

M 2000 PRO 02 1704

**enssib**

école nationale supérieure des sciences  
de l'information et des bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Gestion de projet

**Mieux informer et mieux former**

Pour un nouvel accueil à la BU droit-lettres de Grenoble

**Hélène Bouquin  
Jean-Luc de Ochandiano  
Françoise Delfour  
Marión Loire  
Sylvie Martin**

**Sous la direction de Jean-Michel Salaün**  
Professeur à l'enssib

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



8140494

Juillet 2000

# SOMMAIRE

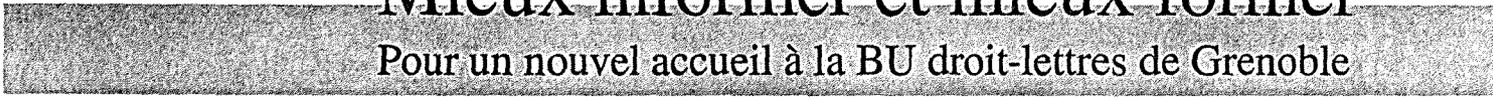
---

<b>PREMIERE PARTIE</b> .....	p. 2
SOMMAIRE 1 <sup>ère</sup> PARTIE.....	p. 3
LETTRE DE MISSION.....	p. 5
LES ACTEURS DU PROJET.....	p. 6
PRESENTATION DES SCENARIOS.....	p. 10
INTRODUCTION.....	p. 11
PROPOSITIONS COMMUNES.....	p. 12
SCENARIOS.....	p. 19
CAHIER DES CHARGES DE MISE EN ŒUVRE.....	p. 32
RESUME.....	p. 33
UN SERVICE TRANSVERSAL POUR L'ACCUEIL.....	p. 35
LES DIFFERENTS ACCUEILS.....	p. 41
SUGGESTIONS DE FORMATION A L'ACCUEIL.....	p. 60
ANNEXES.....	p. 63
BIBLIOGRAPHIE.....	p. 69
<b>SECONDE PARTIE</b> .....	p. 74
SOMMAIRE 2 <sup>e</sup> PARTIE.....	p. 75
INTRODUCTION.....	p. 76
CAHIER DES CHARGES PREPARATOIRE.....	p. 79
JOURNAL DE BORD DU PROJET.....	p. 90
PLANNING DE LA CONDUITE DE PROJET.....	p.113
BUDGET.....	p.114
ANNEXES.....	p.115



# Mieux informer et mieux former

Pour un nouvel accueil à la BU droit-lettres de Grenoble



## Première partie



PRESENTATION DES SOLUTIONS PROPOSEES  
ET DU SCENARIO RETENU



# SOMMAIRE 1<sup>ère</sup> PARTIE

---

<b>LETTRE DE MISSION</b> .....	p. 5
<b>LES ACTEURS DU PROJET</b> .....	p. 6
<b>MIEUX INFORMER ET MIEUX FORMER</b> .....	p. 7
<b>PRESENTATION DES SCENARIOS</b> .....	p. 10
<b>INTRODUCTION</b> .....	p. 11
<b>PROPOSITIONS COMMUNES</b> .....	p. 12
A. Préalable : une politique générale d'accueil.....	p. 12
1. Organisation fonctionnelle.....	p. 12
2. Une meilleure communication interne.....	p. 12
B. Mieux accueillir l'utilisateur à la BU.....	p. 13
1. Mise en espace et signalétique.....	p. 13
2. Mettre en place une charte d'accueil.....	p. 14
3. La formation des usagers.....	p. 15
C. Accueil à distance et documents d'information destinés aux usagers.....	p. 15
1. L'accueil téléphonique.....	p. 15
2. Le courrier électronique.....	p. 16
3. La documentation papier.....	p. 16
4. Le site WEB du SICD.....	p. 17
D. Un travail à mener en partenariat avec les enseignants et les BUFR.....	p. 18
1. Coopération avec les enseignants.....	p. 18
2. Coopération avec le BUFR du SICD.....	p. 18
<b>SCENARIOS</b> .....	p. 19
A. Scénario 1 : La salle de référence, cœur de la bibliothèque.....	p. 19
1. Tableau descriptif du premier scénario.....	p. 19
2. Commentaires sur le premier scénario.....	p. 20
2.1. Centralité de la fonction accueil à la BU.....	p. 20
2.2. Un organe central de communication.....	p. 22
2.3. Explication du dispositif.....	p. 22
B. Scénario 2 : Un accueil de proximité dans les pôles.....	p. 25
1. Tableau descriptif du second scénario.....	p. 25
2. Commentaires sur le second scénario.....	p. 26
2.1. La proximité de l'accueil dans les pôles.....	p. 26
2.2. L'accent mis sur la méthodologie.....	p. 28
2.3. Explication du dispositif.....	p. 29
<b>TABLEAU : évaluation comparée des scénarios 1 et 2</b> .....	p. 31
<b>CAHIER DES CHARGES DE MISE EN ŒUVRE</b> .....	p. 32
<b>RESUME</b> .....	p. 33
<b>SCHEMA : dispositif général d'accueil</b> .....	p. 34

<b>UN SERVICE TRANSVERSALE POUR L'ACCUEIL.....</b>	<b>p. 35</b>
1. Définir et mettre en œuvre une politique d'accueil.....	p. 35
2. Définir les missions des différentes banques d'accueil.....	p. 36
3. Définir les modalités de communication interne.....	p. 37
4. Organiser la formation à l'accueil.....	p. 38
5. Définir la production de documentation papier pour les usagers.....	p. 38
6. Mettre en place l'évaluation régulière du service.....	p. 39
<b>LES DIFFERENTS ACCUEILS.....</b>	<b>p. 41</b>
A. L'accueil d'orientation.....	p. 41
1. Objectifs et publics visés.....	p. 41
2. Rôles.....	p. 41
3. Moyens humains.....	p. 42
4. Moyens matériels.....	p. 42
5. Articulation avec les autres niveaux d'accueil.....	p. 44
B. L'accueil dans les pôles .....	p. 45
1. Objectifs et publics visés.....	p. 45
2. Rôles.....	p. 45
3. Moyens humains.....	p. 45
4. Moyens matériels.....	p. 46
5. Outils et documents à proposer aux lecteurs dans les pôles.....	p. 48
C. L'espace méthodologie .....	p. 49
1. Rôle et place au sein de la bibliothèque et du SICD.....	p. 49
2. Public visé.....	p. 50
3. Moyens humains.....	p. 51
4. Documentation proposée.....	p. 51
4.1. Documents papier et électroniques.....	p. 51
4.2. Production de documents.....	p. 52
5. Services proposés aux usagers.....	p. 53
5.1. Principes.....	p. 53
5.2. Types de services proposés.....	p. 53
5.3. Adaptation de ces services au niveau des lecteurs.....	p. 56
D. L'accueil à distance.....	p. 57
1. Le site WEB.....	p. 57
2. Le courrier électronique.....	p. 58
<b>SUGGESTIONS DE FORMATION A L'ACCUEIL.....</b>	<b>p. 60</b>
1. Une pratique commune à tous les niveaux d'accueil .....	p. 60
2. Une nécessaire connaissance du fonctionnement du SICD.....	p. 61
3. La recherche documentaire.....	p. 61
<b>ANNEXES.....</b>	<b>p. 63</b>
1. Planning de mise en œuvre du projet.....	p. 63
2. Evaluation du coût en personnel.....	p. 66
3. Postes informatiques.....	p. 68
 <b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	 <b>p. 69</b>

ADMINISTRATION

## Diplôme de conservateur Module gestion et conduite de projet

**Projet :** Conception de la fonction accueil bibliographique général et spécialisé à la bibliothèque universitaire Droit-Lettres de Grenoble.

**Origine du projet :**

Le projet « DOC 2000 » (1999 – 2003) développe une politique s'attachant à la création d'un système d'information documentaire (y compris la numérisation des catalogues de la BU et l'intégration des BUFR), la réorganisation fonctionnelle (nouvel organigramme), une nouvelle présentation des collections (pôles disciplinaires et non plus sections, extension du libreaccès et classification DEWEY) et la restructuration architecturale de l'ensemble du bâtiment de la bibliothèque universitaire Droit-Lettres. Lors du travail de programmation de cette restructuration, des orientations ont été prises pour l'organisation de la fonction accueil bibliographique.

**Objectif :**

Dans cet ensemble il paraît indispensable de redéfinir le service de référence ou d'accueil bibliographique avec plusieurs niveaux afin qu'il soit central dans le projet architectural et dans l'organisation des services.

**Planning :**

Le cabinet d'architectes Du Besset-Lyon entamera la réflexion sur l'APS en janvier 2000. La durée prévue est de 12 semaines. Il est souhaitable qu'un maximum d'orientations soient fixées en phase d'APS, la phase suivant d'APD étant davantage technique.

Les personnes ressources seront : Marie-Madeleine SABY, conservateur, chef de projet pour la restructuration de la BU et Marie-Noëlle ICARDO, directrice du SICD2, chef de projet pour DOC 2000

MMSaby, le 26 novembre 1999

## LES ACTEURS DU PROJET

---

### **Le commanditaire :**

Marie-Madeleine Saby, conservateur au SICD 2 de Grenoble, adjointe à la directrice, chef de projet pour la restructuration de la BU.

### **L'équipe-projet :**

Hélène Bouquin  
Françoise Delfour  
Jean-Luc de Ochandiano  
Marion Loire  
Sylvie Martin

### **Le tuteur du projet :**

Jean-Michel Salaün, professeur à l'enssib

### **Le comité de pilotage :**

Lucie Albaret, conservateur à la BU droit-lettres  
Claudine Audemard, responsable de la BUFR de droit  
Jérôme Brunet, inspecteur de magasinage à la BU droit-lettres  
Karin Busch, bibliothécaire responsable du PEB à la BU droit-lettres  
Andrée Cogne, inspecteur de magasinage à la BU droit-lettres  
Marie-Noëlle Icardo, directrice du SICD 2 de Grenoble  
Marie-Madeleine Saby, adjointe à la directrice, commanditaire  
Frédérique Simonot, documentaliste, responsable de la formation des usagers à la BU

# MIEUX INFORMER ET MIEUX FORMER

## Pour un nouvel accueil à la BU droit-lettres de Grenoble

---

### L'ACCUEIL, UN ENJEU POUR LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

Depuis quelques années, les BU connaissent des évolutions importantes :

- **Une massification des effectifs étudiants** qui mène à une diversification des catégories socio-culturelles représentées : ces nouveaux publics ont un rapport au livre plus distendu et une pratique des bibliothèques souvent incertaine.
- **Un développement des technologies de l'information et de la communication (TIC)** : de nouveaux modes d'accès à l'information permettent un développement extraordinaire de l'offre documentaire. Mais la multiplication des sources d'information complexifie l'accès aux savoirs et certaines TIC, comme Internet, posent le problème de la validation des informations diffusées.

Ces transformations impliquent une modification en profondeur de l'organisation des bibliothèques et des métiers qui leurs sont liés.

- **Le rôle de médiateur**, d'intermédiaire entre le lecteur et l'information est devenu un élément indispensable pour donner une information pertinente. Le médiateur doit apprendre au ~~lecteur à apprendre~~ lecteur à maîtriser cette information. La bibliothèque ne peut plus seulement être un lieu où l'on gère et où l'on communique des documents.
- **L'organisation fonctionnelle** de la bibliothèque doit s'adapter à cet impératif en donnant une importance accrue à la dimension accueil dans les organigrammes des établissements.
- **L'organisation matérielle** de la bibliothèque doit rendre compte de cette transformation par la multiplication des banques d'accueil et leur place centrale dans les locaux des BU.

## LE CADRE DE NOTRE PROJET : LA BU DU SICD 2 DE GRENOBLE

Le SICD2 de Grenoble est lié aux Universités Pierre Mendès-France et Stendhal qui regroupent principalement des filières juridiques, littéraires, économiques et de sciences sociales et qui réunissent un peu moins de 30 000 étudiants. Le SICD est formé d'une BU et de 33 BUFR ayant des tailles, des statuts et des organisations très divers. La BU regroupe 98 agents ; le bâtiment, qui date de 1966, offre 9430 m<sup>2</sup> de surface sur trois étages, dont 6446 sont attribués aux salles de lecture.

La BU propose actuellement un accueil qui n'a jamais fait l'objet d'une réflexion globale et qui lui paraît largement insatisfaisant. En effet, il repose essentiellement sur les magasiniers à l'exception de celui proposé dans la salle des catalogues qui, du fait de son emplacement, est très peu visible.

Des travaux de réhabilitation des locaux qui doivent commencer cet été sont l'occasion d'apporter un certain nombre de transformations pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs :

- Une réorganisation en pôles disciplinaires mettant fin à la séparation des publics selon leur niveau d'étude.
- Une réorganisation des services de la BU.
- Une réorganisation générale de l'accueil pour laquelle des élèves conservateurs de l'ENSSIB ont été sollicités.

## NOS OBJECTIFS

Pour nous permettre de proposer des scénarios cohérents à notre commanditaire, nous avons mené une **étude préalable** qui s'est décomposée en deux étapes :

- Nous avons d'abord mené des observations et des entretiens nous permettant de **mieux connaître la BU**, son organisation interne, la manière dont fonctionnait l'accueil et quelles étaient les attentes de ses agents dans le domaine.
- Cette étude nous a permis de poser un premier diagnostic et d'élaborer des outils permettant de **mieux connaître les besoins et les attentes des usagers** (étudiants et enseignants) et de **mieux cerner les relations entre la BU et les BUFR**, par le biais de questionnaires et d'entretiens semi-directifs à partir de grilles élaborées au préalable.

Sur la base de cette étude, nous avons proposé deux scénarios. L'un d'eux a été retenu et développé. Ce scénario repose sur les principes suivants :

- **Développer l'accueil et l'organiser rationnellement** en fonction d'objectifs fixés en amont et révisables périodiquement. Cela doit permettre de répondre au mieux à l'évolution des pratiques et des attentes des usagers.
- **Proposer différents types d'accueil** répondant chacun à des besoins spécifiques au travers de **différents supports d'accueil** (physiques, par le biais de documents papier, en ligne). Cette diversification des propositions faites aux lecteurs doit permettre de couvrir tous les besoins que peuvent rencontrer les usagers au cours de leur démarche auprès de la BU.
- **S'adresser à tous les usagers** quelles que soient les banques d'accueil tout en préparant les agents à **adapter la réponse** en fonction du niveau de la demande.
- **Donner une place centrale à la méthodologie** documentaire dans le dispositif d'accueil, dans le but d'accroître l'autonomie des usagers et donc de leur permettre, à terme, de maîtriser l'information reçue.

## NOS PROPOSITIONS

Pour mettre en œuvre les principes énoncés, le dispositif suivant a été proposé :

- Mise en place d'un service transversal pilotant les différents aspects de l'accueil.
- Différents accueils répondant chacun à des besoins particuliers :
  - Accueil d'orientation à l'entrée de la bibliothèque ;
  - Accueil général et spécialisé dans les pôles ;
  - Espace méthodologie s'adressant à tous les usagers ;
  - Accueil à distance développé (téléphone, WEB, messagerie électronique).
- Une plus grande spécialisation et une plus grande professionnalisation des agents à l'accueil, et donc un renforcement de la formation des membres de la bibliothèque.

Ces propositions sont développées dans les pages suivantes et plus particulièrement dans le cahier de mise en œuvre du projet.



# Présentation des scénarios



# INTRODUCTION

---

Conformément aux objectifs fixés dans le cahier des charges du projet, nous avons procédé, depuis le premier comité de pilotage, à des investigations destinées à compléter l'état des lieux dressé pendant la première semaine de stage :

- Grâce à la participation du personnel de la BU et des tuteurs étudiants, nous avons rassemblé 129 questionnaires distribués aux étudiants fréquentant la bibliothèque. Nous avons également pris en compte les statistiques obtenues à partir des fiches réalisées par les tuteurs sur les demandes des étudiants.
- Nous avons été reçus par des enseignants de disciplines correspondant à chacun des futurs pôles de la BU.
- Nous avons fait parvenir des questionnaires à toutes les BUFR du SICD.
- Nous avons organisé une réunion sur le thème de l'accueil bibliographique général et spécialisé avec des bibliothécaires de la BU.
- Nous avons visité les bibliothèques universitaires de Paris VIII et Lyon III, la BPI et la bibliothèque municipale de Lyon.
- Nous avons procédé à une analyse de sites WEB de bibliothèques universitaires.

La confrontation de ces nombreuses informations nous permet de faire plusieurs propositions sur la mise en place et la gestion de l'accueil dans la nouvelle bibliothèque. Certaines de ces suggestions sont communes aux deux scénarios proposés. Elles concernent tous les secteurs de la bibliothèque impliqués dans l'amélioration de l'accueil. Souvent brèves, ces propositions sont destinées à être développées lors de la phase finale du projet, en même temps que le scénario qui aura été choisi.

Nous avons établi deux scénarios pour la réorganisation de l'accueil : ils représentent les deux solutions qui nous ont semblé réalisables compte tenu des contraintes matérielles (disposition des espaces) et humaines (personnel). Ces deux scénarios correspondent à des manières différentes d'envisager l'accueil, en particulier l'accueil bibliographique. Ils présentent l'un comme l'autre des avantages et des inconvénients, en nombre équivalent nous semble-t-il, mais ils nous paraissent répondre, chacun à leur manière, aux besoins et aux attentes des usagers et du personnel de la bibliothèque.

# PROPOSITIONS COMMUNES

---

## *A . PREALABLE : POLITIQUE GENERALE D'ACCUEIL*

### **1. UN SERVICE TRANSVERSAL :**

Dans la mesure où tous les membres du personnel seront amenés à participer à l'accueil des publics à la BU, la mise en place d'un service d'accueil à part entière paraît nécessaire à une bonne coordination de l'ensemble. Ce **service transversal** chargé de toutes les questions liées à l'accueil paraît d'autant plus souhaitable que la bibliothèque sera organisée en pôles disciplinaires : la politique d'accueil doit être unifiée. Cette réorganisation fonctionnelle permettrait d'éviter que ces pôles se constituent en sections fonctionnant de manière autonome.

Ses **principales missions** seraient les suivantes :

- Définir et mettre en œuvre la politique d'accueil de la bibliothèque et produire un document de référence qui permette d'harmoniser les pratiques.
- Définir les missions et tâches des différentes banques d'accueil.
- Définir les modalités de communication au sein des différents niveaux d'accueil et entre les différents niveaux d'accueil.
- Organiser des formations à l'accueil pour le personnel de la bibliothèque.
- Définir la production de documentation papier à destination des usagers.
- Organiser une évaluation régulière des services.

Ce service pourrait également être chargé (comme il l'est par exemple à la BU de Paris-VIII), des questions de communication.

### **2. UNE MEILLEURE COMMUNICATION INTERNE**

Dans une structure de cette importance, l'accueil des publics ne peut être amélioré que si une communication interne efficace est mise en place :

- Pour mieux informer l'utilisateur, l'ensemble du personnel doit être au courant de ce qui se passe à l'intérieur et à l'extérieur de la BU. A l'intérieur de la BU, il faut savoir que tel poste ne fonctionne pas, que tel bibliothécaire est absent, etc. A l'extérieur de la BU, il faut connaître les manifestations culturelles organisées sur le campus, les colloques et conférences, etc.
- Afin de pouvoir être informé rapidement et de manière sûre (plus sûre dans tous les cas qu'avec les affichages ou documents papier non lus), chaque membre du personnel devrait pouvoir disposer d'un casier individuel et d'une boîte à lettres électronique.
- Au niveau des banques d'accueil, des **documents destinés au personnel** pourraient être mis en place : ils récapituleraient la documentation dont dispose le personnel, comporteraient un glossaire des abréviations utilisées par les usagers (le problème des abréviations en droit a été évoqué pendant la réunion du 5 mai), etc.
- Des outils permettant un **accompagnement** des usagers et un suivi des demandes doivent être mis en place : cahiers de suggestions, carnets de liaison, fiches de suivi des demandes nécessitant des recherches approfondies, etc. Ces instruments ne peuvent être valables que s'ils sont remplis régulièrement et rigoureusement.
- Des **réunions régulières** regroupant des équipes de personnel effectuant du service public, ou l'ensemble de ce personnel, doivent être organisées. Elles permettraient de confronter les expériences et les difficultés de chacun, et favoriseraient ainsi une amélioration des services proposés.

## ***B . MIEUX ACCUEILLIR L'USAGER A LA BU***

### **1. MISE EN ESPACE ET SIGNALÉTIQUE**

Ces deux points sont essentiels dans l'amélioration de l'accueil. S'ils ne constituent pas l'objet de notre projet, ils le concernent cependant directement, d'où ces quelques éléments :

- Concernant la **place des banques d'accueil** dans les salles de travail, il nous semble qu'elles doivent être, sinon centrales, du moins disposées de manière à être visibles, dans la mesure du possible, de n'importe quel point de la salle. Ce n'est pourtant pas le

cas dans les plans remis par l'architecte pour l'APS le mardi 9 mai dernier. Dans certains pôles (A+C, D), l'emplacement des banques paraît contradictoire avec leurs missions. Peut-être serait-il possible de leur donner une place un peu plus centrale dans les salles.

- Une réflexion devra être menée sur l'**ergonomie des banques d'accueil**.
- Les espaces réservés au **travail de groupe** dans le projet actuel semblent trop peu nombreux. Enseignants comme étudiants se plaignent du bruit à la bibliothèque et sont inquiets à l'idée que la nouvelle bibliothèque, mêlant tous les niveaux d'étude, risque d'être plus bruyante encore. Ces espaces de travail collectifs devraient être multipliés.
- Quel que soit le scénario choisi, la **signalétique** devra être claire et visible (même si la plupart des cloisons seront vitrées). Il convient de la soigner en particulier dans le hall d'accueil, mais pas seulement : plusieurs des étudiants interrogés ont réclamé des plans de classement des ouvrages dans les salles. Là encore, la signalétique aidera l'utilisateur à mieux s'orienter.

## **2. METTRE EN PLACE UNE “ CHARTE D'ACCUEIL ”**

Si, dans l'ensemble, les étudiants et enseignants interrogés sont satisfaits de l'accueil qui leur est réservé à la bibliothèque, certains cependant, essentiellement chez les étudiants, déplorent le manque d'amabilité ou de disponibilité du personnel. Il est révélateur d'observer qu'un certain nombre des étudiants consultés préfèrent s'adresser à un tuteur plutôt qu'à un bibliothécaire. Ces récriminations sont certes à considérer avec prudence. Il semble cependant que quelques principes essentiels, fondamentaux pour mettre en place un bon service d'accueil, devraient être respectés :

- Une “ charte d'accueil ” pourrait être mise en place : elle préciserait l'attitude à adopter face aux usagers.
- La formation du personnel à l'accueil permettrait d'atteindre les objectifs fixés par la charte.

### 3. LA FORMATION DES USAGERS

Dans le cahier des charges du projet, il a été établi que l'équipe ne se préoccuperait pas de cette question. Les différentes enquêtes menées ont cependant révélé l'importance de la formation des usagers. Même si certains enseignants sont sceptiques quant à l'utilité de formations à la recherche documentaire (ils ne sont pas convaincus que les étudiants en perçoivent, « hors contexte », l'importance et les enjeux), les questionnaires révèlent cependant que les étudiants qui ont reçu une telle formation ou qui ont suivi une visite organisée de la BU en connaissent plutôt mieux que les autres les ressources. Par ailleurs, le travail des tuteurs est très apprécié de la majorité des étudiants interrogés : la plupart d'entre eux souhaitent le voir généralisé.

## *C. ACCUEIL A DISTANCE ET DOCUMENTS D'INFORMATION DESTINES AUX USAGERS*

### 1. ACCUEIL TELEPHONIQUE

Le renseignement téléphonique peut s'effectuer à deux niveaux : le niveau d'orientation et le niveau bibliographique. Dans le cas où l'accueil téléphonique est effectué par le personnel en service public, il ne faut pas oublier que la priorité est au lecteur qui s'est déplacé et qui est physiquement dans la bibliothèque. Une conversation téléphonique est très absorbante et le personnel risque de ne plus avoir l'air disponible pour le public. Quelle que soit la décision prise sur les types de questions auxquelles il est possible de répondre par téléphone, il faut que tout le personnel en soit bien informé et qu'il adopte les mêmes pratiques.

- **L'accueil téléphonique d'orientation** doit être centralisé pour améliorer le niveau de renseignement. Sa localisation à l'accueil d'orientation de la BU permettrait au personnel de bénéficier de tous les outils mis à sa disposition à la banque pour l'orientation des lecteurs.

- **L'accueil téléphonique bibliographique**, au contraire de l'accueil d'orientation, peut entraîner des conversations longues. Il est donc nécessaire d'en déterminer précisément

## ***D . UN TRAVAIL A MENER EN PARTENARIAT AVEC LES ENSEIGNANTS ET LE PERSONNEL DES BUFR***

### **1. COOPERATION AVEC LES ENSEIGNANTS**

Les relations entre les enseignants, prescripteurs pour leurs étudiants, et les bibliothécaires peuvent être développées, ce qui demande un investissement de la part des uns comme des autres. Certains enseignants sont volontaires : l'un d'eux a proposé de former un bibliothécaire aux bases concernant sa discipline. La plupart seraient d'accord pour transmettre systématiquement leurs **bibliographies** à la bibliothèque, mais ne feront certainement pas le premier pas (à l'heure actuelle, ils hésitent à le faire parce qu'ils jugent que dans tous les cas, les délais de commande des documents à la BU sont beaucoup trop longs, et qu'ils préfèrent s'adresser aux BUFR).

Une bonne coopération avec les enseignants permettrait d'amener à la BU des étudiants qui ne pensent pas à utiliser ses ressources. Elle améliorerait également l'efficacité de la formation des usagers, en lui donnant un cadre concret.

### **2. COOPERATION AVEC LES BUFR DU SICD**

Les enquêtes menées auprès des BUFR et des enseignants ont montré une certaine méconnaissance des ressources du SICD. Les bibliothécaires qui conseillent les usagers doivent pouvoir les renvoyer à une BUFR, ce qui suppose d'en connaître les collections et le fonctionnement.

Le site WEB est actuellement un des principaux vecteurs d'information (les responsables de BUFR interrogés disent l'utiliser fréquemment). Il semble cependant insuffisant et devrait être complété par une meilleure communication interne au SICD.

# SCENARIOS

## A. SCENARIO 1 : LA SALLE DE REFERENCE, CŒUR DE LA BIBLIOTHEQUE

### 1. TABLEAU DESCRIPTIF DU PREMIER SCENARIO

<b>Scénario 1</b>		
<b>Principe</b>	Organiser l'accueil autour d'un lieu central qui prend la forme d'une salle de référence renforcée tant en moyens humains qu'en outils de recherche.	
<b>Rôle</b>	Accueil d'orientation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientation géographique (dans la bibliothèque, sur la campus...).</li> <li>• Première information sur la bibliothèque : fonctionnement, collections, services.</li> <li>• Renseignement téléphonique.</li> <li>• Contrôle de l'accès au bâtiment (entrées et sorties).</li> <li>• Objets trouvés.</li> </ul>
	Salle de référence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponse à des demandes d'informations.</li> <li>• Vérifications bibliographiques ponctuelles et aide à la localisation de documents.</li> <li>• Assistance à l'exploration d'un thème de recherche dans toutes les disciplines couvertes par la BU.</li> <li>• Réorientation des lecteurs vers les organismes susceptibles de leur apporter l'information ou l'aide recherchée.</li> </ul>
	Accueil spécialisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations diverses (orientation, renseignements pratiques...).</li> <li>• Aide à la localisation des documents dans le pôle et explication du système de classement.</li> <li>• Aide méthodologique dans l'utilisation des bases spécialisées.</li> <li>• Renseignement bibliographique pointu sur rendez-vous.</li> </ul>
<b>Moyens humains</b>	Accueil d'orientation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roulement de tout le personnel magasinier et du personnel administratif.</li> <li>• 1 ou 2 personnes à la banque d'accueil selon l'affluence.</li> <li>• Planning de rotation intégré au planning général des magasiniers et du personnel administratif.</li> </ul>
	Salle de référence	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 bibliothécaires en permanence.</li> <li>Tous les bibliothécaires tournent sur cet accueil mais une équipe restreinte représentant les différents pôles disciplinaires s'en occupe particulièrement et est toujours représentée par une personne.</li> </ul>
	Accueil spécialisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 magasiniers, parmi ceux attachés au pôle, sont en permanence à la banque d'accueil.</li> <li>• Les bibliothécaires (parmi ceux n'appartenant pas à l'équipe de référence) effectuent du renseignement bibliographique sur rendez-vous (spécialisation en fonction des disciplines).</li> <li>• Tuteurs dans les salles.</li> </ul>

Public visé	Accueil d'orientation	Tous les usagers de la BU.
	Salle de référence	Tous les usagers de la BU
	Accueil spécialisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A l'accueil, tous les usagers du pôle.</li> <li>• Sur rendez-vous, essentiellement des chercheurs dans les disciplines du pôle.</li> </ul>
Contenu salle de référence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postes d'accès au catalogue, à Internet et à tous les cédéroms disponibles à la BU.</li> <li>• Documents papiers : <ul style="list-style-type: none"> <li>- encyclopédies, bibliographies, dictionnaires, annuaires, sources statistiques, ouvrages méthodologiques généraux.</li> <li>- collection encyclopédique "Que sais-je ?".</li> <li>- répertoires d'éditeurs, guides pratiques, guides des formations et des métiers, etc.</li> </ul> </li> <li>• Des tables de travail en nombre.</li> </ul>	
Avantages		Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moins de renvois d'un pôle à l'autre.</li> <li>- Meilleure visibilité de l'accueil bibliographique.</li> <li>- Les disciplines transversales ont un interlocuteur.</li> <li>- Permet un décloisonnement entre les différents pôles : émiettement limité.</li> <li>- Complémentarité par rapport aux BUFR qui ne peuvent proposer une offre bibliographique générale aussi globale.</li> <li>- Ne pas mobiliser les bibliothécaires à l'accueil spécialisé pour des questions le plus souvent générales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas d'habitude d'une organisation de ce type à la BU : importance de la mobilisation des agents pour que la salle de référence joue réellement son rôle.</li> <li>- Va à l'encontre des attentes exprimées par les usagers interrogés.</li> <li>- Lisibilité plus difficile d'un système d'accueil bibliographique réparti dans deux types d'espaces géographiques.</li> </ul>

## 2 - COMMENTAIRES SUR LE PREMIER SCENARIO

### 2.1. Centralité de la fonction accueil à la BU

#### 2.1.1. Visibilité de l'accueil bibliographique

L'idée directrice du scénario 1 est de donner à l'accueil bibliographique une place centrale à la BU. Pour cela, il nous a paru judicieux de lui donner une visibilité très grande. Nous proposons donc de développer la salle des catalogues actuelle pour en faire une véritable salle de référence riche en outils bibliographiques et animée par une équipe de professionnels de la recherche documentaire : une salle qui soit conçue comme un lieu central dans la bibliothèque, lieu de passage obligé pour les personnes voulant faire une recherche bibliographique.

### 2.1.2. Rupture avec les pratiques actuelles

Ce choix, malgré sa cohérence, comprend malgré tout un risque lié aux pratiques actuelles du public de la BU. Les questionnaires usagers laissent en effet apparaître clairement qu'actuellement, quand les lecteurs ont besoin d'informations, ils s'adressent plus particulièrement aux agents présents dans leur salle de travail et que cette tendance se renforce quand les étudiants sont en maîtrise ou 3<sup>e</sup> cycle. Cette attitude ne correspond-elle pas au circuit du lecteur le plus "naturel" car le plus simple : celui qui consiste à chercher l'information d'abord dans sa salle spécialisée ? Choisir de favoriser l'accueil bibliographique en salle de référence va donc rompre avec les pratiques actuelles des usagers de la BU et les attentes qu'ils ont exprimées comme, par exemple, de voir les collections encyclopédiques éclatées entre les pôles spécialisés. Par contre, ce type de lieu peut favoriser un décloisonnement entre les disciplines. En effet, le risque d'offrir un accueil spécialisé uniquement dans les pôles, est de s'enfermer dans sa discipline et donc de ne pas se donner la possibilité de sortir des limites strictes de son domaine de recherche pour se confronter aux questionnements propres aux autres disciplines.

