

Sommaire

INTRODUCTION	4
I-PENSER UN ESPACE DE RÉFÉRENCE : UNE RÉFLEXION AU CŒUR DES OBJECTIFS DE LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE.....	5
1. Bibliothèque Universitaire d'Evry : Portrait	5
1.1. Un SCD qui accompagne plusieurs enseignements	5
• Les enseignements à l'université	5
• Le Service Commun de la Documentation : rôle et spécificité	6
1.2. Le public de la bibliothèque	6
1.3. Organisation matérielle et personnel de la bibliothèque centrale	7
• Organisation matérielle	7
• Les moyens en terme de personnel, de collections et de budget.....	8
2. Pourquoi une réflexion sur la fonction référence à la bibliothèque ?9	
2.1. Une volonté politique	9
2.2. Une réflexion qui accompagne les projets en service public	10
2.3. Objectifs de la réflexion	11
II- QUELLE FONCTION RÉFÉRENCE À LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE ?	12
1. La fonction référence : essai de définition	12
1.1. Fonction, salle ou espace ?.....	12
1.2. Les exigences de la fonction référence.....	13
2. Analyse de l'existant dans la bibliothèque universitaire d'Evry	14
2.1. Un espace de référence réduit et éclaté dans la bibliothèque	14
• Organisation des ouvrages de référence dans les étages et au rez-de-chaussée.....	14
• Des ouvrages de référence : organisation interne.....	15
2.2. Le renseignement bibliographique.....	16
• Missions des tuteurs documentaires.....	16
• Les questions récurrentes	17
• Un personnel formé aux outils bibliographiques	17
3. De l'analyse des contraintes : adaptation des objectifs à la réalité18	
3.1. Des contraintes spatiales à prendre en compte	19
• Un problème de place	19
• Un problème d'organisation.....	20
• Un problème de gestion.....	20
3.2. Une remise en cause de l'organisation du service public	20
• Les points positifs et négatifs du tutorat documentaire.....	20
• Une concurrence entre renseignement en banque de prêt et tutorat	21
III-DES EXPÉRIENCES DE MISE EN OEUVRE ENRICHISSANTES ...	23
1. L'exemple de la Bibliothèque Universitaire de Paris VIII	23
1.1. Description de la « salle noire » et des ambitions de Paris VIII	23

1.2. Devenir de la « salle noire » : les enseignements à tirer pour la bibliothèque d'Evry	25
2. L'exemple d'Unimail à Genève	27
2.1. Description de la fonction référence spécialisée.....	27
2.2. Résultats de l'analyse de son fonctionnement	29
IV -SCÉNARIOS DE MISE EN ŒUVRE À LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE, DU SERVICE DE RENSEIGNEMENT AU SERVICE DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE	31
1. Scénario n°1 : un espace unique de référence dans le cadre de l'extension de la bibliothèque.....	31
1.1 Moyens matériels et humains.....	31
1.2 Modalités de fonctionnement	35
1.3 Modalités d'aménagement.....	37
2 Scénario n°2 : un espace unique de référence au rez-de-chaussée : amélioration de l'existant	39
2.1 Moyens matériels et humains.....	39
2.2 Modalités de fonctionnement	41
2.3 Modalités d'aménagement.....	42
3 Scénario n°3 : une fonction référence spécialisée à chaque étage.....	44
3.1 Moyens matériels et humains.....	44
3.2 Modalités de fonctionnement	46
3.3 Modalités d'aménagement.....	47
4. Avantages et inconvénients de chaque scénario en fonction des exigences de la fonction référence	49
V-PRÉCONISATIONS DE RÉALISATION.....	51
1 La nécessité de l'évaluation des besoins	51
1.1 L'évaluation en amont	51
1.2 L'évaluation du service en aval :	51
2 La formation	52
3 La création de produits documentaires	52
CONCLUSION	53
REMERCIEMENTS.....	54
BIBLIOGRAPHIE.....	55
TABLE DES ANNEXES	57

Introduction

Ancrée au cœur du quartier universitaire, la bibliothèque d'Evry représente une des composantes fondamentales d'une université nouvelle en plein développement.

Elle permet de structurer l'ensemble du système de documentation et d'information de l'université et d'offrir aux étudiants et aux enseignants-chercheurs des services variés et adaptés à leurs besoins.

Dès sa création, le programme de construction évoquait cette mission de la bibliothèque : « aider les étudiants à se repérer dans le domaine des connaissances en les guidant dans leur recherche personnelle de la documentation dont ils ont besoin dans le cadre de travaux de compilation et de synthèse ».

Comme la bibliothèque se doit de répondre aux besoins des enseignants, des chercheurs et des étudiants s'initiant à la recherche, le programme insiste sur les espaces et les services spécifiques au renseignement bibliographique, comme à la recherche documentaire informatisée.

La bibliothèque universitaire d'Evry devrait s'étendre : le projet initial prévoit deux tranches de travaux. Une extension du bâtiment est prévue, bien qu'elle ne soit pas encore programmée.

L'espace référence est donc un objectif qu'on peut concevoir à court comme à long terme : dans l'existant comme dans la tranche à venir.

C'est pour répondre à ces exigences qu'une réflexion sur l'amélioration de la fonction référence à la bibliothèque universitaire est menée : L'établissement a ouvert ses portes il y a deux ans et le personnel bibliothécaire réfléchit sans cesse à l'amélioration et au renouvellement de ses ressources.

Une présentation générale permettra de placer notre étude au cœur des objectifs généraux de la bibliothèque. Après cette prise de connaissance, une analyse de l'existant et divers scénarios seront proposés en vue d'améliorer la situation actuelle tout en s'appuyant sur l'expérience d'autres établissements. Enfin seront évoquées quelques préconisations concernant une prise de décision éventuelle.

I-Penser un espace de référence : une réflexion au cœur des objectifs de la bibliothèque universitaire

1. Bibliothèque Universitaire d'Evry : Portrait

1.1. Un SCD qui accompagne plusieurs enseignements

- Les enseignements à l'université

Créée en 1991 dans le cadre des universités de l'Ile-de-France, l'Université d'Evry est un établissement public jeune qui propose des parcours de formation diversifiés.

Elle est constituée de plusieurs Unités de Formation et de Recherche en sciences fondamentales et appliquées, en science et technologie, en sciences économiques et juridiques et en sciences sociales et de gestion ; elle accueille aussi des étudiants de Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives. A ces UFR s'ajoutent trois départements : Langues, Arts et Musique, Activités Culturelles . Enfin, l'Institut Universitaire de Technologie, composé de neuf départements (Techniques de Commercialisation ; Gestion des Entreprises et des Administrations, Génie mécanique et Productique, Génie Electrique et Informatique Industrielle, Génie thermique et Energie, Organisation et Génie de la production, Gestion logistique et transport, Sciences et Génie des matériaux) fait aussi partie des enseignements délivrés par l'Université.

La proximité géographique de grands établissements publics ou privés comme le Génomole incite l'université à développer des activités de recherche. Trois pôles existent actuellement : le pôle génomique, le pôle en sciences et technologie, et enfin le pôle en sciences de la société .

28 laboratoires de recherche dont 8 unités mixtes avec des organismes tels que le CNRS, l'INSERM ou encore le CEA font aussi partie de l'Université.

- **Le Service Commun de la Documentation : rôle et spécificité**

C'est pour répondre à la diversité des enseignements et des formations proposés par l'Université que le Service Commun de la Documentation de l'Université d'Evry Val d'Essonne a été créé en 2001.

Il regroupe encore plusieurs sites (voir annexe 1-1 : plan d'Evry avec localisation des sites de la bibliothèque universitaire, on peut y localiser un espace à l'IUP Pelvoux et un dans le Bâtiment Florian) mais la tendance actuelle est au regroupement des collections et des activités dans la Bibliothèque Centrale, lieu où nous menons notre réflexion. Les sites de Pelvoux et Florian sont voués à disparaître au profit de la bibliothèque centrale. Le SCD va donc concentrer l'offre documentaire : initialement regroupement de petites bibliothèques éclatées sur les différents sites de l'Université, il devient une bibliothèque unique capable de proposer plus de 62000 ouvrages, 1000 périodiques consultables sur place et de donner accès à 1200 périodiques électroniques. Il propose aussi aux 9536 étudiants de 1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème} cycles (dont 1761 en IUT) et aux 1285 enseignants des services optimisés par cette centralisation des activités.

1.2. Le public de la bibliothèque

En 2002, la bibliothèque universitaire a accueilli 7778 lecteurs dont 7364 sont universitaires, chiffres en progression par rapport à l'année 2001.

Les étudiants inscrits à la bibliothèque sont majoritairement en premier cycle (3658 inscrits en 2002 contre 1558 en 2001). Ce chiffre décroît à mesure qu'on avance dans les cycles: 2607 étudiants inscrits en 2^{ème} cycle (512 en 2001) et 760 en 3^{ème} cycle (261 en 2001). La bibliothèque d'Evry est donc majoritairement une bibliothèque de premier cycle : même si les services doivent tenir compte de la diversité de son public (339 enseignants et chercheurs sont aussi inscrits), des formations et des niveaux de ses étudiants, elle doit proposer un service de référence adapté : la question des publics est une donnée fondamentale pour l'amélioration de la fonction référence. Les étudiants d'Evry, majoritairement en premier cycle, représentent un taux d'échec largement supérieur à la moyenne (70 % contre un peu moins de 50% de moyenne nationale).C'est un public qui a nécessairement besoin d'aide face à la multitude des moyens d'aborder

l'information mais aussi face à l'abondance même de ces informations. Aussi il semble important de chercher les moyens d'apporter aux étudiants un accompagnement concerté de leurs études. A ces étudiants de premiers cycles s'ajoutent ceux des deuxième et troisième cycles qui commencent à avoir des besoins spécifiques : pour eux aussi, il faut penser à un service de référence. Enfin, des étudiants préparent des concours et des chercheurs fréquentent notre bibliothèque (pensons par exemple à la proximité du Génopole) : il faut réfléchir aux moyens de les accueillir de la meilleure façon.

1.3. Organisation matérielle et personnel de la bibliothèque centrale

- **Organisation matérielle**

La bibliothèque est constituée de quatre niveaux : le rez-de-chaussée et trois étages. Le rez-de-chaussée est consacré aux arts, le premier étage au droit et aux sciences politiques, le deuxième aux sciences humaines et sociales, le troisième aux sciences exactes et technologie. Des locaux à photocopieuses, isolés des salles, sont accessibles à chaque étage. La consultation du catalogue se fait à tous les niveaux sur les postes dédiés à cet effet. Le prêt se fait à chaque étage. Les collections sont classées en fonction de la classification DEWEY.

Au rez-de-chaussée : (cf : plan du niveau en annexe 1-2)

A l'entrée se situe l'accueil général donnant accès par des portillons magnétiques à la bibliothèque proprement dite .On y trouve un point presse, un espace de référence ainsi que les collections d'arts, la salle de formation et la salle des thèses et séminaires. C'est le seul endroit de la bibliothèque où existe un espace dit « de référence ».

Le retour de tous les documents se fait au rez-de-chaussée.

Au premier étage : (cf : plan du niveau en annexe1-1)

Le premier étage accueille les collections juridiques. Un accès web contrôlé par un système de prêt des postes informatiques est disponible pour les étudiants près du bureau de Recherche Documentaire Informatisée chargé aussi de transmettre les demandes de Prêt Entre Bibliothèque. Le personnel chargé du PEB est accessible

via le bureau de Recherche Documentaire Informatisée. Les cédéroms juridiques sont installés sur des postes spécifiques et se situent près du bureau de RDI.

Au deuxième étage : (cf : plan du niveau en annexe 1-2)

Cet étage accueille les collections de sciences sociales (de l'histoire à la sociologie) et les langues vivantes, ainsi que l'économie et la gestion.

Des salles de travail en groupe sont à la disposition des étudiants sur réservation et pour une période limitée. Comme au premier étage, des postes informatiques sont disponibles, on peut y consulter les cédéroms et bases de données que possèdent la bibliothèque.

Au troisième étage : (cf : plan du niveau en annexe 1-2)

Cette étage regroupe les collections en sciences exactes et technologie, proposant aussi un accès web et des cédéroms sur des postes spécifiques.

Un espace est réservé aux chercheurs..

- Les moyens en terme de personnel, de collections et de budget

Le personnel :

Au premier janvier 2003, on compte 37 personnes dans les services de la bibliothèque. L'équipe du personnel titulaire est renforcée par des tuteurs et des moniteurs : ce sont souvent des étudiants de troisième cycle qui assurent des permanences de service public, en particulier les « tuteurs documentaires » dont nous parlerons plus loin.

Quatre départements se partagent l'ensemble des tâches assurées par la bibliothèque : le département de la Politique Documentaire, le Département du Catalogue, le Département du Service Public et de la Formation ainsi que le Département Informatique .

L'organigramme en annexe 1-3 explique comment s'organisent les services en donnant pour chaque département le nombre de personnes par pôle d'activité.

Les permanences de service public sont assurées par l'ensemble du personnel bibliothécaire de la bibliothèque.

Les collections et le budget : situation des ouvrages de référence

En 2002, la bibliothèque comptait 1062 titres de périodiques papier et 1250 périodiques électroniques, 64098 monographies.

Le budget 2002 est constitué de 837159 € de recettes pour un total de dépenses de 743385 €, dont 461826 € pour la documentation.

Les ouvrages de référence généralistes représentent près de 2 % du budget total d'acquisition monographies de 2003, un budget qui a doublé par rapport à l'année précédente. Voici le budget consacré aux ouvrages de référence généralistes en comparaison avec les budgets d'acquisitions pour l'année 2003.

	Budget 2003
ouvrages de référence généralistes	7500 €
total acquisition monographies	450505€
total acquisitions+périodiques	760205€

Cependant, chaque discipline acquiert des ouvrages de référence spécialisés sur son budget propre. Il est donc impossible de dire quel est le budget total correspondant aux ouvrages de référence, à l'inverse de certains établissements comme la Bibliothèque Universitaire de Paris VIII, dont le budget référence représente 10% du budget total .

2. Pourquoi une réflexion sur la fonction référence à la bibliothèque ?

C'est dans le cadre que nous venons de décrire qu'une réflexion sur la fonction référence est apparue : l'organisation matérielle et la présentation du personnel, des collections et du budget général exposent globalement la situation actuelle, permettant ainsi de connaître le contexte dans lequel ont émergées les initiatives concernant notre projet.

2.1. Une volonté politique

Le dernier plan quadriennal 2002-2005 de l'Université d'Evry met l'accent sur l'accès à la documentation : en effet, en plus de la volonté de développer les collections, il s'agit (deuxième axe prioritaire) d'améliorer l'accès aux collections « en offrant à tous les utilisateurs [...] une palettes de services destinés à mieux

diffuser, repérer et exploiter l'information ». L'amélioration de la fonction référence à la bibliothèque s'inscrit donc dans les objectifs principaux de notre bibliothèque.

Mais au-delà du plan quadriennal, l'espace référence a été évoqué dès la création du nouveau bâtiment pour la bibliothèque. En effet, lors du projet de construction, un espace de référence a été clairement prévu. A la fin des années 90 le projet d'une bibliothèque de 4609 m² utile apparaît dans le cadre d'Université 2000 : l'Université d'Evry se prépare alors à accueillir de 8000 à 10000 étudiants pour les années 2000. Dans le concours d'architecte et d'ingénierie, parmi les espaces de consultation tels que l'espace multimédia, l'espace ouvrages ou encore l'espace périodiques, il est mentionné la création d'un espace de référence. Dans le schéma général d'organisation fonctionnelle une surface réservée à cet effet est prévue.

2.2. Une réflexion qui accompagne les projets en service public

Notre étude accompagne aussi une réflexion menée cette année par un groupe de travail sur la signalétique dans la bibliothèque centrale.

En effet, deux ans après l'installation dans le nouveau bâtiment, le personnel du département du service public et de la formation a constaté que certains espaces posaient problème en observant les pratiques et les usages des étudiants. Ce département a mis en place un groupe de travail pour réfléchir aux améliorations possibles. Celui-ci s'est fixé les objectifs suivants: « mettre en place une signalétique permettant d'améliorer le signalement des collections et les services documentaires »¹ tout en ancrant la bibliothèque dans l'environnement universitaire.

Les réflexions menées ont permis d'aboutir à cette conclusion : une bonne signalétique passe avant tout par une cohérence du mobilier et des collections. Le groupe de travail considère en priorité les éléments matériels pour une meilleure lecture de l'espace.

¹ Morvan Olivier. Projet signalétique : cahier des charges fonctionnel. Bibliothèque Universitaire d'Evry : Mai 2003.p 2.

La fonction référence est en relation avec les autres services publics mais il ne faut pas pour autant la confondre avec l'accueil ou les banques de prêt. Il se doit d'être clairement identifiable par l'utilisateur, aussi notre réflexion est un corollaire des travaux effectués actuellement à la bibliothèque sur la signalétique.

