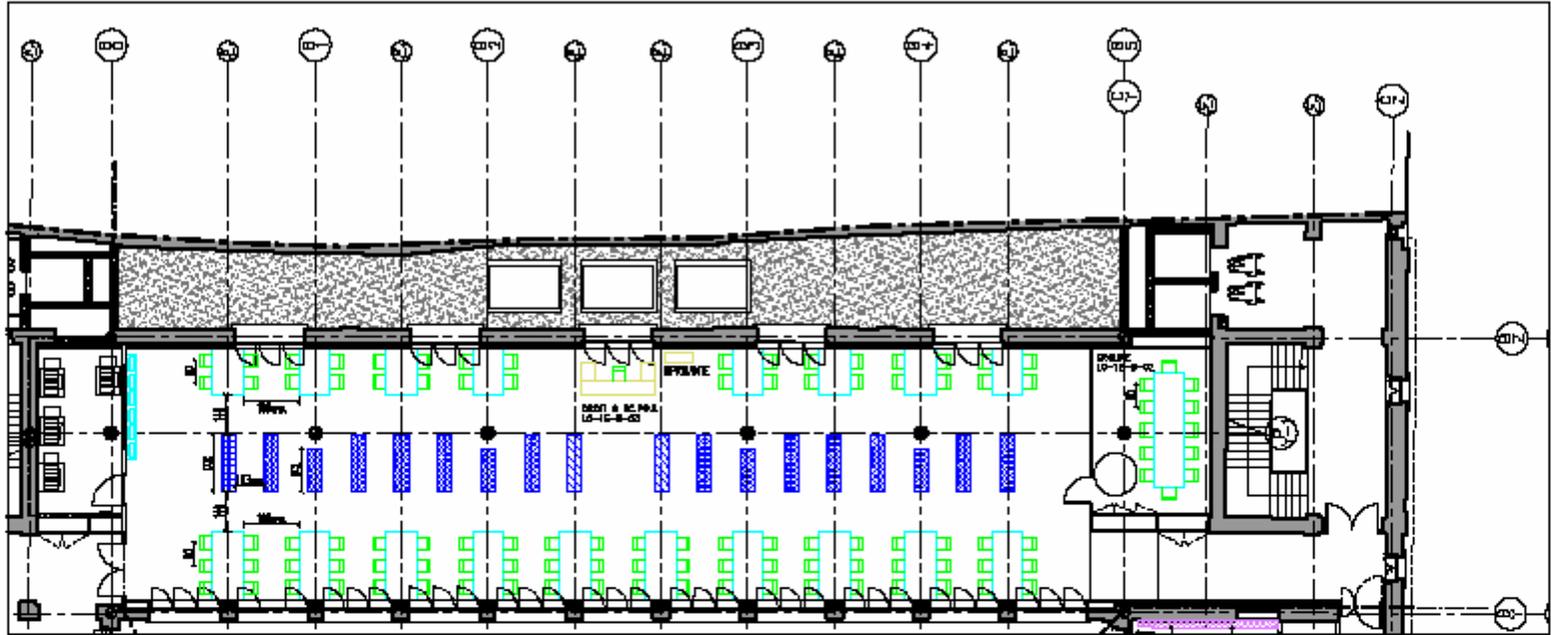
Presse

Informatique

Coll. encyclo.

Renseignement biblio.