### 2.1.3. Un choix nécessitant un engagement

Le choix d'une salle de référence implique donc de transformer les pratiques actuelles des usagers de manière à les habituer à s'adresser à cette salle pour leurs recherches bibliographiques. Pour cette raison, c'est certainement un choix qui va engager la BU de manière assez forte. En effet, la mise en place d'une salle de référence efficiente, à même de mener à bien les missions qui lui seront confiées, implique un travail de longue haleine et une organisation solide (en terme de communication interne et externe, en terme de gestion des plannings, etc.) sur laquelle il sera sûrement difficile de revenir rapidement. C'est un élément à considérer quand on sait que les pratiques des usagers ont tendance à changer de plus en plus vite et que la capacité évolutive des structures est un critère déterminant.

## **2.2. Un organe central de communication**

### **2.2.1. Communication entre les pôles**

Un intérêt majeur de ce scénario est d'offrir la réponse la plus satisfaisante au problème posé par les disciplines transversales (dont l'exemple le plus significatif est celui des sciences de l'information) qui se trouvent éclatées entre les différents pôles mais aussi au problème que pose le rattachement de sources communes à plusieurs disciplines à un pôle unique (c'est le cas des statistiques qu'utilisent abondamment les sociologues mais qui seront dans le pôle sciences économiques ; c'est aussi le cas des textes grecs et latins utilisés en histoire antique, en lettres modernes et, pour certains de ces textes, en philosophie). Un accueil bibliographique commun aux différents pôles, n'ayant donc pas la vue parcellaire inhérente à la spécialisation, permettra aux usagers confrontés à ce type de problèmes de trouver des interlocuteurs au sein de la bibliothèque.

### **2.2.2. Communication entre les agents**

Dans le même ordre d'idée, le fait que tous les bibliothécaires tournent dans la salle de référence et tous les magasiniers à l'accueil d'orientation permet un point de contact entre les membres du personnel, qui n'est pas suffisant pour que la communication au sein de la BU soit satisfaisante (cf. les principes généraux présentés ci-dessus) mais qui peut favoriser une meilleure circulation de l'information et donc une meilleure connaissance par chacun de ce qui se passe à la BU. Cette communication ne peut que favoriser l'orientation des usagers vers les services les plus adaptés à leurs besoins.

## **2.3. Explication du dispositif**

Comme nous l'avons développé, ce scénario fait le choix d'un lieu d'accueil bibliographique central renforcé par rapport à l'accueil dans les pôles. Cette salle riche en documentation aussi bien papier qu'électronique deviendrait, dans ce scénario, le lieu

privilegié où se mènerait une recherche bibliographique tant générale que spécialisée. Dans cette perspective, elle doit comporter des tables et un nombre de places assises suffisant pour permettre aux usagers de consulter les usuels mis à leur disposition. Elle serait animée par des professionnels de la recherche documentaire présents toujours en binôme de manière à assurer une disponibilité maximum des agents. Certains de ces professionnels feraient partie d'une équipe de référence chargée de la gestion de cette salle et plus spécialement formée à la recherche bibliographique et à l'interrogation des bases de données.

Le choix de ce type d'accueil bibliographique centralisé n'a pas été défini à partir des attentes exprimées par les usagers de la BU. En effet, les réponses au questionnaire destiné aux lecteurs font apparaître que ceux-ci s'adressent prioritairement aux agents présents dans leur salle de travail et qu'ils sont favorables à un renforcement de cette logique d'accueil. Il peut paraître étrange d'établir un constat concernant les pratiques et les attentes des usagers et de faire des propositions inverses. On pourra répondre à cette remarque que les usagers ayant répondu à ce questionnaire ont comme point de référence en terme d'accueil centralisé la salle des catalogues actuelle qu'ils identifient, dans le meilleur des cas, à une salle d'informatique et, dans le pire des cas, qu'ils ne distinguent même pas de la salle de lettres du 1<sup>er</sup> étage. On ne peut donc pas dire qu'ils ont l'expérience, du moins au niveau de la BU, d'une véritable salle de référence et des avantages qu'elle peut apporter. Cela explique sûrement que les usagers aient du mal à imaginer des possibilités différentes de celles qu'ils ont connues jusqu'à présent. Pourtant des exemples existent de ce type de configuration en terme d'accueil dans le cadre d'une BU. La bibliothèque de l'Université Paris-VIII a mis en place une salle de référence de ce type qui avait été au départ conçue comme une salle de bibliographie générale (l'accueil spécialisé devant se faire dans les pôles). Dans la pratique, cette salle s'est petit à petit transformée en un lieu privilégié de recherche bibliographique spécialisée, et l'équipe qui gère cet espace se pose actuellement la question d'y rapatrier des outils bibliographiques spécialisés dispersés dans les pôles.

Dans les pôles spécialisés, l'accueil est exercé en banque uniquement par des magasiniers. L'aide proposée à ces accueils est la suivante : renseignement de tout type,

aide à la localisation de documents et explication du système de classement. Le renseignement bibliographique est renvoyé en salle de référence ou a lieu sur rendez-vous en cas de recherche pointue et nécessitant les compétences d'un bibliothécaire de la spécialité concernée. Ce choix repose sur le constat que les questions posées en salle de travail sont très souvent des questions pratiques ou des questions touchant uniquement à la localisation des documents. Mobiliser du personnel scientifique à ces banques pour répondre à ce type de questions ne paraît donc pas nécessairement justifié. Il peut paraître plus opportun de profiter de l'existence d'un accueil solide en salle de référence pour traiter toutes les questions de ce type.

L'accueil d'orientation, dans la configuration d'accueil proposée par ce scénario, répond uniquement à des demandes d'orientation, de renseignements pratiques et d'informations générales sur le fonctionnement de la BU. Il peut répondre également aux demandes de localisation de cotes mais uniquement si le nombre de personnes désirant un renseignement permet ce service. Quand les demandes des usagers vont au-delà de ce qui a été défini ci-dessus, l'accueil d'orientation renvoie vers la salle de référence si la demande du lecteur n'est pas très précise ou si elle nécessite une recherche bibliographique et vers les pôles si la demande est précise et clairement localisée.

## B. SCENARIO 2 : UN ACCUEIL DE PROXIMITE DANS LES POLES

### 1. TABLEAU DESCRIPTIF DU SECOND SCENARIO

Scénario 2		
Principe	Aller dans la logique de la réorganisation en pôles disciplinaires	
Rôles	Accueil d'orientation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientation géographique (dans la bibliothèque, sur le campus, etc.).</li> <li>• Première information sur la bibliothèque (services, collections, fonctionnement).</li> <li>• Premier renseignement bibliographique pour renvoi direct au pôle approprié.</li> <li>• Renseignements téléphoniques.</li> <li>• Contrôle des accès à la bibliothèque (entrées et sorties).</li> <li>• Objets trouvés.</li> </ul>
	Salle de méthodologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide méthodologique de proximité pour initiation aux outils (surtout électroniques) et méthodes de recherche documentaire.</li> <li>• Bibliographie générale : aide à la consultation.</li> <li>• Conseils pour la présentation de travaux académiques (CV, lettres, dissertations, etc.).</li> </ul>
	Accueil dans les pôles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations diverses.</li> <li>• Aide à la localisation des documents dans le pôle.</li> <li>• Aide méthodologique dans l'utilisation de bases de données spécialisées.</li> <li>• Renseignements bibliographiques généraux et spécialisés à la banque d'accueil.</li> <li>• Renseignements bibliographiques pointus sur rendez-vous ou sur des plages horaires précises.</li> </ul>
Moyens humains	Accueil d'orientation	Equipe restreinte de magasiniers et éventuellement de bibliothécaires particulièrement formés à l'accueil. 1 ou 2 personnes en permanence à la banque d'accueil selon l'affluence.
	Salle méthodologie	Equipe restreinte constituée surtout de magasiniers et de tuteurs. 1 ou 2 personnes en permanence à la banque selon l'affluence.
	Accueil dans les pôles	Rotation de tous les agents du pôle, magasiniers et bibliothécaires à la banque d'accueil. 2 agents la plupart du temps (binôme magasinier-bibliothécaire). Plus 1 bibliothécaire pour l'accueil sur rendez-vous.
Public visé	Accueil d'orientation	Tous.
	Salle de méthodologie	Nouveaux usagers, en particulier premier cycle et étudiants en début de maîtrise ou de DEA n'ayant pas reçu de formation à la recherche documentaire ou ayant besoin de faire une recherche bibliographique générale.
	Accueil spécialisé	Banque d'accueil : tous. Sur rendez-vous : plutôt à partir de la maîtrise.
Contenu salle de méthodologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents papiers : ce qui existe actuellement moins ce qui est disponible sous forme électronique.</li> <li>• Cédéroms et bases de données bibliographiques généraux.</li> <li>• Ouvrages de méthodologie (CV, lettres, dissertations, etc).</li> <li>• Fiches thématiques donnant la localisation des documents pour les disciplines transversales.</li> </ul>	

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toujours des spécialistes de la discipline dans les pôles, d'où meilleure contextualisation des demandes, plus grande spécialisation du renseignement.</li> <li>• Accent mis sur la méthodologie. Favorise l'auto-formation des lecteurs.</li> <li>• Correspond à la logique actuelle des lecteurs et aux attentes exprimées, d'où sans doute adaptation plus rapide à cette logique qu'à celle du scénario 1.</li> <li>• Souplesse du système : facile à faire évoluer, gestion plus facile de plusieurs petits accueils que d'un gros accueil central.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solution qui risque de poser des problèmes d'orientation pour les disciplines transversales.</li> <li>• Risque de multiples renvois entre les pôles.</li> <li>• Cloisonnement des disciplines. Risque que les pôles se constituent en sections.</li> <li>• Dans le cadre du SICD, risque de redondance du renseignement bibliographique des pôles avec celui de certaines BUFR.</li> </ul>

## 2. COMMENTAIRES SUR LE SECOND SCENARIO

### 2.1. La proximité de l'accueil dans les pôles

Ce scénario consiste dans la création d'un accueil d'orientation solide au rez-de-chaussée et dans la mise en place d'un accueil bibliographique complet dans chaque pôle disciplinaire.

L'idée de ce scénario a été inspirée par une réunion organisée à la BU le jeudi 4 mai 2000 avec des bibliothécaires et des conservateurs, au cours de laquelle les participants, ne parvenant pas bien à définir la différence de niveau et l'articulation qui pourraient exister entre une salle de renseignement bibliographique général et un accueil spécialisé dans les pôles, en sont arrivés à envisager la possibilité d'un passage direct de l'accueil d'orientation aux pôles. Un exemple d'organisation d'accueil pratiquement similaire existe et fonctionne depuis quelques années à la bibliothèque municipale de Lyon qui est elle aussi organisée en pôles disciplinaires avec un accueil d'orientation et de renseignement bibliographique de premier niveau au rez-de-chaussée, puis un accueil bibliographique complet dans les pôles.

### 2.1.1. Aller dans la logique des pôles disciplinaires

Ce scénario a pour intérêt majeur d'appuyer la logique dans laquelle la bibliothèque s'est engagée avec la réorganisation en pôles disciplinaires : la mise en place d'un accueil complet dans les pôles renforce ces derniers. Le lecteur est, dès son entrée à la bibliothèque, orienté vers le pôle approprié à sa demande, pôle dans lequel il trouve sur place un spécialiste de la discipline pour répondre à toutes ses questions, qu'elles soient d'ordre général ou spécialisé.

### 2.1.2. continuité avec les habitudes actuelles des lecteurs et réponse à leurs attentes

Ce choix a de plus pour avantage de se placer dans la continuité des pratiques actuelles des lecteurs : le questionnaire usagers laisse en effet apparaître que les lecteurs de la bibliothèque se dirigent naturellement vers « leur » salle en fonction de la discipline sur laquelle ils travaillent plutôt que de passer par la salle des catalogues qui semble mal connue et mal utilisée. De la même manière, quand ils ont besoin de renseignements, les lecteurs s'adressent en priorité à l'agent présent en salle spécialisée (55,8% des cas), et cette tendance s'accroît pour les étudiants à partir de la maîtrise. D'autre part, 79,8% des personnes interrogées trouvent préférable que les collections encyclopédiques soient localisées dans les salles spécialisées. Les lecteurs, dans leur démarche documentaire, semblent donc privilégier la logique de proximité à laquelle ce scénario répond. Sa mise en place ne devrait donc pas entraîner trop de difficultés d'adaptation pour les usagers.

### 2.1.3. Problème des disciplines transversales et risque de multiples renvois

Si ce système apparaît bien adapté aux pratiques de la majorité des lecteurs, des problèmes d'accueil risquent cependant de se poser concernant les étudiants des disciplines transversales (info-com, LEA, etc.) pour lesquels la cotation en Dewey n'est pas idéale et qui auront souvent besoin de documents se trouvant dans des pôles différents. Pour ces lecteurs, l'accueil bibliographique par pôle disciplinaire apparaît donc peu adapté et imposerait, s'il était mis en place, de compenser par la production d'une solide documentation papier particulière aux disciplines transversales.

D'autre part, en l'absence d'accueil centralisé, les renvois des lecteurs entre différents pôles risquent de se multiplier dans certains cas (notamment dans le cas des

disciplines transversales et de la documentation utilisée communément par différentes disciplines, comme les classiques grecs et latins ou les statistiques) si l'information du personnel sur l'organisation de la bibliothèque et la localisation des documents et si la communication interne ne sont pas parfaitement organisées. C'est un des problèmes qui se pose à la BM de Lyon.

#### 2.1.4. Risque de voir les pôles se constituer en sections.

De plus, le fait de renforcer la logique des pôles disciplinaire comporte le risque de voir ceux-ci se constituer en sections indépendantes les unes des autres, ce qui nuirait au bon fonctionnement général de la bibliothèque.

## **2.2. L'accent mis sur la méthodologie**

Avec la mise en place d'une salle de méthodologie générale, ce scénario met l'accent sur la formation des usagers à l'utilisation des outils de recherche documentaire, notamment informatiques. Cette orientation correspond à la fois à un besoin et à une demande : dans le questionnaire, un besoin de formation à l'utilisation des bases de données bibliographiques se fait sentir : un pourcentage non négligeable d'étudiants dit n'avoir jamais utilisé les bases de données parce qu'il ne sait pas s'en servir (27,7%) ou parce qu'il ne les connaît pas (23%). D'autre part, 55% de ceux qui les ont utilisées disent avoir eu besoin d'aide dans leur utilisation. De plus, une demande explicite de formation apparaît également dans ce questionnaire à travers le fait que 20 % des personnes ayant demandé cette aide n'en sont pas satisfaits. Enfin, les enseignants interrogés paraissent eux aussi souhaiter que l'accent soit mis sur la méthodologie : plusieurs soulignent qu'une part grandissante des étudiants est étrangère à la culture livresque, ne connaît pas les règles de travail en bibliothèque d'étude et de recherche et qu'une des premières des choses à faire est de les familiariser avec ces outils de travail.

### 2.3. Explication du dispositif

Ce scénario, comme le premier, prévoit la création d'un accueil d'orientation et de renseignement bibliographique de premier niveau. A la BU, cet accueil n'existe pas encore, mais sa création correspond à une demande générale tant de la part du personnel que des usagers. L'observation des demandes des usagers aux différentes banques d'accueil au cours de notre première semaine de stage et la lecture des fiches des tuteurs nous ont permis de constater que les demandes d'orientation étaient extrêmement nombreuses à tous les niveaux et que, par conséquent, la création d'un tel accueil se révélait urgente. Dans le cadre de ce scénario, il aurait essentiellement pour mission d'orienter les usagers sur le campus et dans la bibliothèque et de fournir un premier accueil bibliographique permettant d'orienter les usagers vers le pôle adéquat en fonction de leur demande. Cet accueil serait mis en œuvre par une équipe restreinte de magasiniers, et éventuellement de bibliothécaires, très bien formés à l'accueil et suffisamment bien informés sur la bibliothèque pour pouvoir orienter judicieusement les lecteurs.

L'accueil dans la salle de méthodologie aurait pour mission d'apporter une aide méthodologique de proximité aux usagers de la bibliothèque, une aide à la consultation dans le cadre de recherches bibliographiques d'ordre général et une aide à la rédaction de travaux académiques. Il serait mis en œuvre par une équipe restreinte constituée surtout de magasiniers et de tuteurs venus des pôles et bien formés à l'utilisation des outils de recherche bibliographiques. Cette salle devrait en conséquence comprendre peu de documentation papier, soit à peu près la même quantité qu'à l'heure actuelle, moins la documentation qui est doublée par une version électronique sur cd-rom, et un grand nombre de postes informatiques donnant accès aux cd-roms et bases de données bibliographique générales et à Internet. La configuration légère et essentiellement informatique de cette salle correspond aux attentes des usagers qui, dans leurs réponses au questionnaire, se prononcent majoritairement pour une salle « des catalogues » (selon la terminologie actuelle) uniquement dotée en outils informatiques (77,7% des usagers ayant donné leur avis). Il existe des exemples de mise en place de salle de ce type dans d'autres BU, notamment celle de Lyon I, où elle paraît bien fonctionner.

Enfin, l'accueil bibliographique complet dans les pôles disciplinaires aurait pour mission de répondre à la fois à des questions d'ordre pratique et à des questions d'ordre bibliographique, général et spécialisé. Il serait organisé par une rotation de tous les agents du pôle à la banque d'accueil, le plus souvent sous forme d'un binôme bibliothécaire-magasinier, avec possibilité de prendre rendez-vous avec un bibliothécaire pour une demande bibliographique pointue. Ce système d'accueil bibliographique complet dans les pôles correspond aux propositions faites par les bibliothécaires au cours de la réunion du 4 mai 2000. Pour son organisation, le fonctionnement de l'accueil dans les départements de la BM de Lyon peut constituer un point de référence.

## EVALUATION COMPAREE DES SCENARIOS 1 ET 2

critères d'évaluation	SCENARIO 1		SCENARIO 2	
	commentaires	évaluation	commentaires	évaluation
Communication entre les pôles Renvoi des usagers d'un accueil à l'autre	Un point central de renseignement permet une meilleure communication entre les pôles. Moins de risque d'erreur d'aiguillage.	↗	Risque que les pôles ne communiquent pas entre eux, formant chacun une bibliothèque dans la BU. Risque de multiplication des renvois de lecteurs d'un pôle à l'autre	↘
Visibilité de la fonction accueil bibliographique	Grande visibilité de la fonction accueil bibliographique du fait de l'existence d'une salle des références	↗	Accueil bibliographique ne se distingue pas du reste dans les pôles. Visibilité immédiate moins grande.	↔
Lisibilité du dispositif global par les lecteurs	Deux lieux d'accueil bibliographique représentant deux niveaux différents : plus difficile à comprendre par le lecteur.	↔	Rassembler tout le renseignement dans les pôles permet d'augmenter la lisibilité du système.	↗
Aide méthodologique	Aide méthodologique plus dispersée, moins visible par l'utilisateur.	↔	Un lieu spécialement dédié à ce type d'aide.	↗
Réponses aux attentes des usagers	Peu conforme aux attentes exprimées par les usagers dans le questionnaire.	↘	Conforme à ce qui est demandé par les usagers.	↗
Moyens humains mis en oeuvre	Moins de bibliothécaire mobilisés et plus grande polyvalence des agents.	↗	Besoin en bibliothécaires plus lourd et plus grande spécialisation.	↔
Evolutivité du scénario	Dispositif demandant une mise en oeuvre plus lourde donc peut-être moins évolutif.	↔	Dispositif plus léger, reposant sur plusieurs lieux relativement indépendants. Plus évolutif.	↗

- Point fort :     ↗
- Satisfaisant :    ↔
- Point faible :    ↘



Cahier des charges  
de mise en œuvre



## RÉSUMÉ DU DISPOSITIF

---

Le scénario détaillé qui suit a été élaboré parce qu'il permettait :

1° - de donner une plus grande visibilité et une plus grande cohérence à la fonction accueil au sein de la BU.

2° - de répondre aux pratiques et aux attentes des usagers de la BU droit-lettres de Grenoble, et plus particulièrement à la volonté exprimée massivement d'avoir le renseignement bibliographique spécialisé dans les salles de travail mêmes.

3° - de prendre en compte l'évolution des besoins des lecteurs qui, confrontés à l'inflation documentaire, ont de plus en plus de difficulté à organiser leurs recherches.

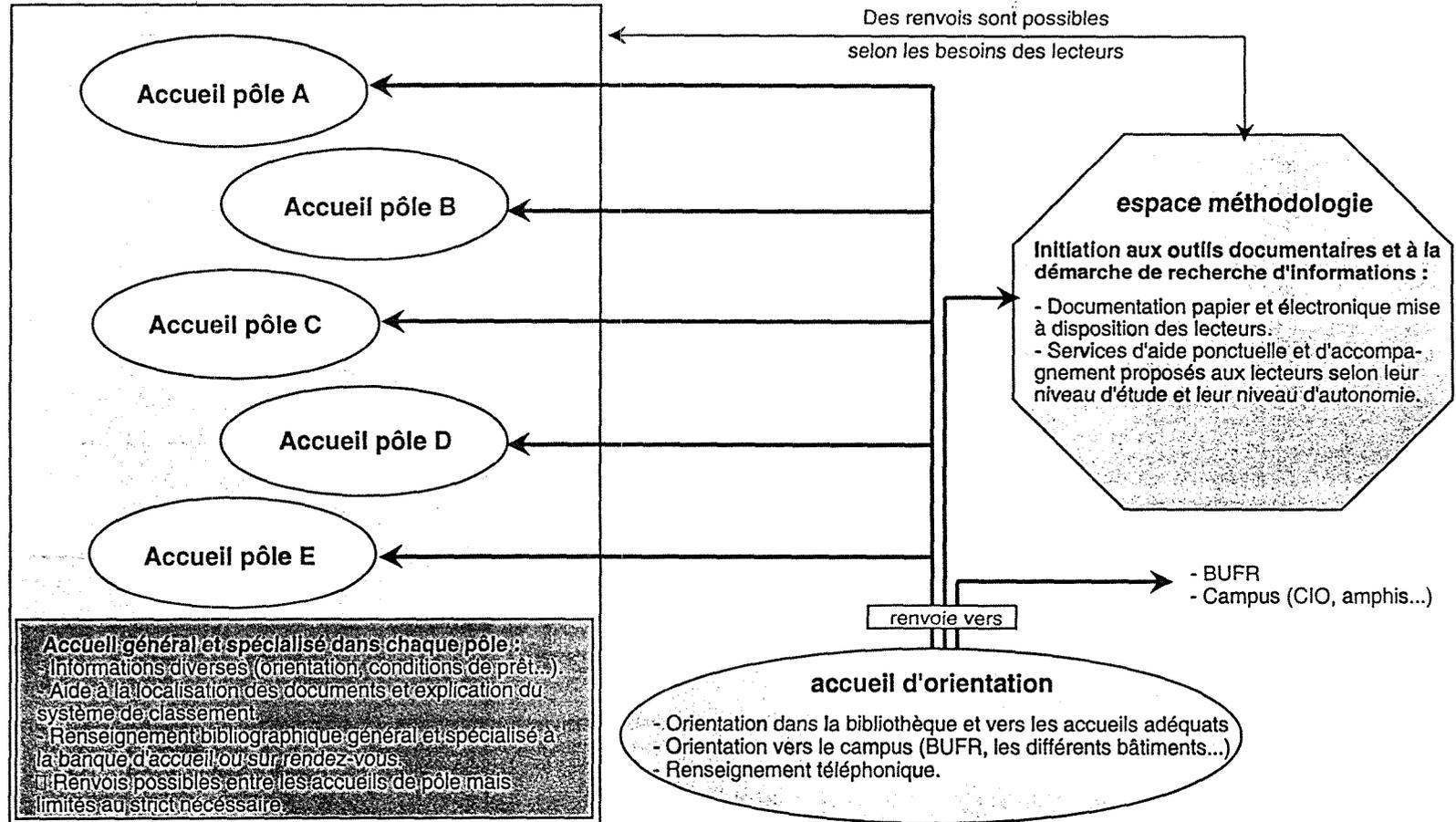
Pour satisfaire à ces grandes orientations, le scénario propose un dispositif reposant sur plusieurs éléments (voir aussi le tableau descriptif Powerpoint) :

**1. Un service transversal chargé de mettre en œuvre une politique d'accueil globale pour l'ensemble de la BU.** La création de ce service est un préalable à la mise en place des différents accueils. De par son rôle d'impulsion, d'organisation, de coordination, de contrôle, il rendra possible l'élaboration d'un dispositif d'accueil cohérent, répondant à des objectifs clairs et adaptés aux besoins des usagers, et permettant aux différentes banques de communiquer.

### **2. Plusieurs types d'accueil se complétant les uns les autres :**

- **Un accueil d'orientation.** Cet accueil, nouveau à la BU, installé face aux portes d'entrée de la bibliothèque, doit permettre d'orienter les lecteurs directement vers les services de la BU adaptés à leurs besoins, ou vers tout autre bâtiment du campus.
- **Un accueil dans chaque pôle disciplinaire.** Le renseignement, notamment bibliographique, est décentralisé dans chaque pôle de manière à apporter une aide de proximité aux lecteurs, et à permettre aux différentes équipes d'acquérir les compétences nécessaires dans les disciplines couvertes par leur pôle.
- **Un espace méthodologie.** Cet accueil est l'élément le plus original du dispositif. Il vise à répondre aux problèmes que rencontrent les usagers dans l'acquisition de méthodes de travail et de recherche. Il tente de mettre en œuvre des moyens adaptés au niveau d'étude des usagers, mais aussi à leur niveau d'autonomie dans le domaine. Pour cela, il propose non seulement une série d'outils mais aussi une aide renforcée de la part de l'équipe restreinte chargée de gérer et d'animer cet espace.
- **Un accueil à distance renforcé.** Les différents accueils proposés trouvent leur pendant par le biais du WEB et du courrier électronique.

## DISPOSITIF GENERAL D'ACCUEIL



### Service transversal d'accueil

**Service chargé de mettre en oeuvre une politique d'accueil pour l'ensemble de la bibliothèque :**

Définition des missions des différents accueils, des modalités de communication interne entre les différentes banques d'accueil, organisation de la formation des agents à l'accueil, définition de la production de documentation papier pour les usagers.

Il n'a pas de fonction hiérarchique sauf par rapport à l'équipe chargée de gérer l'espace méthodologie qui est sous sa responsabilité.

# UN SERVICE TRANSVERSAL POUR L'ACCUEIL

---

La création d'un service transversal d'accueil reflète la volonté de donner **une place centrale à l'accueil** dans la bibliothèque. Elle apparaît d'autant plus souhaitable qu'après la restructuration de la bibliothèque l'ensemble des membres du personnel sera amené à participer aux tâches de service public, et que le bâtiment et les collections seront divisés en pôles disciplinaires. La politique d'accueil devra donc être unifiée pour éviter que les pôles ne se constituent en sections.

Ce service serait pris en charge par une personne, appartenant au département "Public" défini dans le nouvel organigramme du SICD. Cette personne aurait la responsabilité de l'accueil d'orientation et de l'espace méthodologie. Son rôle n'est pas d'ordre hiérarchique : il s'agit plutôt de définir les missions, d'organiser, de coordonner, de contrôler et d'évaluer l'ensemble des services d'accueil.

## 1. DEFINIR ET METTRE EN ŒUVRE UNE POLITIQUE D'ACCUEIL POUR L'ENSEMBLE DE LA BIBLIOTHEQUE

Il apparaît nécessaire, dans une bibliothèque de la taille de celle du SICD 2, de définir **une politique d'accueil claire et unifiée**. De cette définition dépend en partie l'image de la bibliothèque renvoyée par chaque agent en poste en service public. Cette politique globale ne peut être définie que par un service transversal ayant la charge d'organiser et de superviser l'ensemble des activités de service public au sein de la bibliothèque. Ce service devra déterminer des objectifs clairs en matière d'accueil et les formaliser dans un **document de référence du type "charte d'accueil"**, auquel l'ensemble du personnel pourra avoir recours afin de savoir comment se comporter face au public. La production d'un tel document participe de la volonté d'offrir un service de qualité. Il apparaît d'autant plus nécessaire qu'après les travaux la bibliothèque sera divisée en pôles, et que tous les agents ne tourneront pas sur tous les pôles : il devrait donc permettre d'éviter que naissent des pratiques propres à chacun des différents espaces d'accueil dans le bâtiment. Ce document devra être rédigé par le service transversal et soumis à l'ensemble du personnel. Il devra être assez précis et évoluer au

fur et à mesure des difficultés ressenties par les agents et des évolutions constatées dans le comportement du public. En cas de problème récurrent, il devra indiquer clairement la marche à suivre à tous les postes d'accueil. Il devra aborder tous les points suivants :

- **Définition des grands principes** sur lesquels devra être fondé l'accueil du public à la BU : principes déontologiques propres à la profession, refus de toute discrimination dans le renseignement, de toute censure, neutralité professionnelle à l'égard des demandes de l'utilisateur, etc.
- **Détermination des objectifs à atteindre** pour un accueil de qualité : ne laisser aucune demande sans réponse appropriée, pertinence des réponses (détecter la demande réelle d'information), rapidité du service, assistance pédagogique efficace, etc.
- **Moyens mis en œuvre** pour atteindre ces objectifs : formation possible du personnel, moyens d'une bonne communication interne et d'une bonne information des agents en poste à l'accueil, etc.
- **Recommandations de bonne pratique** pour harmoniser l'attitude à adopter face au public : disponibilité, amabilité, recherche d'un bon contact, emploi d'un vocabulaire compréhensible des usagers, etc.

Des exemples de documents de ce type existent déjà dans un certain nombre de bibliothèques, comme la BU de Paris VIII ou la bibliothèque municipale de Lyon.

## **2. DEFINIR LES MISSIONS DES DIFFERENTES BANQUES D'ACCUEIL**

Une fois les objectifs globaux de la politique d'accueil de la bibliothèque définis, ce service transversal aura pour tâche de déterminer précisément, pour chaque banque d'accueil, les missions de chacune des catégories de personnel. Ces missions pourront également être formalisées dans la charte d'accueil. Elles seront susceptibles d'évoluer en fonction des pratiques des usagers et des modifications internes de la BU. Le personnel des pôles, même en poste à l'accueil d'orientation ou de méthodologie, reste cependant sous l'autorité de son responsable de pôle.

Le service transversal jouera le rôle d'arbitre en cas de conflit de compétence entre banques d'accueil.

### 3. DEFINIR LES MODALITES DE COMMUNICATION INTERNE

Dans la mesure où une bonne communication interne est une condition indispensable à un renseignement efficace et homogène, il apparaît logique que ce soit le service transversal de l'accueil qui en soit chargé. La centralisation de cette fonction permet une meilleure transmission et un meilleur suivi des consignes. Une bonne circulation de l'information en interne permet également une plus grande responsabilisation des agents. Afin d'améliorer cette communication, différents points devront être pris en compte :

- Pour mieux informer l'usager, l'ensemble du personnel doit être au courant de ce qui se passe à **l'intérieur et à l'extérieur de la BU** : à l'intérieur, il faut par exemple savoir que tel ou tel poste ne fonctionne pas, que tel ou tel bibliothécaire est absent. A l'extérieur, il faut être au courant des diverses manifestations culturelles organisées sur le campus, colloques, conférences, etc.
- Afin de pouvoir être informé rapidement et de manière sûre (plus sûre dans tous les cas qu'avec les affichages ou documents papier non lus), chaque membre du personnel devrait pouvoir disposer d'un **casier individuel et d'une boîte aux lettres électronique**.
- Au niveau des banques d'accueil, divers **documents destinés au personnel** devront être produits et mis à jour (ce point sera détaillé plus loin).
- Des **outils** permettant un accompagnement des usagers et un suivi des demandes doivent être mis en place : cahiers de suggestions, cahiers de liaison, fiches de suivi des demandes nécessitant des recherches plus approfondies, etc. Ces documents ne peuvent être valables que s'ils sont régulièrement et rigoureusement remplis.
- Des **réunions régulières** de travail et d'information regroupant du personnel des équipes faisant du service public ou l'ensemble du personnel devront être organisées. Elles permettraient de confronter les expériences et les difficultés de chacun, et favoriseraient ainsi une amélioration des services proposés.

