

Diplôme de conservateur des Bibliothèques

Mémoire d'étude / Janvier 2010

La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire

Thiphaine Tugault

Sous la direction de Marie-France PEYRELONG
Enseignant chercheur, Département des études et de la Recherche -
ENSSIB

Remerciements

Je tiens à remercier vivement toutes les personnes ayant accepté de me recevoir pour évoquer leur travail :

À la Bibliothèque interuniversitaire de recherche en lettres et sciences humaines de Lyon :

Françoise Lagnau, Responsable des services au public.

À la bibliothèque universitaire de Paris 8 :

Victor Moisan, coordinateur de l'Infomobile,

Luc Lagarde, infomobilien, catalogueur audiovisuel,

Jérôme Barthélémy, Chargé de mission pour la conservation, le traitement et la valorisation des fonds patrimoniaux,

Christophe Cuby, infomobilien, Responsable du Site web et de l'intranet,

Michel Dargaud, Responsable de la CDU et du pôle rouge,

Bernadette Furcy, responsable de la cellule planning,

Eric Dufils, responsable du département des services au public,

À la bibliothèque universitaire de Paris 7, site des Grands Moulins :

Julien Logre.

À la Bibliothèque nationale de France :

Anne Pasquignon, adjointe de la direction du département littérature et Arts,

Lenka Bokova, coordinatrice des services aux lecteurs.

À la Bibliothèque Interuniversitaire de la Sorbonne :

Agnès Rogeret, Responsable du département des services au public.

À la bibliothèque Interuniversitaire Sainte Barbe :

Françoise Delmas, Responsable des services au public

À la Bibliothèque du Monde Anglophone, S.C.D. de l'Université Paris III - Sorbonne Nouvelle :

Marina Bouchami, responsable de la bibliothèque,

Imelda Lemoing, technicienne d'information documentaire.

À la Bibliothèque Sainte Geneviève :

Marion Chaigne, Responsable du département de la conservation,

Marie-Hélène De La Mure, Conservateur général au département de la Réserve,

Florence Leleu, directrice adjointe,

Pascale Mukerjee, responsable du département des Services au Public.

À la bibliothèque de l'Ecole Normale Supérieure de Lyon :

Françoise Sigaud, responsable des services au public.

Au SCD de Lyon 1 :

Isabelle Scheider, directrice adjointe du SCD.

*Au SCD de Lyon 2 :
Marie Santini, responsable des services au public.*

*Au SCD de Lyon 3 :
Valérie Bertrand, responsable de la Bibliothèque de la Manufacture.*

*Au Centre Régional de Formation des Bibliothèques de Paris X, Médiadix :
Marielle de Miribel, responsable de formation,
Christophe Pavlidès, directeur.*

Je remercie Marie-France Peyrelong pour sa direction et ses conseils tout au long de mon travail.

Je remercie également Élodie Colinet et Séverine Forlani pour leur aide et leurs conseils et échanges fructueux.

Je tiens par ailleurs à exprimer ma reconnaissance et ma gratitude infinies à Imelda et Laurent pour leur rigueur, leur intérêt pour mon travail, leurs encouragements sans faille, ainsi que pour leur soutien précieux.

Résumé :

Les bibliothèques universitaires françaises sont en pleine évolution depuis deux décennies. De nouvelles constructions et de nouvelles pratiques professionnelles les traversent, tandis que la population étudiante et ses usages évoluent fondamentalement. La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire répercutent ces changements. Notion longtemps peu approfondie, son organisation est aujourd'hui revue et ses modalités étendues.

Descripteurs :

Accueil du public

Bibliothèque universitaire

Bibliothèques -- Accueil et orientation des publics

Bibliothèques -- Formation des utilisateurs

Bibliothèques -- Services aux étudiants

Etudiants et bibliothèques

Orientation des lecteurs

Services publics -- France -- Gestion

Marketing public -- France

Abstract :

French university libraries have been growing steadily for two decades. They are now accommodating new structures and new professional practices, as well as radically new types of students and uses. These changes have reshaped the way university libraries think and organise their welcoming services. Once an overlooked notion, organisation is now under review, with extended methods.

Keywords :

Academic libraries - France

Libraries and students

Library orientation

Readers' advisory services

Reader guidance

Public utilities -- Management

Government marketing

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier
postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California
94105, USA.
<http://fr.creativecommons.org/contrats.htm>

Table des matières

INTRODUCTION : POURQUOI INTERROGER L'ACCUEIL AUJOURD'HUI EN BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE ?	9
PREMIERE PARTIE : (A)MENAGER L'ACCUEIL, QUEL OBJET ?	11
I. CONSENSUS OU NON DISCOURS ?.....	11
<i>Silence et actualité du sujet</i>	11
<i>Un consensus ?</i>	12
<i>Les enjeux d'une formalisation</i>	14
II. UN IMPENSE ?.....	17
<i>Une notion exclusive ?</i>	17
<i>Une notion englobante ?</i>	25
Le lieu de l'accueil : l'architecture.....	26
p. Les outils de l'accueil : communication, marketing et l'approche qualité.....	29
Le destinataire de l'accueil : l'étude des publics et de leurs usages.....	29
DEUXIEME PARTIE : MOBILISER L'ACCUEIL ?	33
I. QUELLE APPROCHE POUR UN PERIMETRE MOUVANT ?.....	33
<i>Quel objet ?</i>	33
<i>Investigations</i>	35
Étude de cas.....	35
Entretiens.....	36
II. ÉTUDE DE CAS : L'INFOMOBILE.....	38
<i>Généalogie du service</i>	39
Première période : 2000 – 2003, innover en service public.....	39
Deuxième période : 2003 – 2007, « pérenniser l'innovation ».....	40
<i>Par dessus l'épaule ou par la main ? Repenser l'autonomie de l'utilisateur</i>	41
<i>Un service pérennisé</i>	43
<i>Un service légitimé ?</i>	46
<i>La perspective de l'infomobile</i>	47
III. ÉTUDE D'ORGANISATIONS : UN PANEL DE BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES.....	48
<i>Un objet paradoxal</i>	48
Seuil et première impression.....	48
Sensibilité.....	50
De l'information à la formation, en passant par la présence et la surveillance.....	52
<i>Les acteurs de l'accueil</i>	54
Équipe partiellement dédiée à un poste spécifique d'accueil.....	55
L'accueil général couplé à une partition fonctionnelle.....	56
Interpénétration des fonctions documentaires et des fonctions d'accueil.....	56
Les modèles et leurs limites.....	57
IV. PERSPECTIVES D'ACCUEIL.....	57
<i>L'accueil mobile ?</i>	58
<i>L'accueil mixte ?</i>	59
TROISIEME PARTIE : FORMALISER L'INTANGIBLE ?	61
I. GUIDER.....	62
II. S'ENGAGER.....	66
III. ÉCHANGER POUR CHANGER.....	68

CONCLUSION	71
TABLE DES ILLUSTRATIONS	73
BIBLIOGRAPHIE.....	75
TABLE DES ANNEXES	83
INDEX DES ETABLISSEMENTS	126

Introduction : Pourquoi interroger aujourd'hui l'accueil en bibliothèque universitaire ?

« On peut maîtriser les outils de connaissance et d'information qui sont à notre disposition hors de l'école : c'est par la pratique et l'échange qu'on y parvient et non par un enseignement théorique dispensé du haut d'une estrade. C'est la vieille histoire de ces pauvres gens à qui l'on apprend à pêcher plutôt que de leur apporter du poisson. »¹

Deux mouvements contradictoires traversent aujourd'hui les bibliothèques. D'un côté, un intérêt croissant, voire exponentiel, est porté au numérique et aux modifications induites tant dans les usages² que dans la culture professionnelle³. À l'opposé, une attention accrue émerge sur la notion de bibliothèque comme lieu, en s'attachant à l'espace physique, mais aussi aux liens sociaux engagés. Le thème du cinquante-cinquième Congrès de l'Association des Bibliothèques de France, « Des bibliothèques à vivre » est à cet égard révélateur de cette préoccupation. Mathilde Servet s'est de son côté interrogée, à travers des exemples étrangers essentiellement anglais et néerlandais, sur le concept de « bibliothèque troisième lieu »⁴. Le contexte a en effet entraîné les bibliothèques dans un processus de réflexion sur la redéfinition de leurs missions. Elles se transforment, avance ainsi Mathilde Servet, « en lieux-phares pour leur collectivité et leur qualité de lieu public leur procure un statut particulier, axé sur la cohésion sociale »⁵.

Cette tension entre bibliothèque dématérialisée et bibliothèque lieu de vie caractérise tous les établissements. Pourtant, si à l'instar de l'étude dirigée par Bruno Maresca⁶, des enquêtes ont étudié les établissements de lecture publique, les modifications entraînées au sein des bibliothèques universitaires sont encore peu analysées. Or ce phénomène s'ajoute pour ces dernières au contexte de transformation profonde du paysage de l'enseignement supérieur français, épicerie de nombreuses politiques institutionnelles, tout juste répercutées. En traversant ce « temps des mutations »⁷ selon l'expression de Jean-Philippe Lachenaud, les bibliothèques universitaires redéfinissent leur place. Ainsi que le montre Sabrina Dourlens, dans le dernier numéro du *Bulletin des bibliothèques de France*, dans son article, « La mutation numérique des bibliothèques européennes », « L'arrivée du numérique a bouleversé les bibliothèques universitaires. Contraintes de changer leurs pratiques, leur apparence et leurs missions, elles prennent une tout autre place dans les

¹ MELOT, Michel, *La Sagesse du bibliothécaire*, Paris : L'œil neuf éditions, 2004, p. 105.

² DONNAT, Olivier, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère du numérique, enquête 2008*, Ministère de la culture et de la communication, Département des études, de la prospective et des statistiques, Paris : La Découverte, Ministère de la culture et de la communication, 2009.

³ MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe, GAUDET, Françoise, *Les bibliothèques municipales après le tournant Internet*, Paris : Bibliothèque publique d'Information, Centre Pompidou, collection études et recherches, 2007.

⁴ SERVET, Mathilde, *Les bibliothèques troisième lieu*, mémoire de DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 2009, [en ligne], <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-21206>, consulté le 20 septembre 2009.

⁵ *Ibid.*, p. 10.

⁶ MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe, GAUDET, Françoise, *Les bibliothèques municipales après le tournant Internet*, *op. cit.*

⁷ LACHENAUD, Jean-Philippe, *Bibliothèques universitaires : le temps des mutations*, Paris : Sénat, collection des rapports du Sénat, 1998.

universités. »⁸ Elles sont le sujet d'une quasi révolution depuis le rapport Miquel et le constat des insuffisances criantes dans lesquelles elles se trouvaient et leur mue n'est vraisemblablement pas achevée.

Qu'en est-il dans ce contexte de la bibliothèque universitaire comme lieu et comme lien ? Alice Lemesle⁹ a montré l'enjeu et l'importance de l'accueil dans les bibliothèques universitaires qui a du et doit encore faire face à la massification de l'enseignement supérieur. Il semble important d'analyser les relations entre les publics et les bibliothécaires à travers la notion d'accueil. Les mutations qui ont innervé l'évolution des établissements mais également les pratiques de leurs usagers ont-elles eu aussi des impacts sur la pensée et l'organisation de l'accueil dans le milieu universitaire ? Olivier Caudron, directeur de la bibliothèque universitaire de La Rochelle, n'hésite pas à affirmer : « La vraie révolution est ailleurs, c'est celle du numérique, qui fait évoluer profondément les pratiques des étudiants, bouleverse l'offre documentaire, bouscule et questionne fonctions, métiers et qualifications au sein de la bibliothèque. »¹⁰ L'impact sur le terrain demeure à interroger : renseigner un usager sur la consultation d'un catalogue papier ou sur celle d'une base de données en ligne engendre nécessairement des changements. Sont-ils répercutés et comment ? Comment l'accueil est-il compris dans la globalité de l'établissement et comment est-il vu par ses responsables ? Peut-on affirmer à l'instar d'Olivier Tacheau, directeur de la bibliothèque universitaire d'Angers que « l'évitement documentaire conduit généralement les bibliothécaires, et en particulier les directeurs de BU, à méconnaître et à idéaliser ce qui se passe dans et hors les murs de leur bibliothèque en s'affranchissant précisément d'interroger la nature et l'évolution de la relation usager/bibliothèque. »¹¹ ? Il s'agit de s'interroger sur la pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire en se demandant si l'accueil s'apparente à un impensé ou bien s'il est considéré au contraire comme une activité spécifique.

Pour ce faire, nous avons choisi de croiser les regards. En effet, nous avons adopté trois approches différentes du sujet suivant trois méthodes distinctes¹². Dans un premier temps, nous avons souhaité interroger la place et la conception que revêtait la notion d'accueil dans le discours des bibliothécaires. A cette fin, nous avons choisi d'analyser plusieurs années de la production du *Bulletin des Bibliothèques de France*, véritable écho de la profession et de ses préoccupations. Dans un deuxième temps, nous avons fait des investigations sur le terrain suivant deux démarches distinctes. La première a consisté à interroger les rapports entre bibliothécaires et usagers à travers une étude d'un nouveau mode de relation, l'infomobile, au sein de la bibliothèque de l'université de Paris 8 Saint-Denis. Dans un second temps, nous nous sommes intéressée à l'intégration et à l'organisation de l'accueil au sein de plusieurs services communs de documentation lyonnais et parisiens. Enfin, nous avons souhaité analyser un aspect spécifique de l'accueil au sein des bibliothèques universitaires, celui de sa formalisation par les personnels.

⁸ DOURLENS, Sabrina, « La mutation numérique des bibliothèques européennes », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°6, p. 48-51, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0048-010>, consulté le 20 décembre 2009.

⁹ LEMESLE, Alice, *Accueil des étudiants de premier cycle : nouveaux services, nouvelles méthodes, nouveaux espaces*, mémoire de DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2009, [en ligne], <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-2061>, consulté le 21 septembre 2009.

¹⁰ CAUDRON, Olivier, « la vraie révolution », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°6, p. 32-34, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0032-006>, consulté le 15 décembre 2009, p. 34.

¹¹ TACHEAU, Olivier, « Pour une bibliothèque universitaire réincarnée », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°6, p. 66-69, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0066-014>, consulté le 20 décembre 2009.

¹² Les choix méthodologiques précis, spécifique à chaque approche seront développés dans les parties respectives.

Première partie : (A) Ménager l'accueil, Quel objet ?

I. CONSENSUS OU NON DISCOURS ?

Silence et actualité du sujet

« Pensons-y toujours, n'en parlons jamais ! ou Parlons en toujours, n'en voyons jamais, c'est entre ces deux pôles qu'ont longtemps oscillé les discours bibliothéconomiques dominants autour du service public »¹³. L'introduction faite par le bulletin des Bibliothèques de France au compte rendu d'une table ronde¹⁴ portant sur le service public et organisée en juin 1986 exprime clairement le ressenti de l'objet accueil en bibliothèque. Il s'agit d'une activité peu décrite et peu formalisée et pourtant pratiquée quotidiennement. Les interventions des participants de la table ronde renforcent ce sentiment. Au sujet de la politique d'information et de formation, Tû-Tâm Parret, souligne l'importance de l'initiative personnelle des agents et précise : « Tout se passe de manière très empirique et nous faisons de la prose sans le savoir »¹⁵. Malgré la satisfaction manifestée par l'équipe rédactionnelle du périodique de pouvoir enfin évoquer ce sujet, le contenu de l'article s'avère ambigu. Présenté comme naturel et maîtrisé, l'accueil se révèle encore pour le public comme « un parcours d'obstacles », tandis que des questions de politique documentaire occupent un tiers de la table ronde animée par l'équipe du *BBF*.

La situation semble avoir évolué lentement. En effet, dix ans plus tard, en 1995, à l'occasion du compte rendu d'une journée d'étude organisée par la Bibliothèque publique d'information, « Bibliothèques publiques : utilisation, appropriation, dérives »¹⁶, le même journal fait un constat analogue. Isabelle Masse, déplore ainsi que : « les problèmes liés à l'accueil du public sont réels et encore peu exposés. »¹⁷. 1995 apparaît pourtant comme une année charnière dans l'interrogation de la relation entre les bibliothécaires et leurs publics. Cette année-là en effet, Anne-Marie Bertrand, alors directrice du service « Études et recherche » de la Bibliothèque Publique d'information, publia un livre qui fit date, *Bibliothécaires face au public*¹⁸. À travers une quarantaine d'entretiens réalisés avec des bibliothécaires faisant du service public, l'auteur interroge

¹³ « Qu'y a-t-il pour votre service ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t. 36, n°4, p. 336-350, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-04-0336-006>, consulté le 12 septembre 2009, p. 336.

¹⁴ Cette table ronde réunissait tant des personnels des bibliothèques publiques que de bibliothèques universitaires : Josiane Beltran (Bibliothèque de l'université de Dijon, section sciences), Franck Caputo (bibliothèque municipale d'Aubervilliers), Gérard Grunberg (Bureau du livre et de la lecture, Bureau du développement de la lecture), Tû-Tâm Parret (Bibliothèque de l'Université de Paris VII, UER médicale Xavier-Bichat), Monique Treuil (Bibliothèque municipale d'Angers), *ibid.*, p. 336.

¹⁵ *Ibid.*, p. 340.

¹⁶ MASSE, Isabelle, « Bibliothèques publiques : utilisation, appropriation, dérives », *Bulletin des Bibliothèques de France*, en ligne], 1995, t. 40, n°4, p. 83-84, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-04-0083-005>, consulté le 11 septembre 2009.

¹⁷ *Ibid.*, p. 83.

¹⁸ BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, Paris, Bibliothèque Publique d'information : Centre Georges Pompidou, Études et recherches, 1995.

ce « travail d'interaction entre le bibliothécaire et l'utilisateur »¹⁹ dans quatre bibliothèques publiques de la région parisienne, la Bibliothèque Publique d'Information (Paris), la Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie (Paris), la Médiathèque du Canal (Saint Quentin-en-Yvelines) et la Médiathèque Jean-Pierre Melville (Paris). Cette résurgence, à intervalles réguliers, constitue aussi une caractéristique du sujet. Après une lente évolution, à partir de 1995, elle semble s'accélérer. En 1996, Bertrand Calenge publie *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*²⁰, l'une des premières synthèses générales sur le thème de l'accueil. De plus, il n'est qu'à citer les journées d'études réalisées par des associations professionnelles et dont le *Bulletin des Bibliothèques de France* se fait écho régulièrement pour attester de la prise en compte progressive du sujet. En 1997, le Groupe Ile de France de l'Association des Bibliothèques de France proposa ainsi une journée d'étude consacrée à l'accueil en bibliothèques²¹. En octobre 2008, l'université d'Evry accueillit quant à elle une journée d'étude organisée par Médiabib 91, l'association des bibliothèques de l'Essonne, consacrée à l'accueil des publics²². 2009 constitue l'étape suivante. L'année est marquée par une forte actualité concernant l'accueil. La parution de l'ouvrage de Marielle de Miribel, *Accueillir les publics. Comprendre et agir*, dans la collection Bibliothèque, constitue un nouveau jalon en la matière, plus de dix ans après l'ouvrage de Bertrand Calenge. Spécialiste de la formation sur l'accueil en bibliothèques, l'auteur a une connaissance approfondie du sujet. Au seuil de son étude Marielle de Miribel bouscule avec humour le ressenti à l'égard de l'accueil en bibliothèque et l'incompréhension qu'une telle synthèse pourrait susciter : « Comment ? Trente chapitres ! Pour apprendre à dire bonjour poliment et avec le sourire ? »²³. Quelques semaines avant cette publication, confirmant l'actualité du sujet, le congrès annuel de l'Association des Bibliothécaires de France fut consacré au thème, mais de façon plus globale, puisqu'il portait le titre « Des bibliothèques à vivre : espaces, usages, architecture »²⁴. À l'occasion de sessions consacrées à l'architecture ou bien à l'accessibilité des bibliothèques, une partie significative de cet événement a relancé la réflexion sur l'accueil des publics.

Un consensus ?

Durant ce cinquante-cinquième congrès de l'ABF a émergé un consensus troublant : la nécessité de renouveler pleinement l'accueil en bibliothèques. Durant la session « de nouvelles organisations au service des usagers », sont intervenus des représentants de trois grands établissements, notamment par leur activité, la Bibliothèque Publique d'Information, la Bibliothèque Nationale de France et le réseau des Bibliothèques de la Ville de Paris. La présentation du responsable du pôle services aux publics de la BPI, Emmanuel Aziza, a porté sur « la qualité d'accueil, une démarche collective »²⁵. Le

¹⁹ *Ibid*, p. 4.

²⁰ CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Electre-Éditions du Cercle de la librairie, 1996, collection bibliothèques.

²¹ SARTIAUX, Yves, « L'accueil en bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n°2, p. 77-80. [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0077-008>, consulté le 29 septembre 2009.

²² BIANCHI, Florence, « repenser l'accueil des publics », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°1, p. 96-97, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-01-0096-010>, consulté le 30 septembre 2009.

²³ MIRIBEL, Marielle de, LIZÉE, Benoît, FARAGASSO, Tony, *Accueillir les publics. Comprendre et agir*, Paris, Éditions du cercle de la librairie, 2009, p. 9.

²⁴ ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE, *Programme du cinquante-cinquième congrès de l'Association des Bibliothécaires de France - Paris*, <http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/programmeParis.pdf>, [en ligne], consulté le 20 juin 2009.

²⁵ AZIZA, Emmanuel, *La qualité d'accueil, une démarche collective*, Congrès de l'Association des Bibliothécaires de France, Paris, 2009, [en ligne], http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=1215, consultée le 10 septembre 2009.

processus d'adoption de la charte Marianne et les évolutions souhaitées, impliquent entre autres par une réorganisation des bureaux d'accueil. Pour sa part, Denis Bruckmann, Directeur général adjoint de la Bibliothèque Nationale de France, a présenté les évolutions envisagées du haut de Jardin à la BNF²⁶. De son côté, Jean-François Jacques, du réseau de la Ville de Paris, a constaté la convergence en ce point avec ses collègues en débutant sa communication, « Vers une nouvelle culture professionnelle »²⁷. Cette aspiration au renouvellement de la culture professionnelle a été complétée par une ouverture sur les pratiques anglo-saxonnes grâce à la présentation faite par la Directrice de la culture, des bibliothèques et de la formation, Wood Green Central Library, Diana Edmonds, portant sur « les Idea Store et encore... : le profil moderne des bibliothèques »²⁸. Cette session a révélé une aspiration générale de ces responsables de bibliothèques de voir s'instaurer de nouvelles pratiques en matière d'accueil.

Ce congrès fut l'occasion, non seulement de constater le renversement des centres d'intérêt de la profession, passant des collections au public²⁹, mais aussi de donner naissance à un ensemble convergent de propositions concernant l'accueil des usagers. Ces dernières déclarations s'articulent autour de deux axes principaux. Le premier s'attache à renouveler les dispositifs physiques d'accueil et d'information : les expressions « favoriser la mobilité », et instaurer « le côté à côté au détriment du face à face » sont revenues à plusieurs reprises tandis que les banques d'accueil dans leur structure actuelle ont été dénoncées plusieurs reprises. Jean-François Jacques a ainsi déclaré :

*« A la grande banque « abritant » plusieurs agents, structurant le rapport bibliothécaire / usager en face à face, l'un assis et l'autre debout, on préférera de petits et multiples postes privilégiant le rapport côté à côté ou à 90° assis, face à l'écran que l'on utilise en commun. Et surtout, privilégions la position debout, la circulation des agents au cœur des rayons, au-devant des personnes. »*³⁰

Le second axe clairement identifié découle du premier et porte sur la relation humaine d'accueil au public. Inscrite dans de nouveaux dispositifs physiques, elle s'est trouvée largement modifiée. Le renversement de priorité souhaité s'accompagne d'une formalisation, pouvant passer par une charte d'accueil, à l'image de la démarche entamée par la Bibliothèque Publique d'Information.

Cette évidence unanimement partagée est saisissante car elle va à l'encontre et remet en cause les pratiques jusque-là dominantes en matière d'accueil et de service public en bibliothèques en France. En effet, ce regard renouvelé sur l'accueil inclut plusieurs éléments jusque là peu usités en bibliothèque, tels que l'intensification de la mobilité ou la notion de charte d'accueil notamment. L'ouverture sur la variété des services offerts par les *Idea Store* abonde en ce sens. Or, depuis des décennies, voire des siècles, le bibliothécaire accueille, le plus souvent seul, assis derrière un bureau, ou une « banque d'accueil », les lecteurs. La bibliothèque a eu longtemps pour principale vocation de

²⁶ BRUCKMANN, Denis, *Les Évolutions du haut-de-jardin à la Bibliothèque nationale de France*, Paris, Congrès de l'Association des Bibliothécaires de France, 2009, [en ligne], http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=1215, consultée le 10 septembre 2009.

²⁷ JACQUES, Jean-François, *Vers une nouvelle culture professionnelle*, Paris, Congrès de l'Association des Bibliothécaires de France, 2009, [en ligne], http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=1215, consultée le 10 septembre 2009.

²⁸ EDMONDS, Diana, *Idea Stores et encore... : le profil moderne des bibliothèques*, Paris, Congrès de l'Association des Bibliothécaires de France, 2009, [en ligne], http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=1215, consultée le 10 septembre 2009.

²⁹ CHERMETTE-RICHARD, Myriam, DEAGE, Marie, GOBBO, Cécile, *et. al., Retour sur 15 ans de constructions de bibliothèque*, intervention au 55^{ème} congrès de l' Association des Bibliothécaires de France, Villeurbanne, ENSSIB, 2009, p. 3, [en ligne], <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-40670>, consulté le 31 octobre 2009.

³⁰ JACQUES, Jean-François, *Vers une nouvelle culture professionnelle*, *Op cit*, p. 2.

communiquer des collections. Ces dispositifs pouvaient être monumentaux, à l'instar des bureaux des « présidents de salle » des bâtiments dessinés par Henri Labrouste, la Bibliothèque Sainte Geneviève ou la BNF-Site Richelieu. Ils inscrivaient son occupant dans l'espace, mais en aucun cas dans le mouvement. Dans les projets architecturaux récents, la programmation a perpétué cette disposition en dessinant des banques tout aussi imposantes : la bibliothèque nationale de France site Tolbiac ou la Bibliothèque interuniversitaire de recherche en lettres et sciences humaines à Lyon par exemple. Pourquoi dès lors surgissent de telles orientations, présentées en outre de façon quasiment unanime ? Un tel consensus impose un retour réflexif sur cette notion.

Les enjeux d'une formalisation

Tout pousse en effet à s'interroger sur les fondements d'un tel consensus dans la profession. Comment a-t-il pu se construire de façon univoque et conjointe tout en étant en contradiction avec les usages et pratiques actuelles ? Cette vision s'inscrit-elle dans le sillage d'un débat au sein de la profession ? Des expériences fructueuses, telle que celle de l'infomobile au service commun de documentation de l'Université de Paris 8, auraient-elles modifié radicalement la vision de l'accueil ? Ou bien s'agit-il, tel que le dénonçait la rédaction du BBF lors de la présentation de la table ronde sur le service public précédemment cité, d'un « non discours » ? Plus encore, quelles raisons justifient une récurrence du thème, coupée d'intrigants silences ?

Auparavant, il s'agit de voir en quoi il importe d'analyser le discours des bibliothécaires à l'égard de l'accueil. Car, loin d'un non discours, ne s'agirait-il pas finalement d'un non sujet ? Peut-on en effet affirmer avec Jean Philippe Lamy dans « Les espaces d'information »³¹, que la notion d'accueil, qui serait spécifiquement française, renverrait d'une part à l'accueil matériel et d'autre part à une mise en œuvre du service d'information encore imparfaite dans les bibliothèques française ? Jean-Philippe Lamy n'hésite pas à affirmer :

« La volonté des bibliothécaires français d'élargir l'accès à des bibliothèques relativement peu fréquentées et présentant des collections jusqu'à une date récente peu accessibles, a généré la notion intraduisible d'accueil. Les vocabulaires bibliothéconomiques anglais et allemand ignorent en effet ce terme, auquel plusieurs professionnels français³² ont pourtant cherché à donner du sens. Celui-ci semble renvoyer à la qualité de l'accueil matériel, notamment par le traitement esthétique des bureaux d'inscription et de prêt, et des espaces d'entrée. »³³

Au-delà de l'oscillation constante entre le banal et l'inattendu que peuvent susciter les situations d'accueil que nous analyserons plus loin, le nœud de la problématique réside dans les missions mêmes de la profession. Dans *Bibliothécaire face au public*, le glissement immédiat de son auteur vers l'identité professionnelle des bibliothécaires est à cet égard révélateur. « Entre passé érudit et avenir cybernétique, où en est aujourd'hui le bibliothécaire dans ses relations avec son public ? (...) Comment définir son métier, alors que son travail face au public est à la fois le pivot des valeurs démocratiques qui animent la profession et le trou noir, le point aveugle de la littérature professionnelle ? »³⁴ s'interroge Anne-Marie Bertrand. L'accueil provoque mutisme et

³¹ LAMY, Jean-Philippe, « Les espaces d'information », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 3, p. 83-88, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0083-009#appelnote-2>, Consulté le 12 novembre 2009.

³² L'auteur renvoie ici à l'ouvrage de Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer, l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, op. cit..

³³ LAMY, Jean-Philippe, « Les espaces d'information », op. cit., p. 83.

³⁴ BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, op. cit., p. 3.

consensus car il touche au cœur de métier des bibliothèques. La presse professionnelle elle-même n'est pas dupe de ce silence : « l'absence de formulation du problème évacuant élégamment toute possibilité de remise en cause, tout comme l'absence d'évaluation directe a permis de mettre en avant le service public sur le mode de l'incantation et de l'allusion. Le public rêvé et non le public vécu. »³⁵ regrettait déjà la rédaction du *Bulletin des Bibliothèques de France* en 1986. Thème complexe aux ramifications nombreuses, l'accueil apparaît comme le point de cristallisation des évolutions du métier aussi bien dans ses modalités, que dans ses fonctions et ses missions.

Pourquoi une telle cristallisation ? L'accueil constitue la rencontre entre l'établissement et son public. Point de contact entre les deux, il conditionne le succès de la médiation entre les ressources de l'établissement, collections ou services, et les besoins de son public. Il apparaît dès lors comme un rouage essentiel de la bibliothèque. Aspect fondamental rappelé par tous lors des entretiens effectués dans le cadre de cette étude. A l'ère de l'évaluation, où les chiffres de l'activité (fréquentation, taux de prêt...) peuvent être déterminants pour un établissement, l'importance du succès de cette médiation est encore accrue. Marielle de Miribel n'hésite pas à écrire que l'accueil est « une fonction stratégique, dont le succès conditionne l'existence de la bibliothèque, son rôle à jouer dans son environnement, sa survie. »³⁶

Cependant, malgré cette importance et cette évidence, l'activité demeure floue dans ses contours. Dans son étude, Anne-Marie Bertrand souligne que « l'activité des bibliothécaires aux bureaux de renseignements et d'information n'est pas normée. La formalisation de leurs tâches dépasse rarement un vague et vaste *répondre aux questions du public* »³⁷. En l'absence de toute précision, si l'activité paraît évidente pour certains, elle suscite des craintes voire des réticences chez d'autres. La position des personnels à l'égard de la formation à l'accueil est à cet égard éclairante. Certains la jugent inutile³⁸ tandis que d'autre la sollicite, afin d'obtenir des « recettes » selon l'expression de Marielle de Miribel. L'absence de formalisation de cette activité compromet toute professionnalisation, pour les agents eux-mêmes, mais également au sein de l'établissement et de la profession.

Cette évolution accompagne nécessairement pourtant celle des publics et de la relation que les bibliothèques entretiennent ou souhaitent entretenir avec eux. Ce point fut souligné dès 1995 par Marie-Hélène Koenig et Marie-Christine Choquet dans leur article *De l'être au paraître et du paraître à l'être* publié dans le *Bulletin des Bibliothèques de France* en 1995 :

« Professionnaliser l'accueil dans les bibliothèques, voilà qui peut à la fois relever de l'évidence et du non-sens. Evidance du point de vue du public dont les exigences augmentent avec le développement de cette notion dans le secteur purement commercial, et qui peut se mettre à attendre autant du secteur public, même culturel. Non-sens (voire injure ou blasphème...) pour les bibliothécaires qui ont longtemps pensé que l'accueil était chose évidente et naturelle dans leurs fonctions. »³⁹

L'interprétation de l'évolution des publics fondée sur la seule évolution d'attentes issues du secteur marchand semble contestable. L'environnement de la culture médiatique a

³⁵ *Qu'y a-t-il pour votre service, Op. cit.*, p. 342.

³⁶ MIRIBEL, Marielle de, LIZEE, Benoît, FARAGASSO, Tony, *Accueillir les publics. Comprendre et agir, op. cit.*, p. 11.

³⁷ BERTRAND, Anne-Marie, *bibliothécaires face au public, op. cit.*, p. 47.

³⁸ KOENIG, Marie-Hélène, CHOQUET, Marie-Christine, « De l'être au paraître et du paraître à l'être », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, t. 40, n°1, p. 35-38, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-01-0035-005>, consulté le 29 octobre 2009, p. 35.

³⁹ *Ibid*, p. 35.

bouleversé les pratiques et les besoins comme le confirme la dernière enquête *Les pratiques culturelles des Français*, publiée par Olivier Donnat en 2009⁴⁰. L'éventail des possibilités offert par « l'âge des accès »⁴¹, accroît la diversité des pratiques et de fait des attentes et des besoins des usagers. Si les évolutions techniques et professionnelles en ce domaine ont été pleinement perçues et intégrées par les bibliothèques dans l'offre des collections, elles semblent encore à évaluer dans les nouvelles relations que cela peut induire avec le public.

C'est pourtant à ce niveau que la difficulté de positionnement du bibliothécaire semble la plus problématique. La diversité des attentes des usagers décrite par Jean-François Jacques lors du congrès de l'ABF implique tout un panel de postures de la part du bibliothécaire et une nécessaire adaptabilité :

« *L'usager vient chercher auprès du bibliothécaire une aide intellectuelle, un dialogue, une fraternité de lecteurs, un accompagnement dans une démarche complexe qu'il peine parfois à entreprendre, qui demande déjà de sa part un gros effort : à nous de nous organiser pour apporter des réponses variées, en adaptation permanente.* »⁴²

Davantage qu'une adaptation permanente, Yves Sartiaux, évoquait la nécessité « [d'] accepter [les publics] avec leurs priorités et [d'] adapter une technique d'accueil à chacun. »⁴³.

L'impossibilité en somme de formaliser l'accueil ne reposerait pas uniquement sur l'unicité même de chaque lecteur et partant de chaque demande. Elle renvoie en effet davantage aux missions de la bibliothèque. Car si la constitution des collections et leur communication peuvent apparaître comme des éléments identifiables et formalisables, à travers des chartes documentaires par exemple, celui de la médiation et de l'interface à donner à ces collections pour qu'elles rencontrent les utilisateurs et leurs besoins semble beaucoup plus épineux. Dans son étude, Anne-Marie Bertrand évoque la fable du poisson et du pêcheur pour décrire la difficulté qu'éprouvent les bibliothécaires à positionner le curseur dans l'accompagnement des lecteurs vers la réponse à leur demande et leur besoin⁴⁴. L'auteur évoque en effet non seulement une diversité des pratiques entre les bibliothécaires, mais également parfois une réticence de la part de ces derniers. Ainsi, une personne refuse-t-elle de faciliter la communication du *Dictionnaire des œuvres*, arguant qu'il s'agit d'un substitut de travail pour les élèves en raison des résumés et critiques d'œuvres que l'ouvrage contient.

Une telle réticence à l'accompagnement, qui peut presque s'apparenter à une forme de censure, entre en contradiction avec la politique adoptée par les établissements à travers des services de réponse à distance. En effet, à l'heure de la généralisation d'offres analogues à « question/réponse », le service de l'enssib, tels que le « guichet du savoir » de la Bibliothèque municipale de Lyon, ou encore « Rue des facs », un service commun entre plusieurs établissements du quartier latin à Paris, qui offrent des réponses précises et le plus souvent pointues à des questions d'usagers, il paraît difficilement tenable de ne pas offrir un service de qualité équivalente *in situ*. Cette question se pose avec d'autant plus d'actualité pour les publics des bibliothèques universitaires. Jusqu'où accompagner le lecteur dans sa réponse, dès lors que la Bibliothèque universitaire assume également un rôle dans la formation documentaire des étudiants ? Quelle part la

⁴⁰ DONNAT, Olivier, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique*, Paris, La Découverte / Ministère de la Culture et de la Communication, 2009.

⁴¹ RIFKIN, Jeremy, *L'âge de l'accès : la nouvelle culture du capitalisme*, Paris, la Découverte, 2005.

⁴² JACQUES, Jean-François, *Vers une nouvelle culture professionnelle*, op. cit., p. 1.

⁴³ SARTIEUX, Yves, « L'accueil en bibliothèques », op. cit., p. 78.

⁴⁴ BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, op. cit., p. 42-43.

formation doit-elle prendre dans la relation à l'utilisateur ? Doit-elle se situer dès le niveau de l'accueil, au risque d'apparaître comme un frein pour certains publics ?

Ce premier panorama brosse l'étendue des problèmes que pose la notion d'accueil tout en révélant sa complexité. La polysémie du terme renvoie à un certain nombre d'activités parfois distinctes en bibliothèques. L'accueil peut tout autant recouvrir l'orientation des lecteurs, que le renseignement ou encore la notion plus large de service public... que recouvre l'accueil ? Il semble important de ne pas exclure d'emblée des situations et des types d'interaction entre bibliothécaires et usagers en raison de leur articulation. A ce stade de la réflexion il paraîtrait en effet imprudent de dissocier plusieurs éléments qui ne le sont pas toujours et parfois sans que cela ne relève de la volonté des professionnels. L'idéal de l'accueil restant encore à trouver comme l'exprime le BBF : « Bien entendu, il serait préférable de pouvoir organiser une structure spécialisée dans l'accueil et l'orientation du lecteur où l'on accompagnerait la demande depuis sa formulation (les termes sont toujours plus ou moins inhibés et plus ou moins précis), jusqu'à l'obtention d'une réponse. »⁴⁵

Afin de définir une approche précise de la notion d'accueil dans le monde des bibliothèques, l'analyse du discours des bibliothécaires eux-mêmes s'impose. L'étude de la récurrence et du contenu donné au thème durant les 25 dernières années à travers le prisme d'un des piliers de la presse professionnelle, le *Bulletin des Bibliothèques de France*, constitue une première étape indispensable. Comment les bibliothécaires abordent-ils l'accueil ? Comment l'évoquent-ils ? Quels sont les points soulignés ou encore les sous-thèmes qui mobilisent la réflexion ? Ces questions sont autant d'éléments qui permettent de cerner la vision de la notion au sein de la profession.

II. UN IMPENSE ?

Qualifier la relation des bibliothécaires au public comme « le point aveugle de la profession »⁴⁶, pousse à questionner la place de l'accueil au sein de la réflexion des professionnels. S'agit-il d'un impensé, c'est-à-dire d'une notion davantage vécue que réfléchie, peu formalisée et par là peu conceptualisée ? L'examen de la notion d'accueil impose en outre de délimiter le périmètre de l'étude.

Une notion exclusive ?

Suivant la définition du *Trésor de la Langue Française*, l'accueil renvoie à trois éléments précis : le fait d'accueillir d'une part, le fait d'être accueilli d'autre part, et enfin, les « dispositions psychologiques permanentes qui déterminent chez une personne sa façon d'accueillir et de manifester sa sociabilité »⁴⁷. Au regard de ce dernier principe, la notion peut s'apparenter à celle d'hospitalité. Quoique large, le périmètre ainsi défini, renvoie à un phénomène précis, pris sous deux angles différents : du point de vue de l'hôte, la personne accueillie, et du point de vue de la personne qui accueille. Le terme décrit deux pans d'un même moment. La précision sur les « dispositions psychologiques permanentes » évoque les qualités propres à la personne pratiquant l'accueil. La définition ne donne cependant aucune description du contenu ou de la nature de ces qualités. Elles sont pourtant susceptibles de différer singulièrement suivant le contexte,

⁴⁵ « Qu'y a-t-il pour votre service », *op. cit.*, p. 348.

⁴⁶ BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, *op. cit.*, p. 3.

⁴⁷ *Trésor de la Langue Française*, [en ligne], <http://atilf.atilf.fr/dendien/scripts/tlfiv5/saveregass.exe?32;s=3175270710;r=1>, consulté le 22 septembre 2009.

et plus particulièrement dans le cadre d'une approche professionnelle. De plus, cette expression révèle un des aspects les plus problématiques de l'accueil, sa connexion avec les qualités propres d'un agent. La frontière est, en situation d'accueil, tenue entre qualités et compétences, entre savoir être et savoir faire.

Ce triptyque – accueilli, accueillant, qualités des accueillants, et partant, de l'accueil – constitue un socle pour analyser l'approche faite par les professionnels de la notion d'accueil. Il convient d'analyser la production des bibliothécaires, dans la littérature professionnelle notamment, à l'aune de cette triangulaire. L'accueil fait-il dans son ensemble réellement l'objet d'un silence assourdissant, comme le dénonçait le BBF ? Ou bien seul un des trois éléments apparaît-il escamoté ? Analyser le caractère impensé de la notion d'accueil revient à interroger la profondeur de sa conceptualisation.

En raison de son histoire et de sa place dans la profession⁴⁸, le *Bulletin des Bibliothèques de France* constitue un baromètre intéressant. Ainsi que l'a bien résumé Pascal Ory lors du colloque célébrant le cinquantenaire de la revue :

« Ce numéro du cinquantenaire est conforme aux attentes que ses initiateurs mettaient en lui : il prouve, à ceux qui en doutaient encore, que l'histoire du BBF est bien une métonymie de celle des bibliothèques françaises en général. »⁴⁹

D'autres titres de la presse professionnelle auraient pu être envisagés. Ainsi, le périodique *Bibliothèque(s)* constitue aussi un reflet des préoccupations de la profession. Cependant, il comportait l'inconvénient d'être animé par une association dont la majorité des membres sont issues de la lecture publique⁵⁰. Une telle orientation aurait pu fausser l'approche au regard d'une étude sur l'accueil en bibliothèque universitaire. À ce titre, le *BBF* paraît plus transversal. *Livre Hebdo* constitue également un pilier de la presse professionnelle, mais son orientation interprofessionnelle autour du monde du livre risquait de constituer un biais d'analyse.

Afin d'évaluer la récurrence de la notion d'accueil, nous avons choisi de circonscrire la sélection au terme ou au concept d'accueil, même lorsque celui-ci n'est pas nommé expressément. La définition du *Trésor de la Langue Française*, invite en effet à inclure la relation avec les usagers, les dispositifs d'accueil, mais également toutes les situations particulières d'accueil comme l'accueil des personnes empêchées ou encore l'offre de services aux déficients visuels par exemple. Nous avons ainsi retenu des articles aussi différents que « Le système d'affectation de place à la bibliothèque Sainte-Geneviève, Bilan provisoire »⁵¹ de Geneviève Boisard, « Bibliothèque et médiation »⁵² d'Annie Garden ou encore « Vivre au rythme de l'utilisateur, un enjeu essentiel pour les bibliothécaires américains »⁵³ de Pamela Spence Richards.

A cette fin, le moteur de recherche en ligne n'a pu constituer qu'un complément à la démarche première du parcours des sommaires de la revue. Le terme « accueil » renvoyant de fait à un panel étendu de situations et d'activités, une recherche par mot clef risquait de provoquer trop de bruit ou au contraire de susciter trop de silence. En outre, un tel type de recherche n'offrait pas la possibilité d'une évaluation

⁴⁸ BERTRAND, Anne-Marie, LE SAUX, Annie, *Regards sur un demi-siècle : cinquantenaire du Bulletin des bibliothèques de France*, Numéro hors série du *Bulletin des bibliothèques de France*, Villeurbanne, Enssib, 2006, p. 9.

⁴⁹ *Ibid.* p. 9.

⁵⁰ La revue est éditée par l'Association des Bibliothécaires de France http://www.abf.asso.fr/rubrique.php3?id_rubrique=28.

⁵¹ BOISARD, Geneviève, « Le système d'affectation de place à la bibliothèque Sainte-Geneviève », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1993, t. 38, n° 2, p. 55-62, [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1993-02-0055-007>, Consulté le 10 septembre 2009.

⁵² GARDEN, Annie, « Bibliothèques et médiation », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t. 41, n°6, p. 75-77, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-06-0075-003>, consulté le 31 octobre 2009.

⁵³ SPENCE RICHARDS, Pamela, « Vivre au rythme de l'utilisateur », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 2, p. 50-54, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0050-007>, consulté le 31 octobre 2009.

chronologique, précieuse pour cette étude. Enfin et surtout, l'hypothèse même d'un impensé implique que le thème peut n'être abordé que de biais. À titre d'exemple « May I help you ? » de Marie-Françoise Bois-Delatte⁵⁴ décrit une pratique d'accueil novatrice sans évoquer le terme dans son titre ni que l'occurrence ne soit fréquente dans le corps du texte. La démarche de service décrite renvoie pourtant pleinement à une réflexion sur l'accueil.

Pour cette évaluation du thème de l'accueil, certaines rubriques du *Bulletin des Bibliothèques de France* ont été exclues. Nous n'avons pas étudié « la bibliothèque des bibliothécaires », ensuite dénommée, « critiques » malgré l'intérêt que pouvaient représenter els choix faits par les professionnels dans ces rubriques. Seules les rubriques, « éditorial », « dossier », « à propos » et « tour d'horizon » ont été envisagées car la production des bibliothécaires eux-mêmes, reflet des expériences menées dans les établissements et des centres d'intérêt, nous sont apparus comme le cœur de notre analyse.

