

Conservateur de bibliothèques

Mémoire DCB / décembre 2013

# **La montée en puissance du travail studieux en bibliothèque universitaire. Analyse et enjeux.**

**Vincent CALVET**

Sous la direction d'Anne Boraud  
Directrice adjointe du SCD de l'Université de Technologie de Troyes

## ***Remerciements***

*Un grand merci à Anne Boraud pour la précision de ses conseils et son aide précieuse pour la rédaction de ce mémoire. Sa relecture patiente aura permis d'éclaircir de nombreux points de rédaction.*

*Je tiens également à remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont accepté de répondre à mon questionnaire, d'avoir pris le temps de me recevoir, parfois au dernier moment, et de m'avoir toujours très agréablement exposé leur vision! Sans eux, je n'aurais sans doute pas pu me rendre compte de la complexité des enjeux que soulever ce mémoire.*

*Merci à Yann Verchier, responsable de la formation initiale à l'UTT, pour l'entretien qu'il m'a accordé.*

### **Résumé :**

*De plus en plus d'étudiants ne se rendent à la bibliothèque universitaire que pour pouvoir bénéficier d'une table et d'une chaise afin de travailler sur leurs propres documents. Cette pratique qui connaît une forte croissance interroge à la fois le rôle du bibliothécaire et la mission de la bibliothèque.*

### *Descripteurs :*

*Bibliothèques universitaires--France*

*Bibliothèques-- Publics-- France*

*Bibliothèques-- Enquêtes-- France*

### **Abstract :**

*More and more students go to the library only to have a table and a chair in order to work on their own documents. This practice, which is becoming more and more significant, questions the part of the librarian as well as the mission of the library.*

### *Keywords :*

*Academic libraries-- Usage -- France*

*Library surveys -- France*

*Library use studies -- France*

### **Droits d'auteurs**



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

# *Sommaire*

<b>SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
<b>I. LES ÉTUDIANTS DANS LA BIBLIOTHÈQUE .....</b>	<b>13</b>
<b>Liminaire.....</b>	<b>13</b>
<b>1. La fréquentation.....</b>	<b>13</b>
<b>2. Le niveau de satisfaction de la BU.....</b>	<b>17</b>
<b>3. La pratique des étudiants en bibliothèque universitaire.....</b>	<b>19</b>
<b>4. Les attentes des étudiants.....</b>	<b>27</b>
<b>II. LES BIBLIOTHÉCAIRES ET LES ÉTUDIANTS.....</b>	<b>33</b>
<b>1. Rappel de la méthodologie et de l'exploitation des entretiens.....</b>	<b>33</b>
<b>2. La montée en puissance du travail studieux: le ressenti des bibliothécaires.....</b>	<b>35</b>
<b>3. Les positions des bibliothécaires face à la montée en puissance du travail studieux.....</b>	<b>40</b>
<b>4. Quel modèle de bibliothèque universitaire pour demain? .....</b>	<b>44</b>
<b>III. ENJEUX ET OPPORTUNITÉS: LES BIBLIOTHÉCAIRES, LES ÉTUDIANTS ET LA TUTELLE.....</b>	<b>52</b>
<b>1. Le souhait des étudiants, des bibliothécaires et de la tutelle.....</b>	<b>52</b>
<b>2. Le piège budgétaire.....</b>	<b>56</b>
<b>3. L'opportunité du changement.....</b>	<b>60</b>
<b>4. La BU, un service écartelé?.....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>67</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>69</b>
<b>TABLE DES ANNEXES.....</b>	<b>73</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>87</b>

## *Sigles et abréviations*

ABF: Association des bibliothécaires de France  
ADBU: Association des Directeurs et personnels de directions des Bibliothèques universitaires  
ASIBU: Annuaire statistique interactif des bibliothèques universitaires  
BBF: Bulletin des bibliothèques de France  
BnF: Bibliothèque nationale de France  
BPI: Bibliothèque publique d'information  
BU: Bibliothèque universitaire  
CPGE: Classe préparatoire aux grandes écoles  
DCB: Diplôme de conservateur de bibliothèque  
ENSSIB: École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques  
ENT: Espace numérique de travail  
ESGBU: Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires  
ETPT: Équivalent temps plein travaillé  
IGB: Inspection générale des bibliothèques  
LOLF: Loi organique relative aux lois de finances  
LRU: Loi relative aux libertés et responsabilités des universités  
MESR: Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche  
MISTRD: Mission de l'information scientifique et technique du réseau documentaire  
OVE: Observatoire de la Vie étudiante  
SCD: Service commun de documentation  
UTT: Université de Technologie de Troyes