#### **4. ORGANISER LA FORMATION A L'ACCUEIL**

Le service transversal d'accueil devra organiser le suivi régulier des formations du personnel. Il aura pour mission de coordonner l'organisation des sessions de formation, devra se tenir au courant des formations existantes et être à même de les proposer au personnel, soit en l'incitant à s'y inscrire, soit en répondant à ses éventuelles demandes. L'ouverture de ces possibilités de formation à tout le personnel du SICD pourrait être également un moyen d'harmonisation des pratiques et de connaissance réciproque avec les BUFR. Pour les propositions concernant le contenu de ces formations, se reporter au chapitre 3 du scénario.

#### **5. DEFINIR LA PRODUCTION DE DOCUMENTATION PAPIER POUR LES USAGERS**

Dans la mesure où il centralise toutes les informations relatives aux relations avec le public et à la vie de la bibliothèque, ce service est le plus indiqué pour produire et mettre à jour la documentation papier destinée aux usagers. Il doit toutefois collaborer avec la personne en charge du site Web afin d'harmoniser les informations disponibles. La documentation papier recouvre plusieurs types de documents destinés à renseigner des personnes extérieures à la bibliothèque ainsi que le public qui fréquente la BU. Le guide du lecteur qui existe actuellement ne semble pas correspondre, dans sa forme et dans son contenu, aux besoins des lecteurs, qui l'utilisent très peu. On peut alors imaginer trois types de documents :

- **Un livret d'accueil** destiné principalement à mettre en valeur les différents services offerts par la BU et ses collections. Ce document serait plus particulièrement communiqué à l'extérieur de la BU et aurait une fonction plus promotionnelle que pratique.
- **Un guide d'orientation** qui pourrait se présenter soit sous la forme d'un guide général très fourni, soit sous la forme de fiches thématiques séparées et distribuées à la demande des lecteurs. Ce guide serait un mode d'emploi de la BU, comprenant un plan du bâtiment, l'emplacement des cotes, la liste et la localisation des cédéroms, le fonctionnement et les tarifs du PEB, les particularités de fonctionnement des différents

pôles, etc. Il aurait donc une forte connotation méthodologique. Etant donnée la complexité du bâtiment, que les travaux ne vont pas entièrement résoudre, le plan de la bibliothèque aura tout intérêt à être largement diffusé afin de faciliter la circulation des lecteurs. De plus, la diffusion d'un plan du campus localisant toutes les BUFR paraît nécessaire.

- **Un règlement** affiché aux endroits où les questions sur les conditions de prêts et les horaires d'ouverture sont le plus fréquemment posées, au prêt/retour et aux banques d'accueil des pôles disciplinaires.
- **Une feuille d'actualité**, indispensable pendant la durée des travaux pour annoncer les nouvelles conditions d'accès de la BU, tout aussi indispensable après les travaux pour familiariser les lecteurs avec les nouveaux espaces et les nouveaux services. Elle peut être l'occasion d'informer ensuite les lecteurs des activités de la bibliothèque, des fermetures exceptionnelles ou autres nouvelles récentes ou temporaires.

Quelle que soit la formule retenue, il y aurait tout intérêt à retrouver les informations diffusées par papier sur le site WEB, sous une forme à peu près similaire.

## **6. METTRE EN PLACE L'EVALUATION REGULIERE DU SERVICE**

Le service transversal doit aussi avoir des fonctions d'évaluation :

- **Evaluation préalable à la mise en place du dispositif d'accueil.**

Calcul du flux des usagers s'adressant aux différentes banques. Doit permettre de savoir quelles sont les plages horaires où l'affluence est la plus importante à l'accueil.

- **Evaluation du dispositif après sa mise en place.**

- Notation précise des questions posées à chaque banque, surtout en début de fonctionnement : permet de repérer les questions revenant très régulièrement et, le cas échéant, de prévenir la question par l'élaboration d'une documentation papier sur le sujet ou la mise en place d'une signalétique appropriée.

- Evaluation de l'utilisation des usuels en salle de méthodologie (les usagers sont priés de ne pas reposer les documents dans les rayons mais sur un chariot. Les agents listent les ouvrages utilisés avant de les remettre en place) : permet de mieux repérer les centres d'intérêt des usagers de cette salle.

- Evaluation de l'utilisation des bases de données (lesquelles sont utilisées, où, combien de fois par mois, pour combien de temps), d'Internet (où, combien de fois par mois, pour combien de temps), du site WEB de la BU (fréquence, motifs, etc. ).
- Nouveau questionnaire général sur l'accueil : évolution des pratiques des usagers au sein de la BU après la réorganisation, compréhension du nouveau dispositif, attentes par rapport à l'accueil, etc. Ce questionnaire devrait s'adresser non seulement aux personnes ayant recours à l'accueil, mais aussi aux autres usagers de la BU.

# LES DIFFERENTS ACCUEILS

---

## *A. L'ACCUEIL D'ORIENTATION*

### 1. OBJECTIFS ET PUBLIC VISE

L'accueil d'orientation sera un lieu de recours pour toute demande non documentaire ou pour une demande documentaire simple. Il est destiné à **tous les publics** : ceux qui ne connaissent pas encore la bibliothèque, et ceux qui la connaissent déjà mais ont besoin d'un renseignement pratique, d'orientation, etc.

### 2. ROLES

- **Orientation géographique** : sur le campus (vers les différents bâtiments des universités, le tramway, les BUFR, etc.), dans la bibliothèque (vers les différents pôles, les toilettes, les expositions, etc.)
- **Première information sur la bibliothèque** : fonctionnement, collections, services, mode d'accès aux documents, conditions de consultation et de prêt. Fourniture de documents d'information sur la bibliothèque.
- **Premier renseignement documentaire** pour renvoi direct des lecteurs vers les pôles : il s'agit de faire en sorte que les lecteurs arrivent directement au service adéquat en fonction de leur demande. S'il n'y a pas trop d'affluence à la banque d'accueil, ce service peut également effectuer une recherche de cote lorsque le lecteur demande un document précis, et vérifier la présence et la disponibilité de ce document à la bibliothèque.
- **Renseignements téléphoniques** sur le mode d'accès aux collections, les services, les horaires d'ouverture de la bibliothèque. Vérification de la présence d'un document à la bibliothèque, indication du pôle où le lecteur devra se rendre en fonction de sa demande. Pour toute demande documentaire plus complexe, ce service renvoie au pôle concerné.

Le **numéro direct du PEB** gagnerait à être mieux diffusé pour que les lecteurs arrivent directement au service concerné (ce service ne nécessite pas de première orientation téléphonique). La question des horaires d'ouverture nécessite des réponses très répétitives, notamment pendant les petites vacances. Une solution serait, pour soulager le personnel, d'installer **une boîte vocale** donnant les horaires de la BU.

- **Statistiques des entrées et sorties.** Relevé des compteurs d'entrées et de sorties.
- **Aide pratique aux lecteurs :** objets trouvés et, éventuellement, fourniture de monnaie pour les photocopieurs, les machines à café.
- **Appels sonores dans la bibliothèques :** objets trouvés, appel d'un lecteur, annonce de fermeture imminente, annonce d'une animation.

### **3. MOYENS HUMAINS**

- **Catégories et organisation :** accueil mis en œuvre par une équipe restreinte (une dizaine de personnes) de personnels de toutes catégories (magasiniers, bibliothécaires, conservateurs, administratifs) venus des différents services de la bibliothèque et tournant à la banque d'accueil. Cette équipe aura son propre planning.
- **Effectifs :** une ou deux personnes, selon l'affluence, devront être présentes en permanence à la banque. L'organisation de cet accueil nécessite l'établissement de statistiques de fréquentation de la bibliothèque pour définir les périodes d'affluence et les périodes calmes, afin de pouvoir établir un planning cohérent de l'équipe d'accueil.
- **Formation :** les membres de cette équipe d'accueil devront avoir été particulièrement formés à l'accueil relationnel et avoir une très bonne connaissance de la BU.

### **4. MOYENS MATERIELS**

- **Espace :** hall d'entrée. Premier contact du lecteur avec la bibliothèque, d'où nécessité de soigner particulièrement la signalétique.

- **Organisation de la banque :**

- L'idéal serait que cette banque d'accueil soit ouverte à la fois sur l'extérieur (zone non sécurisée) et sur l'intérieur (zone sécurisée), pour pouvoir renseigner et orienter tous les

lecteurs, aussi bien ceux qui entrent que ceux qui sont déjà dans la bibliothèque. Dans le cas d'une banque ouverte uniquement sur l'extérieur, ces derniers risquent en effet de s'adresser aux banques de prêt et retour quand ils auront besoin d'un renseignement et de perturber leurs activités, notamment en période d'affluence (peut-être peut-on imaginer une banque ronde qui faciliterait l'organisation d'un tel système).

- **Le poste d'accueil** doit être bien différencié des postes prêt et retour par une signalétique appropriée.

- Son **ergonomie** doit être particulièrement étudiée (hauteur adaptée à la manière dont on souhaite recevoir le lecteur) : ici, on pourra envisager d'accueillir le lecteur debout s'il a besoin d'un renseignement rapide, et assis pour un renseignement demandant un peu plus de temps, à condition qu'il n'y ait pas trop de monde en attente. Sur le plateau, il faudra ménager de la place pour les instruments de travail du bibliothécaire et pour que le lecteur puisse déposer ses affaires. Il faut également que le personnel ait la possibilité de sortir rapidement de la banque (afin de pouvoir effectuer correctement son rôle de contrôle des entrées et des sorties).

- **Stockage** des outils de travail du personnel : ce stockage se fera de préférence sous les plateaux, dans des tiroirs (afin que le personnel n'aie pas à tourner le dos au lecteur pour chercher un document). Il faut aussi prévoir un lieu de stockage fermant à clé pour loger une éventuelle caisse et pour le dépôt des objets trouvés.

- **Outils pour le personnel :**

- 2 postes informatiques avec OPAC, site Web, REDOC, etc.

- Téléphone.

- Documents sur l'environnement de la bibliothèque : environnement large (plans de la ville, des transports en commun, annuaires téléphoniques, numéros d'urgence, adresses des établissements administratifs, culturels, etc.) ; le campus (plan général du campus, guide de l'étudiant, annuaire interne de l'université, renseignements sur les différents services de l'université, etc.) ; l'environnement documentaire de la BU dans le cadre du SICD (liste complète et à jour des BUFR et centres de documentation du SICD avec adresses, horaires d'ouverture, numéros de téléphone, adresses électroniques, conditions d'accès, description de leur offre documentaire, etc.)

- Informations sur la bibliothèque et ses services : “ charte ” de l’accueil à la BU, plan de la BU, statistiques, informations sur le fonctionnement de base de la BU (conditions d’inscription, de consultation, de prêt, horaires, etc.), documents sur les différents services (contenus, conditions d’accès, horaires, etc.), informations ponctuelles (panne informatique, expositions, etc.)
- Documents bibliographiques : listes organisées (cédéroms, etc.)
- Communication interne : cahier de liaison ou autre document de ce type permettant de faire le lien entre l’équipe. Planning complet de tout le personnel de la BU.
- Objets utiles : formulaires (factures, feuille de présence pour les stagiaires, etc, monnaie, pharmacie.

• **Documents à fournir aux lecteurs :**

- Informations sur **le campus** : plans de la ville, plans du campus, adresses des différents services, annuaires, etc.
- Informations sur **l’environnement documentaire** de la BU : plans des bibliothèques et centres de documentation et fiches de renseignement avec leurs adresses, horaires d’ouverture, conditions d’accès, etc. Le tout doit être régulièrement mis à jour.
- **Informations sur la BU** : guide du lecteur et fiches sur les différents services. Fiches ou guide du lecteur spécialisés pour les disciplines transversales, règlement intérieur, prospectus sur les animations, affichage sur les pannes informatiques éventuelles, et de toutes les informations ponctuelles pouvant être utiles au public.
- **Cahier de suggestion** (avec éventuel affichage des réponses aux questions récurrentes).

## **5. ARTICULATION AVEC LES AUTRES NIVEAUX D'ACCUEIL**

Ce poste d’accueil répond à toutes les demandes d’orientation, de renseignements pratiques, d’informations générales sur le contenu de la BU. En fonction de la demande des lecteurs, il les renvoie vers le pôle approprié ou l’espace méthodologie. Il répond également aux demandes de localisation de cote et, si le niveau d’affluence le permet, il fournit la cote au lecteur qui recherche un ouvrage précis. Pour toute demande documentaire plus complexe, il renvoie le lecteur vers les pôles.

## ***B. L'ACCUEIL DANS LES POLES***

### **1. OBJECTIF ET PUBLICS VISES**

L'objectif est de proposer **un accueil bibliographique complet** (général et spécialisé) dans chacun des pôles disciplinaires. Cet accueil s'adresse à **tous les publics** : avec la réorganisation de la bibliothèque en pôles disciplinaires, la différence de niveau qui existait avec la division en sections disparaît et les usagers de tous niveaux se retrouvent mêlés dans les mêmes salles de lecture. L'accueil dans ces salles doit donc être capable d'offrir la même qualité de service à tous ces publics.

### **2. ROLES**

- Informations diverses (orientation dans la bibliothèque et dans le pôle, conditions de consultation et de prêt, informations pratiques : photocopieuses, toilettes, etc.)
- Aide à la localisation des documents dans le pôle et explication du système de classement.
- Renseignement bibliographique général et spécialisé à la banque d'accueil.
- Renseignement bibliographique pointu sur rendez-vous, dans le bureau du pôle.
- Traitement des demandes de renseignement bibliographique transmises par téléphone, mail ou fax, et concernant la discipline du pôle. Le renseignement par téléphone pourrait être réservé aux lecteurs éloignés géographiquement de Grenoble et qui n'ont pas accès à Internet (cette dernière condition est liée à la création d'un service de renseignement bibliographique via le courrier électronique).

### **3. MOYENS HUMAINS**

- **Catégories et organisation** : tous les agents du pôle, quelle que soit leur catégorie, participent à l'accueil. A la banque d'accueil tournent des magasiniers et bibliothécaires. Cet accueil pourra être renforcé par des moniteurs en salle (en fonction des disponibilités : si le nombre de moniteurs dont peut disposer la bibliothèque n'est pas assez important, mieux vaut les affecter en priorité à l'espace méthodologie).

- **Effectifs :**

*En dehors des vacances scolaires :*

- **Deux agents** sont présents la plupart du temps à la banque d'accueil : un magasinier en permanence, et un bibliothécaire une partie significative de la journée (environ six-sept heures par jour).

Remarque : afin de pouvoir renforcer l'accueil par la présence d'un bibliothécaire pendant les plages horaires où les lecteurs sollicitent le plus ce service, il est indispensable de calculer quelles sont, dans la journée, les périodes où l'affluence aux banques des pôles disciplinaire est la plus forte.

Une fois ce travail d'évaluation établi, il faut que les différents accueils des pôles se mettent d'accord sur des plages de présence des bibliothécaires qui soient communes à tous les pôles. Cette uniformisation est indispensable car elle permettra aux usagers de se familiariser plus facilement avec ce système et d'acquérir des réflexes en ce domaine, quel que soit le pôle vers lequel ils se dirigent. Enfin, pour que les usagers sachent quelles sont les périodes durant lesquelles ils trouveront un spécialiste en recherche documentaire directement à la banque d'accueil des pôles, un panneau annoncera les plages horaires de présence des bibliothécaires.

- Ponctuellement, un bibliothécaire fait de **l'accueil bibliographique pointu sur rendez-vous**, selon les besoins, ceci afin de ne pas mobiliser quelqu'un à la banque d'accueil pendant plusieurs dizaines de minutes.

*Pendant les vacances scolaires :*

- Un magasinier en permanence.

- Pas de bibliothécaire à l'accueil, mais, à tour de rôle, les bibliothécaires sont d'astreinte dans leur bureau pour que les lecteurs qui ont besoin de renseignements bibliographiques spécialisés puissent toujours trouver un interlocuteur.

#### **4. MOYENS MATERIELS**

- **Localisation et organisation de la banque :**

- La banque doit être le plus possible au centre de la salle et tournée vers cette salle.

- Ergonomie : banque basse avec des chaises pour que les lecteurs puissent s'asseoir. Les bibliothécaires doivent pouvoir sortir facilement de la banque pour aider les lecteurs. Il faut prévoir assez de place sur le plateau pour les instruments de travail du bibliothécaire et pour permettre au lecteur d'y déposer également ses affaires. Des espaces de stockage sont aussi nécessaires sous le plateau.

• **Outils pour le personnel :**

- 2 postes informatique connectés à Internet.

- 1 téléphone-fax.

- 1 cahier de communication interne à la banque d'accueil. Cet outil est indispensable au bon fonctionnement de l'accueil et à la coordination de l'activité des agents du pôle. Il doit être utilisé systématiquement, dès qu'une question ou une information doit être connue de tous les agents du pôle. Il devra comprendre la date et l'heure à laquelle l'information a été reçue, le nom de l'agent en poste à l'accueil à ce moment là, l'information de la manière la plus détaillée possible et les coordonnées de la personne ayant posé la question ou ayant transmis l'information.

- **Documentation :**

Remarque : la documentation qu'utilisent les agents à l'accueil est souvent peu nombreuse, rassemblée de manière empirique et dispersée, connue très inégalement des différents agents se succédant à la banque et parfois dépassée. Or, si la constitution de cette documentation est rationalisée et mise sous la responsabilité d'un agent (qui sera chargé de l'organiser, l'enrichir au besoin et de la mettre à jour), elle peut permettre une nette amélioration des réponses apportées aux usagers.

Cette documentation doit être constituée au départ en concertation entre toutes les personnes chargées de l'accueil dans le pôle. Elle comprend des documents de différentes natures :

- **Documents informatifs** concernant le pôle même : 1 classeur ou une série de classeurs contenant toutes les informations nécessaires à l'accueil dans les pôles et à l'orientation des lecteurs (liste des bases de données du pôle, mode d'emploi de ces bases, etc.)

- **Documents informatifs concernant le reste de la bibliothèque** (fiches d'information sur le contenu des autres pôles, sur le fonctionnement de l'espace méthodologie, fiches concernant les disciplines transversales pour pouvoir orienter correctement les lecteurs.
- **Fiches de procédure** (concernant par exemple la marche à suivre dans le traitement d'un renseignement différé : délais à respecter dans la retransmission de la réponse, personnes ressources dans telle ou telle discipline, etc.). Ces fiches de procédure, si elles sont systématisées et tenues à jour, peuvent être très utiles pour permettre aux nouveaux venus d'avoir un cadre de référence et donc de se former plus rapidement. Elles sont aussi les garantes d'une homogénéité des pratiques de tous les agents à la banque d'accueil. A ce titre, pour leur plus grande partie elles peuvent être élaborées en commun par les différents pôles disciplinaires sous la coordination du service transversal d'accueil.

## **5. OUTILS ET DOCUMENTS A PROPOSER AUX LECTEURS DANS LES POLES**

- Tous les usuels et bases de données spécialisés correspondant au pôle.
- Les *Que sais-je ?* : les deux exemplaires dans le pôle (un en usuel et un empruntable).
- *Encyclopédie Universalis* papier : un jeu par pôle pour les photocopies.
- Plan de classement des ouvrages dans le pôle.
- Une liste détaillée et des modes d'emploi des bases de données spécialisées.
- Des fiches thématiques donnant la localisation des documents correspondants aux disciplines transversales.
- Des listes de sites WEB spécialisés dans les disciplines du pôle.

## ***C. L'ESPACE METHODOLOGIE***

### **1. ROLE ET PLACE AU SEIN DE LA BIBLIOTHEQUE ET DU SICD**

Dans cet espace, **les usagers** pourront recevoir une aide méthodologique qui consistera dans l'initiation aux outils documentaires (supports papier et électronique) et à la démarche de recherche d'information. Essentiellement orientée vers ces deux axes, cette aide pourra également intégrer des conseils de premier niveau pour la rédaction de travaux académiques.

**En interne**, le personnel affecté à cet espace et à ses services sera chargé de centraliser et normaliser la documentation méthodologique produite par les différents pôles. Il participera de manière conséquente au travail du service transversal de l'accueil. Il procédera aux acquisitions et au désherbage des documents proposés dans la salle.

Pour mener à bien leur action, les responsables de l'espace méthodologie devront intervenir **au sein du SICD et de l'Université**, et communiquer avec différents partenaires. Des relations formalisées avec les acteurs de la formation méthodologique (BUFR, corps enseignant) devront être établies, afin de pouvoir mener dans ce domaine une action, sinon commune, du moins concertée. Il sera essentiel par ailleurs que tous soient informés de l'existence de cette salle : enseignants et personnel des BUFR pourront alors y orienter des usagers. Le rôle des enseignants est fondamental à cet égard. La coopération de la BU avec les enseignants doit à la fois répondre aux orientations qu'ils donnent à leur enseignement méthodologique et les renseigner sur les difficultés exprimées par leurs étudiants. Enfin, le personnel chargé de cet espace travaillera en relation avec le CIO (Grenoble 2) et le SIO (Grenoble 3). Ces centres d'orientation doivent connaître la documentation proposée à la BU sur les formations et les métiers, de même que la BU doit pouvoir y renvoyer facilement des étudiants.

## 2. PUBLIC VISE

Tous les publics de la BU pourront avoir recours, pour des motifs différents, aux services proposés dans cet espace, des étudiants de DEUG cherchant de l'aide pour l'élaboration d'un exposé, aux étudiants de 3<sup>e</sup> cycle qui souhaitent établir leur bibliographie. Tous les usagers de la BU par ailleurs peuvent avoir besoin d'aide pour la consultation de bases de données ou d'Internet, quel que soit leur niveau d'étude. De cette manière, cette salle pourra répondre aux objectifs qui ont prévalu à la suppression de la césure entre niveaux d'étude et à la constitution des pôles.

Avant de prendre en compte le niveau du lecteur, les agents de cette salle doivent évaluer son **autonomie** dans la démarche de recherche documentaire. Plusieurs niveaux peuvent ainsi être définis, qui permettront d'adapter les réponses aux besoins propres de chaque lecteur. On peut distinguer :

- **Les usagers autonomes** dans leur démarche : ils viennent dans la salle de méthodologie pour utiliser les divers outils mis à leur disposition, sans avoir recours à l'aide d'un agent.
- **Les usagers ayant besoin d'une aide ponctuelle** : ils ne sont pas absolument assurés dans leur démarche ou dans l'utilisation de tel ou tel outil. Ils ont besoin d'une aide limitée à un aspect déterminé. Cette aide peut être donnée individuellement ou collectivement.
- **Les usagers nécessitant un accompagnement** : ils ont des lacunes importantes dans la démarche ou la maîtrise des outils. Une aide personnalisée, plus approfondie, leur sera proposée (mais non imposée !).

Le premier type d'utilisateur ne nécessite pas l'intervention des agents de la salle : pour répondre à ses besoins — ainsi qu'à ceux de tous les lecteurs —, ce sont la disposition des documents dans la salle, les documents eux-mêmes, la signalétique et les fiches éventuellement mises à sa disposition, qui doivent être particulièrement soignés. Aux deux autres types d'utilisateurs, l'espace méthodologie doit pouvoir apporter des propositions adaptées.

### 3. MOYENS HUMAINS

La meilleure solution pour la gestion et l'animation de cet espace résiderait dans la mise en place d'une **équipe restreinte** (plus grande souplesse pour l'organisation de formations, meilleure circulation de l'information). Cette équipe regrouperait dans l'idéal une dizaine de personnes attachées par ailleurs à des pôles différents et ayant reçu une formation spécifique.

Il semble indispensable que **deux personnes** de la bibliothèque assurent simultanément la permanence dans cette salle, un bibliothécaire et un magasinier. Cet espace est également le lieu privilégié d'intervention des moniteurs, qui devront eux aussi bénéficier d'une formation à la méthodologie et aux outils de recherche documentaire. **Les moniteurs** apporteront une aide de type ponctuelle aux usagers dans la salle et, comme ils le font actuellement, iraient au devant d'eux. **Les magasiniers** se chargeraient en priorité des questions de type technique : explication du fonctionnement des outils. **Les bibliothécaires** se spécialiseraient dans le conseil méthodologique et l'indication de la démarche à suivre.

### 4. DOCUMENTATION PROPOSEE

#### 4.1. Documents papier et électroniques

Pour les **documents papier**, cet espace devra proposer :

- Les répertoires de personnes et collectivités, sources biographiques, dictionnaires généraux, encyclopédies générales, bibliographies et catalogues généraux, courants et rétrospectifs.
- Des ouvrages de méthodologie (du type « Comment rédiger un CV, une lettre, une dissertation »), et en particulier des ouvrages généraux de préparation aux concours.
- Des guides pratiques : guide de l'étudiant, guides pour la recherche de stage et d'emploi.
- Des manuels de formation à la bureautique, à l'informatique et aux TIC.

Par rapport à la **classification Dewey**, les documents concernés sont à chercher dans les 0 (Généralités), mais pas seulement. Il faudra inclure notamment les cotes en

371.3 (Méthodes d'enseignement et d'études), 371.4 (Orientation scolaire et professionnelle), 651.1 (Traitement de l'information et bureautique), 652 (Procédés de la communication écrite) ou encore 920 (Biographies générales).

Tous les documents existant sous forme électronique ne seront pas proposés sous forme papier (consultable dans les pôles).

La **documentation électronique** comportera les cédéroms et bases de données bibliographiques généraux (Current Contents, Bibliographie Nationale Française, Catalogue général de la BNF, Doc Thèses, Myriade, Francis, Généralis, Le Monde, Le Monde diplomatique, Times, Encyclopédie Universalis, etc). Le **site WEB** de la BU pourra par ailleurs proposer un portail avec des liens vers des **sites d'autoformation** (notamment à la méthodologie et à l'utilisation des outils documentaires) comme Formist. Dans ce domaine, une veille technologique régulière devra être assurée, tout un travail de sélection et d'évaluation sera nécessaire : un tel service est certes d'une gestion lourde, mais peut s'avérer très profitable pour les usagers.

L'ensemble de cette documentation pourra être complété, grâce à des évaluations régulières, en fonction des besoins exprimés par les usagers.

Un nombre minimal de **15 postes de consultation** semble nécessaire dans cet espace (avec possibilité de s'asseoir) :

- 4 seraient consacrés à la seule consultation de l'OPAC.
- 3 à la consultation des cédéroms .
- 5 à la consultation d'Internet.
- 3 seraient des postes multitâches permettant le croisement d'informations de toutes provenances.

Par ailleurs, des **tables de travail** devront être prévues (entre 10 et 15 places).

#### **4.2. Production de documentation**

Des **documents spécifiques** à cet espace devront être produits par ses responsables et, là encore, conçus en fonction des besoins et attentes exprimés par les usagers après son ouverture :

- Des documents de méthodologie générale, et notamment une fiche décrivant les outils proposés dans la salle et leurs fonctionnalités
- Des fiches présentant les bases de données (présentation précise du contenu, des limites chronologiques ou géographiques)
- Une fiche pour l'utilisation de l'OPAC
- Des fiches ou un cahier liés à chaque poste et fournissant le mode d'emploi des outils dont il permet la consultation
- Des exercices pour l'utilisation des outils et l'acquisition d'une méthode de recherche.

## 5. SERVICES PROPOSES AUX USAGERS

### 5.1. Principes

Ainsi, pour répondre aux objectifs fixés à l'espace méthodologie, les bibliothécaires disposent d'outils mis à la disposition des usagers. Cependant, ces outils ne suffisent pas à répondre seuls aux missions affectées à cet espace, car leur maniement pose lui-même souvent des difficultés importantes aux lecteurs. Il faut donc, et c'est là un élément essentiel de l'espace méthodologie, en plus d'une offre documentaire adaptée, **que l'accent soit particulièrement mis sur les services** qui accompagnent cette offre. Ces services mis en œuvre par une équipe restreinte doivent être suffisamment diversifiés pour permettre au maximum une **personnalisation de l'aide** en fonction du degré d'autonomie du lecteur et de ses besoins.

### 5.2. Types de services proposés

Dans cette perspective de personnalisation de l'aide, un **entretien d'évaluation des besoins du lecteur** doit être un préalable à toute intervention d'un agent. Cet entretien doit permettre, en quelques questions, de déterminer les besoins du lecteur et son degré d'autonomie. Cette discussion peut être plus approfondie si l'on repère de graves lacunes et que l'utilisateur est d'accord pour mener cet entretien, et relativement léger si les besoins sont bien cernés et limités. A partir du diagnostic posé en commun

par le lecteur et l'agent (on se met d'accord sur des besoins à combler), ce dernier peut savoir quels services apporter en fonction du degré d'autonomie estimé de l'utilisateur.