Kiosque



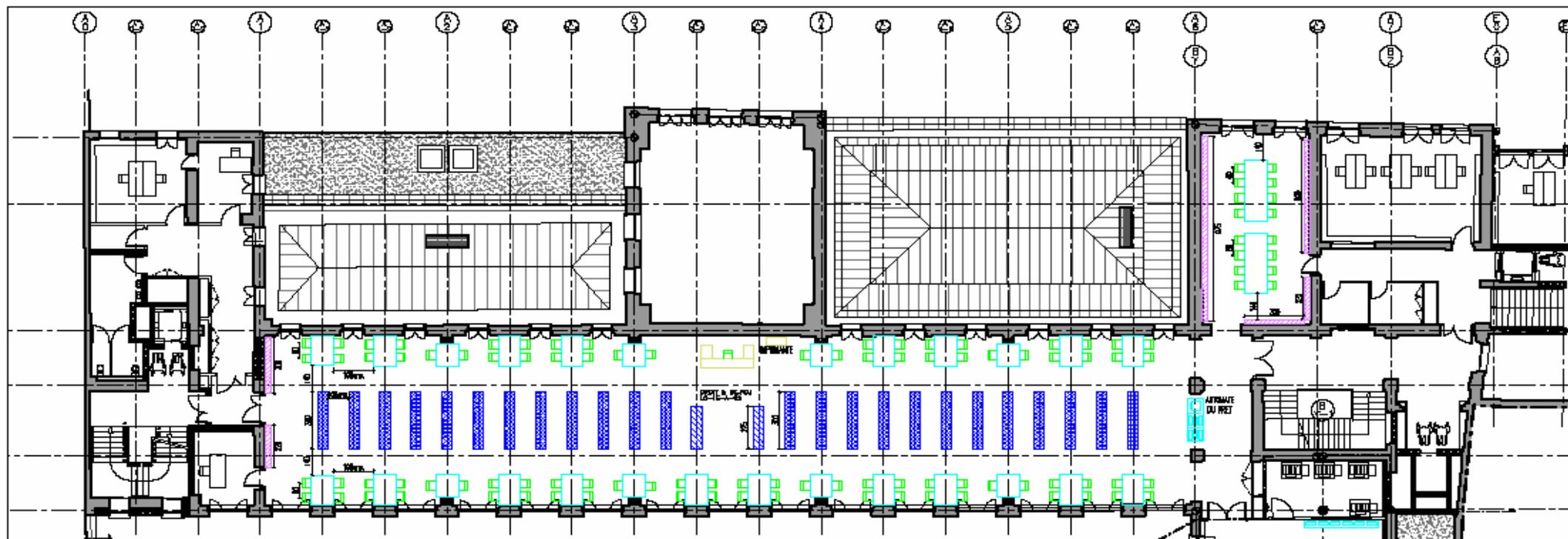
**Littérature
allemande
4 000 vol.**

**Littératures
du monde
2 200 vol.**

**Littérature
anglaise
5 600 vol.**

Salle Ecosse 1^{er} étage

Lettres



**Littérature
espagnole
4 700 vol.**

**Littérature
italienne
3 600 vol.**

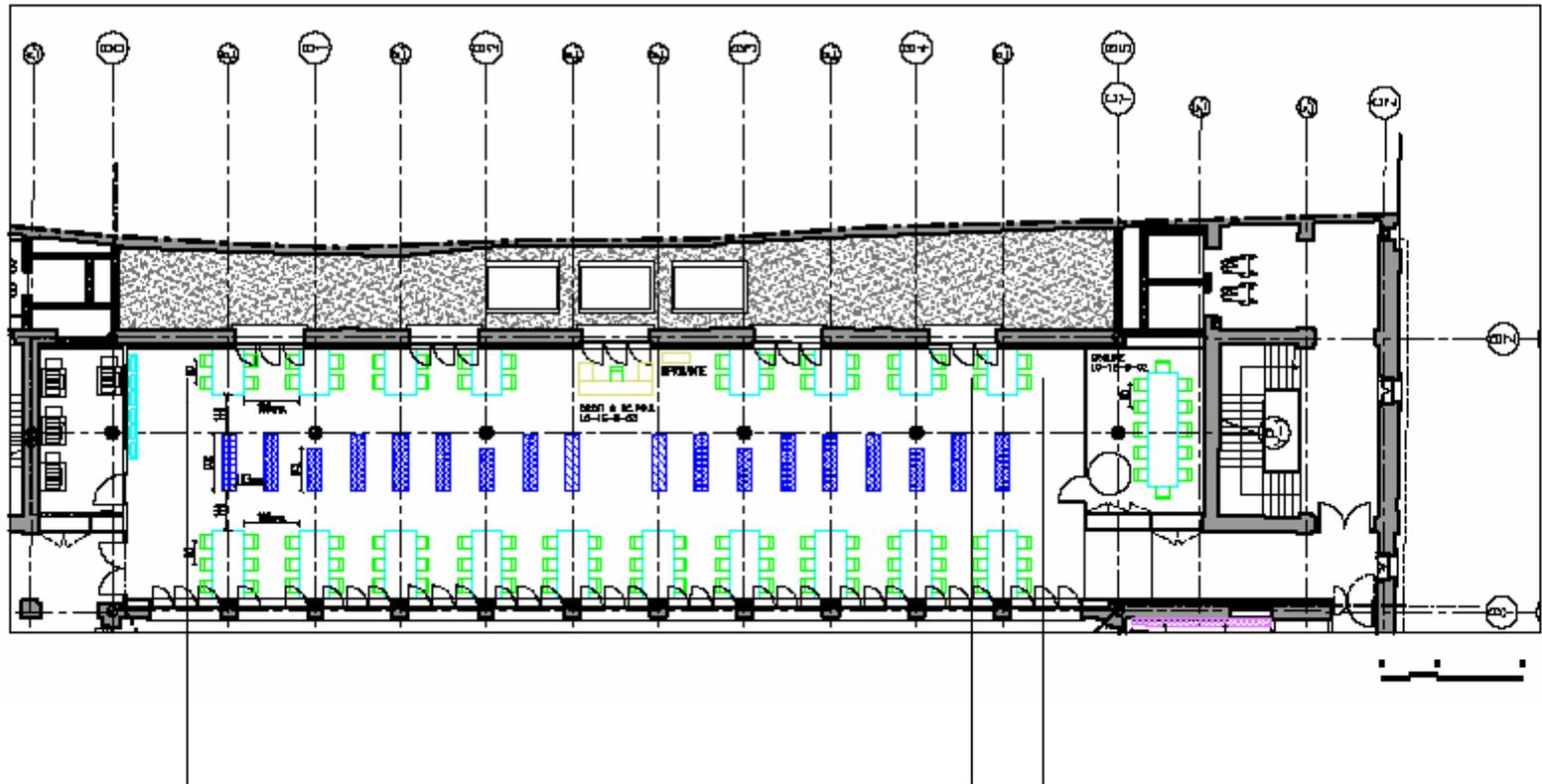
**Latin
Grec
2 100 vol.**

**Littérature
française