Les bornes chronologiques extrêmes choisies sont 1983 – 2009 couvrent plus d'un quart de siècle. Seule une période représentative permettait de minimiser tout effet grossissant ou de mode qui aurait pu fausser l'évaluation. Par ailleurs, afin d'interroger la place singulière des bibliothèques comme service public, il semblait intéressant d'entamer l'analyse en amont d'événements plus généraux qui pouvaient modifier potentiellement la pensée de l'accueil, en particulier, le début du mouvement de modernisation du service public qui a marqué les années 1990.

La fréquence des articles se rapportant à l'accueil décrit un intérêt tardif et émergent⁵⁵. Le graphique révèle deux faits principaux. D'une part, il s'agit d'un thème peu traité au regard d'autres sujets, puisque seuls 57 articles et un seul dossier, *de l'accès à l'accessibilité*, y sont pleinement consacrés durant la période considérée. En comparaison, six dossiers⁵⁶ portent entièrement sur les collections sur le même temps. On peut ainsi avancer que l'accueil n'est pas une préoccupation majeure de la profession et ne nécessite ni une production et ni retour systématique sur les expériences de chaque établissement. Ce premier résultat semble confirmer notre hypothèse : l'accueil s'apparente bien à un impensé. D'autre part, l'évolution accuse deux mouvements nets : une émergence du thème à partir de 1995 suivi d'une décroissance progressive, et un retour du thème à partir de 2006. Il faut rappeler que cette progression demeure toute relative au regard du nombre d'articles total.

⁵⁴ BOIS-DELATTE, Marie-Françoise, « May I help you ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1985, t. 30, n°5, p. 416-419, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1985-05-0416-001>, consulté le 9 septembre 2009.

⁵⁵ Deux annexes restituent l'inventaire de ces articles. L'annexe 1 liste des articles portant sur l'accueil dans le *Bulletin des Bibliothèques de France* depuis 1983, et l'annexe 2 opère une répartition thématique des articles se rapportant à l'accueil.

⁵⁶ Les dossiers du BBF comprennent en moyenne entre 5 et 10 articles.

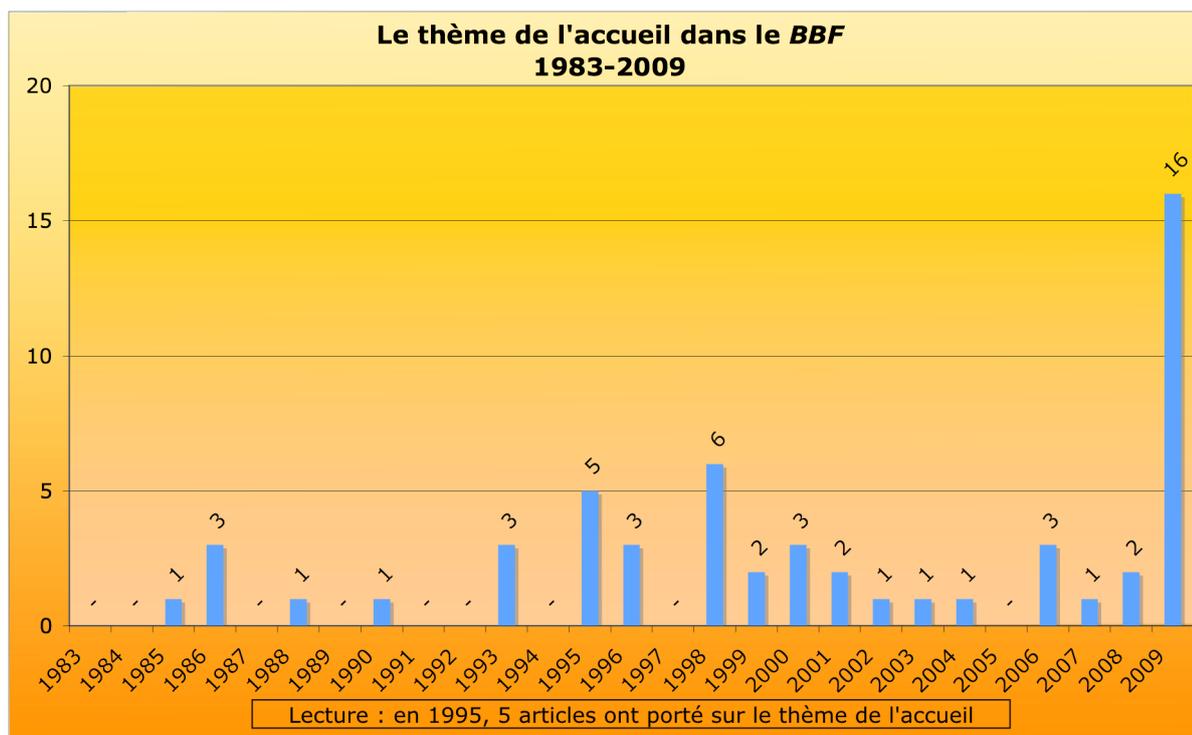


Figure 1 : Le thème de l'accueil dans le BBF, 1983-2009

Les raisons de la première évolution, autour de 1995, peuvent résider dans le projet de modernisation de la Fonction Publique. La mise en place répercute cependant un décalage au regard de la première impulsion gouvernementale puis législative. En effet, la modernisation du service public en France a débuté en 1989, suite à la circulaire du 23 février, du premier ministre de l'époque, Michel Rocard, intitulée, « Le renouveau du service public »⁵⁷. La « politique d'accueil et de service à l'égard des usagers »⁵⁸ constitue un quart de ce projet. Une attention notable est portée sur l'importance des agents, dans la relation aux usagers puisqu'elle définit que :

*« Ils doivent être les acteurs à part entière des évolutions à mettre en oeuvre. Ils peuvent l'être ; ils le souhaitent. Ils ont de leur mission une idée assez haute pour espérer légitimement l'exécuter dans les meilleures conditions de travail et d'efficacité. »*⁵⁹

Le mouvement est dès lors inscrit parmi les priorités nationales. Parmi les dates clefs, la première concernant l'accueil au sein des services publics, intervient le 16 juin 1994, avec la *Déclaration du ministre de la fonction publique donnant priorité à l'accueil dans les services publics*, ainsi que la création de la Commission de modernisation des services publics, le 13 mars 1995. La Circulaire du 26 juillet 1995 relative à la préparation et à la mise en œuvre de la réforme de l'Etat et des services publics insiste sur l'objectif de l'ensemble du processus :

« La réforme de l'Etat n'a en vérité pas d'autre raison d'être: la clarification de ses compétences, la transformation des administrations centrales, la délégation des responsabilités, la modernisation de la gestion publique n'ont

⁵⁷ PREMIER MINISTRE, ROCARD, Michel, *Circulaire du 23 février 1989 relative au renouveau du service public*, JO du 24-02-1989, Paris, le 23 février 1989, [en ligne], <http://www.dsi.cnrs.fr/rmlr/textesintegaux/volume4/414-cirdu23-02-1989.htm>, consultée le 1er octobre 2009.

⁵⁸ *Ibid.* partie 4.

⁵⁹ *Ibid.* introduction.

d'autre but que de permettre à l'Etat et aux services publics de mieux servir nos concitoyens. »⁶⁰

A cette fin, le paragraphe, « Mieux prendre en compte les besoins et les attentes des citoyens » décrit en outre la mise en place d'une charte :

« Une charte des citoyens et des services publics est en cours de préparation. Elle donnera corps à des principes nouveaux - la qualité, l'accessibilité, la simplicité, la rapidité, la transparence, la médiation, la participation, la responsabilité - qui viendront compléter les principes traditionnels et essentiels du service public - neutralité, égalité, continuité - qui seront confortés. »⁶¹.

Ce mouvement a entre autre donné naissance à la charte Marianne⁶², puis au processus de labellisation du même nom⁶³. Cependant, plusieurs années après la première impulsion, malgré l'évolution, le constat subsiste et le projet en marche :

« L'importance accordée à l'accueil est très inégale d'une administration ou d'un service à l'autre et les pratiques demeurent très hétérogènes. »⁶⁴

À ce jour, seule une bibliothèque, la Bibliothèque publique d'Information, est engagée dans ce processus depuis plusieurs années⁶⁵. D'autres établissements, comme Donc'Insa, la Bibliothèque municipale de Grenoble ou encore la BnF sont désormais elles aussi entrées dans ce processus. L'antériorité de la démarche de la BPI a justifié la description de ce changement dans la session « De nouvelles organisations au service des usagers » au sein du Congrès de l'ABF en 2009. L'attention portée à l'expérience au cœur d'un des plus grands événements de la profession souligne néanmoins l'importance du tournant.

Nous souhaitons vérifier l'hypothèse d'une connexion entre ce projet gouvernemental et l'évolution de l'attention portée au thème de l'accueil dans le BBF. Dans ce cadre, il importe d'analyser en particulier les implications d'une telle liaison, en l'occurrence dans les Bibliothèques universitaires. Comment se positionne dès lors l'institution à l'égard de son interlocuteur ? La bibliothèque le considère-t-elle comme « un usager, un citoyen ou un consommateur »⁶⁶. Yves Joncour émet l'hypothèse d'une adaptation de l'institution⁶⁷, mais dans quelle mesure la bibliothèque, qui plus est les établissements universitaires ont-ils opéré cette adaptation et dans quel sens ? Dans le cas de cette adaptation, quelle incidence cela a-t-il eu dans la conception et la pratique de l'accueil ? Certains titres des dossiers du Bulletin des Bibliothèques de France sont innervés par cette problématique : « Politique de la demande » en 1985, « Le sujet roi » en 1985, ou encore « Entre offre et demande » en 2001. L'accueil ne peut s'analyser en faisant abstraction, en amont de la politique d'établissement. Il s'agit d'une porte d'entrée pour des interrogations fondamentales de l'établissement, en particulier ses missions.

⁶⁰ Premier Ministre, Juppé Alain, Circulaire du 26 juillet 1995 relative à la préparation et à la mise en oeuvre de la réforme de l'Etat et des services publics, Paris, le 26 juillet 1995, JORF n°174 du 28 juillet 1995 page 11217, [en ligne], <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000737464&fastPos=4&fastReqId=2011180473&categorieLien=id&oldAction=rechTexte>, consulté le 3 octobre 2009.

⁶¹ *Ibid.* partie 1.

⁶² Premier ministre, Raffarin, Jean-Pierre, Circulaire du 2 mars 2004 relative à la charte de l'accueil des usagers, Paris, le 2 mars 2004, JORF n°53 du 3 mars 2004 page 4271 texte n° 1, [en ligne], <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000432030&dateTexte=>, consulté le 16 octobre 2009.

⁶³ FRANCE QUALITE PUBLIQUE, [en ligne], http://www.qualite-publique.org/Charte-Marianne.html?id_rubrique=7, consulté le 13 octobre 2009.

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ Disponible en ligne, http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/bulletin_bpi/archives_du_bulletin/bulletin_bpi_numero_12.html, consulté le 5/12/09

⁶⁶ HORELLOU-LAFARGE, Chantal, *Consommateur, usager, citoyen : quel modèle de socialisation ?*, Cachan LIRESS, Laboratoire de recherche et d'étude en sciences sociales, CNRS-ENS, 1996.

⁶⁷ *Ibid.*, p. 19.

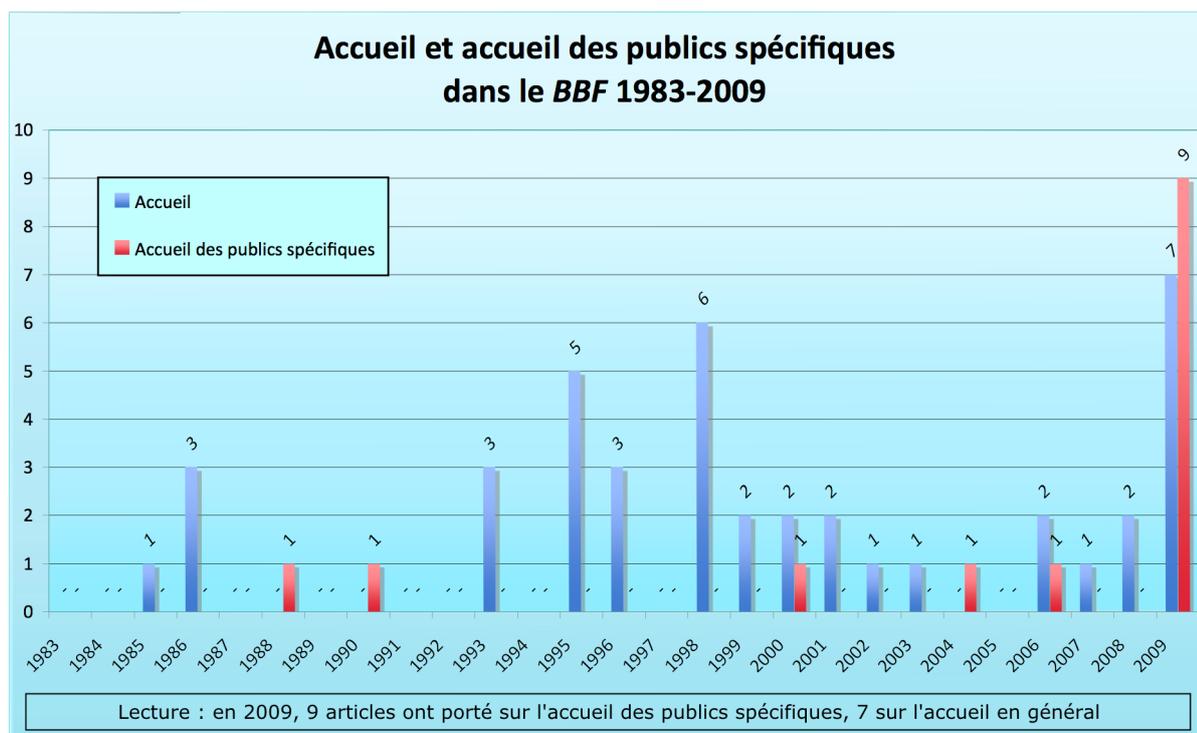


Figure 2 : L'accueil et l'accueil des publics spécifiques dans le BBF, 1983-2009

Le graphique « Le thème de l'accueil dans le Bulletin des Bibliothèques de France 1983-2009 » dessine deux mouvements. La seconde variation se rapporte, après analyse des contenus, à une thématique particulière et bien identifiée de l'accueil, l'accueil des publics spécifiques comme le montre le graphique « L'accueil et l'accueil des publics spécifiques dans le Bulletin des bibliothèques de France ». Le pic dessiné en 2009 renvoie ainsi au dossier, « Accès et accessibilité » de la revue détaillant les différents aspects de cette problématique. Il s'agit à la fois de publics victimes de déficiences physiques, qu'elles soient visuelles, de mobilité, ou encore auditives, que de publics particuliers, par exemple dont la langue maternelle n'est pas le français.

Ainsi la seconde évolution de la courbe se justifie-t-elle par de nouvelles dispositions juridiques et notamment la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées⁶⁸. Celle-ci précise en effet :

« La chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. »⁶⁹

De plus, le cadre législatif précise un délai d'aménagement « dans un délai de 10 ans »⁷⁰ et est assorti d'un dispositif contraignant et dissuasif. Ces nouvelles mesures législatives ont justifié la tenue au Congrès 2009 de l'ABF d'un atelier, « Construire une bibliothèque accessible : l'impact de la loi du 11 février 2005 »⁷¹.

Par-delà l'explication juridique, cette évolution est en outre révélatrice de l'approche faite du thème. L'accueil est fréquemment analysé à travers le prisme de la situation

⁶⁸ LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (1), [en ligne], <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&fastPos=1&fastReqId=1133091725&categorieLien=id&oldAction=rechTexte>, consultée le 25 octobre 2009.

⁶⁹ *Ibid.*

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ BONELLO, Claire, *Accessibilité et handicap en bibliothèques*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, Enssib, 2009, [en ligne], <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-2041>, consulté le 3 octobre 2009.

concrète. Ce sont en effet des problématiques de mise en place, d'installation, ou encore d'analyse de cas qui justifient la présence d'articles sur l'accueil dans le BBF. Les principes généraux, encore moins les aspects stratégiques ou philosophiques impliqués par l'accueil, concernent peu d'articles. Or il s'agira, à travers la comparaison d'un certain nombre de bibliothèques de voir si cette approche unilatérale est légitime ou si à l'inverse elle n'oculte pas un pan déterminant de la notion.

L'analyse thématique du corpus d'articles relevé dans le BBF confirme cette tendance de centralisation de la problématique sur la concrétude de l'accueil⁷². Au sein de cet ensemble, huit thématiques spécifiques, détaillées ci-dessous, se dessinent nettement.

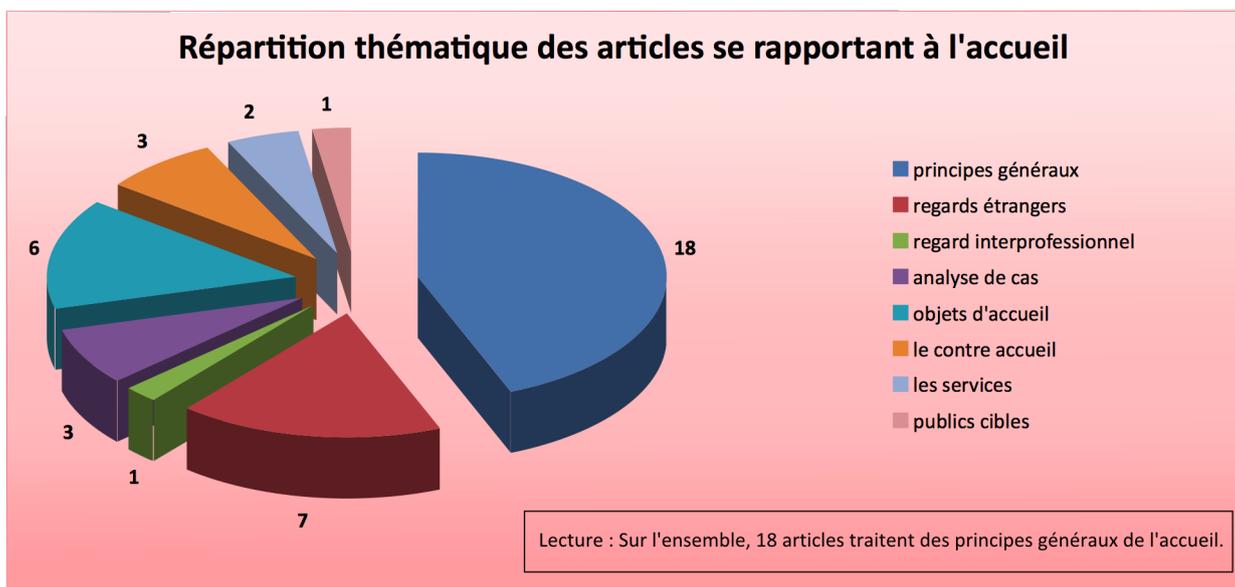


Figure 3: Répartition thématique des articles se rapportant à l'accueil dans le BBF, 1983-2009

Sont classés sous l'intitulé, « principes généraux », des analyses globales de l'accueil, au sein d'un établissement par exemple, ou encore l'abord d'éléments structurants. Ce secteur comprend des articles sur les formations à l'accueil, les statuts des agents de bibliothèques, la réorganisation d'un service d'accueil dans une bibliothèque donnée. Des articles tel celui d'Anne-Christine Collet et Anne Meyer, « Renforcer la qualité de l'accueil, Dans les bibliothèques de Lyon »⁷³, ou encore sur l'activité d'information, à l'image de l'article d'Isabelle Bailleux, Catherine Bonhomme, Philippe Garel, « Mobiliser et transmettre les savoirs : expérimentation d'une *analyse clinique* de l'activité de renseignement aux lecteurs à la Bibliothèque nationale ». Y figurent également les comptes rendus des journées d'études sur le thème. L'évolution de cette rubrique est intéressante puisqu'elle s'oriente significativement d'un tour d'horizon des pratiques avec des tables rondes ou journées d'étude, vers un accroissement de l'activité de formation. L'article rendant compte de la campagne de formation envisagée par le réseau des bibliothèques rouennaises⁷⁴ est symptomatique de cette orientation. Ce secteur représente près de la moitié du corpus, soit à peine une vingtaine d'articles.

⁷² Voir annexe 2.

⁷³ COLLET, Anne-Christine, MEYER, Anne, « Renforcer la qualité de l'accueil », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 1, p. 30-34, 1998, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0030-004>, Consulté le 10 octobre 2009.

⁷⁴ HECQUARD, Françoise, KOTSOU, Ilios, « Formation à l'accueil et développement de l'intelligence émotionnelle », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n° 4, p. 73-80, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0073-015>, Consulté le 10 octobre 2009.

Le deuxième secteur considéré, « Regards étrangers », est intéressant puisqu'il s'agit de comptes rendus ou de regards sur les expériences étrangères. Il renvoie à des présentations d'établissements ou de services de pays anglo-saxons notamment. Marie-Françoise Bois-Delatte, dans l'article, « May I help you ? »⁷⁵, détaille ainsi le service de renseignement de la HAM-TMCL, Houston Academy of Medicine - Texas Medical Center Library. Le regard sur les expériences étrangères est ambivalent, puisqu'il implique à la fois un intérêt et une mise à distance.

La troisième rubrique définie, « les objets d'accueil », s'attarde sur la présence d'outils comme les catalogues ou encore les bornes de réservation de places. Ces éléments ne sont pas uniquement envisagés sous l'angle fonctionnel, mais également en raison des modifications de relation qu'ils induisent potentiellement entre la bibliothèque et ses usagers, à l'instar de l'article de Nathalie Nadia Mitev, « L'automatisation des catalogues, interaction utilisateur/système »⁷⁶. Cet aspect doit être retenu en toile de fonds de l'analyse de l'accueil pour deux raisons fortement imbriquées. Tout d'abord, l'évolution des usages souligne la maîtrise croissante, voire incontournable, des outils informatiques⁷⁷. De plus, les bibliothèques assument cette évolution en invitant à une autonomie croissante de l'utilisateur créant ainsi une tension entre une certaine idée de la relation avec les usagers et les véritables demandes de ces derniers. Cette tension est donc inhérente à l'analyse de l'accueil aujourd'hui en bibliothèque.

Plusieurs articles renvoient à une rubrique, intitulée « le contre accueil », car ils décrivent des situations difficiles ou heurtées de l'accueil. Ils sont certes minoritaires, mais leur présence est éclairante à l'égard de l'accueil. Parmi ces trois articles, seul un, de Véronique Bouchard, « Favoriser la cohabitation des publics, l'exemple de la bibliothèque municipale de Bron »⁷⁸, concerne la lecture publique. Les deux autres soulignent les difficultés d'accueil en bibliothèque universitaire sous des titres explicites. « La carpe et le lapin ou le difficile mariage des universités et des bibliothèques »⁷⁹ de Jean-Claude Roda décrit les difficultés que rencontre la bibliothèque universitaire à accueillir les étudiants suite à la massification de l'enseignement supérieur. Cette approche a été approfondie par Alice Lemesle dans son étude « accueillir les étudiants de premiers cycles : nouveaux usages, nouveaux services »⁸⁰. La possibilité même d'accueillir ses publics a longtemps constitué l'unique problématique des bibliothèques universitaires en matière d'accueil. Le dernier article de cette rubrique, « itinéraire d'une étudiante en bibliothèque »⁸¹, est stimulant en raison du double point de vue de son auteur, Flavie Rouanet, tour à tour étudiante et professionnelle de la documentation. À l'image d'une confession, elle n'hésite pas à décrire ses échecs de recherche d'informations ou de documentation avec d'autant plus de finesse qu'elle a pris conscience de la richesse de sa bibliothèque universitaire puis de l'ensemble du réseau des bibliothèques.

⁷⁵ BOIS-DELATTE, Marie-Françoise, « May I help you ? », *op. cit.*

⁷⁶ MITEV, Nathalie Nadia, « L'automatisation des catalogues », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n° 3, p. 238-247, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-03-0238-004>, Consulté le 10 octobre 2009.

⁷⁷ MARESCA, Bruno. *Les bibliothèques municipales après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Avec la collaboration de Christophe Evans et Françoise Gaudet. Paris : BPI / Centre Pompidou, 2007. (Etudes et recherche) ; DONNAT, Olivier, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique, op. cit.*

⁷⁸ BOUCHARD, Véronique, « Favoriser la cohabitation des publics, l'exemple de la bibliothèque municipale de Bron », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, t. 40, n°5, p. 20-24, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-05-0020-003>, consulté le 3 novembre 2009.

⁷⁹ RODA, Jean-Claude, « La carpe et le lapin ou le difficile mariage des universités et des bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n°2, p. 40-45, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-02-0040-007>, consulté le 3 novembre 2009.

⁸⁰ LEMESLE, Alice, *Accueillir les étudiants de premiers cycles : nouveaux usages, nouveaux services*, mémoire de DCB, Villeurbanne, Enssib, 2009, [en ligne], <http://www.enssib.fr/bibliothèque-numérique/notice-2061>, consulté le 22 juin 2009.

⁸¹ ROUANET, Flavie, « itinéraire d'une étudiante en bibliothèque »⁸¹, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, t. 51, n°2, p. 42-46, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0042-006>, consulté le 3 novembre 2009.

Ainsi présentée, en se référant uniquement au terme précis « accueil », la notion semble effectivement le point aveugle de la littérature professionnelle, puisque cela représente une part infime, même si elle est croissante, de l'ensemble des articles. Pourtant les différents sous thèmes invitent à s'interroger sur le périmètre de la notion d'accueil. S'agit-il comme il a été esquissé, d'une notion exclusive, ne renvoyant qu'aux situations d'interaction entre professionnels et usagers au seuil d'un établissement ? Ou bien peut-on l'envisager comme une notion plus large ? Le triptyque de la définition invite en effet à considérer le regard porté sur chacun des éléments, élargissant ainsi le panorama de l'accueil.

Une notion englobante ?

Si, comme l'a dénoncé la rédaction du BBF⁸², l'accueil et le service public pouvaient être l'objet de non discours, le thème s'avance aussi parfois masqué. La vision de l'accueil oscille entre le discours feutré et discret à l'image des articles du Bulletin des Bibliothèques de France, et une vision globalisante. Une conception répandue de l'accueil en bibliothèque consiste à inclure dans la notion les moindres aspects du contact entre les usagers et l'établissement. Dans son chapitre au titre révélateur, « tout est accueil »⁸³, Bertrand Calenge décrit par une énumération évocatrice une telle conception :

« La lisibilité des écrans ? C'est un problème d'accueil. Le flot des étudiants qui se précipitent ? C'est un problème d'accueil. La présence de fauteuils ou d'un éclairage adéquat ? C'est un problème d'accueil. La borne interactive placée à l'entrée de la bibliothèque ? C'est toujours un problème d'accueil. L'accueil apparaît trop comme nécessité récurrente et omniprésente pour qu'on ne s'en méfie pas un peu. »⁸⁴

L'énumération frappe par sa désarticulation, mais également par son caractère négatif, le terme « problème » revenant comme une litanie. Bertrand Calenge pointe immédiatement les risques d'une telle définition globalisante, celle d'une identification impossible de la notion et partant de la perte de son objectif : « tout n'est donc pas accueil (position qui évacuerait l'objectif final de cet accueil), » écrit-il « mais l'accueil irrigue toutes [les] fonctions [de la bibliothèque]⁸⁵ ». Calenge invite par conséquent à « donner du sens à l'accueil »⁸⁶, en opérant un recentrement et une description par cercles concentriques de l'accueil. Ce dernier commence en dehors de l'établissement, s'engage au seuil des locaux puis se poursuit dans tous les secteurs de la bibliothèque.

Le périmètre élargi de la notion d'accueil peut ainsi légitimement inclure, les bâtiments, le lieu de l'accueil, l'attention à une démarche qualité et enfin l'analyse des publics. Définie de façon englobante, mais non globale, l'accueil s'avère une préoccupation beaucoup plus fréquente dans le *Bulletin des Bibliothèques de France*. Nous avons utilisé la même méthode⁸⁷ que celle précédemment utilisée.

La confrontation de l'évolution des différents thèmes est frappante. Ils émergent de façon concomitante, presque simultanée, après 1985 et réapparaissent après une dizaine d'années d'absence, de façon beaucoup plus régulière. L'inclusion des thèmes de l'architecture, des outils d'accueil et des publics renforce singulièrement la présence du

⁸² « À votre service », *Bulletin des Bibliothèques de France*, op. cit..

⁸³ CALENGE, Bertrand, *Accueillir, Orienter, informer en bibliothèques*, op. cit., p. 78.

⁸⁴ *Ibid*, p. 79.

⁸⁵ *Ibid*. p. 82.

⁸⁶ CALENGE, Bertrand, *Accueillir, Orienter, informer en bibliothèques*, op. cit., p. 79.

⁸⁷ Une liste exhaustive des articles retenus est présentée en annexe 1. Un tableau récapitulatif du nombre d'articles et de l'évolution de leur nombre au cours des années est présenté en annexe 2.

thème au sein des préoccupations de la profession. Le total des articles concernés passe ainsi à 237, ce qui place le thème aux côtés de domaines phares comme les politiques documentaires ou la conservation⁸⁸. Quels sont les éléments cependant qui justifient une approche si fragmenté et en quoi sont-ils révélateurs de l'abord qui peut-être réservé à l'accueil en bibliothèques ?

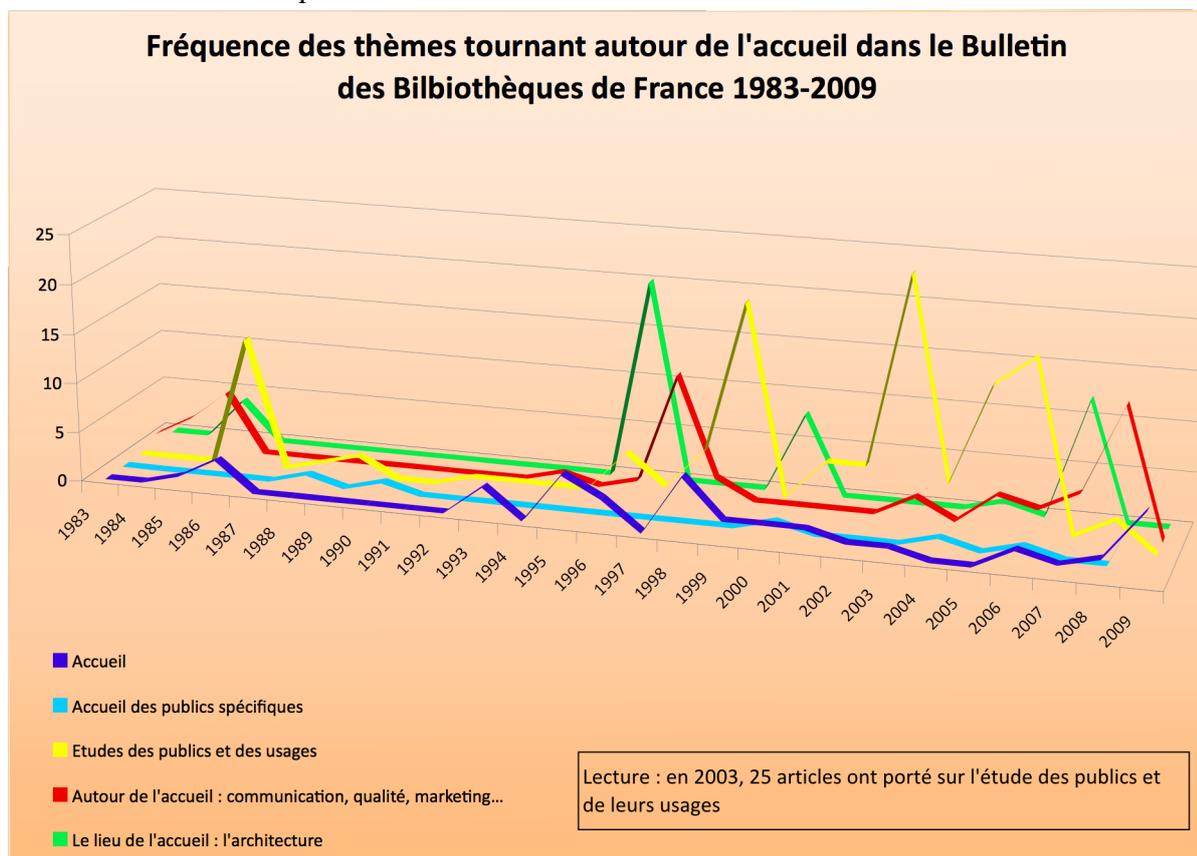


Figure 4: Fréquence des thèmes tournant autour de l'accueil dans le BBF, 1983-2009

Le lieu de l'accueil : l'architecture

L'architecture des bibliothèques constitue un pôle d'intérêt significatif de la revue. Quatre pics nets se dessinent et, à l'image de l'évolution des autres thèmes, on constate, après une première occurrence en 1986, une longue période de silence. À l'issue de celle-ci, le retour du sujet est marqué par une récurrence beaucoup plus forte. La répétition est de fait plus fragmentée par la nature du sujet. Les trois sommets de 1999, 2003 et 2006 renvoient à des numéros spéciaux sur des chantiers architecturaux importants, voire des retours sur ceux-ci, à l'image de l'article de Marc Givry « Que sont nos chefs d'œuvre devenus ? »⁸⁹

Conditionnant largement l'accueil, l'analyse de l'architecture s'intègre légitimement au sein d'une interrogation sur l'accueil : elle constitue un socle incontournable. Cependant, si l'architecture des bibliothèques a été largement étudiée, par Marie-France

⁸⁸ À titre de comparaison, sans faire de sondage sur l'ensemble des articles et si l'on considère les seuls dossiers consacrés aux collections et politiques documentaires, ils sont, sur la même période, au nombre de six : *Politiques et développement des collections* en 1986, *Acquisitions 1* et *Acquisitions 2* en 1988, *Acquisition, conservation, communication, formation* en 1992, *Collections de bibliothèques* en 1995, *Les Politiques documentaires* en 1999 et *Collections singulières* en 2007.

⁸⁹ GIVRY, Marc, « Que sont nos chefs d'œuvre devenus », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n°5, p. 19-20, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-05-0019-003>, consulté le 23 septembre 2009.

Bisbrouck⁹⁰ pour ce qui est des bibliothèques universitaire, et a suscité une littérature abondante, son approche articulée à l'accueil ne semble pas encore épuisée. En effet, l'angle adopté jusqu'à présent a surtout été celui de la conception générale des édifices. À cet égard, l'ouvrage portant sur la Bibliothèque Sainte Geneviève, *Des Palais pour les livres*⁹¹, constitue un exemple représentatif. L'attention portée sur l'occupation de l'espace, tant par les usagers que par les personnels, n'est pas première, encore moins le lieu permettant les interactions entre les deux. Dans cette perspective, l'approche fonctionnelle ou symbolique du bâtiment souligne l'occultation de l'accueil en tant que thème spécifique.

L'élargissement de l'approche uniquement architecturale a marqué les deux dernières décennies intégrant progressivement le questionnement de l'accueil dans son articulation au bâtiment. Ainsi, le livre *Ouvrages et volumes* explore-t-il les impacts du bâtiment au-delà de la simple fonction de « boîte à livres »⁹² que constitue la bibliothèque. L'association des Bibliothécaires de France a organisé des journées d'études sur le sujet. Ainsi la journée d'étude du groupe Provence Alpes Côte d'Azur, « Architecture et bibliothèques : de la programmation à la mise en service »⁹³, s'est-elle attachée à connecter la programmation architecturale à des problématiques de service. L'aboutissement de ce mouvement a trouvé son expression dans le thème animant le congrès de la même association en juin 2009 : « Les bibliothèques des espaces à vivre ». L'interrogation des effets des bâtiments de bibliothèques a ainsi été largement explorée. Lors de la session « Des projets architecturaux pour les bibliothèques : concept et bilan »⁹⁴, une grande attention a été portée à l'organisation de l'espace des bâtiments, mais également à leur mise en lumière, ainsi qu'à leur design. Dans leur étude faisant un retour sur quinze ans de construction de bibliothèque⁹⁵ un groupe de conservateurs stagiaires a ainsi analysé certains édifices, telle que la bibliothèque de Troyes, comme potentiellement intimidants, et pouvant constituer un frein à l'accueil en raison de leur mise en espace ou des choix des matériaux⁹⁶.

Les bâtiments des bibliothèques universitaires constituent à ce titre un double terrain d'investigation. Tout d'abord, en raison du profond renouvellement du paysage des bibliothèques universitaires suite aux plans « universités 2000 » et « U3M »⁹⁷. Il demeure encore aujourd'hui en pleine mutation. De nombreux projets de constructions sont en cours comme ceux de l'université Marne-La-Vallée⁹⁸, ou encore le projet de Campus Condorcet à Aubervilliers⁹⁹. À l'occasion de ces réaménagements, la conception de l'accueil a évolué. Quelles formes ont été privilégiées et quel est leur sens ? Mais également quelles conséquences sur la conception et l'organisation de l'accueil ? En

⁹⁰ BISBROUCK, Marie-France (dir.). *Les bibliothèques universitaires : évaluation des nouveaux bâtiments : 1992-2000*. Paris : la Documentation française, 2000.

⁹¹ BERTRAND, Anne-Marie, KUPIEC, Anne, *Ouvrages et volumes, Architecture et bibliothèques*, Paris : Éditions du cercle de la librairie, 1997, Collection Bibliothèques.

⁹² *Ibid.*, p. 12.

⁹³ ASSOCIATION DES BIBLIOTHEQUES DE FRANCE, *Programme, Architecture et bibliothèque : de la programmation à la mise en service*, 2005, [en ligne], http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=469, consulté le 29 novembre 2009.

⁹⁴ *Ibid.*

⁹⁵ CHERMETTE-RICHARD, Myriam, DEAGE, Marie, GOBBO, Cécile, *et. al., Retour sur 15 ans de constructions de bibliothèques*, *op. cit.*, p. 5.

⁹⁶ *Ibid.*, p. 7. À Troyes, l'ensemble de la bibliothèque a fait l'objet d'une intervention du plasticien Gary Glaser marquant fortement les espaces : escaliers dotés d'un revêtement rose, vague métallique dorée agrémentant le plafond par exemple, mise en espace très soignée des espaces patrimoniaux. Pour plus d'information, voir le site des architectes : http://www.dubesset-lyon.com/spip.php?page=article_texte&id_article=36&lang=fr.

⁹⁷ LEMESLE, Alice, *Accueil des étudiants de premier cycle, nouveaux services, nouvelles méthodes, nouveaux espaces*, *op. cit.*, p. 40.

⁹⁸ [en ligne] <http://relance.gouv.fr/Bibliotheque-universitaire-de.html>.

⁹⁹ SANTANTONIOS, Laurence, « Une très belle bibliothèque pour le campus Condorcet », *LivreHebdo.fr*, 15 décembre 2008, [en ligne], <http://www.livrehebdo.fr/actualites/DetailsActuRub.aspx?id=2537>, consulté le 28 novembre 2009.

second lieu, le public étudiant, qui a également fait l'objet de profond renouvellement sur la même période, possède une relation spécifique au lieu bibliothèque. L'étude *Retour sur 15 ans de construction de bibliothèques*¹⁰⁰, qui prenait en compte à la fois des bibliothèques publiques et des bibliothèques universitaires, a mis en lumière une différenciation nette d'usage des bâtiments entre les deux types d'établissements. L'évolution des pratiques étudiantes a en outre de fortes implications sur la conception des espaces d'accueil, mais également sur la mise en espace générale des bibliothèques universitaires.

Désormais, des travaux d'études se penchant sur la problématique des espaces comme lieu d'accueil semblent se multiplier. Cristallisant les deux fonctions, conservation et communication, le hall d'accueil a émergé comme objet de recherche. Ainsi Rémy Burget, a-t-il mené un travail sur le hall d'accueil du SCD de Lyon 1¹⁰¹. Dans son travail, *Halls d'entrée de bibliothèques : perception et représentation des usagers*¹⁰², Élodie Colinet a pour sa part mené une réflexion posant ce lieu, le hall d'accueil, comme un acteur à part entière de l'accueil. Portant sur l'organisation de l'accueil, notre approche, nous a en effet conduit à embrasser l'ensemble des espaces publics des bibliothèques.

Certains articles, en nombre minoritaire, du *Bulletin des Bibliothèques de France*, explorent l'influence de l'architecture sur les interactions entre les bibliothécaires et les usagers, à travers l'étude de la banque d'accueil, notamment. Ainsi l'article « Création artistique et ergonomique des banques d'accueil et de prêt »¹⁰³ retrace-t-il la réflexion la mise en place des banques d'accueil dessinées par le designer, Ronan Bouroullec à la bibliothèque municipale de Fresnes. Il serait hors champ de notre recherche de retracer ici la genèse des banques des bibliothèques considérées. Cependant, cet espace nous a apparu comme un élément important de l'analyse, à double titre. D'une part en effet, en tant qu'espace de travail, il nous a semblé conditionner largement l'accomplissement des tâches effectuées en service public¹⁰⁴. D'autre part, il induit un système relationnel entre les bibliothécaires et les usagers qui tend à être de plus en plus interrogé, comme l'a montré l'orientation du congrès de l'ABF. Pour autant, les bibliothèques souhaitent-elles s'en affranchir et si oui, au profit de quelle forme d'accueil ? Comment pense-t-on l'accueil aujourd'hui dans les bibliothèques universitaires ? À l'aune des pratiques actuelles, quelles perspectives peuvent-elle se dessiner pour les constructions en cours ou à venir ? Peut-on, comme l'a fait le directeur du réseau de la communauté urbaine de Strasbourg, André Hincker¹⁰⁵, se demander si les bibliothèques de 2015 seront encore dotées de banques d'accueil ?

En regard des bâtiments, il est remarquable que le congrès de l'ABF ait fait une part belle à une nouvelle forme d'espace, le terrain numérique¹⁰⁶. La vague, voire l'inflation de la communication numérique dans le milieu des bibliothèques est frappante. Il conviendra de voir dans quelle mesure cet espace constitue un élément à part entière des

¹⁰⁰ CHERMETTE-RICHARD, Myriam, DEAGE, Marie, GOBBO, Cécile, *Retour sur 15 ans de constructions de bibliothèques*, Op. cit.

¹⁰¹ BURGET, Rémy, *La Bibliothèque Universitaire Sciences du Service Commun de la Documentation de l'Université Lyon 1 : vers une nouvelle BU ?*, Rapport de Stage DCB, Villeurbanne, Enssib, 2001.

¹⁰² COLINET, Élodie, *Halls d'accueil : perception et représentation des usagers*, mémoire de DCB, Villeurbanne, Enssib, 2010.

¹⁰³ BOURULLEC, Ronan, GIAPPICONI, Thierry, LAVILLE, Antoine, « Création artistique et ergonomie des banques d'accueil et de prêt », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 6, p. 46-50, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0046-006>, Consulté le 10 octobre 2009.

¹⁰⁴ Les entretiens, développés en deuxième partie, évoquent à plusieurs reprises ce phénomène.

¹⁰⁵ Propos recueillis lors de la visite de la bibliothèque André Malraux le 1^{er} décembre 2009 par les élèves conservateurs territoriaux.

¹⁰⁶ Un atelier a ainsi porté sur « l'état des lieux et enjeux du numérique dans les bibliothèques d'Île-de-France », tandis qu'une session a été consacrée à « La bibliothèque sur le Net », programme et actes disponibles en ligne, http://www.abf.asso.fr/rubrique.php?id_rubrique=320.

lieux d'accueil des bibliothèques universitaires aujourd'hui et comment il s'intègre en ce cas dans l'organisation et la pensée de l'accueil.

Les outils de l'accueil : communication, marketing et l'approche qualité

Plus récents, les « outils de l'accueil » recouvrent tous les outils de communication, mais également de marketing ou d'approche qualité des bibliothèques. Après un lent départ, lié à une certaine réticence¹⁰⁷, ces éléments prennent désormais une importance croissante¹⁰⁸. L'intérêt porté à ces éléments, constituant de véritables outils rétrospectifs et prospectifs de l'organisation de l'accueil, opère un véritable changement entre les deux bornes chronologiques considérées. Les titres des dossiers sont à cet égard révélateurs. Les titres volontiers provocateurs du milieu des années quatre-vingts, comme « Une satisfaction sans mesure » en 1984 ou encore « Politique de la demande » en 1985, cèdent la place, une dizaine d'année plus tard à des dossiers davantage techniques et prospectifs tels que « La démarche qualité » en 1998 et « Evaluation et prospective » en 2008. La communication, l'évaluation ou le marketing constituent des étapes importantes, puisqu'elles s'apparentent à des leviers de mise en place de politique. Il s'agira de voir en quoi quels sont les éléments pris en compte dans l'organisation de la l'accueil. Certains responsables de Bibliothèques universitaires, à l'instar d'Olivier Tacheau, considèrent ce chemin encore long, mais incontournable¹⁰⁹. Ce dernier n'hésite pas à inviter à une utilisation accrue de ces outils, précisément dans un souci d'amélioration de la médiation en bibliothèque universitaire. Ainsi écrit-il dans le dossier « urgences universitaires » du BBF :

*Les bibliothécaires et leurs formateurs devraient donc infléchir leurs réflexions vers la sociologie, les sciences de la communication, de la cognition, du langage ou encore vers l'économie de la connaissance, la psychologie sociale et le marketing pour ancrer la médiation documentaire au cœur de leurs dispositifs*¹¹⁰

Ces outils sont de fait des passerelles vers les publics des bibliothèques qui constituent un autre pôle d'intérêt de la revue.

