

# Des étudiants accueillent des étudiants à la bibliothèque universitaire

par Marie-Claude Baroche

*Bibliothèque universitaire de Metz*

## Un labyrinthe

L'explosion de la fréquentation de la BU au cours de ces dernières années (13 000 inscrits fin 1994) et le raz-de-marée des inscriptions lors de chaque rentrée auraient pu à eux seuls justifier l'ouverture de ce nouveau service... C'est essentiellement le constat répété d'une réalité qui nous y a incité : nos systèmes documentaires sont complexes ; pour des usagers non initiés, ils ressemblent à des labyrinthes ! ...

Nous pouvons observer quotidiennement les quêtes infructueuses de beaucoup de nos usagers novices... ou même de jeunes chercheurs. En témoignent les réflexions d'étudiants en licence de psychologie à destination desquels nous avons assuré, en février dernier, un module d'initiation à la recherche documentaire : « C'est la course-poursuite pour trouver le livre cité par le professeur », « *La BU n'est vraiment accessible qu'à ceux qui savent s'en servir* », « *Je n'utilise que ce que je sais utiliser...* », « *Quand je mets les pieds à la BU, je suis complètement paumé* » ou encore, « *Pour moi, aller dans une BU, c'est partir à l'aventure dans tous les sens du terme* ».

## L'initiation, au cœur du problème

L'initiation est donc au cœur du problème, comme le dit très justement cet autre étudiant : « *La première rencontre fut hasardeuse et tâtonnante. J'avais le sentiment qu'il y avait une organisation interne très structurée qui me semblait inabordable, car non initiée* ».

Ces « initiateurs », nous avons voulu que ce soient des étudiants de 3<sup>e</sup> cycle, qui ont connu les mêmes obstacles, parlent le même langage et sont parfaitement aptes à déjouer les pièges du *parcours du combattant*.

Après avoir déplacé le distributeur de boissons (très avantageusement remplacé, nous ont dit certains habitués !) les moniteurs-étudiants ont installé leur bureau dans le hall, face à l'entrée. Sur le bureau, ce simple mot : ACCUEIL, à côté d'un petit bouquet...

## Le dialogue

Ils ont diffusé le *Guide de l'étudiant* et le *Guide du lecteur* sans jamais imposer, mais toujours en instaurant le dialogue,

en expliquant sans relâche, avec un enthousiasme qui nous a surpris ! Ils ont fait mieux que nous ne l'aurions fait, la promotion des services de la BU et ont orienté les usagers vers le service de renseignements bibliographiques, le service de prêt, la logithèque, par exemple. Ils ont réalisé des statistiques journalières qui seront très utiles lorsque nous étudierons la signalétique du bâtiment rénové : la typologie des questions d'orientation donne de bonnes indications sur les informations les plus utiles à toute personne qui entre à la BU.

En l'espace de douze semaines – cette opération ne sera pas reconduite au-delà du premier trimestre – nos moniteurs étudiants ont accueilli 5 400 usagers et remis 3 500 *Guide du lecteur*. Au fil des semaines, le nombre de guides remis a naturellement diminué, mais la fréquentation de ce point d'accueil n'a pas faibli, à notre grande surprise ! Les étudiants sont revenus avec leurs doléances, leurs étonnements, leurs suggestions. La chaleur de l'accueil a désamorcé bien des conflits, aplani bien des difficultés, sans parler du soulagement apporté aux services de prêt et de renseignements bibliographiques soumis à la pression d'une très forte fréquentation. Veiller au respect du silence, au système antivol lorsqu'il signale une anomalie, donner envie de lire le guide... n'étaient pas de tout repos.

## L'appropriation par les usagers

Lors d'une réunion, un membre de l'équipe disait : « *Il faut que les étudiants se sentent chez eux, il faut leur donner l'impression qu'il vont s'en sortir... !* »

« Les étudiants se sentent mal dans leurs bibliothèques » écrivait un journaliste (*Espace universitaire*, janvier 1994). Nous avons tenté, modestement, de le démentir et de répondre à l'attente de cet étudiant de licence qui revendiquait : « Il faut que le personnel de la BU nous laisse nous approprier cette institution ! »

## Timidement, certains universitaires montrent la voie

Mais un service d'accueil ne suffit pas. Il doit pouvoir s'appuyer sur une équipe de professionnels performants à chacun des points-clés des services publics. Reste aussi la nécessité impérieuse de former nos étudiants à la maîtrise des outils documentaires. Quand les universitaires

en prendront-ils vraiment conscience ? Timidement, à Metz, certains montrent la voie : les psychologues, les chimistes, les IUP... qui ont intégré dans leur cursus l'initiation à la recherche documentaire.

Nos moniteurs-étudiants ont tous demandé à suivre une formation en bibliothéconomie. Peut-être allons-nous susciter des vocations ? Il est temps que je leur laisse la parole, non sans les avoir chaleureusement félicités pour leur collaboration si efficace et souriante !

Nous avons vu des étudiants arriver, scruter la bibliothèque et commencer à chercher un point de repère ou un signe pour pouvoir s'orienter dans notre établissement qui, de prime abord, leur semble immense ! Ceux-là, au fil des jours, nous avons appris à connaître leurs angoisses : ce sont des *novices*, des étudiants qui s'inscrivent pour la première fois à l'Université ou encore des nouveaux qui viennent s'installer à Metz...

Hésitants, ils sont très souvent agréablement surpris de voir quelqu'un leur *tendre la main* pour les guider. À ce moment-là, c'est le déclic ! Ils reprennent confiance et nous assaillent de questions !

D'autres, au contraire, passent devant le bureau d'accueil en lançant un regard furtif : ce sont visiblement des anciens ! Certains ont tout de même découvert qu'il existe une vidéothèque ou une logithèque à leur disposition...

Ainsi, au fil des semaines, le service d'accueil a fini par s'imposer ; son rôle d'orientation et de conseil a progressivement été reconnu. Comme en témoigne le cahier de suggestions, il est devenu le lieu d'un véritable dialogue entre les étudiants et les responsables de la bibliothèque, grâce à notre rôle de médiateur.

Cette expérience nous a amenés à penser que nous pouvons améliorer encore ce service en l'accompagnant de formation à la recherche documentaire. Les visites guidées, difficiles à gérer, compte tenu du nombre d'étudiants à recevoir en même temps, sont insuffisantes. Le service d'accueil devrait trouver son prolongement dans des séances d'initiation à la recherche documentaire auxquelles pourraient collaborer les moniteurs-étudiants.

Informar les autres étudiants a été pour nous une véritable source d'enrichissement personnel.

**Jean Boudionbo, moniteur-étudiant**

Avec la participation de Delphine, Geneviève, Isabelle, Kahlil, Muriel, Yann.