15 000 vol.**

**Périodiques
Langues et littératures**

Salle Chartière 1^{er} étage

Lettres

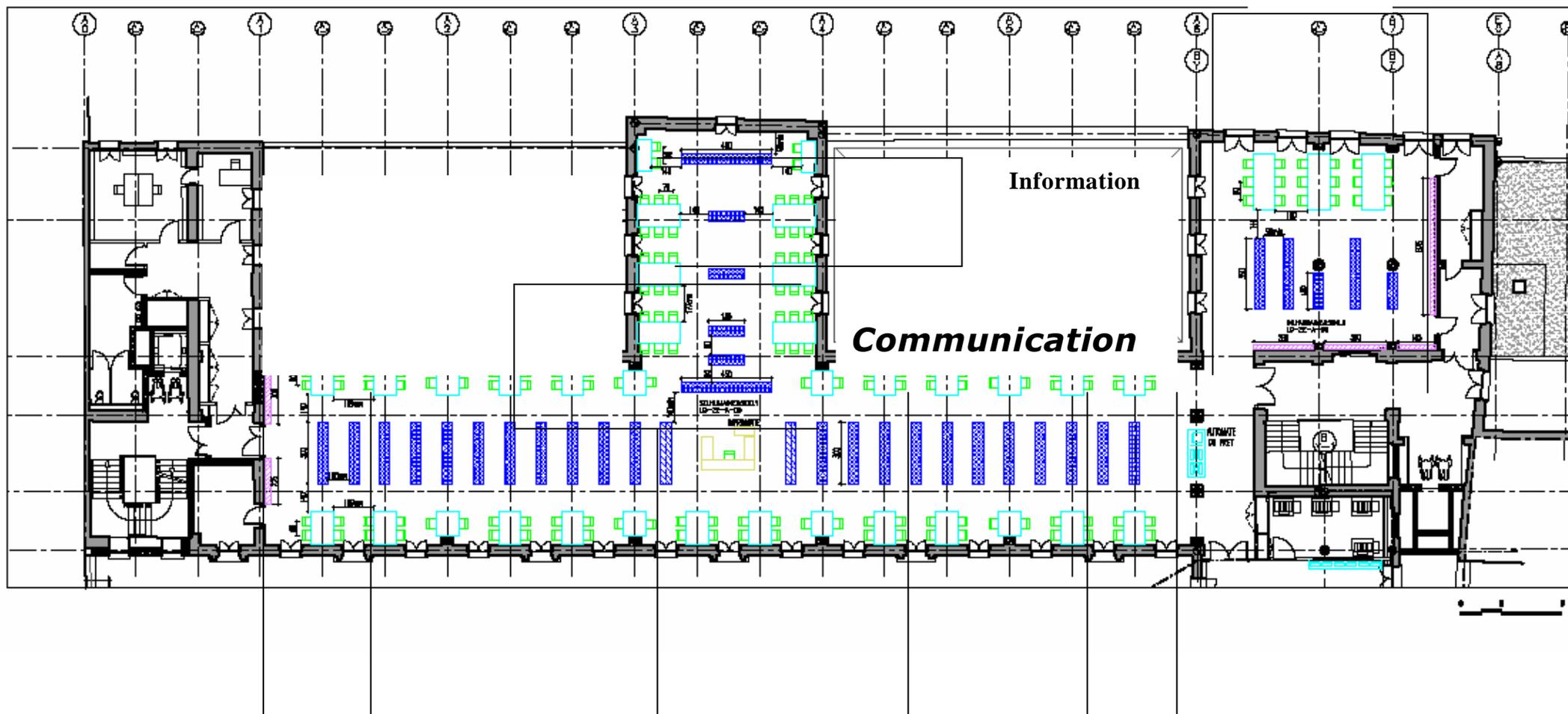


Histoire
11 200 vol.

Religions
700 vol.

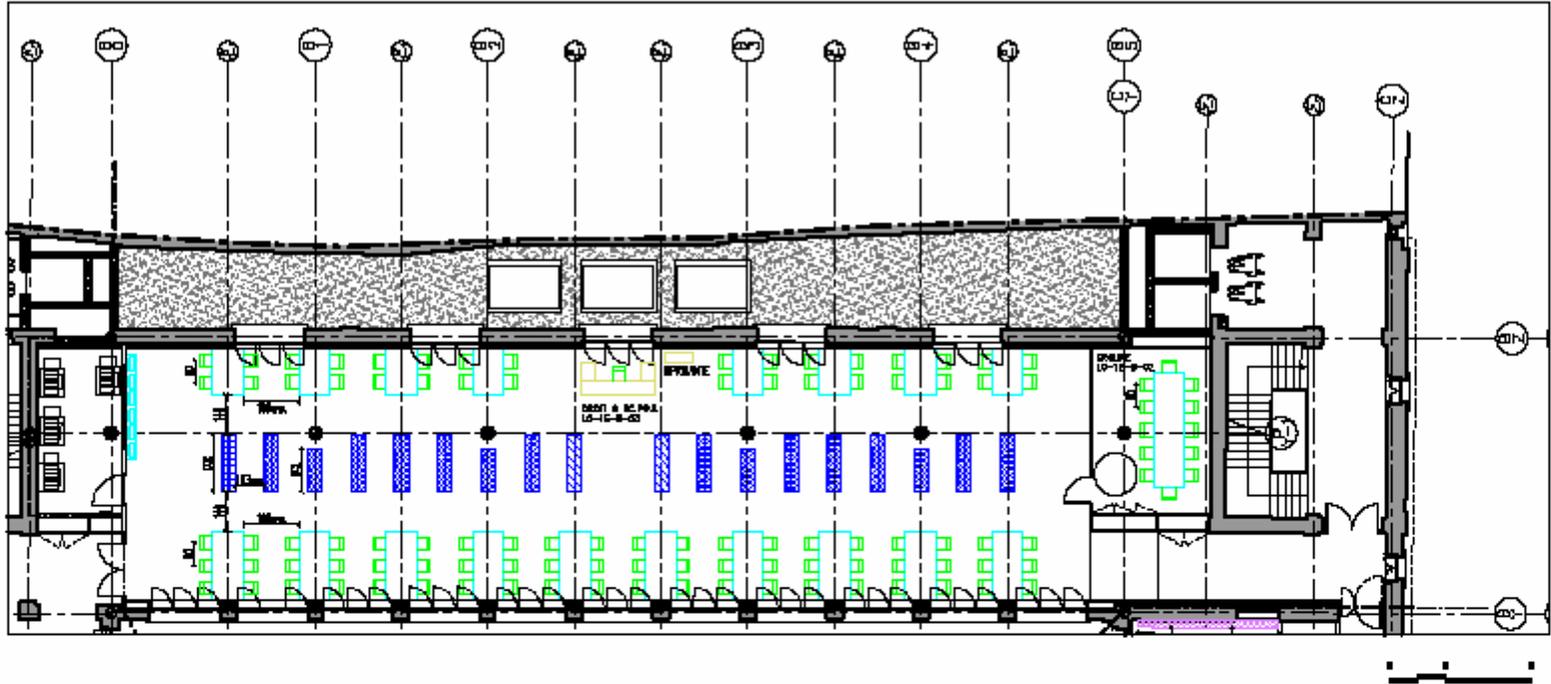
Salle Ecosse 2^e étage

Histoire



Géographie	Sociologie/Ethnologie	Psychologie	Philosophie	Périodiques Arts et SHS
3 200 vol.	9 400 vol.	5 200 vol.	6 300 vol.	