## INTRODUCTION

---

« *Quand j'étais étudiant, la bibliothèque c'était vraiment purement un espace de travail. Enfin, j'habitais pas loin de la bibliothèque de médecine. Alors j'habitais plus souvent en bibliothèque de médecine qu'en bibliothèque de sciences physiques. [...] y avait pas un livre qui me correspondait mais j'étais bien quoi.* <sup>1</sup> »

De plus en plus d'étudiants se rendent à la bibliothèque universitaire pour avoir un espace de travail, sans se soucier des ressources disponibles. Ils viennent avec leurs propres documents et travaillent plusieurs heures durant à leur place. C'est particulièrement visible dans certaines disciplines: les étudiants de médecine recherchent des places assises et vont dans les bibliothèques de sciences humaines dès lors que leur bibliothèque est saturée. Les étudiants de droit vont dans les bibliothèques de lettres lorsqu'ils n'ont plus de places dans la leur, tout cela au grand dam des étudiants de lettres qui n'ont plus de places pour travailler... créant parfois des tensions entre les étudiants qui se sentent plus légitimes que d'autres dans *leur* BU! Cette attitude que nous appelons « travail studieux » n'est pas sans poser question sur le rôle du bibliothécaire et sur la mission de la bibliothèque: est-ce que les temps ont à ce point changé pour que l'on puisse évoquer l'obsolescence des BU au profit de salles de travail?

Face à cette évolution des pratiques des usagers, les bibliothécaires ont des discours et des visions du métier parfois très tranchées, ce qui est le signe d'une crise profonde du métier. Pourtant, les bibliothèques ont déjà connu plusieurs bouleversements en vingt ans, sur des plans différents: tout d'abord, elles ont dû s'adapter aux nouvelles technologies, à l'arrivée massive des ressources électroniques; elles ont aussi eu à régler des problématiques architecturales liées aux mises aux normes de sécurité incendie et aux normes handicap; elles ont enfin eu à s'adapter à la loi relative à la liberté et aux responsabilités des universités (LRU) qui modifie la relation avec la tutelle. Il n'est pas inutile de rappeler combien le milieu des bibliothèques a été marqué par ces transformations. Toutefois, elles ont toujours su répondre présent et ont parfois même été en pointe par rapport à d'autres services universitaires.

Mais aujourd'hui, il faut se rendre à l'évidence, la baisse de fréquentation des étudiants, la baisse des emprunts, alors même que l'on assiste à une croissance - légère - du nombre d'étudiants, posent question. Au-delà de la remise en question du degré d'attractivité de la BU, cela nous interroge quant au devenir de la bibliothèque et par là même des métiers. Dans un contexte morose où il est convenu d'agiter le chiffon rouge des restrictions budgétaires pour justifier toute politique, les bibliothèques universitaires sont scrutées et doivent de plus en plus justifier de leurs activités et de leur performance afin d'obtenir les crédits suffisants pour leur bon fonctionnement. La question des indicateurs permettant de mesurer au plus fin cette activité revient régulièrement que ce soit sur leur pertinence (qu'évalue-t-on vraiment?) ou sur leur fiabilité (les données sont-elles justes?).

Les diverses enquêtes menées auprès des publics (celles de l'Observatoire de la vie étudiante (OVE), les enquêtes LibQual+, ou des enquêtes plus ciblées menées en interne) ont toutes pour but de comprendre comment réagissent et interagissent les étudiants avec leur BU, avec deux objectifs: le premier est

---

<sup>1</sup>JUNG Laurence, « Je ne travaille jamais en bibliothèque », mémoire DCB, sous la direction de Christophe Evans, décembre 2010.

d'améliorer l'offre face aux besoins ressentis, le deuxième est de prouver la légitimité et l'efficacité de la BU sur le campus.

En effet, la légitimité d'une bibliothèque ne va plus de soi et même si nous sommes encore loin d'un projet de fermeture, les présidents d'université qui ont vu leur pouvoir s'étendre jusques aux services communs de documentation n'hésitent pas à s'interroger sur leur nécessité: en effet, maintenant, grâce à Internet, toute la documentation serait en ligne. Malgré le caractère exagéré de ces propos, qui témoignent d'une méconnaissance du fonctionnement des bibliothèques et plus encore des ressources électroniques, l'absence d'appui de l'autorité de tutelle pèse dans les rapports de force notamment lorsqu'il s'agit de négocier les contrats d'objectifs. C'est pourquoi il est important de connaître le degré d'appropriation de la BU par les étudiants.