Le destinataire de l'accueil : l'étude des publics et de leurs usages

Premier destinataire de l'accueil, le public constitue une large préoccupation à travers le *Bulletin des Bibliothèques de France*. Ont été retenus ici les articles manifestant la volonté d'une meilleure connaissance des publics. La focale s'attarde tantôt à décrire le public d'un établissement particulier, comme l'article « Les publics de la Bibliothèque nationale de France à Tolbiac au printemps 1997 » de Lenka Bokova, Suzanne Jouguelet et Anne Kupiec¹¹¹, tantôt à cerner les usages et les attentes d'un public dans son ensemble, comme le fait, Anne-Marie Bertrand, au sein du dossier sur les adolescents,

¹⁰⁷ MIRIBEL, Marielle (de), « Bibliothèques et marketing, une valse à trois temps : répulsion, attirance, adaptation », in *Education and research for marketing and quality management in libraries*, Munich, KG Saur, 2002, p. 258-267.

¹⁰⁸ GRANGER, Sabrina, *Le rôle stratégique de la communication externe en bibliothèque universitaire*, mémoire de DCB, Villeurbanne, Enssib, 2009, [en ligne], <http://bbf/bibliotheque-numerique/notice-2058>, consulté le 15 octobre 2009, p. 23.

¹⁰⁹ TACHEAU, Olivier, *BU : les douze travaux d'Hercule, et Marketing des BU : LibQual à Angers, Baiser de la mort ou condition de survie* ; [en ligne], <http://www.slideshare.net/tacheau/marketing-des-bu-libqual-angers>, consultés le 14 décembre 2009.

¹¹⁰ Tacheau, Olivier, « Pour une bibliothèque universitaire réincarnée », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n° 6, p. 66-69, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0066-014>, consulté le 12 décembre 2009.

¹¹¹ BOKOVA, Lenka, JOUGUELET, Suzanne, KUPIEC, Anne, « Les publics de la Bibliothèque nationale de France à Tolbiac au printemps 1997 », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n°6, p. 13-17, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-06-0013-002>, consulté le 4 novembre 2009.

dans l'article « *Émile Zola, il écrit trop*, Les jeunes et la lecture »¹¹². Enfin, appartiennent également à cette catégorie, les articles portant sur l'observation des pratiques et des usages des publics. Ainsi, Olivier Chourrot décrit-il l'usage fait des cahiers de suggestion dans « Messages de lecteurs »¹¹³, tandis qu'Éliséo Véron, étudie dans « Des livres libres, usages des espaces en libre accès »¹¹⁴ les pratiques des lecteurs face aux collections en accès libre.

Ce thème se place loin devant les autres puisque 135 articles sur un total de 287 y sont consacrés, soit plus de la moitié. S'il s'agit d'une préoccupation constante, quatre pics se dessinent nettement : autour de 1985-1987, 1999, 2003 et 2006. Le nombre de dossiers, huit, est également remarquable. L'attention portée aux publics se justifie tant par la conception des collections que par la volonté d'adapter les services et l'accueil à leurs besoins. Elle s'insère également dans le sillage de la sociologie des publics, qui depuis les années soixante, avec Pierre Bourdieu notamment, questionne la démocratisation culturelle¹¹⁵. Relayé par les institutions, ce mouvement a donné naissance aux enquêtes sur les pratiques culturelles des Français, menées par Olivier Donnat. Cette démarche a l'intérêt de s'inscrire dans la longue durée puisque la première enquête date de 1973 et la dernière de 2009¹¹⁶. Les enquêtes de public sont, en écho, devenues une pratique fréquente en Bibliothèque, à l'image de la BPI¹¹⁷ et de la BNF¹¹⁸. Le cinquante troisième congrès 2007 de l'ABF, qui s'est tenu à Nantes, a porté entièrement sur ce sujet. Christophe Evans, de la BPI, a souligné la banalisation sur le terrain des bibliothèques des enquêtes et des études¹¹⁹ cherchant à connaître les fréquentants, mais aussi les absents de leurs établissements. Cette problématique s'inscrit pleinement dans une réflexion, à la fois rétrospective et prospective, de l'accueil, en interrogeant ses succès, ses échecs, voire les raisons de ces dernières.

Cette journée professionnelle a révélé un renversement dans l'approche des publics¹²⁰. En ouverture en effet, Bernard Lahire, professeur de sociologie à l'École normale supérieure Lettres et Sciences humaines, est revenu sur sa démarche à l'origine de son ouvrage *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*¹²¹ revisitant ainsi les théories de Pierre Bourdieu. « Partant des individus et de leurs pratiques et préférences culturelles avant de les classer en catégories (sociales, professionnelles, hommes/femmes, jeunes/vieux, riches/pauvres) et non l'inverse, il constate que la majorité de ces individus, dans tous les groupes et quelles que soient les classes de la société auxquelles ils appartiennent, a des pratiques culturelles dissonantes, allant des plus légitimes aux moins légitimes »¹²². Cette dissonance est imputée à de multiples facteurs : mobilités sociales, scolaires, professionnelles, déclin de la culture littéraire au profit de la culture scientifique, influence des médias. En marge de l'école,

¹¹² BERTRAND, Anne-Marie, « Émile Zola, il écrit trop » Les jeunes et la lecture, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n°3, p. 22-28, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-03-0022-003>, consulté le 4 novembre 2009.

¹¹³ CHOURROT, Olivier, « Messages de lecteurs », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n°4, p. 30-34, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-04-0030-005>, consulté le 4 novembre 2009.

¹¹⁴ VERON, Éliséo, « Des livres libres, usages des espaces en libre accès », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, t.33, n°6, p. 430-443, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1988-06-0430-001>, consulté le 4 novembre 2009.

¹¹⁵ BOURDIEU, Pierre, PASSERON, Jean-Claude. *Les héritiers : les étudiants et la culture*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1964, Le sens commun.

¹¹⁶ MINISTÈRE DE LA CULTURE, DÉPARTEMENT DES ÉTUDES, DE LA PROSPECTIVE ET DES STATISTIQUES, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère du numérique*, 2009, [en ligne], <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/>.

¹¹⁷ BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE, Publics sur place, enquêtes, [en ligne], <http://www.bnf.fr/pages/infopro/publics/enquetes.htm>, consulté le 12 novembre 2009.

¹¹⁸ http://www.bpi.fr/fr/professionnels/etudes_et_recherche/publics_et_usages_a_la_bpi.html

¹¹⁹ LE SAUX, Annie, « Les publics », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, t. 52, n° 6, p. 87-88, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0087-001>, consulté le 14 novembre 2009.

¹²⁰ *ibid.*, p. 88.

¹²¹ LAHIRE, Bernard, *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*, La Découverte, 2006, collection. « Poches Sciences ».

¹²² LE SAUX, Annie, « Les publics », *op. cit.*.

la bibliothèque apparaît comme seule structure relevant du culturel ou de l'éducatif, mais qui a une problématique spécifique puisqu'à la différence de l'école qui a un public captif, « les bibliothèques, note Bernard Lahire, ont un public à captiver », et c'est bien là que réside toute la difficulté¹²³.

Les titres des dossiers reflètent ce renversement de perspective dans l'approche des publics par les bibliothèques : *Le Sujet Roi, Tout pour le public* en 1986 ; *Publics, formation, réseaux* en 1996 ; *La formation des usagers* en 1999 ; *Entre offre et demande* en 2001 ; *Les adolescents* en 2004 ; *La formation des usagers* en 2005 ; *Les Étudiants en bibliothèque* et *Connaître les publics* en 2006. La vision globale du public fait progressivement place à une approche de plus en plus fine des publics, qui permet de différencier des ensembles au sein : les adolescents, les étudiants notamment. Le dernier dossier constitue un bilan des approches scientifiques possibles. L'attention portée à la formation des publics, revenant à trois reprises, est frappante. Elle concerne principalement, mais pas essentiellement, les bibliothèques universitaires. Quatre dossiers au total sont donc consacrés aux publics étudiants. Ils révèlent une attention croissante, ainsi qu'un fort changement des pratiques.

La place des publics dans les bibliothèques universitaires est ambiguë. Si ces derniers font généralement l'objet d'enquêtes en bibliothèque municipale, au point de permettre une connaissance fine, voire catégorielle¹²⁴, la situation est-elle la même en bibliothèque universitaire ? Quelle connaissance des publics considérés comme captifs ? Peut-on parler des pratiques documentaires homogènes et comment les bibliothèques répercutent-elles ces données sur l'organisation de l'accueil ?

La position de Lahire révèle à quel point le renversement de la vision du public à des publics constitue à la fois un socle de réflexion, mais également un défi pour la pensée de l'accueil en bibliothèque. Le passage d'une vision monolithique du public, à une vision davantage morcelée, en somme à une approche plus individuelle, complexifie la conception de l'accueil. L'attention à ces évolutions révèle la volonté de s'adapter aux différents publics, tout en pointant la difficulté d'une telle démarche. Comment parvenir à une organisation générale, offrant un accueil de qualité égale, mais qui pour être optimal tend de plus en plus être individualisé ? « Multiplicité des publics, personnalisation des accueils : la bibliothèque ne risque-t-elle pas de perdre sa cohérence à se disperser entre ces attentions si diverses »¹²⁵ demandait déjà Bertrand Calenge en 1999.

On peut se demander si la problématique ne se pose pas avec d'autant plus d'acuité dans le milieu universitaire. L'homogénéité des publics des établissements universitaires est largement contrebalancée par la diversité des pratiques entre les filières d'enseignements, mais également leur forte évolutivité. L'observatoire de la Vie étudiante a mis en exergue les différences de fréquentation des bibliothèques en fonction des filières et des disciplines, les étudiants de Lettres et sciences humaines étant plus assidus¹²⁶. Or, si les besoins et les pratiques documentaires des étudiants divergent, comment penser la politique d'accueil, de façon globale ou spécifique ? De plus, les étudiants ne constituent un public totalement captif. En effet, comme le constate l'Observatoire de la Vie étudiante en 2006, 13,2%¹²⁷ des étudiants déclarent ne pas

¹²³ *Ibid*, p. 89.

¹²⁴ CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer, l'organisation des services aux publics* dans les bibliothèques, *op. cit.*, p. 89-99 ; BERTRAND, Anne-Marie, *Les publics des bibliothèques, Les publics des bibliothèques*. Paris : Éditions du CNFPT, 1999.

¹²⁵ CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer, l'organisation des services aux publics* dans les bibliothèques, *op. cit.*, p. 85.

¹²⁶ OBSERVATOIRE DE LA VIE ÉTUDIANTE, *Principaux résultats de l'enquête Conditions de Vie 2006*, [en ligne], http://www.observatoire-national.education.fr/index.php?lang=fr&page=enqcond_rst.php&enq_id=6#, consulté le 15 novembre 2009, p. 30.

¹²⁷ *Ibid.*, p. 30.

fréquenter leur bibliothèque universitaire. La description de la fréquentation des bibliothèques par les étudiants est ainsi nuancée :

« Environ un tiers des étudiants (31,6%) fréquentent la bibliothèque au moins 2 fois par semaine. La part des étudiants ne la fréquentant jamais ou moins d'une fois par mois s'élève à 30,6%. »¹²⁸

Or, s'il a pu apparaître que l'accueil s'apparentait à un impensé en bibliothèques, il s'avère en outre que la réflexion est portée essentiellement par des établissements de lecture publique. En effet, ainsi que le révèle graphique¹²⁹ détaillant la répartition des articles portant sur l'accueil par type d'établissement, les bibliothèques universitaires sont nettement moins présentes, à l'inverse des bibliothèques municipales comme Lyon¹³⁰ ou Rouen¹³¹.

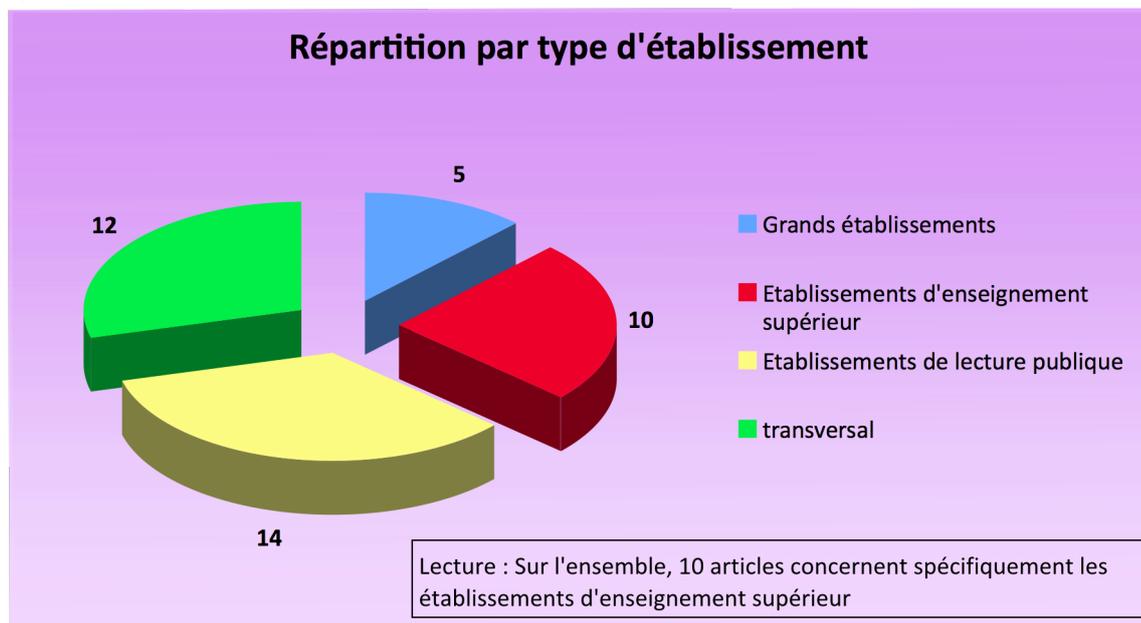


Figure 5: Répartition par type d'établissement des articles portant sur l'accueil, BBF, 1983-2009

Il s'agit dès lors de s'interroger sur la réalité et la traduction de cet aspect sur le terrain. Le reflet donné par le *BBF* renvoie-t-il à une réalité ou bien n'est-il qu'un miroir déformant ? En cas de réponse positive, comment se traduit concrètement l'organisation d'un impensé ?

¹²⁸ *Ibid.*, p. 30.

¹²⁹ Le graphique ne reprend que les articles portant sur le thème général de l'accueil et n'intègre pas l'accueil des publics spécifiques.

¹³⁰ COLLET, Anne-Christine, MEYER, Anne, « Renforcer la qualité de l'accueil », *op. cit.*.

¹³¹ HECQUART, Françoise, KOSTOU, Ilios, « Formation à l'accueil et développement de l'intelligence émotionnelle », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°4, p. 73-80, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0073-015>, consulté le 10 novembre 2009.

Deuxième partie : Mobiliser l'accueil ?

L'étude du corpus constitué par les articles du *BBF* a révélé que l'accueil est une notion au périmètre mouvant, qui n'était pas nécessairement homogène entre les établissements. Cet aspect est renforcé par l'hétérogénéité des intitulés des différents départements et dispositifs qui assument cette fonction. Les départements des « services aux publics » ou du « service d'orientation » renvoient-ils aux mêmes missions ? De même, les « bureaux de renseignements » ou les « banques d'accueil » offrent-ils les mêmes services ? Quel sens donner à ces dénominations et quelle valeur de la notion de service public y est généralement attachée ?

I. QUELLE APPROCHE POUR UN PERIMETRE MOUVANT ?

L'oscillation constante de la définition de la notion d'accueil entre une description fine ou parcellaire et une approche globale nous est apparue comme une partie intégrante de son caractère impensé. Ce constat dans la littérature professionnelle nous a amené à envisager une observation dans les bibliothèques, afin d'analyser comment la notion était pensée et organisée dans les établissements. Il semblait en effet nécessaire de voir la façon dont elle se concrétisait.

Il convient de s'arrêter sur la méthodologie afin de délimiter l'objet de notre enquête de terrain. Car si l'angle de notre approche est défini comme double, organisationnel et conceptuel, le périmètre semblait plus incertain. En effet, nous avons vu que l'accueil peut regrouper des éléments aussi différents que la connaissance des publics ou l'architecture. Or contrairement à des grands établissements comme la BNF qui possède un service d'accueil, ou la BPI, qui dispose du service d'études et recherches, les bibliothèques universitaires possèdent rarement des services dédiés à l'une des thématiques constitutives de la pensée de l'accueil vue à travers le *BBF*, l'architecture, les publics, études des publics ou communication. Au sein des établissements considérés, le Service de la communication de Lyon 1 apparaît comme une exception notable. Comment dès lors choisir le service à interroger pour notre enquête ? Puisqu'il n'y a généralement pas de service intitulé « accueil », nous devons poser quelques jalons pour délimiter le périmètre de notre enquête avant de voir à quels types de service ou de département il correspond et enfin exposer le choix des établissements retenus.

Quel objet ?

Dans son ouvrage, *Accueillir, Orienter, informer*, Bertrand Calenge prend le soin de procéder à une définition par « facette multiples » et « regards successifs »¹³² de l'accueil. Il souligne ainsi le feuilletage impliqué par la notion. Il distingue ainsi un périmètre physique, un niveau fonctionnel, un niveau organisationnel et des modalités d'accueil. Pour le premier, l'auteur distingue trois étapes, depuis l'extérieur de l'établissement (« accueillir, c'est cueillir »¹³³), dans l'édifice de la bibliothèque où tous

¹³² CALENGE, Bertrand, *Accueillir, Orienter, informer, l'organisation des services aux publics, op. cit.*, p. 82.

¹³³ *Ibid.*, p. 82.

les dispositifs d'interaction sont identifiés (prêt-retour, banques d'accueil, inscriptions notamment), et enfin dans tout le reste des locaux, jusque dans les rayons. Au niveau fonctionnel, il distingue l'écoute, la séduction, la sécurité, le bien-être et la gestion des flux. Au niveau organisationnel, l'auteur différencie trois missions de l'accueil : les situations concrètes de contact, mais également l'étude de l'évolution, voire leur anticipation, des usages et, l'accueil comme « stratégie d'organisation de la bibliothèque ». Enfin, l'accueil se fait suivant plusieurs modalités précise-t-il : implicite, technique et humaine. La description de ce large spectre démontre l'importance cruciale de la notion pour la bibliothèque et ancre sa problématique pleinement du côté de l'organisation. D'où la volonté de rencontrer des responsables. Cependant, lesquels ?

Comme le soulignent, Anne-Christine Collet et Anne Meyer :

« le service rendu à la bibliothèque est le résultat d'un processus complexe qui, pour être appréhendé, nécessite de conjuguer une connaissance actualisée en permanence des besoins des lecteurs, une analyse fine de l'organisation, une connaissance approfondie des situations réelles de travail, des outils de mesure de la qualité. »¹³⁴

Cette description est révélatrice de la difficulté de délimiter l'objet accueil au sein de l'organisation de l'établissement. L'appel de Bertrand Calenge¹³⁵ pour restreindre la notion afin de lui donner davantage de cohérence est symptomatique de l'approche diffuse habituelle dans les organisations. La variété des titres des départements ayant en charge la mission de l'accueil, voire l'éclatement de cette mission entre plusieurs départements différents ou en fonction des sites constitutifs d'un SCD, a de fait constitué un obstacle pour l'appréhension concrète de la notion.

Il s'est avéré nécessaire de choisir un critère d'entrée pour aborder l'objet accueil. Nécessité d'autant plus grande que la bibliothèque s'avère être un lieu spécifique. Si l'on se reporte à la définition de la Direction générale de l'administration et de la fonction publique :

« L'accueil est la réponse donnée par un organisme public à une demande d'information, d'écoute, de service, d'assistance d'un usager »¹³⁶

Or, comme le souligne Nic Diament, la bibliothèque se singularise en ce qu'elle n'offre pas de prestation d'ordre factuelle, contrairement à d'autres services aux publics, comme les transports¹³⁷. La notion d'interaction avec le public nous a semblé la plus pertinente à l'instar de la définition retenue par Anne-Christine Collet et Anne Meyer :

« L'objet accueil est défini comme toute interaction productrice d'information entre le public et le bibliothécaire, l'environnement, les outils. »¹³⁸

Cette définition présente l'avantage de permettre d'envisager l'accueil dans la diversité de ses modalités et pas seulement dans les interactions de face à face¹³⁹ tout en prenant en compte la spécificité de l'offre de la bibliothèque, celle de l'information. Nous avons pris en compte l'accueil qu'il soit verbal ou épistolaire, *in situ* ou à distance. Le périmètre ainsi défini correspondait généralement aux départements de service au public

¹³⁴ COLLET, Anne-Christine, MEYER, Anne, « Renforcer la qualité de l'accueil », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 1, p. 30-34, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0030-004>, consulté le 5 novembre 2009.

¹³⁵ « Tout n'est donc pas accueil (...), mais l'accueil irrigue toutes ces fonctions. Il convient donc de lui donner une définition, une place, un ensemble de caractéristiques pour qu'il devienne outil de service. », CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer, l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, op. cit., p. 82.

¹³⁶ DGAFP, *Pour un meilleur accueil dans les services publics*, Paris : Ministère de la Fonction publique, 1994.

¹³⁷ DIAMENT, Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèques*, op. cit., p. 20.

¹³⁸ COLLET, Anne-Christine, MEYER, Anne, « Renforcer la qualité de l'accueil », *Bulletin des Bibliothèques de France*, op. cit., p. 31.

¹³⁹ GARAND, Claire, *Les interactions de face à face dans les bureaux d'accueil de bibliothèques*, Villeurbanne, 2009, mémoire de DCB, 2009.

des bibliothèques universitaires. Nous avons donc souhaité rencontrer leur responsable, ainsi que leurs acteurs. Cependant, étant donné la dimension générale de la notion pour l'établissement, nous avons parfois aussi été amené à rencontrer les personnels de direction de certains établissements.

Cette définition préalable du périmètre a été retenue pour la méthodologie de l'enquête. Cependant, au cours de notre étude, nous avons aussi abordé la notion telle qu'elle nous était présentée par nos interlocuteurs, cette construction faisant elle-même sens.

Investigations

Une fois défini ce critère, notre étude s'est faite en deux temps et à deux niveaux. Nous avons tout d'abord choisi de nous arrêter sur la relation bibliothécaire-usager en situation d'accueil et, ensuite sur l'organisation de cette relation au sein de l'établissement.

Étude de cas

Dans un premier temps, nous avons souhaité interroger la perspective d'une nouvelle culture professionnelle décrite au cours du Congrès de l'ABF invitant à l'accroissement de la mobilité dans les modalités d'accueil des publics. Il nous a semblé essentiel de faire une analyse précise de cette forme de relation avant d'envisager un élément prospectif de l'évolution des bibliothèques universitaires. À cette fin, nous avons réalisé une étude de cas dans une bibliothèque universitaire où un tel service était implanté depuis plusieurs années, l'infomobile à la Bibliothèque universitaire de Paris 8¹⁴⁰.

Pour réaliser cette étude, nous nous sommes fondé sur deux types de sources, des éléments statistiques d'une part¹⁴¹, et des entretiens d'autre part. Nous avons en outre mené deux séries d'entretiens, de nature différente. Une partie s'est faite suivant une approche qualitative, en se fondant sur une grille d'entretien semi directif. Cette démarche avait pour objectif d'analyser la perception du service par ses acteurs, le personnel ne prenant pas part au service, ainsi que la façon dont ses fondateurs l'avaient conçu. La deuxième partie des entretiens a relevé d'une approche d'observation, voire participative. Les phases d'observations et d'entretiens ont dès lors permis de se concentrer principalement sur le rapport avec l'utilisateur. Le contexte de grève¹⁴² et la période de fin d'année universitaire ont pu donner au service un visage qui ne recouvre pas la réalité de l'ensemble de l'année. Ce biais a pu cependant être corrigé par les données statistiques. Cette baisse d'activité, contextuelle et structurelle, a en revanche offert la liberté, lors des phases d'observation, de mener des entretiens en situation mettant en lumière la perception de cette pratique de service public par ses acteurs. Le séjour passé dans l'établissement du 20 au 25 mai 2009 a permis de rencontrer successivement Victor Moisan, Jérôme Barthélémy, Luc Lagarde, Christophe Saby, Mélanie Hutin, Christophe Cuby, Michel Dargaud, Marion Loire¹⁴³, Bernadette Furcy. Les annexes reproduisent un entretien de chaque type, un semi-directif, avec Jérôme

¹⁴⁰ Nous retraçons ici les grandes lignes de ce travail qui a constitué une première étape dans notre réflexion sur la pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire : *L'infomobile, un service de l'université de Paris 8*, DESRICARD, Yves, EVANS, Christophe dir., Lyon : Enssib, juin 2009.

¹⁴¹ MV2 CONSEIL, *Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaires de Paris 8 – Pratiques, opinions et satisfaction* [PDF en ligne]. Université Paris-8 Vincennes-Saint-Denis : mars 2007, p. 34, [en ligne], <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1163>, consulté le 27 mai 2009.

¹⁴² L'université ainsi que la bibliothèque étaient largement impliquées dans le mouvement de grève contre la loi LRU et a entraîné une modification de l'activité de l'établissement 10 semaines durant.

¹⁴³ Désormais en poste à la BPI.

Barthélémy, et un en situation, pendant une séance d'infomobile, en compagnie de Luc Lagarde, ainsi que Julien Logre, ancien responsable du service.

Cette étude a constitué un socle pour envisager le reste des entretiens sur un panel plus large d'établissements car le service apparaissait comme une remise en question de la façon de faire de l'accueil. Cette première étape de notre étude a permis de poser un certain nombre de questions comme la frontière entre la formation et l'information, les modalités d'offres de formation et de renseignement, ainsi que la formalisation et les compétences requises par l'accueil en bibliothèques.

Entretiens

La seconde partie des entretiens s'est faite sur un panel de bibliothèques universitaires choisies au sein des deux agglomérations lyonnaise et parisienne. Nous avons eu le souci de varier à la fois les disciplines concernées, allant des sciences aux lettres, mais également les tailles et les statuts des bibliothèques universitaires. Nous avons ainsi étudié plusieurs Services communs de documentation, plusieurs Bibliothèques interuniversitaires, une bibliothèque d'UFR et une bibliothèque d'école. Le choix de Lyon et Paris a permis de recueillir des éléments de situations comparables. Cela comporte cependant l'inconvénient de minimiser des situations existantes dans d'autres contextes territoriaux. L'offre documentaire universitaire est en effet riche, voire concurrente, à la fois à Lyon et à Paris. Ces choix peuvent entraîner deux biais : une survalorisation de l'accueil ou l'exclusion de situations où le public est davantage captif. Ainsi seule une des bibliothèques considérée, la bibliothèque de Lyon 1 est située sur un campus en dehors du centre ville. Or des établissements répartis sur des territoires de nature différente comme les bibliothèques universitaires de Montpellier (bibliothèque Richter excentrée et la bibliothèque de centre ville) ou encore Amiens peuvent induire des organisations différentes de l'accueil qu'il pourrait être intéressant d'étudier.

L'objectif de ces entretiens était d'analyser la pensée et l'organisation dans les bibliothèques à travers la vision de leurs responsables. Nous ne procédons pas ici à la description détaillée de chaque établissement. Comme l'analyse ne peut évidemment s'abstraire de sa réalité, nous avons reproduit en annexe les chiffres clefs de chaque établissement. Comment en effet comparer des organisations sans prendre en compte la part d'ouvrages en libre accès ou en magasin ? L'objet de notre étude vise cependant à tenter de dégager à travers l'analyse de différentes organisations des lignes de forces sur la pensée et l'organisation de l'accueil : existent-elles ? Et quelles sont-elles ? La diversité des établissements envisagés peut rendre caduque une telle démarche. Comme le souligne une de nos interlocutrices, Pascale Mukerjee, « L'accueil c'est adapter un lieu, à une équipe donnée, à un public cible. » Existe-t-il, par-delà la situation propre et contextuelle de chaque bibliothèque, une vision commune, voire une culture professionnelle de l'accueil ? Comment est envisagée la fonction d'accueil au sein de l'organisation des services aux publics ? L'analyse de leur contenu a été principalement, mais pas uniquement, factuelle. Les éléments prospectifs d'une nouvelle culture professionnelle décrits lors du cinquante-cinquième congrès de l'ABF trouvent-ils un écho sur le terrain ? Car ni l'accueil ni la mobilité ne représentent des éléments nouveaux dans le paysage des bibliothèques. Si Nic Diament pouvait observer en 1997 que l'accueil constituait une préoccupation récente, dans son ouvrage *Organiser l'accueil en bibliothèques*¹⁴⁴, on peut légitimement se demander si c'est toujours le cas aujourd'hui et si cette préoccupation s'est traduite sur le terrain et si oui comment ? On

¹⁴⁴ DIAMENT, Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothécaires, Collection la boîte à outils, 1997, p. 9.

peut même se demander si elle n'était pas déjà présente et si la mobilité représente une réelle nouveauté. En effet, dans le *métier de Bibliothécaire*, Hugues Van Bésien soulignait que « L'accueil se fait avec les jambes »¹⁴⁵ rappelant par là la mobilité inhérente à l'action de renseignement en bibliothèques. Que peut dès lors signifier une volonté présenter comme nouvelle la mobilité ?

Ces entretiens ont été menés suivant un guide d'entretien différent de celui utilisé à Paris 8 puisqu'il s'agissait désormais d'appréhender l'organisation de l'accueil dans sa globalité. Les entretiens ont été ici aussi uniquement semi directifs. Nous avons rencontré les responsables des départements chargés des services au public qui nous ont décrit l'organisation de leur établissement ainsi que les principes qui la sous-tendent. Pour des raisons de temps et de disponibilité des personnes sollicitées, nous avons parfois dû nous reporter sur d'autres responsables qui en avaient une vision très précise et pertinente, sans pour autant être en charge spécifiquement de l'accueil. Ainsi au SCD de Lyon 1, Isabelle Sheider, directrice adjointe, a pu nous faire part de l'expérience de sa bibliothèque. Un tableau restitué en annexe l'ensemble des entretiens effectués ainsi que les fonctions des personnes interrogées.

Nous avons souhaité également faire un *focus* sur un autre niveau de pratique de l'accueil. Nous avons ainsi également interrogé des personnes pratiquant l'accueil dans certaines des bibliothèques étudiées. Ces approches de la pratique de l'accueil, et non plus seulement des responsables, constituent un éclairage complémentaire. Ces entretiens ont permis d'avoir des informations riches sur l'espace des activités de l'accueil et la façon dont ces agents le ressentaient. Nous n'avons pas systématisé cette approche pour l'intégralité des établissements étudiés. Ces entretiens auprès des personnes pratiquant l'accueil ne constituent donc ici pas une étude systématique. Nous avons fait ce choix pour une raison principale. La systématisation de l'approche aurait décentré notre problématique de l'organisation vers le ressenti de l'accueil, de la conceptualisation au vécu. Or leur prise en compte est ici celle d'une illustration et d'une complémentarité.

Nous avons inclus la BNF dans notre champ d'investigation. La BNF n'est pas, statutairement, une bibliothèque universitaire. Cependant, par sa fréquentation¹⁴⁶ ainsi que par la réforme du haut de jardin actuellement engagée¹⁴⁷ le site de Tolbiac apparaît pleinement articulée à une problématique de fréquentation estudiantine. Denis Bruckmann a résumé la situation hybride de la BNF lors des visites dédiées aux conservateurs stagiaires en décembre 2009 en affirmant que « la BNF hésite entre la Bibliothèque universitaire et la bibliothèque publique »¹⁴⁸.

Enfin, il nous a semblé fructueux d'envisager de recueillir la vision d'une formatrice dans le domaine de l'accueil, Marielle de Miribel¹⁴⁹.

Nous allons donc voir dans un premier temps l'étude de cas sur l'infomobile avant de voir dans un second temps la vision et l'organisation de l'accueil dans les différents établissements envisagés.

¹⁴⁵ ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANÇAIS, *Le Métier de bibliothécaire*, coordination Françoise Hecquard, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1996, p. 257.

¹⁴⁶ RIPON, Romulad, Les publics étudiants à la bibliothèque nationale de France, regards croisés, 2006, t. 51, n°2, p. 45-55, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0012-003>, consulté le 29 septembre 2009 et « Focus sur les publics de la BnF en 2008 » in BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, *Rapport d'activité 2008*, [en ligne], http://www.bnf.fr/rapport/html/publics/2_focus_3.htm, consulté le 13 novembre 2009.

¹⁴⁷ « Focus : la réforme du haut de jardin », in BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, *Rapport d'activité 2008*, op. cit.

¹⁴⁸ Intervention de Denis Bruckmann le 3 décembre 2009.

¹⁴⁹ Centre de formation aux carrières des bibliothèques, Médiadix.

II. ÉTUDE DE CAS : L'INFOMOBILE

À l'heure de cette volonté de changement, il semble intéressant d'analyser un service qui intègre cette mobilité dans un établissement où il est implanté depuis plusieurs années. L'infomobile a été mis en place au SCD de Paris 8 Saint Denis en 2000, quelques mois après l'installation de la bibliothèque dans ses nouveaux locaux pensés par Pierre Riboulet.

L'infomobile constitue un changement d'approche de l'accueil en bibliothèque puisqu'il s'agit d'« un service qui vise à aller au-devant des usagers »¹⁵⁰ rappelle le rapport annuel 2007 de l'établissement. Cette modalité d'accueil diffère en deux points avec l'accueil posté : la mobilité physique et la nécessité d'aller à la rencontre des lecteurs. Ce dernier élément exige de plus au préalable d'avoir identifié le lecteur en difficulté. Ce qui ne peut paraître qu'un changement de posture comporte en réalité une différence essentielle : l'accueil mobile impose de penser la relation avec le lecteur en amont et pas uniquement en termes de contenu d'information. S'imposent ainsi à l'acteur de l'infomobile nombre de questions qui ne surgissent pas lors de l'accueil posté et qui impliquent la légitimité de l'accueillant.

Le néologisme en vigueur à Paris 8, « l'infomobile », souligne la nouveauté de l'approche du service public : à nouvelle réalité, nouvelle terminologie. L'étymologie du terme pointe en outre les ambivalences sous-jacentes du service. Entendue dans le sens « d'information mobile », la mission renvoie à un accueil général, à des données et des renseignements ponctuels. Pourtant, l'infomobile recouvre aussi, dans l'esprit de son fondateur, Michel Dargaud, et dans les faits aujourd'hui, « la formation mobile ». Si en 2007, les 96 séances ont permis à 1'047 étudiants de recevoir une formation documentaire¹⁵¹, les forces de la bibliothèque sont insuffisantes pour permettre d'offrir une telle formation à l'ensemble des étudiants de l'université. Le service est ainsi conçu comme un complément nécessaire des formations en recherche documentaire.

L'histoire de la mise en place de l'infomobile au SCD de Paris 8 reflète les nécessités auxquelles il a répondu, mais également les intuitions qui l'ont guidé. Aujourd'hui, l'infomobile apparaît comme un service à part entière du département des services aux publics, tant par son intégration dans le fonctionnement de la bibliothèque que par son activité. Pour autant, des questions de légitimité demeurent. Elles ne se posent cependant pas dans les mêmes termes, qu'il s'agisse des usagers ou des professionnels.

La généalogie de l'infomobile fut progressive. Les différentes périodes connues par le service correspondent à la fois à des étapes, institutionnelles et de culture professionnelle, mais aussi à des inflexions philosophiques du service. Le nouveau bâtiment de la bibliothèque semble avoir en outre favorisé l'émergence de cette nouvelle forme de médiation en bibliothèque. Car le bâtiment de Pierre Riboulet peut être lu comme un dispositif qui a infléchi le service public en général, renouvelant notamment l'autonomie de l'utilisateur.

¹⁵⁰ UNIVERSITE DE PARIS 8 VINCENNES SAINT-DENIS, Service commun de la Documentation, coordination Laura Cosenza, *Rapport d'activité 2007*, [consulté le 15 juin 2009], p. 21. Disponible en ligne : http://www.bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/informations_professionnelles

¹⁵¹ *Ibid.*, p. 24-26.

Généalogie du service

Première période : 2000 – 2003, innover en service public

Débutant durant l'année 2000, la première ère de l'infomobile se caractérise par une chronologie hachée, faite de tentatives successives. La première instaurant un accueil mobile assuré conjointement par un bibliothécaire et un magasinier circulant dans les espaces devait répondre à l'abondance nouvelle d'espace. La configuration du binôme ne favorisait pas le contact avec l'utilisateur et visait davantage à une appropriation des lieux publics par les professionnels.

La seconde initiative procède de l'intuition d'un professionnel qui a pu porter un regard neuf sur le service public en place au SCD de Paris 8, Michel Dargaud, et a fait un double constat : d'une part l'étroitesse des modalités de relation avec le public, et d'autre part le manque de culture des étudiants en recherche de l'information. Après l'installation dans les nouveaux bâtiments, les points de contact avec le public sont au nombre de trois : la banque de prêt ou de communication, ensuite, de part et d'autre des bureaux d'information à l'accueil et dans les salles et enfin à proximité du catalogue. M. Dargaud souligne que l'intégration du nouveau bâtiment n'a pas favorisé un changement de nature du service public, mais seulement d'échelle¹⁵², et observe que les usagers sont désormais « à l'abandon »¹⁵³ dans les espaces.

La fracture entre les bibliothécaires et les usagers est accentuée par l'accroissement de l'équipement informatique qui induit de nouveaux comportements chez les usagers comme le souligne le rapport d'activité pour l'année universitaire 2001-2002¹⁵⁴.

L'initiative de Michel Dargaud était centrée sur la formation aux recherches documentaires où les échecs de consultation étaient nombreux et les offres de formation insuffisamment sollicitées¹⁵⁵. Une forme intermédiaire entre la formation et l'information en accueil posté est choisie et consiste à aller au-devant des lecteurs en accueil mobile. Le rapport d'activité de 2001-2002 mentionne sa naissance : « un service d'Infomobile qui essaie de proposer l'aide de bibliothécaires sous la forme d'interventions par-dessus l'épaule des utilisateurs des ordinateurs »¹⁵⁶. Ce véritable tournant dans la façon de faire l'accueil, n'emportant pas la majorité, débute avec un volant d'une quinzaine de bibliothécaires volontaires.

Le principe essentiel de formalisation à cette date réside dans la rédaction d'un *Vade Mecum*¹⁵⁷ précisant clairement les objectifs et les modalités du service. Pour la philosophie, il s'inspire du guide analogue en vigueur à la Bibliothèque Publique d'Information insistant sur la disponibilité, la visibilité et l'amabilité du personnel¹⁵⁸. L'expérience est reconduite en octobre 2002 : le service entre dans une nouvelle phase.

¹⁵² DARGAUD, Michel, « Un service de très grande proximité », *op. cit.*, p. 72.

¹⁵³ Entretien avec Michel Dargaud, mai 2009.

¹⁵⁴ UNIVERSITE DE PARIS 8 VINCENNES SAINT-DENIS, Service commun de la Documentation, conception et réalisation, Marion Loire, *Rapport d'activité 2001-2002*, [consulté le 15 juin 2009], 58 p. disponible en ligne à l'adresse http://www.bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/informations_professionnelles, p. 4.

¹⁵⁵ *Ibid.*, p. 33.

¹⁵⁶ *Ibid.*, p. 4.

¹⁵⁷ Les annexes reproduisent les outils principaux de formalisation de l'infomobile.

¹⁵⁸ DARGAUD, Michel, *op. cit.*, p. 75 : « Le public doit se sentir accueilli dans la bibliothèque et être incité à s'adresser au personnel. Celui-ci manifeste à tout moment sa disponibilité : il porte son badge « bibliothèque » de manière visible ; il ne s'absorbe pas dans une tâche autre que celles liées au service public (il évite par exemple des activités telles que recherche personnelle sur Internet, lecture, travail interne, téléphone ou conversations privées) ; il n'hésite pas à encourager du regard ou du sourire les usagers indécis ou timides ».

Deuxième période : 2003 – 2007, « pérenniser l'innovation »¹⁵⁹

L'expression du nouveau coordinateur du service arrivé en 2003 résume l'enjeu du service qui doit désormais s'inscrire dans le quotidien de la bibliothèque. Ce passage se fait tout d'abord par l'intégration de l'infomobile, jusque lors électron libre sous la direction de son fondateur, au département des services aux publics. Ce rattachement entérine la nature du service qui devient une façon de faire de l'accueil parmi d'autres. Le service est en outre doté d'un poste de coordinateur, occupé par Julien Logre, qui entame une réflexion sur le service en mettant en place des outils de pratique et de mesure. Cette période de formalisation et de normalisation de l'accueil mobile au sein de l'accueil global de l'établissement s'est avérée fondamentale. Ce processus est enfin couronné par l'intégration du service dans le planning général¹⁶⁰, disposition qui a permis de stabiliser l'équipe de titulaires de l'infomobile. La pérennisation du service est assurée par l'adjonction de forces supplémentaires, grâce au recrutement d'un¹⁶¹, puis trois vacataires. L'infomobile atteint dès lors un total de 32h hebdomadaires, réparties sur une partie des horaires d'ouverture de la bibliothèque. Enfin, le service est intégré aux tableaux de bord généraux de l'établissement, analysé comme tout bureau de renseignement, affirmant ainsi sa normalisation.

La mise en place de ce service a été induit par l'arrivée dans les nouveaux locaux, construits en 1998, qui ont impliqué des pratiques différentes de la part des usagers. L'équipe avait anticipé ces modifications et avait mené à cette fin une enquête en 1993 portant sur le service d'information dans l'ancienne bibliothèque¹⁶², destinée selon Véronique Chabbert, à :

« quantifier ce qui revenait à une bonne organisation et une bonne signalétique et ce qui était davantage du ressort des bibliothécaires (recherche documentaire par exemple) ».

La perspective des nouveaux espaces offre la perspective d'exploiter au mieux les capacités de médiation du bâtiment, laissant aux bibliothécaires les recherches faisant appel à leurs compétences spécifiques. L'impensé de ce nouvel équilibre souhaité entre médiation architecturale et médiation humaine, semble avoir été la modification de la seconde. La médiation des bibliothécaires est repensée en termes de contenu et non de modalité. De fait, en décrivant la transposition identique d'un bâtiment à l'autre des modalités de service public¹⁶³, Michel Dargaud révèle cet impensé. De son côté, Julien Logre a bien perçu aussi les nuances notables induites par la nouvelle organisation spatiale :

« Les bibliothécaires sont légèrement en retrait par rapport aux usagers. Seules sept des onze salles de lecture (soient 10 500 m² d'espaces publics) sont dotées d'une banque d'information, dont les plages d'ouverture sont d'ailleurs modulées. En outre, on a fait bien attention à ne pas concevoir ces bureaux comme des dispositifs panoptiques, mais plutôt comme des espaces dont la plus ou moins grande proximité avec les collections et les services devait pour les lecteurs être à elle seule une invitation au dialogue. »¹⁶⁴

¹⁵⁹ LOGRE, Julien, « Banaliser l'innovation ». *Argus : la revue québécoise des professionnels de l'information documentaire*, Montréal : Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, vol. 36, n°2, p. 22.

¹⁶⁰ UNIVERSITE DE PARIS 8 VINCENNES SAINT-DENIS, Service commun de la Documentation, conception et réalisation, Gildas Illien, Marion Loire, *Rapport d'activité 2001-2002*, 58 p., [en ligne], http://www.bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/informations_professionnelles, consulté le 15 juin 2009, p. 31.

¹⁶¹ Source, entretien Julien Logre, juin 2009.

¹⁶² Sur cette enquête et les éléments donnés ensuite, Koenig, Marie-Hélène, *connaître ses publics*, op. cit., p. 81.

¹⁶³ DARGAUD, Michel, « Un service de très grande proximité », op. cit., p. 1.

¹⁶⁴ LOGRE, Julien, « Banaliser l'innovation », op. cit., p. 25.

Il décrit dès lors le service de l'infomobile comme devant corriger la manière dont la médiation avait été pensée et installée dans le nouveau bâtiment¹⁶⁵. On peut cependant peut-être se demander si ce correctif n'est pas induit par le bâtiment, mais de manière volontaire. En effet, si l'on se réfère au discours de l'architecte, la volonté de mobilité apparaît comme un axe fort de sa réalisation. Il affirme ainsi à propos du projet de la bibliothèque de Saint Denis que

*« parmi tous les grands principes novateurs énoncés par Le Corbusier, à l'enfance du mouvement moderne, celui de la promenade m'a toujours semblé l'un des plus riches. Il est appliqué avec toute l'ampleur que les dimensions inhabituelles que ces grands plateaux ouverts permettaient. Impossible de trouver ici un point à partir duquel on peut tout comprendre. On doit marcher. »*¹⁶⁶

Porté par cette conception, il semble difficile de concevoir que le cheminement du lecteur, et dès lors celui du bibliothécaire, n'en soit affecté. Riboulet ajoute par ailleurs, à propos du plan du bâtiment qu'il « détermine l'espace dans lequel on vit et partant la manière de vivre. (...) Ici peut-être plus encore qu'ailleurs, dans la mesure où ce programme, donc ces lieux, doivent transformer ceux qui les vivent. »¹⁶⁷

À ces éléments spatiaux s'ajoute la spécificité des sciences de l'information. Madeleine Jullien concède ainsi qu'« à une époque de mutation profonde des formes d'accès à la connaissance : [programmer une bibliothèque] c'est tenter de prévoir l'avenir. »¹⁶⁸ L'ampleur de la croissance de l'utilisation des ressources informatiques n'était pas prévisible. La bibliothèque de Paris 8 a dû constamment dans ce domaine tenter de s'adapter : que ce soit en équipement (installation de postes ou de prises électriques pour les portables¹⁶⁹), en aménagement (problématique de la salle de référence, devenue de documentation et qui est dans les faits surtout une salle informatique pour les étudiants¹⁷⁰), et de médiation. Or, c'est précisément au manque de culture en recherche d'information que répond l'infomobile.