Si l'agent a repéré un besoin d'aide ponctuelle ou d'accompagnement, il proposera des services qui peuvent être répartis selon qu'ils répondent à des besoins concernant l'utilisation des outils ou bien l'organisation de la démarche :

<b>Aide ponctuelle</b>	
<b>Outils Documentaires</b>	<p><b><u>Diagnostic :</u></b> L'outil est identifié mais l'utilisateur éprouve quelques problèmes dans son utilisation.</p> <p><b><u>Propositions :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Courtes interventions du personnel auprès du lecteur si besoin très limité.</li> <li>• Orientation vers la documentation adaptée à la question et au niveau de l'utilisateur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– fiches papier (et en ligne) élaborées par la salle de méthodologie sur les différents outils : bases de données telles que Francis, Myriade, OPAC, etc.</li> <li>– auto-formations proposées en ligne par d'autres organismes (exemple : auto-formations proposées par FORMIST pour l'utilisation d'Internet et des TIC)<sup>1</sup>.</li> <li>– manuels d'utilisation de l'outil disponibles au sein de l'espace méthodologie.</li> </ul> </li> </ul> <p>Dans tous ces cas, le lecteur travaille seul et ne s'adresse à l'agent que s'il rencontre un obstacle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Courte initiation à l'outil (15 à 20 minutes) effectuée immédiatement par un agent.</li> </ul>
<b>Démarche</b>	<p><b><u>Diagnostic :</u></b> Un segment de la démarche bloque ; démarche identifiée mais incertaine.</p> <p><b><u>Propositions :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventions ponctuelles de l'agent auprès du lecteur sur demande.</li> <li>• Orientation vers documentation adaptée à la question :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– ouvrages de l'espace méthodologie traitant de la démarche de recherche documentaire (des bibliographies papier commentées constituées à partir du fonds de cette salle peuvent être élaborées à l'avance selon le niveau d'étude de l'utilisateur).</li> <li>– auto-formations proposées en ligne.</li> <li>– fiches papier (et en ligne) élaborées par les agents de la salle de méthodologie (démarche pour élaborer un exposé, les grandes étapes de la recherche documentaires, etc.).</li> </ul> </li> </ul> <p>Travail individuel qui ne nécessite l'aide de l'agent que ponctuellement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Court travail en commun avec un agent (15 à 20 minutes) sur l'aspect de la démarche posant problème.</li> </ul>

<sup>1</sup> Adresse du site web FORMIST : <http://formist.enssib.fr/>

Pour avoir connaissance d'une grande partie de l'offre en ligne dans le domaine de l'initiation à la recherche documentaire, voir le document "Ressources Internet pour la formation méthodologique documentaire : typologie de sites" : <http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/typosite.htm>

<b>Accompagnement</b>	
<b>Outils Documen- taires</b>	<p><b>Diagnostic :</b></p> <p>Difficultés pour différencier les différents outils ; lacunes importantes dans leur utilisation.</p>
	<p><b>Propositions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiation par un agent sur un plage horaire longue (1/2 heure à 1 heure) proposée immédiatement ou sur rendez-vous (en fonction de la disponibilité des agents et de l'affluence des lecteurs) : <ul style="list-style-type: none"> <li>– différenciation des outils selon leurs fonctions dans le cadre de la recherche documentaire.</li> <li>– formation individuelle à l'outil ou aux outils essentiels.</li> </ul> </li> </ul> <p>Peut être suivi ensuite d'un travail individuel sur documentation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des fiches d'exercices (élaborées par le service de méthodologie) peuvent compléter cette initiation pour les lecteurs motivés afin de permettre à l'utilisateur de s'entraîner. Ces exercices sont suivis d'une courte évaluation avec l'agent pouvant donner lieu à un complément d'information.</li> <li>• Plages de formation collectives en fin d'après-midi (17-19h) dans l'espace méthodologie ou en salle de formation (l'utilisateur s'inscrit à l'avance à ces formations auprès de la banque d'accueil)<sup>1</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>– utilisation de l'OPAC.</li> <li>– maniement de certaines bases de données généralistes pour lesquelles les demandes d'assistance sont nombreuses.</li> <li>– utilisation d'Internet à des fins documentaires.</li> <li>– panorama des outils documentaires papier (bibliographies, annuaires, index, etc.).</li> <li>– panorama des bases de données généralistes.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Démarche</b>	<p><b>Diagnostic :</b></p> <p>L'ensemble de la démarche pose problème.</p>
	<p><b>Propositions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiation par un agent sur un plage horaire longue (1/2 heure à 1 heure) proposée immédiatement ou sur rendez-vous (selon possibilités) : <ul style="list-style-type: none"> <li>– définition des différentes étapes dans la recherche documentaire.</li> <li>– organisation d'une stratégie de recherche efficace.</li> </ul> </li> </ul> <p>Cette initiation peut être complétée par une orientation vers la documentation traitant du sujet adaptée au niveau du lecteur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des fiches d'exercices (élaborées par le service de méthodologie) peuvent compléter cette initiation pour les lecteurs motivés afin d'expérimenter une démarche de recherche documentaire dans un cadre délimité. Ces exercices sont suivis d'une courte évaluation avec l'agent pouvant donner lieu à un complément d'information.</li> <li>• Plages de formation collectives en fin d'après-midi (17-19h) dans l'espace méthodologie ou en salle de formation (l'utilisateur s'inscrit à l'avance à ces formations auprès de la banque d'accueil) : <ul style="list-style-type: none"> <li>– s'organiser pour l'élaboration d'un exposé.</li> <li>– la démarche documentaire dans le cadre de la recherche.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>1</sup> Pour certaines de ces formations, des sites WEB proposent des formations clés en main utilisables par les formateurs (par exemple des diaporamas élaborés avec le logiciel Powerpoint).

### 5.3. Adaptation de ces services au niveau des lecteurs

La salle de méthodologie n'est pas destinée, nous l'avons dit, à un type de public particulier. Cependant, les agents chargés de l'accueil dans l'espace méthodologie doivent prendre en compte les différences de niveau d'étude entre les usagers pour déterminer leurs besoins exacts et proportionner l'aide à apporter.

		Premières années
<b>Objectif</b>		Acquisition d'une autonomie de travail.
<b>Axes clés</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des services de la bibliothèque et de son organisation.</li> <li>• Premiers contacts avec les outils documentaires (papier et électroniques).</li> <li>• Initiation à la méthodologie de recherche d'information (identification des différentes étapes de la recherche).</li> </ul>
<b>Démarche: éléments à acquérir</b>	<b>Recherche de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulation du besoin d'information.</li> <li>• Définition du contexte et des notions essentielles.</li> <li>• Repérage des sources d'information utiles.</li> <li>• Maîtrise de l'OPAC (traduction du besoin en question documentaire, connaissance des différents types d'interrogation, déchiffrement des réponses, etc.).</li> </ul>
	<b>Usage de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension et évaluation de l'information reçue.</li> <li>• Présentation des résultats.</li> </ul>

		Chercheurs
<b>Objectif</b>		Acquisition d'une autonomie dans la recherche documentaire.
<b>Axes clés</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation aux stratégies de recherche, avec évaluation et critique des contenus.</li> <li>• Formation aux outils documentaires (bibliographies, annuaires, bases de données, etc.).</li> <li>• Formation aux modes de production d'un document (bibliographies, modes de citation, etc.).</li> </ul>
<b>Démarche: éléments à acquérir</b>	<b>Recherche de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduction du besoin d'information en question documentaire : identification et hiérarchisation des champs, traduction du langage libre en vocabulaire contrôlé, formulation selon des opérateurs booléens, etc.</li> <li>• Choix des outils documentaires appropriés, électronique ou papier : couverture géographique de la base de données, contenu courant ou rétrospectif, etc.</li> <li>• Compréhension du langage de la source d'information : passage par un index ou par un thesaurus, choix des critères et des limitateurs, etc.</li> <li>• Accès au document : localisation dans le catalogue de la bibliothèque, panorama des bibliothèques généralistes et spécialisées correspondant à la discipline étudiée, répertoires nationaux et internationaux d'organismes de documentation, localisation grâce à des catalogues collectifs accessibles à distance, possibilité de fourniture à distance des documents (par le PEB), etc.</li> </ul> <p>Remarque : c'est à ce niveau d'initiation méthodologique que la limite avec l'accueil spécialisé est la plus difficile à percevoir. Il faut toutefois avoir toujours cette limite en tête afin de ne pas empiéter sur l'accueil spécialisé.</p>
	<b>Usage de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension, critique et évaluation de l'information reçue.</li> <li>• Exploitation et présentation des résultats.</li> </ul>

## ***D. L'ACCUEIL A DISTANCE***

### **1. LE SITE WEB**

La consultation du site WEB de la BU n'est pas encore une pratique nettement majoritaire parmi les lecteurs. Sa consultation se fait deux fois plus depuis la BU elle-même que depuis l'extérieur. Les missions d'accueil du site WEB impliquent le même type d'informations que celles offertes par la documentation papier (voir infra). Le site est cependant davantage destiné aux lecteurs extérieurs à la bibliothèque. L'analyse de plusieurs sites de BU donne quelques idées de services d'accueil que l'on peut mettre en ligne :

- **Présentation de la BU** (horaires, services proposés, plan, conditions d'accès, organigramme, contacts avec numéro de téléphone et adresse électronique, mise en ligne de mémoires et rapports de stage sur la BU).
- **Présentation des collections** et de la politique documentaire, liste des revues, des cédéroms, explication du cadre de classement et de la localisation des collections.
- **Services personnalisés** (accès au dossier personnel, accès à des bibliographies, listes de sommaires pour les candidats aux CAPES et agrégation).
- **Actualités** (la facilité de la mise à jour sur ce type de support permet d'y diffuser aisément les actualités de la BU et des événements temporaires) : les heures de visite de la bibliothèque, le calendrier des formations de l'utilisateur, l'état d'avancement des travaux, les nouveautés (nouveaux abonnements, nouveaux cédéroms, etc.), les expositions et des informations extérieures à la bibliothèque comme la mise en place du SU, etc.
- **Formation à la recherche documentaire** produite par la bibliothèque (ex : comment chercher un article, une thèse, mode d'emploi du catalogue informatisé), et ailleurs. Elle peut prendre la forme de fiches méthodologiques créées par la BU et de liens vers des sites dédiés à la formation (ex : FORMIST). L'accent mis sur la méthodologie dans la réorganisation de la BU doit se traduire sur le site. Cette partie doit être placée sous la responsabilité de l'équipe plus particulièrement chargée de l'espace méthodologie, car elle nécessite une adéquation entre les documents papier produits par cette équipe et les

informations transmises sur le WEB, ainsi qu'une veille pour mettre à jour la liste de signets de formation.

- **Sélection organisée de moteurs de recherche** et de sites bibliographiques, de bibliothèques et autres.

Sélection de sites de BU comportant un accueil intéressant :

Le Havre : <http://gromit.univ-lehavre.fr/BibLeHavre/Accueil.asp>

Lyon III : <http://www-scd.univ-lyon3.fr/>

Paris VIII-Saint-Denis : <http://www-bu.univ-paris8.fr/>

Rennes I : <http://www.univ-rennes1.fr/scd/>

Toulouse : <http://www.biu-toulouse.fr/>

## **2. LE COURRIER ELECTRONIQUE**

Le courrier électronique peut être utilisé pour le **renseignement bibliographique**. Il présente l'intérêt, par rapport au téléphone, de permettre des **réponses différées**. Il peut toucher un très large public, dont un public non grenoblois et/ou non universitaire. Afin que les questions ne partent pas vers n'importe quel destinataire à la bibliothèque, ce type de renseignement doit être présenté comme un véritable service et doit proposer **une seule adresse**. Les messages seraient lus soit par le personnel en poste à l'accueil méthodologique, soit par une personne désignée au sein de la bibliothèque (cette alternative ne se pose pas pour le renseignement téléphonique qui doit être orienté sur un poste toujours occupé, donc plutôt sur une permanence que dans un bureau). Dans le premier cas, des fiches de suivi seront nécessaires pour qu'aucune question ne soit oubliée lors du roulement du personnel.

L'un des objectifs du service de renseignement étant sa **rapidité**, la question doit être traitée pour le plus grand nombre de cas possibles par la personne de permanence qui ne doit renvoyer la question à un spécialiste qu'en dernier recours. **Le délai de réponse** doit être indiqué sur le site. Si on prévoit un délai plus long, un premier message peut être envoyé pour dire que la question a bien été prise en compte. La difficulté de ce service réside dans l'impossibilité de discuter avec l'interlocuteur pour préciser sa question. Pour éviter un flou trop important, on peut imaginer un **formulaire**

**de question** où la personne devra préciser par exemple où elle se trouve (afin de pouvoir la renvoyer à d'autres établissements), son niveau d'étude et le contexte de sa recherche. Ce service individualisé peut également devenir un service de renseignement collectif en rendant publiques en ligne les questions et les réponses sous forme par exemple de dossiers thématiques.

Enfin, le courrier électronique peut être un des moyens privilégiés de la **communication avec les enseignants**. Ils peuvent par exemple envoyer leurs bibliographies et suggestions d'achat directement à l'acquéreur de leur domaine. Ils peuvent également recevoir par ce biais la liste des nouvelles acquisitions dans leur discipline. Ce mode de communication permet donc de mettre en place un **service personnalisé** pour certains utilisateurs de la BU. A terme, pourquoi ne pas envisager qu'on puisse s'abonner aux listes de nouvelles acquisitions dans un domaine, même sans être enseignant à l'Université ?

# SUGGESTIONS DE FORMATION A L'ACCUEIL

---

Le service de l'accueil à la BU va être effectué par tous les membres du personnel, à différents postes. Des **formations spécifiques** peuvent être envisagées en fonction des missions de chacun. Mais **une base commune** doit être maîtrisée de tous pour assurer un **service homogène** et satisfaisant pour le lecteur. Ce besoin de formation est d'autant plus grand que, si les missions du personnel restent toujours les mêmes, de nouvelles fonctions sont créées par la réorganisation : l'accueil d'orientation, l'importance nouvelle donnée à l'aide méthodologique, l'accueil bibliographique dans les pôles sont autant de facteurs de changement. Cependant, une **évaluation régulière** des services est nécessaire pour déterminer les besoins postérieurs de formation. Les formations peuvent suivre **plusieurs modalités** : elles peuvent être conduites par des organismes de formation ou menées en interne par des membres du personnel, elles peuvent être spécifiques à la bibliothèque ou communes avec le personnel des universités. Mais quelles que soient les modalités de leur mise en place, elles doivent prendre plusieurs orientations pour s'adapter aux **différents métiers**.

## 1. UNE PRATIQUE COMMUNE A TOUS LES NIVEAUX D'ACCUEIL : LE CONTACT AVEC LES USAGERS

Etre habile dans l'accueil des usagers n'est pas, comme certains peuvent le penser, une attitude naturelle et innée. Des **formations sont nécessaires** pour faire naître ou développer ces compétences, mais aussi pour formaliser la conduite à tenir face aux lecteurs. Ce type de formation doit donc toucher tous les membres du personnel assurant un service public. Elle doit aborder des **thèmes** comme le comportement à tenir face aux usagers, la gestion des conflits, la manière de donner des renseignements, l'écoute des préoccupations des usagers, les difficultés rencontrées à faire respecter le règlement, la façon dont on doit répondre au téléphone, etc. Cette dernière question doit être particulièrement approfondie pour les équipes de l'accueil

d'orientation et du standard, qui sont, avec le PEB, les deux lignes directes diffusées largement auprès des usagers.

## **2. UNE NECESSAIRE CONNAISSANCE DU FONCTIONNEMENT DU SICD**

La qualité de l'accueil dépend du degré de connaissance de l'établissement qu'ont les membres du personnel. Conjointement au développement de la communication interne, des formations peuvent être organisées sur tout ce qui concerne l'orientation générale et le fonctionnement du SICD. Elles doivent aborder les procédures d'urgence, le fonctionnement des **services de la BU et des BUFR**, le fonctionnement de l'ensemble des équipements (postes informatiques, photocopieuses, téléphones, etc.), l'environnement du SICD (cursus des universités, vie du campus, etc.). La connaissance du fonctionnement de l'Université est plus particulièrement nécessaire à l'équipe de l'espace de méthodologie qui doit pouvoir faire le lien entre les demandes des lecteurs et les enseignements dispensés. Quant à la connaissance des BUFR, elle peut s'acquérir notamment par des **visites**. Il apparaît important, notamment pour le personnel assurant des permanences dans un pôle disciplinaire, de bien connaître la ou les BUFR couvrant les mêmes disciplines. A l'inverse, il paraît souhaitable que le personnel des BUFR visite systématiquement la BU.

## **3. LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE**

Le premier axe de formation nécessaire à l'accueil, pour les personnes chargées de renseignement bibliographique, et plus largement de tout type de renseignement, est **l'analyse des questions de l'utilisateur**. Il faut savoir trouver, par l'écoute et le questionnement, quelle véritable question se cache parfois derrière un énoncé trompeur. Un deuxième axe aborderait la **recherche d'un document**. Il s'agit tout d'abord de pouvoir localiser, et ce pour tous les membres du personnel effectuant des permanences en salle, les documents les plus demandés (usuels, manuels, etc.). Le regroupement d'un nouvel ensemble d'ouvrages dans l'espace méthodologie doit donner lieu à une formation aux outils (papier et électroniques) qui y sont présentés. On peut imaginer des formations par discipline pour mettre à jour les connaissances du personnel des pôles

dans leur domaine (ressources disponibles, manipulation des ressources électroniques, etc.). Enfin, dans la mesure où la présence des moniteurs dans la bibliothèque ne peut être considérée comme une donnée fixe, une **formation à la recherche sur Internet** apparaît indispensable si l'on veut accompagner au mieux le lecteur dans sa recherche.

Il peut parfois être intéressant que la formation du personnel utilise le travail de l'équipe de l'espace méthodologie. En effet cette dernière, dans sa recherche de formations à mettre à disposition des lecteurs, peut avoir connaissance des modules à destination des professionnels. On citera en tout premier lieu le site de FORMIST (<http://formist.enssib.fr/>), qui propose à la fois des formations utilisateurs et des formations professionnelles. Ces dernières ne sont pas d'ordre bibliothéconomique mais sont destinés aux formateurs des utilisateurs des TIC.

# ANNEXES

## 1. PLANNING DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET

	Première phase travaux	Seconde phase travaux	Mise en œuvre complète
Service transversal d'accueil	Mise en œuvre		
Orientation	Orientation provisoire		Orientation définitive
Méthodologie		Solution provisoire dans les locaux	Mise en œuvre définitive
Pôles	Division provisoire, préparation de la division définitive		Mise en œuvre définitive
Formation personnel à l'accueil relationnel	Formation d'une partie du personnel	Formation pour tout le personnel	
Formation disciplinaire			
Formation méthodologie	Formation d'une partie du personnel	Formation pour tout le personnel	
Plans des collections à disposition	Signalétique provisoire, préparation de la réorganisation des collections		Signalétique définitive, organisation définitive des collections par pôles
Documentation papier, WEB	Documentation sur les travaux, journal des travaux, information sur le WEB . Préparation de la documentation papier définitive à fournir aux lecteurs (notamment guide du lecteur).		Guide du lecteur, documentation sur la bibliothèque réorganisée

	Mise en œuvre provisoire pendant les travaux
	Mise en œuvre définitive

### Commentaire sur le planning de mise en œuvre de la réorganisation de l'accueil :

#### - Le service transversal d'accueil :

Il sera mis en place dès la première phase des travaux : il sera en effet chargé durant toute leur durée de la coordination des différents accueils provisoires, de la diffusion de l'information sur leur déroulement destinée au personnel de la

bibliothèque, et de la production de la documentation informative destinée au lecteurs, comme le journal des travaux. Il aura en outre pour tâche, dès le début de la seconde phase des travaux, de mener une réflexion sur la réorganisation définitive de l'accueil à mettre en place lors de la réouverture complète de la bibliothèque.

**- L'accueil d'orientation :**

Dès la réouverture de la bibliothèque, lors de la première phase des travaux, sera mis en place un solide accueil d'orientation provisoire qui permettra de guider les lecteurs dans l'établissement partiellement ouvert et sera apte à leur donner toutes les informations utiles sur le déroulement des travaux et sur l'organisation des différents services durant ce laps de temps. L'équipe du futur accueil d'orientation pourra être partiellement mise en place dès le début des travaux. Elle aura ainsi le temps de se constituer en équipe solide et, ayant suivi tout le déroulement du réaménagement, sera mieux à même de comprendre l'organisation définitive de la bibliothèque. Cette équipe devra être particulièrement informée sur les travaux. Elle devra savoir où se situent exactement les documents, comment ils sont regroupés dans les salles, quelles sont les conditions d'accès à ces documents, quelles sont les conditions de prêt. Elle devra être tenue au courant suffisamment à l'avance de toutes les éventuelles fermetures exceptionnelles dues aux travaux, afin de pouvoir en informer les lecteurs.

Dès la fin des travaux, l'accueil d'orientation définitif tel qu'il a été décrit dans le scénario sera mis en place. Cela implique que les formations nécessaires à la mise en œuvre de cet accueil aient déjà été réalisées, au moins pour la majeure partie de l'équipe qui y tournera.

**- L'espace méthodologie :**

Pendant la durée des travaux, et après un certain laps de temps nécessaire à son organisation, cet accueil pourra être mis en œuvre dans un espace de la bibliothèque (aile ouest ou bâtiment central). L'avantage de mettre en place cet espace très tôt dans la phase de réorganisation de la bibliothèque est que cela le rend visible dès le départ et fait que les lecteurs prendront sans doute plus facilement l'habitude de fréquenter ce nouveau lieu et ne seront pas dépayés lors de son ouverture définitive dans la bibliothèque reconstruite. Là encore, l'équipe chargée de la mise en œuvre de l'accueil

dans ce pôle pourra être mise en place dès le début des travaux. Cela suppose également que la formation à l'accueil méthodologique se fasse elle aussi très tôt.

Dès la fin des travaux, l'espace méthodologie pourra être mis en place tel qu'il est décrit dans le scénario.

#### **- L'accueil dans les pôles :**

Pendant la durée des travaux, les différents accueils prévus dans chaque pôles seront regroupés en fonction du nombre de salles ouvertes (un accueil par salle ouverte). Ils seront chargés dans ces salles de l'accueil bibliographique complet. Les personnes mettant en œuvre cet accueil seront elles aussi particulièrement informées du déroulement des travaux. Parallèlement à la seconde phase des travaux pourront être mises en place des formations par discipline permettant de bien préparer le personnel au travail dans les pôles auxquels il sera affecté lors de la réouverture définitive de la bibliothèque.

D'autre part, pendant les travaux, la réorganisation des collections pour leur répartition dans les pôles disciplinaires devra être entreprise. La réflexion sur une signalétique claire pour leur organisation définitive devra être menée.

Avec la réouverture, les pôles seront mis en place.

#### **- La mise en place de l'évaluation du nouveau dispositif d'accueil et les possibilités d'évolution du système :**

Cette évaluation devra commencer sitôt la mise en place complète du nouveau dispositif d'accueil réalisée. Dès que les résultats obtenus pourront être significatifs, les premières évolutions pourront être apportées au système (notamment en ce qui concerne le nombre et la répartition des postes informatiques). Il faut cependant veiller à laisser le temps aux lecteurs comme au personnel de s'adapter et de s'habituer au nouveau dispositif avant de décider de le modifier. Il est cependant à souligner qu'un des principaux avantages du scénario mis en place est sa faculté d'évolution.

## 2. EVALUATION DU COÛT EN PERSONNEL

Heures d'ouverture de la bibliothèque :

Lundi au vendredi : 8h-19h ; samedi 9h-13h (59h par semaine).

Vacances : 13h30-18h (22h30 par semaine).

Les équipes tournant à l'accueil d'orientation et à l'espace méthodologie peuvent être composées chacune de 10 personnes.

### Semaine type 1 :

	Orientation	Méthodologie	Pôles	Total
Bibliothécaires	29 h	59 h	$(6 \times 5 + 4) \times 5 =$ 170 h	<b>258 h</b>
Magasiniers	30 h	59 h	$59 \times 5 = 295$ h	<b>384 h</b>
Total	59 h	118 h	465 h	642 h

Dans les 5 pôles, les bibliothécaires effectuent des permanences 6 heures par jour du lundi au vendredi (par exemple de 10 h à 12 h et de 14 h à 18 h) et 4 h le samedi matin. Un bibliothécaire se trouve en permanence dans l'espace méthodologie.

Pour alléger ce dispositif, on peut imaginer de former l'équipe de l'orientation avec uniquement des magasiniers.

	Orientation	Méthodologie	Pôles	Total
Bibliothécaires	0 h	59 h	$(6 \times 5 + 4) \times 5 =$ 170 h	<b>229 h</b>
Magasiniers	59 h	59 h	$59 \times 5 = 295$ h	<b>413 h</b>
Total	59 h	118 h	465 h	642 h

## Semaine type 2 :

	Orientation	Méthodologie	Pôles	Total
Bibliothécaires	0 h	$9 \times 5 + 4 = 49$ h	$6 \times 5 \times 5 + 8 =$ 158 h	<b>207 h</b>
Magasiniers	59 h	59 h	$5 \times 5 \times 5 + 12 =$ 137 h	<b>255 h</b>
Total	59 h	108 h	295 h	462 h

Dans l'Espace Méthodologie, les bibliothécaires font des permanences de 9 h par jour du lundi au vendredi, aux heures les plus fréquentées, et de 4 h le samedi.

Dans les pôles :

Les bibliothécaires font des permanences de 6 h par jour du lundi au vendredi dans les 5 pôles, et de 4 h le samedi dans les 2 pôles les plus fréquentés. Les magasiniers font des permanences de 5 h par jour du lundi au vendredi (aux heures où il n'y a pas de bibliothécaires), et de 4 h le samedi dans les 3 autres pôles.

## Période de rentrée (octobre-novembre) :

On peut renforcer à cette période de l'année l'accueil d'orientation par un magasinier supplémentaire afin d'effectuer les inscriptions, du lundi au vendredi pendant toutes les heures ouvrables de la bibliothèque, soit pendant 55 h.

Pour la semaine type 1, le total d'heures magasiniers passe à **438 h**.

Pour la semaine type 2, le total d'heures magasiniers passe à **310 h**.

## Semaine de Vacances :

	Orientation	Méthodologie	Pôles	Total
Bibliothécaires	10 h	22 h 30	$3 \times 5 \times 5 = 75$ h	<b>107 h 30</b>
Magasiniers	12 h 30	22 h 30	$22 \text{ h } 30 \times 5 = 112 \text{ h}$ 30	<b>147 h 30</b>
Total	22 h 30	45 h	187 h 30	155 h

Dans les 5 pôles, les bibliothécaires effectuent 3 h de permanence par jour, par exemple de 14 h à 17 h.

### 3. POSTES INFORMATIQUES

	ORIENTATION	METHODOLOGIE	PÔLES	TOTAL
PERSONNEL	2	2	$2 \times 5 = 10$	14
LECTEURS	0	15	$10 \times 5 = 50$	65
TOTAL	2	17	60	79

# BIBLIOGRAPHIE

---

## 1. GENERALITES SUR LES SERVICES EN BIBLIOTHEQUE

CALENGE, Bertrand, DELORME, Sylvie, SALAÛN, Jean-Michel, et SAVARD, Réjean. (dir.). *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*. Sainte-Foy (Québec) : Presses de l'Université du Québec, 1995. 455 p.

DUCASSE, Roland. L'évaluation de la demande. *Bulletin d'information de l'association des bibliothécaires français*, 1987, n° 136, pp. 14-16.

FOURNIER, Florence. *Quels services pour le public de la future bibliothèque de recherche associée Lyon 2 - Lyon 3 - ENS*. ENSSIB, 1997. Mémoire de DCB.

LE SEVEN, Aline. *L'offre de services dans une bibliothèque universitaire de premier cycle : la bibliothèque lettres et gestion de la Manufacture des Tabacs, Service commun de la documentation de l'Université Jean-Moulin Lyon-III*. ENSSIB, 1997. 64 f. Mémoire de DCB.

ROBERT, Cécile. *Enquête sur les usages et les besoins des publics de l'établissement du SCD Paris 8 : mise en place des outils d'analyse*. Institut de formation des bibliothécaires, 1998. Projet Professionnel Personnel.

SAFAVI, Geneviève, et RENOULT, Daniel. Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire : bilan de trois enquêtes. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, n° 6, pp. 514-519.

SUTTER, Éric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS Éditions, 1992. 153 p.

## 2. L'ACCUEIL EN BIBLIOTHEQUE

BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995. 248 p. Collection Etudes et recherche.

BLANCHET, Marie-Hélène. *Propositions pour la mise en place d'un service recherche dans le futur nouveau bâtiment de la BU de Lille-I*. Institut de formation des bibliothécaires, 1998. Projet Professionnel Personnel.

BODEAU, Florence, FIESCHI, Caroline, MARCHAND, Yann, et TURCK, Sandrine. *L'accueil à la section sciences de la BMIU de Clermont Ferrand*. ENSSIB, 1998. Projet de recherche.

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Cercle de la Librairie, 1999. 444 p. Collection Bibliothèques.

DIAMENT, Nic. (dir.). *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1997. 198 p. Collection La boîte à outils.

GASCUEL, Jacqueline. *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*. Paris : Cercle de la Librairie, 1993. 420 p. Collection Bibliothèques.

KOENIG, Marie-Hélène, et CHOQUET, Marie-Christine. De l'être au paraître et du paraître à l'être : quand les bibliothécaires se forment à l'accueil. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, n° 1, pp. 35-39.

LAMY, Jean-Philippe. L'entretien de référence : une notion à introduire dans un enseignement rénové. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, n° 6, pp. 52-59.

MARINET, Anne. Le téléphone public d'information. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1984, n° 3, pp. 208-219.

MEYER, Anne, et COLLET, Anne-Christine. Renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de Lyon. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, n° 1, pp. 30-34.

MIRIBEL, Marielle de. Le guide du lecteur ou la confusion des genres. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, n° 5, pp. 64-67.

OKRET, Christine. *Entre le lecteur et le document : la médiation du professionnel à la bibliothèque universitaire de Paris-X Nanterre*. ENSSIB, 1997. 74 f. Mémoire de DCB.

### 3. L'ACCES AUX COLLECTIONS ET LES SERVICES D'INFORMATION

BETHERY, Annie, et BEAUDIQUEZ, Marcelle. (dir.). *Ouvrages de référence pour les bibliothèques : répertoire bibliographique*. Paris : Cercle de la Librairie, 1995. 478 p. Collection Bibliothèques.

CARRIÈRE, Francine. Référence : un service trois étoiles. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, n° 4, pp. 352-357.

LAMY, Jean-Philippe. Les espaces d'information : éléments de programmation. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2000, n° 3, pp. 83-88.

LARBRE, François. (dir.). *Organiser le libre accès*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1995. 128 p. Collection La boîte à outils.

LE MAREC, Joëlle. *Dialogue ou labyrinthe ? : la consultation des catalogues informatisés par les usagers*. Paris : BPI, 1989. 92 p. Collection Etudes et recherche.

NIQUET, Danielle. *Organiser en interne le service de références bibliographiques du SCD de Metz (établissement pluridisciplinaire) et mettre en place la formation des personnels*. Institut de formation des bibliothécaires, 1998. Projet Professionnel Personnel.

SANSEN, Jean-Raoul. L'accès aux documents dans les bibliothèques universitaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, n° 6, pp. 456-466.

*Les services de référence : leur place dans les réseaux et systèmes d'information documentaire – actes des Journées IES organisées par l'Ecole supérieure d'information documentaire (ESID) de l'Institut d'Etudes sociales*. Genève : Les Éditions IES, 1992. 134 p.

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

#### 4. FORMATION DES USAGERS ET METHODOLOGIE

BONNET, Brigitte. Le tutorat documentaire : une expérience pilote. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997, n° 4, pp. 49-52.

BRETELLE-DESMAZIÈRES, Danièle, COULON, Alain, et POITEVIN, Christine. *Apprendre à s'informer : une nécessité. Evaluation des formations à l'usage de l'information dans les universités et les grandes écoles françaises*. Saint-Denis : Laboratoire de recherches ethnométhodologiques, Université de Paris-VIII, 1999. 114 p.

COLAS, Alain. La formation à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, n° 1, pp. 24-29.

COULON, Alain. *L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'Université de Paris-VIII*. Saint-Denis : Laboratoire de recherches ethnométhodologiques, Université de Paris-VIII, 1993. 100 p.

HOUVET, Danielle, KERIGUY, Jacques, et MARIE, Chantal. La formation des utilisateurs à la bibliothèque de l'université de Toulon et du Var. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, n° 1, pp. 44-49.

IMBERT, Anne. La place de l'information dans la formation des étudiants. *Bulletin d'information de l'association des bibliothécaires français*, 1999, n° 182, pp. 51-54.

RIONDET, Odile. Formation à la recherche d'information : les contenus et les méthodes en question. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, n° 4, pp. 40-46.

## 5. LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE GRENOBLE

CHAUCHEPRAT, Delphine, LE GOFF, Tom, et NICK, Alexander. *Amélioration du processus de traitement des prêts de livres*. Grenoble : ENSGI, 2000. Mémoire d'étude de terrain.

FOREST, Fabrice, MALLERIN, Philippe, et PARISSET, Jacques. Profils d'usagers et significations d'usages des sites documentaires sur Internet : l'exemple de REDOC et REDOST. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, n° 5, pp. 52-59.

GRESLOU, Jeanne-Claude. *Ebauche d'une proposition de démarche qualité au SICD 2 de Grenoble 2 et 3 et recherche d'indicateurs pour la mise en place d'un tableau de bord*. ENSSIB, 1996. 122 f. Mémoire de DCB.

MARCHAND, Pierre. *Le SICD II de Grenoble : situation actuelle et perspectives d'évolution*. ENSSIB, 1994. 98 f. Mémoire de DCB.

PETIOT, Guillaume. *Réflexions et propositions pour le futur pôle info-presse*. Grenoble : Université Pierre-Mendès-France, IUT 2, Département Information-Communication, 2000. 48 f. Mémoire de stage.