Enfin, quelques constatations des usages et des difficultés du personnel comme des étudiants à propos des ouvrages de référence et de la recherche documentaire légitiment encore une analyse : c'est ce que nous allons voir dans notre prochain chapitre.

2.3. Objectifs de la réflexion

Le premier des objectifs est de proposer un réel service de référence pour améliorer la qualité du renseignement en réfléchissant sur toutes les possibilités envisageables dans la bibliothèque.

Cet objectif implique d'analyser l'impact d'une fonction référence sur l'organisation du service public et de la bibliothèque en général. Il oblige aussi à penser dans le concret des théories professionnelles sur le sujet, de faire coïncider les exigences d'un véritable service de référence et les scénarios envisageables à la Bibliothèque Universitaire d'Evry.

Il s'agit de penser en terme de moyen, le matériel et le personnel nécessaire à la réalisation d'un espace de référence, mais aussi de tirer des expériences d'autres établissements quelques règles pour optimiser la mise en place d'un service de ce type.

Enfin, cette réflexion met aussi l'accent sur le travail nécessaire avant toute prise de décision sur le sujet.

II- Quelle fonction référence à la Bibliothèque Universitaire ?

1. La fonction référence : essai de définition

1.1. Fonction, salle ou espace ?

Avant de réfléchir à un service il convient d'abord de définir la notion de « référence ». Comme le précise Claire Stra¹ le mot français « référence » est ambigu : il est à la fois action, fonction et objet. Il désigne « tout outil qui permet d'assurer la fonction de se situer par rapport à l'information dans le but d'accéder à celle-ci ».

Selon Bertrand Calenge, la fonction référence est « une fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation »². Que ce soit une salle un espace ou une banque spécialisée, c'est donc un espace ouvert et aménagé, avec un personnel spécifique et des moyens budgétaires particuliers.

Différents niveaux de services sont concevables selon les besoins de la bibliothèque² :

- un service d'information qui propose une utilisation « intelligente » de la bibliothèque.
- un service de recherche documentaire qui évalue en profondeur le besoin de l'utilisateur en s'appuyant sur un corpus étendu d'outils et de ressources.

¹Stra,Claire. Service ou fonction de référence ? in : Verry-Jolivet, Corinne (dir.) Créer et gérer un service de référence.Villeurbanne : Institut de Formation des bibliothécaires, 1996.p.13.

²Calenge, Bertrand. Accueillir, orienter, informer .Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1996. Chapitre 12 : services de référence .

1.2. Les exigences de la fonction référence

La fonction référence répond à certaines exigences quel que soit le niveau de service que l'on veut mettre en place.

Nous retiendrons de l'ouvrage de Bertrand Calenge les points suivants :

-un besoin d'information dûment analysé : il s'agit de connaître son public et d'avoir analysé ses besoins d'information, besoin spécifique qu'on ne doit pas confondre avec le besoin de documentation.

-une relation à l'utilisateur personnalisée : la fonction référence doit répondre à une attente spécifique, la réponse qu'il doit apporter doit être aussi personnelle que structurée. La question initiale peut déboucher sur un entretien de référence qui est à lui seul un service personnalisé.

-une priorité donnée à l'information et non à la documentation possédée : il s'agit de donner de l'information même si elle ne se trouve pas dans la documentation que la bibliothèque propose. A ce titre il est important de multiplier les relations avec des partenaires afin de renvoyer l'utilisateur vers eux quand on ne peut répondre à sa demande.

-la recherche d'une articulation avec le reste de la bibliothèque : la fonction référence répond à un besoin spécifique mais elle est en relation avec les autres services de la bibliothèque : directement avec des services comme le prêt entre bibliothèque ou l'accueil, indirectement avec certains autres services comme les acquisitions.

-la construction des outils : des produits documentaires sont créés pour faciliter le travail du personnel qui renseigne l'utilisateur.

-un lieu spécifique : la fonction référence doit être identifiable par l'utilisateur et ne doit pas se confondre avec un autre service. Il doit se différencier de l'accueil ou de tout autre service.

2. Analyse de l'existant dans la bibliothèque universitaire d'Evry

2.1. Un espace de référence réduit et éclaté dans la bibliothèque

- Organisation des ouvrages de référence dans les étages et au rez-de-chaussée

Les ouvrages :

Situés à différents endroits de la bibliothèque, les ouvrages de référence sont repérables grâce à une cote spécifique. La bibliothèque a pris le parti de respecter la classification Dewey en mettant les ouvrages de référence spécialisés en début de cote de chaque discipline.

Au rez-de-chaussée se trouvent la collection des Que Sais-Je ? et des Dominos, ainsi que des encyclopédies et des dictionnaires généralistes. A cela s'ajoutent les guides pratiques. Ces ouvrages ont une cote spécifique : U... Les ouvrages sont généralement exclus du prêt, (comme c'est souvent le cas pour des ouvrages de référence) sauf les séries des Que-Sais-Je ? et des Dominos.

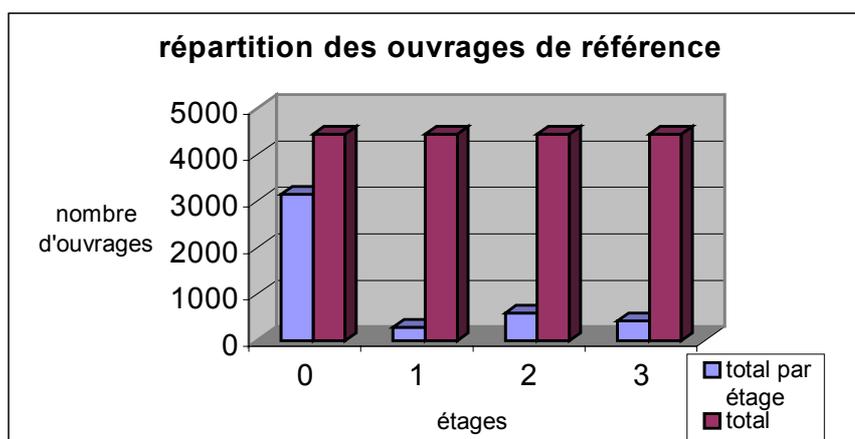
Une distinction nette dans l'espace est visible entre les guides et les encyclopédies et dictionnaires, avec des rayonnages de taille différente pour chaque catégorie.

Aux étages se trouvent les ouvrages de référence spécialisés, insérés dans les collections en début de cote, ainsi que des dictionnaires de langue. Certains sont sur des étagères spécifiques (c'est le cas de dictionnaires, ils auront alors la cote U...).

On constate cependant que ces ouvrages ne sont pas toujours clairement identifiables : les étudiants demandent souvent au personnel où les trouver. On ne peut pas non plus évaluer leur utilisation car ils sont presque tous exclus du prêt. Nous pouvons seulement dire que les Que-Sais-Je ? sont très utilisés puisqu'ils sortent beaucoup.

Voici en terme de répartition, l'état de la collection des ouvrages de référence :

Localisation	RDC	1 ^{er} étage	2 ^{ème} étage	3 ^{ème} étage
Total par étage	3151	280	593	418
Total global				4442



Au regard de ce graphique on pourrait penser que la majorité des ouvrages de référence sont au rez-de-chaussée mais il faut savoir que ces chiffres comptabilisent aussi les Que-Sais-Je ? et les Dominos, faussant par conséquent quelque peu la réalité.

L'espace référence au rez-de-chaussée :

L'usage montre qu'un problème de mise en valeur règne autour de cet espace : il n'est pas clairement identifié par les étudiants qui ont pris l'habitude de monter aux étages pour trouver des ouvrages de référence et le personnel de la banque de retour (à proximité de ces collections), pris par ses propres tâches ne saurait intervenir en cas de demande explicite de référence.

Cependant la collection des Que-Sais-Je ? est très prisée et clairement identifiée. La collection Dominos est par contre sous exploitée. L'habitude de certains outils commencent à s'installer surtout lorsque personne n'est disponible pour proposer aux étudiants d'autres sources près de ces séries. Ces collections à vocation encyclopédique jouent très souvent le rôle de référence même s'il est difficile de les identifier comme telle .

- **Des ouvrages de référence : organisation interne**

Au service des acquisitions, une personne est chargée des ouvrages de référence. Elle s'occupe essentiellement de la commande d'ouvrages généraux, laissant aux acquéreurs de chaque discipline la responsabilité des ouvrages de

référence spécialisés. L'acquisition des Que Sais-Je ? et Dominos se fait sur ce budget.

A priori cette répartition répond bien aux exigences de la bibliothèque dans le domaine. Néanmoins la création d'un espace de référence pourrait entraîner des modifications au niveau des acquisitions, tant dans les pratiques de sélection que dans les choix des cotes.

2.2. Le renseignement bibliographique

Si Jean-Philippe Lamy explique la nécessité d'évaluer un service de référence selon des critères de performance¹, il semble difficile dans notre bibliothèque de se rendre compte de l'utilisation de l'espace référence du rez-de-chaussée ou d'évaluer si les étudiants utilisent les ouvrages de référence. On ne peut effectivement pas calculer des taux de rotation car ces ouvrages sont souvent exclus du prêt. Par contre on peut évaluer les demandes de renseignements bibliographiques à travers le travail des tuteurs. Les différentes expériences au niveau du renseignement en salle ou du tutorat tendent à prouver qu'un besoin réel existe en matière d'accès à la documentation.

• Missions des tuteurs documentaires

Les tuteurs de la bibliothèque universitaire sont encadrés par le bibliothécaire chargé de la formation. Ils assurent permanences de service public pour faire du renseignement, aider au maniement du catalogue, d'Internet et des bases de données durant la moitié de l'année. Pour se faire, ils ont suivi une formation assurée en interne par ce même bibliothécaire. Actuellement la bibliothèque réfléchit au travail qu'elle pourrait donner aux tuteurs afin d'utiliser au mieux leurs compétences.

Les tuteurs sont installés au premier et au second étage :

Au premier étage ils sont situés à la banque Peb-RDI, près de la banque d'accueil.
(cf :plan du niveau en annexe 1-1)

¹ Lamy Jean-Philippe. Evaluer un service de référence : quelques outils .In : BBF. 2001, t.46, n°4. p56.

Au second, leur bureau se situe à proximité des postes informatiques.

- **Les questions récurrentes**

On peut identifier les questions posées aux tuteurs grâce à des statistiques issues des cahiers remplis par leur soin au cours de leurs permanences

Dans le tableau ci-joint les pourcentages indiqués permettent de se faire une idée de la fréquence des questions.

	1 ^{er} étage	2 ^{ème} étage
Recherche de documents/aide à l'utilisation du catalogue	24%	24%
Aide à l'utilisation d'Internet	4%	7.2%
Aide à l'utilisation des bases de données	16%	4.4%
Recherche de sujet/aide pour un exposé	18%	40%
Aide à l'impression	20%	18%
Questions sur le fonctionnement de la BU	3%	6%
Questions juridiques	16%	.

Selon l'étage, des demandes spécifiques sont apparues :

Au premier étage, des questions juridiques du type recherche de texte, jurisprudence ou doctrine, aide à la méthodologie du commentaire d'arrêt ou cas pratiques.

Au second, recherche d'iconographie, de statistiques, de documents en langues étrangères.

- **Un personnel formé aux outils bibliographiques**

Durant l'année 2003, le service formation a proposé au personnel des formations internes à l'utilisation des encyclopédies et des dictionnaires, comme à celle des cédéroms, dans le but de mieux répondre aux demandes des utilisateurs. Cette formation en interne s'est faite en deux séances : la première concernait plus particulièrement les ouvrages de référence en faisant de brefs rappels de l'utilisation des dictionnaires et encyclopédies.

Le personnel volontaire pour suivre cette formation (du magasinier au conservateur) a été divisé en deux groupes sans restriction de niveau et chaque séance a été découpée en trois parties :

- Présentation sommaire des différents outils : dictionnaires généraux, encyclopédies, annuaires...Exemples à l'appui, il était question des principales caractéristiques des outils en insistant sur le contenu et le mode de classement.
- Localisation des usuels à la bibliothèque : faire participer chaque groupe pour déterminer ensemble où se trouvent les outils de référence papier dans chaque étage de la bibliothèque. On a ainsi pu conclure sur les forces et les faiblesses des outils références. Il en est principalement ressorti la situation délicate du deuxième étage où les usuels sont dispersés dans les disciplines.

Pour les niveaux 0, 1 et 3 ; la situation était considérée comme plus rationnelle.

- Manipulation des usuels : une petite série d'exercices pour que les participants se familiarisent avec les dictionnaires et index.

Cette formation a été perçue comme « utile » par les participants et certains magasiniers ont demandé une formation complémentaire pour revoir certains points.

Les résultats de cette formation sont encourageants en ce qui concerne les compétences acquises par le personnel mais on peut regretter qu'elles soient peu sollicitées.¹

3. De l'analyse des contraintes : adaptation des objectifs à la réalité

Avant de penser matériellement un espace de référence, il convient de définir quel type de service on veut proposer à notre public.

Nous possédons des données concernant l'organisation du service public, du public desservi, du travail des tuteurs documentaires et des contraintes qui sont apparues face à la demande de renseignement: elles suffisent à une réflexion sur le type de service que la bibliothèque pourrait proposer.

¹ Daudey, Serge .Compte-rendu de la formation sur les outils bibliographiques. Bibliothèque Universitaire : Evry, 2003.

-Un service de renseignement et d'information :

Il doit être le lieu privilégié d'un échange entre le bibliothécaire et l'utilisateur. L'aménagement doit permettre un dialogue facile : il faudra privilégier la visibilité et l'accessibilité des collections mais surtout du service rendu. L'espace, vitrine des activités de la bibliothèque doit offrir convivialité et efficacité dans la recherche. Dans les exemples qui appuient la réflexion de Jean-Philippe Lamy au sujet des espaces d'information, le bureau est situé dès l'entrée, face à la banque de prêt et à proximité immédiate du fonds de consultation.

Cet espace d'information et de recherche documentaire doit combiner plusieurs conditions pour fonctionner au mieux : proposer une zone d'accueil et de dialogue à proximité des outils papier ou informatique, un espace de consultation des ouvrages et si possible une zone de lecture silencieuse.

L'implantation du bureau de référence et son apparence sont fondamentaux : il faudra opter pour un mobilier qui permette d'accueillir l'étudiant et de renseigner au mieux.

-Un réseau de ressources :

Cet espace sera aussi le lieu privilégié des outils de référence qu'il faudra définir selon le scénario envisagé. Il doit permettre l'accès rapide aux informations, tant par les postes informatiques que par les ressources papier.

Pour mener à bien cette fonction, cette zone devra fournir non seulement des outils de travail au personnel assurant des permanences de service public mais aussi aux étudiants. Des produits documentaires seront créés pour faciliter le renseignement et seront à la disposition du public comme du personnel.

3.1. Des contraintes spatiales à prendre en compte

- Un problème de place

La première difficulté concernant l'espace est le manque de place. En effet, au rez-de-chaussée, la banque retour, le point presse et les collections arts laissent peu de place à l'espace référence. Les problèmes de circulation laissent peu de marge pour repenser l'aménagement de ce rez-de-chaussée. C'est donc une première difficulté pour notre étude.

Dans les étages, on trouve un cas de figure similaire : les rayonnages et les tables de lectures laissent peu de place pour un espace de référence.

- **Un problème d'organisation**

Mais ce n'est pas seulement une question de place, c'est aussi un problème d'aménagement. En effet, on constate que par endroit les mètres carrés sont inutilisés : c'est le cas par exemple au premier étage, la banque de Recherche Documentaire Informatisée occupe un espace important : en améliorant son aménagement, il pourrait y avoir plus d'espace .

- **Un problème de gestion**

Enfin l'organisation du service public tel qu'il est conçu actuellement laisse apparaître les difficultés de gestion qu'un espace dédié au renseignement bibliographique entraînerait : deux personnes aux banques de prêt se répartissent les tâches, l'une est spécifiquement chargée du renseignement, l'autre assure l'opération de prêt. Faudrait-il déplacer la personne du renseignement au profit de l'espace de référence ? Les plages horaires seront-elles assurées sur la base du volontariat ? Ou faudrait-il plutôt charger les tuteurs dûment formés de cette fonction ? Qui gèrera alors leur travail ? Autant de questions qui se posent.

3.2. Une remise en cause de l'organisation du service public

- **Les points positifs et négatifs du tutorat documentaire**

Le bibliothécaire chargé de l'encadrement des tuteurs a établi le bilan suivant :

Les points positifs :

Les tuteurs ont eu le sentiment d'avoir été utiles aux étudiants qu'ils renseignaient mais aussi d'avoir été bien formés à la recherche documentaire.

Les questions les plus fréquentes concernaient l'aide pour l'exposé et l'utilisation du catalogue, ce qui s'inscrit directement dans nos préoccupations. La présentation du tutorat dans les amphithéâtres de l'université a aussi porté ses fruits : les tuteurs ont remarqué qu'après leur intervention ils retrouvaient des étudiants à qui ils étaient allés présenter le tutorat.