Si la continuité chronologique et l'importance croissante du service semblent ici linéaires, deux philosophies, divergeant sensiblement ont marqué les premiers temps du service. Elles s'appuient chacune sur un rapport différent à l'utilisateur et à son autonomie.

Par dessus l'épaule ou par la main ? Repenser l'autonomie de l'utilisateur

De son observation du manque de culture des étudiants en recherche documentaire, Michel Dargaud a tiré une pratique. S'inspirant du concept anglo-saxon, « over the shoulder »¹⁷¹, l'observation « par dessus l'épaule » visait à repérer les utilisateurs en difficulté ou menant une recherche d'une telle façon qu'elle ne pouvait conduire qu'à l'échec. Cette méthode présente l'avantage de pouvoir aider des lecteurs qui n'ont pas nécessairement conscience de leurs lacunes et qui n'auraient de ce fait pas nécessairement fait la démarche de s'adresser à un bureau de renseignement, concluant simplement que la bibliothèque ne possédait pas l'ouvrage ou la ressource qu'il

¹⁶⁵ *Ibid.*

¹⁶⁶ UNIVERSITE DE PARIS VIII, *Penser, bâtir : la bibliothèque de l'Université Paris 8*, Paris : Université Paris 8, 1998, p. 53.

¹⁶⁷ *Ibid.* p. 52-53.

¹⁶⁸ *Ibid.* p. 5.

¹⁶⁹ MV2 CONSEIL, *Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaires de Paris 8 – Pratiques, opinions et satisfaction*, op. cit., p. 42.

¹⁷⁰ PEYRELONG, Marie-France, « La démarche projet de l'enssib – Projets des élèves conservateurs réalisés en 2004, sur commande des établissements, dans le cadre de la formation DCB 13 », La Gazette des projets, 2004, n°7, septembre 2004, p. 5-6.

¹⁷¹ Source, entretien avec Michel Dargaud, mai 2009. Michel Dargaud n'a pas expérimenté ni observé cette pratique *in situ*.

recherchait. La possibilité de l'infomobile d'aider les lecteurs qui n'avaient pas conscience d'être en difficulté est vue comme l'une des forces principales du service. Jérôme Barthélémy affirme ainsi à propos de l'infomobile que « le plus dur, c'est généralement de comprendre le besoin des lecteurs. Souvent ils n'ont pas eux-mêmes conscience de leur besoin. Le fait d'aller vers eux permet à partir d'une question sur ce qu'ils pensent chercher d'affiner la recherche. »

Cependant, peu évidente à mettre en œuvre pour des raisons pratiques, cette démarche d'observation des postes informatiques, créait en outre parfois un certain malaise. De l'aveu de son fondateur, elle fut perçue comme « trop intrusive »¹⁷². Plusieurs acteurs de l'infomobile avouent ne pas y avoir recours aujourd'hui car elle présente l'inconvénient de stigmatiser le lecteur en le désignant par l'aide qu'il reçoit comme incapable de mener à bien une recherche. Cette observation des écrans paraît de plus trop indiscreète, les étudiants ne consultant pas que le catalogue sur les postes informatiques, mais également parfois leur messagerie. Elle rapproche le rôle du bibliothécaire à celui de prescripteur, non plus dans le domaine des livres, mais de la recherche informatique.

Lors de la prise de la coordination du service, Julien Logre a substitué à cette méthode celle de l'invitation. La pratique actuelle se rapproche dès lors davantage d'un autre concept anglo-saxon, « the Roving reference »¹⁷³. Les personnes faisant de l'infomobile aujourd'hui ont adopté ce principe. Plusieurs d'entre eux par exemple, autour des postes informatiques, proposent leur aide soit à la cantonade, si tous les postes sont occupés, afin de ne stigmatiser personne, soit personnellement. Le seuil entre l'invitation et la prescription n'est ainsi pas franchi, laissant libre l'utilisateur.

En raison de ses principes, l'infomobile a cristallisé le débat sur l'autonomie de l'utilisateur. En effet, cette forme d'information et de formation a pu être perçue comme entravant la liberté du lecteur. Sollicité, il n'a pas le loisir de trouver ses repères dans la bibliothèque. Cependant, les entretiens et les phases d'observations révèlent que cette position n'est pas nécessairement tenable. En effet, l'impression et l'idée que les personnes assurant l'infomobile sont à disposition des lecteurs, leur donnent directement la réponse, apparaît comme faux. L'accueil mobile permet au contraire d'accompagner pleinement le lecteur en lui montrant le chemin de sa recherche. Il favorise le côté à côté, au détriment du face à face, mettant ainsi l'accent sur la formation ciblée et contextualisée.

L'observation sur le terrain et plusieurs témoignages contredisent la vision d'un rapport subordonné du bibliothécaire aux recherches des lecteurs en accueil mobile. Comme le résume une monitrice, les personnes de l'infomobile sont « disponibles pour les lecteurs, et non à disposition des lecteurs »¹⁷⁴. Les personnes pratiquant à la fois de l'accueil mobile et de l'accueil posté constatent même que l'accompagnement est moindre derrière une banque de renseignement. En effet, les dispositifs physiques de l'accueil posté ne permettent pas l'accompagnement qu'offre l'accueil mobile et constituent à l'inverse un ensemble de barrières : écran, hauteur du bureau, espace de séparation. Or celles-ci tombent en infomobile : les interlocuteurs sont au même niveau, l'un à côté de l'autre. Cette médiation apparaît beaucoup plus propice à l'autonomie du lecteur par l'acquisition de la maîtrise des différents outils offerts par la bibliothèque.

Il est ainsi possible d'avancer avec Julien Logre que l'autonomie du lecteur n'est en rien entamée, mais qu'il s'agit d'une nouvelle façon de la penser, et en particulier de penser la médiation permettant d'y parvenir. L'infomobile apparaît comme le passage de

¹⁷² *Ibid.*

¹⁷³ à propos du concept de Roving Reference, voir le blog de Joan Giannone, <http://www.mentorgrouptraining.com/libraries/about>.

¹⁷⁴ Mélanie Hutin, entretien en mai 2009.

l'information à la médiation. Le lecteur ne rentre plus dans la bibliothèque, connaissant idéalement les outils à sa disposition, les maniant grâce à une formation reçue auparavant mais apprend sur place, en compagnie du bibliothécaire. Julien Logre écrit en ce sens :

*« au-delà de la volonté affichée d'assurer autrement l'aide documentaire et le contrôle des usages, l'objectif était non pas tant de renoncer à la promotion de l'autonomie pour revenir à une philosophie de la prescription, que d'incarner à nouveau notre fonction de médiateur, de manifester et de véhiculer de manière originale et neuve la disponibilité et l'empathie qui animent les bibliothécaires dans leur relation avec le public. »*¹⁷⁵

Après avoir vu la mise en place du service et les problématiques soulevées, il s'agit d'analyser son activité et son impact.

Un service pérennisé

L'infomobile est aujourd'hui parfaitement intégrée au fonctionnement général de l'institution. Les indicateurs mis en place dans les tableaux de bords donnent des résultats inattendus par rapport au caractère inhabituel du service. S'il est marginal dans les pratiques des bibliothécaires dans la profession en général, il reçoit un bon accueil de la part des usagers. Cette tendance est confirmée par l'enquête commandée par le SCD et réalisée en mars 2007 auprès des usagers.

Sa place institutionnelle est acquise puisque le poste de coordinateur de l'infomobile n'a jamais été remis en cause. Il est aujourd'hui occupé par Victor Moisan. Au sein du service public, l'infomobile apparaît comme un des choix possibles à faire en début d'année parmi les banques ou postes d'accueil.

Ses acteurs ne sont pourtant pas majoritaires au sein de l'équipe des bibliothécaires. Même si tous ne souhaitent pas y participer, il y a aujourd'hui davantage de demandes de participation de la part des titulaires que de plages disponibles, ce qui représente un signe de son intégration dans la culture professionnelle de l'établissement.

Cet élément peut en revanche remettre en cause l'emploi des vacataires étudiants pour l'infomobile. Leur présence a créé la polémique. Malgré l'encouragement fait aujourd'hui d'employer les étudiants en bibliothèque¹⁷⁶, les positions à l'égard de leur part prise dans l'infomobile sont partagées. Ne disposant pas des mêmes compétences, ni de la même formation que les titulaires, leur emploi a nécessité la mise en place par le coordinateur de larges sessions de formation, afin d'acquérir des connaissances suffisantes sur de l'établissement et la maîtrise des ressources électroniques. En revanche, les vacataires ont des compétences et des intérêts propres à leur parcours d'étudiants qui facilitent nettement la médiation inhérente à l'infomobile, la double culture en somme d'étudiant et de personnel de la bibliothèque.

Les indicateurs mis en place révèlent une activité forte et dense du service. Si l'on compare les volumes de questions aux différents points d'accueil posté, l'infomobile apparaît comme un service autant, voire plus, utilisé que certains bureaux de renseignements.

Les questions auxquelles l'infomobile répond, représentent plus d'un tiers de chaque tranche horaire. Si l'on affine le volume des questions posées en infomobile en regard

¹⁷⁵ LOGRE, Julien, « banaliser l'innovation », *op. cit.*, p. 25.

¹⁷⁶ PERRIN, Georges, L'emploi des étudiants dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur : Rapport à Madame la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche, Rapport n° 2007-13, [en ligne], [S.L.] : Inspection générale des bibliothèques, <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20373/etudes-confiees-a-l-i.g.b.-inspection-generale-des-bibliotheques.html>, consulté le 27 mai 2009.

de celles que reçoivent les autres banques, on perçoit l'intégration de ce service dans les pratiques des usagers. Notons que le net tassement des questions posées avant 11h et après 17h n'est pas lié à l'absence d'infomobile mais à l'intensité de l'activité à ces moments. L'infomobile n'a fait que suivre les pratiques des lecteurs.

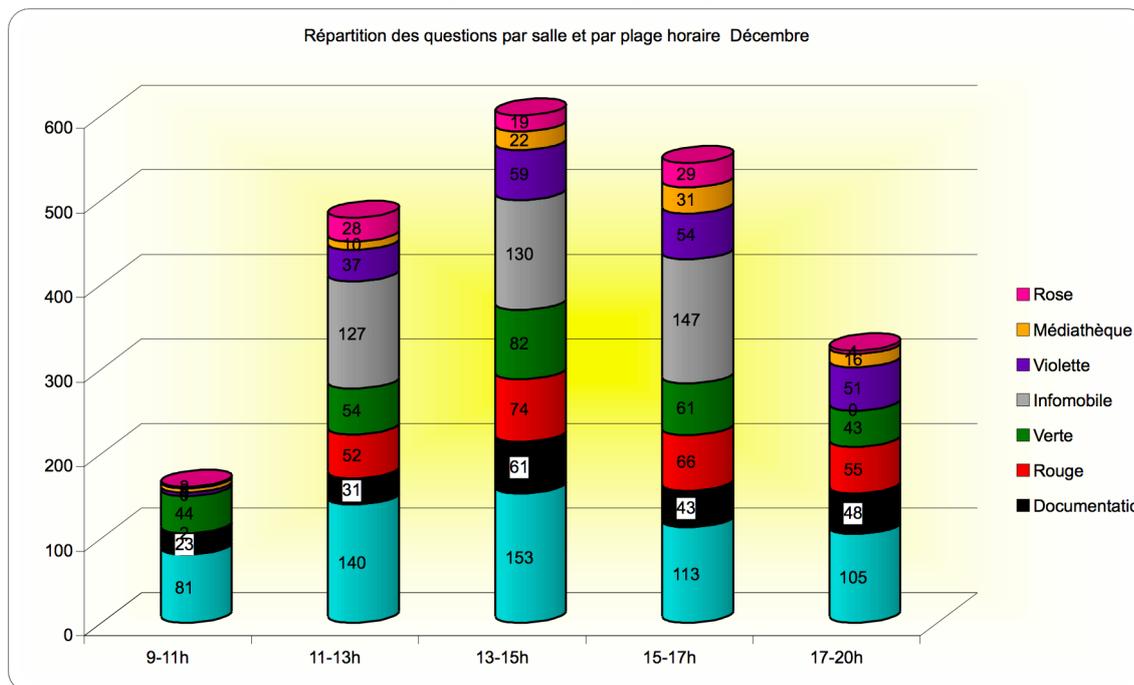


Figure 6 : Répartition des questions par salle et par plage horaire décembre 2008

Rapportée au nombre de questions, cette répartition fait néanmoins baisser la valeur relative de l'activité de l'infomobile comme le révèle la répartition des questions par salle mesurée pendant la semaine test de janvier 2008.

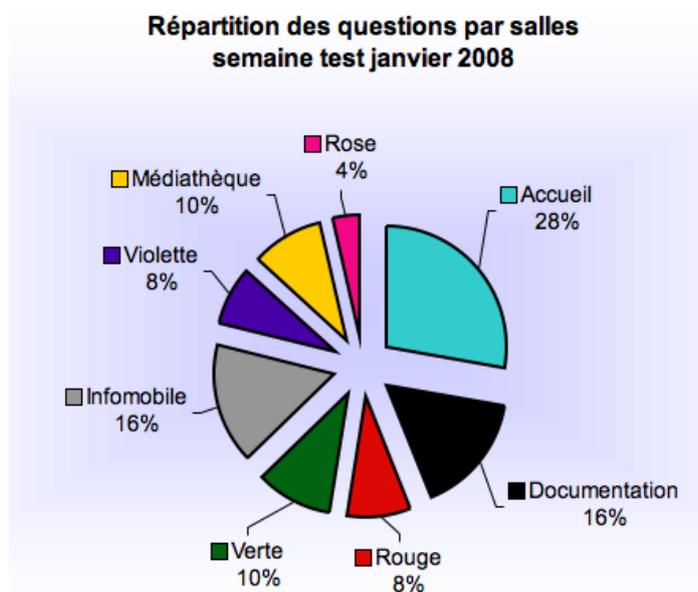


Figure 7 : Répartition des questions par salles, janvier 2008¹⁷⁷

¹⁷⁷ Semaine teste de la Bibliothèque, document interne, janvier 2008.

Les lieux où les questions sont adressées aux personnes assurant l'infomobile appartiennent ce service à un second accueil, attestant la valeur d'accompagnement de celui-ci. L'absence de questions dans certaines salles peut en outre être liée à leur public dédié.

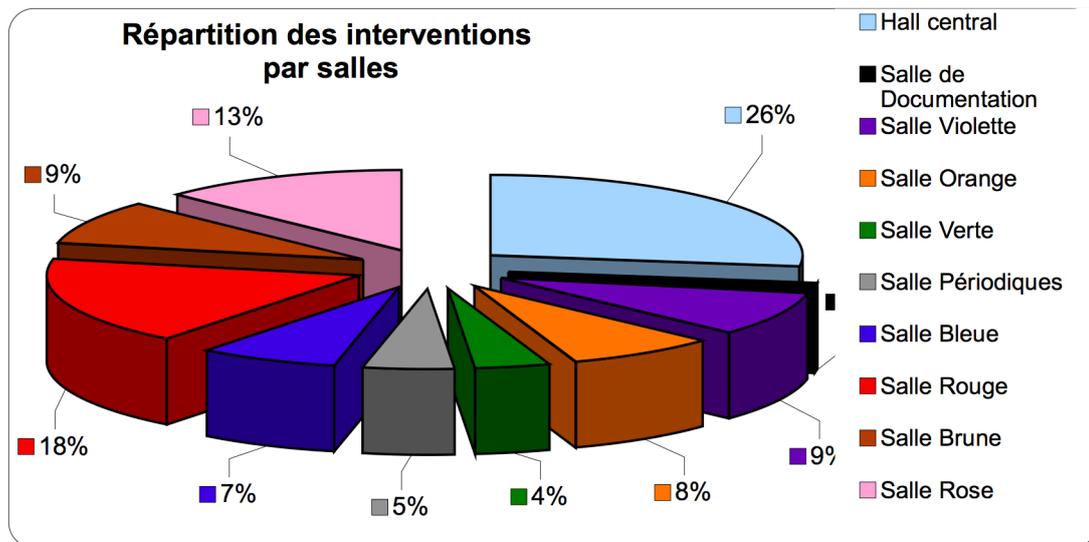


Figure 8 : Répartition des interventions par salle¹⁷⁸

La répartition par type d'intervention relative d'une part l'une des missions décrite comme désagréable à effectuer¹⁷⁹, les rappels en matière de règlement intérieur. La répartition révèle en outre la part importante d'orientation et de recherche documentaire assumée en accueil mobile.

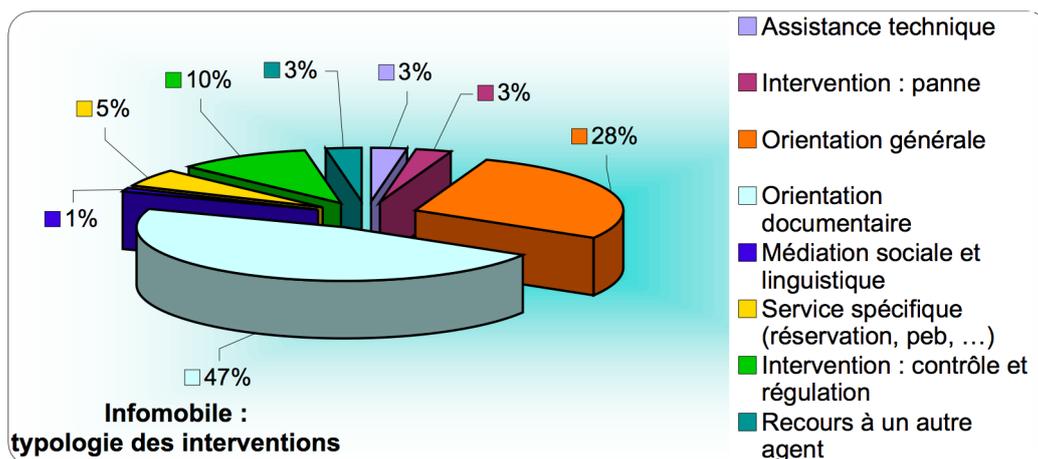


Figure 9 : Typologie des interventions¹⁸⁰

¹⁷⁸ Ibid.

¹⁷⁹ DARGAUD, Michel, « Un service de très grande proximité », *op. cit.*, p. 73.

¹⁸⁰ Semaine test janvier 2008, document interne.

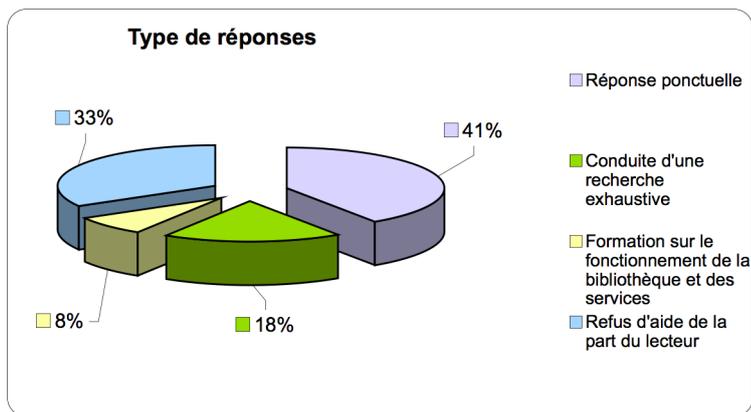


Figure 10 : Type de réponses des utilisateurs aux bibliothécaires volants

Le type de réponses données par les lecteurs montre que le taux de refus, qui pouvait parfois être mal perçu par les bibliothécaires de l'infomobile, n'est pas majoritaire. Jérôme Barthélémy minimise en outre ces refus par la chaleur des remerciements exprimés par les lecteurs.

L'ensemble des indicateurs des tableaux de bord décrivent un service d'accueil mobile qui a un réel impact en termes à la fois d'information et de formation.

Un service légitimé ?

Si les chiffres sont positifs, il est intéressant de constater que la question de la légitimité se pose toujours, comme le souligne le témoignage de certains agents. Elle ne se pose cependant pas dans les mêmes termes pour les usagers que pour les professionnels.

En effet, aux yeux des usagers, la légitimité semble acquise puisque l'enquête réalisée en 2007 précise que « 27% des lecteurs ont recours aux bibliothécaires ambulants »¹⁸¹. Elle révèle une large adoption et son existence est davantage connue que d'autres services qui correspondent pourtant à des attendus en bibliothèque comme par exemple la réservation de documents. Le recours concerne tous les niveaux d'étude.

Paradoxalement, c'est peut-être auprès des professionnels que cette légitimité apparaît moins évidente, malgré l'implantation depuis presque une décennie et la pertinence auprès des usagers.

« C'est un service où il faut apprécier le contact. C'est une expérience où il faut user de sa propre initiative. Il n'y a pas de recette » ; « L'infomobile, c'est l'art de les faire parler, de résoudre les problèmes d'aiguillage vers telle ou telle source d'information » ; « Il ne faut pas être trop intrusif. C'est un service qui demande beaucoup de psychologie. »¹⁸².

Ces quelques phrases résument l'image que peut revêtir l'infomobile auprès des professionnels, qu'ils participent ou non à ce service mobile. Davantage que le service public en général, il est fortement perçu comme lié à la personnalité de celui qui le pratique. Le caractère volontaire de la contribution à l'accueil mobile dans ses premiers temps a certainement contribué à renforcer cette vision. Les séances d'observation du service révèlent pourtant des qualités professionnelles partagées par l'ensemble des personnes pratiquant l'accueil mobile, indépendamment des caractères de chacun. En ce sens, le guide de formation des nouveaux vacataires étudiants fait précisément le point

¹⁸¹ MV2 conseil, Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaires de Paris 8 – Pratiques, opinions et satisfaction, *op. cit.*, p. 30.

¹⁸² Extraits de l'entretien avec Luc Lagarde, infomobilien, mai 2009.

sur les cinq qualités nécessaires à la pratique du service ; les qualités pouvant renvoyer aussi dans ce contexte à des compétences professionnelles¹⁸³ allant du repérage des usagers en difficulté qui s'apparente aux qualités d'observation et d'analyse des situations, à la connaissance des outils documentaires, mentionnés en derniers. Cette hiérarchisation opère ainsi un renversement dans l'abord fait généralement du service public pour lequel la formation se résume souvent à la connaissance des outils. En effet, nombre de formations à l'accueil se concentrent sur les ressources documentaires en occultant le principal, l'utilisateur et les impératifs de la relation. Or, il est frappant de constater que dans certains manuels de formation à l'accueil¹⁸⁴, dans le commerce ou d'autres secteurs, d'une part, il ne soit pas fait mention de personnalité ou encore de caractère, mais bien de compétences, et que d'autre part, le contenu soit complètement dissocié de la relation d'accueil. En se fondant sur le principe « d'aller au-devant de l'utilisateur », l'accueil mobile en bibliothèque doit nécessairement se poser la question de la relation à l'utilisateur. « Une des qualités de l'infomobile, c'est d'incarner la relation d'accueil qui lie les usagers à leur bibliothèque » précise le guide des nouveaux vacataires de l'infomobile.

Cette forme d'accueil souligne ainsi deux éléments fondamentaux de l'accueil en bibliothèque. Avant tout que la relation d'accueil relève peut-être encore de l'impensé en bibliothèque. L'accroissement soudain¹⁸⁵ des bibliothèques universitaires et le retard qu'elles ont dû combler brusquement a contraint les établissements à concentrer leurs efforts sur les collections, les ressources, les outils et la coopération (le Sudoc), laissant en retrait l'utilisateur et la relation avec ce dernier. Les formations des usagers et la lenteur avec laquelle elles s'intègrent aux cursus universitaires sont révélatrices en la matière.

En permettant ce retour sur l'accueil, l'infomobile souligne en outre la spécificité de l'accueil en bibliothèque. Contrairement à d'autres formes d'accueil dans le commerce par exemple, il est ici indissociable de ses contenus. Face à certaines craintes qui ont tendance à voir dans cette forme de médiation une stratégie marketing, destinée à développer l'activité des bibliothèques et à répondre à une politique d'évaluation, on peut légitimement se demander s'il ne s'agit pas au contraire, dans un contexte où l'information et son accès deviennent de plus en plus cruciaux, de répondre pleinement à la mission dévolue aux bibliothèques.

La perspective de l'infomobile

L'infomobile est un service qui ne laisse pas neutre. Il suscite des réactions, pas tant pour son caractère novateur, mais parce qu'il révèle des manques, mais aussi des impensés, en l'occurrence, celui de l'accueil.

L'une des grandes forces de ce service est d'avoir été impulsé de manière spontanée. Face à un constat d'échec de transmission des compétences documentaires, il répondait à un souhait de transmettre autrement. L'approche pragmatique, le recours aux volontaires notamment, et empirique, la mise en place progressive des indicateurs, ont permis au service de faire ses preuves avant d'être pérennisé. L'infomobile a aussi bénéficié de phases réflexives qui l'ont fait mûrir.

Bien que la légitimité de l'infomobile soit acquise, il apparaît aussi comme un élément mouvant permettant de prendre un recul nécessaire sur la façon dont le service public de

¹⁸³ Les annexes reproduisent les outils de formalisation de l'infomobile.

¹⁸⁴ MARTIN, Marie-Agnès, *Les clefs de l'accueil, La performance dès le 1er contact*, Chambéry : Le Génie des Glaciers, 2008, 157 p.

¹⁸⁵ LEMESLE, Alice, *Accueil des étudiants de premier cycle : nouveaux services, nouvelles méthodes, nouveaux espaces*, Villeurbanne : 2009, 105 p. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèques : enssib. 2009.

la bibliothèque est pratiqué dans sa globalité. Il est par conséquent certainement appelé à évoluer encore. Il apparaît de fait comme une caisse de résonance révélant la perception des lecteurs, les difficultés qu'ils peuvent rencontrer, leurs besoins...

Malgré la pertinence de l'infomobile, il ne semble pas que l'évolution souhaitable s'oriente vers une substitution de l'accueil posté par l'accueil mobile en bibliothèque. Un rééquilibrage entre les deux modalités d'accueil, comme semblent le souhaiter la BPI et la BNF apparaît comme un scénario possible. Il reste à souligner que cela s'insère au sein d'une réflexion globale sur l'accueil et non indépendamment l'un de l'autre. Au regard de cette expérience au sein d'un établissement, il s'agit désormais d'aborder l'organisation dans son ensemble à travers l'analyse de l'organisation de l'accueil de façon globale dans plusieurs établissements.

III. ÉTUDE D'ORGANISATIONS : UN PANEL DE BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

Les entretiens menés dans un second temps ont permis d'analyser la façon dont les établissements intègrent et organisent la réflexion sur l'accueil. Ces témoignages ont souligné le caractère paradoxal de l'accueil. Si certaines caractéristiques communes peuvent se dégager de l'organisation et la répartition de l'accueil entre les acteurs de l'établissement, on observe néanmoins une certaine disparité entre les établissements dans la répartition fonctionnelle. Enfin, les réflexions des différents responsables permettent d'interroger les perspectives d'évolution de l'accueil au sein des organisations.

Un objet paradoxal

Dès l'ouverture de l'entretien, Agnès Rogeret, responsable du service accueil et orientation de la Bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne constate que « l'accueil est une dimension peu abordée ». Les entretiens suivants ont confirmé ce sentiment en soulignant le caractère paradoxal de la notion d'accueil, à la fois évidente et sensible, essentielle et délicate, et par là, peu évoquée.

Seuil et première impression

L'accueil relève ainsi de l'évidence pour Pascale Mukerjee, chef de département des services au public à la Bibliothèque Sainte Geneviève, qui considère que c'est « la base, la première mission d'une bibliothèque ». Pour Françoise Sigaud et Françoise Lagnau, respectivement responsable des services aux usagers de la bibliothèque de l'ENS et de la Bibliothèque interuniversitaire de recherche en lettres et sciences humaines à Lyon, l'accueil est fondamental car il représente « le premier contact entre la bibliothèque et l'utilisateur ». Les témoignages convergent généralement vers l'importance soulignée par Nic Diament :

« Le service d'accueil dans une bibliothèque est un service très important voire essentiel. Il donne dès l'entrée dans le bâtiment la première impression du fonctionnement du service. »¹⁸⁶

Souvent, l'accueil est restreint à la première interaction entre la bibliothèque et l'utilisateur. Les entretiens ont à plusieurs reprises débuté par un certain flou, le sujet étant restreint

¹⁸⁶ DIAMENT, Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, op. cit., p. 36.

au premier poste occupé par un agent dans un établissement. Cette difficile délimitation est en général favorisée par l'existence d'un poste, voire d'une équipe spécifiquement dédiée. Ainsi, à la Bibliothèque interuniversitaire de recherche en lettres et sciences humaines de Lyon, le premier bureau du hall d'entrée du bâtiment joue le rôle de premier accueil qui est assumé par une équipe spécifique. Le même phénomène s'observe à la Bibliothèque Sainte Geneviève, dont le hall est actuellement l'objet d'un vaste projet de réorganisation. L'accueil est ainsi assimilé à une étape dans le parcours du lecteur lors de son entrée dans la bibliothèque. Les bâtiments sont ici déterminants : tant l'ouvrage de Labrouste, la Bibliothèque Sainte Geneviève, que celui de Gaudin, la BIU, impose au lecteur un véritable cheminement. L'entrée dans la bibliothèque ne se fait pas de plain-pied et l'organisation des deux bibliothèques a profité de cet espace pour répartir spatialement les fonctions liées à l'accueil : information, inscriptions des lecteurs notamment.

L'accueil peut ainsi recouvrir dans les organisations deux réalités différentes se chevauchant : l'espace physique et l'activité des agents. Dans le premier cas, il s'agit de l'accueil du bâtiment, dans le second de l'accueil par les hôtes, qui constitue la première interaction entre les bibliothécaires et les usagers. Le hall d'accueil joue comme un acteur fondamental au cours du premier contact. Sa mise en espace devient dès lors un cruciale. Pascale Mukerjee estime que dans le hall d'accueil de la Bibliothèque Sainte Geneviève, « les conditions ne sont pas réunies pour créer un dialogue entre les usagers et les agents ». Conçu par Labrouste, il devait être dans le projet initial être précédé d'un jardin donnant sur la place du Panthéon. Ce dessein n'ayant pu aboutir, Labrouste l'a intégré symboliquement dans le vestibule grâce aux peintures végétales d'Alexandre Desgoffé qui ornent les murs. L'ensemble du cheminement de la place du Panthéon jusqu'à la salle de lecture, largement baignée de lumière grâce à de nombreuses fenêtres, possédait un rôle symbolique d'ascension vers la connaissance, soulignée par la décoration. Cette disposition architecturale est révélatrice de la conception de la bibliothèque au milieu du XIXe siècle et du rôle qui lui était dévolu :

« Labrouste développe à Sainte-Geneviève un discours symbolique fort, dans la droite ligne d'Auguste Comte. Des quatre bibliothèques publiques de Paris, elle est la seule à proposer des séances du soir. Elle est la bibliothèque de l'éducation, non de l'érudition, le symbole du savoir accessible à tous qui aide l'humanité à s'extirper des brumes de l'obscurantisme (...). A l'entrée, les lumières du savoir accueillent le lecteur, sous forme de deux torches encadrant la lourde porte de bronze, tandis qu'une immense copie de l'École d'Athènes de Raphael décore le mur de l'escalier (...). Le vestibule sombre, conduit vers le grand escalier, qui permet au lecteur de monter vers la connaissance. »¹⁸⁷

Ce premier espace de la bibliothèque peut ainsi parfois se trouver en décalage avec les pratiques de son public. Les publics de la Bibliothèque Sainte Geneviève l'utilisent désormais comme espace de détente et de sociabilisation, alors que la disposition est peu propice à ces usages.

L'entrée fait souvent l'objet d'évolution, même lorsque les bâtiments ne sont pas classés. Objet d'une réhabilitation, le hall d'accueil de la bibliothèque de la manufacture des tabacs a aussi été modifiée depuis son ouverture. Dans leur travail sur *L'organisation de l'accueil du public à la Bibliothèque de la Manufacture des Tabacs (SCD de Lyon 3)*, : articulation entre le renseignement bibliographique, le prêt retour et

¹⁸⁷ LENIAUD, Jean-Michel, dir., *Des palais pour les livres*, Labrouste, Sainte-Geneviève et les bibliothèques : [actes du colloque international du 11 octobre 2001], Paris : Bibliothèque Sainte-Geneviève, Maisonneuve et Larosse, 2002, p. 43.

*les inscriptions*¹⁸⁸, une équipe projet de l'Enssib, a ainsi fait plusieurs préconisations portant sur cet espace.

Ce dernier semble ainsi difficilement trouver sa forme et son organisation : Jean-Philippe Lamy a souligné le caractère vide et inabouti de nombre de halls d'accueil de bibliothèques, en partie, des bibliothèques universitaires. Premier contact, qui doit être lisible, cet espace est aussi celui de la gestion des flux. Cet aspect a un impact fort sur les organisations. Il est l'objet de variations incessantes au fil des années, mais également au cours de l'année en raison des rythmes universitaires, voir au cours de la journée. Le nombre d'agents présents est ainsi doublé au moment des inscriptions (Lyon 3, Bibliothèque Sainte Geneviève). Françoise Delmas-Tuffet souligne les difficultés qui ont immédiatement surgies dans cet espace en raison de l'importance immédiate des flux immédiatement qu'a connu la bibliothèque lors de son ouverture.

Certains témoignages élargissent cependant la notion d'accueil au-delà de la première interaction. À la bibliothèque des mondes anglophones, Imelda Lemoing, conçoit ainsi l'accueil comme « une autre dimension du métier, au même titre que le travail documentaire » et l'envisage du premier contact jusqu'aux collections ; de l'entrée de l'étudiant dans la salle de lecture à son entrée dans les collections. Lenka Bokova, coordinatrice des services aux lecteurs à la BNF adopte également cette vision générale. Sa présentation des réformes menées depuis 1994 et envisagées pour le haut de jardin s'est faite suivant le point de vue de l'utilisateur retraçant son parcours et en analysant toutes des stations qui rythment son entrée, de l'extérieur du bâtiment jusqu'aux salles de lecture.

On constate ainsi que, par-delà l'évidence de l'importance de l'accueil, autant que dans les articles du BBF, la notion peut revêtir un périmètre flou parfois très différent en fonction des établissements allant du premier contact avec la bibliothèque, au premier contact avec les collections. Cette différence est liée essentiellement à une question de terminologie. Dans cette première conception, la première interaction relève de l'accueil, tandis que les autres activités relèvent du « service public », la dénomination générale pour désigner les permanences en salle des agents de bibliothèque. Nous verrons plus loin les fondements de ce partage.

Malgré cette unanimité, un autre constat émerge, celui de la sensibilité de la notion.

Sensibilité

Nombre de responsables des services au public rencontrés déclarent que la notion d'accueil est « sensible », « délicate », voire « intangible ». Les raisons invoquées peuvent varier. La première citée renvoie aux compétences impliquées par l'accueil. Le chevauchement entre le savoir être et le savoir faire est fréquent dans la description des compétences d'accueil. Agnès Rogeret dénonce ainsi la vision caricaturale de l'accueil, que l'on « assimile aux hôtes d'accueil ». Cette vision empêche dès lors d'aborder le problème, car cela peut parfois être ressenti, poursuit cette responsable, « comme une forme d'ingérence dans le comportement et la personnalité de la personne ». L'absence de description et de conceptualisation de la notion ne serait dès lors pas uniquement liée à un impensé mais également au fait que le domaine est sensible et difficile à aborder.

Cette vision rejoint des éléments recueillis par Anne Marie Bertrand dans *Bibliothécaires face au public*¹⁸⁹. Les compétences impliquées par l'accueil y sont décrites comme relevant des qualités relationnelles. Les personnes interrogées déclarent

¹⁸⁸ BOUTROY, Jean-Louis, GALAUP, Xavier, MOKRANE, Mehdi, *et alii.*, *Organisation de l'accueil du public à la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs (SCD Lyon 3) : articulation entre le renseignement bibliographique, le prêt-retour et les inscriptions*, Diplôme de conservateur de bibliothèque, Gestion de conduite de Projet, Villeurbanne : Enssib, 2006.

¹⁸⁹ BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, *op. cit.*

ainsi « cela dépend du caractère », « c'est une question de feeling », « on sait ou on ne saura jamais »¹⁹⁰. Les entretiens que nous avons menés révèlent une position cependant plus nuancée. Signe d'une évolution et de la prise en compte de l'importance de la notion ou indice d'une évolution depuis le constat fait par Anne-Marie Bertrand, « la représentation qu'ont les bibliothécaires des qualités et des compétences nécessaires est plus spontanée que construite. »¹⁹¹ ne semble pas systématique. En effet, alors qu'elle pouvait constater un décalage entre la perception spontanée et les compétences requises en situation d'accueil :

*« Pourtant, quand on échange avec les participants, ils reconnaissent que les qualités relationnelles ne sont pas tout dans l'interaction, qu'il est également nécessaire de maîtriser les outils professionnels, de posséder une connaissance du fonds, de l'environnement documentaire. »*¹⁹²

De fait, entérinant ce hiatus entre la perception et la conception, les responsables interrogés, lorsqu'ils évoquent la qualité de l'accueil de leurs agents, renvoient à des compétences non relationnelles. Ils convoquent ainsi « la rigueur de la recherche » (Agnès Rogeret, Sorbonne), la « culture générale » (Marie-Hélène de la Mure, Bibliothèque Sainte Geneviève) ou encore la « polyvalence » (Valérie Bertrand, Lyon 3, Isabelle Sheider, Lyon 1).

Il semble ainsi que deux visions se superposent. L'une fait une part importante aux qualités relationnelles, sans qu'elles soient effectivement prises en compte dans l'organisation de l'accueil, tandis que l'autre évacue ces aspects proprement relationnels pour ne conserver que les compétences professionnelles. On peut émettre l'hypothèse d'un glissement de la perception du domaine personnel vers le domaine professionnel. Confirmant cette possibilité, on observe que les établissements ayant entrepris un travail général sur l'accueil à travers des outils spécifiques et les compétences impliquées, généralement à l'occasion de travaux, ou de réhabilitation, comme à Lyon 3, la Bibliothèque Sainte Barbe ou encore Lyon 1, ce chevauchement disparaît totalement dans les discours des responsables pour ne laisser place qu'aux compétences professionnelles.

Cette évolution fait écho au référentiel métier paru en 2005, *Bibliofil*¹⁹³ qui constate une forte évolution à la fois des usages et des compétences au cœur des métiers des bibliothèques :

*« Le métier de "bibliothécaire" connaît une importante évolution. Le développement considérable des nouvelles technologies de l'information a notamment pour conséquence de transformer en profondeur les modes de recherche, de collecte, de communication et de conservation des ressources documentaires. Dans le même temps, les attentes et les besoins du public des bibliothèques se diversifient, et il convient d'adapter en conséquence le service rendu aux usagers. »*¹⁹⁴

Les activités liées au public occupent une place prépondérante dans la fiche du médiateur documentaire et celle de l'agent de bibliothèque. Ces activités impliquent des compétences décrites à travers des savoir-faire opérationnels précis qui insistent sur la connaissance de l'environnement professionnel et la relation avec l'utilisateur tant en amont

¹⁹⁰ *Ibid.*, p. 133-175.

¹⁹¹ *Ibid.*, p. 143.

¹⁹² Cité par DIAMENT, Nic, L'organisation de l'accueil, *op. cit.*, p. 72 et 74.

¹⁹³ Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche (2004-2007), Direction des personnels, de la modernisation et de l'administration, *Bibliofil' : le référentiel des métiers de la filière bibliothèque*, Paris : Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2005, [en ligne], <http://www.education.gouv.fr/cid291/bibliofil-le-referentiel-de-la-filiere-bibliotheque.html>, consulté le 30 octobre 2009.

¹⁹⁴ *Ibid.*, p. 4.

dans la conception de l'accueil, qu'en aval, dans sa réalisation et sa mise en place. Ainsi, le médiateur documentaire doit-il :

*« Analyser les besoins de la population à desservir et les demandes du public utilisateur, identifier et utiliser les ressources pertinentes pour les recherches de l'utilisateur au sein de la bibliothèque »*¹⁹⁵

Tandis que l'agent de bibliothèque, dans ses « Activités liées aux publics, accueillir, renseigner, informer et orienter » assure les activités suivantes :

*« Répondre à des questions d'orientation relatives aux espaces de la bibliothèque, à ses services ou à son environnement, fournir aux utilisateurs un premier niveau d'information sur les collections, assurer présence et surveillance dans les espaces publics, intervenir en cas de nécessité pour l'agent de bibliothèque. »*¹⁹⁶

On voit ainsi que la conception de l'accueil, si elle a évolué, la faisant glisser des qualités relationnelles, relevant de la personnalité, vers les compétences professionnelles, est encore en latence, justifiant ainsi le caractère sensible de la notion dans certains établissements. L'existence d'un référentiel, dont Nic Diamant pouvait déplorer l'absence en 1997¹⁹⁷ semble une aide précieuse pour la conceptualisation. Son utilisation n'a cependant pas été évoquée, bien qu'il mentionne explicitement à plusieurs reprises l'accueil des publics. Cette absence est peut-être liée au contenu des services associée à l'accueil dans les différents établissements analysés, ainsi qu'à leur part relative dans les postes des agents.

De l'information à la formation, en passant par la présence et la surveillance

La variété des activités concernées par l'accueil est importante dans tous les établissements analysés. Elles vont de la communication d'ouvrage, à l'orientation, aux renseignements bibliographiques, en incluant la surveillance des espaces. Suivant la définition retenue en amont de cette étude, l'ensemble de ces activités peut s'inscrire dans le périmètre de l'accueil. Nous allons voir pourtant que des distinctions sont faites et nous tenterons d'identifier sur quels fondements.

L'organisation de plusieurs établissements étudiés procède à une double délimitation des activités d'accueil. La première concerne la nature de ces activités. En effet, on constate fréquemment une séparation fonctionnelle des activités entre les agents. Certains font du prêt-retour, des inscriptions, du contrôle d'accès, de la communication d'ouvrages (lorsque qu'ils sont conservés en magasins). Ces activités sont généralement dévolues aux catégories C. Les autres catégories, B et A, font du renseignement bibliographique, de l'information, voire de la formation. Cette séparation fonctionnelle se double généralement d'une séparation spatiale entérinée par la terminologie. En effet, nous avons vu le rôle joué par le hall ; il est de fait considéré comme le lieu de la fonction accueil : l'accueil se joue au seuil de l'établissement. Au-delà, les interactions entre les usagers et les agents recouvrent les activités de renseignement et de communication d'ouvrages, regroupées sous le terme générique et partagé par l'ensemble des catégories de service public.

Ce schéma, largement hérité, apparaît dans des établissements historiques, comme la Bibliothèque Sainte Geneviève ou la Sorbonne, où le bâtiment et l'organisation contraignent particulièrement l'organisation. Agnès Rogeret décrit avec humour les

¹⁹⁵ *Ibid.*, p. 27-29.

¹⁹⁶ *Ibid.*, p. 32-34.

¹⁹⁷ DIAMANT, Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, op. cit., p. 70.

dispositifs encore présents à la bibliothèque de la Sorbonne, les guichets, qui auraient, selon elle, légitimement leur place « au musée de la bibliothéconomie ». Ce système est aujourd'hui revisité. Conditionnés par l'organisation en plusieurs magasins, il comportait trois guichets, A, A' et B, qui permettaient d'assurer la communication des ouvrages. Les lecteurs présentaient aux magasiniers de chaque guichet leur bulletin de communication, leur ouvrage était ensuite déposé et communiqué via ce même guichet. Ces dispositifs entraînaient un fractionnement presque caricatural des fonctions, puisqu'il ne permettait pas de coupler une communication à un prêt éventuel. Dans ce cas, l'utilisateur devait se rendre à un autre bureau. Aujourd'hui seul un de ces guichets demeure, le B. Une banque commune, ouverte à hauteur de bureau, réunit désormais les communications assurées par les équipes des deux autres guichets.

Selon la responsable du service accueil et orientation de la Sorbonne, Agnès Rogeret, « l'organisation des services aux publics est un élément de compréhension de l'accueil en bibliothèque ». En effet poursuit-elle, « lorsque l'on parle d'accueil en bibliothèque, on se focalise sur la technique, la logistique. « Accueillir, c'est inscrire, contrôler l'entrée, fournir un renseignement bibliographique, communiquer un document, le prêter et dire au revoir à la sortie. C'est ça souvent les services aux publics. » poursuit-elle. Cette approche peut expliquer la partition fonctionnelle des activités d'accueil.