Quels sont leurs usages de la bibliothèque? Toutes les enquêtes de publics s'accordent sur un point: une majorité vient à la BU pour pouvoir travailler sur ses propres documents. Cette montée en puissance du travail studieux bouleverse l'organisation de la bibliothèque et va jusqu'à mettre en question l'avenir du métier. Car la crainte de la profession est là: à quoi sert-on si les usagers ne viennent plus pour la collection? Comment redevenir attractifs? Et finalement que faire de la collection?

Cette crainte se traduit, en plus de l'usage intempestif d'enquêtes, par des attitudes contraires: parfois le bibliothécaire considère que les étudiants désertent l'établissement soit par manque de curiosité soit parce que maintenant tout est en ligne, d'autres fois il s'accuse de son manque d'attractivité et va développer une politique de séduction qui passera par d'autres vecteurs que les documents, à savoir création d'un concours de photographies<sup>2</sup>, exposition de peintures<sup>3</sup>, programmation culturelle entre midi et quatorze heures<sup>4</sup>, installation d'un salon avec des bandes dessinées, type « bibliothèque troisième lieu »<sup>5</sup>, etc. La montée en puissance du travail studieux, en remettant en question la collection qui, jusqu'à présent était au cœur de la bibliothèque, fait osciller les professionnels entre une réaction de repli, (par une tentative de valorisation de leurs collections en passant par toutes les stratégies de médiation possibles), et une volonté d'accompagner le mouvement en désaxant l'organisation de la bibliothèque de la collection et en se réorganisant autour des services et de l'accueil.

Peu à peu, les enquêtes s'intéressent à la qualité du service offert aux étudiants et s'orientent vers des études sur celle des pratiques des étudiants. Ce changement d'axe est induit par une inquiétude que la pression budgétaire accentue. En effet, à quoi sert à la bibliothèque d'offrir des services, qui d'un point de vue des bibliothécaires sont nécessaires et pertinents, si les étudiants les utilisent peu, voire pas du tout? En somme, comment justifier auprès des présidents certains investissements ou certains postes, alors que les services sont sous-utilisés? Parfois, c'est le président de l'université lui-même qui veut absolument ce service et qui le financera peu importe son rendement. Ainsi, des universités se voient dotées de *learning centres*, sans vision des pratiques des étudiants, un peu

---

<sup>2</sup>Bibliothèque de l'université de Reims-Champagne-Ardenne

<http://www.univ-reims.fr/site/bibliotheques,9200,26955.html> [consulté le 14 octobre 2013]

<sup>3</sup>Plusieurs bibliothèques universitaires exposent des œuvres d'art. Nous notons parmi d'autres la BU de Toulouse, d'Evry ou de Metz: <http://www.bibliotheque.toulouse.fr/viewPageEvent.html?page=EXPOUrban-fantasy>, <http://www.biblio.univ-evry.fr/index.php?id=512>, <http://www.esm.univ-metz.fr/10741-exposition-cortex-peintures-de-maryll-raizer>

<sup>4</sup>LA BU de Savoie par exemple affiche sa programmation culturelle sur la tranche 12h-14h: <http://www.scd.univ-savoie.fr/index.php/category/action-culturelle> [consulté le 14 octobre 2013]

<sup>5</sup>Les exemples sont nombreux: la BU de Lyon 1 a dédié son rez-de-chaussé à un espace détente appelé « Quartier libre », la BU Chevrel de Lyon 2 a aménagé un espace au rez-de-chaussée qui fait presse et salon avec des bandes dessinées, etc.

comme un particulier s'offrirait une Ferrari pour faire le tour du quartier, tandis que d'autres se retrouvent avec des postes gelés car l'automatisation du prêt et du retour doit libérer des ETPT! Quelles que soient les raisons invoquées, ces décisions ne tiennent pas compte des pratiques des étudiants.