Les points négatifs :

Il semblerait que relativement peu d'étudiants « osent » poser des questions : les tuteurs ont enregistré un nombre de demandes peu important et les permanences étaient inégales en terme de sollicitation (des périodes denses et d'autres complètement vides).

La signalisation du tutorat dans la bibliothèque n'est pas apparue assez forte dans la bibliothèque comme sur le campus. L'emplacement de la banque de recherche documentaire a été mal identifiée : trop proche de la banque de prêt elle génère une confusion avec les autres services.

De plus, les équipes enseignantes ne connaissent pas l'existence du tutorat documentaire. Enfin le travail des tuteurs a permis de pointer quelques lacunes : l'accès aux thèses n'est pas aisé, les usuels nécessitent une maîtrise de leur usage.

- **Une concurrence entre renseignement en banque de prêt et tutorat**

La relation avec la banque de prêt a pu poser problème lors des permanences du tutorat. En effet, on peut se demander s'il n'y a pas double emploi avec la personne chargée du renseignement à la banque de prêt. Formation des tuteurs et formation du personnel rendent les personnes plus à même de répondre aux exigences des usagers mais par la même occasion ils se trouvent parfois en situation de concurrence.

La mise en place d'une véritable fonction référence à la bibliothèque implique une modification du service public tel qu'il est aujourd'hui.

3.3 Intérêt des références extérieures

L'expérience de la bibliothèque de Paris VIII est intéressante car elle dispose comme Evry d'une infrastructure nouvelle (depuis 1998) et bien que ce soit dans des proportions bien plus importantes, elle dessert le même type de public : une majorité de premiers cycles (52 %), puis de seconds cycles (32%) et une faible proportion de troisièmes cycles (9%).

La bibliothèque de Paris VIII a pris le parti d'un espace de référence exclusif, aménageant à cet effet une salle spécifique : cette prise de décision est intéressante

pour nous qui cherchons à aménager un espace de référence unique, regroupant les collections de référence dans nos deux premiers scénarios.

Enfin, la bibliothèque universitaire de Paris VIII réfléchit sur les impacts de sa salle de référence, envisageant toujours les améliorations possibles : ce questionnement a beaucoup d'intérêt dans la mesure où il permet de connaître le genre de problèmes qu'une salle de ce type peut générer et comment trouver des solutions adéquates.

D'autre part, Unimail, à Genève, propose un service de référence spécialisé : les intérêts sont différents mais tout aussi intéressants pour notre étude . Dans notre troisième scénario nous envisageons en effet un service de référence à chaque étage, avec spécialisation selon chaque discipline. L'expérience d'Unimail ouvre d'autres perspectives dont l'observation semble avoir un intérêt pour penser aux modalités de fonctionnement d'un espace de référence spécialisé.

III-Des expériences de mise en oeuvre enrichissantes

1. L'exemple de la Bibliothèque Universitaire de Paris VIII

1.1. Description de la « salle noire » et des ambitions de Paris VIII

La **salle de référence** appelée « salle noire » est située à l'étage inférieur du rez-de-chaussée, dans un endroit stratégique : on passe devant pour accéder à deux espaces de lecture et le personnel de l'accueil, dans le hall, renvoie les recherches vers cette salle. Elle existe depuis la création de la bibliothèque c'est-à-dire depuis 1998.

Du point de vue de l'organisation, un bureau de renseignement se trouve près de l'entrée : une personne de catégorie A y assure des permanences, la salle est ouverte aux mêmes heures que la bibliothèque.

Elle est constituée de 2 parties non distinctes : une partie avec les références papier, une autre spécifique aux outils informatiques.

La **première partie** est constituée de plusieurs rayonnages où l'on trouve des ouvrages généraux et des guides pratiques. A côté de ces étagères, il y a deux grandes tables ainsi que les fichiers en bois où l'on trouve le catalogue papier de la bibliothèque.

On trouve surtout des dictionnaires généraux, catalogue des bibliothèques, catalogue des thèses, encyclopédies, guides pratiques, ouvrages de techniques documentaires, atlas, bibliographies générales, statistiques générales...

Les ouvrages suivent la classification CDU . Certains ouvrages peuvent être consultés dans les étages.

La **seconde partie** est constituée de 16 postes informatiques réservés à Internet et à la consultation des bases de données ainsi qu'au catalogue. On peut

surveiller l'activité car ils sont en face de la banque : on s'aperçoit qu'ils sont peu utilisés pour la recherche documentaire. Le site Internet de la bibliothèque offre énormément de ressources pour aider à la recherche mais ce sont des pages web largement sous exploitées. Par contre, elles restent intéressantes pour le personnel et sa formation.

Quelques postes sont à réserver pour la bureautique et la messagerie, sur des plannings papier, ce qui porte à confusion et génère beaucoup de tensions. Contrairement à Evry, l'université ne met pas à disposition des espaces de travail informatiques. Par conséquent, les postes de la bibliothèque sont utilisés pour des tâches de bureautique alors que ce n'est pas leur vocation dans un espace de référence. La salle de recherche devient alors salle de travail. Son avenir est compromis car elle ne remplit pas ses fonctions premières.

On autorise l'enregistrement des informations sur disquette malgré le problème des virus car ce service est très demandé par les étudiants : il est géré par la personne qui est en service public.

Le personnel qui gère cette salle est constitué d'une personne de catégorie A. Cette salle demande beaucoup de souplesse dans sa gestion et certains membres du personnel ne veulent plus y faire de service public, considérant que les conseils demandés ne sont pas du ressort d'un bibliothécaire ou d'un conservateur mais d'une personne de la maintenance ou du service informatique. Ainsi ce sont toujours les mêmes personnes qui gèrent cette salle, par bonne volonté.

La gestion des collections : on trouve la collection des Que Sais-je ? (la dernière édition), ainsi que les encyclopédies et les guides pratiques. Les ouvrages de référence spécialisés ont été remontés depuis peu dans les étages car ils n'étaient pas utilisés dans cette salle.

1.2. Devenir de la « salle noire » : les enseignements à tirer pour la bibliothèque d'Evry

Au cours de l'année 2002, la bibliothèque a mis en place un groupe de réflexion pour pallier les difficultés rencontrées par la « salle noire ».

La salle de référence telle qu'elle avait été conçue à l'origine, avait pour mission d'être le point d'accès privilégié aux collections de la bibliothèque. Il était question d'assister et d'orienter les usagers dans leurs recherches d'information et de documentation. Lors de sa création, une équipe spécialisée était en charge de ce service, compte tenu du fait que des compétences sont nécessaires pour l'utilisation des outils de recherche.

Un malaise au niveau du personnel :

Un malaise a été constaté au sujet de la salle, provenant essentiellement du fait que les tâches considérées comme annexes (maintenance informatique, gestion de plannings...) ont pris le pas sur les tâches principales du bibliothécaire de référence.

Ce malaise a été confirmé par une enquête sur les transactions effectuées dans la « salle noire » : 70 % de l'activité en service public se réduit à répondre aux demandes qui ne sont pas des demandes de référence. Le sentiment de posséder des compétences non exploitées s'impose.

A cette première difficulté s'ajoutent des débats sur la place des TIC et en particulier d'Internet au sein de la bibliothèque : de nombreux bibliothécaires se sont trouvés confrontés aux difficultés à faire respecter le règlement en cette matière. Ainsi des demandes de départ de la salle de référence ont été de plus en plus nombreuses et imposent une redéfinition des missions de cette salle.

Diverses propositions ont émergé à la suite de débats en vue d'une amélioration comme l'idée de faire de cette salle un espace purement informatique ; ou d'en faire une salle avec le maximum de ressources électroniques mais avec un aménagement de l'accès à l'Internet par l'intermédiaire de signets ; ou encore de diminuer le nombre de postes informatiques pour revaloriser les collections imprimées.

Un malaise au niveau de l'utilisateur :

Les lecteurs font une confusion sur la destination de la « salle noire » : elle est perçue comme une salle informatique et pas comme une salle de renseignement bibliographique et documentaire. Cette confusion est renforcée selon le groupe de travail, par la configuration de l'espace au sein de cette salle.

Il s'agit donc de légitimer l'existence d'un espace dont l'usage n'est plus clairement défini pour la rentrée 2002/2003. Dans ce but, les propositions ont été remises au conseil de Direction pour examen au mois de mai 2002 afin de mettre en place les règles définitives d'organisation de cette salle. Elle a été réorganisée autour d'une équipe restreinte de service public qui a continué à fournir les prestations habituelles : renseignements bibliographiques, pratiques, aide à l'utilisation des différentes bases et logiciels, aide à l'utilisation de l'imprimante...La salle a fonctionné sur ce modèle durant toute cette année universitaire. Les problèmes ne sont pas réglés et la nomination d'un nouveau responsable au 1^{er} juillet 2003 devrait changer cette situation.

Il ressort de cette expérience la nécessité d'éviter de faire cohabiter un espace de messagerie et de bureautique avec un espace de référence. Mais il s'agit aussi d'offrir une meilleure lisibilité dans les services rendus par cette salle : au niveau du PEB, du planning de gestion des postes pour la consultation d'Internet, de la disponibilité du personnel à faire du renseignement bibliographique...

Bien que la « salle noire » soit plus grande que celle que nous pouvons envisager à Evry, que ses collections, son équipement sont plus importants et son public plus nombreux, nous pourrions rencontrer les mêmes problèmes si nous ne sommes pas vigilants sur ces points.

Il faut aussi retenir de cette expérience la dynamique de groupe qui a entraînée les discussions à propos de cette salle: il faudrait pouvoir créer à Evry un groupe ayant la même cohérence, remettant toujours l'existant en question.

La bibliothèque de Paris VIII a su, face aux difficultés, poser clairement les problèmes et envisager toutes les solutions possibles.

2. L'exemple d'Unimail à Genève

2.1. Description de la fonction référence spécialisée

Doc'Info est le service de référence de la Bibliothèque de la Faculté des sciences économiques et sociales (BSES) de l'Université de Genève.

Il se présente sous la forme d'un bureau circulaire qui se trouve à droite après le bureau d'accueil. Ce bureau circulaire est à proximité des collections papier et des ordinateurs. La mise en place du service a été pensée avec les architectes du bâtiment.

Au niveau de l'offre documentaire, ce service propose :

- Plusieurs bibliographies papier concernant différentes disciplines (sociologie, géographie, économie, science politique, etc.)
- Un accès à des bases de données bibliographiques, factuelles, numériques
- Des catalogues informatisés :
 - RERO : catalogue collectif du Réseau romand des bibliothèques.
 - RENI : catalogue du Réseau des bibliothèques de l'Université de Genève et de ses partenaires.
 - REVIL : catalogue du Réseau des bibliothèques scientifiques de la Ville de Genève.
 - BNS-RP : Répertoire des périodiques dans les bibliothèques suisses, fermé en 2002.
 - ainsi que de nombreux autres catalogues nationaux et internationaux.
- Des adresses web.

Voici les ouvrages de référence par rapport à la documentation globale :

Nombre de volumes	Ouvrages de référence	Périodiques	Zone d'actualités	Fréquentation
120000	4500 volumes	1200 abonnements en cours	75 journaux et 50 revues	800000 entrées par année (soit 2750 chaque jour)

2.2. Résultats de l'analyse de son fonctionnement

Doc'Info répond à un besoin de médiation face à l'information et à la documentation : il apparaît utile pour trier les informations face à la prolifération des outils de diffusion. Il apporte un soutien aux étudiants en réduisant la sous-exploitation de certaines sources.

Pour une meilleure fonctionnalité, une politique de référence a été mise en place, de façon à améliorer la cohérence d'une personne à l'autre face à la demande. Cette politique de référence est mise à la disposition du public. Une bonne dynamique d'équipe doit se rassembler autour d'objectifs communs pour rendre le service efficace.

Le bon fonctionnement de ce service de référence vient aussi de la qualification du personnel chargé des permanences autant que de sa capacité à s'adapter aux besoins des utilisateurs. Des qualités professionnelles sont requises comme la connaissance du fonds, des outils de recherche et des partenaires, la maîtrise du vocabulaire du domaine dans lequel on évolue, la capacité à traiter avec succès une demande d'information bibliographique, la possibilité d'être prêt à la formation continue et permanente sur les nouveaux outils et les nouvelles sources par rapport au domaine. Mais il faut aussi avoir des qualités personnelles, avoir le sens des relations humaines, être disponible, être curieux et patient mais savoir rester ferme pour ne pas aller trop loin dans les recherches, savoir où s'arrête l'aide, avoir l'esprit pédagogique. Ce sont autant de qualités qu'il serait bon de demander à toute personne choisie pour assumer ce travail dans nos scénarios.

La mise en place de ce service a nécessité une longue préparation : en effet, la production de produit finis comme la fabrication de guides, de support de cours pour la formation, de dossiers documentaires et de bibliographies demande du temps et un investissement de la part du personnel. Mais la mise en place des plages horaires, de la politique du service, de la conception d'outils communs a aussi été longuement préparée.

Pour un tel travail le temps n'est pas une donnée négligeable : nous devons tirer de l'expérience d'Unimail qu'un espace de référence est un service à plein temps où

l'investissement est important. Le personnel qui en a la charge ne peut assumer par ailleurs d'autres tâches internes.

Cette expérience est riche d'enseignement : si nous voulons un espace de référence à chaque étage, il faut qu'ils soient coordonnés par une politique précise en la matière. Le succès de Doc'info passe aussi par une bonne communication interne à travers des réunions et la mise en place de directives précises pour uniformiser les pratiques de renseignement, confronter les différentes situations. Et ce constat est bon pour tous les scénarios que nous allons envisager.

IV -Scénarios de mise en œuvre à la Bibliothèque Universitaire, du service de renseignement au service de recherche documentaire

1. Scénario n°1 : un espace unique de référence dans le cadre de l'extension de la bibliothèque.

1.1 Moyens matériels et humains

•En terme de collection

Il s'agit ici d'envisager la collection nécessaire pour que le service de référence remplisse au mieux sa mission. Peu d'études ont été entreprises sur la taille idéale d'un fonds de référence. Cependant Jean-Philippe Lamy¹ explique que la bibliothéconomie anglo-saxonne préconise 200 volumes pour 1000 étudiants inscrits. Mais ces chiffres semblent peu convaincants au regard de l'édition française dans le domaine. Ainsi l'importance du fonds de base devrait, selon lui, se fonder sur les 1304 ouvrages de référence recensés par Marcelle Beaudiquez et Annie Béthery dans Ouvrages de référence pour les bibliothèques.

Nous possédons dans ce sens une étude menée en 1995, susceptible d'être un outil de travail très intéressant pour notre scénario.

Le stage effectué par F.Roche à la Bibliothèque d'Evry concernait la constitution d'un fonds de références générales. Après avoir pris connaissance des programmes d'enseignement par formation et déterminé les disciplines dominantes, une première bibliographie a été établie à l'aide d'ouvrages professionnels et de listes utilisés par les bibliothécaires de Nanterre et d'Orsay.

¹ Lamy , Jean-Philippe. Les espaces d'information, éléments de programmation. In : BBF .2000 , t46,n°3.

Cette sélection a été proposée ensuite aux responsables principaux de l'université. Ces rencontres ont permis de préciser les choix à faire pour constituer le fonds :

- sélectionner des ouvrages de référence de base pour des étudiants cherchant à s'informer dans une discipline hors des cursus et à étendre leur culture générale ;
- en dehors des usuels, mettre l'accent sur des textes de base, les ouvrages de vulgarisation .

Cette étude nous donne donc une bibliographie d'ouvrages de référence fondée sur les principes évoqués plus haut et qui s'appuie sur l'ouvrage de Marcelle Beaudiquez et Annie Béthéry. Cette bibliographie propose des outils fondamentaux par type de recherche envisagée : la recherche synthétique sur un sujet (information courte et rapide, information plus longue et plus détaillée, information liée à l'actualité plus ou moins immédiate, information longue et détaillée), la recherche d'une information chronologique ou événementielle, la recherche d'une information biographique. La constitution d'un tel fonds requiert en 1996 environ 60000 francs.

Cette étude pourrait servir de base à la constitution d'un fonds dans le cadre de notre scénario. En effet, il faudrait d'abord connaître ce qui a été acquis depuis l'étude pour chiffrer ensuite le budget nécessaire pour notre espace de référence. Au niveau du contenu, cette étude est fondamentale car elle permet d'établir un niveau de service de référence adapté à nos étudiants.

Il reste néanmoins à définir le fonds actuel et voir s'il correspond aux exigences d'un service de référence tel qu'il a été imaginé lors de la construction de la bibliothèque.

Le projet prévoyait en effet une collection de références et catalogues de 5000 volumes, les bases de calcul retenues étant celles définies par la Sous-Direction des Bibliothèques.

•En terme de personnel

La question du personnel sur ce scénario est fondamentale. En effet, elle implique de prendre une décision au niveau de la gestion des tuteurs et de créer une équipe pour répondre aux besoins de cet espace.