# Mieux informer et mieux former

Pour un nouvel accueil à la BU droit-lettres de Grenoble



## Seconde partie



CONDUITE DU PROJET

ANNEXES



## SOMMAIRE SECONDE PARTIE

---

<b>INTRODUCTION</b> .....	p. 76
<b>CAHIER DES CHARGES PREPARATOIRE</b> .....	p. 79
A. Objet.....	p. 80
B. Objectifs visés.....	p. 80
C. Premiers éléments de diagnostic .....	p. 81
1. Moyens matériels.....	p. 82
2. Moyens humains.....	p. 83
3. Accueil.....	p. 83
4. Relations au sein du SICD.....	p. 85
D. Les acteurs concernés.....	p. 85
E. Démarche d'investigations complémentaires retenue.....	p. 86
F. Planning général du projet.....	p. 88
G. Evaluation du budget du projet.....	p. 89
<b>JOURNAL DE BORD DU PROJET</b> .....	p. 90
<b>PLANNING DE LA CONDUITE DE PROJET</b> .....	p.113
<b>BUDGET</b> .....	p.114
<b>ANNEXES</b> .....	p.115
ANNEXE 1 : Enquête auprès des étudiants.....	p.116
ANNEXE 2 : Enquête auprès des enseignants.....	p.128
ANNEXE 3 : Enquête auprès des BUFR.....	p.134
ANNEXE 4 : Etude de sites WEB de bibliothèques universitaires.....	p.137
ANNEXE 5 : Compte rendu de la réunion du 10.03.2000.....	p.143
ANNEXE 6 : Compte rendu de la réunion du 14.05.2000.....	p.149

# INTRODUCTION

---

Après avoir pris connaissance de la lettre de mission envoyée par la BU de Grenoble, et pris un premier contact avec la commanditaire, Mme Saby, nous nous sommes premièrement attachés à définir plus précisément le sujet. La lettre de mission comportait en effet des ambiguïtés, notamment au sujet de l'accueil d'orientation. Pour des raisons de cohérence (réorganiser l'accueil dans son ensemble de façon homogène), il a finalement été décidé que nous le traiterions. A partir de là, après avoir réparti les tâches au sein de l'équipe, nous avons procédé en deux étapes correspondant aux deux semaines de stage prévues par l'Enssib, pour parvenir, dans un premier temps, à une analyse la plus complète possible de l'existant et, dans un second temps, à une compréhension des besoins des usagers en matière d'accueil.

## 1. REPARTITION DES TACHES AU SEIN DE L'EQUIPE

La première étape de la conduite du projet a consisté à répartir entre les différents membres de l'équipe un certain nombre de tâches qui devaient rester fixes tout au long de notre travail. Ont ainsi été désignés :

- une chef de projet (Hélène Bouquin)
- un chroniqueur (Jean-Luc de Ochandiano), chargé de la rédaction des comptes rendus et de l'élaboration du journal de bord.
- une éditrice (Marion Loire), chargée de la communication externe.
- une documentaliste (Françoise Delfour)
- une responsable du budget (Sylvie Martin)

Par la suite, nous avons procédé selon une méthode stable. Pour chaque partie du travail était premièrement organisée une réunion du groupe permettant de définir des objectifs clairs. Les différents travaux à réaliser (travaux d'investigation - observations, entretiens -, travaux de réflexion sur un point précis, puis de rédaction) étaient ensuite partagés entre les membres de l'équipe. Une seconde réunion permettait de mettre en commun les réalisations de chacun, de procéder à des relectures croisées et de rediscuter

ensemble des points les plus épineux. Nos travaux étaient ensuite soumis à M. Salaün, notre tuteur, avant leur remise définitive aux commanditaires.

## **2. ANALYSE DE L'EXISTANT ET ATTENTES DU PERSONNEL DE LA BU**

L'analyse de l'existant a été réalisée au cours de notre première semaine de stage durant laquelle l'équipe s'est essentiellement intéressée au fonctionnement et aux besoins internes de la bibliothèque. Pour cela, un certain nombre d'observations ont été effectuées aux diverses banques d'accueil, afin de comprendre les pratiques en vigueur et de prendre une première mesure des besoins des usagers. Dans le même temps, des entretiens individuels avec des membres du personnel de la bibliothèque ont été menés, afin de recueillir leurs appréciations sur le fonctionnement actuel de l'accueil à la BU, leurs besoins, leurs attentes, leurs suggestions en ce domaine.

En outre, deux réunions autour de la question de la réorganisation de l'accueil ont été organisées : l'une au cours de la première semaine de stage, avec des membres des différentes catégories du personnel (magasiniers, bibliothécaires, conservateurs), qui a plus précisément porté sur l'aménagement de l'accueil d'orientation, et l'autre au cours de la seconde semaine de stage, uniquement avec du personnel de catégorie A, traitant plus spécifiquement de l'accueil bibliographique.

Le laps de temps séparant les deux semaines de stage a été consacré à l'exploitation des informations obtenues pendant la première semaine et à la préparation des investigations à réaliser auprès des usagers de la BU, et qui ne pouvaient être établies correctement qu'une fois acquise une certaine connaissance du terrain. Nous avons en effet tenté, avant le premier stage, de rédiger un questionnaire destiné aux usagers, sur lequel nous avons dû revenir car il était trop généraliste et trop peu ciblé par rapport à la situation que nous désirions aborder et aux résultats que nous souhaitions obtenir.

## **2. ANALYSE DES BESOINS DES USAGERS ET DES BUFR**

Après avoir recueilli les avis et les attentes du personnel de la bibliothèque, il nous est paru essentiel de prendre en compte ceux des usagers, étudiants et enseignants

chercheurs. Pour cela, deux méthodes d'investigation ont été retenues : le questionnaire en direction des étudiants fréquentant la BU a tout d'abord été retravaillé et diffusé entre nos deux semaines de stage par le personnel de la bibliothèque aux banques d'accueil. 129 réponses nous sont parvenues, qui, analysées pendant et après notre seconde semaine de stage, ont donné des résultats enrichissants et significatifs. Des entretiens avec des enseignants chercheurs ont ensuite été menés, à partir d'une grille de questions. Les enseignants interrogés ont été choisis de manière à refléter la diversité des disciplines représentées à la BU (10 enseignants en tout, en lettres, droit, sciences économiques, psychologie, sociologie, histoire, langues, info-com) et la variété des besoins qui en découlent. Ces entretiens ont fourni de précieux renseignements.

Enfin, le projet de réorganisation de l'accueil à la BU devait s'inscrire dans le cadre plus vaste du SICD. Il nous fallait donc tenter d'appréhender les besoins des BUFR en matière d'accueil et de voir comment leur collaboration avec la BU pouvait être améliorée dans l'intérêt des usagers. Pour cela, un questionnaire à leur attention a été diffusé au cours de la seconde semaine de stage qui n'a malheureusement pas permis d'obtenir autant de réponses qu'espéré, mais a tout de même apporté quelques pistes de réflexion. Cette méthode d'investigation a du être complétée par des entretiens directs avec un certain nombre de responsables de BUFR.

Afin d'enrichir sa réflexion, et de compléter les informations obtenues par le biais des enquêtes sur le terrain, l'équipe a également visité des bibliothèques qui lui paraissaient avoir une politique d'accueil intéressante. Enfin, la réorganisation de l'accueil à la BU de Grenoble prenait également en compte l'accueil à distance, notamment via le site Internet de la bibliothèque. Des sites d'autres BU ont donc été analysés afin de voir quels types de renseignements pouvaient être apportés par cet intermédiaire.

Ces différentes méthodes d'investigation, approuvées par le premier comité de pilotage du projet, ont effectivement été menées à bien. Ce sont leurs résultats qui sont détaillés dans les documents suivants, et qui, complétés par la bibliographie établie sur le sujet, nous ont permis d'élaborer les deux scénarios présentés lors du second comité de pilotage et de développer le scénario choisi.



Cahier des charges  
préparatoire



## ***A. OBJET***

La Bibliothèque universitaire du SICD 2 de Grenoble va connaître, dans le cadre du projet Doc 2000, une restructuration reposant sur la reconstruction de l'intérieur du bâtiment. Le projet architectural est l'occasion de repenser l'organisation fonctionnelle ainsi que l'organisation des collections. Dans ce nouveau cadre, la bibliothèque veut **conférer à sa mission d'accueil une place centrale**, afin de mieux répondre à des lecteurs au niveau de plus en plus hétérogène qui, confrontés à des pratiques pédagogiques en constante évolution, expriment des demandes nouvelles, et afin de faire face à l'accroissement et à la diversification de l'offre documentaire.

## ***B. OBJECTIFS VISES***

Le projet portait initialement sur la définition d'un **accueil bibliographique général et spécialisé**. Mais il est rapidement apparu nécessaire de **l'articuler avec l'accueil d'orientation qui est à créer**. Les trois niveaux d'accueil (orientation, bibliographique général et bibliographique spécialisé), préalablement définis par le groupe de réflexion sur l'organisation fonctionnelle, doivent être en effet nécessairement liés.

**Le projet consiste donc :**

**1. Dans la définition des contenus** (outils à mettre à disposition du personnel et des usagers, en particulier dans la salle des catalogues), et dans **l'articulation des accueils respectifs** (organisation de l'orientation de l'utilisateur entre les différents postes d'accueil). L'objectif est de répondre au mieux aux attentes des usagers. Pour cela, il convient en particulier de déterminer **quel personnel** sera affecté à chaque niveau d'accueil.

2. Il doit également envisager **les conséquences** que sa mise en oeuvre aura :

- **sur l'organisation de l'espace**
- **sur les métiers et la formation du personnel**

Par ailleurs, seront mentionnés quelques éléments sur la production de documents imprimés et en ligne destinés aux lecteurs.

3. La réflexion sur l'accueil à la bibliothèque universitaire doit être replacée dans **le cadre plus vaste du SICD**. Elle doit en effet prendre en compte la diversité des nombreuses BUFR et faire de l'accueil un des vecteurs de la coopération entre les différentes bibliothèques du SICD.

### ***C. PREMIERS ELEMENTS DE DIAGNOSTIC***

La première semaine de stage, effectuée du 6 mars au 10 mars 2000, a permis de prendre contact avec la BU, de mieux connaître son organisation matérielle et celle du personnel, et, plus précisément, d'analyser le type d'accueil proposé actuellement. Une première série d'entretiens et d'observations nous a conduits à effectuer quelques constats :

- **Les étudiants semblent éprouver des difficultés pour se repérer au sein de la bibliothèque.** Cela est dû en grande partie à une organisation architecturale très peu lisible et à la dispersion des collections. Mais cela semble être imputable également à un **manque d'espaces d'accueil** clairement définis comme tels et hiérarchisés en fonction des besoins.
- **Le personnel est lui aussi confronté à une organisation spatiale difficile,** peu favorable à une rationalisation du circuit du livre et au sein de laquelle la **circulation de l'information** semble avoir beaucoup de mal à s'effectuer. Le personnel exprime, par

ailleurs, le besoin de formations dans différents domaines et d'une redéfinition claire des missions de chaque catégorie par rapport à l'accueil.

Face à cette situation, la dynamique apportée par l'existence d'un SICD et par le projet DOC 2000 doit permettre d'améliorer le service offert au lecteur, notamment dans le domaine de l'accueil.

Les tableaux qui suivent recensent et organisent les éléments qui nous semblent jouer un rôle favorable ou défavorable dans le cadre d'une redéfinition de l'accueil.

## 1. MOYENS MATERIELS

	Contraintes	Atouts
<u>Architecture</u>	Le bâtiment est vaste et la circulation des personnes et des documents y est extrêmement complexe.	La restructuration devrait permettre une meilleure lisibilité de l'espace et introduire une signalétique claire. Elle doit également aboutir à la séparation des circuits du document et du lecteur.
	La bibliothèque est pour l'instant divisée spatialement en deux sections (droit-économie et lettres), chacune d'entre elles ayant ses propres magasins et salles de lecture.	La BU va être réorganisée en six pôles disciplinaires possédant des salles de lecture propres mais desservis par un magasin commun.
<u>Collections</u>	Pour le moment, plusieurs systèmes de cotation coexistent. La localisation et l'organisation de la documentation est difficilement compréhensible.	La recotation en Dewey de l'ensemble des collections devrait permettre une meilleure accessibilité aux documents.
	Il est souvent difficile de repérer les usuels dans les salles.	

## 2. MOYENS HUMAINS

Contraintes	Atouts
La circulation de l'information se fait difficilement à l'intérieur de la bibliothèque. Mises à part les réunions trimestrielles d'information, le personnel ne se réunit pas en groupes plus restreints.	
Le personnel semble exprimer un déficit en termes de formation.	La majorité du personnel semble très motivée pour accomplir ses missions.
Les deux sections actuelles sont très cloisonnées et ne permettent pas une gestion souple du personnel.	Les deux sections vont être fondues en septembre et un planning commun organisé pour tous les magasiniers, facilitant ainsi la gestion du personnel.
Il se pose un problème de délimitation des tâches entre magasiniers et bibliothécaires.	

## 3. ACCUEIL

	Contraintes	Atouts
<u>Politique générale de la BU</u>	Il n'existe actuellement pas de service prenant en charge les questions concernant l'accueil du public.	Le projet de réorganisation de la BU prévoit un service transversal de gestion de l'accueil pour l'ensemble de la bibliothèque.
<u>Formation et information des usagers</u>	La formation des usagers pose des problèmes dus à leur nombre et leur hétérogénéité.	Des visites de la bibliothèque sont organisées. Des tuteurs étudiants sont à la disposition des lecteurs pour leur apporter une aide méthodologique, notamment pour l'utilisation des TIC.
	L'interrogation des bases de données bibliographiques et d'Internet nécessite un apprentissage.	
	La documentation mise à la disposition des lecteurs est très lacunaire : il existe un guide du lecteur (qui semble peu consulté d'après le personnel) mais il n'y a pas de guide de consultation de l'OPAC ou des cédéroms, notamment en salle des catalogues.	

<u>OPAC</u>	Les postes de consultation de l'OPAC ne sont pas assez nombreux pour répondre aux besoins des lecteurs.	Le projet prévoit 50 % de postes de consultation supplémentaires.
	Le système de l'OPAC est assez compliqué pour nécessiter des explications fréquentes et donc une mobilisation du personnel.	
	Les fichiers papier subsistent et compliquent la consultation du catalogue dans son intégralité.	La rétroconversion du catalogue devrait être achevée pour l'ouverture des nouveaux locaux.
<u>Fonctions des postes d'accueil</u>	Les questions sont posées indifféremment à tous les postes de service public. Les usagers ne savent à qui s'adresser.	L'accueil va être réorganisé en trois niveaux hiérarchisé : l'accueil d'orientation, l'accueil bibliographique général et l'accueil bibliographique spécialisé.
	Il n'existe pas d'accueil d'orientation. La banque de prêt n'a pas vocation à remplir cette fonction.	
	Il n'y a pas de bibliothécaires en poste de service public sauf à la salle des catalogues.	
	Le personnel manque souvent d'outils pour répondre aux lecteurs. Il n'y a pas de formation du personnel à l'accueil.	
	Les tuteurs sont amenés à effectuer certaines tâches relevant du personnel de la bibliothèque.	
	L'accueil bibliographique est avant tout généraliste. Il est difficile d'accéder directement à un accueil bibliographique spécialisé.	

## 4. RELATIONS AU SEIN DU SICD

Contraintes	Atouts
Les BUFR sont mal connues par le personnel de la bibliothèque et le personnel des BUFR connaît mal la bibliothèque.	Existence du réseau REDOC et du catalogue Odyssée.

### *D. LES ACTEURS CONCERNES*

#### • Les partenaires

Commanditaire : Marie-Madeleine Saby, adjointe à la directrice du SICD.

Cinq conservateurs stagiaires : Hélène Bouquin, Jean-Luc De Ochandiano, Françoise Delfour, Marion Loire, Sylvie Martin.

Tuteur du projet pour l'ENSSIB : Jean-Michel Salaün.

#### • Le comité de pilotage

Lucie Albaret, conservatrice, chef de projet pour l'organisation des collections.

Claudine Audemard, responsable du Centre de documentation de l'UFR de droit.

Jérôme Brunet, inspecteur de magasinage, section droit.

Karin Busch, bibliothécaire, responsable du PEB, section lettres.

Andrée Cogne, inspecteur de magasinage, section lettres.

Marie-Noëlle Icardo, directrice du SICD2, chef de projet « Doc 2000 » et « Organisation ».

Marie-Madeleine Saby, adjointe à la directrice, chef de projet « restructuration bâtiments », commanditaire.

Frédérique Simonot, documentaliste, responsable de la formation des usagers.

## ***E. DEMARCHE D'INVESTIGATIONS COMPLEMENTAIRES RETENUE***

1. Lors de la première semaine de stage à la BU de droit-lettres, l'équipe projet s'est surtout intéressée au fonctionnement interne de la bibliothèque (gestion du personnel, organisation des services, surtout ceux liés à l'accueil) et a mené une observation sur les pratiques et les difficultés des lecteurs. Par contre, elle n'a pas effectué d'études approfondie sur **les attentes** :

- **des lecteurs**, et en particulier du public étudiant.
- **des professeurs** appelés à travailler avec la BU.
- **des BUFR** (pour ces dernières, le travail a été ébauché).

C'est pourquoi, elle procèdera :

- A l'élaboration et à l'exploitation **d'un questionnaire destiné aux étudiants**. Ce questionnaire, qui devra être rempli sur place par les lecteurs, sera diffusé, avec l'accord de l'établissement, à une centaine d'exemplaires par les membres du personnel en service public, et par les tuteurs étudiants, auprès des étudiants ayant recours à eux. Il devra renseigner précisément sur les attentes des étudiants quant à un accueil d'orientation et bibliographique à la BU, et sur l'usage qu'ils font de certains services. Ce questionnaire sera croisé avec les statistiques obtenues à partir des fiches réalisées par les tuteurs sur les demandes des étudiants. Ces statistiques seront fournies par Frédérique Simonot.

- A **des entretiens avec cinq enseignants de l'Université**. L'objectif de ces entretiens avec un enseignant de chacun des pôles disciplinaires définis par la bibliothèque est de connaître le point de vue du corps professoral sur les services d'accueil que la BU pourrait offrir. Il sera notamment fait allusion aux besoins pédagogiques dus à l'évolution des enseignements.

- A la diffusion **d'un questionnaire destiné à toutes les BUFR du SICD** et à des entretiens avec d'autres responsables de ces bibliothèques. L'objectif est d'obtenir des informations sur les relations qui existent entre elles et avec la BU, et sur les modes de coopération qui pourraient être envisagés dans le cadre d'un accueil rénové.

2. Pour cerner plus précisément l'accueil bibliographique et spécialisé dont le contenu est le plus difficile à appréhender, **une réunion avec des bibliothécaires** sera par ailleurs organisée, afin de confronter leurs points de vue sur les contenus et les modalités de ces deux niveaux d'accueil.

3. Il faudra aussi compléter ce travail d'analyse de la situation au sein de la BU et du SICD par des **études extérieures** permettant d'enrichir notre réflexion sur l'accueil. Pour ce faire, l'équipe procédera :

- A un travail de dépouillement, déjà initié à ce jour, des **ouvrages et articles** traitant de ce thème et apportant un éclairage intéressant et des propositions dans ce domaine.

- A la **visite des bibliothèques de Paris VIII, de Lyon III, de la Part-Dieu et de la BPI**, afin de réunir des exemples de services d'accueil dans des BU récentes et dans des bibliothèques publiques organisées en pôles disciplinaires.

- A la consultation de **sites WEB de BU**, afin d'étudier quels types de réponses peuvent être traités dans le domaine de l'accueil par cet intermédiaire.

## F. PLANNING GENERAL DU PROJET

	fév. 2000	mars 2000	avril 2000	mai 2000	juin 2000
Lancement du projet					
Présentation du projet aux élèves	.31/01				
Choix du projet	.1/02				
Rencontre avec le commanditaire à Grenoble	.3/02				
Etude d'opportunité					
Premier stage à Grenoble					
Préparation du cahier des charges du projet					
Visites de Paris VIII et de la BPI			.29/03		
			.1/04		
Réunion du 1 <sup>er</sup> comité de pilotage			.6/04		
Visites de Lyon III et de la Part-Dieu			.10/04?		
Distribution des questionnaires étudiants et BUFR					
Etude de faisabilité					
Deuxième stage à Grenoble (diagnostic complet de l'existant : entretiens avec enseignants, responsables de BUFR, réunion avec personnel de la bibliothèque)					
Elaboration de différents scénarios					
Réunion du 2 <sup>e</sup> comité de pilotage, choix d'un scénario					.30/5
Préparation du cahier des charges de mise en oeuvre du projet					
Réunion du 3 <sup>e</sup> comité de pilotage, validation du cahier des charges					.29/06

## **G. EVALUATION DU BUDGET DU PROJET**

<b>RECETTES</b>		<b>DEPENSES</b>	
Valorisation du temps passé par l'équipe-projet : 5 x 160h à 61,41 FF	49128 FF	Traitements ENSSIB	49128 FF
Valorisation du temps passé par le commanditaire : 15h à 120 FF	1800 FF	Traitement SICD 2	1800 FF
Frais de déplacement équipe projet : 5 x 5 allers-retours	4150 FF	Remboursement de frais de mission et de stage ENSSIB	4150 FF
Frais de déplacement commanditaire : 1 aller-retour	196 FF	Remboursement de frais de déplacement SICD 2	196 FF
Frais d'hébergement : 7 x 5 nuits	4200 FF	Remboursement de frais de mission et de stage ENSSIB	4200 FF
Fournitures : Photocopies, impressions	400 FF	ENSSIB	230 FF
		SICD2	170 FF
Communications : Timbres et téléphone	300 FF	ENSSIB	100 FF
		SICD2	200 FF
<b>TOTAL</b>	<b>60174 FF</b>	<b>TOTAL</b>	<b>60174 FF</b>

\* Les déplacements à Paris seront effectués à l'occasion d'une semaine de visite de la BNF organisée par l'ENSSIB.



Journal de bord  
du projet



# JOURNAL DE BORD DU PROJET

---

## MARDI 1<sup>er</sup> FEVRIER

- Choix d'un projet et constitution de l'équipe
- Prise de connaissance de la lettre de mission
- Préparation de la visite sur site ; établissement d'une liste de questions à poser au commanditaire concernant la lettre de mission

## JEUDI 3 FEVRIER

Première rencontre sur site avec le commanditaire (tous les membres de l'équipe)

- Mme Saby nous retrace le déroulement des réflexions sur la réorganisation de la bibliothèque jusqu'à ce jour. Elle évoque le séminaire utilisateurs (regroupant des étudiants, des enseignants, des bibliothécaires de la BU et des bibliothèques d'UFR), qui a donné lieu à un cahier d'objectifs validé par un comité de pilotage le 02/02/99, ainsi que le projet d'organisation du SICD qui a été élaboré ensuite (organigramme de la BU, notion de réseau au sein du SICD, au niveau de sa direction et dans le domaine des collections).
- Les 3 grandes orientations du projet sont expliquées (extension matérielle de la BU, réorganisation des collections, système d'informatique documentaire)
- Mme Saby nous présente le programme architectural et nous en remet un exemplaire
- Le point est fait sur ce qui a déjà été décidé au sujet de l'accueil dans la nouvelle bibliothèque (accueil d'orientation, salle de renseignement bibliographique au 1<sup>er</sup> étage, accueil spécifique dans chacun des 6 pôles disciplinaires).
- Reformulation des objectifs du projet ENSSIB, précisions par rapport à la lettre de mission. L'équipe projet devra :
  - définir les différents niveaux d'accueil et leurs contenus respectifs

- définir l'articulation entre ces différents niveaux (quel type de question traite-t-on à chaque niveau ? Il ne faut pas que le lecteur soit sans cesse renvoyé d'un lieu à l'autre)
- évaluer les conséquences sur les métiers et la formation des agents
- prendre en compte les conséquences sur l'organisation de l'espace
- définir la production documentaire spécifique liée à chaque accueil (quel type de document, où les mettre à disposition, comment ?)
- évaluer les questions qui, dans certains cas, peuvent se résoudre en dehors de la fonction accueil elle-même (par la signalétique, par exemple)

• Définition des premières actions à mener pour faire avancer la réflexion : Mme Saby nous conseille :

- de faire des visites de bibliothèques universitaires (comme celle de Paris VIII) afin de voir comment y est organisé l'accueil bibliographique
- pendant la première semaine de stage : de mener des entretiens avec les tuteurs, ainsi qu'avec les bibliothécaires qui s'occupent le plus de l'accueil, de faire de l'observation directe dans les salles, d'étudier le contenu de la documentation bibliographique proposée dans chaque salle, et de rencontrer Frédérique Simonot, documentaliste, responsable de la formation des étudiants de premier cycle.

• Visite guidée de la bibliothèque avec Mme Saby

## **JEUDI 10 FEVRIER**

- Répartition des rôles dans l'équipe :
  - Chef de projet : Hélène Bouquin
  - Chroniqueur : Jean-Luc de Ochandiano
  - Editeur : Marion Loire
  - Documentaliste : Françoise Delfour
  - Responsable du budget : Sylvie Martin

- L'équipe projet établit un planning provisoire des prochaines séances (jusqu'à la première semaine de stage). Les premières démarches d'investigation sont définies. L'équipe décide de diffuser un questionnaire auprès des utilisateurs de la BU. Le dépouillement de la bibliographie est réparti entre les membres du groupe.

- Réunion avec Jean-Michel Salaün

Jean-Michel Salaün nous donne des conseils pour la rédaction du questionnaire et répond à nos questions touchant les missions des différents membres de l'équipe, le rôle du tuteur et le financement de notre travail. Nous sommes revenus sur la lettre de mission : l'équipe a exposé à J-M. Salaün le contenu de la réunion du 2 février avec Mme Saby.

## **MARDI 15 FEVRIER**

Pour raisons personnelles, l'équipe s'est réunie le mardi 15 février au lieu du jeudi 17 février.

- Comptes rendus des lectures effectuées par l'équipe depuis la dernière réunion (programme complet de restructuration DOC 2000 de la Bibliothèque universitaire de Grenoble, rapport d'un projet de DCB de 1998 portant sur la réorganisation de l'accueil de la section de sciences de la Bibliothèque universitaire de Clermont-Ferrand). Chacun ayant pris des notes de façon libre, il est décidé que désormais, pour faciliter l'exploitation des notes, elles seront directement reportées sur des fiches thématiques correspondant aux différents axes de notre réflexion.

- Premier programme de la semaine de stage :

- personnes à rencontrer : les différents acteurs du projet et de l'accueil à la bibliothèque de Grenoble. Il s'agit en premier lieu de la directrice du SICD, Mme Icardo, mais aussi des deux autres conservateurs responsables d'un axe du programme DOC 2000 au même titre que Marie-Madeleine Saby, des tuteurs étudiants, de Frédérique Simonot, chargée de la formation des usagers, des architectes, de magasiniers ayant en charge une

partie du service public et enfin de bibliothécaires assurant des permanences à la salle des catalogues.

- un questionnaire sera distribué aux usagers
- le groupe procèdera également à des observations directes au niveau des lieux d'accueil et au dépouillement des cahiers tenus par les tuteurs
- à la fin de la semaine, prévoir pour faire un bilan du stage avec Marie-Madeleine Saby.

- Recherche de renseignements

Nous envoyons sur Biblio-fr une question sur l'accueil bibliographique en BU et plus précisément sur le rôle d'une salle de références.

- Mise au point sur les différents rendez-vous que nous désirons prendre avec les responsables du service public dans les bibliothèques suivantes : BM de Lyon, Paris VIII. Hélène Bouquin, qui a fait son stage d'immersion à Lyon I fournit des renseignements sur la formation des usagers. Des contacts sont pris avec le groupe travaillant sur l'accueil à la BPI (rendez-vous le mercredi 16 février à 12h30) pour mettre en commun nos recherches et nos approches.

- Première ébauche d'un questionnaire usager : première discussion sur les thèmes à aborder et les questions pouvant être pertinentes sur chaque thème.

- envoi d'un message à Marie-Madeleine Saby : communication des différents rendez-vous que l'équipe souhaite obtenir pendant le stage. Il est prévu également de lui envoyer une lettre adressée à la directrice du SICD pour qu'elle aménage pour nous un entretien avec cette dernière, un exemplaire du compte-rendu de la réunion du jeudi 3 février à Grenoble, ainsi que le questionnaire usagers, une fois qu'il sera affiné, pour qu'elle puisse nous donner son avis.

- D'ici la prochaine réunion, qui aura lieu après les vacances, il est décidé de poursuivre les lectures et de commencer à réfléchir aux différents axes de réflexion que devront aborder les entretiens avec les membres du personnel à rencontrer lors du stage.

## MARDI 29 FEVRIER

Entretien avec Jean-Michel Salaün au sujet du questionnaire (Sylvie, Jean-Luc)

Selon J.-M. Salaün, il est prématuré de rédiger un questionnaire à ce stade du travail : l'équipe ne connaît pas suffisamment le terrain sur lequel elle va travailler, et ne peut donc pas réellement cibler les problèmes à aborder. La première mouture du questionnaire correspond donc plus ou moins à un questionnaire type qui pourrait convenir à n'importe quelle BU.

L'équipe craint de ne pas avoir le temps d'exploiter le questionnaire si elle ne le distribue que pendant la seconde semaine de stage : J.-M. Salaün nous suggère d'élaborer le questionnaire à l'issue du 1<sup>er</sup> stage et de demander au personnel de la BU de le soumettre aux étudiants. Il nous fait remarquer également que notre ébauche de questionnaire concerne surtout les utilisateurs de la BU elle-même mais que le problème pouvait aussi concerner la non fréquentation de cette BU. Il faudrait aborder ce problème : cela changerait la forme du questionnaire mais aussi sûrement le lieu où le questionnaire serait soumis aux étudiants (le restaurant universitaire par exemple).

## JEUDI 2 MARS

• Préparation de la 1<sup>ère</sup> semaine de stage

L'organisation de cette première semaine a été modifiée à la suite de l'abandon du projet de distribution d'un questionnaire auprès des usagers :

- Une étude de l'organisation des collections et des usuels dans les différentes salles sera effectuée au cours de cette semaine.
- Un nombre d'entretiens plus important pourra être mené (responsable du PEB, responsable du système informatique, etc.)
- Le temps d'observation directe dans les salles et aux banques d'accueil pourra être étendu.

- Comptes rendus de lecture

Les thèmes autour desquels seront organisées les lectures et les fiches de lecture sont discutés et organisés ainsi :

1. *Les lieux* (les différents espaces d'accueil, les différents niveaux...)
2. *Les gens* (qui fait l'accueil, pour quel public, formation à l'accueil des personnels, formation des usagers...)
3. *Les outils* (outils pour le personnel chargé de l'accueil, outils mis à disposition des lecteurs, hiérarchisation des outils...)

- Réflexion sur les entretiens avec les agents et sur les questions à poser

Nous avons éprouvé des difficultés à définir une grille d'entretien type du fait de la diversité des membres du personnel de la BU avec lesquels nous voulons mener un entretien, mais aussi du fait de la connaissance encore superficielle que nous avons de cette bibliothèque. Des listes de questions, organisées selon une progression, sont tout de même établies pour les entretiens avec les magasiniers qui font l'accueil dans les salles et pour les entretiens avec les bibliothécaires qui font de l'accueil bibliographique.

## DU 6 AU 10 MARS : PREMIERE SEMAINE DE STAGE

---

### LUNDI 6 MARS

#### *Matin*

10h-12h : Entretien avec Mme Icardo qui nous fait un point sur l'état d'avancement de la réflexion concernant la réhabilitation de la bibliothèque et sa réorganisation fonctionnelle (tout le groupe).

#### *Après-midi*

##### • 14h-16h :

- observation des usagers en salle des catalogues et des questions posées au personnel à l'accueil (Sylvie, Françoise).

- observation des usagers en salle de lettres premier étage. Discussion avec les magasiniers présents à la banque de prêt sur les tâches spécifiques à l'accueil et les types de demandes que font les lecteurs (Jean-Luc, Hélène).

- liste des outils mis à la disposition du public et du personnel en salle des catalogues (Marion).

• 16h-17h : Ebauche d'une grille de questions à poser aux différents membres du personnel effectuant du service public.

• 17h-17h30 : rendez-vous avec Mme Saby. Compte-rendu de la première journée, mise au point du programme de la semaine.

• 17h30-18h30 : réunion du groupe. Bilan de la journée et préparation de la journée suivante.