Françoise Delmas-Tuffet, de la Bibliothèque Sainte Barbe, ajoute une dimension historique à cette conception de l'accueil en Bibliothèque universitaire : « On part d'une histoire de l'accueil très clivée qui associe les tâches de maintenance et le prêt retour pour les catégories C et le renseignement bibliographique pour les autres catégories ». Pour Valérie Bertrand, cette vision est aussi liée à la révolution dont les bibliothèques universitaires sont l'objet depuis deux décennies. Du rapport Miquel à aujourd'hui, grâce notamment aux plans Universités 2000 et aujourd'hui au plan Universités du troisième millénaire, le paysage des bibliothèques universitaires a été profondément bouleversé. Leur surface ainsi que le nombre de places ont été démultipliés. La situation difficile dans laquelle se trouvaient les BU ne leur permettait pas d'envisager ne serait-ce qu'un retour, une réflexion sur la notion d'accueil. Il s'agissait de gérer l'urgence en répondant aux besoins documentaires des étudiants. De fait sur le panel de bibliothèques envisagées, plusieurs sont des constructions ou des réhabilitations récentes : la Bibliothèque interuniversitaire et la bibliothèque de l'ENS datent de l'année 2000¹⁹⁸, la Manufacture a été réhabilitée en 1996¹⁹⁹ pour la première phase et en 2004 pour la seconde, la bibliothèque Chevreul a pour sa part été ouverte en 2006, tandis que la Bibliothèque Sainte Barbe a ouvert en mars 2009 et la bibliothèque de Lyon 1, site de la DOUA, en octobre 2009. Dans ces nouvelles constructions, comme nous le verrons, les partitions fonctionnelles sont nettement moins fortes.

Cette partition est cependant aussi liée à la volonté d'organiser et de distinguer des thématiques au sein des activités de l'accueil. Sont ainsi généralement dissociées les activités liées aux collections (communications, prêt-retour), au renseignement bibliographique et enfin, à la formation. Cette volonté de modélisation de l'accueil donne ainsi lieu à des organisations spécifiques dont l'ajustement et la pertinence varient. Pascale Mukerjee constate le bon fonctionnement de la partition fonctionnelle des activités d'accueil en raison de la configuration actuelle des magasins et des processus de communication. Dans d'autres types de structures, où le libre accès massif ne justifie pas une telle partition, les modalités idéales d'accueil et de partition fonctionnelle se cherchent. Ainsi, au SCD de Lyon 2, sur le site de Bron, Marie Santini a constaté que la partition entre le prêt-retour et les renseignements bibliographiques à la

¹⁹⁸ BAILLY, Jean-christophe, LE DANTEC, Jean-Pierre, *Henri Gaudin*, Paris : Norma Éditions, 2000, p. 166-185.

¹⁹⁹ http://www.atelier-rize.com/pages/realisations_projets.php?id=2&p=5

banque générale dans le hall d'accueil entraînait généralement un manque de lisibilité et de fluidité pour les lecteurs²⁰⁰. Face à cette partition, des solutions modulables sont mises en place : à Lyon 3 un référent, de catégorie A, est joignable par portable pour tout problème de responsabilité, mais également de recherche bibliographique (cette disposition s'avère peu utilisée). A la Bibliothèque Sainte Barbe, un renfort, en cas de besoin, est désigné suivant certains horaires, et doit se rendre disponible ; il est également joignable par portable.

La fluidité du parcours de l'utilisateur semble une clef de lecture guidant l'organisation de l'accueil. Ainsi Lenka Bokova souligne que l'organisation des services au public vise à réduire les différents points et stations obligées pour le lecteur de l'entrée jusqu'à la salle de lecture. Cette préoccupation pousse à réunir différentes actions jusque-là séparées, comme la validation et la production de la carte pour certains lecteurs du Rez-de-Jardin au service de l'orientation des lecteurs, leur évitant ainsi une étape supplémentaire. Cette volonté peut en outre s'appuyer sur des procédures à distance comme la demande de préinscription en ligne mise en place à la Bibliothèque Sainte Barbe. L'aboutissement idéal de ce parcours sans entrave pour le lecteur peut s'incarner lorsque les agents sont en équipe réduite et où la partition fonctionnelle des activités d'accueil n'existe plus. Cette forme d'accueil, proche de l'accompagnement, fonctionne ainsi dans des petites structures, comme à la bibliothèque des mondes anglophones de Paris 3 ou encore en rompant les modalités physiques d'accueil, comme avec l'infomobile de Paris 8. Dans ces deux cas en effet, le spectre des activités est large et ne pose pour l'utilisateur aucun problème de lisibilité.

Le fractionnement des activités de l'accueil est cependant lié aussi à une différenciation statutaire des acteurs de l'accueil.

Les acteurs de l'accueil

Comme le constatait déjà Nic Diament, au sein des organisations, la dénomination de l'accueil est peu présente et est supplantée par la notion de service public :

« Si le service public est porteur d'image positive, le métier d'accueil n'est pas reconnu, identifié ou spécifié. Cette représentation est lourde de conséquences, tant sur l'image de soi que l'agent acculture que sur les conséquences de la formation à ce non métier »²⁰¹

Sur l'ensemble des différents départements rencontrés, la notion de service public prédomine en effet. L'intitulé est parfois complété du terme « public », tantôt au singulier, tantôt au pluriel, ou « usagers », systématiquement au pluriel. Le terme « accueil » n'apparaît qu'une fois sur l'ensemble du panel.

Outre la partition fonctionnelle, une autre composante joue de façon importante dans l'organisation de l'accueil dans les différents établissements, la quotité horaire de service public assumé par chaque personnel. Là également, elle varie en fonction des catégories. De façon schématique, tant les réalités sont diverses, la part de service public oscille autour 1/6 pour les catégories A et B tandis qu'elle approche les 2/3 pour les catégories C. Ainsi, au SCD de Lyon 2, les catégories A et B font 8 heures de service hebdomadaire, tandis que les catégories C en font entre 15 et 20h. Cette moyenne comporte évidemment des écarts importants. Notons que deux établissements, la

²⁰⁰ Ce constat de manque de lisibilité et de fluidité pour les lecteurs a entraîné la création, en 2008, d'un groupe de travail sur la réorganisation de l'accueil : les conclusions de ce groupe ont été mises en application dès la rentrée 2008, avec la création d'un accueil polyvalent (prêt, retour, inscription, renseignement bibliographique de premier niveau) et occupé par toutes les catégories de personnel.

²⁰¹ DIAMENT, Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, op. cit., p. 71.

bibliothèque universitaire de Paris 8 et la Bibliothèque Sainte Barbe, ont fait le choix d'adopter une répartition en trois tiers pour l'ensemble de leurs agents : 1/3 de Service public, 1/3 de service interne et 1/3 de tâche transversale.

Les moniteurs étudiants ou personnels vacataires représentent aussi un acteur important de l'accueil. Ils constituent le plus souvent un recours pragmatique afin de répondre aux exigences d'ouverture. Ils sont généralement dédiés à un tâche spécifique de l'accueil, le plus souvent le rangement, accompagné ou non de la communication collections ou les inscriptions par exemple. Les contraintes liées à la durée ou à leur renouvellement sont soulignées par nombre de responsables. Marie Santini de Lyon 2 regrette ainsi l'impossibilité de conserver parfois certaines équipes tandis que Françoise Delmas-Tuffet, à la Bibliothèque Sainte Barbe, déplore que l'inadéquation et l'adaptation nécessairement régulière de la bibliothèques aux impératifs universitaires. Ainsi, la bibliothèque embauche les moniteurs dès qu'il s'avèrent nécessaire, en septembre le plus souvent. Or, les emplois du temps fixés au moment de l'embauche ont régulièrement bouleversés avec le début des enseignements universitaires pour le premier semestre, puis à partir de février pour le second semestre.

Du point de vue des compétences professionnelles, l'opportunité et la pertinence du recours aux moniteurs pour les fonctions d'accueil n'est pas vue de façon égale. L'idée que les moniteurs disposent d'une proximité plus naturelle avec le public en raison de leur âge n'est pas reprise systématiquement. Marie Santini souligne au contraire, dans le cas du renseignement nomade, la difficulté de les identifier pour le public. De son côté, Valérie Bertrand de la bibliothèque de la manufacture émet des doutes sur cette proximité supposée et considère que le recours aux étudiants doit se faire en adéquation avec la réponse aux besoins de la bibliothèque. Suivant cette logique, elle distingue nettement l'accueil des journées de celui des nocturnes. L'accueil fait par les titulaire ou des personnels qui ont une forte connaissance documentaire et un investissement dans l'établissement, correspond à l'image que la bibliothèque veut donner et au sérieux et au soin qu'elle souhaite apporter dans les réponses données. Or la brièveté des contrats des moniteurs ne permet ni un tel investissement, ni une formation suffisamment solide pour offrir cette qualité de service. Pour les nocturnes en revanche, la demande des étudiants relevant davantage du besoin d'espace de travail, l'irrégularité éventuelle l'accueil est jugée moins importante²⁰².

La répartition de la fonction d'accueil entre les différents acteurs dépend de la politique et de l'histoire propre à chaque établissement. Alors que dans *Organiser l'accueil en bibliothèque* Nic Diament invitait à la mise en place d'une équipe dédiée spécifiquement à l'accueil²⁰³, on observe que cette organisation ne se rencontre que rarement au sein des bibliothèques universitaires. Trois modèles s'esquissent. Ils se différencient en fonction de ces différentes variables : les statuts, la quotité horaire dédiée à l'accueil, la répartition fonctionnelle des activités.

Équipe partiellement dédiée à un poste spécifique d'accueil

Sur l'ensemble des établissements, seule la Bibliothèque interuniversitaire de recherche en lettres et sciences humaines de Lyon a mis en place une « équipe accueil ». Elle est constituée d'agent de catégories C qui assurent le service d'un poste spécifique, celui de la banque d'accueil située à l'entrée du bâtiment. Si l'emploi du temps de ces agents comporte d'autres tâches, ils sont en revanche les seuls à assurer le service à cette

²⁰² A propos de l'adaptation de l'offre de la bibliothèque aux besoins des lecteurs dans le cas des nocturnes de Lyon 2 Lyon 3, voir DEAGE, Marie, *L'extension des horaires d'ouverture à Lyon 2 et Lyon 3*, sous la direction d'Evans, Christophe, Desrichard, Yves, juin 2009.

²⁰³ DIAMENT, Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, op. cit., p. 36-37.

banque. Il s'agit donc d'une équipe dédiée à l'image d'un service spécifique. Cette partition se justifie, comme l'a décrit sa responsable Françoise Lagnau, à la fois par l'importance du poste de premier accueil mais aussi par la particularité des tâches effectuées, comme les inscriptions, qui nécessitent une pratique récurrente du module d'inscription des logiciels de bibliothèques.

L'accueil général couplé à une partition fonctionnelle

Le second modèle observé va à l'encontre du principe d'une équipe dédiée et constitue le modèle le plus répandu. Il consiste à faire participer au service public l'ensemble du personnel. Cette participation générale s'accompagne cependant d'une partition fonctionnelle forte telle qu'elle a été présentée en amont : Les catégories C font généralement de la communication d'ouvrage en magasin, du prêt retour, et des inscriptions, tandis que les catégories A et B font du renseignement de l'information bibliographique et fournissent des accréditations²⁰⁴. La part de service public faite par les différentes catégories se creuse particulièrement, les catégories C pouvant ne faire que de l'accueil, tandis que la part des autres catégories peut être inférieure à 1/6 de l'emploi du temps hebdomadaire. À l'image de la BnF, ce modèle apparaît principalement dans les établissements où la proportion de livres en magasin est prépondérante.

La participation de l'ensemble du personnel à l'accueil ne se justifie pas comme pouvait l'indiquer Nic Diamant, pour des raisons de volumes horaires ou de personnels disponibles. En effet, bien que la composante des personnels ait été évoquée à plusieurs reprises comme déterminante pour l'organisation, en particulier dans des lieux nécessitant de nombreux points d'accueil (La BIU, Lyon 2), les responsables rencontrés avancent la nécessité pour l'ensemble des personnels, toutes catégories confondues, de participer au service public en raison de la mission même de la bibliothèque. Ils jugent le contact avec le public fondamental et ne l'ont pas remis en cause dans les entretiens.

Interpénétration des fonctions documentaires et des fonctions d'accueil

L'organisation peut enfin engager une interpénétration entre les fonctions documentaires et les fonctions d'accueil. Ces formes ne sont ni majoritaires ni uniformes. Nous exposons ici plusieurs configurations rencontrées.

La répartition de l'accueil entre l'ensemble des catégories, suivant la loi des 3 tiers, s'accompagne de fait d'une organisation qui implique les personnels dans une plus grande diversité de tâches. Ainsi, à Paris 8 l'ensemble des catégories participe à des tâches transversales, tandis qu'à la Bibliothèque Sainte Barbe, la majorité des personnels participent aux acquisitions.

La bibliothèque de la Manufacture de Lyon 3 a adopté une organisation un peu différente. L'ouverture de la seconde aile de la bibliothèque en 2004 ne s'est pas accompagnée de création de poste. La participation au service public a donc été révisée. Toutes les personnes des services administratif et informatique du SCD qui n'en faisaient jusqu'alors que sur la base du volontariat, ont été impliquées. Cet élargissement s'est accompagné d'une gestion rigoureuse et transparente du temps passé en service public. L'accent a été mis sur la polyvalence, invitant ainsi les personnes à faire de l'accueil dans un pôle documentaire différent du leur, ou encore à impliquer toutes les catégories dans les activités telles que celles du prêt retour.

²⁰⁴ Service d'orientation des lecteurs à la BnF, accréditation des cartes roses à la Bibliothèque Sainte Geneviève.

Au SCD de Lyon 2 l'interpénétration entre les fonctions documentaires et l'accueil se lit au niveau des responsables des services aux usagers. Depuis 2009 en effet, responsable du service public de chaque BU, à l'exception du chef de Département, Marie Santini, sont à 50% sur des fonctions d'accueil et 50% sur des fonctions d'acquisitions et documentaires.

Les modèles et leurs limites

Ces trois modèles ne représentent que des grandes lignes et une certaine porosité peut exister suivant les établissements. Ainsi, à la BIU, en dehors de l'équipe dédiée à un certain poste, tout le personnel de la bibliothèque fait de l'accueil dans les bureaux de renseignement en les salles de lecture. De même dans le second modèle, à la Bibliothèque Sainte Geneviève par exemple, parmi les équipes de magasiniers, le service des inscriptions est composé d'un nombre restreint d'agents, dont la participation se fonde sur la base du volontariat et se fait suite à une formation spécifique. Comme à la BIU, cette restriction se justifie par la nécessité de pratiquer fréquemment et d'avoir une bonne connaissance des modules informatiques d'inscription.

Les trois modèles reflètent cependant une singularité de l'accueil en bibliothèque. En effet, si une partition fonctionnelle peut-être observée, la nécessité de contact avec le public s'impose dans tous les établissements. L'articulation entre le *front office* et le *back office* apparaît comme indispensable. Elle est liée à l'importance de la pratique de terrain qui confère une connaissance du public dans ses besoins, ses pratiques et ses usages documentaires. Cette articulation vise une adéquation entre les services proposés et les demandes du public en connectant systématiquement les activités des agents à une bonne connaissance du public. On remarque que cette connaissance, d'observation, presque intuitive, ne se substitue en rien aux enquêtes de publics et aux indicateurs d'activités qui apparaissent complémentaires. Elle est également liée à la spécificité et à l'étendue des interactions en bibliothèques qui peut faire appel à des connaissances très variées. Il s'avère par conséquent nécessaire de pratiquer régulièrement certaines recherches pour entretenir le savoir faire opérationnel.

La perspective ouverte par le troisième modèle d'organisation est cependant intéressante par le renversement de perspective qu'elle opère. En effet, si l'on prend l'exemple du SCD de Lyon 2, le partage de certains postes de responsables entre les activités documentaires et d'accueil crée à la fois une passerelle opérationnelle et de valeur entre les deux domaines. Les deux missions sont placées au même niveau d'importance et leur nécessité implique une participation partagée par un nombre plus grand de personnel.

IV. PERSPECTIVES D'ACCUEIL

Au regard de ces observations, il est possible d'interroger les perspectives envisagées pour l'accueil en bibliothèque universitaire. Les conclusions de la session du cinquante-cinquième congrès de l'ABF « De nouvelles organisations au service des usagers » sont-elles envisagées de la même façon par les responsables des services aux publics ?

L'accueil mobile ?

Si les descriptions de l'ABF pouvaient laisser percevoir une évolution univoque, les observations sur le terrain divergent. Qu'en est-il dans les établissements de la mobilité de l'accueil et du service public ?

L'étude de l'infomobile a montré que cette modalité de renseignement pouvait prendre des visages différents dans le temps au sein d'un même établissement. Cette situation se creuse encore davantage entre les établissements.

Tout d'abord, et peut-être est-ce le plus frappant, on constate que la notion de mobilité dans les modalités d'accueil est répandue, soit parce qu'elle fait effectivement l'objet d'une expérience, soit parce qu'elle est envisagée comme perspective. Cette réalité revêt diverses formes et est désignée par des expressions variées. Ainsi, une expérience temporaire de « renseignement nomade »²⁰⁵ a-t-elle été menée au SCD de Lyon 2. Elle a fait suite à une semaine teste qui analysait l'activité d'accueil dans les espaces de la bibliothèque, à l'aide d'indicateurs jusque-là inusités comme l'analyse des questions posées aux bureaux d'accueil, leur fréquence, l'occupation des espaces par exemple. Cette expérience a correspondu à une réorganisation de l'accueil afin de mieux répondre aux besoins des lecteurs et suivant trois axes complémentaires : un accueil général renforcé au niveau du hall de la bibliothèque, du renseignement nomade dans les espaces de lecture et la mise en place d'un service de référence (recherches bibliographiques approfondies à destination d'un public de master et de recherche en priorité) situé dans une petite salle vitrée, espace clairement distinct de la banque d'accueil. « Le nomadisme » visait, selon la responsable de Lyon 2, Marie Santini, à « repenser la présence dans les espaces de lecture ». Il s'appuyait sur le volontariat et une équipe de moniteurs étudiants dont la fiche de poste s'était inspirée de celle des infomobiliens de la bibliothèque universitaire de Paris 8. À la différence de cet établissement en revanche, dans les espaces de lecture, le renseignement nomade se substituait au service des bureaux d'accueil posté. Ces bureaux sont néanmoins demeurés en place.

La Bibliothèque Sainte Geneviève a mis en place une autre forme de renseignement nomade. Elle ne dispose pas d'un nom spécifique, mais correspond à une évolution des fiches de poste des moniteurs étudiants actifs dans les espaces de lecture. Ces derniers étaient auparavant employés suivant deux équipes aux missions différentes. La première avait vocation à réaliser du renseignement bibliographique et de l'aide aux lecteurs en salle de référence, la seconde, à faire du rangement des ouvrages en libre accès dans la salle Labrouste. Suite à deux réaménagements importants de la salle de référence²⁰⁶, l'équipe des moniteurs faisant du renseignement bibliographique a été reportée sur la Salle Labrouste, de façon plus mobile, avec pour vocation principale de faire de l'aide à la recherche dans le catalogue et pour assister les demandes de communication informatique. Les moniteurs assurent ainsi en complément du président de salle, le renseignement bibliographique. La disposition est alors proche de celle du hall d'accueil de la bibliothèque universitaire de Paris 8 qui rend pleinement complémentaire accueils posté et mobile.

L'expérience de la Bibliothèque Sainte Barbe enfin, permet d'apporter un regard différent sur l'accueil mobile. Lors de son ouverture, les fiches de poste des moniteurs comprenaient également une part de mobilité, mais cette fois-ci davantage couplée aux missions de rangement. Cependant, bien que l'ouverture encore récente de la

²⁰⁵ Expérience suspendue pour le moment : le service est en phase de réflexion analysant les retours et les données de l'expérience.

²⁰⁶ ANDRE, François-Xavier, COLLANTES, Elisabeth, DESCLAUX, Vanessa, [et al], *Aménagement d'une salle de référence à la bibliothèque Sainte-Geneviève*, Diplôme de conservateur de bibliothèques, Gestion et conduite de projet, Villeurbanne : ENSSIB, 2003.

bibliothèque, ne permette pas de mesurer pleinement l'efficacité de cette forme d'accueil, la responsable des services aux publics, Françoise Delmas-Tuffet émet des réserves quant à sa pertinence en raison des besoins des lecteurs qui viennent beaucoup pour emprunter, travailler sur leurs documents ou sur un ensemble documentaires bien identifié au sein de la collection.

Il faut enfin noter que certains responsables n'envisagent pas d'accroître la mobilité de l'accueil. Agnès Rogeret souligne que cette forme d'accueil ne correspond pas aux besoins du public de la Sorbonne. Lyon 1 n'a pas non plus de projet apparenté, et a pour sa part adopté une autre stratégie, véhiculée essentiellement par la communication à l'intérieur, mais aussi à l'extérieur de l'établissement, illustrant parfaitement le propos de Bertrand Calenge, « accueil, c'est cueillir »²⁰⁷. Par la multiplication des contacts avec, par exemple des associations étudiantes, l'offre de formation peut s'adapter pleinement aux besoins des usagers en contenus ainsi que dans la forme (horaire...).

Il est intéressant de constater que ces modifications sont articulées à l'évolution même de l'offre des bibliothèques. Ainsi le passage à des collections entièrement en libre accès ou l'évolution des outils informatiques, notamment pour les demandes de communication²⁰⁸ entraîne l'instauration de nouvelles modalités d'accueil des publics. Il est possible ainsi d'y voir le pendant de l'évolution du métier de bibliothécaire décrit par Dominique Lahary²⁰⁹, non plus sur le versant documentaire, mais en direction des publics. Bien que s'éloignant du modèle de renseignement derrière une imposante banque d'accueil, les formes d'accueil en bibliothèque universitaire tendent ainsi, non à prendre un visage unique, mais à s'articuler suivant des axes spécifiques liés aux missions des établissements. L'accueil s'oriente dès lors vers une pensée générale de la mission de l'établissement afin d'offrir la réponse la plus adéquate possible à son public.

L'accueil mixte ?

Une autre perspective esquissée lors de plusieurs entretiens est celle de l'accueil mixte, c'est-à-dire qui implique à un même point d'accueil des catégories de personnels différentes. Si cette forme permet d'accroître la lisibilité du service pour les usagers, il entraîne cependant des difficultés du point de vue de l'organisation. En effet, certaines activités telles que les inscriptions exigent une praticité fréquente, en raison de la densité de certains modules d'inscription des applications informatiques. Si certains responsables sont favorables à l'abaissement des différenciations entre les catégories, à l'instar de Pascale Mukerjee ou encore Valérie Bertand, il apparaît que ce type d'organisation n'a pas encore pleinement trouvé sa forme, car il implique un élargissement des compétences des personnels impliqués.

²⁰⁷ CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer, op. cit.*, p. 83.

²⁰⁸ changement de SIGB en 2008-2009.

²⁰⁹ LAHARY, Dominique, « Le métier de bibliothécaire au risque du numérique », in SANDOVAL, Victor, dir., *Les mutations des métiers*, Paris : Hermès Sciences, 2000, p. 65-82.

Troisième partie : Formaliser l'intangible ?

Les organisations et les approches de l'accueil varient d'un établissement à l'autre. Elles ont cependant en commun d'être caractérisées par un phénomène croissant, que nous allons désormais analyser, celui du processus de formalisation, à travers notamment ses outils. Si Anne-Marie Bertrand pouvait constater dans *Bibliothécaires face au public*²¹⁰ que l'activité de service au public était peu voire pas formalisée du tout, on constate que cette situation n'est aujourd'hui plus la même dans les bibliothèques universitaires étudiées. En effet, en regard du constat d'une forme singulière de service, qualifiée de délicate voire intangible, on remarque aussi une pratique fréquente de la formalisation de ces activités. Elle peut prendre des formes différentes, allant du « guide d'accueil » au « mémento du service public ». Tendance de fond ou simple mode, il convient d'interroger le sens que revêt cette pratique. S'agit-il d'un phénomène de multiplication des règles et des procédures caractéristique du management public, ainsi que l'a décrit Annie Bartoli²¹¹. Ou, à l'inverse, la formalisation s'inscrit-elle dans un processus plus large de conceptualisation et d'identification de l'accueil ? Nous allons réaliser une analyse de ces outils et de leurs objectifs, dans la diversité de forme et de contenu. Trois fonctions saillantes émergent : guider, engager et échanger. Cette partie se fonde sur les outils des établissements analysés. Le panel peut s'avérer plus restreint que celui de l'ensemble étudié dans un premier temps, car les mêmes pratiques ne sont pas homogènes. Il ne s'agit pas de mener une analyse systématique, qui, si elle pourrait s'avérer pertinente pour les guides du lecteur, aurait peu de sens pour d'autres outils comme les chartes d'accueil. Il s'agit davantage de considérer le sens et les implications de ces outils dans la conception de l'accueil dans les établissements.

Un retour sur ce processus à l'heure de la publication du *Guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation*²¹² est apparu essentiel. Ce référentiel aussi nommé *Qualibib* est le fruit d'un groupe de professionnels piloté par Olivier Chourro. Il est destiné à tout type de service documentaire, et se présente ainsi :

« *Qualibib est une « boîte à outils » contenant, outre l'introduction à la démarche qualité, une liste d'indicateurs non décrits dans les documents normatifs ou standards ainsi qu'une liste d'exigences pour la qualité de l'accueil et des services aux usagers. Constituée à partir de référentiels existants et de pratiques en vigueur dans les établissements dont sont issus les experts du groupe de travail, cette liste comprend 9 rubriques d'exigences.* »²¹³

Large, adoptant une approche métier, ce référentiel entre à plusieurs niveaux en écho avec les pratiques observées. Il constitue en soit une démarche de formalisation à un degré inhabituel. Bien qu'il ne se focalise pas uniquement sur l'accueil, même s'il

²¹⁰ BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, op. cit., p. 13.

²¹¹ BARTOLI, Annie, *Le management dans les organisations publiques*, Paris : Dunod, 2005, p. 151.

²¹² QUALIBIB : *Guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation*, Livret Blanc, 2009, [en ligne], <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/livres-blancs/qualibib>, consulté le 20 décembre 2009.

²¹³ *Ibid.*, p 11.

« couvre *a priori* tout le champ de l'accueil et des services en bibliothèques »²¹⁴, *Qualibib* est apparu comme une caisse de résonance mettant en perspective les démarches existantes que nous allons désormais analyser.

I. GUIDER

La première fonction identifiée de ces outils est celle de guide. Elle concerne autant les usagers que les personnels. Nous avons réuni dans cette catégorie trois types différents de guides aux périmètres et aux destinataires distincts. Sont ici rassemblés les outils en direction des usagers, relevant par conséquent de la communication externe, comme les guides du lecteur, mais également des outils relevant de la communication interne, en direction des personnels de l'établissement, tels que les cahiers, guides ou mémento du service public. Malgré la différence de destinataire, ces deux formes d'outils nous semblent assumer une fonction analogue. Le terme guider comporte un sens double²¹⁵ de « éclairer, renseigner », « mettre sur la voie, orienter », mais également un sens plus fort et volontaire de « diriger, faire aller dans une direction déterminée », « prendre en charge une personne, lui indiquer une voie intellectuelle ou morale », enfin de « commander une réaction, un comportement ». Ce spectre nous a conduits à intégrer en dernier lieu dans cette rubrique les indicateurs et outils d'évaluation qui ont également vocation à guider l'accueil, plus seulement au niveau individuel, mais organisationnel.

Le guide du lecteur

Le guide du lecteur ou guide d'accueil apparaît comme l'outil le plus classique et le plus communément adopté par les bibliothèques qu'elles soient de lecture publique ou universitaires.

Les formes rencontrées ne présentent pas de différences notables. Ils revêtent le plus souvent l'aspect d'un petit document, feuille A4 pliée, ou livret, généralement en couleurs, alternant textes et images. L'identité graphique y prend une importance grandissante : de plus en plus, les établissements cherchent à l'harmoniser dans la production documentaire. Ce processus d'identification visuelle permet à l'utilisateur d'associer sans hésitation l'ensemble de la communication émanant de la bibliothèque, quelque soit son lieu de diffusion. Cette volonté est cependant complexifiée par l'intégration du SCD à l'université, laquelle dispose aussi de sa propre charte. L'harmonisation entre les deux entités est aussi de plus en plus courante, afin de les associer et n'en faire qu'un acteur unique aux yeux des usagers.

Ces documents sont fréquemment d'une grande densité. Marielle de Miribel a souligné la liaison entre cette abondance et l'objectif incertain assigné au document²¹⁶. Les guides donnent en effet une grande variété de données et renseignements, classés par rubrique, mais dont les objectifs peuvent diverger singulièrement. Il n'est ainsi pas rare d'y trouver la présentation de l'établissement à proximité du règlement abrégé. Ces documents hésitent entre les guides pratiques et les plaquettes de présentation. On constate en outre un hiatus entre vision du parcours du lecteur par les bibliothécaires et le parcours réel de ces derniers. La rubrique sur les modalités d'inscription est à ce titre révélatrice. Elle est généralement présentée en tête, bien qu'elle ne soit pas

²¹⁴ *Ibid.*, p. 10.

²¹⁵ TLF, [en ligne], <http://atilf.atilf.fr/dendien/scripts/tlfiv5/advanced.exe?s=2072283000>, consulté le 3 décembre 2009.

²¹⁶ MIRIBEL, Marielle de, « Le guide du lecteur ou la confusion des genres », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n°6, p. 64-66, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0064-009>, consulté le 15 décembre 2009.

systématiquement nécessaire pour fréquenter l'établissement, et lorsqu'elle l'est, l'usager l'a déjà réalisée au moment où le guide lui est remis. Marielle de Miribel lit dans ce phénomène, un renversement de la perspective dans la conception de ce document :

« les bibliothécaires projettent souvent leur propre mode de pensée dans l'organisation de leur guide d'accueil ou du lecteur. La première rubrique concerne généralement l'inscription. En effet, pour un bibliothécaire, celle-ci est l'acte symbolique qui transforme un usager anonyme en lecteur personnalisé. Il est donc normal à ses yeux de placer en premier les informations qui concernent les modalités d'inscription.

Le lecteur procède selon une méthode inverse : il s'approprie l'espace, juge de l'opportunité d'une démarche d'intégration, teste la validité des collections, fixe son choix sur des ouvrages particuliers avant de s'intéresser aux démarches d'inscription, à ses yeux, administratives »²¹⁷

Si les guides proposés par les bibliothèques universitaires sont désormais assez éloignés du modèle décrit par Marielle de Miribel, destiné à « l'érudit local »²¹⁸, leur forme demeure cependant encore incertaine. En effet, la diversité des formes marque l'identité d'un document qui demeure à trouver. Le caractère répandu de la conception du guide du lecteur dans les bibliothèques, ne lui en ôte en rien son aspect problématique. Marielle de Miribel observe :

« Les guides du lecteur sont des reflets implicites des politiques d'acquisition et d'accueil des publics. Ils y dévoilent la place respective des collections et des publics dans les préoccupations des décideurs, les uns étant bien souvent subordonnés aux autres. Les dérives qui transforment un guide du lecteur en une brochure de présentation de la bibliothèque, un règlement ou une plaquette de prestige traduisent une méconnaissance des publics et de leurs attentes. »²¹⁹

La diversification des intitulés ou de leur contenu donne un aperçu des objectifs qui lui sont assignés. Ainsi, le SCD de Lyon 1 a-t-il choisi de le titrer « BU : Mode d'emploi » l'apparentant ainsi clairement à un guide pratique. La bibliothèque Sainte Barbe y reproduit pour sa part un plan de son site, facilitant l'appropriation de l'espace par ses nouveaux usagers²²⁰.

Le guide *Qualibib* propose pour sa part de distinguer trois des orientations présentes généralement dans les guides du lecteur, en particulier le « guide de l'usager » et « le règlement intérieur pour le public ». L'objectif du premier est ainsi circonscrit :

« document remis aux usagers afin de les familiariser avec le fonctionnement de l'organisme (accueil, services, informations pratiques, etc) »²²¹

tandis que le règlement intérieur répond à un besoin plus habituel :

« document précisant les droits et devoirs des usagers dans le cadre du fonctionnement du service »²²²

La prise en compte de l'usager et non plus du lecteur entérine l'évolution à la fois de l'offre mais aussi des usagers des bibliothèques. Cette dénomination est pourtant peu fréquente.

La diffusion de ces documents est aujourd'hui facilitée par l'existence de sites dédiés à la bibliothèque. Cela permet de compléter la mise à disposition du guide à l'entrée de

²¹⁷ *Ibid.*, p. 65.

²¹⁸ *Ibid.*, p. 66.

²¹⁹ *Ibid.*, p. 66.

²²⁰ Les annexes reproduisent ces documents. .

²²¹ *Qualibib*, op. cit., p. 10.

²²² *Ibid.*, p. 10.

l'établissement ou encore sa remise en mains propres lors de l'inscription. On constate cependant que la mise en ligne ne permet pas seulement une diversification des canaux de diffusion, mais favorise aussi une distinction plus claire entre les différentes catégories d'ordinaire présentées sur un seul et même document. Un support adaptable comme une page web résout de lui-même la contradiction d'un document total qui avait pour ambition de contenir toutes les informations nécessaires sur la bibliothèque. Les possibilités offertes par les portails documentaires, et dont les bibliothèques se sont largement emparées, clarifient la frontière entre tous ces documents. À l'image de la documentation offerte par le SCD de Lyon 2²²³, le guide du lecteur a ainsi tendance à avoir une forme de plus en plus brève et synthétique. A ses côtés, en ligne ou sur site, des outils plus ponctuels peuvent être proposés aux usagers afin de répondre à des besoins plus précis. Se rapprochant de brefs tutoriaux qui décrivent plus précisément une démarche ou un type de recherche bibliographique, ils peuvent concerner une discipline ou par exemple une demande de PEB²²⁴.

Le guide du lecteur n'apparaît pas seulement comme un outil de communication essentiel au bon fonctionnement de l'établissement, mais également comme un moyen de mise à distance des activités et de l'offre de services par les personnels. Généralement rédigé par ces derniers, il impose d'avoir une vision globale et claire des services offerts. Françoise Delmas-Tuffet souligne l'intégration de la rédaction du guide à la mise en place du projet d'accueil porté par l'équipe en amont de l'ouverture. En ce sens, il revêt la fonction d'outil de l'accueil, même s'il n'en formalise pas son essence.

Mémentos du service public

Nous avons regroupé sous l'expression « mémentos du service public » un ensemble de documents qui dans les faits portent des dénominations variées. Tantôt appelés « memento du personnel », tantôt « guide d'accueil », ces documents sont destinés non plus aux usagers mais aux personnels. La variété de la terminologie peut amener à une certaine confusion puisque les mémentos peuvent désigner deux choses différentes. D'une part un support décrivant l'ensemble des procédures administratives, informatiques, ainsi que les démarches susceptibles d'être utiles en service public, d'autre part, comme c'est le cas au SCD de Lyon 3, un support relevant davantage de la démarche qualité de l'accueil.

Leur contenu est pleinement dépendant de chaque établissement, puisqu'il s'agit de décrire des procédures propres, à la fois dans le contenu de l'offre, mais aussi dans la réalisation de celle-ci. La variété des formes et des supports a ici retenu notre attention. Le croisement des regards est fréquemment choisi, permettant des recours pour les personnels à la fois à des supports papier ou à des supports en ligne.

Outil essentiel de procédure, le memento s'avère également un outil intéressant d'harmonisation. Sa mise en place par la responsable des services au public de la Bibliothèque Sainte Geneviève a ainsi induit de fait une meilleure connaissance des pratiques entre les différents départements, mais également une harmonisation entre ces derniers. Conçu et perçu comme une aide, cet outil se révèle indispensable pour les SCD disposant de plusieurs sites à l'instar des établissements lyonnais.

Le guide *Qualibib*, distingue au sein de l'organisation documentaire de l'établissement, deux types de documents qui recoupent cet outil. Il renvoie en effet d'une part à :

²²³ Disponible [en ligne], <http://www.univ-lyon2.fr/documentation/actualites/de-nouveaux-guides-lecteurs-394317.kjsp?RH=WWWDOCACTU>, et reproduit en annexe.

²²⁴ Reproduction de deux exemples des l'ENS et de la BIU en annexe.

« des fiches de description des processus concernés (par exemple : le prêt de documents imprimés) »²²⁵

et d'autre part au :

« Guide du service public : document à l'usage des professionnels chargés d'accueil et de service public, indiquant de manière simple les procédures et conduite à tenir en situation d'accueil et de service public ». ²²⁶

À deux niveaux différents, ces documents participent pleinement de la politique de qualité de l'accueil. Ils permettent au personnel d'offrir à la fois une égalité de service du point de vue des contenus, mais également dans la forme.

L'exemple du mémento *Accueillir et orienter*²²⁷ est à cet égard intéressant. Sa rédaction a fait suite à un stage « accueil » suivi par l'ensemble du personnel et qui s'est déroulé entre mars et juillet 2007. Il se présente comme un rappel et un prolongement de cette formation et complète le guide du service public décrivant les procédures à suivre. Il définit en amont l'objet du service :

« Accueillir et renseigner : c'est avoir des compétences relationnelles et mettre en place des éléments qui facilitent la communication et le dialogue avec les usagers.

- Avoir un objectif
- Ecouter dans le but de comprendre, dans l'accord et le non-accord
- Avoir conscience que son interlocuteur, dans sa position d'utilisateur a une vision de la bibliothèque différente de la vôtre
- Poser le cadre de la relation et des échanges à partir de votre fonction professionnelle »²²⁸

Le guide développe tout un échantillon de situations qui appellent des réponses homogènes au sein de l'ensemble de l'établissement. Le guide identifie aussi des types d'interlocuteurs, « pressé », « timide », « technique », et donne des éléments d'attitude à tenir. Une rubrique « que faire si... » et des présentations de cas concrets illustrent les méthodes proposées. La formalisation permet ici de déporter la qualité de l'accueil des qualités personnelles et relationnelles de l'agent vers des contenus et des réflexes professionnels. Les rédactrices recentrent l'intervention des compétences opérationnelles en situation d'accueil, après la présentation de situation difficiles :

« Dans ces types de situations, deux choix s'offrent à vous. Le premier, réagir naturellement, souvent avec énervement (...). Le second, gérez la situation avec professionnalisme et valorisez vos compétences ainsi que la notoriété de la structure. »²²⁹

La Bibliothèque Sainte Barbe pour sa part a mis en place une fiche spécifique « gestion des situations difficiles » décrivant l'attitude à privilégier en quatre rubriques : « Calme, positive, de dialogue, cohérente »²³⁰. Dans les deux cas, ces outils ont été mis en place suite à une formation qui a permis de dégager, comme le précise Françoise Delmas-Tuffet, « l'image que l'établissement souhaitait offrir » à la fois à travers ses services, mais également à travers l'attitude de ses agents.

L'adéquation de cette offre avec les besoins des usagers se mesure quant à elle grâce à des outils spécifiques.

²²⁵ Qualibib, *op. cit.*, p. 10.

²²⁶ *Ibid.*, p. 10.

²²⁷ BERTRAND, Valérie, COULON, Muriel, *Accueillir et renseigner*, Lyon : SCD Lyon 3, Bibliothèque de la Manufacture, 2007, document interne.

²²⁸ *Ibid.*, p. 5.

²²⁹ *Ibid.*, p. 21.

²³⁰ Bibliothèque Sainte-Barbe, *Gestion des situations difficiles*, document interne.

Enquêtes et indicateurs

Les indicateurs destinés à sonder régulièrement l'activité est essentielle pour guider l'action d'un service et par-delà, d'un établissement. L'évaluation de l'accueil semble en contradiction avec le caractère ressenti comme intangible de son activité. Pourtant, comme l'ont démontré l'analyse de cas de l'infomobile et les semaines de sondage pratiquées par Lyon 2 par exemple, l'accueil peut aussi répondre à un certains nombre de critères permettant de l'évaluer. Ainsi, le volume de questions posées aux différents postes d'accueil ainsi que la nature de ces dernières permettent de mesurer l'activité d'un bureau d'accueil.

Un certain nombre d'informations sont déjà relevées et collectées pour l'ESGBU. Cependant, plusieurs témoignages ont souligné que l'élaboration d'indicateurs aux situations concrètes et spécifiques de chaque établissement permettait une plus grande appréhension de l'accueil dans sa globalité. Le référentiel *Qualibib* invite à la mise en place des outils suivants :

« des systèmes de preuves tangibles matériels ou électroniques destinés à enregistrer les données, à calculer les indicateurs, à établir des tableaux de bord, ainsi que des documents de communication interne et externe. Les documents de communication interne peuvent être des check lists, des fiches à l'usage du personnel, des supports de formation initiale ou continue. »²³¹

Ces informations sont de fait intégrées dans le bilan annuel, à la fois du service et de l'établissement. Pratique fréquente s'il en est des bibliothèques, le référentiel insiste cependant sur la communication interne de ces éléments :

« Simple et efficace, l'organisation documentaire doit avoir pour effet d'impliquer au maximum tous les acteurs de l'organisation dans la démarche qualité. »²³²

L'articulation de la formalisation avec l'importance de la communication interne nous a conduit à analyser un autre outil, celui des chartes, qui se développe de façon croissante en bibliothèque.

II. S'ENGAGER

La rédaction de charte est la partie qui a le plus progressé ces dernières années. En effet, un certain nombre d'établissements ont mis en place des chartes, en particulier documentaires. Elles sont en revanche moins développées dans le domaine de l'accueil, bien que la majorité des personnes interrogées y ait vu un intérêt certain. Plusieurs établissements sont en outre engagés dans ce processus à l'image du SCD de Lyon 1 ou de la Bibliothèque Sainte Barbe, ou sont en passe de le faire, comme la Bibliothèque Sainte Geneviève.

L'engagement comporte deux volants : l'amont, qui consiste à prévoir un service, une offre de services, et l'aval, qui est destiné à vérifier que cette offre et cette qualité a bien été offerte²³³. Les enquêtes jouent ainsi un rôle à plusieurs niveaux ; nous nous concentrons ici sur l'engagement pris en amont. A l'instar de la documentation d'information, on distingue deux types de chartes, les chartes publiques et les chartes internes. La Bibliothèque Sainte Barbe a été ici retenue pour l'analyse car elle dispose des deux types de documents.

²³¹ *Qualibib, op. cit.*, p. 10.

²³² *Ibid.*, p. 10.

²³³ BERTRAND, Valérie, COULON, Muriel, *Améliorer l'accueil, op. cit.*, p. 21.

Charte d'accueil publique

La BPI a exposé lors du congrès de l'ABF la mise en place de la charte Marianne dans son établissement²³⁴. Élaborée pour l'administration dans le cadre de la modernisation de l'État, la charte Marianne est surtout en vigueur dans des organismes publics administratifs²³⁵. Elle a jusqu'à aujourd'hui peu été adoptée par les bibliothèques. Elle est désormais devenue un processus de labellisation Marianne.

La Bibliothèque Sainte Barbe a pour sa part choisi d'élaborer une charte propre pour son établissement. Plusieurs personnes parmi les responsables interrogées considèrent en effet que la Charte Marianne n'est pas suffisamment spécifique. La différence principale réside dans l'articulation entre les qualités de l'accueil et l'offre de services proposée par la bibliothèque. La Bibliothèque Sainte Barbe a organisé sa charte en deux rubriques principales, « Proposer un accueil de qualité » et « Rechercher la satisfaction de vos besoins »²³⁶ déclinées ensuite en actions précises pour les honorer. La première propose ainsi les engagements suivants :

« Se rendre disponible et s'efforcer de réduire les délais d'attente (...) »

« Expliquer les règles de fonctionnement de la bibliothèque (...) »

« Faire respecter le règlement de la bibliothèque pour la tranquillité de tous. »²³⁷

La charte d'accueil publique est pleinement articulée à la charte interne dans la mesure où la première implique des savoirs faire opérationnels décrits dans la seconde.

Charte d'accueil interne

La charte interne décline les attitudes et compétences à mettre en œuvre pour répondre à l'offre décrite dans la charte d'accueil publique. Il s'agit du versant interne qui traduit les implications de l'engagement de l'établissement auprès du public. Nécessairement plus longue que la première, elle décline les qualités des personnels qui incarnent l'image que la bibliothèque veut transmettre et les décline en situations concrètes. Certains objectifs peuvent se recouper avec le memento de l'accueil mis en place par la bibliothèque de la Manufacture et décrit plus haut. On note cependant une volonté plus grande d'abstraction et de généralisation. Aucune illustration fictionnelle ou « cas concret » n'y est développé. Il s'agit davantage de réunir un ensemble de principes structurant l'activité des personnels en situation d'accueil.

On retrouve dans ces deux types de documents plusieurs points soulignés dans le guide *Qualibib* qui équilibre l'offre documentaire et la qualité d'accueil. Plusieurs orientations en ce sens ont émergé des entretiens. Ainsi, tant Valérie Bertrand, de la bibliothèque de la Manufacture, qu'Agnès Rogeret, de la bibliothèque de la Sorbonne ou encore Pascale Mukerjee ont insisté, en cas d'absence d'un ouvrage dans le fonds, sur l'importance de l'orientation au seuil de l'établissement, afin de s'assurer qu'un usager puisse repartir avec l'identification d'un lieu de ressource documentaire possédant l'ouvrage qu'il recherche.

Les chartes d'accueil permettent la mise en lumière et l'explicitation d'un aspect peu abordé de l'accueil, la notion de contrat présentée par Marielle de Miribel²³⁸. Elle

²³⁴ AZIZA, Emmanuel, *La qualité d'accueil, une démarche collective*, op. cit. ; Charte reproduite en annexe.

²³⁵ Carte dynamique des sites labellisés, [en ligne], <http://www.modernisation.gouv.fr/index.php?id=460>.

²³⁶ BIBLIOTHEQUE SAINTE BARBE, *Charte de la qualité de l'accueil*, document interne.