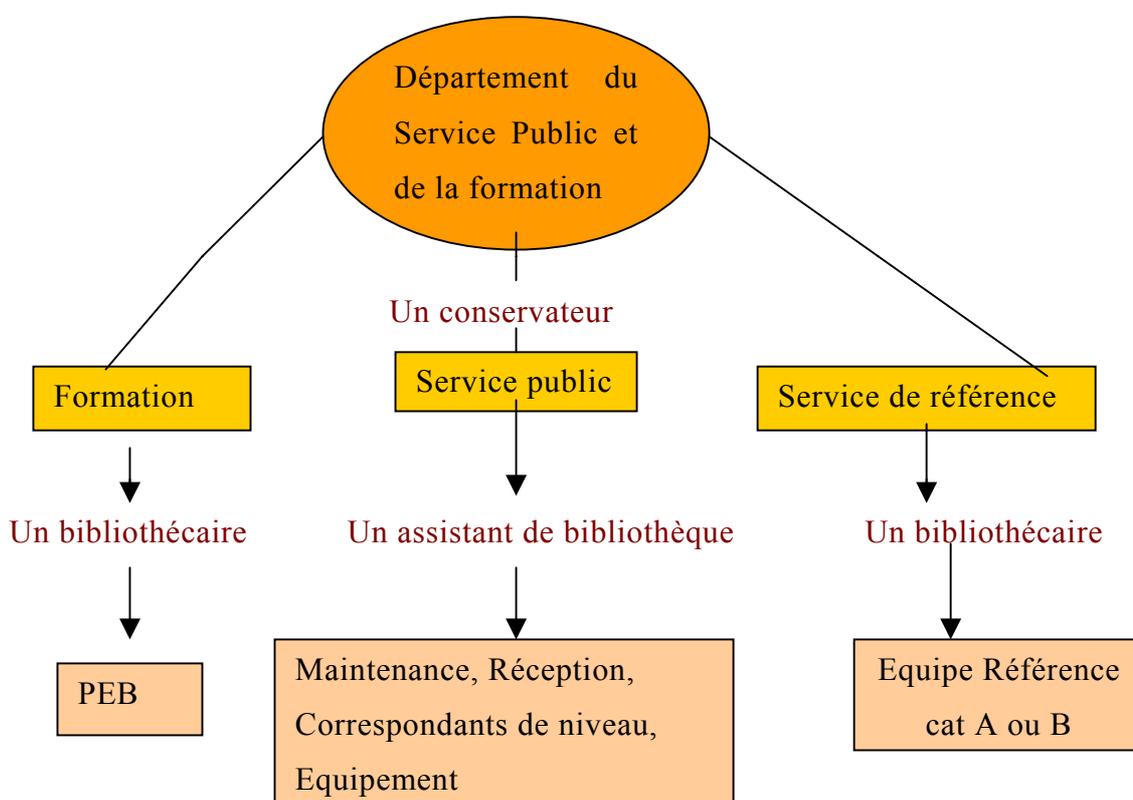
Devant la réussite évoquée par l'équipe de Doc'Info et parce que le renseignement bibliographique est une tâche qui incombe aux bibliothécaires, on aurait tendance à vouloir une équipe de titulaires. Mais on peut aussi choisir de mettre en place un service avec un personnel de catégorie A s'occupant de la gestion des tuteurs (c'est une option qui est aussi prise dans d'autres universités, c'est par exemple le cas pour le service de référence de la Bibliothèque Universitaire de Nanterre).

Afin de réaliser de véritables produits finis et de gérer au mieux les plages horaires du service, il semble nécessaire que l'espace de référence soit géré par une personne qui y consacre tout son temps, soutenue par une équipe de personnes volontaires pour assurer les permanences (tuteurs ou personnel de la bibliothèque). Ainsi la gestion actuelle du service de formation pourrait aussi s'appliquer à notre service de référence.

Deux possibilités s'offrent alors à nous :

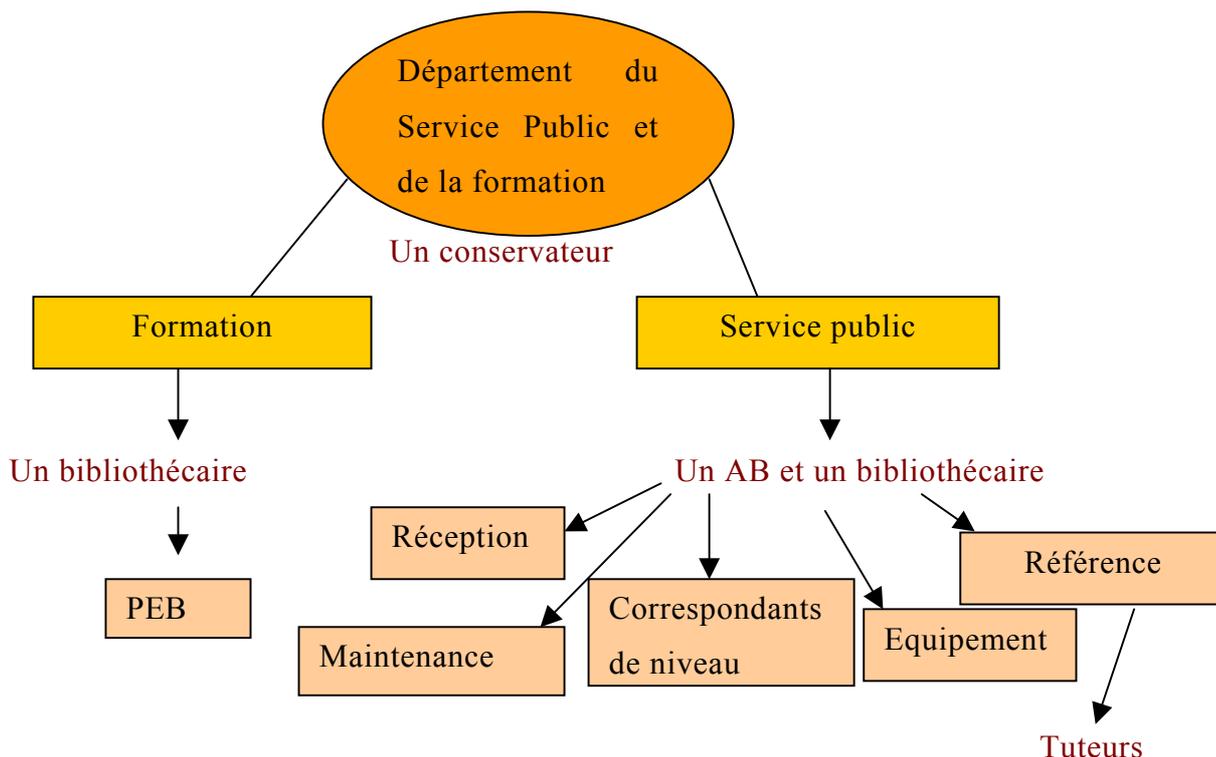
Dans les schémas qui suivent, le grade de la personne en charge de chaque service correspond à la situation actuelle.

Choix n°1



Ce choix implique la création d'un nouveau service au sein du département « Service Public et Formation »: un bibliothécaire, sous la responsabilité du conservateur en charge du service public et de la formation, gérerait une équipe de personnes de catégorie A ou B selon leurs compétences. Pour que ce soit envisageable il faut placer un bibliothécaire à la tête de cette équipe.

Choix n°2



Ce choix implique la création d'une équipe au sein du « service public ». Des tuteurs documentaires seraient formés au renseignement et gérés par le bibliothécaire sous la responsabilité du conservateur en charge du service public. Dans les deux cas, il semblerait qu'une personne de catégorie A soit requise pour le bon fonctionnement du service de référence. Le nombre d'équipiers ou de tuteurs évolueraient en fonction du nombre d'heures d'ouverture au public.

1.2 Modalités de fonctionnement

• Planifier, Echelonner

La mise en place d'un tel service nécessite de planifier les tâches et d'échelonner les différentes étapes de sa constitution. Outre la planification de son aménagement que nous ne pouvons mesurer puisque nous ne connaissons pas concrètement les éléments nécessaires, certaines tâches sont à échelonner avant même la mise en place du service.

La recotation des ouvrages est une des priorités : il faut d'abord penser à la cotation possible que pourraient prendre tous les ouvrages de référence dans notre nouvel espace. On doit prévoir d'organiser les transformations physiques et matérielles des ouvrages avec les nouvelles cotes. Cette recotation implique une réflexion en amont sur les ouvrages de référence spécialisés : il faut choisir de les laisser dans les étages ou de les rassembler dans l'espace référence. Cette décision difficile doit être prise après concertation du personnel directement concerné par cette recotation.

La question des horaires d'ouverture doit aussi être abordée : commencer d'abord selon les moyens en personnel que l'on s'est fixé pour essayer par la suite d'avoir des horaires aussi étendus que ceux de la bibliothèque. Il faudra non seulement planifier les plages horaires effectuées par le personnel mais aussi voir à long terme comment le planning peut s'adapter aux besoins des utilisateurs.

• Définir et mettre en place une organisation de travail

-communiquer

Une bonne communication dans le service est fondamentale pour sa réussite. La création de cet espace demande une cohésion entre les personnes qui vont y travailler. On pourra préconiser un cahier de bord comme c'est le cas à Unimail et des réunions hebdomadaires pour harmoniser les pratiques et discuter des difficultés rencontrées. Les autres services de la bibliothèque devront être au

courant des évolutions de l'espace, en particulier le service du Prêt Entre Bibliothèques.

-constituer des produits documentaires

La constitution de produits finis est nécessaire pour aider l'étudiant dans ses recherches mais aussi le personnel dans sa fonction de référence. De nombreux exemples existent qui peuvent être le point de départ à la création de guides pratiques et de documents divers proposant une aide à la recherche. La création de produits documentaires demande beaucoup de temps et d'investissement ; le personnel doit pouvoir se répartir les tâches équitablement.

-former le personnel

On se doit aussi de réfléchir à la formation du personnel aux outils bibliographiques. Mais il ne s'agit pas seulement de savoir manipuler les outils, il faut aussi avoir une certaine attitude avec l'utilisateur, qui demande formation : comment réagir face à certaines demandes, comment renvoyer l'utilisateur vers d'autres sources que celles de la bibliothèque quand on n'est pas en mesure de lui fournir l'information demandée, etc.

•**Evaluer la qualité du service**

Cet espace devra sans cesse se remettre en question. De nombreux outils d'évaluation existent pour améliorer le service. Jean-Philippe Lamy en donne quelques uns dans les articles écrits dans le BBF.

-redéfinir régulièrement les besoins

Il s'agit de confronter les réponses proposées par le service aux exigences de notre public, voir si nous avons bien ciblé notre offre. Pour se faire les feuilles d'évaluation remplies par le personnel au fur et à mesure des entretiens permettra de connaître la nature des questions posées.

-évaluer le fonds et les produits documentaires

Il faudra aussi réfléchir sur la documentation mise à la disposition des étudiants ainsi que sur la cohérence des produits finis diffusés.

Le tableau qui suit récapitule les tâches à accomplir avant la mise en place de l'espace de référence pour tous les services concernés.

TÂCHES À PLANNIFIER	SERVICES CONCERNÉS	TRAVAUX À ACCOMPLIR
Recoter	Acquisitions Catalogage Equipement	-Choisir les nouvelles cotes -Modifier les cotes dans le SIGB -Equiper les ouvrages avec les nouvelles cotes
Aménager les horaires	Service public	-Créer une équipe volontaire pour les plages de service public dans cet espace -Aménager des horaires en fonction du nombre des volontaires et des heures d'ouverture
Former le personnel	Formation	-Proposer des formations adéquates -Evaluer ses formations
Mettre en place une organisation de travail	Service public (le service référence quel que soit le choix envisagé)	-Harmoniser les pratiques de renseignement -Répartir le travail -Préparer les réunions -Préparer les enquêtes

1.3 Modalités d'aménagement

Dans le projet de départ, on prévoyait 264 m², consacrés à l'espace de référence. Si le schéma de liaison entre le projet de base et l'extension contenu dans les exigences du concours d'architecte le disposait dans la première tranche, nous avons cependant les éléments nécessaires pour envisager sa création dans la seconde tranche.

Le tableau de surface du projet nous donne une idée assez précise de ce que pourrait être notre espace de référence :

	Poste de travail	Ratio	Nombre	Surface utile
Espace référence et catalogue			1	264 m²
Place simple		2.7m ² /place	48 places	130m ²
Place informatique		3.5m ² /place	10 places	35m ²
Références en libre accès		11m ² /1000volumes	5000 volumes	55m ²
Postes de service public	2	15m ² /poste		30m ²
Photocopieurs		7m ² /poste	2	14m ²

• Localiser, installer

- Le mobilier : avec la disparition des murs séparant la première de la seconde tranche, nous aurions une grande visibilité dès l'entrée de la bibliothèque par les portillons. Aussi il faudrait envisager les 264 m² à l'endroit même où la seconde tranche débute. En effet, en arrivant dans l'entrée de la bibliothèque, la banque de prêt serait face à nous et le bureau de référence déjà visible sur notre gauche (mais aussi visible depuis le bureau d'accueil dans le hall). Nous serions ensuite à même de réfléchir au positionnement des tables et des chaises en fonction des mouvements de circulation.

- Les collections pourraient se situer près des places assises : ou l'on choisit d'intercaler les rayonnages et les tables, ou nous groupons les collections à côté des tables. Toutes sortes d'étagères peuvent être envisagées : des étagères basses pour les dictionnaires et encyclopédies, permettant ainsi de consulter un ouvrage sans avoir recours à une table, ou des rayonnages plus haut.

- L'équipement informatique : les 10 postes informatiques devront se trouver à proximité du bureau pour une meilleure gestion. En effet, il est primordial de réfléchir à l'aménagement de ces postes afin d'éviter les difficultés qu'a pu rencontrer la Bibliothèque Universitaire de Paris VIII.

Ce scénario supprime toutes les difficultés rencontrées dans l'analyse de l'existant : pas de problème de place ou d'organisation ; pas de remise en cause du service public en salle mais une extension de ce qu'il est déjà ; problème des tuteurs résolu. Mais ce scénario entraînerait des changements lourds à gérer : recoter les ouvrages, faire des groupes de travail pour réfléchir au mieux aux conditions d'aménagement... Cependant, c'est un scénario qui est envisageable sur du très long terme. Aussi faut-il réfléchir sur le bâtiment existant si l'on veut concrètement réaliser un projet d'aménagement d'un espace de référence.

2 Scénario n°2 : un espace unique de référence au rez-de-chaussée : amélioration de l'existant

2.1 Moyens matériels et humains

- **En terme de collection**

Pour ce second scénario, on peut choisir de garder la configuration actuelle des ouvrages de référence généralistes et ne pas changer leur localisation. Les ouvrages spécialisés resteraient aux étages. Aujourd'hui la situation ne permet pas en effet de rassembler la totalité de la collection de référence. Ainsi nous devons nous limiter à la collection du rez-de-chaussée actuelle et à son extension tout en envisageant que des dictionnaires de langues et des ouvrages spécialisés restent disponibles aux étages. Un tel scénario simplifie les tâches internes en ce qui concerne la cotation : elle ne changerait pas. Nous n'aurions pas non plus besoin de déménager les ouvrages des étages ce qui simplifie l'aménagement des collections si ce scénario est choisi.

• En terme de personnel

Une personne doit assurer les permanences à cette banque. On peut envisager la situation suivante, proposée par le bibliothécaire chargé de l'encadrement des tuteurs :

Les tuteurs formés par ce même bibliothécaire assurent les permanences avec un roulement tel qu'il s'est effectué cette année pour le tutorat documentaire. La gestion du tutorat par le service formation implique que l'équipe des tuteurs se divise en deux parties. Le tutorat a en effet besoin d'être réactualisé aux vues de l'expérience des deux dernières années, si l'on prend en compte les usages des étudiants.

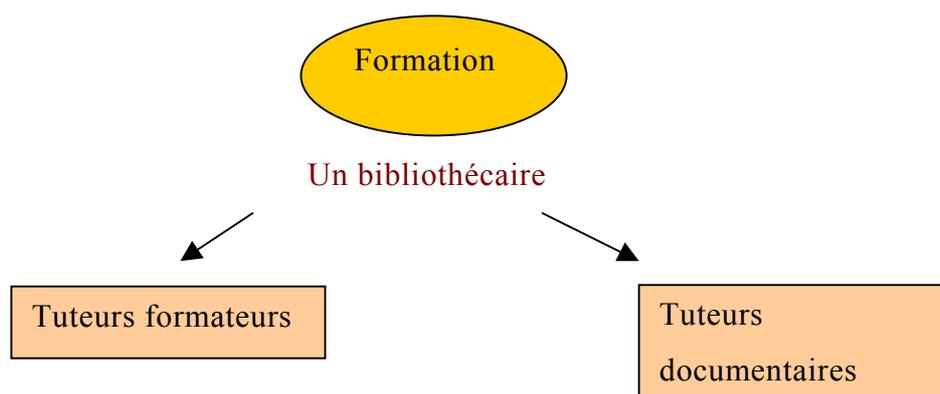
En augmentant le temps de travail des tuteurs (ils feraient 20 heures par mois au lieu de 16 heures, nous restons alors dans une fourchette raisonnable par rapport à d'autres établissements), il pourrait alors s'organiser ainsi :

Une partie des tuteurs serait en charge du renseignement documentaire dans le cadre de l'espace de référence du rez-de-chaussée : ils assureraient une assistance pour la manipulation de l'OPAC, d'Internet et des bases de données, aideraient à la recherche d'informations courtes et précises, feraient du renseignement bibliographique.