Salle Chartière 2^e étage
Sciences humaines et sociales



Périodiques

Sciences économiques

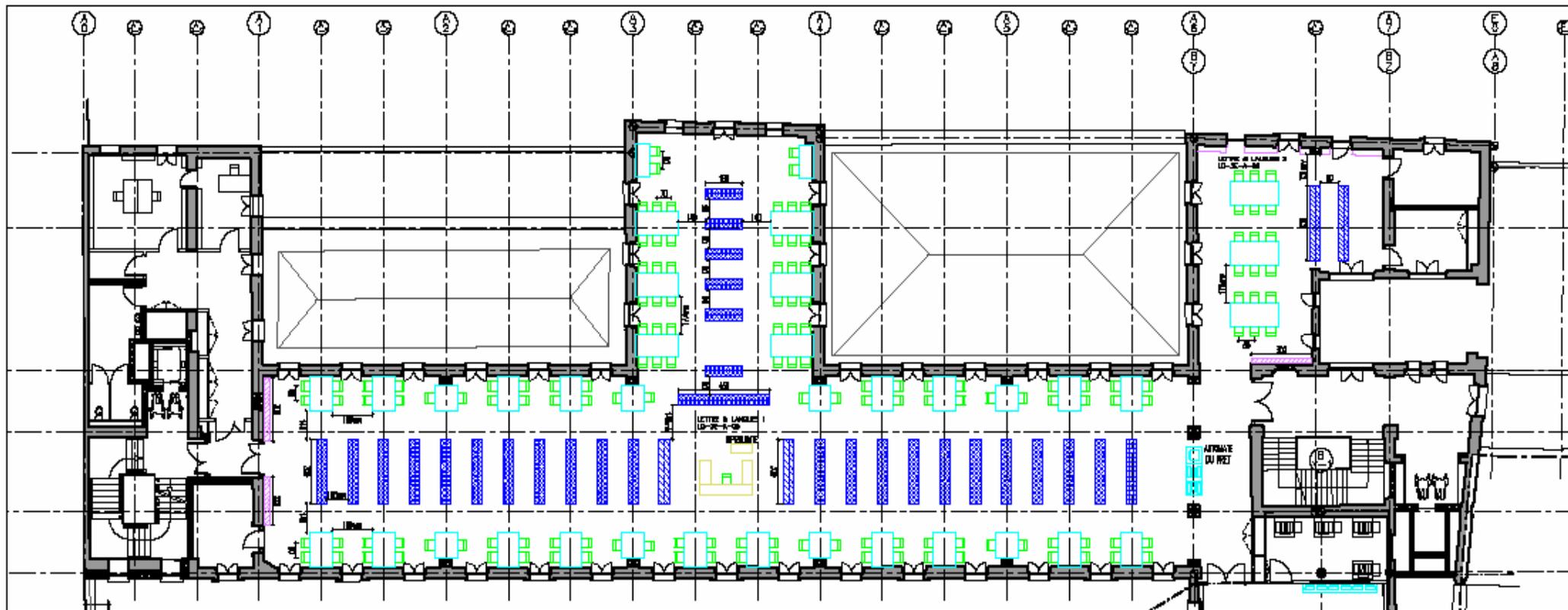
Gestion

6 300 vol.

5 200 vol.

Salle Ecosse 3^e étage

Sciences économiques et de gestion



Sciences politiques
11 000 vol.

Droit
20 000 vol.

Périodiques

Salle Chartière 3^e étage
Droit et sciences politiques

Annexe 4 : Etude auprès du public de la bibliothèque Sainte-Geneviève

Etude auprès du public de Sainte Geneviève menée en 2004 par la société SCP communication auprès d'un échantillon représentatif de 586 personnes

Le public est jeune : 59% ont moins de 21 ans.

95 % sont étudiants ou lycéens. 67% des lecteurs ont des parents cadres ou de professions libérales, 5% des parents employés, 3% des parents ouvriers.

C'est un public de grands lecteurs : 59% d'entre eux lisent en moyenne 2 heures et plus par jour. 6,7 livres par mois en moyenne.

19% disent fréquenter la BPI, 18% la BnF, 13% la Sorbonne, 9% des bibliothèques municipales.

18% viennent tous les jours, 34% 3 à 4 fois par semaine, 34% 1 ou 2 fois.

46% des fréquentants ont attendu avant d'entrer. Le temps moyen est de 32 minutes.

48% déclarent de ne pas entrer à la bibliothèque si la file est trop longue très souvent et assez souvent.

83% viennent pour travailler, 41% pour consulter des documents, 22% pour leur recherche documentaire.

Les services sont jugés de manière satisfaisante dans l'ensemble. Les plus appréciés sont : inscriptions, ambiance, **horaires d'ouverture**, choix des livres. Les moins appréciés sont : **explications du fonctionnement de la bibliothèque**, temps d'attente pour obtenir un document, signalisation pour trouver sa place. Un certain nombre de services sont méconnus : conditions d'obtention d'un livre, choix des revues, ressources électroniques, photocopieurs, possibilité de brancher un ordi.