Pour mieux connaître les tenants et aboutissants de cette situation, nous avons souhaité partir des enquêtes de publics disponibles afin d'établir ce qu'était réellement ce travail studieux et si l'on pouvait constater sa montée en puissance. Les attentes des étudiants apportent un éclairage important sur leurs besoins et leur niveau de satisfaction sur l'état actuel de la BU. Ensuite, nous avons rencontré vingt bibliothécaires, de tout grade et corps, et leur avons posé des questions en rapport avec le travail studieux et leur vision à moyen terme de l'impact que cette pratique pourrait avoir sur les bibliothèques et les bibliothécaires. Pour ce faire, nous avons rédigé un questionnaire<sup>6</sup> et mené ces entretiens semi-directifs en face à face, parfois à deux ou trois, mais en privilégiant le plus possible le présentiel (excepté une conservatrice qui a rédigé ses réponses sur papier car elle ne pouvait pas être disponible ce jour-là, les dix-neuf autres ont été menés en face à face). Comme il s'agissait d'entretiens exploratoires sur une situation donnée, le recueil de ces vingt entretiens était une base suffisante exploitable<sup>7</sup>. Ces entretiens ont permis de voir comment les bibliothécaires réagissaient face à cette évolution des pratiques étudiantes mais cette évolution n'est pas sans impact sur la vision de la tutelle elle-même! Ainsi, ce troisième acteur, jusqu'à présent distant, vient à son tour perturber la donne par sa gouvernance et son pilotage par objectifs et indicateurs de performance. Derrière la montée en puissance du travail studieux se cachent donc de nombreux enjeux! Prise entre le désir de satisfaire ses usagers et les contraintes de performance de la tutelle, la bibliothèque est dans une situation délicate mais également à une période charnière où de réelles opportunités s'offrent à elle, qu'il faudra savoir saisir.

---

<sup>6</sup>Le questionnaire se trouve en annexe 1.

<sup>7</sup>Pour Christophe Evans, maître de conférence en sociologie à la Bpi, quinze entretiens suffisent dans une enquête exploratoire.

# I. LES ÉTUDIANTS DANS LA BIBLIOTHÈQUE

---

## LIMINAIRE

Autant il existe pléthore d'enquêtes sur les pratiques des étudiants, autant il n'en existe aucune analysant en particulier le travail studieux en bibliothèque. En effet, il ne nous a pas été possible de nous appuyer sur une étude portant uniquement sur ce phénomène, pourtant constaté par toutes les enquêtes: les étudiants viennent de plus en plus nombreux dans la bibliothèque pour travailler sur leurs propres documents sans se soucier des ressources mises à leur disposition. Il suffit de constater la forte fréquentation des étudiants de médecine dans les BU autres que celles qui leur sont précisément dédiées pour comprendre que ces étudiants recherchent avant tout un espace de travail. Si cette migration est connue, une autre prend de l'ampleur: l'arrivée massive dans certaines bibliothèques universitaires de centre ville des lycéens lors de la période précédant immédiatement le baccalauréat. La Bibliothèque publique d'information a publié une enquête sur ce phénomène dans ses murs en 2010<sup>8</sup>: les lycéens viennent dans la bibliothèque car elle est propice à l'étude mais pas pour y consulter les ouvrages spécialement mis en valeur pour eux (annales du baccalauréat essentiellement). Nous devons donc nous reposer sur des enquêtes dont le centre d'intérêt n'est pas de prime abord la montée en puissance du travail studieux.

Pour comprendre le contexte dans lequel s'inscrit notre recherche, il est important de rappeler les données générales sur la fréquentation ou la satisfaction des étudiants. En effet, nous avons besoin de connaître le lien tissé entre les étudiants et leur bibliothèque universitaire. Nous savons que la baisse de fréquentation ne cesse de s'accroître, toutefois, s'agit-il d'un désamour ou d'une évolution des pratiques?

Ensuite, l'étude des enquêtes de publics nous permettra d'approfondir les pratiques des étudiants en BU. Il est préférable d'utiliser les enquêtes existantes, malgré les défauts que celles-ci peuvent avoir parfois, plutôt que d'essayer dans le temps imparti d'en mener une autre. Elle n'aurait pas pu être aussi exhaustive que celles que nous avons déjà en notre possession et nous pouvons gager qu'elle n'aurait pas permis d'apporter un éclairage que les enquêtes disponibles n'apportent pas déjà. En outre, il en existe de plusieurs sortes et leur confrontation permettra d'avoir une vision plus large sur le sujet.