Une formation initiale de 14 heures est proposée par le bibliothécaire chargé de la formation, pour qu'ils puissent assurer ces permanences.

Le temps de travail hebdomadaire serait de 4 heures par semaine, plus une heure de réunion obligatoire afin d'harmoniser les pratiques.

Une autre partie des tuteurs participeraient au programme de formation documentaire des premiers cycles (14 heures de formation initiale, temps de travail hebdomadaire de 4 heures et une heure de réunion obligatoire).



Dans le cadre de ce scénario on peut aussi envisager l'utilisation de membres du personnel, volontaires et formés à la condition d'une création de poste. Il faut bien avoir conscience que ce choix obligerait à compter sur une personne de plus en service public. La gestion des permanences serait alors plus difficile pour le département qui en a la responsabilité : cette possibilité impliquerait d'augmenter les plages horaires en service public. Cela risquerait de poser problème dans les gestions des tâches internes de la bibliothèque si une personne supplémentaire n'est pas choisie pour le seul espace de référence. C'est pour cette raison que nous privilégions un mode de fonctionnement fondé sur les tuteurs, il semble plus proche de la réalité du terrain.

2.2 Modalités de fonctionnement

Les horaires d'ouverture de l'espace référence dépendraient du nombre de tuteurs disponibles à la bibliothèque. Un cahier de bord permettrait de suivre l'évolution des permanences et serait un bon outil de réflexion pour l'évaluation du service rendu. Des formulaires statistiques tels que les propose Jean-Philippe Lamy¹ (cf : annexe 2-1) pourraient être mis à la disposition des tuteurs afin de mesurer l'efficacité du service. La charte d'accueil devrait être connue de toute personne qui assure des permanences à cet endroit car elle est le premier outil en service public.

L'aménagement d'un espace de référence nécessite une *définition précise des missions de cet espace* et des services qu'il propose : une politique de référence peut se monter au fur et à mesure des réunions avec les tuteurs afin d'offrir plus de lisibilité dans le service rendu.

L'espace de référence doit offrir un accès rapide aux outils informatiques et papier : d'où *une proximité avec les ordinateurs et les ouvrages* de référence. Il doit aussi se situer près des photocopieuses pour permettre une reproduction facile de données rapides.

¹ Lamy Jean-Philippe. Evaluer un service de référence, quelques outils. BBF, 2001, t46,n°4.p84.

La mise en place d'une *bonne signalétique* est fondamentale. On doit pouvoir dès l'entrée de la bibliothèque identifier l'espace pour ce qu'il est. Nous touchons ici aux projets de signalétique, directement concernés par cette réflexion.

Le lien avec les autres services doit obligatoirement être assuré : liaison avec les correspondants d'étages afin de pouvoir orienter l'étudiant vers une personne spécialisée en cas de question pointue, contact permanent avec le PEB afin de valoriser les échanges entre bibliothèques et faire appel aux partenaires extérieurs en cas de besoin (bibliothèques associées, bibliothèque municipale...). Cette banque devra donc être équipée d'un téléphone.

2.3 Modalités d'aménagement

Le bureau ou la banque de notre espace de référence ne doit pas se confondre avec la banque de retour du rez-de-chaussée ni provoquer la situation déjà évoquée de « concurrence » entre les deux banques : il faut donc la mettre à un endroit où elle répond à ses deux exigences.

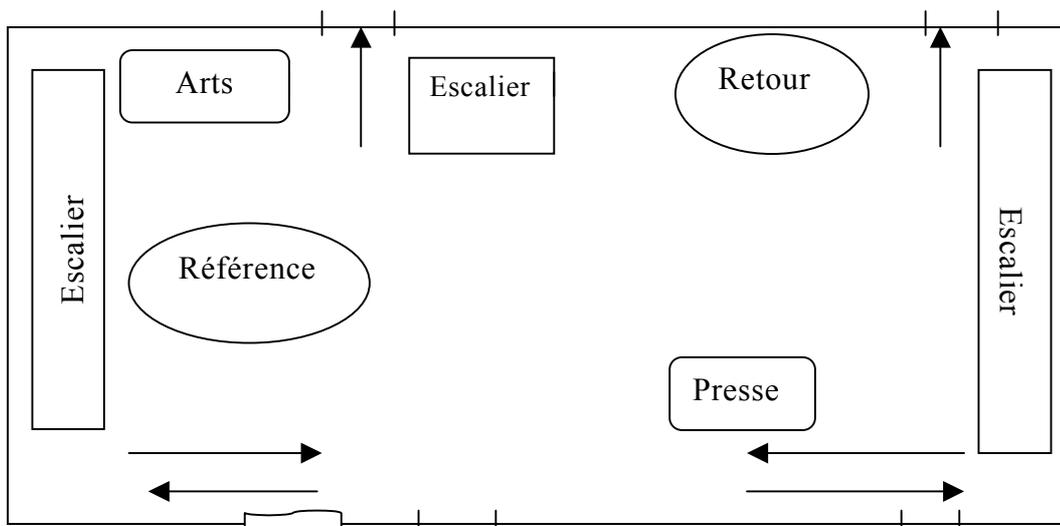
Nous avons alors deux possibilités :

-un espace de référence à l'opposé de la banque de retour.

Cela implique un déplacement des ouvrages de référence tels qu'ils sont situés aujourd'hui ainsi que l'espace réservé à la presse. Nous aurions alors un relatif équilibre sur ce niveau avec d'un côté l'espace référence en bas d'un escalier et la banque de retour de l'autre côté : en entrant dans la bibliothèque, une signalétique toute simple supprimerait toute confusion entre les services et assurerait une meilleure visibilité.

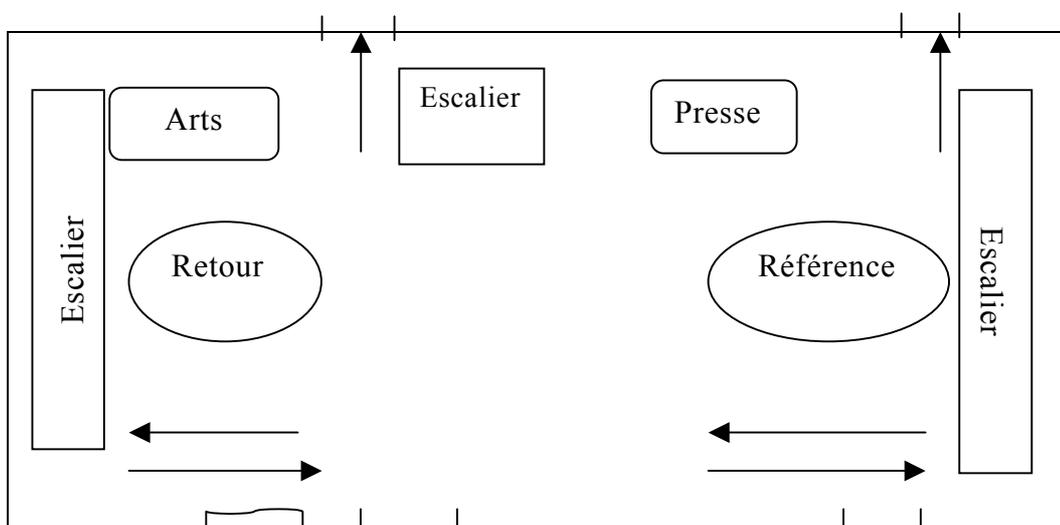
Le coin presse prendrait alors la place des actuels ouvrages de référence. Cette possibilité est très contraignante au niveau du déplacement des collections et du mobilier.

Ce dessin schématise globalement le dispositif en laissant apparaître les mouvements de circulations et les principales entrées et sorties.



-un espace de référence à l'endroit où se situent les collections de référence actuelles.

C'est alors la banque de retour qui doit être déplacée. L'avantage de cette solution est de moins avoir à déplacer de mobilier et de collections : en effet, les ouvrages de référence resteraient à leur place, et il y a suffisamment de place pour penser à un accueil convivial. Mais cette possibilité met en évidence des contraintes concernant la banque de retour (l'éloignement du futur automate de prêt par exemple) et éventuellement le déplacement du coin presse sous peine qu'il ne la cache. Cependant en entrant par les portillons, les étudiants ne seraient pas plus loin de cette banque qu'actuellement.



Dans les deux cas l'aménagement de ce rez-de-chaussée permet dès l'accueil hors des portillons, d'orienter les usagers vers le bon service. Il ne pourrait pas y avoir de confusion entre les services et les circulations seraient respectées. Il y a aussi suffisamment de prises et de tables pour envisager des postes multimedia à proximité des collections papier.

Par contre, il faut aussi que les tables et les ordinateurs soient à proximité de la banque, une banque qui n'existe pas actuellement : il serait alors nécessaire de demander à déplacer la banque de RDI du premier étage au rez-de-chaussée.

3 Scénario n°3 : une fonction référence spécialisée à chaque étage

3.1 Moyens matériels et humains

En terme de collection.

L'idée de proposer un espace de référence à chaque étage nécessite d'importants transferts de collection. En effet, il demande une *nouvelle répartition de la collection* concernée et un *nouveau regroupement des ouvrages de référence de chaque étage*. Ce scénario réclame aussi un *travail d'harmonisation des cotes* et une *évaluation du fonds référence étage par étage*.

Un espace de référence à chaque étage induit de transformer l'organisation actuelle des ouvrages de référence à chaque niveau . Il faut donc penser à une autre logique à chaque étage : les ouvrages généralistes et les ouvrages spécialisés doivent être regroupés autour d'un espace prédéfini au rez-de-chaussée comme au premier, au second et au troisième.

Cela implique une uniformisation des cotes : elles se présenteraient par exemple toutes sous la forme U...Ainsi on pourrait avoir à chaque étage les ouvrages sous la cote U000 pour les ouvrages généraux et la cote U300 ou U400 etc. selon la discipline pour les ouvrages spécialisés. Par contre, ils seraient regroupés plutôt que situés en début de chaque cote de chaque discipline. Ce problème de cote doit être envisagé avec les acquéreurs de façon à trouver une cohérence pour les lecteurs mais aussi pour les professionnels.

Mettre en place une fonction référence à chaque étage demande aussi d'évaluer le fonds actuel et de mettre en place une politique d'acquisition spécifique à cet effet : il s'agit dans un premier temps de connaître le contenu de notre fonds et ensuite de décider de son organisation.

La liste suivante fait le point sur un certain nombre de questions à envisager :

- Nombre d'exemplaires ?
- Met-on des dictionnaires de langue à chaque étage ?
- Comment répartir les encyclopédies dans les niveaux ?
- Met-on certains ouvrages en prêt ?
- Où met-on la série des Que-Sais-Je ? et des Dominos ? Les inclut-on dans les ouvrages de référence ou les disperse-t-on dans les étages ?

En ce qui concerne les acquisitions, il serait alors nécessaire d'harmoniser les pratiques de façon à mieux connaître le fonds : la personne chargée de l'acquisition des ouvrages de référence devrait centraliser tous les achats, même les ouvrages spécialisés en collaborant avec les acquéreurs de chaque discipline.

Le problème majeur de la collection se situe majoritairement au deuxième étage : en effet la multiplicité des disciplines rend difficile un regroupement des ouvrages de référence spécialisés.

En terme de personnel

Nous avons deux possibilités :

-On peut envisager une fonction référence à chaque étage dont les permanences seraient assurées par le personnel titulaire .

L'organisation du service public serait à refondre : sans augmenter le nombre des membres du personnel, une personne serait en banque de prêt et un autre au bureau de référence, au lieu de deux personnes à la même banque comme c'est le cas aujourd'hui. Les personnes chargées du bureau de référence seraient choisies en fonction de leurs compétences (l'acquéreur en droit faisant par exemple des

permanences de service public au seul premier étage). Cependant ce choix élimine tous les avantages de l'organisation actuelle du service public avait mis en avant : mettre deux personnes en banque dont une pour le renseignement permettait de répartir les tâches tout en faisant face aux moments d'affluence, la banque n'était jamais sans personnel quand une des personnes faisait du rangement dans les rayonnages ; enfin, le personnel allait de poste en poste, du premier au dernier étage.

- Mais nous pouvons aussi faire appel au travail des tuteurs pour assurer le service public sur ces espaces.

Les tuteurs présentent un avantage : ils peuvent être spécialisés dans les domaines qui nous intéressent. Mieux que dans notre second scénario, ils seraient capables de faire face à des demandes spécifiques auxquelles le personnel n'est pas toujours à même de répondre. Les tuteurs seraient pris en charge comme nous l'avons vu dans le second scénario et selon les mêmes modalités. L'expérience serait très intéressante pour connaître les domaines où nos étudiants sont le plus demandeurs de renseignement.

Le problème rencontré au second étage pour les collections est le même pour le personnel : comment choisir le personnel ou les tuteurs avec autant de disciplines à cet étage ?

Il faudrait peut-être alors envisager un planning mettant à disposition selon les heures des tuteurs spécialisés dans telle ou telle matière. Ce planning à disposition des étudiants permettrait de prendre rendez-vous avec un tuteur qualifié pour un entretien de référence. Cependant cette solution reste peu satisfaisante car elle ne répond pas aux questions immédiates. C'est un problème que les autres niveaux n'ont pas car ils sont moins diversifiés.

3.2 Modalités de fonctionnement

Mettre en place une fonction référence à chaque étage dans notre bibliothèque revient à osciller entre un service de renseignement et un service de recherche documentaire.

En effet, non seulement il permet de répondre à des questions ponctuelles telles qu'on a pu les voir dans le compte rendu du tutorat documentaire (comme l'utilisation du catalogue par exemple) mais il permet aussi de proposer un véritable soutien dans l'approche documentaire, pouvant déboucher sur un entretien si nécessaire.

Pour l'organisation matérielle et les horaires d'ouverture on peut se reporter au second scénario car les dispositions à prendre sont identiques. De la même façon une bonne signalétique est indispensable ainsi qu'une liaison (téléphonique ou autre) établie entre chaque niveau et les autres services de la bibliothèque. Au premier étage, notre bureau de référence doit être en liaison avec le PEB : c'est le seul étage où il est possible de faire travailler les deux services en étroite collaboration car ils se situent sur le même niveau. Mais ce qui représente un avantage pour les étudiants du premier étage ne l'est pas pour les autres : il serait difficile au niveau de la signalétique de montrer que le PEB n'est pas un service seulement réservé aux étudiants en droit .

Pour mesurer l'efficacité de ce scénario, il reste néanmoins la possibilité de faire un espace test, sur un étage, avant de se lancer dans un fonctionnement par niveau : en effet, on pourrait mettre en place un service de référence doté d'outils pour le personnel en permanence à cet endroit, avec des ouvrages de référence généraux à la portée des étudiants à côté des postes informatiques. Ce test pourrait être effectué au premier étage car les étudiants en droit représentent un public potentiel pour notre espace : ils ont beaucoup d'outils à maîtriser, des cédéroms aux outils papier en passant par Internet et il serait intéressant de connaître leurs besoins d'information.

3.3 Modalités d'aménagement

En ce qui concerne l'aménagement des trois bureaux de référence, il faut d'abord penser au déménagement des ouvrages de référence du rez-de-chaussée. Il s'agit alors de dégager de l'espace sur les étagères pour accueillir ces ouvrages mais il faut aussi penser aux mètres linéaires susceptibles d'être possédés dans le cadre de l'extension de notre collection référence. Une fois le fonds connu et les

ouvrages à acquérir dans le futur évalués, il sera facile de calculer la place nécessaire pour les monographies.

En effet d'après le Centre Technique du livre de l'enseignement supérieur (CTLes), pour respecter les normes de conservation, il faut compter pour les ouvrages de référence sur 20 volumes par mètre linéaire en libre accès. En cas de déplacement des collections, il faut respecter les charges par étagère : 25 à 40 Kg par mètre linéaire pour les monographies. Ces calculs sont à prendre en compte avec attention dans notre cas car certains ouvrages sont volumineux et lourds. Avec ces données, nous serons en mesure de prévoir l'extension et la conservation des ouvrages de référence autour de notre bureau.

D'autres normes sont à respecter, comme nous l'avons évoqué dans les scénarios précédents, en particulier au niveau des circulations : il faut par exemple penser à respecter les normes d'unité de passage : une unité de passage (qui correspond à la place qu'il faut laisser entre les rayonnages) est de 0.6 mètre.