60% des fréquentants ne demandent jamais ou presque l'aide des bibliothécaires, 21% rarement. Ce sont les étudiants des filières de droit, sciences économiques et science politique qui demandent le plus d'aide. 92% sont satisfaits de l'aide.

50% ont déclaré utiliser le libre-accès.

79% des fréquentants pensent que la BSG est avant tout un lieu d'accueil pour travailler.

56% viennent pour sa proximité, 50% en raison des horaires d'ouverture.

La première attente concerne « plus de places » pour 25%. Viennent ensuite le confort et les jours et horaires d'ouverture.

49% des fréquentants connaissent les tableaux d'information situés dans le hall. Parmi eux 80% les ont déjà consultés et 60% les trouvent utiles.

En 2004 5% des fréquentants connaissaient le projet Sainte-Barbe. Après explication du projet, 46% ont dit qu'ils resteraient à Sainte-Geneviève, 45% plutôt fréquenter la bibliothèque Sainte Barbe.

***Annexe 5 : Rapport 2006 du département
du public et de la conservation de Sainte-
Geneviève***

- Répartition des nouveaux inscrits ou réinscrits par université

Pas d'établissement (lecteurs autres qu'étudiants)	3456	10,77%	PARIS X	971	3,03%
Ecoles d'enseignement supérieur	4527	14,11%	PARIS XI	515	1,61%
Lycées	3460	10,78%	PARIS XII	363	1,13%
PARIS I	4600	14,34%	PARIS XIII	331	1,03%
PARIS II	1508	4,70%	Marne-la-Vallée	169	0,53%
PARIS III	1033	3,22%	Cergy-Pontoise	123	0,38%
PARIS IV	2944	9,18%	Evry-Val d'Essonne	56	0,17%
PARIS V	1862	5,80%	Versailles St-Quentin	185	0,58%
PARIS VI	990	3,09%	Universités de province	1 169	3,64%
PARIS VII	1336	4,16%	Universités étrangères	1049	3,27%
PARIS VIII	412	1,28%	Autres établissements	413	1,29%
PARIS IX	477	1,49%	Inconnu	69	0,22%
Total : 32 085					

- Répartition des nouveaux inscrits ou réinscrits par discipline étudiée

	2003	2004	2005	2006
Généralités - Presse	4,86 %	6,66%	5,10%	4,76%
Philosophie - Psychologie	5,72 %	5,56%	5,84%	3,87%
Religion	0,45 %	0,51%	0,38%	0,33%
Sciences sociales - Droit	33,45 %	29,75%		
Linguistique	7,12 %	6,92%	6,73%	5,91%
Sciences pures	10,43 %	9,56%	8,59%	10,26%
Sciences appliquées - Médecine	8,10 %	6,11%		
Arts - Sports - Loisirs	5,77 %	5,58%		
Littérature	11,66 %	10,50%	9,99%	10,19%
Géographie - Histoire	12,44 %	12,65%	15,03%	13,24%
Droit - Sciences politiques		2,66%	9,03%	12,47%
Médecine – Santé - Pharmacie		3,44%	6,50%	8,78%
Sciences sociales			18,83%	9,05%
Economie- Gestion			4,14%	10,28%
Technique et sciences de l'ingénieur			4,15%	3,44%
Arts, Loisirs			5,42%	5,95%
Sports - Staps			0,05%	0,15%
Inconnu	0,05%	0,10%	0,24%	0,20%

Annexe 6 : Planning des acquisitions de Sainte-Barbe

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Total fin 2007	Total capacité	Taux de remplissage
L. et littérature françaises	644	1 951	1 579	1 748	2 115	2 000	10 037	14 910	67%
Linguistique		463	403	506	458	400	2 230	4 410	51%
L. et litt. anglaises		577	601	1 084	1 369	1 100	4 731	5 600	84%
L. et litt. allemandes	163	587	381	796	686	800	3 413	4 025	85%
L. et litt. espagnoles		697	377	730	822	900	3 526	4 778	74%
L. et litt. italiennes		388	430	627	457	700	2 602	3 675	71%
L. et litt. du monde		440	653	179	318	300	1 890	2 275	83%
L. et litt. grecques et latines	609	430	377	166	184	100	1 866	2 100	89%
Arts	645	1 405	1 319	1 137	872	600	5 978	7 655	78%
Philosophie	825	689	863	1 148	904	900	5 329	6 300	85%
Religion		143	86	159	150	100	638	700	91%
Histoire	859	1 106	1 071	1 659	2 059	1 800	8 554	11 200	76%
Géographie		601	360	529	561	700	2 751	3 203	86%
Sociologie/Ethnologie	343	931	1 164	1 759	1 669	1 800	7 666	9 450	81%
Psychologie		778	391	893	1 155	1 300	4 517	5 250	86%
Sciences de l'éducation		417	143	245	557	500	1 862	2 205	84%
Didactique		229	200			600	1 029	1 260	82%
Information/Communication				495	697	750	1 942	2 170	89%
Droit	188	1 433	2 448	2 945	4 592	5 500	17 106	23 140	74%
Sciences politiques	452	535	894	1 279	1 615	1 500	6 275	11 213	56%
Sciences économiques	384	1 427	1 438	1 220	1 292	600	6 361	6 300	101%
Gestion		779	1 269	1 392	1 086	600	5 126	5 250	98%
Collections encyclopédiques	28	1 532	345	266	116	150	2 437	3 360	73%
Vie de l'étudiant						500	500	630	79%
Informatique					491	1 000	1 491	1 680	89%
total	5 140	17 538	16 792	20 962	24 225	25 200	109 857	142 739	77%

Annexe 7 : Charte Marianne de la BnF

Les

5 engagements
de la charte

- 1** Un **accès** plus facile à nos services
- 2** Un **accueil** attentif et courtois
- 3** Une **réponse compréhensible** à vos demandes dans un délai annoncé
- 4** Une **réponse systématique** à vos réclamations
- 5** À votre **écoute** pour progresser

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel.