### MARDI 7 MARS

#### *Matin*

• 9h-11h : Entretien avec Frédérique Simonot, documentaliste, responsable de la formation des utilisateurs, et chargée notamment d'encadrer les tuteurs étudiants apportant une aide méthodologique aux étudiants dans les salles. Présentation des missions des tuteurs et discussion sur la formation des utilisateurs (tout le groupe).

• *11h-12h :*

- rencontre avec deux tuteurs étudiants, Anne et Tarek, pendant leur permanence. Observation de leur travail et entretien sur la démarche suivie dans l'aide aux étudiants (Marion, Jean-Luc).

- entretien avec Anne-Françoise Grison, bibliothécaire chargée des renseignements bibliographiques en salle de droit 3<sup>e</sup> étage, c'est-à-dire au niveau chercheurs (Sylvie, Hélène, Françoise).

*Après-midi*

• *14h-15h30 :* Entretien avec Nadine Delcarmine, conservateur chargée de la gestion du système informatique documentaire au niveau du SICD2. Présentation du système informatique et du site WEB et de leur possibles évolutions dans la perspective de l'accueil.

• *15h30-17h :*

- salle de droit 3<sup>e</sup> étage (Sylvie, Hélène, Marion)

- observation des usagers, salle de lettres 3<sup>e</sup> étage (Jean-Luc, Françoise)

• *17h-17h15 :* Bilan de la journée avec Mme Saby. Décision d'organiser pour le vendredi une réunion-débat avec des membres du personnel (conservateurs, bibliothécaires et magasiniers) effectuant du service public.

• *17h15-18h :* Bilan des différents entretiens. Préparation des journées suivantes.

## MERCREDI 8 MARS

*Matin*

• *9h-11h :*

- prises de contacts et rendez-vous pour la réunion du vendredi (Sylvie, Hélène)

- entretien avec un magasinier effectuant l'accueil en lettres au 3<sup>e</sup> étage (Marion).

- discussion avec des magasiniers effectuant l'accueil en lettres au 1<sup>er</sup> étage (Jean-Luc).

- étude des usuels en lettres 1<sup>er</sup> étage (Françoise).

- *11h-12h* : entretien avec les étudiants en génie industriel chargés de la réorganisation matérielle de l'accueil d'orientation et du prêt/retour. Etude des premières propositions de réorganisation élaborées.

### *Après-midi*

- *14h-16h* :

- entretien avec une bibliothécaire chargée des renseignements bibliographiques en salle de lettres 3<sup>e</sup> étage (Marion).

- observation en banque centrale prêt-retour (rez-de-chaussée) et discussion avec les magasiniers (Jean-Luc).

- entretien avec Lucie Albaret, conservateur en section droit, chargée des collections dans le projet DOC 2000. Informations sur la réorganisation des collections. Discussion sur la réorganisation de l'accueil et le rôle de la circulation de l'information dans la BU (Sylvie, Françoise, Hélène).

- *16h-18h00* : réunion du groupe. Bilan de la journée ; préparation des rencontres du lendemain dans les BUFR : élaboration d'une grille de questions ; planning du jeudi.

## **JEUDI 9 MARS**

### *Matin*

- *9h-10h30* :

- visite de la BUFR de droit. Entretien avec la personne responsable de l'accueil. Présentation du rôle particulier de cette bibliothèque par rapport à la BU et des modalités d'accueil qui y sont pratiquées (Sylvie, Françoise).

- visite de la BUFR de l'ARSH (Arts et sciences humaines). Entretien avec la directrice et la personne responsable de l'accueil. Informations sur les modalités d'accueil, les outils de recherche bibliographique, les pratiques des étudiants (Hélène).

- entretien avec Michèle Calvez, responsable des acquisitions pour la salle des catalogues et de la formation du personnel. Présentation de la situation actuelle de la salle des catalogues et discussion sur sa réorganisation future. Données sur la formation et l'information du personnel de la BU (Marion, Jean-Luc).

- 10h30-11h30 : rendez-vous avec Mme Icardo. Précisions sur les réflexions déjà menées à la BU sur la question de l'accueil.

### *Après-midi*

- 13h30-16h :
  - entretien avec Jérôme Brunet, inspecteur de magasinage en section droit, sur la fusion des sections droit et lettres prévue pour septembre (Sylvie, Jean-Luc).
  - plans de répartition des collections et des usuels dans les salles : Lettres 3<sup>e</sup> étage (Marion) ; Droit 1<sup>er</sup> étage (Françoise) ; Lettres 1<sup>er</sup> étage (Hélène).
- 16h-16h30 : Bilan avec Mme Saby.
- 16h30-18h : réunion du groupe. Préparation de la réunion du vendredi. Discussion avec Frédérique Simonot.

## **VENDREDI 10 MARS**

### *Matin*

- 9h-10h :
  - étude du cahier préparatoire remis par l'architecte en février 2000 (Sylvie, Marion, Françoise)
  - examen des fiches des tuteurs étudiants (Hélène, Jean-Luc)
- 10h-12h :
  - suite des plans de salles (Marion, Hélène, Françoise)
  - rendez-vous avec M. Boillon, conservateur chef de la section Lettres. Présentation des différents types d'accueil et des formations proposées aux usagers depuis 15 ans à la BU. Discussion sur les contenus possibles des différents niveaux d'accueil définis (Sylvie, Jean-Luc).

### *Après-midi*

- 14h-15h30 : réunion-débat avec des représentants du personnel sur les questions de l'accueil d'orientation, de l'accueil bibliographique, de la formation du personnel et de la communication au sein de la BU (voir compte-rendu en annexe).

• *15h30-16h30* :

- rendez-vous avec Anne Maltchev, chef de la section droit, qui donne son point de vue sur la réorganisation de l'accueil (Jean-Luc)

- rendez-vous avec Karin Busch, responsable du PEB lettres. Présentation du PEB. Discussion sur la place du PEB par rapport à l'accueil bibliographique général (Sylvie, Marion).

• *16h30-18h* : bilan du stage.

## **JEUDI 16 MARS**

- Comptes rendus des entretiens effectués pendant la 1<sup>ère</sup> semaine de stage :

Le point est fait sur les comptes rendus d'entretiens déjà retranscrits. Les autres sont répartis de manière à ce qu'ils soient faits d'ici le jeudi suivant et que les différents membres du groupe aient un jeu complet des entretiens effectués de manière à utiliser au mieux ces entretiens pour la rédaction du 1<sup>er</sup> cahier des charges.

- Plan des salles

La mise au propre des plans présentant la répartition des collections et des usuels dans les salles est répartie entre les différents membres du groupe.

- Rédaction du 1<sup>er</sup> cahier des charges.

Elle représente l'objet essentiel de cette réunion. Une première version du cahier des charges est établie. Sylvie est chargée de la taper et de la mettre en forme. Elle doit en fournir une version pour le début de la semaine suivante pour que chacun puisse réfléchir aux modifications à apporter le jeudi suivant.

## **JEUDI 23 MARS**

- Rédaction définitive du premier cahier des charges

La première version du cahier a été travaillée individuellement par les différents membres du groupe. Chacun fait des propositions de modifications tant dans le fond que dans la forme. Ces modifications sont discutées de manière à produire une deuxième version du cahier, qui est présentée à Jean-Michel Salaün. Celui-ci nous conseille de faire une introduction présentant et résumant le diagnostic proposé par le groupe projet. Il nous conseille, d'autre part, de présenter les différentes propositions d'investigation en fonction des objectifs qui guident notre étude. Ces différentes réflexions sont prises en compte pour produire une dernière version du cahier des charges (envoyée le lendemain à Marie-Madeleine Saby, qui doit le distribuer aux différents membres du comité de pilotage).

- Première mouture de la 2<sup>e</sup> version du questionnaire

A partir du premier questionnaire qui s'était avéré trop général, l'équipe, partant de l'état des lieux qu'elle a pu établir pendant la première semaine de stage, élabore la première trame d'un nouveau questionnaire. Celle-ci doit servir de base pour que chacun fasse des propositions.

## VENDREDI 30 MARS

Deux membres de l'équipe (Sylvie, Hélène) profitent de la semaine de stage à Paris pour visiter la bibliothèque universitaire de Paris 8. Elles sont reçues par Dominique Filippi et Rosa Salesne Blanco.

- D. Filippi et R. Salesne Blanco nous retracent l'histoire de la construction de la bibliothèque, évoquent les réflexions sur l'accueil menées par le personnel de la bibliothèque et la diffusion d'un mémento sur l'accueil (dont ils nous remettent un exemplaire).
- Ils nous font part des nombreux ajustements qui ont dus être apportés au projet initial, essentiellement à cause de la pénurie en personnel. Les questions concernant le type de personnel à affecter à chaque accueil sont longuement évoquées.
- Les formations à l'accueil suivies par le personnel de la bibliothèque sont évoquées.
- D. Filippi nous parle de la salle de référence, qui tient une place importante dans la bibliothèque, et dont il est responsable.
- R. Salesne Blanco nous parle de "l'accueil mobile", qui est sur le point d'être mis en place à la bibliothèque (des membres du personnel munis de badges vont au devant des usagers dans les salles de lecture non pourvues d'une banque d'accueil).

## **SAMEDI 1<sup>er</sup> AVRIL**

Visite de la BPI organisée par l'ENSSIB (tous les membres de l'équipe), avec Martine Blanc-Montmayeur.

- L'équipe s'intéresse particulièrement à l'espace "Accueil et références", au niveau 1 de la bibliothèque : deux bureaux d'information sont à disposition du lecteur, répondant à deux types de demandes. La grande banque, largement visible de l'entrée, est un accueil d'orientation où l'on répond aux questions générales et pratiques concernant la bibliothèque et souvent même le reste du Centre Georges Pompidou. La recherche documentaire, les questions concernant les collections et leur classement sont traitées au bureau des références. Le niveau "Accueil et références" est doté de collections propres (bibliographies générales, catalogues de bibliothèques, encyclopédies et dictionnaires, dictionnaires bibliographiques, annuaires d'institutions et d'organismes, documentation sur la recherche d'emploi, documentation concernant Paris et l'Ile-de-France).
- Dans le reste de la bibliothèque, le lecteur trouve un bureau d'information pour chaque grand domaine de la connaissance. Ces bureaux assurent l'accueil général d'orientation, mais aussi une assistance à la recherche documentaire.
- La signalétique particulièrement visible permet d'identifier facilement les espaces, et des dépliants servent de documents intermédiaires pour présenter des outils ou des services particuliers.

## **JEUDI 6 AVRIL : PREMIER COMITE DE PILOTAGE**

- Le cahier des charges est commenté par le comité de pilotage. Quelques modifications y sont apportées (précisions des objectifs de l'équipe et des méthodes d'investigation). Il est décidé que l'équipe insistera sur les missions de chaque accueil, les articulations entre les accueils, la formation du personnel, et n'envisagera que de façon secondaire les questions de la signalétique et de la formation des usagers.
- Validation du cahier des charges.

- A la suite du comité de pilotage, réunion de l'équipe avec Mme Saby, qui nous présente le dernier état des plans remis par l'architecte.
- Organisation de la distribution du questionnaire par les tuteurs étudiants avec Frédérique Simonot

### **LUNDI 10 AVRIL**

Le questionnaire est envoyé à Frédérique Simonot et Marie-Madeleine Saby afin qu'elles suggèrent des corrections éventuelles et que le questionnaire puisse être présenté aux tuteurs étudiants ce jour même. Un mode d'emploi donnant les règles de distribution des questionnaires est joint à celui-ci.

L'après-midi, trois membres de l'équipe sont reçus à la bibliothèque municipale de Lyon par Philippe Martin. Sont abordées les questions suivantes :

- les missions du service du public, la composition de l'équipe d'accueil
- la formation des agents à l'accueil
- la départementalisation de la bibliothèque : les principes de la réorganisation et sa réalisation
- les différents accueils de la bibliothèque (accueil d'orientation, accueils dans les salles), leurs missions et les problèmes qu'ils posent
- les raisons et les conséquences de la suppression de la salle des catalogues de la bibliothèque.

### **JEUDI 13 AVRIL**

- Saisie du questionnaire (approuvé par Marie-Madeleine Saby et Frédérique Simonot) sur le logiciel Sphinx .
- Première version d'un questionnaire aux BUFR du SICD : il est décidé d'élaborer un bref questionnaire destiné à toutes ces BUFR. Il a pour but de connaître de façon synthétique les pratiques et les attentes des BUFR vis-à-vis de la BU. Les objectifs qui

doivent guider la rédaction de ce questionnaire sont définis et une première série de thèmes et de questions sont proposés au regard de ces objectifs

- Réunion avec JM Salaün : bilan du comité de pilotage.
- Des rendez-vous sont pris par téléphone avec des responsables de BUFR et des enseignants des universités Pierre Mendès-France et Stendhal.

### **JEUDI 20 AVRIL**

- Version définitive du questionnaire aux BUFR : le questionnaire est rédigé en fonction des thèmes définis la semaine précédente.
- Préparation de la seconde semaine de stage : un planning provisoire est mis au point.
- D'autres contacts sont pris par téléphone et par mail pour obtenir des rendez-vous durant la seconde semaine de stage avec des professeurs et des responsables de BUFR des différentes disciplines présentes dans les pôles disciplinaires définis dans le projet Doc 2000.
- Une première mise en forme de la bibliographie est effectuée selon la norme préconisée.
- Règlement de problèmes internes à l'équipe avec Jean-Michel Salaün.

## DU 2 AU 5 MAI : SECONDE SEMAINE DE STAGE

---

NB : Tous les entretiens avec les enseignants et les responsables de BUFR font l'objet d'une synthèse qui figure en annexe de ce mémoire.

### MARDI 2 MAI

#### *Matin*

- 9h-10h30 : dernières mises au point de rendez-vous pour la semaine avec les professeurs et les responsables de BUFR. Planning définitif de la semaine de stage.
- 10h30-12h :
  - Collecte des questionnaires étudiants dans les différentes salles où ils ont été distribués la semaine précédente par le personnel de la bibliothèque et les tuteurs. Elaboration d'une grille d'analyse pour l'étude des sites WEB de BU (Marion, Sylvie).
  - Elaboration d'une grille pour les entretiens avec les enseignants. Il est décidé d'utiliser les questionnaires envoyés aux BUFR lors des quelques entretiens avec des responsables de BUFR (Hélène, Jean-Luc, Françoise).

#### *Après-midi*

- 13h30-14h30 : entretien avec Nathalie Fournier, directrice de l'UFR de lettres puis entretien avec Alain Guyot, responsable des DEUG de lettres et de l'UV de méthodologie de la recherche documentaire en DEUG (Marion, Sylvie).
- 14h30-17h : envoi des questionnaires à toutes les BUFR. Compte rendu des entretiens de l'après-midi. Début de l'analyse des sites WEB de BU (Marion, Sylvie).
- 14h-15h30 : entretien avec André Crouzet, professeur de psychologie, et responsable de la formation à la méthodologie des étudiants de premier cycle en psychologie (Jean-Luc, Françoise, Hélène)
- 15h30-17h : compte rendu de l'entretien de l'après-midi et dépouillement rapide des questionnaires étudiants afin d'avoir une idée générale des réponses obtenues (Jean-Luc, Françoise, Hélène)
- 17h-18h : Bilan de la journée. Préparation des journées suivantes.

## MERCREDI 3 MAI

### *Matin*

- 9h-12h30 : en début de matinée, tout le groupe met en commun la documentation rassemblée, les compte rendus d'entretiens, pour préparer la réunion de jeudi sur le renseignement bibliographique. Synthèse de l'ensemble pendant le restant de la matinée (Hélène).
- 10h30-12h : entretien avec Jean-Luc Lamboley, professeur d'histoire ancienne (Jean-Luc, Sylvie).
- 10h45-11h30 : entretien avec Jean-Luc Chabot, chercheur au centre de recherche sur les Droits de l'Homme (Marion, Françoise).
- 11h30-12h30 : distribution du questionnaire BUFR aux deux BUFR qui n'ont pas de mail. Le questionnaire est rempli sur place (Marion, Françoise).

### *Après-midi*

- 14h-18h : dépouillement des questions qualitatives du questionnaire étudiants (Françoise).
- 14h-17h : analyse de sites WEB de BU (Sylvie).
- 14h-15h : entretien avec les secrétaires de la section droit et de la section lettres, qui sont chargées de tenir le standard à la bibliothèque (Marion, Hélène).
- 15h-17h : analyse de sites WEB de BU (Marion)
- 15h30-17h : entretien avec Vincent Serverat, professeur d'espagnol (Jean-Luc, Hélène).
- 17h-18h : comptes rendus d'entretiens (Jean-Luc, Hélène).
- 17h-18h00 : entretien avec Redouane Taouil, professeur d'économie (Marion, Sylvie)

## JEUDI 4 MAI

### *Matin*

- 9h-10h30 : entretien avec Chantal Massol, professeur responsable de la BUFR de lettres (Jean-Luc, Françoise).

- 9h-12h : préparation de la réunion de l'après-midi sur le renseignement bibliographique (Hélène).
- 10h-12h30 : entretiens avec Laurence Balico, professeur en Info-Com et avec Geneviève Chignard, responsable de la BUFR d'Info-Com (Marion, Sylvie).

#### *Après-midi*

- 14h-16h30 : Réunion avec des bibliothécaires sur l'accueil bibliographique général et spécialisé (voir compte-rendu en annexe).
- 16h30-17h30 : entretien avec Béatrice Estéoule, responsable des BUFR de l'Université Stendhal pour le SICD.

### **VENDREDI 5 MAI**

#### *Matin*

- 9h-11h : Mise au point des méthodes d'analyse de la documentation et regroupement des différentes données recueillies pendant le stage
- 11h-13h : entretien avec Pierre Le Loarer, responsable de la bibliothèque de l'IEP (Hélène, Jean-Luc); rédaction de comptes rendus d'entretiens (Marion, Sylvie, Françoise).

#### *Après-midi*

- 14h30-15h30 : entretien avec Elisabeth Thomasset, professeur de sociologie
- 15h30-16h30 : bilan de la semaine avec Marie-Madeleine Saby.
- 16h30-17h30 : premier planning des semaines à venir et plus précisément de l'exploitation des données recueillies durant le stage.

## MARDI 9 MAI

Rencontre à Grenoble avec l'architecte, Pierre du Besset (Marion, Hélène).

Nous avons rencontré Pierre du Besset alors qu'il venait de remettre l'avant-projet sommaire. Il a ainsi pu nous le présenter, et nous communiquer les derniers plans.

Nous avons demandé à M. du Besset de nous parler de sa conception globale du futur bâtiment, et notamment d'esthétique et de la circulation des personnes. Pour ce qui est du mobilier et de la signalétique, rien n'a encore été décidé à ce jour.

## JEUDI 11 MAI

- Le matin : première réflexion de l'ensemble du groupe sur les scénarios à proposer (notamment à partir des plans communiqués par l'architecte le mardi précédent).
- L'après-midi : séance de travail avec un consultant de la société Algoé, qui nous propose des techniques pour l'élaboration de scénarios. Trois scénarios sont ébauchés et présentés par l'équipe.

## MERCREDI 17 MAI

- L'ensemble du groupe reprend l'ébauche des trois scénarios définis avec le consultant la semaine précédente.
- Sur conseil du consultant, confrontation des points de vue : avantages et inconvénients de chaque scénario.
- Répartition des tâches de rédaction entre les membres de l'équipe.
- Réunion avec Jean-Michel Salaün : présentation des scénarios et critique. J.-M. Salaün nous donne des conseils pour mettre en valeur nos scénarios.
- Rédaction de l'article pour la Gazette des projets (remis le 22 mai).

## **JEUDI 25 MAI**

- Après réflexion, l'équipe décide de ne pas proposer le troisième scénario : trop proche du système actuellement en place à la bibliothèque, ce scénario ne semble finalement pas viable. Surtout, il ne semble pas pouvoir répondre aux objectifs fixés par le cahier des charges. Il est donc abandonné.
- Les deux scénarios restants sont définitivement mis au point, soumis à J.-M. Salaün, et envoyés au commanditaire, qui est chargé de le transmettre aux membres du comité de pilotage.

## **MARDI 30 MAI : SECOND COMITE DE PILOTAGE**

- Les deux scénarios sont brièvement présentés au comité de pilotage
- Après une longue discussion sur les points forts et les points faibles de chaque scénario, c'est le deuxième, caractérisé par la création au sein de la bibliothèque d'un espace méthodologie, qui est retenu, presque à l'unanimité.

## **MERCREDI 31 MAI**

- Point sur le comité de pilotage avec Jean-Michel Salaün.
- Discussion sur le développement du scénario
- Répartition du travail de rédaction.

## **JEUDI 8 JUIN**

- Devant les difficultés rencontrées pour définir précisément les fonctions, l'organisation, le contenu et les limites de l'espace méthodologie, l'ensemble de l'équipe se réunit pour y réfléchir collectivement.

- La rédaction des autres parties du scénario définitif est poursuivie.

### **JEUDI 15 JUIN**

Les dernières modifications sont apportées au cahier des charges définitif, qui est soumis à Jean-Michel Salaün. M. Salaün nous suggère quelques corrections et mises au point (rôle précis du service transversal, évaluation du coût en personnel et en matériel informatique du scénario). Ces corrections sont apportées au scénario.

### **LUNDI 19 JUIN**

- Dernière relecture du cahier des charges définitif du projet
- Envoi du cahier des charges
- Préparation du dernier comité de pilotage

### **JEUDI 29 JUIN : TROISIEME COMITE DE PILOTAGE**

- Présentation du scénario par l'équipe à l'aide de schémas récapitulatifs élaborés sous power-point.
- Discussion sur les quelques modifications à apporter (place exacte du service transversal dans l'organigramme général de la BU, rôle des enseignants dans l'espace méthodologie).
- Validation du cahier des charges définitif.

### **VENDREDI 30 JUIN**

- Harmonisation de la mise en page pour constitution du mémoire définitif.
- Répartition de la rédaction des parties liminaires.

PLANNING DE LA CONDUITE DU PROJET

	Février				Mars				Avril				Mai						Juin			Juillet										
	1	3	10	29	2	6	10	30	1	6	10	20	2	5	9	11	22	25	30	31	15	29	30	6	18							
Lancement du projet	■																															
Choix du projet et constitution de l'équipe	■																															
Rencontre avec le commanditaire		■																														
Répartition des rôles			■																													
Bibliographie, lectures			■																													
Etude d'opportunité					■																											
Préparation de la 1ère semaine de stage					■																											
1er stage						■																										
Visite de la BU de Paris VIII							■																									
Visite de la BPI									■																							
Validation du 1er cahier des charges										■																						
Visite de la BM de Lyon											■																					
Etude de faisabilité												■																				
Envoi des questionnaires étudiants												■																				
Préparation du second stage												■																				
Récupération du questionnaire étudiants													■																			
Second stage													■																			
Rencontre avec l'architecte Pierre Du Besset															■																	
Séance avec un consultant de la société Algoé																■																
Article Gazette des projets																	■															
Elaboration des différents scénarios																	■															
Réunion du 2e comité de pilotage, choix d'un scénario																		■														
Développement du scénario définitif																			■													
Réunion du 3e comité de pilotage, validation du cahier des charges définitif																				■												
Rédaction du rapport final																					■											
2e article Gazette des projets																						■										
Soutenance du rapport																							■									

## BUDGET DEFINITIF

<b>RECETTES</b>		<b>DEPENSES</b>	
<b>Valorisation du temps passé par l'équipe-projet :</b> 5 x 160h à 61,41 FF (réunions, stages, comités de pilotage)	49 128 FF	Traitements <b>ENSSIB</b>	49 128 FF
<b>Valorisation du temps passé par le commanditaire :</b> 15h à 120 FF (réunions, déplacement à l'ENSSIB, comités de pilotage)	1 800 FF	Traitement <b>SICD 2</b>	1 800 FF
<b>Frais de déplacement (Lyon-Grenoble) de l'équipe projet* :</b> 5 x 5 allers-retours (stages et comités de pilotage) 2 x 2 allers-retours (rencontre avec l'architecte)	4 346 FF	Remboursement de frais de mission et de stage <b>ENSSIB</b> Remboursement de frais de mission <b>SICD 2</b>	4 150 FF 196 FF
<b>Frais de déplacement (Grenoble-Lyon) du commanditaire :</b> 2 allers-retours (présentation du projet, soutenance)	392 FF	Remboursement de frais de déplacement <b>SICD 2</b> Remboursement de frais de déplacement <b>ENSSIB</b>	196 FF 196 FF
<b>Frais d'hébergement :</b> 7 x 5 nuits (stages)	4 200 FF	Remboursement de frais de mission et de stage <b>ENSSIB</b>	4 200 FF
<b>Fournitures :</b> Photocopies, impressions	400 FF	<b>ENSSIB</b> <b>SICD2</b>	230 FF 170 FF
<b>Communications :</b> Timbres et téléphone	300 FF	<b>ENSSIB</b> <b>SICD2</b>	100 FF 200 FF
<b>TOTAL</b>	<b>60 566 FF</b>	<b>TOTAL</b>	<b>60 566 FF</b>

\* Les déplacements à Paris ont été effectués à l'occasion d'une semaine de visite de la BNF organisée par l'ENSSIB.



Annexes



## ANNEXE 1

# ENQUETE AUPRES DES ETUDIANTS

---

NB : Le texte du questionnaire est situé à la fin de cette synthèse.

## 1. SALLE DES CATALOGUES

### 1.1. Connaissance de la salle des catalogues

**Question 23** : 85,3% des usagers disent connaître cette salle. Plutôt bon résultat qu'il faut en fait relativiser. En effet, à la question 1, où il s'agissait de répondre à la question « dans quelle salle êtes-vous », parmi les 29 personnes ayant rempli le questionnaire en salle des catalogues, 13 ont d'abord coché la case « lettres 1er étage » et 3 la case « droit 1er étage » avant de corriger et de répondre correctement (sur l'indication du tuteur ?). Apparaît donc une difficulté pour les usagers à percevoir cette salle comme étant une entité autonome avec un rôle spécifique.

### 1.2. Visite de la BU et utilisation de la salle des catalogues

**Croisement questions 12 et 23** : meilleur taux de personnes sachant qu'il y a une salle des catalogues à la BU parmi les usagers ayant fait une visite de la BU : parmi eux, seulement 2 (3,4%) ne connaissent pas cette salle alors que le nombre monte à 15 (21,7%) parmi ceux qui n'ont pas eu de visite. Apparaît donc très clairement l'importance d'un premier contact pour l'usage ultérieur de la BU.

**Croisement questions 12 et 24** : cette utilité est confirmée quand on s'intéresse aux réponses concernant l'utilisation de la salle des catalogues. Sur 59 usagers ayant eu une visite, 43 (72,9%) utilisent la salle des catalogues alors que sur les 69 n'ayant pas eu de visite organisée, seulement 33 (47,8%) fréquentent cette salle. L'écart est suffisamment important pour être significatif.

Conclusion que l'on peut tirer de ces 2 croisements : cette salle n'est pas comme les salles de travail où les étudiants vont « naturellement » en fonction de leur discipline. Développer une salle de bibliographie générale suppose donc d'initier les usagers à cette salle. Sans cela, elle risque d'être complètement sous-exploitée.

### **1.3. Utilisation actuelle de la salle des catalogues**

**Question 24** : moins des 2/3 des usagers disent avoir utilisé cette salle. Chiffre pas très satisfaisant, surtout quand on regarde ce résultat en fonction des niveaux.

**Croisement questions 24 et 2** : contrairement à ce qu'on pourrait penser, cette salle n'est pas plus utilisée, proportionnellement, par les usagers faisant des recherches. Du DEUG au 3ème cycle, on a toujours environ 60% de personnes ayant utilisé cette salle.

**Question 25** : par contre, en regardant les réponses aux questions qualitatives en fonction du niveau d'étude des personnes questionnées, on voit une différence en terme de qualité de la recherche. Les maîtrises et 3ème cycle fréquentent plutôt la salle des catalogues pour faire des recherches bibliographiques.

### **1.4. Salle des catalogues et bases de données**

**Croisement questions 15 et 24** : corrélation très significative entre utilisation de la salle des catalogues et utilisation des bases de données. Une personne qui utilise des bases de données fréquente 3 fois plus la salle des catalogues qu'une personne ne les ayant jamais utilisées. Et une personne consultant des bases de données a 3 fois plus de chance de mettre les pieds en salle des catalogues.

Considérant la documentation papier disponible actuellement en salle des catalogues (dont une partie est disponible aussi sous forme électronique) ainsi que l'absence de tables de travail pour la consultation des documents papiers, il est normal qu'existe une corrélation très forte entre l'utilisation des bases de données et la fréquentation de la salle.

**Question 27** : parallèlement à cette réalité, les usagers se prononcent très majoritairement pour une salle des catalogues uniquement dotée d'outils informatiques

(77,7% des usagers ayant donné leur avis). Quel que soit le niveau d'étude des usagers, qu'ils fréquentent cette salle ou non, il y a toujours à peu près le même taux de réponses en faveur d'une salle dématérialisée.

**Question 28** : très peu demandent donc des outils supplémentaires. C'est le cas de seulement 21 usagers (22,3%). Sur ces 21, 12 précisent les outils qu'ils souhaiteraient voir figurer dans cette salle. C'est en fait essentiellement, là encore, des outils informatiques (plus de postes, accès à la messagerie, etc.). 2 personnes seulement demandent explicitement des dictionnaires et des encyclopédies.

**Résumé** : la salle des catalogues est une salle mal connue des usagers, peu fréquentée (plus d'un tiers des 3ème cycle interrogés ne s'y sont jamais rendus) et assimilée à une salle de consultation de postes informatiques pour l'accès au catalogue et aux bases de données. Si l'on veut en changer l'orientation et y introduire une documentation papier plus importante, cela suppose beaucoup de travail d'information et de sensibilisation pour que les usagers la fréquentent.

## **2. SALLES DE TRAVAIL**

### **2.1. Usuels, collections encyclopédiques**

**Questions 29 et 30** : Dans la logique de ce que l'on a pu voir précédemment, les usuels sont très fortement utilisés dans les salles de lecture et non pas en salle des catalogues (cette salle n'est utilisée dans ce sens que pour 7,8% des usagers). De même, volonté de conserver les ouvrages dans cette salle : 79,8% des personnes consultées pensent que les collections encyclopédiques doivent se trouver dans les salles spécialisées.

### **2.2. L'accueil**

**Question 31** : dans la même logique, quand les usagers ont besoin de renseignements, ils disent s'adresser, dans 55,8% des cas, dans leur salle de travail. 34,1% s'adressent au premier bibliothécaire venu qui est, dans la majorité des cas, l'agent présent dans la salle

spécialisée. Seulement 14,7% des usagers disent s'adresser au bibliothécaire de la salle des catalogues. C'est le taux le plus faible puisque les tuteurs sont sollicités par 21,7% des usagers. La logique de la proximité semble donc s'imposer pour la plupart des usagers interrogés. On s'adresse au bibliothécaire présent dans la salle où l'on est, comme on veut avoir sous la main les ouvrages de la discipline.

Une fidélisation plus grande encore semble exister pour les chercheurs. Les usagers ayant répondu en droit et en lettres 3ème étage sont ceux qui s'adressent le plus systématiquement aux agents de leur salle de travail (71,4% en droit 3ème étage contre 44,8% en droit 1er étage et 64,3% en lettres 3ème étage contre 48,3% en lettres 1er étage) et ceux qui s'adressent le moins au premier bibliothécaire venu. Dans le même ordre d'idée, les chercheurs en droit sont ceux qui fréquentent le moins la salle des catalogues (seulement 3,6% de ceux-ci).

A l'inverse, les usagers interrogés dans les salles du 1er étage sont ceux qui disent s'adresser le plus au premier bibliothécaire venu (38% dans les deux cas).