Nous ferons le point pour tenter de dégager, au-delà du constat, les motivations des étudiants à fréquenter la bibliothèque et les attentes qu'ils peuvent avoir sur son organisation. De là, toutes les considérations sur l'impact du travail studieux apparaîtront clairement: est-ce une pratique perçue par les étudiants, est-elle revendiquée comme telle, ou est-ce une pratique annexe de leur usage de la bibliothèque, perçue comme centre de ressources avant tout?

## 1. LA FRÉQUENTATION

Pour estimer l'efficacité, ou la performance, de la bibliothèque, il existe plusieurs indicateurs: le nombre d'emprunts, le nombre d'ouvrages consultés, le

---

<sup>8</sup>ZUDDAS Agathe, « Préparer le bac à la Bpi, enquête auprès des usagers », sous la direction de Christophe Evans et Françoise Gaudet, Service études et recherche, août 2010, disponible en ligne [http://www.bpi.fr/fr/professionnels/etudes\\_et\\_recherche2.html](http://www.bpi.fr/fr/professionnels/etudes_et_recherche2.html)

nombre d'entrées par jour, le nombre de demandes en magasin, etc. La fréquentation fait partie des indicateurs les plus scrutés car elle est d'une certaine manière le moyen direct de vérifier si la BU est attractive. Bien entendu, ne considérer que la fréquentation moyenne n'a pas de sens, il faut coupler cet indicateur avec les autres, mais on peut toutefois dégager des tendances à partir de celui-là. Or depuis plusieurs années, la fréquentation des bibliothèques universitaires est en baisse constante. Certes, ce n'est pas une baisse catastrophique, on parle davantage d'une érosion de la fréquentation depuis dix ans mais si on observe les chiffres des emprunts, on note également une nette diminution des prêts sur la même période. Ces chiffres sont tirés de l'Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires (ESGBU) et se focalisent sur la collection: nombre de prêts, nombre d'entrées, et les ratios que l'on peut en déduire. Toutefois, cette enquête néglige la consultation sur place qui est pourtant présente et légitime, et cela dénigre le travail studieux qui est, là encore, peu, voire pas du tout, pris compte (la base seule des entrées ne permet en effet pas de se rendre compte de son importance). Le travail studieux est pourtant de plus en plus présent dans les murs de la bibliothèque, ce qui entraîne mécaniquement un fort écart entre la fréquentation et le nombre d'emprunts.

Il y a là un phénomène de fond qui a donné lieu à plusieurs enquêtes, à la fois sur les étudiants qui ne viennent pas du tout à la BU<sup>9</sup>, mais aussi sur les décrocheurs<sup>10</sup>, ou sur les domaines qui séduisent ou repoussent les étudiants<sup>11</sup>.

Lorsque nous analysons les enquêtes, on remarque que le phénomène d'érosion de la fréquentation des BU, au niveau national, se présente comme un mouvement de fond: une baisse de la fréquentation de la BU depuis 2006, une baisse du nombre d'étudiants déclarant travailler à la BU et le corollaire de cette situation, une augmentation d'étudiants déclarant ne jamais y travailler et une augmentation d'étudiants fréquentant la BU de manière occasionnelle.

Le travail studieux n'est pas une nouveauté dans la bibliothèque, et surtout pas en bibliothèque universitaire, dont la tradition de bibliothèque d'étude est à l'origine même de leur création: mettre à disposition des documents et des salles pour étudier sans que les documents ne quittent la bibliothèque. Mais aujourd'hui, les étudiants ne viennent plus consulter des fonds : ils viennent travailler sur leurs propres documents. Ce travail studieux précisément n'est pas décrit dans les usages anciens. Nous pouvons à ce moment parler d'une montée en puissance car si la fréquentation augmente et que les prêts chutent, c'est bien que les étudiants qui viennent ne se rendent plus à la bibliothèque pour la documentation exclusivement.

### *Quelques chiffres sur la fréquentation*

Comme la question de la fréquentation est cruciale, nous disposons de chiffres, notamment ceux de grandes enquêtes nationales. En effet, tous les trois ou quatre ans en moyenne, l'Observatoire de la Vie étudiante mène une vaste enquête au niveau national sur les conditions de vie des étudiants: vie matérielle, rapport au corps, pratiques culturelles, etc. Plus de 25 000 étudiants y répondent, en moyenne. Les deux dernières enquêtes datent de 2006 et 2010. La plus récente a été menée entre mars et juin 2013 et les résultats ne sont pas encore connus, il faudra donc s'en passer ce qui est dommage...

---

<sup>9</sup>Cf. JUNG Laurence, mémoire DCB, op. cit.