²³⁷ *Ibid.*

²³⁸ MIRIBEL, Marielle de, *Accueillir les publics, comprendre et agir*, op. cit., p. 35-65.

souligne en effet la particularité du contrat qui lie la bibliothèque à ses usagers, mais également à ses tutelles. A l'inverse d'une organisation commerciale, le contrat ne se joue pas uniquement entre le consommateur et l'organisme qui offre le produit. En bibliothèque, trois contrats existent, d'une part entre la tutelle et les usagers, d'autre part entre la tutelle et les personnels et enfin entre les personnels et les usagers. Or les trois sont fortement liés. « Le contrat triangulaire est un système » précise Marielle de Miribelle et la qualité de l'un dépend de celle des deux autres. Or si les contrats entre la tutelle et ses agents a trouvé sa forme à travers tout un panel d'outils comme l'illustre le schéma suivant, il n'en va pas de même entre les acteurs de part et d'autre de l'interaction en situation d'accueil, les usagers et les personnels. Les chartes permettent de palier ce manque en explicitant « le non négociable et le négociable » suivant l'expression de Marielle de Miribelle. Elles permettent aux usagers de connaître les engagements auxquels s'attèlent les bibliothèques universitaires. La notion de charte permet en outre à l'utilisateur de savoir que ses attentes vont être prises en compte, et dans quelle mesure. La charte de la Bibliothèque Sainte Barbe précise ainsi dans sa charte d'accueil publique qu'elle s'engage à :

« développer des moyens d'expression des usagers de la bibliothèque et rechercher l'amélioration du service rendu »²³⁹.

La formation et la formalisation jouent à ce niveau un rôle primordial puisqu'elles permettent de poser les termes du contrat entre les acteurs institutionnels, personnels et les usagers ; la satisfaction de ces derniers étant mesurée en aval par le système d'évaluation et d'enquêtes. La formation permet alors d'engager un processus de changement dans les organisations²⁴⁰.

III. ÉCHANGER POUR CHANGER

L'ensemble des outils de formalisation ont en commun d'engager un processus de communication accrue. La mise en place par Lyon 1 des enquêtes Libqual, mais également d'une campagne de communication internet importante entre dans ce cadre et apparaît comme l'aboutissement et le dépassement de la formalisation à travers des outils internes. Il ne s'agit pas ici d'une analyse systématique de ces éléments, mais d'un questionnement dans leur rapport à la conception de l'accueil.

Les enquêtes Libqual

Désormais utilisées et adoptées par de nombreux établissements, les enquêtes Libqual instaurent un dialogue singulier avec les usagers, à la fois dans la forme et le contenu. En amont, elles peuvent donner lieu à des campagnes de communication choisies et personnalisées par les établissements. Les affiches mises en place par le SCD d'Angers ont ainsi marqué le paysage bibliothéconomique²⁴¹. En aval, le processus Libqual invite à une participation par la mise en place de lots à gagner. Dans sa diffusion, l'enquête renouvelle également les formes de relevé des indicateurs ou statistiques puisqu'elle est remplie en ligne par les usagers. Cependant le caractère le plus singulier de cette évaluation, en regard des autres outils, réside dans la mesure elle-même. Dominique

²³⁹ Bibliothèque Sainte Barbe, *Charte de la qualité de l'accueil*, op. cit.

²⁴⁰ ARGYRIS, Chris, SCHÖN, Donald A., *Apprentissage organisationnel, Théorie, méthode, pratique*, Bruxelles : Edition De Boeck Université, Traduction de l'édition américaine (1996), par Marianne Aussanaire et Pierre Garcia-Melgares. 2002.

²⁴¹ http://bu.univ-angers.fr/index.php?S_file=config/html/libqual_accueil.php.

Wolf²⁴² a ainsi bien décrit le procédé des enquêtes LibQual qui consiste à interroger non seulement sur la qualité constatée, mais également sur la qualité souhaitée. Cela permet de mesurer les écarts entre l'offre et les attentes des usagers. Ainsi peut-on évaluer la satisfaction des usagers d'ordinaire très difficile à mesurer, comme l'avait souligné Nic Diament²⁴³, car ces derniers se considèrent souvent satisfaits de l'offre. Demander les attentes permet de sortir du cadre de référence du lieu pour interroger des attentes plus générale.

Communication

Intégrant la dimension d'échange entre l'institution et les usagers, Libqual en fait une pratique courante avec son public. En effet, Libqual permet d'ouvrir un canal de communication dont les usagers peuvent se saisir plus facilement que certains outils comme les cahiers de suggestions. Ils permettent de transformer une pratique ponctuelle en habitude via des canaux comme les blogs. Ces échanges ont pu conduire à des modifications souhaitées par les usagers, mais non perçues dans un premier temps par les établissements. On peut citer ici la campagne de communication sur le silence lancée par la bibliothèque de Lyon 1 qui a fait suite à l'expression d'insatisfaction sur un blog d'étudiants ou encore la mise en place d'un site de suivi du chantier durant la fermeture du bâtiment en 2007²⁴⁴.

²⁴² WOLF, Dominique, « Libqual+ en France, un outil pour l'évaluation d la qualité des services en bibliothèque », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, t. 53, n° 3, p. 39-47, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005>, consulté le 20 décembre 2009.

²⁴³ DIAMENT, Nic, *Organiser l'accueil*, op. cit., p. 34.

²⁴⁴ BU Lyon 1, Chantier BU, [en ligne], <http://chantierbu.univ-lyon1.fr/blogs/blogs/index.php>, consulté le 31 octobre 2009.

Conclusion

Au seuil de cette étude, il apparaît que l'accueil des publics en bibliothèque universitaire est une notion en pleine évolution. Elle a bien constitué un impensé en n'étant conçue que de façon fragmentaire et en abordant séparément des thématiques imbriquées telles que, par exemple, les espaces et la connaissance des publics. Dans son dernier numéro, le *Bulletin des bibliothèques de France*, « Urgences universitaires », son rédacteur en chef, Yves Desrichard, confirmant le caractère peu abordé des bibliothèques universitaires, s'interroge :

« Ce numéro du Bulletin des bibliothèques de France vient trop tard : de l'épuisement du modèle économique d'abonnement aux ressources en ligne, des fractures idéologiques liées à la contestation abondante de la loi sur les libertés et responsabilités des universités brutalement révélées, des changements accélérés d'habitus en bibliothèque universitaire des étudiants, il fallait rendre compte avec plus d'actualité, pour proposer avis étayés et opinions consolidées sur les mutations à l'œuvre en matière de documentation, universitaire ou de recherche. »²⁴⁵

La permanence de l'occultation de l'accueil peut être liée à l'urgence documentaire qui a longtemps constitué la préoccupation principale des établissements.

Si l'on reprend les différentes thématiques constitutives de l'accueil et identifiées au cours de l'analyse du corpus constitué par le *Bulletin des Bibliothèques de France*, on note une évolution pour chacune d'elles. Ainsi, concernant les espaces et l'architecture, les entretiens ont révélé un hiatus et un manque d'articulation entre la programmation et un projet général d'accueil. La conception des dispositifs d'accueil est ainsi dissociée d'une réflexion sur leur impact au cours des interactions avec les usagers. Le projet de réforme des salles de lecture du rez-de-jardin de la BNF est à cet égard révélateur.

La thématique la plus intéressante dans son évolution est celle de l'évaluation. Elle semble en effet avoir constitué le levier qui a permis une mise en perspective de l'accueil. En effet, elle a rendu possible une réévaluation de la notion au sein de la politique d'établissement. Les indicateurs, tels que ceux mis en place dans la bibliothèque universitaire de Paris 8 pour évaluer l'infomobile, croisant les contenus et les services de l'accueil (types, nature et nombre de questions posées), ou encore le choix du SCD de Lyon 2 d'articuler les responsabilités documentaires et de service public, révèlent la spécificité des bibliothèques. Ces dernières nécessitent en effet une articulation entre l'accueil et les compétences documentaires. La vision dissociée des deux types de compétences n'est pas tenable. Le référentiel *Qualibib* va dans le sens d'une imbrication forte des deux, puisque l'organisation documentaire mentionne, parmi les documents indispensables, des outils de politique documentaire et de définition des missions de l'établissement.

L'appel à l'incarnation des bibliothèques lancé par Olivier Tacheau²⁴⁶, passe aussi par celui de l'accueil. Le constat est partagé puisque Jean-Philippe Lamy²⁴⁷ regrettait déjà le vide des halls d'accueil tandis que Michel Dargaud, déplorait la désertion des

²⁴⁵ DESRICHARD, Yves, « Trop tôt, trop tard », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°6, p. 1., [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0001-001>, consulté le 20 décembre 2009, p. 1.

²⁴⁶ TACHEAU, Olivier, « Pour une bibliothèque universitaire réincarnée », *op. cit.*, p. 66.

²⁴⁷ LAMY, Jean-Philippe, « Les espaces d'information », *op. cit.*, p. 24.

bibliothèques par les bibliothécaires. Cette incarnation est avant tout celle de la médiation.

Le concept de mobilité ou nomadisme éclaire ce souhait de façon particulière. Il permet en effet de sonder les orientations prises pour l'organisation de l'accueil. Les axes choisis ne sont pas toujours les mêmes et il n'y a pas de modèle univoque. A l'intérêt constaté de la mobilité des bibliothécaires dans l'espace, dispensant de la formation dans une bibliothèque intégrée au cœur de l'université de Paris 8 et tel qu'il a pu être envisagé à Lyon, répond la posture prise par Lyon 1, dont le nomadisme s'illustre par des campagnes de communication à l'intérieur et en dehors de la bibliothèque. Le SCD de Lyon 1 a aussi le projet de mettre en place la livraison des documents sur les bureaux des chercheurs. L'établissement crée ainsi des passerelles avec les non fréquentants ou les non usagers, révélant de fait le croisement avec les préoccupations des bibliothèques municipales et soulignant que le public universitaire, contrairement aux idées reçues, n'est pas acquis, mais à conquérir.

Du côté de l'établissement, la formalisation constitue une étape indispensable. Plusieurs responsables ont souligné le rôle stratégique de l'accueil en bibliothèque universitaire, la documentation constituant un support fondamental pour la réussite des études universitaires. Or, les bibliothèques universitaires ont là un rôle à réaffirmer afin d'accéder à une meilleure visibilité, indispensable selon Pierre Carbone²⁴⁸, au sein du PRES, de la recherche, mais aussi dans l'impact auprès des étudiants. Or cette dernière ne peut s'acquérir qu'au prix d'une meilleure connaissance des pratiques et des besoins des étudiants. Le projet de l'Université de Lyon de mettre en place un observatoire des usages, commun à toutes les bibliothèques du PRES, souligne cet enjeu. Les enquêtes par site sont bénéfiques, mais une connaissance générale « des habitus des étudiants » selon l'expression d'Yves Desrichard, permet une meilleure appréhension de leurs besoins. A ce titre, l'émergence de Libqual+ apparaît comme le signe le plus tangible de cette évolution. Il ne s'agit pas seulement d'un nouveau type d'enquête, qui s'ajouterait aux autres, mais constitue aussi un outil comparatif entre les établissements.

A l'instar d'Yves Desrichard, on peut se demander si cette réflexion n'intervient pas trop tôt ou bien trop tard ; en tout état de cause, elle doit être poursuivie.

²⁴⁸ CARBONE, Pierre, « L'université à l'horizon 2012 », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°6, p. 12-17, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0012-002>, consulté le 20 décembre 2009.

Table des illustrations

Figure 1 : Le thème de l'accueil dans le BBF, 1983-2009	20
Figure 2 : L'accueil et l'accueil des publics spécifiques dans le BBF, 1983-2009	22
Figure 3: Répartition thématique des articles se rapportant à l'accueil dans le BBF, 1983-2009	23
Figure 4: Fréquence des thèmes tournant autour de l'accueil dans le BBF, 1983-2009 ..	26
Figure 5: Répartition par type d'établissement des articles portant sur l'accueil, BBF, 1983-2009	32
Figure 6 : Répartition des questions par salle et par plage horaire décembre 2008	44
Figure 7 : Répartition des questions par salles, janvier 2008	44
Figure 8 : Répartition des interventions par salle	45
Figure 9 : Typologie des interventions.....	45
Figure 10 : Type de réponse des utilisateurs aux bibliothécaires volants.....	46

Bibliographie

- « Des universités en quête de surface et de sécurité », *Le Moniteur des travaux publics et du bâtiment*, Paris : Le Moniteur, n° 4900, 24 octobre 1997, pp. 157-161, ISSN : 0026-9700.
- « Qu'y a-t-il pour votre service ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t. 36, n°4, p. 336-350, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-04-0336-006>, consulté le 12 septembre 2009, ISSN 0006-2006.
- ANDRE, François-Xavier, COLLANTES, Elisabeth, DESCLAUX, Vanessa, [et al], *Aménagement d'une salle de référence à la bibliothèque Sainte-Genève*, Diplôme de conservateur de bibliothèques, Gestion et conduite de projet, Villeurbanne : ENSSIB, 2003.
- ARGYRIS, Chris, SCHÖN, Donald A., *Apprentissage organisationnel, Théorie, méthode, pratique*, Bruxelles : Edition De Boeck Université, Traduction de l'édition américaine (1996), par Marianne Aussanaire et Pierre Garcia-Melgares. 2002, ISBN 2-7445-0039-9.
- ASSOCIATION DES BIBLIOTHEQUES DE FRANCE, *Programme, Architecture et bibliothèque : de la programmation à la mise en service*, 2005, [en ligne], http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=469, consulté le 29 novembre 2009.
- AZIZA, Emmanuel, « La qualité d'accueil, une démarche collective », Congrès de l'Association des Bibliothécaires de France, Paris, 2009, [en ligne], http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=1215, consultée le 10 septembre 2009.
- BAILLY, Jean-christophe, LE DANTEC, Jean-Pierre, *Henri Gaudin*, Paris : Norma Éditions, 2000, ISBN : 2-909283-64-X.
- BARTOLI, Annie, *Le management dans les organisations publiques*, Paris : Dunod, 2005, ISBN : 978-2-10-052644-4.
- BERTRAND, Anne-Marie, « Émile Zola, il écrit trop » Les jeunes et la lecture, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n°3, p. 22-28, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-03-0022-003>, consulté le 4 novembre 2009, ISSN 0006-2006.
- BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, Paris, Bibliothèque Publique d'information : Centre Georges Pompidou, Études et recherches, 1995, ISBN 2-902706-96-0.
- BERTRAND, Anne-Marie, KUPIEC, Anne, *Ouvrages et volumes, Architecture et bibliothèques*, Paris : Éditions du cercle de la librairie, 1997, Collection Bibliothèques, ISBN 2-7654-0657-X.
- BERTRAND, Anne-Marie, LE SAUX, Annie, *Regards sur un demi-siècle : cinquantième du Bulletin des bibliothèques de France*, Numéro hors série du *Bulletin des bibliothèques de France*, Villeurbanne, Enssib, 2006, ISSN 0006-2006.
- BERTRAND, Anne-Marie, *Les publics des bibliothèques, Les publics des bibliothèques*. Paris : Éditions du CNFPT, 1999, ISBN 2-84143-154-1.
- BIANCHI, Florence, « repenser l'accueil des publics », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°1, p. 96-97, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-01-0096-010>, consulté le 30 septembre 2009, ISSN 0006-2006.
- BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, *Publics sur place, enquêtes*, [en ligne], <http://www.bnf.fr/pages/infopro/publics/enquetes.htm>, consulté le 12 novembre 2009.

- BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, *Rapport d'activité 2008*, [en ligne], http://www.bnf.fr/rapport/html/publics/2_focus_3.htm, consulté le 13 novembre 2009.
- BISBROUCK, Marie-France (dir.). *Les bibliothèques universitaires : évaluation des nouveaux bâtiments : 1992-2000*. Paris : la Documentation française, 2000, ISBN 2-11-004575-2.
- BOISARD, Geneviève, « Le système d'affectation de place à la bibliothèque Sainte-Geneviève », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1993, t. 38, n° 2, p. 55-62, [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1993-02-0055-007>, Consulté le 10 septembre 2009, ISSN 0006-2006.
- BOIS-DELATTE, Marie-Françoise, « May I help you ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1985, t. 30, n°5, p. 416-419, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1985-05-0416-001>, consulté le 9 septembre 2009, ISSN 0006-2006.
- BOKOVA, Lenka, JOUGUELET, Suzanne, KUPIEC, Anne, « Les publics de la Bibliothèque nationale de France à Tolbiac au printemps 1997 », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n°6, p. 13-17, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-06-0013-002>, consulté le 4 novembre 2009, ISSN 0006-2006.
- BONELLO, Claire, *Accessibilité et handicap en bibliothèques*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, Enssib, 2009, [en ligne], <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-2041>, consulté le 3 octobre 2009.
- BOUCHARD, Véronique, « Favoriser la cohabitation des publics, l'exemple de la bibliothèque municipale de Bron », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, t. 40, n°5, p. 20-24, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-05-0020-003>, consulté le 3 novembre 2009, ISSN 0006-2006.
- BOURDIEU, Pierre, PASSERON, Jean-Claude. *Les héritiers : les étudiants et la culture*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1964, Le sens commun, ISBN 2-7073-0081-0.
- BOUROULLEC, Ronan, GIAPPICONI, Thierry, LAVILLE, Antoine, « Création artistique et ergonomie des banques d'accueil et de prêt », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 6, p. 46-50, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0046-006>, Consulté le 10 octobre 2009, ISSN 0006-2006.
- BOUTROY, Jean-Louis, GALAUP, Xavier, MOKRANE, Mehdi, *et alii.*, *Organisation de l'accueil du public à la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs (SCD Lyon 3) : articulation entre le renseignement bibliographique, le prêt-retour et les inscriptions*, Diplôme de conservateur de bibliothèque, Gestion de conduite de Projet, Villeurbanne : Enssib, 2006.
- BRUCKMANN, Denis, « Les Évolution du haut-de-jardin à la Bibliothèque nationale de France », Paris, Congrès de l'Association des Bibliothécaires de France, 2009, [en ligne], http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=1215, consultée le 10 septembre 2009.
- BURGET, Rémy, *La Bibliothèque Universitaire Sciences du Service Commun de la Documentation de l'Université Lyon I : vers une nouvelle BU ?*, Rapport de Stage DCB, Villeurbanne, Enssib, 2001.
- CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1999, 444 p., ISBN : 2-7654-0777-0.
- CARBONE, Pierre, « L'université à l'horizon 2012 », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°6, p. 12-17, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0012-002>, consulté le 20 décembre 2009, ISSN 0006-2006.
- CAUDRON, Olivier, « la vraie révolution », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°6, p. 32-34, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0032-006>, consulté le 15 décembre 2009, p. 34, ISSN 0006-2006.
- CHABBERT, Véronique, JULLIEN, Madeleine, « Construire une bibliothèque universitaire », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1996, n° 5, p. 68-71, ISSN : 0006-2006

- CHERMETTE-RICHARD, Myriam, DEAGE, Marie, GOBBO, Cécile, et. al., Retour sur 15 ans de constructions de bibliothèque, intervention au 55^{ème} congrès de l' Association des Bibliothécaires de France, Villeurbanne, ENSSIB, 2009, p. 3, [en ligne], <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-40670>, consulté le 31 octobre 2009.
- CHOURROT, Olivier, « Messages de lecteurs », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n°4, p. 30-34, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-04-0030-005>, consulté le 4 novembre 2009, ISSN 0006-2006.
- COLINET, Élodie, *Halls d'accueil : perception et représentation des usagers*, mémoire de DCB, Villeurbanne, Ensib, 2010.
- COLLET, Anne-Christine, MEYER, Anne, « Renforcer la qualité de l'accueil », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 1, p. 30-34, 1998, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0030-004>, Consulté le 10 octobre 2009, ISSN 0006-2006.
- COMBESSIE, Jean-Claude, *La méthode en sociologie*, 5^{ème} édition, Paris : La Découverte, 2007, 124 p. ISBN : 978-2-7071-5241-1
- DARGAUD, Michel, « Un service de très grande proximité », *Bulletin des Bibliothèques de France* 2003, t. 48, n° 4, p. 72-76, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0072-014>, ISSN : 0006-2006.
- DAVOINE, Gilles, « Bibliothèque de l'Université-Paris 8 », *AMC, Le Moniteur architecture Paris : Publications du moniteur*, n°92, octobre 1998, principe, 34-45., ISSN : 0998-4194
- DEAGE, Marie, *L'extension des horaires d'ouverture à Lyon 2 et Lyon 3*, sous la direction d'Evans, Christophe, Desrichard, Yves, juin 2009.
- DESRICHARD, Yves, « Trop tôt, trop tard », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°6, p. 1., [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0001-001>, consulté le 20 décembre 2009, p. 1, ISSN 0006-2006.
- DGAFP, *Pour un meilleur accueil dans les services publics*, Paris : Ministère de la Fonction publique, 1994.
- DIAMENT, Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothécaires, Collection la boîte à outils, 1997, p. 9, 2-910966-05-4.
- DONNAT, Olivier, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique*, Paris, La Découverte / Ministère de la Culture et de la Communication, 2009, ISBN 978-2-7071-5800-0.
- DOURLENS, Sabrina, « La mutation numérique des bibliothèques européennes », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°6, p. 48-51, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0048-010>, consulté le 20 décembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- EDMONDS, Diana, « Idea Stores et encore... : le profil moderne des bibliothèques », Paris, Congrès de l'Association des Bibliothécaires de France, 2009, [en ligne], http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=1215, consultée le 10 septembre 2009.
- FRANCE QUALITE PUBLIQUE, [en ligne], http://www.qualite-publique.org/Charte-Marianne.html?id_rubrique=7, consulté le 13 octobre 2009.
- FROISSART, Françoise, HECQUARD, Françoise, *Le Métier de bibliothécaire*, coordination Françoise Hecquard, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1996, ISBN 2-7654-0606-5.
- GARAND, Claire, *Les interaction de face à face dans les bureaux d'accueil de bibliothèques*, Villeurbanne, 2009, mémoire de DCB, 2009.
- GARDEN, Annie, « Bibliothèques et médiation », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t. 41, n°6, p. 75-77, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-06-0075-003>, consulté le 31 octobre 2009, ISSN : 0006-2006.

- GIVRY, Marc, « Que sont nos chefs d'œuvre devenus », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n°5, p. 19-20, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-05-0019-003>, consulté le 23 septembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- GRANGER, Sabrina, *Le rôle stratégique de la communication externe en bibliothèque universitaire*, mémoire de DCB, Villeurbanne, Enssib, 2009, [en ligne], <http://bbf/bibliotheque-numerique/notice-2058>, consulté le 15 octobre 2009, p. 23.
- HECQUART, Françoise, KOSTOU, Ilios, « Formation à l'accueil et développement de l'intelligence émotionnelle », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°4, p. 73-80, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0073-015>, consulté le 10 novembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- HORELLOU-LAFARGE, Chantal, *Consommateur, usager, citoyen : quel modèle de socialisation ?*, Cachan LIRESS, Laboratoire de recherche et d'étude en sciences sociales, CNRS-ENS, 1996, ISBN 2-11-089493-8.
- JACQUES, Jean-François, « Vers une nouvelle culture professionnelle », Paris, Congrès de l'Association des Bibliothécaires de France, 2009, [en ligne], http://www.abf.asso.fr/article.php?id_article=1215, consultée le 10 septembre 2009.
- KOENIG, Marie-Hélène, CHOQUET, Marie-Christine, « De l'être au paraître et du paraître à l'être », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, t. 40, n°1, p. 35-38, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-01-0035-005>, consulté le 29 octobre 2009, ISSN : 0006-2006.
- KOENIG, Marie-Hélène, *Connaître ses publics, savoir pour agir*, Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1998, 152 p. ISBN : 2-910966-08-9.
- LACHENAUD, Jean-Philippe, *Bibliothèques universitaires : le temps des mutations*, Paris : Sénat, collection des rapport du Sénat, 1998, ISBN : 2-11-100612-2.
- LAHARY, Dominique, « Le métier de bibliothécaire au risque du numérique », in SANDOVAL, Victor, dir., *Les mutations des métiers*, Paris : Hermès Sciences, 2000, p. 65-82, 2-7462-0127-5.
- LAHIRE, Bernard, *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*, La Découverte, 2006, collection. « Poches Sciences », 2-7071-4928-4.
- LAMY, Jean-Philippe, « Les espaces d'information », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 3, p. 83-88, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0083-009>, Consulté le 12 novembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- LE SAUX, Annie, « Les publics », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, t. 52, n° 6, p. 87-88, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0087-001>, consulté le 14 novembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- LEMESLE, Alice, *Accueil des étudiants de premier cycle : nouveaux services, nouvelles méthodes, nouveaux espaces*, mémoire de DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2009, [en ligne], <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-2061>, consulté le 21 septembre 2009.
- LENIAUD, Jean-Michel, dir., *Des palais pour les livres*, Labrouste, Sainte-Geneviève et les bibliothèques : [actes du colloque international du 11 octobre 2001], Paris : Bibliothèque Sainte-Geneviève, Maisonneuve et Larosse, 2002, ISBN : 2-7068-1637-6.
- LOGRE, Julien, « Banaliser l'innovation ». *Argus : la revue québécoise des professionnels de l'information documentaire*, Montréal : Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, vol. 36, n°2, p. 22. ISSN : 0315-9930.
- LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (1), [en ligne], <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&fastPos=1&fastReqId=1133091725&categorieLien=id&oldAction=rechTexte>, consultée le 25 octobre 2009.

- MARESCA, Bruno. *Les bibliothèques municipales après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Avec la collaboration de Christophe Evans et Françoise Gaudet. Paris : BPI / Centre Pompidou, 2007. (Etudes et recherche), 978-2-84246-103-4.
- MARTIN, Marie-Agnès, *Les clefs de l'accueil, La performance dès le 1er contact*, Chambéry : Le Génie des Glaciers, 2008, 157 p., 978-2-84347-637-2.
- MASSE, Isabelle, « Bibliothèques publiques : utilisation, appropriation, dérives », *Bulletin des Bibliothèques de France*, en ligne], 1995, t. 40, n°4, p. 83-84, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-04-0083-005>, consulté le 11 septembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- MELOT, Michel, *La Sagesse du bibliothécaire*, Paris : L'œil neuf éditions, 2004, p. 105.
- MINISTERE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE (2004-2007), Direction des personnels, de la modernisation et de l'administration, *Bibliofil' : le référentiel des métiers de la filière bibliothèque*, Paris : Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2005, [en ligne], <http://www.education.gouv.fr/cid291/bibliofil-le-referentiel-de-la-filiere-bibliotheque.html>, consulté le 30 octobre 2009.
- MINISTERE DE LA CULTURE, DEPARTEMENT DES ÉTUDES, DE LA PROSPECTIVE ET DES STATISTIQUES, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère du numérique*, 2009, [en ligne], <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/>.
- MIRIBEL, Marielle (de), « Bibliothèques et marketing, une valse à trois temps : répulsion, attirance, adaptation », in *Education and research for marketing and quality management in libraries*, Munich, KG Saur, 2002, p. 258-267, ISBN 3-598-21829-X.
- MIRIBEL, Marielle de, « Le guide du lecteur ou la confusion des genres », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n°6, p. 64-66, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0064-009>, consulté le 15 décembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- MIRIBEL, Marielle de, LIZEE, Benoît, FARAGASSO, Tony, *Accueillir les publics. Comprendre et agir*, Paris, Éditions du cercle de la librairie, 2009, ISBN 978-2-7654-0971-7.
- MITEV, Nathalie Nadia, « L'automatisation des catalogues », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 3, p. 238-247, 1986, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-03-0238-004>, Consulté le 10 octobre 2009, ISSN : 0006-2006.
- MOURABY, Claire, « Apprendre à transmettre », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n°6, p. 80-89, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0080-011>, consulté le 12 mai 2009, ISSN : 0006-2006.
- MV2 CONSEIL, Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaires de Paris 8 – Pratiques, opinions et satisfaction [PDF en ligne]. Université Paris-8 Vincennes-Saint-Denis : mars 2007, p. 34, [en ligne], <http://www.enssib.fr/bibliothèque-numerique/document-1163>, consulté le 27 mai 2009.
- PERRIN, Georges, L'emploi des étudiants dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur : Rapport à Madame la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche, Rapport n° 2007-13, [en ligne], [S.L.] : Inspection générale des bibliothèques, [en ligne], <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20373/etudes-confiees-a-l-i.g.b.-inspection-generale-des-bibliotheques.html>, consulté le 27 mai 2009.
- PEYRELONG, Marie-France, « La démarche projet de l'enssib – Projets des élèves conservateurs réalisés en 2004, sur commande des établissements, dans le cadre de la formation DCB 13 », *La Gazette des projet*, 2004, n°7, septembre 2004, p. 2-12
- PREMIER MINISTRE, JUPPE Alain, *Circulaire du 26 juillet 1995 relative à la préparation et à la mise en oeuvre de la réforme de l'Etat et des services publics*, Paris, le 26 juillet 1995, JORF n°174 du 28 juillet 1995 page 11217, [en ligne], <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000737464&fast>

[Pos=4&fastReqId=2011180473&categorieLien=id&oldAction=rechTexte](#), consulté le 3 octobre 2009.

- PREMIER MINISTRE, RAFFARIN, Jean-Pierre, *Circulaire du 2 mars 2004 relative à la charte de l'accueil des usagers*, Paris, le 2 mars 2004, JORF n°53 du 3 mars 2004 page 4271 texte n° 1, [en ligne], <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000432030&dateTexte=>, consulté le 16 octobre 2009.
- PREMIER MINISTRE, ROCARD, Michel, *Circulaire du 23 février 1989 relative au renouveau du service public*, JO du 24-02-1989, Paris, le 23 février 1989, [en ligne], <http://www.dsi.cnrs.fr/rmlr/textesintegraux/volume4/414-cirdu23-02-1989.htm>, consultée le 1er octobre 2009.
- QUALIBIB : *Guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation*, Livret Blanc, 2009, [en ligne], <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/livres-blancs/qualibib>, consulté le 20 décembre 2009.
- RIFKIN, Jeremy, *L'âge de l'accès : la nouvelle culture du capitalisme*, Paris, la Découverte, 2005, ISBN 2-7071-4608-0.
- RIPON, Romulad, « Les publics étudiants à la bibliothèque nationale de France, regards croisés », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, t. 51, n°2, p. 45-55, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0012-003>, consulté le 29 septembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- RODA, Jean-Claude, « La carpe et le lapin ou le difficile mariage des universités et des bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n°2, p. 40-45, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-02-0040-007>, consulté le 3 novembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- ROUANET, Flavie, « itinéraire d'une étudiante en bibliothèque »¹, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, t. 51, n°2, p. 42-46, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0042-006>, consulté le 3 novembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- SANTANTONIOS, Laurence, « Une très belle bibliothèque pour le campus Condorcet », *LivreHebdo.fr*, 15 décembre 2008, [en ligne], <http://www.livrehebdo.fr/actualites/DetailsActuRub.aspx?id=2537>, consulté le 28 novembre 2009.
- SARTIAUX, Yves, « L'accueil en bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n°2, p. 77-80. [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0077-008>, consulté le 29 septembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- SERVET, Mathilde, *Les bibliothèques troisième lieu*, mémoire de DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 2009, [en ligne], <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-21206>, consulté le 20 septembre 2009.
- SPENCE RICHARDS, Pamela, « Vivre au rythme de l'utilisateur », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 2, p. 50-54, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0050-007>, consulté le 31 octobre 2009, ISSN : 0006-2006.
- TACHEAU, Olivier, « Pour une bibliothèque universitaire réincarnée », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n° 6, p. 66-69, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0066-014>, consulté le 12 décembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- TACHEAU, Olivier, *BU : les douze travaux d'Hercule, et Marketing des BU : LibQual à Angers, Baiser de la mort ou condition de survie*; [en ligne], <http://www.slideshare.net/tacheau/marketing-des-bu-libqual-angers>, consultés le 14 décembre 2009.

- Trésor de la Langue Française*, [en ligne], <http://atilf.atilf.fr/dendien/scripts/tlfiv5/saveregass.exe?32;s=3175270710;r=1>, consulté le 22 septembre 2009.
- UNIVERSITE DE PARIS 8 VINCENNES SAINT-DENIS, Service commun de la Documentation, coordination Laura Cosenza, Rapport d'activité 2007, 58 p., [en ligne], http://www.bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/informations_professionnelles, consulté le 15 juin 2009
- UNIVERSITE DE PARIS 8 VINCENNES SAINT-DENIS, Service commun de la Documentation, Rapport d'activité 2006, 95 p., [en ligne], http://www.bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/informations_professionnelles, consulté le 22 mai 2009.
- UNIVERSITE DE PARIS 8 VINCENNES SAINT-DENIS, Service commun de la Documentation, conception et réalisation Marion Loire, Rapport d'activité 2000-2001, 34 p., [en ligne], http://www.bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/informations_professionnelles, consulté le 10 mai 2009.
- UNIVERSITE DE PARIS 8 VINCENNES SAINT-DENIS, Service commun de la Documentation, conception et réalisation Marion Loire, Rapport d'activité 2001-2002, 38 p., [en ligne], http://www.bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/informations_professionnelles, consulté le 12 mai 2009.
- UNIVERSITE DE PARIS 8 VINCENNES SAINT-DENIS, Service commun de la Documentation, conception et réalisation Gildas Illien et Marion Loire, Rapport d'activité 2003, 70 p., [en ligne], http://www.bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/informations_professionnelles, consulté le 8 mai 2009.
- UNIVERSITE DE PARIS VIII, Penser, bâtir : la bibliothèque de l'Université Paris 8, Paris : Université Paris 8, 1998, 63 p.
- VERON, Éliséo, « Des livres libres, usages des espaces en libre accès », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, t.33, n°6, p. 430-443, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1988-06-0430-001>, consulté le 4 novembre 2009, ISSN : 0006-2006.
- WOLF, Dominique, *Libqual+ en France*, un outil pour l'évaluation d la qualité des services en bibliothèque, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, t. 53, n° 3, p. 39-47, [en ligne], <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005>, consulté le 20 décembre 2009, ISSN : 0006-2006.

Table des annexes

ANNEXE 1 : LISTE DES ARTICLES PORTANT SUR L'ACCUEIL DANS LE BULLETIN DES BIBLIOTHEQUES DE FRANCE DEPUIS 1983.....	84
ANNEXE 2 : TABLEAU DE REPARTITION THEMATIQUE DES ARTICLES SE RAPPORTANT A L'ACCUEIL DANS LE BBF	97
ANNEXE 3 FREQUENCE DES THEMES AUTOUR DE L'ACCUEIL DANS LE BBF, 1983-1989	99
ANNEXE 4 : DOSSIERS THEMATIQUES AUTOUR DE L'ACCUEIL DANS LE BBF 1983-2009	100
ANNEXE 5 : OUTILS DE FORMALISATION DE L'INFOMOBILE	101
ANNEXE 6 : TEMOIGNAGES SUR L'INFOMOBILE	111
ANNEXE 7 : CHARTE MARIANNE DE LA BPI.....	115
ANNEXE 8 : UNE IMAGE CHIFFREE DES BIBLIOTHEQUES.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
ANNEXE 9 : PERIMETRE DE L'ENQUETE.....	118
ANNEXE 10 : EXTRAIT DU GUIDE DU LECTEUR DE LA BIBLIOTHEQUE SAINTE BARBE	119
ANNEXE 11 : EXTRAITS DU GUIDE DU LECTURE DU SCD DE LYON 1	120
ANNEXE 12 : TUTORIAL DE LA BIU, TROUVER UN ARTICLE EN PHILOSOPHIE.....	122
ANNEXE 13 : GUIDE DU LECTEUR DU SCD DE LYON 2	123
ANNEXE 14 : CHARTE PUBLIQUE DE LA BIBLIOTHEQUE SAINTE BARBE	125

Annexe 1 : liste des articles portant sur l'accueil dans le Bulletin des Bibliothèques de France depuis 1983

LE THEME GENERAL DE L'ACCUEIL

bbf 1985 - Paris, t. 30, n° 5

- Marie-Françoise Bois-Delatte, *May I help you ?*

bbf 1986 - Paris, t. 31, n° 3

- Nathalie Nadia Mitev, L'automatisation des catalogues, interaction utilisateur/système

bbf 1986 - Paris, t. 31, n° 4

- Qu'y-a-t-il pour votre service ?
- Francine Carrière, Référence : un service trois étoiles

bbf 1993 - Paris, t. 38, n° 2

dossier : Diversité des services et service public

- Gwenaëlle Floc'h, Marie-Hélène Koenig, Olivier Las Vergnas, La cité des métiers, Un nouvel espace de la Cité des sciences et de l'industrie
- Geneviève Boisard, Le système d'affectation de place à la bibliothèque Sainte-Genève, Bilan provisoire
- Marie Davaine, Fabienne Queyroux, Informatisation, accès libre et service public, Une expérience à Paris XII

bbf 1995 - Paris, t. 40, n° 1

- Marie-Christine Choquet, Marie-Hélène Koenig, De l'être au paraître et du paraître à l'être, quand les bibliothécaires se forment à l'accueil
- Sandra Rony-Sinno, Bornes interactives d'orientation et d'information

bbf 1995 - Paris, t. 40, n° 3

- Isabelle Masse, Médiathèques : espaces, services, publics

bbf 1995 - Paris, t. 40, n° 4

- Isabelle Masse, Bibliothèques publiques

bbf 1995 - Paris, t. 40, n° 5

- Véronique Bouchard, Favoriser la cohabitation des publics, l'exemple de la bibliothèque municipale de Bron

bbf 1996 - Paris, t. 41, n° 2

- Jean-Claude Roda, La carpe et le lapin ou le difficile mariage des universités et des bibliothèques

bbf 1996 - Paris, t. 41, n° 3

- Jane Carr, Les collections patrimoniales de la British Library, Une politique d'ouverture au public

bbf 1996 - Paris, t. 41, n° 6

- Annie Garden, Bibliothèques et médiation

bbf 1998 - Paris, t. 43, n° 1

- Andréas Agathocléous, De la prise en compte de l'utilisateur à la performance globale,
- Anne-Christine Collet, Anne Meyer, Renforcer la qualité de l'accueil, Dans les bibliothèques de Lyon
- Éric Simonetti, Les fonctions des personnels des bibliothèques universitaires, Une enquête

bbf 1998 - Paris, t. 43, n° 2

- Pamela Spence Richards, Vivre au rythme de l'utilisateur, Un enjeu aujourd'hui essentiel pour les bibliothécaires américains
- Yves Sartiaux, L'accueil en bibliothèque

bbf 1998 - Paris, t. 43, n° 6

- Bouroullec, Ronan, Giappiconi, Thierry, Laville, Antoine, Création artistique et ergonomie des banques d'accueil et de prêt

bbf 1999 - Paris, t. 44, n° 3

- Cécile Dérioz, Bibliothèques municipales et bibliothèques centres documentaires, Esquisse d'une typologie des services

bbf 1999 - Paris, t. 44, n° 4

- Christine Ollendorff, L'offre de service en bibliothèque académique, Un essai de modélisation

bbf 2000 - Paris, t. 45, n° 3

- Jean-Philippe Lamy, Les espaces d'information, Éléments de programmation

bbf 2000 - Paris, t. 45, n° 4

- Marielle de Miribel, Les rites d'inscription du lecteur

bbf 2001 - Paris, t. 46, n° 2

- Éliane Chaney, Marie-Jeanne Servettaz, Jens Vigen, Une offre de services adaptée aux chercheurs, La bibliothèque du Conseil européen de la recherche nucléaire
- Daisy McAdam, Bernard Naylor, Lluïsa Nuñez, Au service des étudiants, regards européens

bbf 2002 - Paris, t. 47, n° 6

- Françoise Gaudet, Claudine Liéber, L'amérique à votre porte, Nouveaux usages, nouveaux services, nouveaux concepts de bâtiments... un avant-goût de notre avenir ?

bbf 2003 - Paris t.48, n° 4

Dargaud, Michel, Un service de très grande proximité

bbf 2006 - Paris, t. 51, n° 2

- Flavie Rouanet, Itinéraire d'une étudiante en bibliothèque

bbf 2006 - Paris, t. 51, n° 4

- Yves Alix, Annie Le Saux, Les champs libres, Automatisation des services au public

bbf 2007 - Paris, t. 52, n° 4

- Annie Brigant, De l'obsession du savoir au souci du service, Les bibliothèques sont-elles solubles dans les services ?

bbf 2008 - Paris, t. 53, n° 1

- Sergio Dogliani, Les idea StoresLe site web : www.ideastore.co.uk, Une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance

bbf 2008 - Paris, t. 53, n° 5

- Isabelle Bailleux, Catherine Bonhomme, Philippe Garel, Mobiliser et transmettre les savoirs : expérimentation d'une « analyse clinique de l'activité » de renseignement aux lecteurs à la Bibliothèque nationale

bbf 2009 - Paris, t. 54, n° 1

- Florence Bianchi, Repenser l'accueil des publics, Valoriser les espaces, les services, les collections

bbf 2009 - Paris, t. 54, n° 4

- Françoise Hecquard, Ilios Kotsou, Formation à l'accueil et développement de l'intelligence émotionnelle, L'exemple des bibliothèques de Rouen

bbf 2009 - Paris, t. 54, n° 5

dossier : De l'accès à l'accessibilité

- Yves Alix, Portes ouvertes
- Gilles Éboli, De l'accès : la bibliothèque, lieu de l'accessibilité ?
- Ramatoulaye Fofana-Sevestre, Françoise Sarnowski, Universal Design, Les principes de la conception universelle appliqués aux bibliothèques
- Georges Perrin, Accueillir de nouveaux publics ? Oui ! Mais quand ?
- Alice Lemesle, Accueil des étudiants de niveau licence Nouveaux services, nouvelles méthodes, nouveaux espaces

L'ACCUEIL DES PUBLICS SPECIFIQUES

bbf 1988 - Paris, t. 33, n° 4

- Annie Le Saux, Portes ouvertes aux handicapés

bbf 1990 - Paris, t. 35, n° 6

- Marie-Cécile Robin, Accueil des non et mal-voyants dans les bibliothèques

bbf 2000 - Paris, t. 45, n° 5

- Isabelle Masse, Bibliothèques et publics handicapés

bbf 2004 - Paris, t. 49, n° 4

- Sylvie Hamzaoui Le livre dans tous les sens L'accueil des personnes sourdes en bibliothèque

bbf 2006 - Paris, t. 51, n° 3

- Aline Le Seven Publics handicapés en bibliothèque Accueil spécifique et politique générale d'accueil

bbf 2009 - Paris, t. 54, n° 2

- Audrey Caillot, Marie-Laure Gestin, Le pôle Infodor et l'accueil des publics non francophones à la bibliothèque Goutte-d'Or

bbf 2009 - Paris, t. 54, n° 5

dossier : De l'accès à l'accessibilité

- Claire Bonello, Accessibilité et handicap en bibliothèque
- Abdelwahed Allouche, Encadré : Bibliothèques et handicap à l'heure du numérique

- Catherine Desbuquois, BrailleNet : un serveur pour les handicapés visuels
- Yves Alix, Camille Dégez, Encadré : La mise en oeuvre de l'exception au droit d'auteur en faveur des personnes handicapées
- Luc Maumet, La médiathèque de l'Association Valentin-Haüy Un outil renouvelé au service des déficients visuels
- Stéphanie Touzan, Les usagers déficients intellectuels en bibliothèque
- Girish Muzumdar, Pour l'autonomie des personnes handicapées mentales Le projet Pictoméda