En ce qui concerne l'aménagement de l'espace, il faudra veiller à ce qu'il n'y ait pas de concurrence entre le bureau de référence et la banque de prêt comme cela est arrivé lors de l'expérience du tutorat. Il faut donc envisager de les séparer pour mieux les visualiser dans l'espace. De plus, le bureau doit se trouver à proximité des ordinateurs qui sont actuellement surveillés par la banque de prêt, qui enregistre l'utilisation des postes comme des emprunts d'ouvrages.

Plusieurs possibilités sont envisageables pour remédier à ces difficultés (cf : annexe 1.4) :

-Choix n°1 : Le bureau de référence se situe à proximité de la banque de prêt.

Dans ce cas, il faudra bien spécifier ce qui est de l'ordre du renseignement et ce qui est des tâches de la banque de prêt car la proximité des deux bureaux ne facilite pas le repérage. Il n'est pas sûr que ce choix offre une meilleure lisibilité dans l'espace mais il présente l'avantage de moins déplacer le mobilier et notamment les postes informatiques (on resterait proche de la configuration actuelle).

Par conséquent, afin de donner une légitimité plus forte au bureau de référence, il devra assurer la gestion des postes informatiques. En effet, confier à ce bureau la gestion de l'espace informatique permet d'attirer l'attention des étudiants sur les autres services que propose l'espace référence.

-Choix n°2 : le bureau de référence se situe près de l'escalier opposé à celui du bureau de prêt.

Dans ce cas, les postes informatiques doivent être déplacés et mis sous la surveillance du bureau des références qui prendra en charge l'emprunt et la gestion des postes. Cela donne la possibilité de gérer l'utilisation des postes informatiques en évitant les problèmes de gestion qu'a pu rencontrer la BU de Paris VIII : une heure par poste étant le délai obligatoire de consultation (délai facilement vérifiable depuis le système informatique de notre bibliothèque universitaire), il est plus facile de gérer le temps d'utilisation des étudiants. De plus, la proximité d'un bureau permet de surveiller l'utilisation d'Internet, d'aider devant les difficultés immédiates et d'attirer l'attention de nos usagers sur les autres outils d'information à leur portée (cédéroms et bases de données, documents papier).

Ce choix nécessite un aménagement spécifique : au premier étage il faut déplacer la banque de RDI pour la mettre près du second escalier. Il n'y a pas de banque spécifique pour les second et troisième étages.

On peut aménager cependant un bureau à ces deux niveaux pour éviter l'achat de mobilier supplémentaire. Outre le déplacement du mobilier il faut aussi penser à déménager l'espace informatique : les prises au sol dans les étages nous laissent une marge de manœuvre assez importante. Par contre l'installation du téléphone est plus problématique.

Le choix n°2 est pourtant plus satisfaisant au niveau du repérage dans l'espace parce que le service de référence est distinct des tâches de prêt.

4. Avantages et inconvénients de chaque scénario en fonction des exigences de la fonction référence

Légende :

- *** Répond à l'exigence
- ** Répond moyennement à l'exigence
- * Ne répond pas à l'exigence

exigences	réponses	Scn1	Scn2	Scn3
Visibilité	-Localisation , espace spécifique	***	***	*
	-Signalétique	***	**	*
Accessibilité	-Banque	***	**	**
	-Tables de lecture	***	**	**
	-Horaires étendus	***	*	*
Liaisons avec les autres services et avec l'extérieur	-Proximité avec les autres services	*	*	*
	-Téléphone	***	*	*
	-Accès à Internet	***	**	**
Proximité des collections	-Accès au catalogue, et cédéroms	***	***	**
	-Accès aux ouvrages de références et produits documentaires	***	**	**
Personnel	-Personnel formé	***	***	***
Espace	-Zone d'accueil	***	***	***
	-Zone de consultation	***	**	**
	-Zone de lecture silencieuse	**	*	*
Panoplie technique	-Postes informatique	***	**	**
	-Téléphone à la banque	***	**	*
	-Prises	***	***	***

V-Préconisations de réalisation

1 La nécessité de l'évaluation des besoins

1.1 L'évaluation en amont

L'évaluation des besoins semble primordiale dans la décision de créer un espace de référence. Ainsi l'étude ici menée réfléchit en amont sur les modalités de fonctionnement que pourrait avoir l'amélioration de cette fonction. Dans le cas d'une réalisation concrète d'un des scénarios proposés, l'évaluation des besoins des utilisateurs devrait être une des premières préoccupations.

Dans Accueillir, orienter, informer, Bertrand Calenge insiste bien sur la nécessité d'évaluer le besoin des utilisateurs. Il s'agit de mesurer un besoin d'information et non de proposer une offre préétablie. C'est une exigence qui revient toujours lorsqu'il est question d'espace de référence : ainsi Jean-Philippe Lamy consacre tout un article du BBF à l'évaluation d'un service de référence. Aussi nous proposons dans l'annexe n°2-2 l'ébauche d'une enquête à réaliser sur un échantillon d'étudiants.

Cependant on peut aussi prendre le parti de l'offre qui provoque la demande. On objectera peut-être que le public n'a pas émis le vœu explicite d'un tel service mais le résultat des analyses faites notamment au niveau des tuteurs peut certainement légitimer sa mise en place. Et pour citer Bertrand Calenge : « Une once de service de référence révèle des océans de besoins d'information »(toutes les bibliothèques qu'il cite le confirment dans son ouvrage)...

1.2 L'évaluation du service en aval :

L'évaluation sera aussi d'actualité si un projet se met en place après notre étude. Il s'agit en effet d'utiliser quelques outils pour évaluer l'efficacité du service. Une fois la décision prise, il s'agira bien de travailler à l'élaboration d'outils d'évaluation pour pouvoir les utiliser par la suite.

En annexe 2-1, le tableau des travaux de Jean-Philippe Lamy, comme le travail des auteurs spécialistes du domaine, peut servir de départ à une analyse du service.

2 La formation

La question de la formation est aussi fondamentale que celle de l'évaluation. En effet, au-delà de la formation des usagers, le service formation de la bibliothèque réfléchit à ce qu'il pourrait apporter au personnel et en particulier aux tuteurs dans le cadre du renseignement bibliographique au sein d'un espace de référence. Le personnel devra suivre des formations afin d'améliorer ses compétences et mieux répondre aux attentes des utilisateurs de la bibliothèque.

3 La création de produits documentaires

La création de produits documentaires semble importante, nous l'avons vu dans nos scénarios. Mais elle demande beaucoup de temps et d'investissement, aussi il faut qu'elle soit lancée, dans la mesure du possible, avant la mise en place effective du service.

Conclusion

La fonction référence à la bibliothèque d'Evry est peu mise en valeur : les ouvrages de référence sont difficiles à localiser et sous exploités par les lecteurs, le personnel, pourtant formé et compétent en terme de recherche bibliographique, est relativement peu sollicité, enfin aucun espace de référence ne répond réellement aux nécessités d'un tel service même s'il a été pensé dès le projet de construction de la bibliothèque.

Face à cette réalité, la réflexion sur les améliorations possibles de ce service est devenue indispensable : les pratiques des lecteurs, constatées depuis l'ouverture, montrent encore aujourd'hui qu'il est nécessaire de penser en terme de moyens matériels et humains un espace de référence.

Les trois scénarios ici proposés ont tenté de mettre en avant les avantages et les inconvénients des situations envisageables dans la bibliothèque. L'expérience des références extérieures a permis un éclairage sur les écueils à éviter et les partis à prendre.

Aucun scénario ne saurait être parfait et répondre aux exigences qu'un tel service demande et il est parfois difficile d'adapter les théories sur le sujet à la réalité concrète de l'établissement. Cependant ce constat ne saurait empêcher d'agir. Parmi les hypothèses avancées dans cette étude, c'est dans l'extension de la bibliothèque que le projet semble le mieux approprié non seulement aux exigences d'un espace de référence mais aussi aux contraintes du bâtiment et de l'organisation actuelle des collections comme des permanences du personnel. La confrontation des différents scénarios envisagés met en évidence qu'il répond au mieux aux difficultés que nous rencontrons aujourd'hui dans le nouveau bâtiment.

Cependant on peut se demander s'il n'y a pas urgence à répondre à un besoin d'information qui n'est peut-être pas clairement exprimé mais qui apparaît en filigrane à travers les différentes expériences en permanence dans les salles de lecture. Face à nos usagers, il serait bon de réfléchir dans l'existant pour monter un service de référence en attendant la deuxième tranche, qui n'est pas encore programmée.

Remerciements

Je tenais à remercier l'équipe de Direction de la bibliothèque universitaire d'Evry pour m'avoir confié ce projet, en particulier Michèle Marsol pour sa disponibilité à mon égard et Henry Perrot, mon correspondant d'établissement, pour le suivi, étape par étape, du montage de ce dossier.

Je remercie ma tutrice pédagogique Cécile Dardet pour ses conseils avisés dans l'élaboration de ce travail.

J'ai particulièrement apprécié le soutien et la collaboration de Marion Loire, conservateur à la bibliothèque universitaire de Paris VIII, qui a non seulement pris le temps de me recevoir mais a aussi répondu à toutes mes questions et à toutes mes attentes.

Enfin, je remercie l'ensemble des collègues qui m'ont soutenue dans ce travail, en particulier Olivier Morvan et Serge Daudey dont les informations ont été particulièrement utiles à l'élaboration de ce dossier .

Bibliographie

BEAUDIQUEZ, Marcelle ; BETHERY, Annie (dir.). *Ouvrages de référence pour les bibliothèques : répertoire bibliographique.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1995. (Collection Bibliothèques).445 p.

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE PARIS VIII. *Site web: Bibliothèque Université Paris VIII.* [en ligne] . Mise à jour : janvier 2003. (consulté le 10/09/2003). Disponible sur : < <http://www-bu.univ-paris8.fr>>

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE D'EVRY VAL D'ESSONNE. *Site web : Bibliothèque Universitaire.* [en ligne]. (consulté le 10/09/2003). Disponible sur : <http://www.bu.univ-evry.fr/>

BIBLIOTHEQUE UNI MAIL. *Site web: Université de Genève, Suisse. Bibliothèques universitaires et scientifiques.* [en ligne]. (consulté le 10/09/2003) Disponible sur: < <http://www.unige.ch/biblio>>

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* 2^e ed.rev.et corr. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1999. (Collection Bibliothèques.) 444 p.

DAUDEY, Serge. *Compte-rendu de la formation sur les outils bibliographiques* Bibliothèque Universitaire d'Evry : 2003.[3 p.].

DEPARTEMENT DE L'ESSONNE. *Programme fonctionnel de la bibliothèque universitaire d'Evry Val d'Essonne.* Patmo : Avril 1997. [60 p.].

DINCLAUX, Marie, VOSGIN, Jean-Pierre (dir.) *Actualité, informations, services de référence en bibliothèques, journée: "profession: bibliothécaire" du 7 Avril 1998.* Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, 1999 (Lecteurs-Bibliothèques-Usages nouveaux).191 p.

DUBOIS-GUILLAUME, Chantal. *Etude de la mise en place d'un service d'Information-Référence à la BU d'Artois (en sciences économiques et de gestion).* PPP, Villeurbanne : 1995.[52 p.]

FRANCE. Ministère de l'éducation nationale. Direction de l'enseignement supérieur. Sous-direction des bibliothèques et de la documentation et BISBROUCK, Marie Françoise (dir.). *Les bibliothèques universitaires : évaluation des nouveaux bâtiments (1992-2000).* Paris : La Documentation française, 2001. 152 p.

LAMY, Jean-Philippe. *L'entretien de référence : une notion à introduire dans un enseignement rénové.* *Bulletin des bibliothèques de France.* 1998, t43,n°6. p52-58.

LAMY, Jean-Philippe. Les espaces d'information, éléments de programmation. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2000 ,t.46,n°3. p82-88.

LAMY, Jean-Philippe. Evaluer un service de référence, quelques outils. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2001, t.46, n°4. p 83-88.

LOIRE, Marion. *Salle de référence*. Bibliothèque Universitaire de Paris VIII : 4 mars 2002. [4 p.].

LOIRE, Marion. *Groupe de travail sur la salle de Référence: Compte-rendu de la réunion du 05.02.02*. Bibliothèque Universitaire de Paris VIII : 13 mars 2002.[5 p.]

MORVAN, Olivier. *Bilan du tutorat documentaire 2002-2003*. Bibliothèque Universitaire d'Evry : avril 2003. [4 p.].

MORVAN, Olivier. *Projet signalétique : cahier des charges fonctionnel*. Bibliothèque Universitaire d'Evry : mai 2003.[5 p.].

ROCHE, Françoise. *Constitution d'un fonds de références générales. Rapport de stage*. Bibliothèque Universitaire d' Evry : 1996. [56 p.].

UNIVERSITE D'EVRY VAL D'ESSONNE. *Statuts du Service Commun de la Documentation*. Bibliothèque Universitaire d'Evry : 2001.[3 p.]..

UNIVERSITE D'EVRY VAL D'ESSONNE. *Site web: université d'Evry val d'Essonne* [en ligne].(consulté le 10/09/2003). Disponible sur : <<http://www.univ-evry.fr/>>.

UNIVERSITE D'EVRY VAL D'ESSONNE. *Plan quadriennal 2003-2005*. [s.d].22 p.

UNIVERSITE DE PARIS VINCENNES SAINT DENIS . *Site web : Université paris 8 Vincennes Saint Denis* [en ligne]. (consulté le 10/09/2003).Disponible sur : < <http://www.univ-paris8.fr/>>

VERRY-JOLIVET, Corinne (dir.).*Créer et gérer un service de référence, Institut de Formation des Bibliothécaires*, Villeurbanne: Institut de Formation des Bibliothécaires, 1996.(boîte à outils). 143 p.

STEINMATZ, Martine. *Aménagement d'une salle de référence multidisciplinaire dans le cadre de l'extension du service commun de la documentation de Metz*. PPP, Villeurbanne: 1994.

Table des annexes

ANNEXE 1	I
LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE :	I
Annexe 1-1 Plan des différents sites de la BU à Evry	II
Annexe 1-2 Plans d'aménagement de la bibliothèque centrale	III
Annexe 1-3 organigramme fonctionnel de la bibliothèque (Novembre 2002)	V
Annexe 1.4 schémas de transformation des étages dans le cadre du scénario n°3	VI
ANNEXE 2	IX
DOCUMENTS NÉCESSAIRES À L'ÉVALUATION :	IX
Annexe 2-1 Formulaire statistique issu des travaux de Jean-Philippe Lamy	X
Annexe 2-2 proposition d'enquête	XI

Annexe 1

La bibliothèque universitaire :

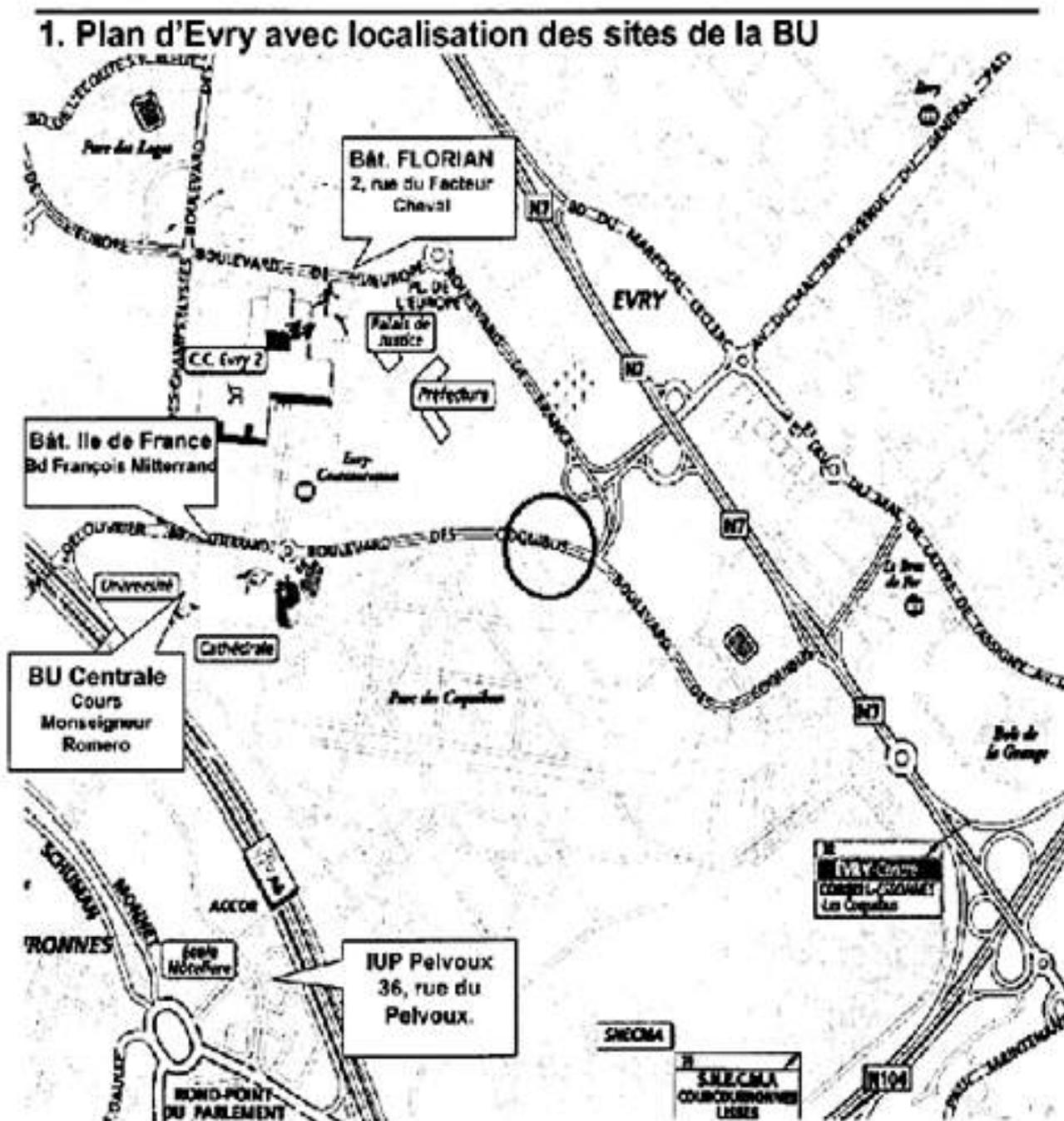
Annexe 1.1 plan des différents sites de la Bibliothèque Universitaire d'Evry