{ BnF

Bibliothèque nationale de France

site François-Mitterrand
quai François-Mauriac, Paris 13^e

site Richelieu-Louvois
58 rue de Richelieu et 2 rue de Louvois, Paris 2^e

site Opéra
Bibliothèque-musée de l'Opéra
Place de l'Opéra, Paris 9^e

site Arsenal
Bibliothèque de l'Arsenal
1 rue de Sully, Paris 4^e

information : 01 53 79 59 59
www.bnf.fr



Charte
Marianne

de la Bibliothèque
nationale de France

Pour un meilleur accueil
dans les services de **l'État**

L'État et ses services publics

*exercent leurs missions en veillant à assurer à tous
équité, transparence et accessibilité.*

*Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous
prenons une série d'engagements
pour mieux vous accueillir*

1 Un accès plus facile à nos services

► **Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture :** renseignements à l'accueil, sur les dépliants, sur le site www.bnf.fr et au 01 53 79 59 59.

► **Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.**

► Nous simplifions l'accès à nos locaux (plans d'accès disponibles à l'accueil et sur le site www.bnf.fr).

► Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (cf. dépliant sur l'accessibilité). Un service d'accompagnement sur rendez-vous est proposé aux heures d'ouverture du site François-Mitterrand par téléphone : 01 53 79 37 37 et par courriel : accueil.handicap@bnf.fr.

► Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet www.bnf.fr : cf. rubrique « découvrir le site web ».

► Nous vous donnons la possibilité d'accomplir certaines démarches à distance : demande de renseignement, de reproduction, d'information générale et bibliographique, etc.

2 Un accueil attentif et courtois

► **Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.**

► **Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer en des termes simples et compréhensibles.**

► Nous vous demandons uniquement les documents indispensables au traitement de votre dossier.

► Nous facilitons la constitution de vos dossiers (formulaire téléchargeable de demande de pré-accréditation pour la bibliothèque de recherche).

► Nous veillons à vos conditions d'attente et nous efforçons de limiter sa durée. Nous vous informons sur les périodes d'affluence et sur la saturation des salles de lecture ou d'exposition.

3 Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

► **Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.**

► Dans un délai maximal de 15 jours, nous apportons à vos courriers postaux :
• soit une réponse définitive ;
• soit un accusé de réception indiquant le délai dans lequel une réponse vous sera donnée ainsi que le nom de la personne chargée du dossier.

► Dans un délai maximal de 72 heures, nous apportons une réponse à vos courriers électroniques.

► Nous répondons à tous vos appels téléphoniques au standard du lundi au vendredi de 9h à 19h.

4 Une réponse systématique à vos réclamations

► **Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse.** Des formulaires à cet effet sont à votre disposition dans les salles de lecture et à l'accueil.

► Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximal d'un mois.

5 A votre écoute pour progresser

► **Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.**

► **Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.**

► **Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.**

Annexe 8 : Charte d'accueil des bibliothèques de la Ville de Paris



MAIRIE DE PARIS



**TOUS LES JOURS
AVEC VOUS !**

LA BIBLIOTHÈQUE GEORGES BRASSENS DE LA VILLE DE PARIS

La Ville de Paris dote progressivement l'ensemble de ses équipements et services publics d'une charte d'accueil des usagers.

Par la présente charte, les bibliothèques de la Ville de Paris s'engagent sur la qualité de leur accueil. Leurs équipes sont à votre écoute pour continuer à progresser et vous rendent compte chaque année des améliorations qu'elles apportent à la qualité de leur accueil.

• Accès

- bâtiment récent, très lumineux, accessible aux personnes handicapées

• Informations

- document d'accueil et d'informations pratiques remis lors de l'inscription, et sur demande
- informations sur le fonctionnement de l'établissement, les animations, les événements socioculturels de l'arrondissement et de partenaires
- espaces d'affichage clairement identifiés et régulièrement mis à jour

• Services

- nouveaux ouvrages reçus toutes les semaines et mis à disposition du public sous 48 heures
- liste mensuelle des nouvelles acquisitions consultable sur place
- présentation de titres sélectionnés en fonction de leur nouveauté, de l'actualité ou du simple coup de cœur
- attention particulière accordée à l'entretien régulier et à la propreté des documents, dès leur retour ou au moment de la remise en rayon

- mise de côté de documents, pendant 48 heures, sur demande, sur place ou par téléphone

- formations à l'utilisation d'internet assurées sur rendez-vous

• Temps forts 2005

- réaménagement de la section jeunesse pour faciliter l'accès aux collections
- création d'un véritable espace dédié à l'accueil des groupes et aux animations

• En 2006

- ouverture au public de la collection DVD

• Quelques chiffres

- collections : 65 000 documents
- acquisitions 2005 : 6 000 documents, soit un renouvellement de près de 10% dans l'année
- activité 2005 : 300 000 prêts, 9 000 inscrits ; 40 animations, principalement pour la jeunesse, soit près d'une par semaine

La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous.
En respectant ce lieu, les autres usagers et les agents qui y travaillent, vous nous aidez à améliorer l'accueil.