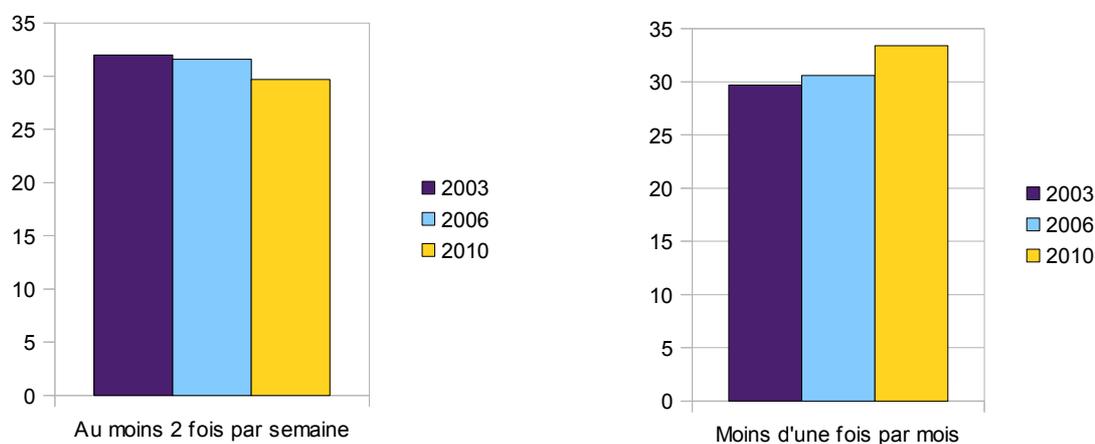
<sup>10</sup>Cf. DUCROUX Cécile, « Les décrocheurs », mémoire DCB, sous la direction de Daniel Le Goff, janvier 2013.

<sup>11</sup> Les enquêtes LibQual servent typiquement à obtenir ce genre d'informations.

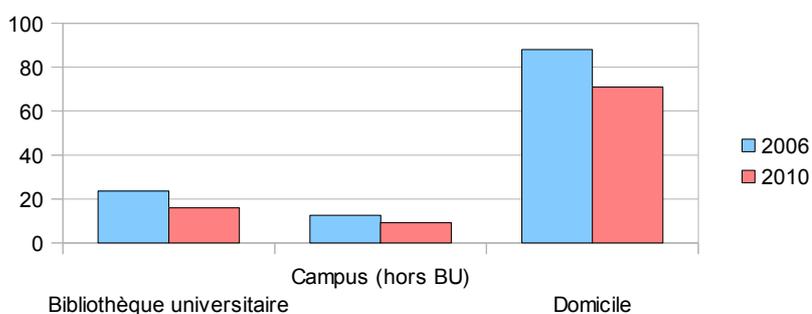
## I. Les étudiants dans la bibliothèque

La fréquentation de la bibliothèque par les étudiants a chuté légèrement, passant de près de 31,6% d'étudiants s'y rendant au moins deux fois par semaine en 2006 à 29,7% en 2010. Dans le même temps, la part des étudiants s'y rendant moins d'une fois par mois a augmenté, passant de 30,6% en 2006 à 33,4% en 2010. Enfin, le pourcentage d'étudiants ne fréquentant jamais la bibliothèque stagne: 13,2% en 2006 et 13,7% en 2010.

Depuis 2003 la fréquentation de la BU ne cesse de s'effriter comme le montrent ces deux diagrammes. A gauche, on observe la lente baisse de la fréquentation de la BU et à droite la progression des étudiants se rendant peu en BU. Il faut rappeler que ces pourcentages sont pratiques à mettre en comparaison car la population étudiante n'a pas beaucoup augmenté entre 2003 et 2010: en effet, elle stagne autour d'1,4 million d'étudiants.



Si l'on fait une petite comparaison des données entre 2006 et 2010, on note une baisse de l'attrait de la bibliothèque dans plusieurs domaines. A la question « où travaillez-vous? », les étudiants répondent majoritairement qu'ils travaillent à domicile. Mais le deuxième lieu, c'est la BU, devant le lieu d'étude offert par le campus.



Dans les deux études, la bibliothèque universitaire est privilégiée comme espace de travail, mais reste derrière le travail à domicile (chez l'étudiant ou chez ses parents).