Annexe 1.2 plans d'aménagement de la bibliothèque centrale

Annexe 1.3 organigramme fonctionnel de la bibliothèque (novembre 2002)

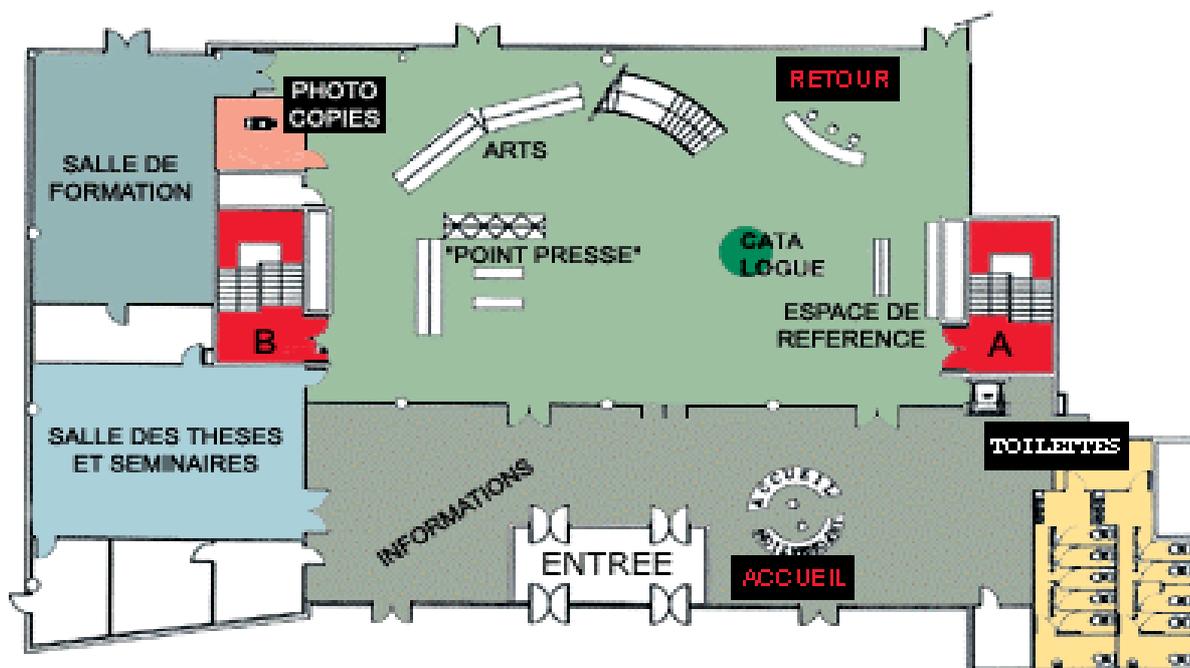
Annexe 1.4 schémas de transformation des étages dans le cadre du scénario n°3

Annexe 1-1 Plan des différents sites de la BU à Evry

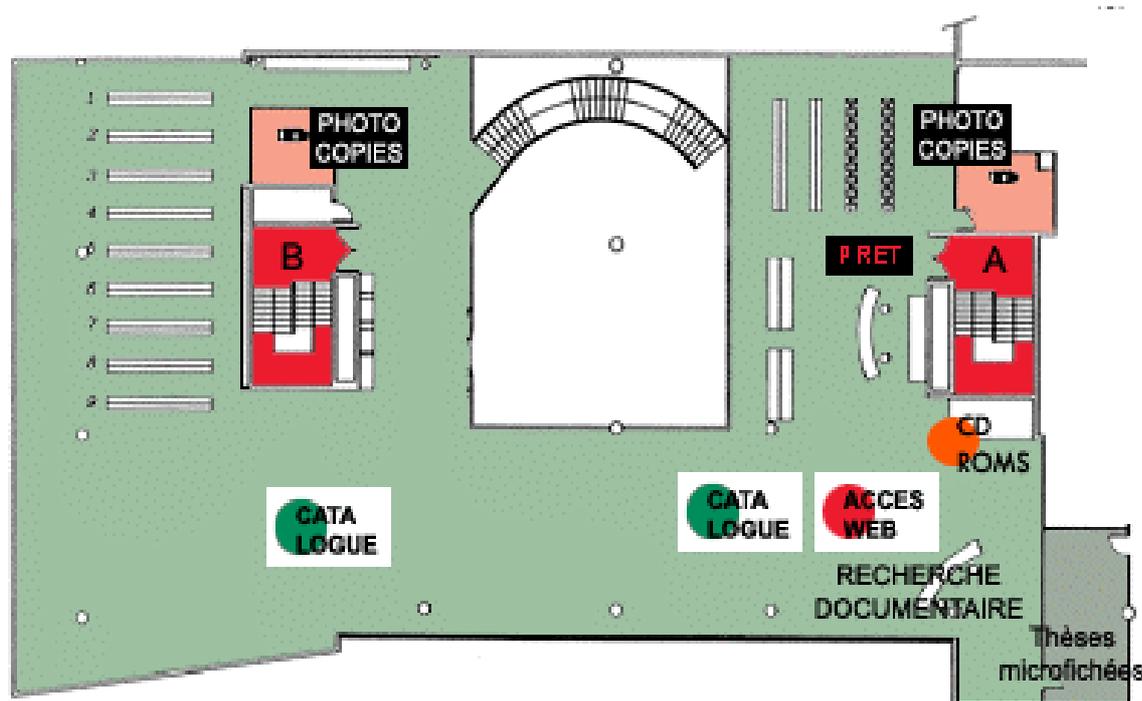


Annexe 1-2 Plans d'aménagement de la bibliothèque centrale

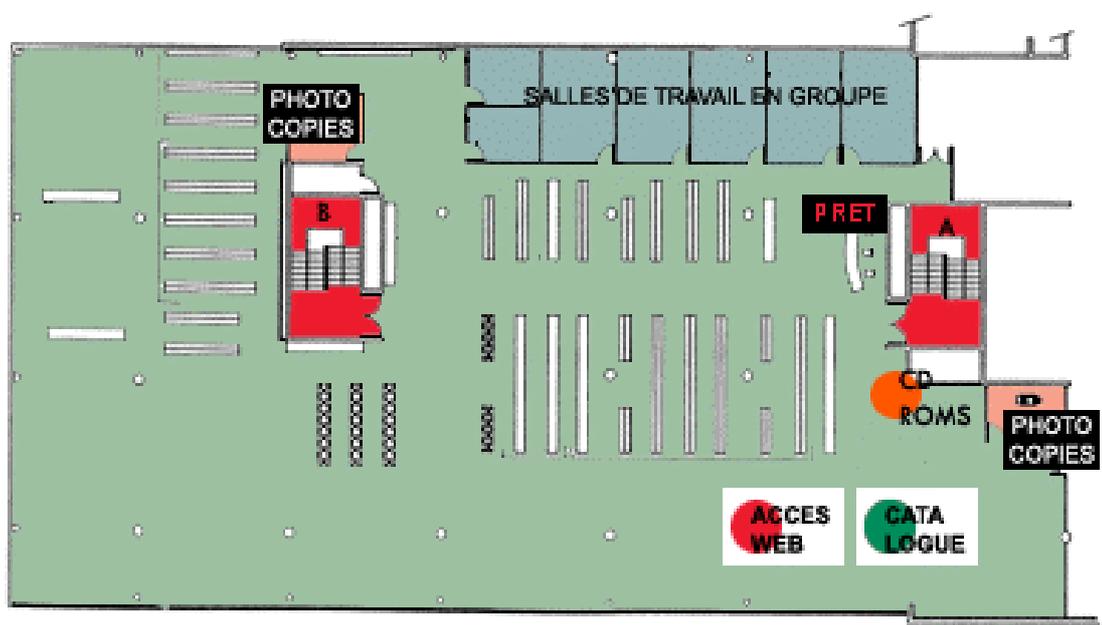
Rez de chaussée



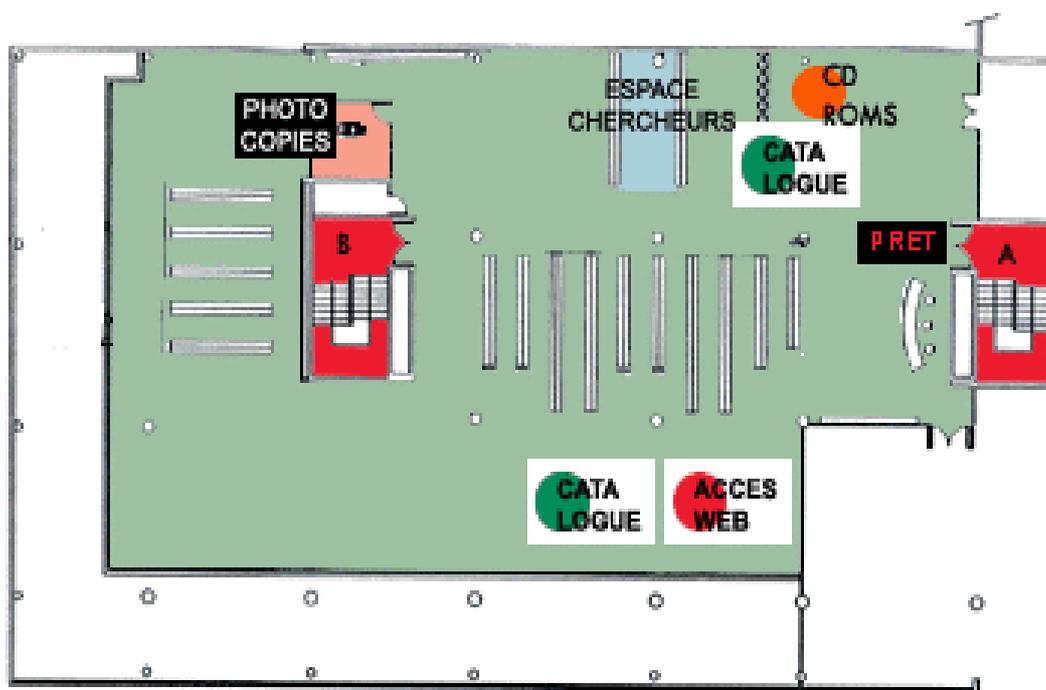
Premier étage



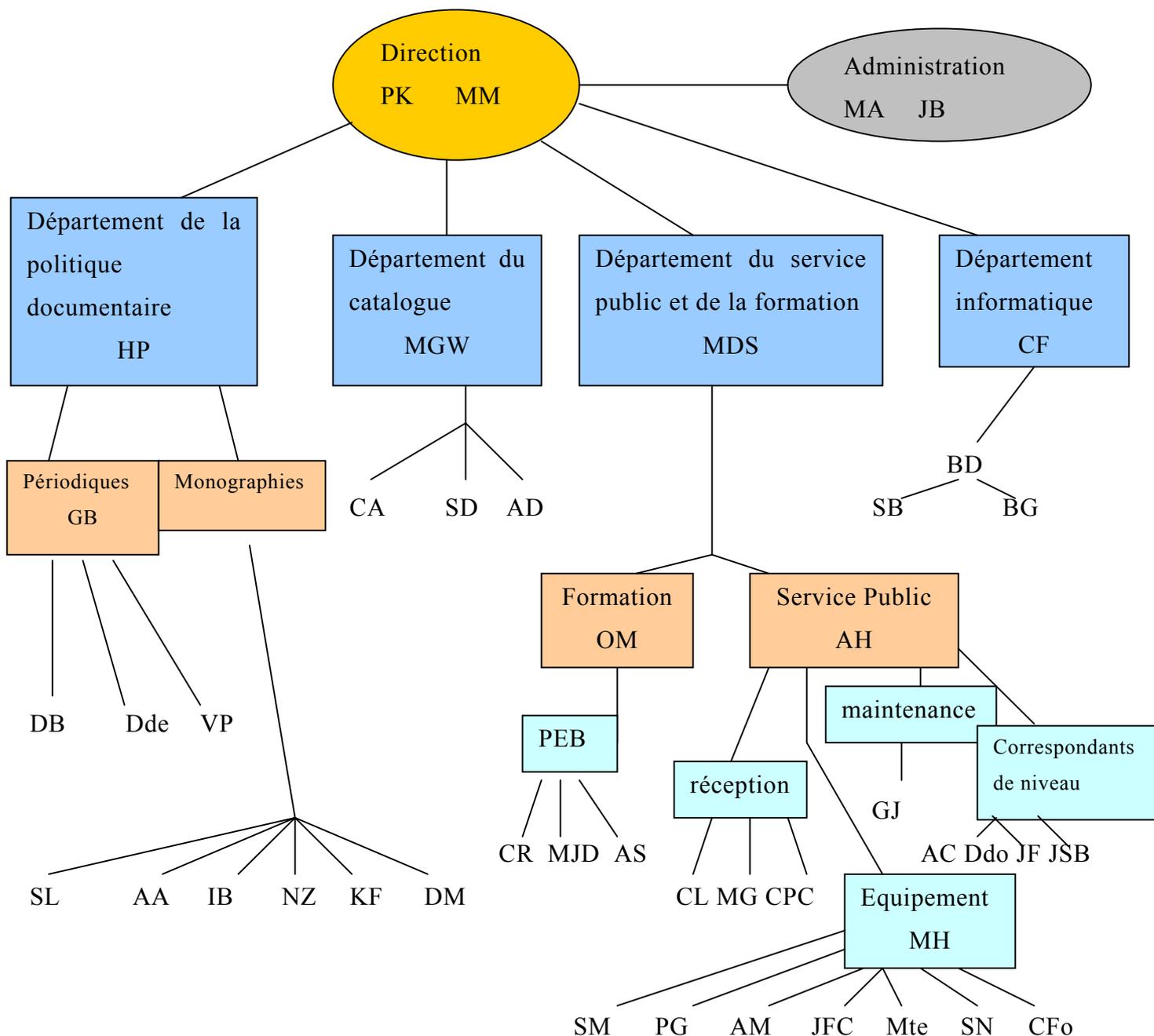
Deuxième étage



Troisième étage



Annexe 1-3 organigramme fonctionnel de la bibliothèque (Novembre 2002)

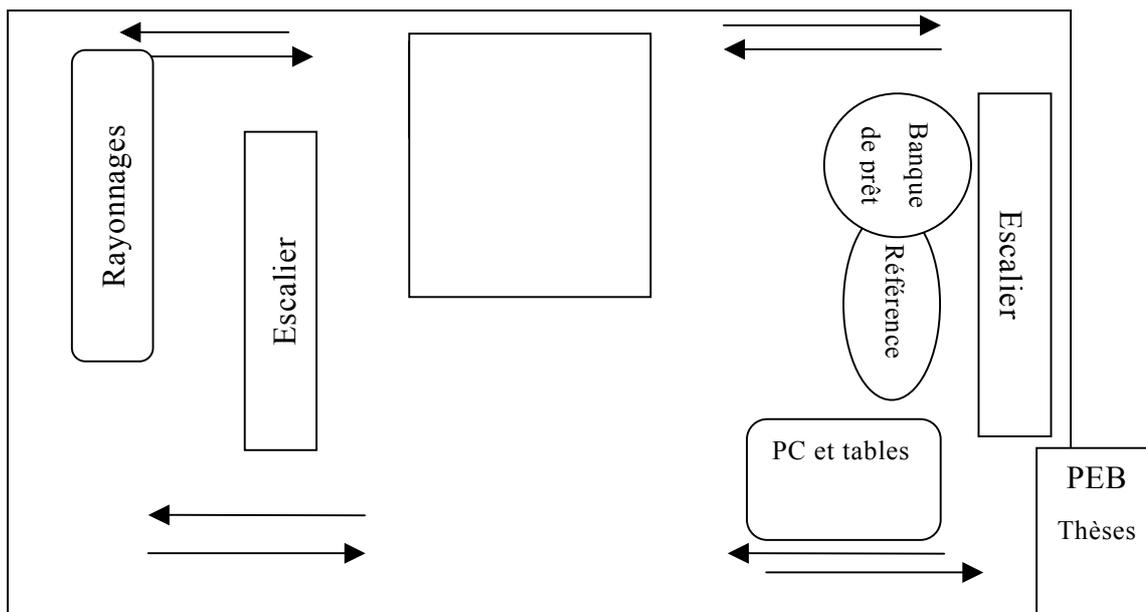


Les lettres correspondent aux initiales des personnes.