MAIRIE DE PARIS

info Le 3975
Paris.fr

Annexe 9 : Extraits du site internet des musées québécois

SMQ - L'accueil et les services aux visiteurs - Dispositifs et services à implanter - Mozilla Firefox

Espace professionnel | Accueil | À propos | Aide | Réalisation | Pour nous joindre | Droit d'auteur

**L'accueil et les services aux visiteurs :
aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées**

Les Guides électroniques de la (SMQ)

Introduction ◀ Page précédente • Table des matières • Liste des outils • Page suivante ▶

Avant l'arrivée du visiteur

À l'entrée du visiteur

Pendant sa visite

À son départ

Après sa visite

Conclusion

Capsules d'information

Références utiles

Imprimer cette page

Imprimer l'ensemble du document

Terminé

3.1 Dispositifs et services à implanter À l'entrée du visiteur

3.1.1 Le parcours

Fait À améliorer À faire

Une architecture invitante :

- transparence et échappées qui appellent le visiteur et donnent le goût de voir
- notification de signaux pour éviter que le visiteur ne se sente dépaycé ou désorienté
- parcours permettant au visiteur de revenir sur ses pas s'il le désire

3.1.2 À la porte

Fait À améliorer À faire

Signalisation et orientation :

- signalisation de l'entrée principale
- système d'orientation visible et omniprésent

Affichage à l'extérieur :

- horaire
- thématique
- attractions (jardins, verrière, l'heure du thé, etc.)
- si c'est pertinent, annonce de tarifications particulières

Signalisation efficace :

- signalisation claire et simple
- signalisation s'harmonisant avec l'image de l'organisme
- signalisation s'harmonisant avec la signature graphique de l'organisme

3.1.3 Dans le hall d'entrée

Fait À améliorer À faire

Signalisation des commodités offertes :

- toilettes : quantité suffisante, à proximité du hall d'entrée
- fontaines pour adultes et enfants

démarrer

Courrier entrant - Th... PPP de travail 5 - Mic... SMQ - L'accueil et les ... FR 12:21

Exemple d'outil mis en ligne :**Outil 1 : Profil de poste**

Préposé à l'accueil et aux renseignements
Supérieur hiérarchique :
Description du poste
Le préposé à l'accueil et aux renseignements accueille, informe et oriente les visiteurs, et recueille leurs commentaires ou leurs plaintes.
Tâches
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir les visiteurs. ▪ Répondre aux demandes de renseignements des visiteurs concernant les produits, les services, les expositions, les événements et la programmation offerts, la tarification, les attraits touristiques de la région, etc. ▪ Au besoin, effectuer des recherches pour pouvoir répondre aux demandes de renseignements. ▪ Lorsque le préposé n'est pas en mesure de donner le renseignement demandé, mettre le visiteur en contact avec un employé en mesure de répondre à la demande. ▪ Diriger et orienter les visiteurs à l'intérieur de l'établissement. ▪ Enregistrer les commentaires et suggestions émis par les visiteurs ou leur remettre une fiche de commentaires. ▪ Enregistrer les plaintes des visiteurs. ▪ Traiter les plaintes des visiteurs. Lorsque le préposé n'est pas en mesure de traiter une plainte : <ul style="list-style-type: none"> – acheminer la plainte au responsable et informer le visiteur du fait que sa plainte sera traitée; – ou mettre en contact le plaignant avec le responsable.
Exigences pour l'embauche et compétences requises
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir obtenu un DEC dans une discipline reliée. ▪ 2 ans d'expérience dans un poste en relation avec la clientèle. ▪ La connaissance du milieu muséal est un atout. ▪ Excellente maîtrise du français (parlé et écrit). ▪ Excellente maîtrise de l'anglais (parlé). ▪ Connaissance des logiciels Word et Excel et connaissance des méthodes de recherche sur Internet. ▪ Habilités de communication orale et écrite. ▪ Avoir de l'entregent avec la clientèle. ▪ Aptitude à travailler en équipe. ▪ Diplomatie et capacité de résolution de problèmes. ▪ Présentation soignée et tenue vestimentaire conforme aux politiques de l'institution.

Conditions de travail

- Temps plein : X par semaine. Temps partiel : X heures par semaine.
- Rémunération lors de l'embauche : X \$ l'heure.
- Période d'essai de 3 mois.
- Rémunération après la période de probation : X \$ l'heure.

Avantages sociaux en vigueur selon les normes de l'organisation.

Annexe 10 : Mémo pour les visites de la BPI

Quid de la Bpi... 2005-2006

10 750m2. **2 200 places.** 2 400 chaises
14 km de rayonnages. 309 **j. d'ouverture**
62 h d'ouverture hebdo : 3200 h/an.
392 ordinateurs (public, bur info, radis)
55 postes **Internet libre** (40')
22 **serveurs d'impress.** (1 à pièces en 5/6)

Fréquentation

1 770 675 entrées (**5 730/jour**)
durée moyenne de visite : 2h43 ((2004)
étudiants : 61%. **scolaires** : 7%
visiteurs étrangers : 24% (*nov 2003*)

Enquêtes de consult. 21-25 mai-2juin 2003

11 600 **questions posées** au personnel
domaines les + sollicités : 7, 0/1/2/3, 5/6
46 434 **documents** douchés
7000 **doc d'autof** dont 3850 pr les **langues**
15000 diffusions de **cdroms, ress Internet**
4 300 **réserv Internet.** 8 000 **doc reclass/j**
28 sept -3 oct 2005 : 35 457 doc douchés :
Art:8 574. **Sc,tech**: 6 559. **Phil,rel,ss**: 6 309

Personnel

257 postes : 70 au **DIE** dont 32 **acquéreurs**
310 **vac** (41064 h) **rgt** : 217 ét. **Info** : 93 ét.

Budget

8 952 273 €: **DM1 2006** (total)
1 806 555 €: acq et entretien des coll.