**Résumé : les salles de lecture bénéficient d'une logique de proximité qui guide les usagers dans l'utilisation des documents et de la demande d'aide, logique que semblent vouloir maintenir les usagers (cf. question 30). Logique qui, dans le recours aux agents d'accueil, semble aussi se fixer et se transformer en fidélisation au fur et à mesure du niveau d'étude.**

### **3. BASES DE DONNEES ET INTERNET**

#### **3.1. Formation**

**Question 13** : seulement 15,5% des usagers interrogés ont eu une formation à l'utilisation de bases de données et 12,4% à l'utilisation d'Internet. Très faibles formations dans ces domaines.

#### **3.2. Utilisation**

**Question 15** : tout de même, environ 60% des usagers ont utilisé des bases de données. La proportion des maîtrises/3ème cycle qui utilisent les bases est logiquement bien plus

importante que celle des DEUG/Licence puisqu'elle est de 82,8% contre 42,6% (Croisement questions 15 et 2).

**Question 16 :** Cette proportion de 60% d'utilisateurs utilisant les bases de données pourrait malgré tout être améliorée puisque 27,7% des personnes disant n'avoir pas utilisé de bases donnent, entre autres, comme raison le fait qu'elles ne savent pas les utiliser. De même, 23,1% des non-utilisateurs des bases avouent ne pas connaître celles disponibles dans leur discipline. Une méconnaissance de l'offre et du fonctionnement des bases de données conduit donc sûrement à une sous-utilisation de ces outils.

### **3.3. Rôle du bibliothécaire par rapport aux bases de données**

**Question 18 :** faible incitation de la part des agents de la BU à utiliser les bases : seulement 6,4% des utilisateurs de bases les ont pratiquées pour la première fois sur le conseil d'un bibliothécaire.

**Question 19 :** on voit réapparaître les conséquences de l'absence de formation à ces bases : 55% des personnes ayant utilisé des bases de données ont dû avoir recours à un agent de la BU pour pouvoir faire aboutir leur recherche. Sans initiation préalable, ces outils informatiques semblent poser des problèmes d'utilisation aux usagers. D'où l'importance d'une aide méthodologique dans ce domaine.

**Question 8 :** le sentiment chez les usagers de la BU d'un déficit de compétence dans le maniement des bases de données et d'Internet est confirmé par les réponses à cette question ouverte demandant aux usagers quel type de documentation papier devrait être fournie en plus du guide du lecteur. Sur 28 personnes ayant répondu, la moitié réclame des modes d'emploi et de l'information sur Internet et les cédéroms

**Question 20 :** 1/5e des personnes ayant demandé une aide dans l'utilisation des bases ne sont pas satisfaites de l'aide apportée. Des améliorations doivent pouvoir être apportées pour mieux satisfaire les usagers par une formation du personnel.

**Résumé :** un manque de formation aux bases de données, d'où une relative sous-utilisation et surtout un recours très important aux bibliothécaires.

## **4. L'ACCUEIL**

### **4.1. Fréquence des recours à un bibliothécaire**

**Question 32** : 35,7% des usagers interrogés ont recours au moins 1 fois sur 5 à une personne de l'accueil. Ce chiffre assez important est certainement surestimé car le questionnaire a été soumis uniquement à des personnes s'adressant à l'accueil.

### **4.2. Motifs du recours à l'accueil**

**Question 33** : là encore, différence de pratique selon les salles :

- en droit 3ème étage, 79,3% des usagers s'adressent à l'accueil exclusivement pour faire une recherche documentaire.
- en lettres et droit 1er étage, ce n'est le cas que de 48,3% des personnes interrogées.
- en lettres 3ème étage, l'échantillon est trop faible pour donner des chiffres fiables. `

Ces réponses sont peu étonnantes : les usagers des salles de recherche ont une meilleure connaissance de la BU. Leurs questions concernent donc principalement leur recherche. Les étudiants de DEUG et Licence nécessitent des informations beaucoup plus diverses. Cela est à prendre en compte dans une réorganisation par pôle : les personnels à l'accueil dans les pôles vont être confrontés à un éventail de questions très large .

### **4.3. Satisfaction**

**Question 34** : le fait d'avoir fait de cette question une réponse à choix multiples la rend difficile à traiter. Seulement 13,2% des usagers disent ne pas être satisfaits, ce qui est peu. Mais, en même temps, seulement 39,5% des usagers sont satisfaits de la pertinence des réponses et 48% de l'amabilité du personnel. Il semble donc tout de même qu'il n'y ait pas complète satisfaction.

**Question 35** : cette première impression est confirmée par les réponses qualitatives fournies par cette question. Parmi les 28 personnes ayant répondu à cette question, 24 formulent des récriminations plus ou moins directes contre le manque d'amabilité du personnel. Il semble donc nécessaire d'améliorer la formation des agents à l'accueil (en terme d'attitude, d'écoute) et à la recherche bibliographique.

#### **4.4. Accueil et SICD2**

**Question 36** : un réflexe de renvoi des usagers vers les autres bibliothèques du SICD semble être pris à la BU puisque 34,1% des personnes disent avoir été orientées vers une autre bibliothèque par le personnel de la BU.

#### **4.5. Système de rendez-vous**

**Question 38** : l'idée de rendez-vous pour une recherche spécialisée semble séduire les usagers mais presque personne n'a utilisé ce système.

#### **4. 6. Prêt Entre Bibliothèques**

**Questions 40 et 41 croisées avec question 2** : 39,1% des maîtrise/3ème cycle ne connaissent pas le service du PEB (et 55,3% des DEUG/licence). Donc information très insuffisante sur cette possibilité offerte par la BU.

**Résumé :**

- Différence entre DEUG/licence et maîtrise/3ème cycle dans le recours à l'accueil qu'il faudra prendre en compte dans la réorganisation par pôle.
- Satisfaction mitigée des usagers quant à la pertinence des réponses et à l'amabilité du personnel à l'accueil. Par contre bonne prise en compte des autres bibliothèques du SICD par le personnel pour l'orientation des usagers.
- Autre point faible, le PEB est mal connu des usagers même chercheurs.

### **5. LES TUTEURS**

#### **5.1. Principe des tuteurs**

**Question 39** : 81% des personnes ayant répondu à cette question trouvent le principe des tuteurs allant au devant des étudiants positif.

## **5.2. Recours aux tuteurs**

**Question 31** : cela est confirmé par le fait que 21,7% des personnes interrogées disent s'adresser à un tuteur quand elles ont besoin d'une aide. Ce chiffre étant sous-estimé par le fait qu'il n'y a pas de tuteur dans les salles du 3ème étage donc pas de possibilité d'y recourir dans ces salles. Par contre, dans les 3 salles où des tuteurs intervenaient, on a une très grande différence dans le recours des usagers à ces personnes ressources.

- salle lettre 1er étage : les tuteurs arrivent en première position quant au recours que les usagers de cette salle peuvent faire à une aide en cas de besoin (58,6%).
- salle des catalogues : le chiffre est moindre mais supérieur à la moyenne : 24,1% des personnes interrogées.
- salles droit 1er étage : 3,4% des usagers seulement ont recours aux tuteurs.

**Croisement questions 39 et 1** : ce recoupement confirme l'impression précédente. Dans 2 salles, on apprécie particulièrement que les tuteurs apportent une aide : la salle de lettres 1er étage et la salle des catalogues. La salle ayant le plus faible taux de « oui » est celle de droit 1er étage. De même, dans les commentaires libres (question 42), 5 usagers de la salle de lettres 1er étage demandent plus de tuteurs (sur 11 commentaires), une personne de la salle des catalogues mais aucune de la salle de droit 1er étage.

**Résumé** : un soutien assez massif des usagers au principe des tuteurs. Par contre, une réception très inégale de l'action des tuteurs dans les salles où ils interviennent. Est-ce dû à une différence de population étudiante selon les salles ou à une mobilisation inégale des tuteurs par rapport à leur mission ?

## **6. VISITES DE LA BU ET FORMATIONS DES USAGERS**

### **6.1. Visite de la BU**

**Question 12** : 45,7% des usagers ont eu une visite de la BU. Signe d'une pratique qui tend à se généraliser ?

Visite positive, puisqu'on a vu que, par rapport à la salle des catalogues par exemple, il y a une corrélation très forte entre visite de la BU et connaissance et utilisation de cette salle.

## **6.2. Formation**

**Question 13** : Formation à l'utilisation du catalogue Odyssee relativement répandue (40,3% des usagers). Par contre seulement 12,4% des usagers ont été formés à l'utilisation d'Internet et 15,5% à celle des bases de données.

**Résumé** : la visite de la BU semble avoir tendance à se généraliser de même que la formation à l'utilisation de l'OPAC. Par contre, les formations aux bases de données et à Internet n'interviennent que très rarement au cours du cursus universitaire.

## **7. GUIDE DU LECTEUR ET SITE WEB**

### **7.1. Le guide du lecteur et la documentation papier**

**Question 6** : 79,8% des usagers affirment n'avoir jamais utilisé le guide du lecteur. A l'inverse, seulement 6,2% l'utilisaient encore au moment de l'enquête. Sous sa forme actuelle, le guide ne semble donc pas attirer les lecteurs.

**Croisement question 6 et 7** : c'est surtout chez les personnes n'utilisant pas le guide que l'on retrouve le plus fort taux de demandes de diffusion d'autres documents papier (43,8% des usagers n'ayant pas consulté le guide). Cela n'est pas un paradoxe mais plutôt le signe que les informations fournies par le guide ne sont pas nécessairement celles que cherche une part des usagers de la BU. Le problème de la documentation papier mise à la disposition du public n'est donc peut-être pas seulement un problème de forme mais aussi une question de contenu. On trouve la confirmation de cette idée à la lecture des réponses à la question 8.

**Question 8** : à peu près la moitié des usagers ayant répondu à cette question réclament des modes d'emploi ou de l'information sur Internet et les cédéroms.

## **7.2. Le site web**

**Question 9** : 45,7% des usagers n'ont jamais utilisé la site web de la BU. Chiffre faible surtout que parmi ceux qui disent l'utiliser, un certain nombre le consulte très certainement uniquement pour avoir accès au catalogue Odyssee .

**Question 10** : la consultation du site web a essentiellement pour but de faire des recherches d'ordre bibliographique (84,1% des réponses à cette question). Le caractère informatif du site attire peu, actuellement, les lecteurs.

## **7.3. Corrélation entre lecture du guide du lecteur et consultation du site web.**

**Croisement questions 6 et 9** : il existe une très forte corrélation entre les questions 6 et 9 : globalement, plus on utilise le guide du lecteur et plus on consulte le site web de la BU (et réciproquement). A travers cette corrélation, on voit que ce sont en partie les mêmes personnes qui peu ou prou utilisent les informations mises à la disposition du public quelle que soit la forme que prennent les informations fournies.

On voit donc que certains usagers sont demandeurs d'informations quelle que soit la forme et le contenu qu'elle prend. A l'inverse, d'autres sont absolument insensibles à ce type de documents. Entre ces deux extrêmes (les convertis d'avance et les rétifs a priori), existe toute un public qui est à conquérir.

**Résumé** : le guide du lecteur a été utilisé par moins d'1/5ème des usagers de la BU interrogés. La production de documentation papier à l'usage du public semble à repenser aussi bien dans la forme que dans le fond des informations à fournir.

**Le site web est consulté essentiellement pour avoir accès au catalogue et non pour les autres type d'information qu'il peut fournir.**

**Les demandes d'informations supplémentaires (sur papier et sous forme électronique) concernent surtout les bases de données et Internet, et dans une moindre mesure, les plans de classement des ouvrages dans la bibliothèque.**

Date :

Enquêteur :

N° : \_\_\_\_\_

## L'accueil à la BU droit-lettres

1. Vous êtes dans la salle de :

- droit premier étage     lettres premier étage  
 droit troisième étage     lettres troisième étage  
 salle des catalogues

### Qui êtes-vous ?

2. Êtes-vous :

- en DEUG  
 en licence  
 en maîtrise  
 en troisième cycle  
 autre type d'études à préciser (IUT, ...)  
 autre à préciser (enseignant, ...)

3. Dans quelle discipline ?

4. Venez-vous à la bibliothèque :

- plusieurs fois par semaine  
 environ une fois par semaine  
 environ une fois par mois  
 moins souvent

### Votre connaissance de la BU

5. Vous êtes venu à la BU pour la première fois :

- de votre propre initiative  
 après consultation du site web de la BU  
 orienté par un professeur  
 orienté par une autre bibliothèque

6. Guide du lecteur :

- vous ne l'avez jamais eu entre les mains  
 vous l'avez eu mais vous ne l'avez jamais utilisé  
 vous l'avez utilisé en début d'année  
 vous l'utilisez encore aujourd'hui

7. Pensez-vous que la BU devrait diffuser d'autres documents papier (modes d'emploi, informations diverses) :

- oui     non

8. Si oui, lesquels :

9. Le site web de la BU :

- vous ne l'avez jamais consulté  
 vous l'avez consulté à la BU  
 vous l'avez consulté hors de la BU

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).*

10. Dans quel but l'avez-vous consulté ?

11. Quelles informations utiles pour l'étudiant pourraient se trouver sur le site web de la BU ?

12. Visite de la BU :

- vous n'avez pas eu de visite organisée  
 vous avez suivi une visite organisée par la BU  
 vous avez suivi une visite organisée par un enseignant

13. Avez-vous reçu une formation :

- pour l'utilisation du catalogue informatisé  
 pour l'utilisation d'internet  
 pour l'utilisation des bases de données

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

14. Si vous avez reçu une formation, à quel stade de votre cursus universitaire est-elle intervenue ?

15. Avez-vous déjà utilisé des bases de données informatiques à la BU (par exemple des cédéroms bibliographiques) :

- oui     non

16. Si non, pourquoi :

- vous n'en avez jamais eu l'utilité  
 vous ne connaissez pas les bases utiles dans votre discipline et disponibles à la BU  
 vous ne savez pas les utiliser  
 vous avez du mal à les localiser dans les salles

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).*

17. Si vous en avez utilisé, lesquelles et dans quelles salles ?

18. Vous les avez consultées pour la première fois :

- de votre initiative  
 sur les conseils d'un professeur  
 sur les conseils d'un bibliothécaire

19. Avez-vous eu besoin d'aide dans votre consultation :

- oui     non

20. Avez-vous été satisfait de l'aide apportée par le personnel :

- oui     non

21. Quelles autres bibliothèques fréquentez-vous sur le campus :

### Comment travaillez-vous à la BU ?

22. Quand vous cherchez un document, comment procédez-vous :

1. vous allez dans les rayons
2. vous cherchez dans le catalogue informatisé ou les fichiers papier
3. vous vous adressez au personnel de la bibliothèque

Ordonnez 3 réponses.

23. Savez-vous qu'il y a une salle des catalogues à la BU :

- oui  non

24. L'avez-vous utilisée :

- oui  non

25. Si oui, quels types de recherches y avez-vous effectuées :

26. Vous avez utilisé cette salle pour la première fois :

- de votre propre initiative  
 sur les conseils d'un bibliothécaire  
 sur les conseils d'un enseignant

27. Pensez-vous qu'une salle des catalogues doit contenir :

- uniquement le catalogue, les cédéroms et internet  
 des outils supplémentaires

28. lesquels ?

29. Utilisez-vous des usuels autres que les dictionnaires (par exemple des encyclopédies, des bibliographies...) :

- plutôt dans la salle des catalogues  
 plutôt dans les salles de lecture

30. Pensez-vous que les collections encyclopédiques (Que sais-je ?, Domino, ...) doivent plutôt figurer :

- en salle des catalogues  dans les salles de lecture

### L'accueil à la BU

31. Quand vous avez besoin de l'aide d'un bibliothécaire, vous vous adressez :

- à la banque d'accueil de votre salle de travail  
 au bibliothécaire de la salle des catalogues  
 au premier bibliothécaire venu  
 à un tuteur étudiant

32. Vous vous adressez à un bibliothécaire :

- chaque fois que vous allez à la BU  
 une fois sur cinq en moyenne  
 une fois sur dix en moyenne  
 moins souvent

33. Dans quel but en général :

- pour qu'on vous aide dans la recherche d'un document  
 pour d'autres informations (renseignements pratiques...)

34. En général, êtes-vous satisfait :

- de la disponibilité du personnel  
 de la pertinence des réponses  
 de l'amabilité du personnel  
 vous n'êtes pas satisfait

Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum).

35. Si 'vous n'êtes pas satisfait', précisez :

36. Le personnel de la BU vous a-t-il déjà orienté vers une autre bibliothèque du campus :

- oui  non

37. Dans le cadre d'une recherche spécialisée, avez-vous pris rendez-vous avec un bibliothécaire :

- oui  non

38. Que pensez-vous de cette possibilité ?

39. Appréciez-vous que les tuteurs étudiants viennent à votre rencontre et vous proposent une aide :

- oui  non

40. Connaissez-vous le service du Prêt Entre Bibliothèques :

- oui  non

41. L'avez-vous déjà utilisé

- oui  non

42. Autres commentaires ou suggestions pour améliorer l'accueil à la BU de droit-lettres :

## ANNEXE 2

# ENQUETE AUPRES DES ENSEIGNANTS

---

### 1. GRILLE DE QUESTIONS

#### Pratique et connaissance de la BU : le point de vue du chercheur

Fréquentez-vous la BU ? Souvent ? En avez-vous une connaissance empirique ou un bibliothécaire vous en a-t-il expliqué le fonctionnement ?

Globalement, qu'en pensez-vous ? En êtes-vous satisfait ?

Comment jugez-vous la manière dont les enseignants sont reçus à la BU ?

#### Utilisation de la BU :

Utilisation de l'OPAC - Utilisation de la salle des catalogues - Le PEB

Quelle information sur les bases de données, etc. proposées par la BU ?

#### Des BUFR :

Fréquentez-vous une ou plusieurs bibliothèques d'UFR ?

Quelle spécificité leur voyez-vous par rapport à la BU ? Comment améliorer les relations ? En quoi ? Quelle complémentarité est-elle souhaitable/possible ?

#### Leur rôle vis-à-vis de leurs étudiants :

Incitez-vous les étudiants à aller à la BU d'une manière ou d'une autre (avec des bibliographies par exemple ?)

Faites-vous visiter la BU à des groupes d'étudiants ? Une BUFR ? Si oui, comment cela se déroule ? A l'initiative de qui ? Les étudiants sont-ils demandeurs ? Est-ce que cela paraît profitable ? Est-ce que cela participe de programmes pédagogiques obligatoires ?

Connaissance des ouvrages proposés pour les premiers cycles (manuels ...)

Communiquez-vous des bibliographies à la BU ? Sinon, cela semble-t-il réalisable ?

Avez-vous écho des problèmes des étudiants concernant leurs recherches bibliographiques en général ? Se tournent-ils vers la BU, vers les BUFR, font-ils bien la distinction ? Comment résoudre les problèmes qu'ils rencontrent ?

#### Idées pour améliorer l'accueil à la BU, à tous les plans :

Que savez-vous du projet DOC 2000 ? Que pensez-vous de la division en pôles et non plus selon les niveaux ? Quelles conséquences prévoyez-vous ? Comment organiser les usuels ?

Quel contact avez-vous avec les bibliothécaires ? Entretenez-vous un contact privilégié dans l'UFR avec ceux qui font les acquisitions dans leur spécialité ?

Avis sur l'accueil à distance (téléphonique et Internet, sur messagerie). Que proposer ?  
Concernant la salle des catalogues : comment l'améliorer ? Envisageriez-vous une salle des catalogues plutôt très riche ou plutôt limitée ? Pour quels utilisateurs ?  
Point de vue sur l'accueil bibliographique spécialisé. Opinion sur le système des rendez-vous.

Avez-vous des expériences de l'accueil bibliographique dans d'autres bibliothèques ?  
Quelle forme devrait-il prendre ? Quels sont les besoins des enseignants, des thésards ?

#### ENSEIGNANTS RENCONTRÉS :

Laurence BALICO Information-communication	Jean-Luc CHABOT Droit
André CROUZET Psychologie	Nathalie FOURNIER Lettres
Alain GUYOT Lettres	Jean-Luc LAMBOLEY Histoire
Chantal MASSOL Lettres	Vincent SERVERAT Langues
Redouane TAOUIL Sciences économiques	Elisabeth THOMASSET Sociologie

## 2. SYNTHÈSE

### 2.1. Pratique et connaissance de la BU

Une part importante des enseignants connaît la BU pour avoir fait ses études à Grenoble, et l'avoir fréquentée à cette occasion. Une des personnes souligne à cet égard le fossé qui sépare les enseignants de leurs étudiants à propos de l'apprentissage de la recherche bibliographique. Elle dit avoir acquis de façon individuelle autant qu'empirique sa méthode de recherche documentaire, et reconnaît que cette situation, courante pour les étudiants de son époque, ne peut continuer à avoir cours aujourd'hui, les outils documentaires ayant connu un énorme bouleversement. A l'heure actuelle, les expériences des professeurs sont très diverses, certains se rendant à la BU presque quotidiennement, d'autres n'y venant quasiment jamais. De même, les appréciations sont diverses. Les réactions d'insatisfaction tiennent à deux raisons principales : les problèmes de fonctionnement du matériel informatique sont soulignés, ainsi que les difficultés à localiser un document. Les autres motifs de non satisfaction sont liés aux conditions spécifiques de disciplines particulières (erreurs de catalogage des noms d'auteurs latins). Les personnes interrogées sont unanimes à réclamer davantage de postes de consultation.

Les services offerts par la BU sont dans l'ensemble bien connus et utilisés ; il est néanmoins à remarquer qu'ils sont rarement reliés à la BU en elle-même. La possibilité de consulter Odyssee depuis son bureau ou son domicile, sans devoir se déplacer, est citée en premier à de nombreuses reprises ; les enseignants utilisent fréquemment cette possibilité. Le PEB offert par la BU est moins connu, un professeur par exemple ignorait la possibilité d'obtenir ainsi des articles de périodiques. C'est généralement par l'intermédiaire des BUFR que les enseignants et les chercheurs utilisent le PEB.

La salle des catalogues de la BU est relativement peu connue du fait de sa localisation très peu pratique interdisant de s'installer pour des recherches longues et approfondies. Les bases de données proposées sont connues ; un des enseignants se propose de former un bibliothécaire à l'utilisation des bases qui concernent sa discipline.

Rares sont les enseignants à remettre un exemplaire de la bibliographie de leur enseignement à la BU ; cette pratique dépend du bon vouloir de chacun et n'a aucun caractère général. Ils reconnaissent cependant que ce lien gagnerait à être rendu systématique. Plusieurs enseignants souhaiteraient étoffer leurs relations avec la BU ; ils affirment que, même si l'initiative ne viendra pas des enseignants, certains d'entre eux sont néanmoins prêts à répondre de façon favorable. Seuls quelques enseignants, de leur propre initiative, entretiennent des liens avec des personnes appartenant à la BU ; d'autres n'ont jamais eu de contact avec les bibliothécaires en charge de leur spécialité. L'UFR de Lettres a entrepris une collaboration avec la BU, fondée sur un système de correspondants. Pour chaque siècle un enseignant joue un rôle de conseil pour les acquisitions ainsi que pour la réorganisation et l'exploitation du fonds de la BU, tandis qu'un enseignant-relais se charge de collecter en juin et septembre les bibliographies de ses collègues pour les remettre à la BU.

Se fondant sur leur expérience des BUFR, les enseignants souhaitent explicitement, ou bien, lorsqu'il leur est proposé, se montrent très favorables au projet qui consisterait à leur faire parvenir par support électronique la liste des nouvelles acquisitions effectuées par la BU dans leur domaine de spécialité. Les personnes interrogées n'ont pas d'avis particulier concernant les possibilités d'accueil à distance. Celles qui utilisent le site Web en sont satisfaites.

## **2.2. Les BUFR**

La totalité des professeurs fréquente une ou plusieurs BUFR. Suivant les bibliothèques considérées, les rôles joués sont divers. Elles sont parfois des bibliothèques réservées aux troisième cycle, ou bien au contraire, leur proximité des salles de cours les rend davantage accessibles que la BU aux étudiants de premier cycle. La plupart suivent en outre une tendance générale qui en fait des bibliothèques spécialisées dans la préparation aux concours de recrutement, les acquisitions pouvant se faire de façon plus souple et plus rapide qu'à la BU. Les enseignants interrogés qui sont en charge de la préparation aux concours du CAPES et de l'agrégation soulignent ce fossé, et estiment que la BU n'est de ce fait pas à même de fournir à leurs étudiants une documentation directement utilisable, vu les délais demandés. La complémentarité entre la BU et les BUFR est envisagée sous l'angle des acquisitions et de la nécessaire harmonisation qui devrait s'établir dans ce domaine.

## **2.3. Le rôle de prescripteur**

La plupart des enseignants affirment que, au-delà des difficultés d'approche que présente la bibliothèque, le véritable problème réside dans le type de culture des étudiants, dont une part grandissante est étrangère à la culture livresque et ignore les règles du travail en bibliothèque d'étude et de recherche. Le premier souci est donc d'apprendre aux étudiants le chemin de la bibliothèque, ainsi que les règles de la vie en commun dans ce type d'établissement.

Non pas la totalité, mais au moins une part importante des étudiants reçoivent au cours de leur premier cycle une initiation à la recherche documentaire. Les enseignants estiment difficile de porter sur cet enseignement une véritable appréciation, et jugent qu'il est trop tôt pour évaluer son intérêt. Les enseignants ont des opinions diverses sur la façon dont la bibliothèque et l'univers de la recherche documentaire doivent être abordés par les étudiants. Certains sont partisans, et même parties prenantes, des formations obligatoires et intégrées au cursus, tandis que d'autres émettent des réserves quant à l'utilité véritable d'une initiation de ce genre, qu'ils jugent coupée de tout

contexte et organisée en quelque sorte sans que l'étudiant n'en ressente la nécessité véritable. Concernant les bibliographies que le professeur a coutume de dispenser, les avis sont moins partagés ; la plupart des enseignants s'en servent pour familiariser l'étudiant avec la bibliothèque et le former à la recherche bibliographique. Certains vont même jusqu'à fournir les cotes des ouvrages conseillés. Un professeur néanmoins affirme ne fournir qu'une maigre bibliographie, préférant envoyer ses étudiants chercher par eux-mêmes sur les rayons de la bibliothèque. Certains enseignants déclarent ne pas envoyer leurs étudiants à la BU et leur conseiller de préférence la BUFR.

Le système des rendez-vous est largement ignoré des enseignants. Il ne semble pas soulever un grand enthousiasme ; les professeurs ne le jugent intéressant que pour les étudiants en thèse, et préfèrent la présence continue d'un bibliothécaire.

## **2.4. L'accueil à la BU**

### 2.4.1. Un constat

La salle des catalogues telle qu'elle se présente actuellement est très mal connue, des étudiants comme des enseignants, à des degrés divers et pour des raisons différentes, bien entendu.

### 2.4.2. Un rappel

La méthodologie, ou plutôt l'absence de méthodologie des étudiants dans la conduite de leurs recherches les amène fréquemment à s'adresser aux bibliothécaires pour des questions basiques. Ce type de formation « sur le terrain » ne doit pas être négligé, car il constitue un moment essentiel de la formation à la méthodologie de la recherche.

## **2.5. De l'usage des pôles**

La réorganisation par pôles disciplinaires est généralement bien accueillie ; le principal avantage perçu étant le développement du libre accès.

### 2.5.1. Une crainte

Outre les problèmes de déclassement, la nouvelle organisation en pôles suscite un regret unanime, celui de voir disparaître l'espace de travail en silence que représentent

aujourd'hui les sections spécialisées. La totalité des enseignants interrogés craint que l'absence de distance entre les différents cycles ne se traduise en premier lieu par une importante augmentation du bruit, et par conséquent une détérioration des conditions de travail. Il apparaît par conséquent impératif de prévoir des espaces de travail en groupe comme des lieux de travail individuel silencieux.

### 2.5.2. Une risque

De plus, l'inévitable dispersion des collections inhérente à la division en pôles se traduira de l'avis général par des difficultés à localiser les ouvrages. Cette remarque est faite à propos de nombre de disciplines, en premier lieu les disciplines transversales parmi lesquelles l'info-com. Il n'existe pas à la BU de département comprenant explicitement l'info-com, cette division n'existant pas dans la classification Dewey. Une situation similaire se retrouve concernant des disciplines plus « traditionnelles », comme l'histoire ancienne, mais dont la documentation est commune à d'autres disciplines (lettres classiques et philosophie, pour suivre l'exemple de l'histoire ancienne). Est évoqué également le cas de la sociologie, qui s'appuie sur des ouvrages appartenant à presque tous les pôles disciplinaires ! La dispersion des documents intéressant la discipline est certes un obstacle pour certains étudiants, mais elle n'est pas une situation négative en soi, incitant en effet à une large ouverture d'esprit. Les enseignants soulignent la nécessité d'un espace de renseignement bibliographique général, qui permette aux étudiants de s'orienter vers le pôle le mieux à même de répondre à leur demande.

### 2.5.3. Une opportunité

Les pôles représentent de l'avis de la majorité des personnes interrogées une chance pour établir un accueil bibliographique de qualité. Seront en effet rassemblés les bibliothécaires compétents spécialisés dans un domaine et... des places pour s'asseoir. Il paraît en effet indispensable de bénéficier d'une place assise pour s'installer et entamer une véritable recherche bibliographique approfondie.

## ANNEXE 3

# ENQUETE AUPRES DES BUFR

---

## 1. QUESTIONNAIRE

Nom de la bibliothèque :

### 1. Votre bibliothèque et ses collections

- Nombre approximatif de places assises :
- Nombre de personnes travaillant à la bibliothèque :
- Nombre approximatif de volumes :
- Proportion de périodiques :
- Proportion en libre-accès : Les collections comprennent-elles plutôt des ouvrages de base ou plutôt de la documentation spécialisée ?
- Les collections se recoupent-elles avec celles de la BU ?
- La bibliothèque propose-t-elle aux usagers la consultation de CD-Rom ? De quel type ?
- La bibliothèque propose-t-elle aux usagers la consultation d'Internet ?
- Quel type de public est accueilli à la bibliothèque ?
- Avez-vous l'impression que votre public fréquente exclusivement votre BUFR ou également la BU ?

### 2. L'accueil dans votre BUFR

- Quel personnel se charge de l'accueil dans votre bibliothèque ?
- Quel type d'accueil proposez-vous (accueil bibliographique rapide ou approfondi, sur rendez-vous, par téléphone, par mail) ?
- Quelle coopération existe entre la bibliothèque et les professeurs de l'UFR ?

### 3. Les relations avec la BU

- De quoi disposez-vous pour connaître la BU ?
- Disposez-vous de guides de la BU à distribuer aux usagers ?
- Le personnel de la BUFR a-t-il déjà visité la BU ?
- Du personnel de la BU a-t-il déjà visité votre bibliothèque ?
- La BU vous renvoie-t-elle des lecteurs ?
- Réorientez-vous des lecteurs vers la BU, vers d'autres BUFR ? Si oui, pourquoi ?
- Renvoyez-vous des lecteurs directement vers le service du PEB du SICD ?
- Avez-vous des relations avec des bibliothécaires de votre discipline à la BU ?
- Quelle évolution apporter à la coopération entre la BU et les BUFR dans le cadre d'un réaménagement de l'accueil à la BU ?

#### **4. Le site Web du SICD**

- Votre BUFR y figure-t-elle déjà ? Sinon, est-ce prévu ?
- Avez-vous recours au site Web pour mieux connaître le SICD et orienter des lecteurs vers la BU ou d'autres BUFR ?
- Que pensez-vous du type d'information fourni par ce site ?
- Comment pourrait-il être amélioré ?

#### **5. Commentaires**

## **2. SYNTHÈSE**

Les bibliothèques d'UFR qui ont répondu au questionnaire sont majoritairement de petite taille (une dizaine de places de lecture environ). Seule la bibliothèque de l'IEP et le centre de documentation de la faculté de droit disposent de plus de 100 places de lecture. Elles emploient peu de personnel : en général, une ou deux personnes permanentes, éventuellement aidées par du personnel vacataire (sauf la bibliothèque de l'IEP qui emploie 23 personnes plus des moniteurs étudiants). Leurs collections, qui vont de 1 000 à 100 000 volumes, sont le plus souvent des collections spécialisées (sauf celle du centre de documentation de la faculté de droit) comprenant une large proportion de périodiques (10 à 70 %) ; elles sont en général en libre accès, et se recoupent peu avec les collections de la BU. Certaines de ces bibliothèques offrent en outre à leurs usagers la possibilité de consulter des cédéroms spécialisés et Internet. Celles qui ne disposent pas encore de ces possibilités disent attendre avec impatience la mise en réseau des cédéroms de la BU.