ETUDES DES PUBLICS ET DE LEURS USAGES

bbf 1985 - Paris, t. 30, n° 5

dossier : Politique de la demande

- Éditorial, Vers une politique de la demande
- Stan Skrzyszewski, Faire payer le public ? La question sera enfin posée
- Guy Hazzan, Les desseins animés de Saint-Jérôme

bbf 1986 - Paris, t. 31, n° 3

- Patrick Parmentier, Bon ou mauvais genre, La classification des lectures et les classements des lecteurs
- Anne Dujol, Le clair et l'obscur, Usage de la classification à la Bibliothèque Publique d'Information

bbf 1986 - Paris, t. 31, n° 4

dossier : Pour tout public

- Jean-François Barbier-Bouvet, L'embarras du choix, Sociologie du libre-accès dans les bibliothèques
- Martine Poulain, Douceurs et métamorphoses des rencontres, La Salle d'actualité de la BPI et ses usagers
- Martine Poulain, Le mille-feuilles Petite anthologie littéraire et subjective sur les bibliothèques et leurs lecteurs
- Anne-Marie Filiole, Les mots pour le dire
- Claire Bajard, Martine Darrobers, Anne-Marie Filiole, Isabelle Giannattasio, Françoise Giroux, Myriam Grivart de Kerstrat, Régine Lartigue, Nicole Le Pottier, Martine Poulain, Lecteurs en boîte, Portraits dressés par des bibliothécaires
- Martine Darrobers, Sondages insondables Présentation de données pratiques culturelles des français sur le livre et la lecture

bbf 1988 - Paris, t. 33, n° 6

- Eliséo Véron, Des livres libres, usages des espaces en libre accès

bbf 1989 - Paris, t. 34, n° 1

- Joëlle Le Marec, Les oPACs sont-ils opaques ?, La consultation des catalogues informatisés à la BPI du Centre Pompidou

bbf 1989 - Paris, t. 34, n° 6

- Daniel Renoult, Geneviève Safavi, Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire, Bilan de trois enquêtes

bbf 1992 - Paris, t. 37, n° 3

- Sylvie Fayet, Marie-Dominique Heusse, Le public étudiant à la bibliothèque interuniversitaire de Toulouse

bbf 1993 - Paris, t. 38, n° 6

- Annie Le Saux, La diversité des publics

bbf 1994 - Paris, t. 39, n° 1

- Alain Van Cuyck, Construction par l'usage et construction du réel, Les étudiants et les bibliothèques à l'université Jean-Moulin

bbf 1995 - Paris, t. 40, n° 2

- Sylvain Akchar, L'évolution des pratiques documentaires des chercheurs

bbf 1996 - Paris, t. 41, n° 1

- Christophe Pavlidès, L'usager dans la bibliothèque, Autonomie et dépendance

bbf 1996 - Paris, t. 41, n° 6

dossier : Publics, formation, réseaux

- Anne-Marie Bertrand, Jean-François Hersent, Les usagers et leur bibliothèque municipale
- Joëlle Pinard, Réjean Savard, Enquête de satisfaction et de besoins du public, A la médiathèque départementale de la Drôme
- Jean-Claude Roda, Quels services documentaires pour les étudiants du 1er cycle ?
- Hélène Lorblanchet, La formation des utilisateurs dans une université américaine

bbf 1997 - Paris, t. 42, n° 4

- Olivier Chourrot, Messages de lecteurs, le cahier de suggestions en bibliothèque

bbf 1997 - Paris, t. 42, n° 6

- Lenka Bokova, Suzanne Jouguelet, Anne Kupiec, Les publics de la Bibliothèque nationale de France à Tolbiac au printemps 1997

bbf 1998 - Paris, t. 43, n° 4

- Aline Girard-Billon, Jean-François Hersent, Pratiques des bibliothèques à Paris aujourd'hui, Résultats d'une enquête de l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris
- Annie Le Saux, Publics et usages des bibliothèques

bbf 1998 - Paris, t. 43, n° 5

- Anne-Marie Bertrand, Une estime lointaine, Les non-usagers des bibliothèques municipales
- Aline Girard-Billon, Jean-François Hersent, Les non-usagers des bibliothèques parisiennes
- Aline Girard-Billon, Jean-François Hersent, Les usagers des bibliothèques parisiennes, Pratiques de lecture

bbf 1999 - Paris, t. 44, n° 1

dossier : La formation des usagers

- Séraphin Alava, Médiation(s) et métier d'étudiant
- Bernard Pochet, Paul Thirion, Formation documentaire et projets pédagogiques
- Alain Colas, La formation à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur
- Élisabeth Noël, Les formations à l'information en bibliothèque universitaire Enquête nationale 1997-1998
- Alain Coulon, Un instrument d'affiliation intellectuelle L'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires
- Danielle Houvet, Jacques Keriguy, Chantal Marie, La formation des utilisateurs Bibliothèque de l'université de Toulon et du Var
- Sylvie Fayet, Méthodologie documentaire Formation des étudiants de deuxième et troisième cycles à Paris IV

- Anne Dujol, Pour en finir avec le bricolage
- Élisabeth Lacombe-Carraud, Josepha Link-Pezet, Former des formateurs L'expérience de l'URFIST de Toulouse
- Alain Caraco, La formation des usagers des bibliothèques départementales
- Christine Carrier, La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens
- Catherine Bonhomme, La formation des usagers à la Bibliothèque nationale de France
- Martine Blanc-Montmayeur, Formation des usagers ou formation des bibliothécaires ?

bbf 1999 - Paris, t. 44, n° 4

- Christophe Evans, Françoise Gaudet, La bibliothèque Publique d'Information-Brantôme, Un cas de restructuration des publics par l'offre ?

bbf 1999 - Paris, t. 44, n° 5

- Emmanuel Pedler, Olivier Zerbib, Les nouvelles technologies et leurs utilisateurs Enquête sur les usagers des bibliothèques françaises
- Serge Pouts-Lajus, Sophie Tiévant, Observation des usages d'Internet dans différents lieux d'accès public
- Catherine Lamy-Faure, Dominique Perol-Isaacson, Isabelle Sabatier, Entre tradition et innovation Les pratiques des chercheurs en économie/gestion
- Guy Hédon, L'évolution des utilisateurs d'Internet en bibliothèque La bibliothèque de Grand'Place à Grenoble
- Dominique Arot, Annie Le Saux, Les publics de la recherche et les pôles associés

bbf 1999 - Paris, t. 44, n° 6

- Romuald Ripon, Les publics du site Tolbiac-François-Mitterrand Résultats de l'enquête de janvier 1999
- Marie-Edmée Michel, Romuald Ripon, Le public des départements Richelieu de la Bibliothèque nationale de France Enquête auprès des lecteurs en juillet-octobre 1997

bbf 2000 - Paris, t. 45, n° 2

- Catherine Exertier, Maryse Oudjaoudi, Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement

bbf 2001 - Paris, t. 46, n° 1

- Dominique Arot, Les bibliothèques face à la demande sociale

bbf 2001 - Paris, t. 46, n° 2

- Antonina Gutta, Laurence Khamkham, Susanne Peters, Odile Riondet, Suzy Ségui, Les publics des bibliothèques musicales
- Joëlle Le Marec, Le public, Définitions et représentations

bbf 2001 - Paris, t. 46, n° 4

- Christina Tovoté, Un nouveau type d'étudiant ? Rôle des bibliothèques universitaires et des bibliothécaires dans la formation permanente au savoir
- Dominique Peignet, La bibliothèque entre mutation de l'offre et mutation de la demande

bbf 2001 - Paris, t. 46, n° 5

- Claude Poissenot, Penser le public des bibliothèques sans la lecture ?

bbf 2002 - Paris, t. 47, n° 1

- Penser le public des bibliothèques...
- Anne-Marie Bertrand, À bonne question, mauvaises réponses ?
- Christophe Evans, Jean-François Hersent, À propos de l'explication sociologique de la fréquentation des bibliothèques
- Dominique Tabah, La bibliothèque et son public, grandeur nature
- Dominique Lahary, Le comble du bibliothécaire

- Claude Poissenot, Le réel et ses analyses

bbf 2002 - Paris, t. 47, n° 5

- Anne-Marie Bertrand, Les bibliothèques pour la jeunesse et leurs publics

bbf 2003 - Paris, t. 48, n° 1

- Anne-Marie Bertrand, La fréquentation des bibliothèques municipales (1)
- Yves Alix, La stagnation de la fréquentation des bibliothèques municipales, vue de la ville de Paris
- Bertrand Calenge, Les bM à la recherche de leurs usagers
- Martine Pringuet, La stagnation de la fréquentation des bibliothèques municipales
- Patricia Remy, Ouvrir un espace d'intervention aux usagers...

bbf 2003 - Paris, t. 48, n° 2

- La fréquentation des bibliothèques municipales (2)
- Jean-Luc Gautier-Gentès, Refonder les bibliothèques municipales : préliminaires
- Anne-Marie Bertrand, Le(s) public(s) Politiques publiques et équipements culturels

bbf 2003 - Paris, t. 48, n° 3

dossier : Les adolescents

- Jean-Marc Talpin, Quels enjeux psychiques pour la lecture à l'adolescence ?
- Jean-François Hersent, Les pratiques culturelles adolescentes France, début du troisième millénaire
- Anne-Marie Bertrand, « Émile Zola, il écrit trop » Les jeunes et la lecture
- Michèle Petit, Pourquoi inciter des adolescents à lire de la littérature ?
- Marie-Aude Murail, Cibles mouvantes
- Joëlle Turin, La littérature de jeunesse et les adolescents Évolution et tendances
- Marielle Anselmo, Enseigner la littérature au collège et au lycée Quelques aspects d'une pratique quotidienne
- Jean-Marc Dubranna, Un café littéraire au lycée Carcouët à Nantes
- Valentina Vasil'evna Il'ina, Les bibliothèques pour adolescents en Russie, Genève
- Marie-Noëlle George, L'adolescent, cet inconnu
- Peter Persic, L'espace jeunesse de la bibliothèque publique de Los Angeles Teen'Scape
- Françoise Bérard, Un service éducatif à la bibliothèque L'exemple de Châlons-en-Champagne

bbf 2003 - Paris, t. 48, n° 4

- Anne-Marie Bertrand, La fréquentation des bibliothèques municipales (3)
- Claude Husson, Attention : un taux peut en cacher un autre
- Christophe Pavlidès, Une stagnation conjoncturelle ?

bbf 2003 - Paris, t. 48, n° 6

- Anne-Marie Bertrand, La fréquentation des bibliothèques municipales (4)
- Bertrand Calenge, Publics nomades, bibliothèque familière enquêtes sur le public de la bibliothèque municipale de Lyon

bbf 2004 - Paris, t. 49, n° 2

- Yves Alix, Stéphane Wahnich, Une familiarité distante Enquête sur le public des bibliothèques municipales parisiennes
- Julien Roche, Proximité et centralité dans un réseau municipal L'exemple de la bibliothèque de Saint-Étienne

bbf 2004 - Paris, t. 49, n° 3

- Anne-Marie Bertrand, Les étudiants et la lecture

bbf 2004 - Paris, t. 49, n° 5

- Daniel Renoult, Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires Le cas des lettres et sciences humaines
- Christine Bataille, De l'ordre des livres au braconnage Les publics des bibliothèques
- Juliette Doury-Bonnet, Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ?

bbf 2005 - Paris, t. 50, n° 1

- Dominique Peignet, La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ?

bbf 2005 - Paris, t. 50, n° 6

dossier : Formation des usagers

- Frédéric Blin, Mathieu Stoll, La formation des usagers dans l'enseignement supérieur État des lieux et perspectives
- Claire Panijel-Bonvalot, La formation documentaire des étudiants en France
- Marie-Annick Cazaux, Élisabeth Noël, Enquête sur la formation à la méthodologie documentaire
- Christian Moreau, Philippe Pinçon, De l'initiation documentaire au projet Une adaptation méthodologique au cursus Licence à l'université de La Rochelle
- Alain Chante, Un passeport encore valide ? Regards sur une expérience passée et d'avenir
- Alexandre Serres, Évaluation de l'information sur Internet Le défi de la formation
- Christine Bruce, Sylvia L. Edwards, Hilary Hughes, Lynn McAllister, Michael Middleton, La recherche australienne en maîtrise de l'information 2000-2005
- Lisa Janicke Hinchliffe, Nouveaux développements en maîtrise de l'information
- Sylvie Chevillotte, Voyage en Infolit Alice derrière l'écran ou quelques notes d'un voyage d'étude aux États-Unis
- Christel Candalot dit Casaurang, Formation à la maîtrise de l'information en premier cycle universitaire Quels formateurs ?
- Annie Le Saux, Droit des bibliothèques, droit des usagers 51e congrès de l'ABF

bbf 2006 - Paris, t. 51, n° 2

dossier : Les étudiants en bibliothèque

- Daniel Renoult, Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires Où en sommes-nous ?
- Romuald Ripon, Les publics étudiants à la Bibliothèque nationale de France
- Bruno Van Dooren, Pour une analyse prospective des bibliothèques de recherche
- Marie-France Rochard, Les étudiants en sciences et la bibliothèque universitaire Quelques évaluations

bbf 2006 - Paris, t. 51, n° 4

- Christian Fleury, Information Besoins et usages

bbf 2006 - Paris, t. 51, n° 6

dossier : Connaître les publics

- Yves Alix, Compter, peser, mesurer, La question de la méthode, le choix des outils
- Stéphane Wahnich, Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique, Trois méthodes d'approche des publics
- Bruno Maresca, Les enquêtes de fréquentation des bibliothèques publiques, À quelle méthodologie s'en remettre ?
- Christophe Evans, Françoise Gaudet, Mesurer l'audience des bibliothèques municipales, Statistiques institutionnelles et enquêtes de population
- Denis Cordazzo, François Rouyer-Gayette, Bibliothèques territoriales, L'enquête statistique annuelle du ministère de la Culture et de la Communication

- Romuald Ripon, L'observation des publics à la Bibliothèque nationale de France, Quels enjeux ? quelles méthodes ?
- Muriel Amar, Bruno Béguet, Les semaines tests, Évaluation de l'utilisation des collections imprimées sur place à la Bpi
- Caroline Rives, Imprimés en libre accès à la Bibliothèque nationale de France, Évaluations de la consultation
- Bertrand Calenge, Du comment au pour quoi, Connaître les publics de la bibliothèque municipale de Lyon
- Delphine Coudrin, Fréquentation du site Internet, Une expérience d'évaluation à la bibliothèque municipale de Lyon
- Alain Colas, Bibliothèques universitaires, L'enquête statistique annuelle à l'épreuve du changement
- Jérôme Fabre, Les sources statistiques de l'enseignement supérieur,
- Elsa Zotian, Modes d'usage et d'appropriation, L'exemple des enfants de Belsunce à la Bibliothèque de l'Alcazar
- Repères bibliographiques

bbf 2007 - Paris, t. 52, n° 6

- Annie Le Saux, Les publics Congrès ABF

bbf 2008 - Paris, t. 53, n° 4

- Cécile Toutou, Les nouveaux usages des générations internet : un défi pour les bibliothèques et les bibliothécaires

bbf 2008 - Paris, t. 53, n° 6

- David-Georges Picard, Nouveaux publics en bibliothèque : chantiers en cours Neues Publikum für Bibliotheken : Achtung Baustelle

bbf 2009 - Paris, t. 54, n° 5

- Bernadette Patte, L'évolution des usages et des pratiques documentaires du lycée à l'université Besoins, attentes et représentations

AUTOUR DE L'ACCUEIL : COMMUNICATION, MARKETING, QUALITE

bbf 1983 - Paris, t. 28, n° 5

- Nardeosingh Rambhujun, Le marketing des bibliothèques universitaires

bbf 1984 - Paris, t. 29, n° 1

dossier : Une satisfaction sans mesure

- Éditorial, Une satisfaction sans mesure...
- Nardeosingh Rambhujun, Le marketing des bibliothèques universitaires Une étude de cas : Les usagers de la bibliothèque universitaire de Bordeaux, section Droit et Sciences économiques
- George D'Elia, Sandra Walsh, Content, pas content ? La satisfaction des usagers soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques ?
- Marie-France Rochard, Quelle bibliothèque pour la recherche ? Enquête auprès des chercheurs scientifiques de l'Université Caude Bernard - Lyon I

bbf 1994 - Paris, t. 39, n° 5

- Marielle de Miribel, Les bibliothèques font leur « pub » Communication externe et promotion

bbf 1996 - Paris, t. 41, n° 2

- Odile Chopin, Promouvoir sa bibliothèque L'image de marque

bbf 1997 - Paris, t. 42, n° 2

- Jean-Claude Utard, Fidéliser son public et promouvoir ses services et ses fonds

bbf 1998 - Paris, t. 43, n° 1

dossier : La démarche qualité

- Anne Mayère, Florence Muet, La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information Conception et spécificités
- Éric Sutter, La démarche qualité en bibliothèque Questions-réponses
- Janine Guiton, Claire Vayssade, La démarche qualité à l'Agence bibliographique nationale
- Magali Rasolo, L'institut de l'information scientifique et technique à l'ère de la qualité
- Bernard Marx, Des banques de données de qualité
- Jeanne-Claude Greslou, Les outils et la démarche de management de la qualité Etudes de cas
- Peter Brophy, La démarche qualité Dans les bibliothèques du royaume-uni
- John Graham, Le management de la qualité totale A la Bibliothèque d'État de Nouvelle-Galles du Sud
- Hannelore Klempin, Performance et démarche qualité Dans les bibliothèques publiques de la république fédérale d'Allemagne
- Elisa García-Morales, La gestion de la qualité en Espagne Situation actuelle
- Thierry Giappiconi, Aline Girard-Billon, L'évaluation dans les bibliothèques publiques françaises Une situation contrastée

bbf 1998 - Paris, t. 43, n° 4

- Marielle de Miribel La signalétique en bibliothèque

bbf 1998 - Paris, t. 43, n° 6

- Marielle de Miribel Le guide du lecteur ou la confusion des genres

bbf 2003 - Paris, t. 48, n° 4

- Angélique Bellec, Élisabeth Peyré La formation des usagers en bibliothèques publiques Quels outils ? Pour quels apprentissages ?
- Juliette Doury-Bonnet « Une histoire de lecture publique » Les médiateurs socioculturels du livre en bibliothèque »

bbf 2005 - Paris, t. 50, n° 1

- Anne Dujol Le chemin de la bibliothèque

bbf 2005 - Paris, t. 50, n° 5

- Claude Bonnelly, Jean-Pierre Côté, Fred M. Heath, Martha Kyrillidou, Toni Olshen La mise en oeuvre interculturelle de LibQUAL+MC Le cas du français
- Jimmy Légaré Encadré : LibQUAL+MC Site web du projet LibQUAL+MC : <http://www.libqual.org/>

bbf 2005 - Paris, t. 50, n° 6

- Claire Mouraby, Apprendre à transmettre Un nouvel élément de l'identité du bibliothécaire ?
- Catharina Fogelström, Tina Haglund, TUNE, Training of Library Users in a New Europe

bbf 2006 - Paris, t. 51, n° 4

- Alexandre Bol, Jean Hervouet, Claire Scopsi Principes et usages des nouveaux accès guidés à l'information
- Marie-Danièle Milandri La médiation en question Réflexions d'archivistes, bibliothécaires et documentalistes

- Juliette Douiry-Bonnet Peut-on apprendre par les bibliothèques ? Enjeux et perspectives de la teaching library

bbf 2007 - Paris, t. 52, n° 5

- François Cavalier, Chantal Jonneaux, Arlette Mauriès La démarche qualité Mise en oeuvre à la bibliothèque de l'université Lyon-I

bbf 2007 - Paris, t. 52, n° 6

- Yves Alix Retours sur la médiation
- Olivier Chourrot Le bibliothécaire est-il un médiateur ?
- Abdelwahed Allouche Les médiations dans les bibliothèques publiques

bbf 2008 - Paris, t. 53, n° 2

- Régis Dutremée « Séduire en ligne » Le marketing des portails des bibliothèques et centres de documentation sur internet

bbf 2008 - Paris, t. 53, n° 3

dossier : Evaluation et prospective

- Yves Alix Bilan de santé
- Thierry Giappiconi Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque
- Suzanne Jouguelet Évaluer et mesurer le rôle des bibliothèques universitaires
- Pierre-Yves Renard La normalisation des statistiques et des indicateurs : De l'inventaire à l'évaluation
- Bertrand Calenge Quels tableaux de bord ?
- Dominique Wolf LibQUAL+ en France : Un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque
- Chérifa Boukacem-Zeghmouri, Rachel Kanga La consultation de périodiques numériques en bibliothèque universitaire : état des lieux
- Jean-Philippe Accart Les bibliothèques suisses en chiffres
- Hans-Christoph Hobohm Les bibliothèques sont-elles rentables ? Usage et valeur des services
- Raymond Bérard L'évaluation des personnels dans les bibliothèques d'enseignement supérieur : espoirs et doutes

bbf 2008 - Paris, t. 53, n° 5

- Anne-Élisabeth Buxtorf Qui a peur des chiffres ? La gestion de la qualité dans les bibliothèques

bbf 2008 - Paris, t. 53, n° 6

- Fabien Plazannet Le plan d'action pour le patrimoine écrit coordonner, accompagner, évaluer

LE LIEU DE L'ACCUEIL : L'ARCHITECTURE

bbf 1985 - Paris, t. 30, n° 1

dossier : Bâtiments de lecture publique

- Éditorial Espèces d'espaces
- Marie-Françoise Bisbrouck, Jacqueline Gascuel Quels espaces pour la bibliothèque ? Débat sur la construction
- Françoise Danset, Édith François, Pierre Louis Les construits des années soixante-dix font le bilan Entretien avec la rédaction
- Jean-Pierre Martinon Le processus de décision dans la construction une bibliothèque municipale L'exemple de Castres
- Patrick Parmentier Les rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel Entretien avec la rédaction

bbf 1996 - Paris, t. 41, n° 5

- Martine Poulain Editorial
- Sylvie Fayet Les constructions de bibliothèques municipales Tendances générales
- Jean-François Carrez-Corral La maison du livre, de l'image et du son de Villeurbanne Que sont nos chefs-d'oeuvre devenus ?
- Marc Givry Que sont nos chefs-d'oeuvre devenus ? Lettre à Jean-François
- Christine Orloff La médiathèque Jean-Pierre Melville
- Agnès Chevalier, Marie-Claude Sullerot La médiathèque d'Orléans
- Martine Blanc-Montmayeur La bibliothèque publique d'information Vingt ans après
- Pierre Franqueville Contre la bibliothèque idéale
- Mireille Fabre Cinquante ans de bâtiments en bibliothèques départementales de prêt
- Nelly Vingtdeux Le paradoxe des bibliothèques départementales de prêt
- Bernard Plouzenec La bibliothèque départementale des Côtes-d'Armor
- Charles Robillard La médiathèque Nouvel outil pour le développement culturel en milieu rural ?
- Charles Robillard La médiathèque, Nouvel outil pour le développement culturel en milieu rural ?
- Marie-Françoise Bisbrouck L'évolution des bâtiments des bibliothèques universitaires françaises depuis le rapport Miquel Historique et constat
- Véronique Chabbert, Madeleine Jullien Construire une bibliothèque universitaire L'exemple de Paris 8
- Pierre Riboulet Le caractère du bâtiment
- Corinne Verry-Jolivet La construction du Centre d'information scientifique de l'Institut Pasteur
- Michel Etienne Un espace pour la recherche La bibliothèque médicale de Paris XII
- Robert Klaus Jopp Les nouveaux bâtiments de bibliothèques en Allemagne
- Vladimir Nikolaevitch Zaïtsev La bibliothèque nationale de Russie Le nouveau bâtiment

bbf 2000 - Paris, t. 45, n° 3

dossier : Espaces et bâtiments

- Bertrand Calenge, Editorial
- Marc Bédarida, L'utile est-il le beau ?
- Marie-Françoise Bisbrouck, Les bibliothèques universitaires, L'évaluation des nouveaux bâtiments
- Marc Germain, Marion Lorius, Architectures des bibliothèques municipales à vocation régionale, Programmes, projets
- Didier Guilbaud, L'aménagement d'une petite bibliothèque rurale
- Gilles Gudin de Vallerin, De l'équilibre des publics et des collections, La nouvelle bibliothèque centrale de Montpellier
- Jean-Claude Annezer, Jean-Luc Gabenisch, L'implication des personnels dans la conception d'une bibliothèque universitaire, La future bibliothèque centrale de l'université Toulouse 2-Le Mirail
- François Riva, Jacques Riva, La mise en vie des espaces de bibliothèques
- Michel Fingerhut, Le site Web de la bibliothèque considéré comme un espace

bbf 2005 - Paris, t. 50, n° 6

- Anne Dujol Construire une nouvelle médiathèque aujourd'hui Est-ce encore et toujours construire une nouvelle cohérence et pour quels usages ?

bbf 2007 - Paris, t. 52, n° 1

dossier : Construire la bibliothèque

- Yves Alix, Éditorial
- Dominique Arot Construire la bibliothèque Quel projet ?
- Isabelle Crosnier La programmation au service de l'ambition architecturale

- François Rouyer-Gayette La réforme des concours particuliers Une modernisation attendue des aides de l'État aux bibliothèques territoriales
- Jacqueline Gascuel De la quête d'un local à l'appropriation d'une architecture
- Anne-Marie Chaintreau Bibliothèques universitaires Des ambitions et des attentes
- André-Pierre Syren Bibliothèques et architectes Les bibliothèques dans L'Architecture d'aujourd'hui
- Philippe Cantié, François Lebertois, Luc Lupone, Cécile Röthlin La lumière dans les bibliothèques
- Jean-François Delmas, Le pôle culturel de l'Hôtel-Dieu de Carpentras Bilan et perspectives du projet de transfert de la bibliothèque Inguimbertaine
- Audrone Glosiene, Irena Kriviene, Rolandas Palekas Le centre de communication des savoirs de Vilnius Une bibliothèque pour le XXIe siècle
- Yves Alix, Des bibliothèques parmi d'autres Architecture et bibliothèques : une bibliographie

bbf 2007 - Paris, t. 52, n° 4

- Marielle de Miribel « Chut ! Vous faites trop de bruit ! » Quel silence en bibliothèque aujourd'hui ?

bbf 2009 - Paris, t. 54, n° 1

- Helen Shenton, Le nouveau centre de conservation de la British Library, Un immeuble qui catalyse le changement

Annexe 2 : Tableau de répartition thématique des articles se rapportant à l'accueil dans le BBF

Thèmes	Auteurs et titres des articles
Principes généraux	<i>Qu'y-a-t-il pour votre service ?</i>
	Marielle de Miribel, <i>Les rites d'inscription du lecteur</i>
	Marie-Christine Choquet, Marie-Hélène Koenig, <i>De l'être au paraître et du paraître à l'être, quand les bibliothécaires se forment à l'accueil</i>
	Isabelle Masse, <i>Médiathèques : espaces, services, publics</i>
	Isabelle Masse, <i>Bibliothèques publiques</i>
	Annie Garden, <i>Bibliothèques et médiation</i>
	Anne-Christine Collet, Anne Meyer, <i>Renforcer la qualité de l'accueil, Dans les bibliothèques de Lyon</i>
	Éric Simonetti, <i>Les fonctions des personnels des bibliothèques universitaires, Une enquête</i>
	Yves Sartiaux, <i>L'accueil en bibliothèque</i>
	Jean-Philippe Lamy, <i>Les espaces d'information, Éléments de programmation</i>
	Annie Brigant, <i>De l'obsession du savoir au souci du service, Les bibliothèques sont-elles solubles dans les services ?</i>
	Isabelle Bailleux, Catherine Bonhomme, Philippe Garel, <i>Mobiliser et transmettre les savoirs : expérimentation d'une « analyse clinique de l'activité » de renseignement aux lecteurs à la Bibliothèque nationale</i>
	Florence Bianchi, <i>Repenser l'accueil des publics, Valoriser les espaces, les services, les collections</i>
	Françoise Hecquard, Ilios Kotsou, <i>Formation à l'accueil et développement de l'intelligence émotionnelle, L'exemple des bibliothèques de Rouen</i>
	Yves Alix, <i>Portes ouvertes</i>
	Gilles Éboli, <i>De l'accès : la bibliothèque, lieu de l'accessibilité ?</i>
Ramatoulaye Fofana-Sevestre, Françoise Sarnowski, <i>Universal Design, Les principes de la conception universelle appliqués aux bibliothèques</i>	
Georges Perrin, <i>Accueillir de nouveaux publics ? Oui ! Mais quand ?</i>	
Regard interprofessionnel	Andréas Agathocléous, <i>De la prise en compte de l'utilisateur à la performance globale</i>

Thèmes	Auteurs et titres des articles
Regards étrangers	Marie-Françoise Bois-Delatte, <i>May I help you ?</i>
	Francine Carrière, <i>Référence : un service trois étoiles</i>
	Jane Carr, <i>Les collections patrimoniales de la British Library, Une politique d'ouverture au public</i>
	Pamela Spence Richards, <i>Vivre au rythme de l'utilisateur, Un enjeu aujourd'hui essentiel pour les bibliothécaires américains</i>
	Françoise Gaudet, Claudine Liéber, <i>L'amérique à votre porte, Nouveaux usages, nouveaux services, nouveaux concepts de bâtiments... un avant-goût de notre avenir ?</i>
	Sergio Dogliani, <i>Les idea Stores, Une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance</i>
	Daisy McAdam, Bernard Naylor, Lluïsa Nuñez, <i>Au service des étudiants, regards européens</i>
Analyse de cas	Éliane Chaney, Marie-Jeanne Servettaz, Jens Vigen, <i>Une offre de services adaptée aux chercheurs, La bibliothèque du Conseil européen de la recherche nucléaire</i>
	Gwenaëlle Floc'h, Marie-Hélène Koenig, Olivier Las Vergnas, <i>La cité des métiers, Un nouvel espace de la Cité des sciences et de l'industrie</i>
	Dargaud, Michel, <i>Un service de très grande proximité</i>
Objets d'accueil	Nathalie Nadia Mitev, <i>L'automatisation des catalogues, interaction utilisateur/système</i>
	Geneviève Boisard, <i>Le système d'affectation de place à la bibliothèque Sainte-Geneviève, Bilan provisoire</i>
	Marie Davaine, Fabienne Queyroux, <i>Informatisation, accès libre et service public, Une expérience à Paris XII</i>
	Bouroullec, Ronan, Giappiconi, Thierry, Laville, Antoine, <i>Création artistique et ergonomie des banques d'accueil et de prêt</i>
	Sandra Rony-Sinno, <i>Bornes interactives d'orientation et d'information</i>
	Yves Alix, Annie Le Saux, <i>Les champs libres, Automatisation des services au public</i>
Le contre accueil	Véronique Bouchard, <i>Favoriser la cohabitation des publics, l'exemple de la bibliothèque municipale de Bron</i>
	Jean-Claude Roda, <i>La carpe et le lapin ou le difficile mariage des universités et des bibliothèques</i>
	Flavie Rouanet, <i>Itinéraire d'une étudiante en bibliothèque</i>
Les services	Cécile Dérioz, <i>Bibliothèques municipales et bibliothèques centres documentaires, Esquisse d'une typologie des services</i>
	Christine Ollendorff, <i>L'offre de service en bibliothèque académique, Un essai de modélisation</i>
Publics cibles	Alice Lemesle, <i>Accueil des étudiants de niveau licence Nouveaux services, nouvelles méthodes, nouveaux espaces</i>

Annexe 3 Fréquence des thèmes autour de l'accueil dans le BBF, 1983-1989

	Accueil	Accueil de publics spécifiques	Publics et usages	Autour de l'accueil	Architecture	Total
1983				1		1
1984				3		3
1985	1			6	4	11
1986	3		13			16
1987						0
1988		1	1			2
1989			2			2
1990		1				1
1991						0
1992			1			1
1993	3		1			4
1994			1	1		2
1995	5		1			6
1996	3		5	1	20	29
1997			2	12		14
1998	6		6	2		14
1999	2		21			23
2000	2	1	2		8	13
2001	2		6			8
2002	1		6			7
2003	1		25	2		28
2004		1	5			6
2005			15	3	1	19
2006	2	1	18	2		23
2007	1		1	4	12	18
2008	2		3	13		18
2009	7	9				16
Total	41	14	135	50	45	285

Annexe 4 : Dossiers thématiques autour de l'accueil dans le BBF 1983-2009

	<i>Accueil</i>	<i>accueil de publics spécifiques</i>	<i>Publics et des usages</i>	<i>Autour de l'accueil</i>	<i>Architecture</i>
1983					
1984				<i>Une satisfaction sans mesure</i>	
1985				<i>Politique de la demande</i>	<i>Bâtiments de lecture publique</i>
1986			<i>Le Sujet Roi, Pour tout public</i>		
1987					
1988					
1989					
1990					
1991					
1992					
1993					
1994					
1995					
1996			<i>Publics, formation, réseaux</i>		<i>Architecture et bibliothèques</i>
1997				<i>La démarche qualité</i>	
1998					
1999			<i>La formation des usagers</i>		
2000					<i>Espaces et bâtiments</i>
2001			<i>Entre offre et demande</i>		
2002					
2003			<i>Les adolescents</i>		
2004					
2005			<i>Formation des usagers</i>		
2006			<i>Connaitre le publics</i>		
2007					<i>Construire la bibliothèque</i>
2008				<i>Evaluation et prospective</i>	
2009	<i>De l'accès à l'accessibilité</i>	<i>De l'accès à l'accessibilité</i>			

Annexe 5 : Outils de formalisation de l'infomobile

PETIT GUIDE PRATIQUE D'INFOMOBILE

L'infomobile consiste à résoudre, par des interventions volontaires, les problèmes ponctuels qui se posent aux usagers à l'échelle individuelle. Cela comprend la recherche de documents ou d'informations sur les postes, la localisation physique d'un livre ou d'un secteur, l'utilisation de services comme la photocopie ou l'impression, le respect du règlement, et de manière générale toutes les situations dans lesquelles une personne a besoin d'un conseil mais n'ose pas, ou ne songe pas à le demander.

Certaines personnes sont ravies de recevoir une telle assistance, voire d'être accompagnées dans leur recherche au-delà de la résolution du problème. D'autres préfèrent être indépendantes et sont irritées lorsqu'on insiste pour les aider. Une bonne façon de savoir jusqu'où l'on peut aller est de se renseigner sur les motivations de la personne : selon qu'elle effectue sa recherche pour un exposé en cours de DEUG première année ou pour un mémoire de DEA, on ne procédera pas de la même manière.

Voici quelques exemples de situations fréquemment rencontrées et de propositions d'intervention. C'est évidemment indicatif et non exhaustif.

I. Interventions volontaires sur les postes

Utilisation du catalogue de Paris 8

En recherche rapide :

- L'utilisateur tape trop d'informations, multipliant ainsi les risques d'erreurs : proposer de refaire la recherche en utilisant seulement deux ou trois mots-clés, comme le nom de famille de l'auteur (si l'orthographe est sûre) et un ou deux mots du titre. Remplacer toute requête « rédigée » (questions recopiées mot à mot, intitulés de cours, etc.) par quelques mots-clés.

- L'utilisateur ne tape pas assez d'informations et se retrouve devant une liste de 3000 documents : proposer de préciser la recherche en introduisant un mot supplémentaire, ou en utilisant la recherche détaillée pour cibler un champ ou effectuer la recherche sur une période en particulier.

- L'utilisateur tape un sujet général : proposer d'ajouter un terme comme « manuel », « introduction » ou encore « que sais-je », ou de commencer par un ouvrage de référence (salle noire).

- L'utilisateur introduit plusieurs mots de la même racine (« Espagne espagnol espagnols ») : rappeler que la recherche porte sur *tous* les mots introduits, et proposer d'utiliser plutôt une troncature (« espagn\$ »).

- L'utilisateur effectue sa recherche sur un sous-catalogue, voire un fond spécialisé : vérifier que c'est à dessein, et non parce qu'il a pris le poste à la suite de quelqu'un qui avait modifié ce paramètre.

- Souvent, les étudiants ont des bibliographies comportant des références d'articles qu'ils introduisent dans le catalogue, évidemment sans résultat : refaire la recherche sur le sous-catalogue des périodiques en utilisant seulement le titre de la publication (et accompagner au besoin la personne pour localiser physiquement l'article).

- Certains caractères empêchent la recherche d'aboutir (les virgules, mais aussi l'utilisation d'initiales, les tirets en plus ou en moins, les différentes façons d'écrire « XXe siècle »...) : rappeler d'utiliser seulement des mots-clefs séparés par des espaces, sans ponctuation ni mots de liaison.

En recherche détaillée :

- Le plus fréquemment, l'écran de recherche rapide est suffisant ; souvent, l'écran détaillé empêche même de trouver certains livres. Il est préférable d'orienter les gens vers la recherche rapide, sauf quand ils ont besoin d'isoler ou de croiser des critères.

- Un bon exemple de ce qui précède : l'usager tape un titre courant dans le champ correspondant et ne le trouve pas (cela se produit par exemple avec *Bérénice* de Racine). C'est parce que le texte ne figure que dans un recueil, ou dans les œuvres complètes, et que son titre n'apparaît donc que dans la description détaillée, et non pas dans le champ titre. Refaire un essai en utilisant la recherche rapide.

- L'usager renseigne trop de champs (éditeur, collection, année...) : proposer d'en garder un ou deux, voire, encore une fois, d'utiliser la recherche rapide.

Le plus souvent, les personnes qui utilisent le catalogue ne soupçonnent pas à quel point il est important de savoir s'en servir. Pour éviter tout malaise, il est donc préférable d'attendre que l'écran « Aucun document trouvé » soit apparu avant d'intervenir. De la même manière, il convient d'aborder les gens avec tact, d'être d'autant plus aimable qu'ils sont méfiants (c'est parfois difficile), de leur laisser la possibilité de refuser sans se vexer, et de ne pas s'éloigner trop vite pour leur permettre de changer d'avis...

Lorsqu'un livre n'est pas disponible, il y a plusieurs possibilités : trouver le livre sur le Sudoc ou sur un autre catalogue, bien sûr, en indiquant au besoin le PEB, mais aussi signaler la lacune dans le cahier des lecteurs, voire remplir un formulaire de proposition d'achat (banque d'accueil) et le transmettre à l'acheteur de la salle concernée. On peut considérer qu'à partir du moment où un livre a été demandé une fois, il vaut la peine d'être acheté.

De même, lorsqu'un usager a besoin d'un livre dont la bibliothèque possède plusieurs exemplaires qui sont tous empruntés, il y a gros à parier qu'il figure sur une bibliographie donnée par un professeur à ses étudiants ; si c'est le cas, il peut être utile de le signaler pour que d'autres exemplaires soient achetés, ou que certains soient passés en exclus du prêt.

Autres ressources

- Dans le Sudoc, vérifier que la recherche porte sur les bons critères (le plus efficace étant généralement « Tous les mots »).

- Dans certaines bases de données, vérifier que l'usager connaît le fonctionnement du moteur de recherche, différent de celui de la bibliothèque (opérateurs booléens, troncature...).

- Sur Google, lorsqu'un sujet de recherche donne des dizaines de milliers de pages, proposer d'utiliser la recherche avancée et de cibler la requête sur le titre de la page.

- Souvent, les étudiants en lettres recherchent sur Internet des résumés de livres : leur indiquer la salle noire et son *Dictionnaire des œuvres* (Laffont et Bompiani).
- Lorsqu'une personne semble recopier à la main des informations trouvées sur Internet, lui rappeler qu'elle peut effectuer des impressions.

Règlement

Le rappel à l'ordre sur les postes représente environ la moitié des interventions en infomobile. Il s'agit de vérifier que les personnes qui attendent un poste ne font pas partie d'une catégorie prioritaire par rapport à celles qui les utilisent. Si quelqu'un attend pour le catalogue, il faut donc demander à quelqu'un dont l'occupation relève d'un niveau de priorité inférieur de lui laisser la place, pour éventuellement la récupérer après. Souvent, cependant, il est plus simple et plus efficace d'orienter directement la personne vers le guichet d'information où un bibliothécaire pourra l'aider à faire sa recherche.

Le « chat » est théoriquement interdit, ainsi que la messagerie ; il représente cependant une forte proportion des utilisations. S'il y a des places libres à côté, mieux vaut laisser faire (une intervention serait mal comprise et susciterait un sentiment d'injustice, voire un conflit), mais s'il n'y en a pas, il est plus sûr de demander à la personne de partir, car c'est une activité qui captive l'attention et brouille la notion du temps.

Souvent, les personnes à qui l'on demande de laisser la place se sentent pris en faute et sont vexés (particulièrement s'ils sont sur un site de drague en ligne) ; ils peuvent refuser de partir et faire preuve de mauvaise foi. Le mieux est de garder son calme et d'être conciliant, mais de ne pas céder et d'insister au besoin jusqu'à ce que le règlement soit respecté. Il est également important d'appliquer le même règlement à toutes les personnes présentes, pour éviter tout sentiment d'injustice.

Pour éviter les conflits, le mieux est de partir du principe que la personne est de bonne foi. Si elle affirme avoir besoin de visiter un site commercial dans le cadre d'une recherche, pourquoi pas ? Et même si le règlement est affiché à côté de presque tous les postes, il arrive que l'utilisateur ne l'ait pas remarqué, ou pas bien lu. Dans le même ordre d'idées, il vaut mieux permettre aux « contrevenants » de terminer ce qu'ils faisaient (envoi d'un message, d'un CV...) avant de laisser le poste. Le plus important reste que les usagers de la bibliothèque puissent y effectuer les recherches qu'ils veulent et s'y sentir bien.

Certains étudiants disposent d'une « Carte 8 », en option lors de l'inscription à l'université ; elle leur donne accès au service IPT (Informatique Pour Tous) au bâtiment C, qui propose les mêmes services que la salle noire, sans réservation et avec des plages horaires plus longues. Il peut être utile de les orienter là-bas.

II. Interventions volontaires en salle

La plupart des interventions en salle se font entre les rayonnages. Il s'agit de repérer les personnes qui scrutent les étagères, perplexes, un papier à la main : il est rare qu'elles refusent l'aide proposée. De plus, accompagner une personne dans les rayons pour trouver un livre est aussi l'occasion de lui expliquer le fonctionnement de la CDU ; cela lui permet d'être plus autonome dans la bibliothèque et c'est toujours apprécié.

Lorsqu'un livre n'est pas à sa place en rayon, vérifier que la personne a cherché le jour même sur le catalogue et que celui-ci indiquait « Disponible ». S'il est introuvable depuis plusieurs jours, c'est l'occasion de signaler l'existence du cahier des lecteurs et ses utilisations possibles.

Souvent, les gens qui ont un sujet de recherche vont directement voir le secteur concerné sans passer par le catalogue ; il peut être utile de leur rappeler que plus de la moitié des livres sont en magasin, et qu'un livre sur leur sujet peut avoir été emprunté, ou se trouver dans une autre salle.

Il est toujours utile de s'adresser aux personnes qui font la queue à un guichet d'information submergé. Quand le problème peut être résolu par l'infomobile, c'est souvent plus efficace que le service posté, dans la mesure où il est possible d'accompagner la personne dans la bibliothèque.

Enfin, être à l'affût de tout ce qui peut poser problème aux lecteurs en salle est une bonne façon d'éviter la « routine » de l'infomobile (postes et rayonnages) : les tables sont-elles suffisamment éclairées ? Le silence est-il respecté ? Y a-t-il quelqu'un au guichet d'information pour répondre aux personnes qui attendent ? Etc.

III. Questions soulevées par l'exercice de l'infomobile

L'infomobile ayant l'avantage d'être un service nouveau dont les contours ne sont pas encore exactement dessinés, ni la place dans le service public précisément délimitée, il y a différentes manières de la pratiquer, et certains choix à faire. Voici une liste ouverte de questions auxquelles chaque praticien de l'infomobile semble apporter pour l'instant sa propre réponse.

L'application du règlement concernant les postes informatiques pose de nombreux problèmes. Que ce soit parmi les usagers ou parmi les membres du personnel, on entend à son sujet des informations contradictoires, notamment sur ce qui peut être toléré, et jusqu'où ; et de fait, ces limites varient au cas par cas. Parfois, le contexte d'une intervention est tel que l'application du règlement paraît abusive, engendre un sentiment d'injustice et crée un climat de méfiance qui se retrouve associé à l'infomobile.

Il n'est pas rare, en approchant un groupe de postes, de voir les usagers se raidir, réduire rapidement toutes les fenêtres et afficher l'accueil de l'interface. Il est très facile de rouvrir ces fenêtres pour confondre les éventuels contrevenants ; c'est évidemment nécessaire lorsque des personnes attendent pour des recherches. Mais ce genre de manœuvre stratégique a surtout des effets négatifs : outre qu'il ne fait que déplacer le problème (la personne se rend aussitôt sur un autre poste), il contribue à assimiler l'infomobile à un simple service d'ordre.

Dans le prolongement de cet effet pervers, il arrive que le fait de proposer de l'aide soit d'emblée perçu comme une sorte de sarcasme agressif, et entraîne une justification souvent irritée : « Je ne fais rien de mal... » Il y a aussi les personnes à qui l'on demande si elles attendent pour le catalogue afin de les orienter vers le guichet, et qui se retrouvent à mentir de peur d'être pris en faute. Elles ont compris le rôle de « régulation » de l'infomobile, et voient l'intervenant comme un représentant de l'autorité, mais elles ne se doutent pas de son rôle d'assistance. C'est un problème majeur, dans la mesure où il est difficile et peu gratifiant d'apporter de l'aide quand on apporte d'abord, par sa seule présence, une certaine inquiétude.

Une solution possible serait de trouver un moyen technique efficace d'interdire l'accès aux sites de discussion. Cela délivrerait l'infomobile d'un grand nombre d'interventions de ce type, et peut-être, du même coup, de cette image d'outil de répression.

On est très souvent confronté, en infomobile, à la nécessité de recourir à un poste professionnel (consultation d'Absys, utilisation de l'Intranet...). Généralement, il est

facile de trouver un guichet inoccupé ou pas trop sollicité, mais si l'infomobile devait à l'avenir concerner plus de personnel et des plages horaires plus importantes, il serait bon d'étudier la possibilité d'un poste libre, placé par exemple à la banque d'accueil.

Concernant l'usage du catalogue, il apparaît que les problèmes les plus fréquents sont aussi les plus faciles à résoudre (et donc les moins intéressants). Pourquoi ne pas modifier l'interface pour introduire dans son utilisation une dimension d'auto-formation ? Comme l'aide n'est jamais consultée, peut-être faudrait-il « l'imposer » à l'utilisateur sous forme de conseils apparaissant lorsqu'aucun document n'a été trouvé : exemples de requêtes, voire propositions automatiques de reformulation, etc. Souvent, le simple fait de comprendre que le moteur affiche uniquement les notices contenant *tous* les termes donnés, et non pas certains d'entre eux, permet aux usagers de se débrouiller seuls.

Comme pour l'interdiction technique des sites de discussion, délivrer l'infomobile de ce type de problème ne reviendrait pas à supprimer sa raison d'être, mais plutôt à augmenter son efficacité et sa disponibilité dans le cas de questions plus complexes où l'aide bibliothécaire entre dans le champ de la recherche.

INFOMOBILE : FORMATION DES NOUVEAUX

Objectif du service :

L'appropriation par les usagers de la bibliothèque, de ses espaces, de ses contenus et de ses services.

= en termes de **compétences à posséder et à transmettre**, l'infomobile ne diffère pas radicalement et est même **complémentaire du service posté, de la formation** des usagers en salle ou des **visites**.