Collections

326 474 titres de **livres** (mono,séries, annu)
2 501 abon de **pér impr** et 291 **mformés**
(137 titres vivants et 154 titres d'archives)
425 **dos presse reliés.** 301146 **art Bpi-doc**
6 932 **cartes et plans.** 1 919 **partitions**
1 948 **doc électroniques** dont 491 **pério**
1 810 **films docu.** 254 **quotidiens et mag**
13 561 **CD mus.** 2 071 **doc parlés**
1 284 **mét de langues** (ts supp pr 208 lang)
365 **didacticiels** (autres que langues)
Bibl numérique : 600 **notices de films** et
150 p numérisées des archiv du Cinéma du
réel) + 9 000 photos (base Windenberger)

Acquisitions en 2005

19 006 **livres.** 112 **pér impr** et 413 **électro**
120 **partitions.** 883 **CD mus.** 178 **c et pl**
93 **doc parlés.** 35 781 **art num Bpi-doc**
132 **méthodes de langues.** 39 **didacticiels**
117 **doc électr de réf.** 340 **f docu.** 433 **dons**

Reliure

A l'ext: 20 814 vol neufs. 2 253 vol de pér
122 trains de reliure (11 par mois)
Sur place: 1650 vol neufs et 34% des 1314
demandes de réparation pr 2269 vol abîmés

Désherbage

17 554 doc dont 17 127 **livres,** 111 pér impr
99 **méthodes de langues,** 173 **doc parlés,** 38
CD mus, 4 **partitions,** 62 **films docu.**

Films docu. (ts secteurs sauf niv1 et Presse)
DVD : 1 licence. vidéos numérisées : 2

Informatique

Portail 2006: **MmediaView/Sté INEO media syst**
Postes de consultation : **Windows XP Pro**
Catalogue : **BiblioMondo. PortFolio 6**
Site Bpi : **Wiwa rénov** par la **Sté Alligra 2005**
lecteur dvd/vidéo : **Windows Media Player**
Base filtrage Internet libre : **Olféo 3.0 2005**
Bpi-doc : logiciel **Dip Maker**
BiblioSés@me : **Question Point 2005**
WIFI : **Ozone.** 1h30/j et ordinateur 2006

Niveau 1 (48 postes informatiques)

Réserv Internet libre (40'). Encyclopédies...
Déf. visuels 1984 : 5 loges (4421h d'occup)
Déf. auditives 2005 : 4 clips, Ecran des enf.
Pôle Recherche d'emploi : j.d'ann, sites
internet, stages, formations, CV, tests...
Pôle Vie pratique à Paris et en Ile-de-Fr. :
retraite, famille, loisirs, culture, santé...

Niveau 2 (182 postes informatiques)

Tableau de Joan Mitchell [dation 1995]
« *A small garden* » [1980], huile sur toile
TV étrangères 1988 : *BBC world* et *prime,*
CCTV, CNN, 2M, Euronews, LCI, RAI,
RTPI, TVEI, ZDF (réseau câblé NOOS)
Autoformation : 60'. Esp perso de trav.
Presse (135 titres électro) **Philo...sc soc**
Droit, éco ; Sciences, méd, techniques

Niveau 3 (162 postes informatiques)**Tableau de Lawrence Weiner**

« stone + stone 2 + 2 = 4 » [1987]

Musiques et documents parlés. 2004 (75')

films docu. musicaux et concerts filmés

Arts, cinéma, loisirs, sports. 2004

20 places et 10 écrans 21 pouces pr tous les docu. sauf les concerts filmés (75')

Langues, littérature ; Géographie, hist.**Cinéma du Réel. 1979** Festival intern. de films ethnographiques et socio. 3 parties :

- sélection frse de films de l'année
- sélection étr. de films récents
- rétrospective docu d'un pays [Syrie, 2006]

Ecran des enfants 1977 40 films 36 séances (cert en LSF). Ch mercr, oct-juin 1,50 €/enf.**Bibliothèque numérique du XXe s. 2004** archives du Cinéma du Réel, débats virtuels...**Etudes et recherche 1977** Etudes socio sur le livre, la lecture, les pratiques culturelles**Public Info 1977 => Bpi-doc** (numér.1996) 265 562 art.**RADIS 1997 ; CAREL 2002** (79 collectivités ont souscrits à 317 abonnements)**Les couleurs du bâtiment** : la climatisation : l'électricité : l'eau : circulation des pers et des choses**Le Centre Georges Pompidou****En 1977**

Renzo Piano et Richard Rogers, architectes

Jean Widmer : **le logo du Centre****En 2000**

Rüdi Baur : charte graphique

Jean-François Bodin, architecte, a créé le mobilier (tables, lampes) réalisé par Tecno et a travaillé avec l'atelier de graphisme et design FBI pour la signalétique (Béatrice Bodin, Yan Stive).

Vitra : chaises et fauteuils des bur. d'info.**Strafor** : les étagères**Samsung** : les postes à écran plat**En 2004**Agence Wiwa, Gr Mercuria pr le **site Bpi****En 2006**

R. Piano : file d'attente à l'entrée de la Bpi

Production éditoriale de la BPI**Bulletin Bpi** (4 n°s par an)**Bonjour/Salut** : méthodes de langues rares**BPI pratique** : aide bibliothéconomique aux professionnels**BPI en actes** : colloques, journées d'études**Etudes et recherche** : pratiques culturelles..**Livres, cat.** en liaison avec les expo, cycles de cinéma qu'elle organise**Bibliogr théma. Une info sur /Accueil-DIE****2005. Gestion, diffus. du cat de films docu**constitué par la **DLL** pr les bibl. publiques

1500 titres. 400 bibli en ont bénéficié fin 2004

Notes personnelles (♥ vos favoris)

Marie-Christine

P'tite bibliogr. :

Comment est née la BPI / J-P Seguin. 1987

Rapports d'activité annuels.

Contact : M-C. Heil, poste 13 83