Le public des bibliothèques d'UFR est essentiellement composé des étudiants (le plus souvent à partir de la maîtrise) et des enseignants chercheurs de l'UFR à laquelle elles appartiennent. Certaines reçoivent en plus des étudiants appartenant à d'autres UFR et un public extérieur au campus (professionnels). La plupart du temps, ces publics, et en particulier le public étudiant, fréquentent également la BU.

En général, ces bibliothèques ne disposent pas de personnel spécialisé dans la recherche documentaire, même si un certain nombre emploient des documentalistes. Elles proposent cependant des types d'accueil variés (rapide, approfondi, par téléphone, par

mail), tout en privilégiant l'accueil sur place. La coopération avec le corps enseignant semble relativement bien fonctionner pour les acquisitions.

Les membres du personnel des BUFR connaissent la BU : ils l'ont visitée ou la connaissent de par leur usage personnel. L'outil qui paraît cependant leur être le plus utile à cet égard est le site web de la BU. Il semble d'autre part, que la BU ait systématiquement envoyé une partie de son personnel visiter les BUFR.

La BU et les BUFR se renvoient des lecteurs. Le renvoi de la BU vers les BUFR concerne essentiellement des demandes spécialisées et pointues et, à l'inverse, le renvoi des BUFR vers la BU concerne le plus souvent un besoin en documentation générale. Les renvois des BUFR vers la BU se font aussi beaucoup en direction du PEB. Pour renvoyer et orienter leurs lecteurs, les BUFR utilisent essentiellement le site web de la BU et en particulier le catalogue en ligne.

La plupart des BUFR figurent sur ce site web. L'information qui y est contenue leur apparaît d'une manière générale satisfaisante, mais certaines souhaiteraient qu'il propose plus de liens classés par domaines, que ces liens soient plus régulièrement vérifiés, qu'on puisse y trouver en ligne l'équivalent du guide imprimé de la BU, ainsi que des plans d'accès au campus, à la BU et aux différents centres de documentation.

Pour améliorer les relations entre BU et BUFR, il apparaît nécessaire de parvenir des deux côtés à une meilleure connaissance réciproque : la coopération avec la BU apparaît à l'heure actuelle comme trop morcelée, il faudrait qu'elle devienne plus régulière et plus concrète, que des discussions soient engagées, que des travaux soient entrepris en commun (Geneviève Chignard, de l'ICM, propose d'alimenter un fonds collectif de recherche documentaire). Il faudrait rendre les BUFR plus « intelligemment visibles » (Pierre Le Loarer) en mettant en évidence leurs spécificités, les services complémentaires qu'elles peuvent offrir, préciser les conditions d'accès à chacune d'entre elles, etc. Dans le contexte actuel, la BU devrait présenter largement le projet de réaménagement DOC 2000.

## ANNEXE 4

# ETUDE DE SITES WEB DE BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

---

Le but de l'analyse était de découvrir les types d'accueil et de renseignement bibliographique formulables depuis un site Web. La grille d'analyse peut donc se présenter sous la forme d'une liste organisée du contenu des sites :

- Présentation pratique de la BU.
- Présentation des collections et de la politique documentaire.
- Page d'actualités.
- Accueil bibliographique.
- Formation des utilisateurs.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites.

**Bibliothèque universitaire d'Angers** : <http://buweb.univ-angers.fr/>

- Présentation pratique de la BU : horaires d'ouverture, plan de chaque étage de la bibliothèque, présentation du prêt, du PEB, des outils (lecteurs, photocopieuses, etc.) à la disposition des lecteurs.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : liste des bases de données, liste des cédéroms, présentation des fonds spécialisés.
- Page d'actualités : exposition virtuelle, nouveautés à la BU et dans les bibliothèques.
- Accueil bibliographique : bibliographies pour les concours avec cotes de la BU.
- Formation des utilisateurs : trouver des références d'articles de revues.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : liste de bases de données gratuites sur Internet, liste de ressources européennes sur Internet, liens organisés par discipline.

**Service commun de la documentation, Université d'Avignon :** <http://bu.univ-avignon.fr/>

- Présentation pratique de la BU : présentation des différents sites du SCD avec contact pour chacun d'eux, horaires, conditions d'inscription, de consultation, de prêt, liste des services proposés.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : présentation très succincte des collections.
- Page d'actualités : non.
- Accueil bibliographique : non.
- Formation des utilisateurs : non.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : non.

**Bibliothèques universitaires et scientifiques de Genève :** <http://www.unige.ch/biblio/>

- Présentation pratique : présentation rapide de toutes les bibliothèques présentes sur le site, de leurs horaires, de leurs fonds, etc., avec un contact pour chacune d'elles.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : liste des périodiques électroniques, des cédéroms.
- Page d'actualités : questions d'actualité sur les bibliothèques, liste des nouvelles acquisitions, exposition virtuelle.
- Accueil bibliographique : non.
- Formation des utilisateurs : non.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : liste de liens vers d'autres bibliothèques.

**Bibliothèque de l'Université du Havre :** <http://gromit.univ-lehavre.fr/BibLeHavre/>

- Présentation pratique de la BU : organigramme et contacts, conditions d'inscription et de prêt, modes d'accès aux documents, présentation du PEB.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : description des collections et nombre de volumes par section.
- Page d'actualités : non.
- Accueil bibliographique : non.
- Formation des utilisateurs : fiches méthodologiques du SCD et guide de recherche sur Internet.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : lien vers d'autres bibliothèques universitaires : liste de moteurs de recherche, avec leur description, et de sites organisés par thèmes (emplois-stages, presse, éditeurs, etc.).

**Bibliothèque de l'Université de sciences et techniques de Lille :** <http://www.univ-lille1.fr/bustl/>

- Présentation pratique de la BU : horaires d'ouverture, plan de chaque étage de la bibliothèque, présentation du prêt, du PEB, de la recherche documentaire informatisée, contacts.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : présentation des collections pour chaque section, présentation des fonds spécialisés.
- Page d'actualités : bulletin d'information de la BU en ligne.
- Accueil bibliographique : liste des outils de recherche à la disposition des lecteurs.
- Formation des utilisateurs : non.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : non.

**Service commun de la documentation de l'Université Claude Bernard Lyon 1 :**  
<http://buweb.univ-lyon1.fr/>

- Présentation pratique de la BU : Présentation très complète de chaque section et des bibliothèques associées, présentation de différents services (prêt, PEB, RDI), contacts pour chaque service et chaque discipline.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : liste des cédéroms, des bases de données.
- Page d'actualités : non.
- Accueil bibliographique : non.
- Formation des utilisateurs : non.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : liste de liens en Rhône-Alpes, ailleurs, dans les différents domaines médicaux et scientifiques.

**Service commun de la documentation de l'Université Lumière Lyon 2 :**  
<http://scdinf.univ-lyon2.fr/>

- Présentation pratique de la BU : présentation complète avec plan d'accès aux sites, contacts pour chaque bibliothèque, par service et par discipline, présentation des services.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : liste des cédéroms, sommaires de périodiques, résumés et texte intégraux d'articles.
- Page d'actualités : liste des nouvelles acquisitions, horaires modifiés, etc.
- Accueil bibliographique : non.
- Formation des utilisateurs : fiche sur comment chercher un article, liens vers des cours.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : liens vers d'autres catalogues de bibliothèque, vers des sites classés par discipline.

**Service commun de la documentation de l'Université Jean Moulin Lyon 3 :**  
<http://www-scd.univ-lyon3.fr/>

- Présentation pratique de la BU : conditions d'accès dans chaque site, plan d'accès aux bâtiments et plans des étages pour le site de la Manufacture, contact unique, revue de presse et mémoires et rapports de stages sur le SCD mis en ligne.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : liste et localisation des cédéroms, liste des périodiques en cours, liste des bases de données.
- Page d'actualités : liste des nouvelles acquisitions.
- Accueil bibliographique : accès réservé à des ressources spécifiques pour les étudiants de capes et d'agrégation de l'université.
- Formation des utilisateurs : cours de méthodologie documentaire en ligne, liens vers cours de méthodologie et guides de recherche en ligne.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : sélection de sites par thème.

**Réseau documentaire de l'Université du Maine :** <http://193.52.31.187/>

- Présentation pratique de la BU : horaires, conditions d'inscription et de consultation, présentation du service de visites et d'initiation documentaire, plan du campus avec localisation de la bibliothèque.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : description succincte des collections, liste des périodiques et des cédéroms.
- Page d'actualités : nouvelles acquisitions.
- Accueil bibliographique : non.
- Formation des utilisateurs : mode d'emploi du catalogue en ligne.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : liens vers des sites classés par thèmes, vers des catalogues de bibliothèques, vers des moteurs de recherche.

**Bibliothèque de l'Université de Paris 8 Vincennes-Saint-Denis :** <http://www-bu.univ-paris8.fr/>

- Présentation pratique de la BU : historique du projet de nouvelle bibliothèque, présentation des services (PEB, formation des usagers, salle des enseignants), calendrier des visites, plan d'accès, contacts, horaires, conditions d'accès, rapports d'activité.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : présentation des collections avec description des salles, liste descriptive des cédéroms, présentation des fonds spécialisés.
- Page d'actualités : nouvelles acquisitions, modifications d'horaires, planning de la formation des usagers, nouveaux services, activités proposées, rapports du CSB, information sur la conversion rétrospective.
- Accueil bibliographique : présentation de la documentation de la salle de référence, renseignement bibliographique par courrier électronique, bibliographies thématiques, liens vers des sites bibliographiques.

- Formation des utilisateurs : liste de modules de formation, supports de cours, liens vers sites de formation.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : Paris 8 sur le Web (labos et départements, cours, publications des chercheurs, travaux d'étudiants), liste de liens par thème.

**Service commun de la documentation de l'Université de Poitiers :**  
<http://bup.campus.univ-poitiers.fr/>

- Présentation pratique de la BU : présentation rapide avec contact pour chaque bibliothèque, présentation des services du SCD.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : liste des cédéroms, présentation des fonds spécialisés.
- Page d'actualités : non.
- Accueil bibliographique : non.
- Formation des utilisateurs : lien avec FORMIST.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : liens avec catalogues de bibliothèques, avec d'autres catalogues, avec l'ABES.

**Service commun de la documentation de l'Université de Rennes 1 :**  
<http://www.univ-rennes1.fr/scd/>

- Présentation pratique de la BU : présentation générale du SCD et présentation de chaque section avec horaires, conditions d'accès, plan, contacts, présentation des services. Le guide du lecteur peut être téléchargé par extraits, explication du plan de classement.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : liste des périodiques vivants, liste des cédéroms.
- Page d'actualités : lettre du SCD numérisée, nouveautés.
- Accueil bibliographique : non.
- Formation des utilisateurs : fiches méthodologiques (comment trouver un ouvrage, une thèse, liste des abréviations juridiques, comment trouver une revue, un article, dans la bibliothèque, hors de la bibliothèque, etc.). Liens vers des sites de méthodologie documentaire.
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : liste de liens par disciplines.

**Réseau des bibliothèques des universités de Toulouse :** <http://www.biu-toulouse.fr/>

- Présentation pratique de la BU : présentation du SICD (les différents sites, ses missions, contacts), présentation des services, annuaire, présentation du logiciel.
- Présentation des collections et de la politique documentaire : présentation du contenu du catalogue, présentation du fonds ancien.
- Page d'actualités : état de la ré informatisation
- Accueil bibliographique : non.

- Formation des utilisateurs : liens vers des cours de méthodologie documentaire et vers des ressources sur la formation. Fiches méthodologiques (comment trouver un ouvrage, un périodique, une thèse, un cédérom, une bibliographie).
- Sélection de moteurs de recherche et de sites : liens avec des bibliothèques.

## ANNEXE 5

# COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 10.03.00

---

Présents :

- Bernadette Alaimo, Karin Busch, Maryse Collomb, Anne-Marie Houlette, Martine Houplain, Marcelle Girard, Gérard Nicole, Marie-Madeleine Saby.
- Tous les membres du groupe projet

### INTRODUCTION :

Dans le cadre du projet qui nous est confié au sein du SICD II de Grenoble, nous avons souhaité réunir, quelle que soit leur catégorie, différents membres du personnel de la Bibliothèque universitaire faisant du service public, afin de confronter les différents points de vue sur la réorganisation de l'accueil au sein de cette bibliothèque. Les différentes questions placées à l'ordre du jour sont :

- Rôle et contenus des différents niveaux d'accueil :
  - Accueil d'orientation au rez-de-chaussée.
  - Salle des catalogues - accueil bibliographique général.
  - Accueil spécialisé dans les différents pôles disciplinaires.
- Quels outils pour les différents niveaux d'accueil ?
- Priorités dans une réorganisation de l'accueil.

## 1. L'ACCUEIL D'ORIENTATION

### 1.1. La situation actuelle.

#### 1.1.1. Absence de signalétique.

A l'heure actuelle, l'accueil d'orientation fonctionne mal : aucune signalétique ne l'indique, et il n'y a pas toujours quelqu'un. Les étudiants sont perdus et toutes sortes de questions (orientation, horaires, localisation, questions bibliographiques...) arrivent donc partout dans la bibliothèque.

### 1.1.2. Manque d'outils pour répondre de façon satisfaisante aux questions.

Les personnes chargées de l'accueil ont souvent des difficultés pour répondre aux questions : elles ne possèdent pas les informations nécessaires (plan du campus), elles ne connaissent pas la localisation des BUFR, ni leurs horaires d'ouverture...

### 1.1.3. Manque de temps pour répondre.

De plus, les activités de prêt et retour sont groupées avec l'accueil, ce qui fait qu'en période d'affluence, il est difficile de renseigner correctement, faute de temps.

Il vaudrait mieux qu'il y ait une personne qui fasse uniquement de l'accueil en ayant à sa disposition tous les outils nécessaires.

## **1.2. Comment organiser le futur accueil d'orientation ?**

### 1.2.1. Quel personnel ?

Il faudrait qu'il y ait au moins une personne en permanence à l'accueil et que cet accueil soit séparé du prêt-retour. Ce poste pourrait être occupé par des magasiniers qui devraient pour cela recevoir une formation. M.-M. Saby pense cependant que toutes les catégories de personnel (administratif et personnels des bibliothèques catégories A, B et C) devraient tourner sur ce poste. Enfin, il est important de prévoir la rotation régulière du personnel d'accueil.

### 1.2.2. Quels outils ?

Les personnes chargées de l'accueil doivent être très informées de tout ce qui se passe dans la bibliothèque et sur le campus. : elles doivent disposer de plans du campus (des plans pourraient d'ailleurs être affichés dans la bibliothèque), d'informations sur les BUFR : horaires d'ouverture, nature et importance de leurs fonds, modalités d'inscription et de prêt... et d'information sur tout ce qui se passe dans la BU.

Le site Web pourrait servir d'outil d'information pour toutes ces questions, mais il vaut mieux le doubler avec des documents papier.

On peut envisager que les personnes de l'accueil disposent d'un poste informatique avec l'OPAC, mais peut-être vaudrait-il mieux tenter de dissocier tout ce qui est bibliographique de l'accueil d'orientation.

### 1.2.3. La question des inscriptions.

Le plus simple serait que les inscriptions se fassent au niveau du prêt-retour. Il a été envisagé que les inscriptions à la BU se fassent au moment de l'inscription à

l'Université, mais cela pose des problèmes insolubles à l'heure actuelle : la BU a notamment besoin de vérifier les adresses des étudiants avant de leur délivrer une carte.

#### 1.2.4. Le standard à l'accueil ?

Il paraît envisageable de faire parvenir le standard téléphonique à l'accueil, mais il faudra dans ce cas là que la banque d'accueil soit équipée d'un poste informatique avec l'OPAC. Il faut cependant prendre garde que le fait de répondre au téléphone ne nuise pas à la qualité de l'accueil fourni aux étudiants venus sur place. Répondre au téléphone peut être lourd : certains étudiants posent beaucoup de questions, il est parfois nécessaire de se déplacer pour faire les recherches demandées. De plus, outre les questions bibliographiques, arrivent à l'heure actuelle à la banque centrale les appels liés aux rappels pour retards dans le retour des documents. Donc, si l'on décide de faire du renseignement téléphonique à l'accueil, il est nécessaire de bien évaluer les besoins en personnel à ce poste qui risque de devenir trop lourd pour un personne seule.

#### 1.2.5. Occupation des personnes chargées de l'accueil pendant les périodes creuses.

La question se pose de savoir s'il y aura assez de personnel pour occuper en permanence la personne en poste à la banque d'orientation ou bien s'il faut envisager parallèlement une seconde occupation pour elle ; en effet, les rythmes sont très variables au cours de l'année : il y a des périodes très denses et des périodes creuses (période de pointe : la rentrée). Or il faut quelqu'un en permanence à l'accueil. Il faudrait donc peut-être envisager une autre occupation durant les périodes creuses. Cependant, si l'on veut que la personne pratique une autre occupation, il faudra mettre à sa disposition à la fois des outils pour l'accueil et les outils nécessaires à cette autre occupation. D'autre part, il faut que l'activité envisagée soit une activité qui puisse être menée à bien même si la personne qui l'exerce est fréquemment interrompue. La couverture de livre, l'estampillage pourraient se faire dans ce cadre. Il faudrait alors prévoir une table de travail.

Attention cependant : il ne faut pas que la personne en poste à l'accueil semble trop occupée, sinon, les étudiants n'oseront pas lui poser de question. Peut-être vaudrait-il mieux finalement envisager qu'elle ne fasse que de l'accueil. Il faut donner la priorité à la disponibilité au lecteur.

De plus, si le standard est placé à l'accueil, cela prend beaucoup de temps. Il n'est donc peut-être pas nécessaire d'envisager une autre occupation ; de même si la personne en poste à l'accueil est également chargée des photocopieurs et de la réception des livraisons. Il faudra peut-être même prévoir deux personnes à certaines périodes.

Il faudrait aussi qu'un service des objets trouvés soit organisé au niveau de l'accueil d'orientation

## **2. ACCUEIL BIBLIOGRAPHIQUE GENERAL ET PEB.**

### **2.1. L'accueil bibliographique.**

Il faut qu'il y ait quelqu'un en permanence à l'accueil bibliographique général. Il faudrait même qu'il y ait deux personnes si l'on décide de faire du renseignement bibliographique par téléphone.

Il faut que la salle d'accueil bibliographique générale reste générale. La documentation qui se trouve actuellement en salle des catalogues est bien utilisée. Il ne faut rien enlever : au contraire, il faudrait plutôt l'enrichir. Cette salle devra être le lieu privilégié de la formation des usagers de la BU à l'utilisation de l'OPAC.

### **2.2. Accueil bibliographique et PEB.**

A l'heure actuelle, le PEB recueille de nombreuses questions d'ordre bibliographique qui devraient être traitées en bas (salle des catalogues). L'accueil bibliographique doit faire fonction de filtre : pour les demandes d'ouvrages récents, par exemple, il ne faut pas renvoyer vers le PEB mais vers les acquisitions. Normalement, le PEB ne fait pas de recherche bibliographique, mais, dans les faits, il faut souvent préciser la recherche.

Il est possible de placer le PEB près de l'accueil bibliographique, mais il doit en être bien distinct. Le PEB est une activité assez spécifique : il faut faire des recherches pour localiser les documents demandés, évaluer les coûts, les délais ; de plus, la personne qui en est chargée est amenée à encaisser de l'argent. Cette activité ne peut donc pas être groupée avec l'accueil bibliographique.

### **3. L'ACCUEIL BIBLIOGRAPHIQUE SPECIALISE DANS LES PÔLES DISCIPLINAIRES.**

La définition de l'accueil spécialisé dans les pôles n'est pas encore très claire. Il faudrait organiser une autre réunion spécifiquement sur ce niveau d'accueil.

#### **3.1. Quel personnel ?**

Il faut qu'il y ait quelqu'un en permanence à cet accueil. Il faudra donc organiser un service d'accueil par rotation. Il faudrait que chacun puisse tourner sur plusieurs pôles.

La question se pose de savoir s'il faut une (un bibliothécaire ou un magasinier) ou deux personnes (un binôme bibliothécaire/magasinier). Selon Karin Busch, il n'est pas nécessaire que deux personnes soient présentes en permanence : après la restructuration de la BU, les bureaux des personnels des pôles se situeront dans les pôles. Il sera donc possible de renvoyer les lecteurs vers ces bureaux en cas de question trop complexe. Les magasiniers préféreraient cependant qu'il y ait en permanence un bibliothécaire présent.

#### **3.2. Un accueil bibliographique spécialisé sur rendez-vous ?**

A.-M. Houlette fait remarquer que, concernant l'aide à la recherche documentaire spécialisée, le système d'accueil sur rendez-vous est efficace : pour une recherche spécialisée satisfaisante, il faut avoir du temps (5 min à 2 h), pouvoir parler à voix haute, pouvoir manipuler des documents. L'aide ne peut donc se faire directement en salle, cela gênerait les lecteurs. Il vaut mieux avoir un lieu approprié.

#### **3.3. La question des magasins**

A l'heure actuelle, il arrive qu'il n'y ait personne à l'accueil aux différents niveaux car les personnes en poste sont allées chercher un livre en magasin. Avec la restructuration de la BU, il n'y aura plus qu'un seul magasin. La question se pose donc de savoir qui ira chercher les livres : la personne qui est à l'accueil, ou une personne qui serait toujours en magasin ? Il vaudrait mieux que la personne qui fait l'accueil bibliographique spécialisé ne se déplace pas. L'idée est émise qu'un magasinier attende

près du monte charge les commandes d'ouvrages qui arriveraient toutes les demi-heures et fasse tout le travail de magasinage. Mais le fait de faire attendre un livre une demi-heure serait une régression par rapport à la situation actuelle.

Remarque : le fait qu'il n'y ait plus qu'un seul magasin fait que les magasiniers seront plus présents en salle. Le libre accès risque d'augmenter le temps consacré au rangement.

## **4. LA FORMATION DU PERSONNEL ET LA COMMUNICATION INTERNE**

### **4.1. Les besoins de formation**

Les personnes qui seront amenées à faire du service public devront recevoir une solide formation. Jusqu'à maintenant, il n'y en a pas eu.

### **4.2. La communication interne**

Pour améliorer la qualité de l'accueil, il est primordial d'améliorer la communication interne. Toutes les informations doivent parvenir rapidement au personnel en service public. Pour cela, il faudrait des réunions par service ou par petits groupes en plus des réunions trimestrielles générales. Ces réunions ne devront pas être seulement des réunions d'information, mais plutôt des réunions de travail et d'échange, mêlant toutes les catégories, où chacun puisse faire part de son expérience.

Il est possible et utile d'améliorer l'information écrite. Mais le problème est que celle-ci est à sens unique : on reçoit une information, mais on n'a pas la possibilité de réagir. Pour cela, il faut des réunions.

M.-M. Saby émet l'idée que si chacun participe à l'accueil, cela aura un effet fédérateur. Mais les autres participants à la réunion font remarquer qu'en se relayant à l'accueil, les différents membres du personnels risquent de ne faire que se croiser sans jamais se rencontrer. L'organisation de réunions paraît donc primordiale pour améliorer la diffusion de l'information et par voie de conséquence la qualité de l'accueil.

## ANNEXE 6

### COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 04.05.00

---

Présents :

- Marie-Madeleine Saby, Annie Mercier, Anne-Marie Houlette, Béatrice Estéoule, Josette Gazeau, Karin Busch, Michèle Calvez, Lucie Albaret
- Guillaume Petiot (stagiaire ICM pour la salle info presse)
- Tous les membres du groupe projet

#### INTRODUCTION

Après la réunion du 10 mars au cours de laquelle il a été traité essentiellement de l'accueil d'orientation avec des agents de diverses catégories effectuant du service public, nous avons souhaité réunir uniquement des personnels de catégorie A pour réfléchir sur l'organisation de l'accueil bibliographique.

#### 1. L'ACCUEIL BIBLIOGRAPHIQUE GENERAL

Le premier point est de savoir à qui il doit s'adresser. Michèle Calvez dit qu'il s'adresse à tout le public potentiel de la BU. Dans la mesure où c'est un endroit privilégié d'assistance aux lecteurs, il faut y réunir toute la documentation nécessaire. Actuellement, en salle des catalogues, lorsqu'on conseille à un lecteur la consultation d'une encyclopédie qui se trouve dans une salle de lecture, on ne peut pas savoir s'il obtient l'information recherchée. Il faut renforcer la documentation et, en conséquence, disposer des tables pour que les lecteurs puissent travailler. La salle des catalogues doit évoluer vers une salle de référence. Deux types de publics sont plus particulièrement concernés par cette salle : les étudiants de premier cycle chargés de faire un exposé et les étudiants de disciplines transversales qui ne sont pas représentées par un pôle en

particulier (ex : info-com, LEA). Ces derniers ont davantage besoin que d'autres d'être accompagnés dans leurs recherches, voire de bénéficier d'une meilleure formation à l'utilisation de la BU.

Problème d'articulation entre cette salle et la salle de presse information : pour l'instant, les ouvrages de méthodologie sont destinés à cette dernière. Or il n'y pas grand chose de commun entre la lecture d'un journal, et les ouvrages du type « comment rédiger un CV ». Peut-être faut-il les mettre dans la salle de bibliographie. La contradiction entre ces deux salles est mise en valeur par la faible séparation entre les deux et par l'existence d'une banque commune.

La documentation de la salle des catalogues est à revoir. On peut sans doute se dispenser du catalogue général de la BN. Les bibliographies générales, pour l'instant dispersées, devraient être rassemblées dans la salle de référence. Les collections de dictionnaires et d'encyclopédies peuvent être redoublées entre la salle de référence et les pôles disciplinaires. Les dictionnaires biographiques peuvent également figurer dans cette salle, ainsi que les annuaires et dictionnaires de sigles et tout ce qui se situe actuellement près du bureau de la salle des catalogues. *L'Encyclopédie* de Diderot et d'Alembert pose question car elle prend beaucoup de place et ne correspond à aucun pôle particulier, mais il apparaît logique de la placer avec les autres encyclopédies. Les collections encyclopédiques : seuls les Que sais-je ? seraient réunis dans la salle (grâce à une collection doublonnée). Pas les collections Dominos et Découvertes Gallimard (solution évoquée) car cela irait à l'encontre des principes documentaires généraux de la bibliothèque. Même si cette salle doit accueillir tout le public, elle est peut-être plus particulièrement fréquentée par les étudiants de premier cycle, d'où la nécessité de rassembler les ouvrages qu'ils utilisent le plus dans ce cadre. Parallèlement, c'est une salle de bibliographie, ce qui nécessite la présence des catalogues de bibliothèques, des catalogues de manuscrits, etc. La salle doit permettre la recherche de références existant dans d'autres bibliothèques que celles du campus.

La constitution d'une salle de référence induit un libre accès aux documents mais pas le prêt. Il faut que toute la documentation soit toujours à la disposition de tous. Le

gonflement de la documentation en salle de bibliographie pourrait amener à déplacer la cloison qui la sépare de la salle de presse afin de gagner de l'espace.

Des postes de consultation des cédéroms doivent être installés. Ils sont destinés à des cédéroms généralistes. Les cédéroms de presse (*Le Monde*) seraient plutôt en salle de presse. Il faut également des postes d'accès à Internet. Par contre le nombre de postes de consultation du catalogues est discuté. Certains pensent que cette salle est toujours le lieu d'aide privilégiée à la consultation du catalogue informatique. D'autres pensent que cela peut être fait dans les pôles. La possibilité de ne mettre aucun poste catalogue est même évoquée (mais à partir du moment où il y a un poste Internet, il y a le catalogue).

Tous les bibliothécaires et conservateurs doivent tourner à ce bureau car ce poste est un lien entre les membres du personnel et l'occasion d'acquérir une meilleure connaissance de la BU. Le problème de ne pas être compétent dans tous les domaines n'en est pas un, car on peut toujours avoir recours à l'accueil spécialisé. L'information ne doit pas dépasser le cadre du renseignement généraliste et des conseils méthodologiques. Pour certains, cette salle est le lieu privilégié d'une aide méthodologique. Pour d'autres, cette dernière doit plutôt avoir lieu dans les pôles. Il peut être possible, pour une raison de manque de personnel, d'élargir l'accueil aux magasiniers, mais ceux-ci sont également très pris. La question du temps est plus évoquée que la question des compétences.

Du fait de la difficulté à définir clairement les rôles respectifs des deux niveaux d'accueil bibliographique, l'un et l'autre ayant tendance à se chevaucher au détriment de la clarté du dispositif général, l'hypothèse est lancée de supprimer la salle de bibliographie générale. Cette suppression serait compensée par le renforcement de l'accueil bibliographique spécialisé (plus grande présence des personnels de catégorie A à la banque d'accueil dans ces pôles) et par une meilleure formation du personnel à l'accueil d'orientation. Un débat assez long a lieu sur cette question. Certains pensent que cette organisation risque d'alourdir le travail des bibliothécaires (beaucoup plus de temps de présence à l'accueil), d'autres défendant le principe d'une plus grande présence des catégorie A au contact avec le public. Une critique faite à cette proposition

de suppression est que les usagers des disciplines transversales (particulièrement les sciences de l'information) auront du mal à trouver un interlocuteur dans cet accueil bibliographique délivré exclusivement dans les pôles disciplinaires.

Une autre solution serait peut-être l'aménagement des plages horaires pour fournir à tour de rôle (selon les flux) les deux accueils bibliographiques. D'un autre côté, la séparation en pôles disciplinaires risque d'accentuer le fractionnement de la bibliothèque, l'accueil général aurait alors pour rôle de fédérer les sections. La question est également posée de savoir s'il faut mettre un poste de consultation du catalogue au rez-de-chaussée. Il apparaît nécessaire d'en mettre un à disposition du personnel à la banque d'accueil. Mais faut-il également en laisser un à disposition du public ?

## **2. L'ACCUEIL SPECIALISE DANS LES PÔLES**

Le rôle de l'accueil spécialisé est d'aider les lecteurs à se repérer dans les salles et dans la cotation Dewey, d'aider à la consultation des bases de données. C'est dans les pôles qu'on peut aller le plus loin dans l'aide car c'est là que se trouvent les outils. La consultation de bases de données payantes peut se faire sur rendez-vous. Il faut en conséquence un personnel très qualifié dans les pôles, capables de faire de la méthodologie et connaissant bien les documents. Idée d'un bureau par pôle avec deux personnes en poste. Certains émettent le besoin d'avoir à disposition un bureau pour pouvoir y parler à voix haute. Pour les magasiniers, il n'est pas possible de ranger et de renseigner, ce qui imposerait la création de deux équipes distinctes tournant à tour de rôle.

La question est posée de savoir où renseigner. Il est prévu que le bureau du pôle soit près de la banque d'accueil. Mais ce système peut présenter le risque que les étudiants aient peur de déranger. Si on renseigne à la banque d'accueil, y aura-t-il suffisamment de questions pour occuper un bibliothécaire ? Mais si le lieu de l'accueil est le bureau de travail, le risque est que le personnel soit sans cesse dérangé et ne puisse travailler. Idée de créer des permanences de renseignements dans le bureau pour éviter que les lecteurs

butent sur un bureau vide. Le renseignement très spécialisé et long pourrait être sur rendez-vous. Pour l'instant le renseignement à la banque dans les pôles effectué par les magasiniers dépend de leur auto-formation. Le but est qu'il y ait toujours quelqu'un pour renseigner le lecteur. La gestion des permanences d'accueil est liée à des questions de priorités à établir dans l'organisation du travail.