L'originalité du service tient à la manière dont le dialogue s'engage avec l'utilisateur :

Faire du service mobile dans la bibliothèque, c'est **aller au-devant** des attentes, besoins, incompréhensions, formulés ou non, des usagers. C'est aussi prévenir des usages qui vont à l'encontre du règlement des services.

Cette démarche suppose 5 qualités :

- Capacité à **repérer les usagers en difficulté** auxquels nous pourrions apporter une aide
 - ⇒ faire une **ronde systématique** dans l'ensemble des salles (sauf médiathèque, salle de doc et salle de recherche)

- ⇒ **prendre le temps d'observer** ce que font les usagers dans les rayons mais aussi devant les postes informatiques (par expérience, c'est plus dur à faire)
- ⇒ **analyser les situations** : Entre autres, un lecteur perdu :
 - a le nez en l'air dans les rayons
 - a le doigt qui court le long des cotes CDU des ouvrages
 - semble chercher des yeux une signalétique
 - fixe pendant de longues minutes son écran sans toucher ni souris ni clavier
 - multiplie sans succès les requêtes sur un catalogue ou une base de données
- Capacité à **aborder un usager** sans qu'il se « ferme » devant cette démarche inhabituelle et intrusive
 - ⇒ porter un badge « Information » bien en évidence
 - ⇒ être souriant, avenant et poli
 - ⇒ avoir une phrase d'attaque toute prête : « Bonjour. Vous trouvez ce que vous voulez ? », « Bonjour vous semblez ne pas trouver ce que vous cherchez. Puis-je vous aider ? » ou autre.
 - ⇒ en cas de refus d'aide du lecteur, reformuler sa proposition d'aide en analysant les raisons de son refus : « Ne vous inquiétez pas, je travaille à la bibliothèque et je suis là pour vous aider en cas de besoin » (surprise, gêne, peur d'être abordé, sentiment d'être dragué, n'a pas vu le badge, etc.) ; « Il semble que vous n'arriviez pas à faire X ou Y sur l'outil A ou B... Je travaille à la bibliothèque et je peux vous aider si vous voulez (sentiment d'être autonome, autre...) » ; ou plus simplement : « vous êtes sûr ? ». Accompagné d'une petite blague, c'est encore meilleur...
 - ⇒ prendre son temps avant de quitter les lieux : un lecteur qui a refusé votre aide l'instant d'avant peut rapidement changer d'avis...
 - ⇒ ne pas quitter le lecteur sans une petite phrase qui insiste sur la présence de bibliothécaires dans les espaces qui sont au service des usagers : « Si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à vous adresser aux bibliothécaires qui sont aux banques d'information ou se baladent dans les salles, ils sont là pour ça... »

(Une des qualités de l'infomobile, c'est d'incarner la relation d'accueil qui lie les usagers à leur bibliothèque, c'est de leur montrer que cette relation existe pour leur faciliter la tâche = un jalon posé pour leurs visites ultérieures)

- Capacité à **(re)formuler la question** ou le problème qui se cache derrière l'apparente difficulté qu'on a repérée
 - ⇒ Rares sont les situations où l'infomobile intervient à la demande d'un usager. La formulation puis la re-formulation du problème auquel est confronté le lecteur partent de notre simple impression qu'il est en difficulté, sans qu'il l'ait encore explicitement admis. La (re)formulation est donc plus nécessaire encore qu'en service posté.
 - ⇒ La bonne compréhension du problème auquel est confronté l'utilisateur est d'autant plus nécessaire que c'est nous qui le sollicitons : ne pas répondre à question ou répondre à faux risquerait de parasiter l'image du bibliothécaire comme médiateur à laquelle l'infomobile était en train de donner corps.
- **Pédagogie** qui permette à l'utilisateur non seulement d'avoir une réponse à sa question, mais surtout de s'approprier telle ou telle compétence dont il aura besoin dans cette bibliothèque.
 - ⇒ L'infomobile est apparentée, mais apparentée seulement, à la formation des usagers. Il ne s'agit pas d'une formation théorique à tel ou tel outil ou service, pas plus que d'une réponse stricte à la question posée, mais plutôt d'une formation en situation où l'utilisateur, parce qu'il est en demande, sera plus réceptif aux informations qu'on peut lui offrir.
 - ⇒ Il s'agit d'aller le plus loin dans le cadre de la question posée, en fonction du lecteur et la situation, de nouer solidement le lien entre une situation concrète et une compétence plus générale.
 - ⇒ Ex : présenter brièvement la CDU ou les règles du prêt à un lecteur qu'on a trouvé perdu dans un rayon, expliquer le fonctionnement du PEB à un lecteur qui cherchait un ouvrage qui se ne trouve pas à Paris 8, montrer comment faire au moins une recherche simple sur Francis à un étudiant qui cherche des articles de sociologie, etc.
- **Compétences documentaires** et plus largement **connaissance de la bibliothèque**, de ses espaces et de ses services, qui permettent soit de

répondre à la question concrète posée par l'utilisateur, soit de le renvoyer vers la personne ou l'organisme qui sera à même de le faire²⁴⁹.

- ⇒ **Connaissances sur le fonctionnement général de la bibliothèque** : horaires (23), adresses physique et électronique (W), coordonnées (17-19), conditions d'accès (W), accueil de publics spécifiques (enseignants, handicapés) (W), annuaire fonctionnel l'établissement (organigramme) (5), rôle des ADS, du bibliothécaire de l'accueil, du responsable de l'accueil (97), etc.
- ⇒ **Connaissance des espaces** : Répartition par salle, secteur et discipline. Repérage des couleurs de salle et lettres de secteur (W).
Répartition des collections par supports (papier, audiovisuel, doc. électronique, etc.) et par types de document (périodiques, monographies, thèses, etc.). Répartition des collections en libre-accès et en magasin (W).
Espaces spécifiques (Accueil, Médiathèque, salle de Documentation).
Circulations pour les personnes en fauteuil et ascenseurs.
Connaissance des services pratiques : toilettes, entrée et sorties de secours (47), photocopieurs, serveurs d'impression, monnayeurs (52-55), prises pour ordinateurs portables, etc.
- ⇒ **Connaissances des outils documentaires** : Principes généraux de la CDU (I), catalogues, bases de données, bouquets de presse, internet, autres établissements documentaires, etc.
- ⇒ **Connaissance des services documentaires** : Accueil (95), banques d'information (77-95), prêt (61-63), réservation, PEB (69), visites, formations (65), etc.

Pour tenir à jour vos informations sur ces différents points, voir :

- Le mémento du service public
- Les dépliants à destination des lecteurs qui se trouvent à l'Accueil
- Le site Web de la bibliothèque, de l'Université et l'intranet
- Le classeur de l'Accueil et de la salle de Documentation

Tâches effectuées en Infomobile

Concrètement, voici la liste des tâches les plus fréquentes que l'on effectue en Infomobile :

- aide intellectuelle et documentaire dans les rayons

²⁴⁹ W : site Web de la bibliothèque. I : Intranet. (XX) : page du mémento à consulter.

- aide intellectuelle et documentaire sur les ordinateurs
- régulation des usages. Cette tâche devient de en plus fréquente, notamment à mesure que croît l'usage des téléphones dans la bibliothèque. Cependant, il s'agit pour nous de faire un rappel à la règle, pas de nous substituer au responsable de service public ou aux agents de sécurité. En cas de conflit, c'est à eux qu'il faut recourir.
- Information sur le fonctionnement de la bibliothèque et de ses services
- Orientation géographique dans les espaces

Au fil des années, sont venues s'agréger à cette liste des tâches dont certains collègues contestent la légitimité dans le cadre de l'Infomobile. Ce point fera l'objet de discussions lors de la réunion de rentrée du service le 10 octobre. En attendant, vous pouvez assumer ces fonctions si vous vous en sentez capables :

- petite maintenance et aide technique (postes informatiques, serveurs d'impression, photocopieurs, etc.)
- médiation sociale et linguistique (traduction, inscription à l'Université, rapports avec l'administration, etc.)

Pour en savoir plus sur l'infomobile, vous pouvez également jeter un œil sur :

- Rapport annuel
- Petit guide pratique d'infomobile
- Journal de bord infomobile de Benjamin Abitan

FICHE INFOMOBILE

Infomobile et service posté
Mode d'emploi

Dans quels cas avoir recours à l'Infomobile ?

Vous pouvez avoir recours à nous :

- **en cas d'affluence** à l'Accueil, ou dans une salle thématique, pour vous décharger des lecteurs qui ont **des questions bibliographiques** ou sur le **fonctionnement de la bibliothèque** ou d'un de **ses services**

- **pour aider un lecteur** qui cherche des informations ou des documents qui ne relèvent **pas de la salle ou du service où vous vous trouvez**
- pour aider un lecteur qui a une **longue recherche** à faire ou qui demande à bénéficier d'une **mini-formation** sur tel ou tel outil
- pour **prévenir les services concernés** d'un problème ou d'un incident

N.B. : En cas d'affluence dans les salles ou d'intervention longue, nous pourrions également avoir recours à vous, si vous êtes disponibles, pour répondre aux questions des usagers.

Comment ?

Le plus simple est encore de passer (ou de faire passer) une annonce micro à l'accueil

Quand ?

Lundi	11h30 - 17h30	Deux personnes à certains horaires
Mardi	11h - 17h	
Mercredi	12h – 17h	
Jeudi	11h - 17h	
Vendredi	11h - 17 h	

Voir également le planning au deuxième étage, à l'accueil ou sur l'intranet

Qui ?

4 bibliothécaires :

3 emplois étudiants

Annexe 6 : témoignages sur l'infomobile

METHODOLOGIE

Étude de cas réalisée en mai 2009. Principe : observation *in situ* du service. Deux types de témoignages recueillis : directement durant une séance d'infomobile et en dehors. Ce premier témoignage relève de la seconde catégorie, d'où sa brièveté. Les éléments de parcours des personnes interrogées ont été réunis en début de retranscription.

TEMOIGNAGE N°1, JEROME BARTHELEMY

Chargé de mission pour la conservation, le traitement et la valorisation des fonds patrimoniaux. Directeur par intérim en 2008.

Éléments de parcours

Arrivé en janvier 2007 de la lecture publique. Travaille en bibliothèque depuis 1982. A fait l'ensb/enssib en 1991. À travaillé à la Ville de Paris (mise en place du projet de bibliothèque de la Goutte d'Or), à la BNF (orientation des lecteur et réponse à distance).

Est-ce que vous faites de l'infomobile ?

J'en ai fait au début quand je suis arrivé. Mais j'ai dû arrêter car j'ai pris l'intérim de la direction. Or c'est une équipe de 86 personnes et je n'ai plus eu le temps d'en faire. C'est donc essentiellement par manque de temps que je n'en fait plus.

Est-ce que vous pensez que c'est un service pertinent ?

Tout à fait. Les refus de lecteurs sont beaucoup plus rares que les remerciements. Le plus dur, c'est généralement de comprendre le besoin des lecteurs. Souvent ils n'ont pas eux-mêmes conscience de leurs besoins. Le fait d'aller vers eux permet à partir d'une question sur ce qu'ils pensent chercher d'affiner la recherche.

Que pensez vous de l'infomobile ?

C'est un service positif car il est ouvert à Tous. C'est un service qui aurait parfaitement sa place en lecture publique. Ce service permet ici de pallier certains défauts du bâtiment comme la signalétique qui n'est pas forcément évidente. Mais aussi d'outils qui ne sont pas transparents pour les usagers comme l'utilisation de la CDU pour le rangement des ouvrages en libre accès.

À votre avis, pour quelle raison ce service n'est-il pas davantage développé ?

C'est difficile de répondre. Il peut y avoir beaucoup de raisons.

Est-ce que ça peut venir de la culture des bibliothécaires ? De la façon de faire du service public ?

En effet, car c'est une approche différente du service public.

TEMOIGNAGE N°2 LUC LAGARDE, SEANCE D'INFOMOBILE²⁵⁰

Entretien mené lors d'une séance d'observation durant une séance d'infomobile d'une heure. Les usagers sont différenciés par un numéro.

Éléments de parcours : Arrivé en septembre à Paris 8 ; bibliothécaire depuis 1996 ; auparavant à la BNF au service de l'audiovisuel. Il a été volontaire immédiatement pour participer à l'infomobile.

Le bibliothécaire : Les plages d'infomobile peuvent durer une à deux heures. C'est nous qui choisissons. Deux heures remplacent une plage de service posté. La signalétique est en évolution. Les côtes sont souvent un problème de confusion.

Le bibliothécaire s'approche par curiosité d'un usager réalisant un panneau en utilisant de la peinture, vraisemblablement celui d'une manifestation ou une petite affiche.

Le bibliothécaire : Ça va ? vous avez ce dont vous avez besoin ?

Usager 1 : je suis en Arts plastiques. Je réalise un travail pour mon prof.

Le bibliothécaire : Vous savez qu'il y a une salle d'Arts plastique dans la bibliothèque ? Vous savez où elle se trouve ? [*nous nous trouvons en section droit*]

Usager : non.

Le bibliothécaire : C'est la salle rose – [Le bibliothécaire explique au lecteur comment s'y rendre et son contenu].

Usager : je ne connais pas bien ici. Je ne suis pas étudiant, je suis en terminal. J'ai pris une carte à l'année.

Le bibliothécaire : Très bien. N'hésitez pas si vous avez une question.

Usager : merci beaucoup.

Le bibliothécaire : Nous vérifions aussi les postes quand l'écran est noir pour savoir s'ils sont seulement éteints ou s'ils sont en panne. Si c'est une panne, nous avons un formulaire à remplir sur l'intranet.

Le bibliothécaire [*me présentant la salle des périodiques ainsi que leurs politiques de conservation*] : Ils sont tous réunis au même endroit et non répartis dans les salles thématiques. Au-delà d'un certain nombre d'années, ils sont mis en magasin ; cela varie en fonction des périodiques. C'est un point qui n'est pas forcément compréhensible ou lisible pour les lecteurs.

Un usager attend devant une banque de communication vide. Le bibliothécaire s'approche.

Le bibliothécaire : On s'occupe de vous ?

Usager 2 : je voudrais consulter une thèse.

Le bibliothécaire lui explique comment obtenir une thèse et lui montre le bulletin de demande de communication. La personne pose une autre question sur un ouvrage en magasin. Le bibliothécaire lui explique le principe de la demande et lui montre le bulletin de demande à utiliser. Le bibliothécaire prend 5 minutes pour expliquer le fonctionnement de la bibliothèque au lecteur en fonction de sa demande (communication, localisation, l'organisation de la bibliothèque par disciplines).

Le bibliothécaire : [*m'explique les variations du service*]. L'infomobile répond à une grosse demande pendant le premier semestre universitaire.

Nous passons près d'une table de lecteurs.

Le bibliothécaire 3 et 4 : «ça va ? »

Usager : oui merci.

²⁵⁰ Sous réserve d'autorisation.

Le bibliothécaire : chacun a sa méthode. Quand on a une connaissance particulière d'un domaine ou d'une salle, cela peut-être intéressant. Le service est pertinent, même s'il y a des moments vides. Il y a une part de hasard ; il faut accepter cet aspect lorsque l'on fait de l'infomobile. Il faut éviter d'aller vers des gens lorsque l'on sent que cela n'a aucune utilité.

Nous approchons près d'une personne qui semble rencontrer des difficultés à la photocopieuse.

Le bibliothécaire : Bonjour, ce n'est pas trop lourd ? [la personne photocopie des pages d'un épais dictionnaire] ? Vous travaillez sur quel sujet ?

L'usager 5 : Je travaille en arts plastiques

Le bibliothécaire : Vous connaissez la salle d'arts plastiques de la bibliothèque ?

L'usage 5r : pas vraiment.

Le bibliothécaire : qu'est-ce que vous cherchez ?

L'usager 5 : je cherche du vocabulaire spécialisé en arts plastiques.

Le bibliothécaire : vous savez qu'il y a des dictionnaires spécialisés dans la salle d'arts plastiques. C'est la salle rose.

L'usager 5 : ah non. Merci.

Le bibliothécaire indique la localisation la salle. Nous repartons.

Le bibliothécaire : Il ne faut pas être trop intrusif. C'est un service qui demande beaucoup de psychologie. Il faut respecter la demande des étudiants. Il ne faut pas se disposer à répondre uniquement à une demande visible. Il faut parfois un peu de finesse pour deviner la demande.

Nous passons par la rotonde de la bibliothèque qui abrite la salle audiovisuelle. Cette salle a été conçue comme le centre de la bibliothèque.

Le bibliothécaire : on vient peu dans cette salle, car il y a peu de demande. Un bibliothécaire est constamment à la banque d'accueil contrairement à d'autres salles.

Nous arrivons près des postes proposant l'accès aux bases de données.

Le bibliothécaire : C'est très utile d'y amener les lecteurs, en particulier ceux qui recherchent des articles. L'infomobile, c'est l'art de les faire parler, de résoudre les problèmes d'aiguillage vers telle ou telle source d'information.

Le bibliothécaire : bonjour. Vous cherchez quelque chose ?

L'usager 6 : oui je cherche la côte 00.52.

Le bibliothécaire : c'est par ici.

L'usager 6 : merci beaucoup.

Le bibliothécaire : Vous avez d'autres recherches ?

L'usager 6 : oui, celles-ci. [l'usager montre une liste]

Le bibliothécaire et l'usager partent dans les rayons du libre accès à la recherche d'autres références.

Le bibliothécaire : Parfois on reste jusqu'à 15 minutes avec les lecteurs.

Le bibliothécaire fait un rappel à l'ordre (nourriture). Les usagers obtempèrent.

Le bibliothécaire : l'infomobile est aussi une manière de s'approprier l'espace de la bibliothèque. Cela permet aussi de voir qui sont les lecteurs.

Nous arrivons en salle rouge ; nous retrouvons la lectrice rencontrée à la bibliothèque.

Le bibliothécaire : On se retrouve ?

L'usager sourit.

Le bibliothécaire : vous travaillez sur quel sujet en arts plastiques ?

L'usager 5 : je travaille sur le rapport entre l'art et la mode.

Le bibliothécaire s'assoit. Ils font une recherche sur le catalogue.

L'usager 5 : vous êtes le directeur ?

Le bibliothécaire : non je suis juste de la bibliothèque et je suis là pour vous renseigner.

Le bibliothécaire fait des suggestions de références. Nous repartons.

Le bibliothécaire : Là je sens que c'est mûr. Il ne faut surtout pas brusquer les lecteurs. Une des méthodes, après un premier contact, c'est de revenir voir où en est la recherche, au détour d'une salle.

Nous arrivons en salle violette.

Le bibliothécaire : Monsieur, vous cherchez quelque chose ?

Usager 7 : oui, je cherche un ouvrage en économie et statistiques.

On se dirige ensemble vers le rayon statistiques. Le bibliothécaire donne une explication sur le fonctionnement des cotes et de leur rangement.

Le bibliothécaire : vous avez votre idée, qui est bonne, de chercher votre ouvrage dans le rayon gestion. Mais le bibliothécaire peut classer autrement, suivant une logique différente. Votre ouvrage doit être par ici.

Usager 7 : le voici et il est empruntable !

Le bibliothécaire : on vérifie pour l'ouvrage suivant de votre liste ?

Le lecteur et le bibliothécaire repèrent un ouvrage supplémentaire.

Le bibliothécaire : c'est bon ?

Usager 7 : oui, merci.

Le bibliothécaire : (en souriant) On va les laisser tranquilles !

Nous arrivons dans la salle de documentation. Le bibliothécaire s'approche d'un usager qui ausculte un ordinateur dans tous les sens :

Le bibliothécaire : Vous avez un problème ?

Usager 8 : j'ai mis ma clef usb et elle n'apparaît pas.

Le bibliothécaire : on va regarder. En cas de problème, vous pouvez aussi vous adresser à la personne qui est toujours dans cette salle.

Usager 8 : ça y est, ça marche, merci.

Le bibliothécaire : vous savez comment imprimer si besoin ?

Usager 8 : je ne fais que consulter et j'imprime chez moi. Merci.

Nous repartons.

Le bibliothécaire : généralement nous passons peu dans cette salle, car c'est comme dans la salle audiovisuelle, il y a toujours quelqu'un en renseignement, en raison du nombre important d'ordinateurs.

Nous achevons le parcours que les bibliothécaires réalisent en faisant de l'infomobile.

Le bibliothécaire : C'est un service où il faut apprécier le contact. C'est une expérience où il faut user de sa propre initiative. Il n'y a pas de recette. Souvent le trajet n'est pas linéaire. La vision du service aujourd'hui peut donner l'impression d'un service superfétatoire, mais c'est une situation un peu particulière [*nous sommes à la fin de l'année universitaire et la bibliothèque reprend progressivement un service normal après une fermeture liée aux grèves dans l'enseignement supérieur*].

T. Tugault : est-ce que la pratique de ce service vous a amené à modifier votre manière de faire du service posté ?

Le bibliothécaire : Non. On est moins vif en service posté. Ce n'est pas la même ambiance. Il faut une certaine disposition pour faire de l'infomobile, un certain élan. Il faut être en éveil. Il faut sortir de l'attitude de rétention, construire une méthode plutôt personnelle dans l'approche.

Annexe 7 : Charte Marianne de la BPI²⁵¹



CHARTRE MARIANNE Pour un meilleur accueil

1. Un accès plus facile à nos services :

- Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture :

La Bibliothèque publique d'information est ouverte 62 heures par semaine :

- de 12h à 22h les lundis, mercredis, jeudis, vendredis
- de 11h à 22h les samedis, dimanches et jours fériés.

- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques au 01 44 78 12 75
 - de 10h à 22h en semaine (sauf le mardi)
 - et de 11h à 22h les week-ends et jours fériés.
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux.

L'accès se fait par la rue du Renard.

Méto : Rambuteau (ligne 11), Hôtel de ville (ligne 1), Châtelet.

RER : les Halles

Bus : lignes 38, 47, 75, 29

Parking payant sous le Centre Pompidou.

- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Les personnes âgées de plus de 65 ans, les personnes handicapées et les femmes enceintes bénéficient d'un accès prioritaire, sur présentation d'un justificatif, dans la limite des places disponibles. L'accès se fait par l'entrée du personnel du Centre Pompidou située à l'angle des rues du Renard et Saint-Merri.

A l'entrée, cinq loges sont réservées aux déficients visuels :

Prise de rendez-vous sur place au bureau d'information ou par téléphone au 01 44 78 12 75 (aux heures d'ouverture).

- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet.
<http://www.bpi.fr>
- Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance.

Radis (Réponses à distance) : renseignements, informations rapides et orientation documentaire (attention : pas d'envoi de documents) :

Tél. : 01 44 78 12 75 (de 10h à midi en semaine sauf mardi)

Fax : 01 44 78 45 10

Courrier postal : Radis 75197 Paris cedex 04

²⁵¹ [en ligne], http://www.bpi.fr/fr/professionnels/documents_de_reference/documents_institutionnels.html, consulté le 12 septembre 2009.

Courriel (réponse sous 2 jours ouvrés) et messagerie instantanée par le site de la Bpi : <http://www.bpi.fr>

Rubriques *Les radis en direct* ou *Services à distance*

2. Un accueil attentif et courtois :

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

Dans dix bureaux d'information répartis sur trois niveaux, les bibliothécaires répondent à vos demandes d'information et vous aident à utiliser les ressources de la bibliothèque.

- **Nous vous donnons accès à des services particuliers pour simplifier votre séjour :** Cafétéria, photocopieurs, prises électriques, sur les tables de lecture, pour brancher vos ordinateurs portables.
- **Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.**

A tout moment, vous pouvez demander le nom du responsable de permanence.

- **Nous veillons à vos conditions d'attente et d'accueil.**
La Bpi offre 2200 places assises. La capacité d'accueil des espaces de la bibliothèque est fixée par la Commission de sécurité de la Préfecture de Police de Paris.

3. Une réponse compréhensible à vos demandes :

- **Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos dépliants d'information, courriers et formulaires.**

4. Une réponse systématique à vos réclamations :

- **Dans un délai maximum de 30 jours, nous répondons à vos courriers postaux et électroniques.**
- **Un médiateur répond à vos réclamations et, leur apporte une réponse systématique dans un délai maximum de 30 jours.**
 - par courrier postal : Médiateur, 75197 Paris cedex 04
 - par fax : 01 44 78 47 85 à l'intention du Médiateur
 - par courriel : mediateur @bpi.fr

5. A votre écoute pour progresser :

- **Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil, en particulier par la présence dans chaque bureau d'un cahier des lecteurs.**
- **Nous mesurons tous les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.**
- **Nous vous informons dans le *Bulletin Bpi*, magazine trimestriel disponible gratuitement sur les résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.**

Annexe 9 : Périmètre de l'enquête

Bibliothèques lyonnaises		
La Bibliothèque interuniversitaire Denis Diderot	Françoise LAGNAU	Responsable du pôle littérature et des services au public
La bibliothèque de l'ENS Lyon	Françoise SIGAUD	Responsable des services au public
Le SCD de Lyon 1	Isabelle SHEIDER	Directrice adjointe
Le SCD de Lyon 2	Marie SANTINI	Responsable des services aux usagers
Bibliothèque de la manufacture du SCD de Lyon 3	Valérie BERTRAND	Responsable du site de la Manufacture
Bibliothèques parisiennes		
Bibliothèque du Monde Anglophone, S.C.D. de l'Université Paris III – Sorbonne Nouvelle	Imelda LEMOING	Technicienne d'information documentaire
	Marina BOUCHAMI	Responsable de la bibliothèque
Bibliothèque interuniversitaire Sainte Barbe	Françoise DELMAS-TUFFET	Responsable des services au public
Bibliothèque Sainte Geneviève	Marion CHAIGNE	Responsable du département de la Conservation
	Marie-Hélène DE LA MURE	Responsable de l'accueil de la Réserve
	Florence LELEU	Directrice adjointe
	Pascale MUKERJEE	Responsable du département des services au public
La Bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne	Agnès ROGERET	Responsable du service accueil et orientation
Bibliothèque Nationale de France	Anne PASQUIGNON	Adjointe de la direction du département littérature et Arts
	Lenka BOKOVA	Coordnatrice des services aux lecteurs

Annexe 10 : Extrait du guide du lecteur de la Bibliothèque Sainte Barbe

➔ RÈGLES DE VIE

Lorsque vous adhérez à la bibliothèque, vous vous engagez à respecter son règlement intérieur consultable dans la bibliothèque et sur le site internet.

1. BÂTIMENT, ACCESSIBILITÉ ET SÉCURITÉ

- * Pour assurer la sûreté de tous, nous vous demandons de suivre les consignes du personnel, en particulier en cas d'évacuation.
- * À l'annonce de la fermeture du bâtiment, 20 minutes avant l'heure de fermeture, vous êtes priés de commencer à évacuer les espaces de la bibliothèque.
- * Pour la sécurité des personnes et des collections, le personnel peut vous demander de présenter le contenu des sacs en votre possession.
- * La bibliothèque est un lieu public, chacun est prié de veiller à ses effets personnels.
- * Les objets trouvés sont à demander au bureau du hall d'accueil.
- * Toute sortie de la bibliothèque est considérée comme définitive.
- * Les animaux ne sont pas admis, à l'exception des chiens-guides d'aveugles.

2. BON FONCTIONNEMENT

- * La bibliothèque est un lieu de travail : la tranquillité de tous doit être respectée. Nous vous demandons d'éviter les conversations à voix haute et de veiller à ce que les instruments sonores ne soient audibles que par vous-mêmes

Merci de désactiver la sonnerie des téléphones portables et de téléphoner uniquement dans les emplacements prévus à cet effet.

- * La bibliothèque est un bien public : nous vous demandons de ne pas utiliser les lieux et le matériel pour des usages différents de ceux qui ont été prévus et de ne pas les dégrader. Pour ne pas risquer d'abîmer les documents, vous êtes priés de ne pas boire ni manger dans les salles de lecture.
- * La bibliothèque respecte la diversité des opinions : il n'est pas possible de s'y livrer à une activité de propagande.
- * La bibliothèque est un service public et exclut toute activité commerciale ou publicitaire.
- * L'affichage dans les locaux est soumis à l'accord du directeur de la bibliothèque.

3. CONSULTATION DES COLLECTIONS

Merci de rendre vos documents à l'étage correspondant à leur discipline. Nous vous demandons de ne pas replacer vous-mêmes les documents en rayons après les avoir consultés ou rendus, mais de les placer sur les chariots réservés à cet effet.

4. REPRODUCTION ET DROIT DE COPIE

La reproduction des documents de la bibliothèque est autorisée pour un usage personnel, selon les textes en vigueur sur les conditions d'utilisation des copies et les droits des auteurs et autres ayants droit.

5. UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIQUES

La consultation et l'utilisation des matériels et ressources informatiques doivent respecter la législation en vigueur et la charte Renater. Vous êtes priés de ne pas modifier la configuration des équipements.

➔ LA BIBLIOTHÈQUE EST OUVERTE DU LUNDI AU SAMEDI DE 10 H À 20 H



Annexe 11 : Extraits du guide du lecteur du SCD de Lyon 1

LES BIBLIOTHÈQUES DE LYON 1

<p>BU Santé Rockefeller 8, avenue Rockefeller 69 373 Lyon Cedex 08 Tél. : 04 78 77 71 90</p> <p>Bibliothèque Latrunc 7, rue Guillaume Paradin 69372 Lyon Cedex 08 Tél. : 04 78 77 10 01</p> <p>Bibliothèque d'odontologie 11, rue Guillaume Paradin 69372 Lyon Cedex 08 Tél. : 04 78 77 86 76</p> <p>Bibliothèque Lyon Sud Centre hospitalier Lyon sud 105, chemin du Grand Revoyet BP 12 - 69921 Oullins Cedex Tél. : 04 78 86 31 13</p>	<p>BU Sciences la Doua 20 rue Gaston Berger 69603 Villeurbanne Cedex Tél. : 04 72 43 28 30</p> <p>Bibliothèque de Mathématiques Bâtiment Braconnier 21, avenue Claude Bernard 69622 Villeurbanne Tél. : 04 72 43 36 48</p> <p>Bibliothèque Gerland 50, avenue Tony Garnier 69007 Lyon Tél. : 04 37 28 74 37</p>	<p>BLFM Rhône Croix-Rouge 5, rue Anselme 69317 Lyon Cedex 04 Tél. : 04 72 07 30 03</p> <p>BLFM Rhône la Soie 24 rue Alfred de Musset 69628 Villeurbanne Cedex Tél. : 04 72 15 33 02</p> <p>BLFM de l'In 40, rue Général Delestraint BP 153 01004 Bourg-en-Bresse Cedex Tél. : 04 74 32 15 81</p> <p>BLFM de la Loire 90, rue de la Richelandière 42023 Saint-Etienne Cedex 2 Tél. : 04 77 49 29 90</p>
---	--	--

ET LES BIBLIOTHÈQUES ASSOCIÉES

<p>Bibliothèque du laboratoire de parasitologie, mycologie moléculaire et pathologie exotique 8, av. Rockefeller 69008 Lyon Tél. : 04 78 77 75 12</p> <p>Centre de documentation pharmaceutique RPS - Faculté de pharmacie 8, av. Rockefeller 69008 Lyon, Tél. : 04 78 77 30 36</p>	<p>Bibliothèque I217 A 43, bd du 11 novembre 2018 69627 Villeurbanne, Tél. : 04 72 49 21 96</p> <p>Bibliothèque I217 B 17, rue de France 69627 Villeurbanne cedex, Tél. : 04 72 45 53 20</p> <p>Bibliothèque des sciences de la terre Étudo (445) 2, rue Raphaël Dubois,</p>	<p>Carthèque des sciences de la terre Darwin B. 1, rue Raphaël Dubois, 69622 Villeurbanne cedex, Tél. : 04 72 44 58 22</p> <p>ORAU/Observatoire astronomique de Lyon Bibliothèque 9, avenue Charles André, 69542 Saint-Genis-Loup Tél. : 04 78 86 83 75</p>
---	---	---

BU : MODE D'EMPLOI

<http://portaildoc.univ-lyon1.fr>

BU bibliothèque Lyon 1

Conception : Picturables, Espaces d'arts graphiques Michel Chaze / © Photos : Uniq la Roue

MODE D'EMPLOI

La bibliothèque est ouverte à tous les publics. L'inscription est valable sur l'ensemble du réseau des bibliothèques de Lyon 1.

• Étudiants Lyon 1

Vous êtes automatiquement inscrits. Votre carte d'étudiant est aussi votre carte de bibliothèque. Elle est valable une année universitaire. En cas de perte, pensez à le signaler. Vous êtes responsables des ouvrages empruntés sur votre compte.

• Autres lecteurs

Vous devez présenter une carte d'étudiant (ou tout autre document justifiant de votre situation) et un justificatif de domicile. La consultation du catalogue et des documents dans les différents sites de la bibliothèque de l'université est libre.

L'accès aux autres services (prêt, prêt entre bibliothèques, accès aux ressources électroniques...) nécessite une inscription.

INSCRIPTIONS

• **Inscription comprise dans les frais de scolarité de l'université :**
Pour les étudiants de l'Académie. **Les étudiants de Lyon 1 peuvent s'inscrire gratuitement dans les BU des autres universités de la région Rhône-Alpes.**

• Inscription gratuite :

Pour les membres du personnel de l'Université Lyon 1, des établissements du PRES ayant signé une convention d'interaccessibilité aux bibliothèques de Lyon 1, des autres universités de la Région Rhône-Alpes, du CNRS, de l'INSERM de Lyon, des HCL et pour les demandeurs d'emploi.

• Inscription payante

Pour les étudiants des autres établissements (20 euros/an) et pour les particuliers (58 euros/an), les entreprises (265 euros). Le règlement se fait par chèque. Attention, modalités particulières pour les BUFM.

LE BON USAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE

Merci de respecter le règlement intérieur de la bibliothèque

Les salles de lecture sont des lieux de travail :

- > Respectez le silence
- > Abstenez-vous de boire et de manger
- > Éteignez vos téléphones mobiles
- > Tout retard pour rendre un document fera l'objet d'une suspension de prêt d'une durée égale à la durée du retard. Cette pénalité s'applique dans toutes les bibliothèques.
- > Un document perdu ou détérioré doit être remplacé.

> Les postes d'accès à internet sont réservés en priorité à la consultation des sites liés aux domaines d'enseignement et de recherche de l'Université. (art.2 du règlement intérieur).

2



LE PORTAIL DOCUMENTAIRE

<http://portaildoc.univ-lyon1.fr>

Point d'accès unique à la documentation, aux services et aux informations pratiques sur les bibliothèques du réseau.

L'ACCÈS AUX CATALOGUES

Les catalogues informatisés des BU de sciences et santé et des BUFM recensent les ouvrages, périodiques, thèses, mémoires, documents multimédias de la bibliothèque de l'université et des bibliothèques associées. Il sont consultables dans les différentes bibliothèques et accessibles à partir du portail documentaire.

Le catalogue des revues et ouvrages en ligne est également consultable sur le portail documentaire et vous donne accès au texte intégral des revues auxquelles votre BU est abonnée.

Le SUDOC (Système Universitaire de Documentation) permet d'identifier et de localiser ouvrages, périodiques, thèses... possédés par les bibliothèques universitaires françaises et celles des grands établissements.

LA RECHERCHE PLUS

Elle permet de lancer simultanément des requêtes sur plusieurs bases de données internes ou externes (le catalogue Lyon 1 sauf celui des BUFM, le SUDOC, Inspec, ScienceDirect, etc.) Cette fonction évite de lancer la même requête dans chaque base de façon individuelle et les résultats sont triés et dédoublonnés.

DES ACCÈS DISCIPLINAIRES

Le portail vous propose des pages dédiées à vos disciplines avec une sélection d'informations pratiques et de ressources (bases de données, fils RSS, nouveautés, expositions), etc... Ces pages sont dans la rubrique recherche documentaire, accès disciplinaires.

La BU vous propose en plus deux portails spécialisés :

- > un portail Chimie-Pharmacie, destiné à mettre en valeur les ressources CADIST.
- > un portail Santé commun à l'Université et aux Hospices Civils de Lyon agrégeant leurs ressources.

Annexe 12 : Tutorial de la BIU, trouver un article en philosophie

**BIBLIOTHÈQUE
UNIVERSITAIRE
DE LETTRES
ET SCIENCES HUMAINES**

BIU

5, place René-Claudian
SP 7000
88040 Lash, Cedex 07
tel : 04 37 37 82 00
téléfax : 04 37 37 85 10
http://biu.univ-lsh.fr

Documentation électronique

Trouver un article en philosophie

Vous recherchez des articles sur un sujet donné
Vous recherchez les articles d'un auteur
Vous voulez connaître les articles publiés par une revue

La BIU-Lsh vous propose

- des bases bibliographiques
- des bases de revues électroniques

Les ressources présentées ici sont toutes accessibles depuis le site web de la BIU-Lsh, rubrique « Documentation électronique ».
Veillez à demander vos login et mot de passe.

Annexe 13 : guide du lecteur du SCD de Lyon 2

BIBLIOTHÈQUES
UNIVERSITÉ LUMIÈRE LYON 2

Formation à la recherche documentaire
Des séances de formation à la recherche documentaire sont organisées régulièrement.
Contacts :
Christelle Cheval, 04 78 77 43 26
christelle.cheval@univ-lyon2.fr

Aide auprès des étudiants handicapés
Les bibliothèques sont accessibles à tout type de handicap. Des outils spécifiques sont également disponibles à l'attention des mal-voyants. Se présenter à l'accueil des deux BU afin d'être aidé dans les démarches. Des visites sont possibles en partenariat avec la Mission Handicap.
Contacts :
Claire Giordanengo, 04 78 77 23 33
claire.giordanengo@univ-lyon2.fr (BU Bron)
Claire Anger, 04 78 69 77 31
claire.anger@univ-lyon2.fr (BU Chevreuil)

Outils informatiques
- 160 ordinateurs à la BU Chevreuil et 68 à la BU de Bron donnent accès après identification, au catalogue, à internet et à toutes les ressources en ligne des bibliothèques de l'Université.
- Connexion réseau et Wifi pour les ordinateurs personnels.
- 11 photocopieurs numériques multifonctions.
- 1 lecteur reproducteur de microfiches dans chaque bibliothèque pour consulter les thèses universitaires.

Travailler à plusieurs
Des carrels et salles de travail en groupe sont disponibles dans les deux bibliothèques. Se renseigner auprès du personnel pour les conditions d'utilisation.

À distance

- Accéder à toutes les informations et ressources des bibliothèques, dont le **catalogue**, à partir des **portails web de l'Université**.

- Consulter la **documentation électronique** (accès réservé aux étudiants et enseignants de l'Université) y compris les travaux produits par l'Université.

- Poser une question à « **Bibliothécaires en ligne** ». Ce service s'adresse à toute personne qui a besoin d'aide pour commencer une recherche, trouver un document, constituer une bibliographie. Réponse dans les **48 heures**.

- Connaître les **derniers ouvrages acquis et disponibles**, dans toutes les disciplines.

- Demander des ouvrages, des articles de revues et des thèses qui ne sont pas disponibles dans les bibliothèques lyonnaises, par le **formulaire du PEB** (Prêt entre bibliothèques).
Contact : pebron@univ-lyon2.fr

- S'abonner aux actualités des bibliothèques par fil RSS.

L'ensemble de ces services sont accessibles sur les différents portails de l'Université :
www.univ-lyon2.fr > Documentation
intranet.univ-lyon2.fr > Documentation
etu.univ-lyon2.fr > Doc



UNIVERSITÉ DE LYON



GUIDE DU
LECTEUR



Bibliothèque universitaire BRON

Campus Porte des Alpes
Bâtiment J
Téléphone : 04 78 77 24 87
Télécopie : 04 78 77 89 21
Accès par le tram T2, bus 81

Horaires
lundi au vendredi : 8h - 19h
samedi : 9h - 13h

Collections

Rez-de-chaussée droit :
pôle Lettres et langues,
Lettres-Langues,
Linguistique

Rez-de-chaussée gauche :
pôle Presse-Généralités
pôle Droit-AES et Arts du spectacle
Salle de presse,
Arts du spectacle,
AES,
Droit

1er étage :
pôle Sociologie-communication
Anthropologie,
Sociologie-Ethnologie,
Information-Communication,
Philosophie,
Religions

2ème étage :
pôle Psychologie-éducation
Psychologie,
Sciences de l'éducation

3ème étage :
pôle Histoire-géographie
Histoire-Géographie,
Tourisme, Urbanisme

Bibliothèque universitaire CHEVREUL

Campus Berges du Rhône

10 rue Chevreul
69635 Lyon cedex
Téléphone : 04 78 69 77 32
Télécopie : 04 78 69 77 99
Accès par le tram T1 ou T2, métro A, B ou D

Horaires

lundi au vendredi : 9h - 19h
samedi : 9h - 17h
Attention : ouverture en nocturne d'octobre à mai : mercredi et jeudi jusqu'à 21h

Collections

Rez-de-chaussée
Salle de presse

1er étage : pôle Droit
Droit
Administration

2ème étage : pôle Économie-gestion
Sciences économiques,
Gestion,
Statistiques

3ème étage : pôle Sciences sociales
Sciences politique,
Sociologie,
Sciences de l'éducation

4ème étage : pôle Langues-LEA
Anglais, Arabe, LEA,
Civilisations anglaise et arabe

5ème étage : pôle Arts
Beaux-arts

pôle Lettres-Musicologie
18 quai Claude Bernard :
Du lundi au vendredi : 9h-19h
(fermeture le samedi)
Langue et littérature françaises,
Latin-Grec,
Musicologie.

Les bibliothèques spécialisées

Elles sont accessibles aux étudiants de l'Université selon certaines conditions. Pour connaître la liste et les modalités d'accès à ces bibliothèques spécialisées, consulter le portail étudiant : <http://etu.univ-lyon2.fr> > doc

Services identiques dans les deux BU

Prêt des ouvrages

- L'inscription à la bibliothèque est incluse dans l'inscription à l'Université.

- **Seule la carte Cumul permet d'emprunter dans toutes les bibliothèques.**

Licence : 8 documents pour 14 jours par BU
Master et doctorat : 8 documents pour 28 jours
Prolongation possible de 7 jours, sur place ou par téléphone.

Sans paiement supplémentaire, possibilité d'emprunter dans les bibliothèques universitaires lyonnaises et à la Bibliothèque Interuniversitaire (BIU).

Lecteurs extérieurs

Consulter les portails web de l'Université :
<http://www.univ-lyon2.fr> > Documentation
<http://etu.univ-lyon2.fr> > Doc
Se renseigner sur place auprès des bibliothécaires.

Attention : tout retard dans le retour des ouvrages entraîne une interdiction de prêt dont la durée est identique à celle du retard. Chaque lecteur est responsable des documents empruntés sur sa carte Cumul. Tout vol ou perte de carte doit être immédiatement signalé.

Catalogue

Accessible sur les 3 portails de l'Université.
www.univ-lyon2.fr > documentation
intranet.univ-lyon2.fr > documentation
etu.univ-lyon2.fr > doc

Demande des documents

conservés au magasin

Au bureau de l'Accueil à la BU Chevreul et dans tous les pôles à la BU de Bron.

Consultation des revues et des journaux

Uniquement sur place et dans les salles de presse des deux bibliothèques.

Aide à la recherche d'information

Utiliser le service « Recherche guidée », au rez-de-chaussée gauche à la BU de Bron et au 1er étage de la BU Chevreul.
Pour tout public quel que soit le niveau ou le domaine d'étude, pour une aide ponctuelle, rapide ou suivie (exposé, mémoire, thèse).



Annexe 14 : Charte publique de la Bibliothèque Sainte Barbe



Charte de la qualité de l'accueil

Le personnel de la bibliothèque Sainte-Barbe s'engage à

- **Vous proposer un accueil de qualité**
 - S'identifier par le port d'un badge
 - Vous accueillir avec courtoisie
 - Se rendre disponible et s'efforcer de réduire les délais d'attente
 - Appliquer ses obligations de neutralité et de confidentialité dans les échanges avec les usagers
 - Mettre en œuvre tous ses efforts pour vous faciliter l'accès à la bibliothèque et à ses services
 - Expliquer les règles de fonctionnement de la bibliothèque
 - Appliquer les mêmes règles à des situations identiques
 - Faire respecter le règlement de la bibliothèque pour la tranquillité de tous

- **Rechercher la satisfaction de vos besoins**
 - Veiller à la qualité de l'offre documentaire, et au bon fonctionnement des services proposés
 - Vous délivrer des informations et des explications adaptées à vos besoins
 - Vous accompagner dans vos recherches au mieux de vos demandes
 - Favoriser votre autonomie dans la bibliothèque
 - Vous renvoyer à une personne ou un organisme susceptible de vous fournir l'information que nous ne sommes pas en mesure de fournir immédiatement
 - Transmettre les informations ou problèmes à résoudre

- **Développer des moyens d'expression des usagers de la bibliothèque**
- **Rechercher l'amélioration du service rendu**

Index des établissements

Bibliothèque du Monde Anglophone	3
Bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne	48
Bibliothèque Sainte Barbe	51,53,54,55,56,59,65,66,67,68,71,113,118
Bibliothèque Sainte Geneviève	3,14,27,48,49,50,51,53,56,57,58,64,66
Lyon 1.....	3,28,33,36,37,51,53,59,63,66,68,69,77,114
Lyon 2.....	3,54,55,56,57,58,64,66
Lyon 3.....	4,50,51,54,55,57,64,65
Manufacture	4,50,53,57,65,67
Paris 8	3,14,35,37,38,39,40,41,46,54,55,56,58,59,89,95,101,106
Sorbonne	3,48,51,53