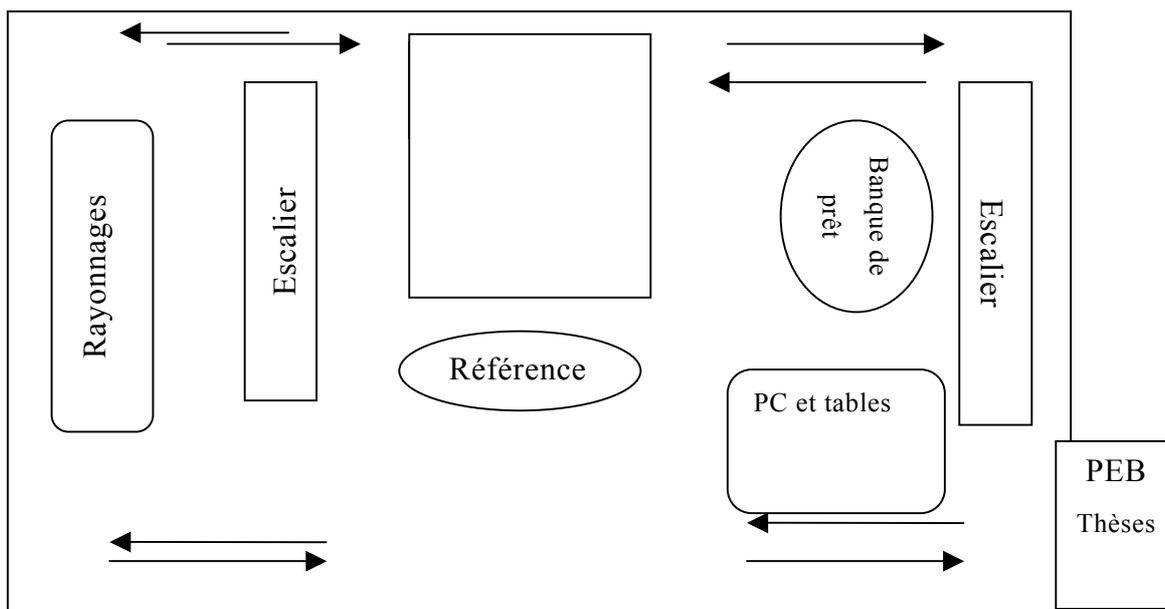
Annexe 1.4 schémas de transformation des étages dans le cadre du scénario n°3

Premier étage

Choix n°1

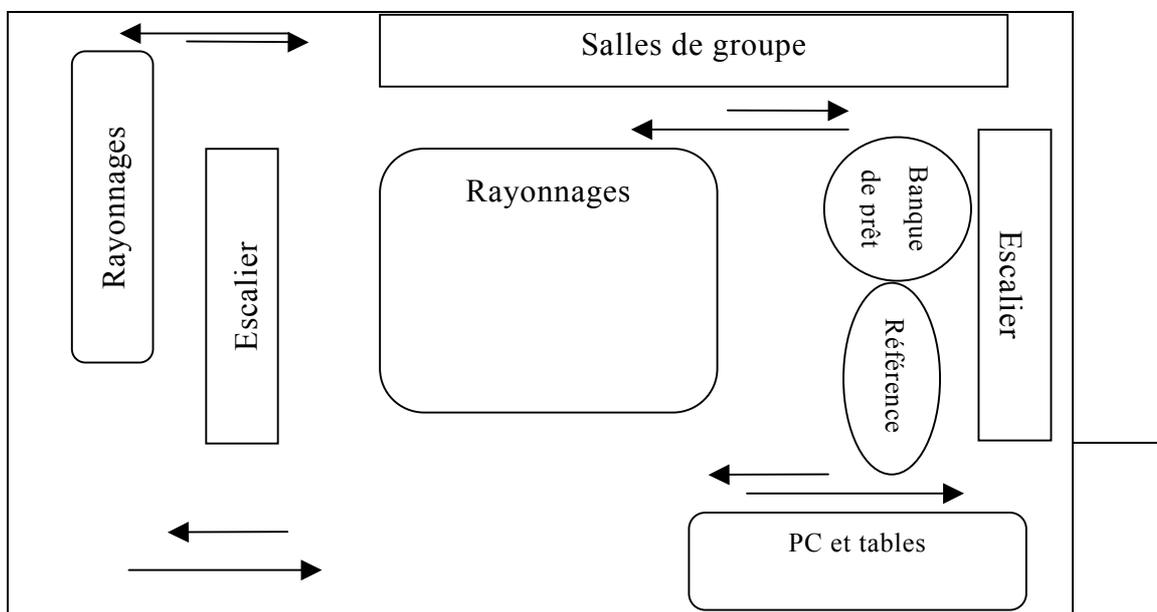


Choix n°2

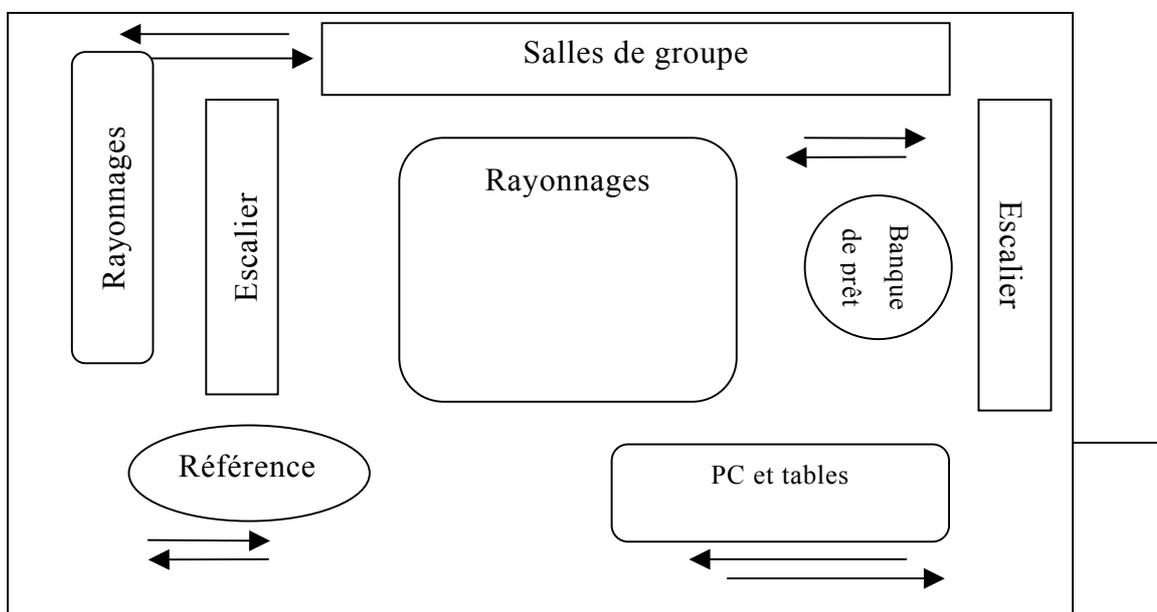


Deuxième étage

Choix n°1

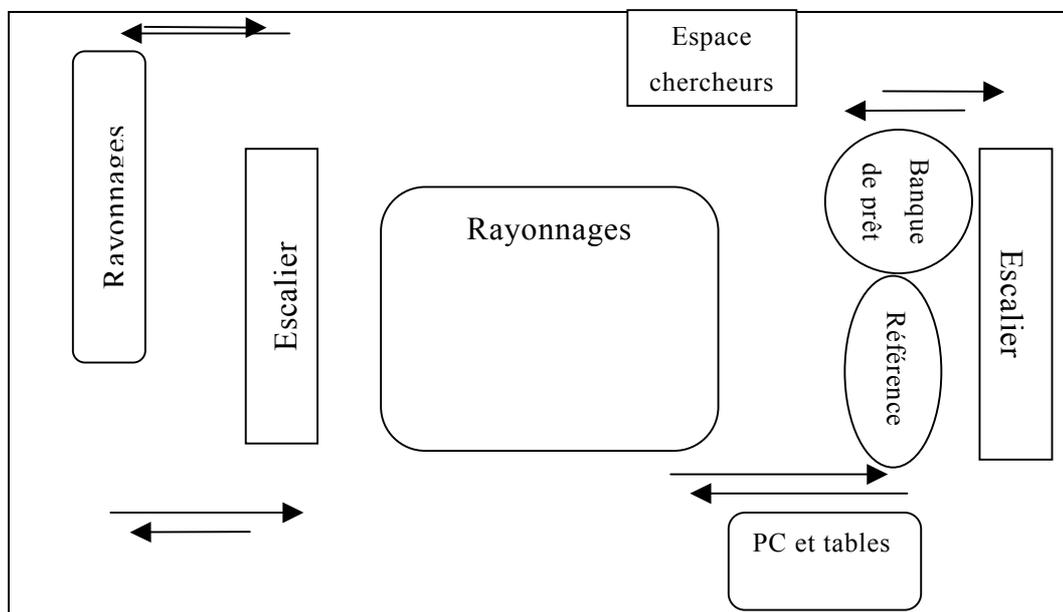


Choix n°2

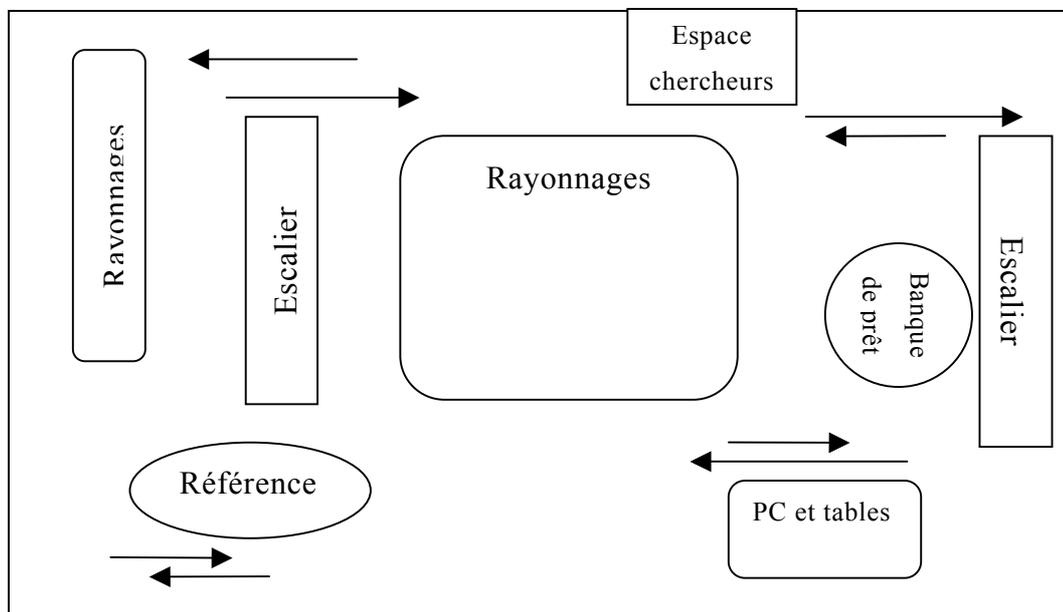


Troisième étage

Choix n°1



Choix n°2



Annexe 2

Documents nécessaires à l'évaluation :

Annexe 2.1 Formulaire statistique issu des travaux de Jean-Philippe Lamy

Annexe 2.2 Proposition d'enquête

Annexe 2-1 Formulaire statistique issu des travaux de Jean-Philippe Lamy

Formulaire statistiques « transactions de référence »

Service :

Date :

Heure :

A-Transactions satisfaites : l'utilisateur a reçu la réponse immédiatement ou dans la journée

Total : 9

B- Transaction réorientés vers un autre service, une autre bibliothèque, un autre organisme :

Total : 9

C-transactions n'ayant pas abouti dans la journée, même si elles sont satisfaites plus tard :

Total : 2

D- Autres transactions (questions topographiques, manipulations d'une machine, etc.)

Total : 1

Utilisation :

1-traduire toute transaction par une barre dans chacune des sections

2-une transaction de référence (A, B, C) est un entretien ou une demande par laquelle l'utilisateur sollicite l'aide du bibliothécaire sous quelque forme que ce soit (présence physique, appel téléphonique, courrier électronique) en vue de l'obtention ou de l'interprétation d'un document primaire ou secondaire ou de l'aide à l'utilisation de celui-ci quelque soit le support.

3-Les demandes d'orientation (D) (localisation d'un rayon, d'un local) ou l'assistance matérielle à l'utilisation des machines (touches de fonction, introduction de papier, etc.)ne sont pas des transactions de référence.

4-les demandes multiples d'un même utilisateur sont comptées comme autant de transactions.

5-additionner par rubrique en fin de service.

Annexe 2-2 proposition d'enquête

Trouver l'information à la bibliothèque

Bonjour, je suis membre du personnel de la bibliothèque et je cherche à connaître les représentations et les pratiques des lecteurs.

Pouvez-vous répondre à ces quelques questions ?

A- quel lecteur êtes-vous ?

1-avec quelle régularité fréquentez vous la bibliothèque ?

2 fois par semaine ou davantage

au moins 1 fois par semaine

moins d'une fois par semaine.

2-que faites-vous la plupart du temps à la bibliothèque ?

utilisation comme salle de travail

consultation livres et périodiques

consultation des bases de données et des cd-rom

Internet

autres usages

3-votre utilisation des ressources de la bibliothèque est-elle en lien étroit avec votre cursus universitaire?

Oui

Non

(réponse non complétée prise en compte)

B- quel chercheur d'information êtes-vous ?

1- comment trouvez-vous les documents que vous utilisez ?

en vous promenant dans les rayons, aidés par les panneaux

en demandant des renseignements au personnel de la bibliothèque

en utilisant le catalogue informatique

2-dans quel pourcentage de cas votre recherche aboutit à un résultat ?

plus de la moitié des cas

moins de la moitié des cas

(réponse non complétée prise en compte)

3-dans quel pourcentage de cas ce résultat vous donne satisfaction ?

plus de la moitié des cas

moins de la moitié des cas

(réponse non complétée prise en compte)

4-pensez vous qu'il vous arrive de passer à coté de documents intéressants et présents à la bibliothèque ?

oui

non

(réponse non complétée prise en compte)

5- si oui, à quoi attribuez-vous ces échecs ?

à votre maîtrise insuffisante des outils de recherche

à la disponibilité insuffisante du personnel

à la disponibilité insuffisante du matériel

autres explications

6-lorsque vous sollicitez le personnel pour un renseignement lié à votre travail ou à votre recherche d'un document,

vous vous adressez indifféremment à n'importe quel membre du personnel

vous demandez qu'on vous aiguille sur la personne compétente pour le renseignement

C-Comment utilisez-vous les services de la bibliothèque ?

1- savez vous qu'il existe des gens qui font des permanences destinées à renseigner les lecteurs ?

oui

non

2-si oui, avez vous fréquemment recours au personnel pendant ces permanences ?

jamais

souvent

systématiquement lorsque je ne trouve pas une information par moi même

3-lorsque vous sollicitez ces personnes, quelle est votre intention ?

obtenir une information sur Internet

obtenir une information sur le réseau de CD-roms et les bases de données

obtenir un renseignement sur un livre ou sur une revue en général

4-estimez-vous que vous obtenez de meilleurs résultats de recherche lorsque vous utilisez ces permanences ?

oui

non

D-quelle est votre bibliothèque idéale ?

pour vous, un bibliothécaire devrait être :

quelqu'un qui communique les ouvrages que vous demandez

quelqu'un qui met à votre disposition des outils documentaires et vous forme à leur utilisation

quelqu'un qui vous donne un renseignement ponctuel lorsque vous le demandez

quelqu'un qui est susceptible d'être associé de façon relativement étroite à votre recherche et qui puisse vous accompagner jusqu'à son terme

autre rôle

2-voyez-vous un moyen d'approcher un peu mieux cette bibliothèque idéale et/ou de rendre la bibliothèque plus efficace par rapport à vos attentes ?

personnel plus nombreux

personnel mieux formé

organisation des espaces différente

multiplication des plages de permanence pour le renseignement

multiplication des accès informatiques

autres suggestions