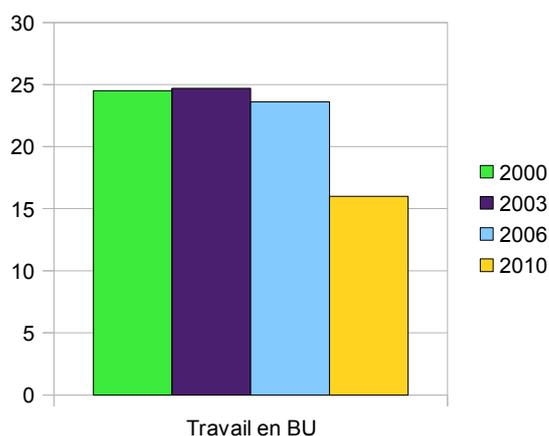
Mais entre 2006 et 2010, il y a une réelle baisse de l'utilisation de la bibliothèque comme lieu de travail (on passe de 23,6% à 16% en 2010).

Si l'on met ces données en regard de la progression de l'utilisation des salles de cours mis à disposition dans les universités, on comprend mieux pourquoi on obtient un tel décalage. En effet, à la question « utilisez-vous les salles d'étude (hors BU)? », la réponse affirmative progresse, passant de 39,7% en 2006 à 45,1% en 2010; dans le même temps, la réponse « il n'y a pas de salles de travail » passe de 21,4% en 2006 à 17,1% en 2010. C'est un signe que les universités ont davantage ouvert de salles de cours pour permettre aux étudiants de travailler sur leurs propres documents. La coordination université/bibliothèque mériterait d'être davantage renforcée car il s'agit d'une attente forte de la part des étudiants et la bibliothèque seule ne peut fournir toutes les places de travail pour le campus.

D'ailleurs, dans son enquête sur les étudiants de la BU de Sciences de Lyon 1, à partir d'un forum d'échange, Laurence Jung avait déjà relevé que les salles de cours étaient prisées par les étudiants en concurrence avec la BU:

« Après quand je veux vraiment travailler à fond sans bruit, et que la BU est un peu bruyante eh bah oui je vais dans une salle tranquille (y'en a des libres toute l'après-midi ou matinée) et je révise que même mieux (pas de distraction style PC, où une connaissance qui arrive, ...) et elles sont chauffées, moins que la BU où des fois c'est abusé, mais on se les caille pas. »<sup>12</sup>

Cette alternative à la BU peut justifier la moindre fréquentation de celle-ci lorsqu'elle est bruyante ou même en cas de période de forte affluence. Cela permet d'expliquer pourquoi le pourcentage d'étudiants travaillant en BU a progressivement chuté en dix ans:



En outre la part d'étudiants ne travaillant jamais en BU est passée de 24% en 2000 à 29,4% en 2006 (les chiffres de 2010 n'ayant pas été comptés de la même manière, il est difficile de les comparer sur ce point).

Cela aurait pu être plus catastrophique si les étudiants ne venaient plus du tout à la BU, même pour travailler sur leurs propres documents! Mais alors, la question que l'on peut se poser est la suivante: est-ce que la montée en puissance du travail studieux maintient la fréquentation des BU? En effet, si les étudiants viennent

<sup>12</sup>JUNG Laurence, « La BU vue par les étudiants », BBF 2010, t.55, n°6, p6-8.

encore à la bibliothèque, pour une bonne part d'entre eux, c'est parce qu'ils y trouvent un cadre propice au travail et non parce qu'ils ont besoin des collections. Dans son mémoire, Laurence Jung rapporte les propos d'un étudiant de L2 sur sa fréquentation de la BU: « Beaucoup de gens, y a une phrase qui revient souvent, c'est 'si je reste chez moi, je fouterais rien' »<sup>13</sup>.

De fait, la satisfaction des usagers se porte naturellement sur les exigences que l'on peut avoir en bibliothèque d'étude.

Cependant, les bibliothèques d'étude enregistrent elles aussi une baisse de fréquentation. En effet, la BnF est dans le même cas que les bibliothèques universitaires. Si l'on se base sur les communications d'ouvrages, elles sont en forte diminution: d'une moyenne de 3000 ouvrages communiqués par jour il y a cinq ans, on est autour des 2000 aujourd'hui. Et pourtant, les salles sont remplies! C'est là encore la preuve que le travail studieux gagne du terrain. C'est à ce point vérifiable que la BnF a installé des carrels individuels pour les personnes souhaitant travailler sur leurs propres documents. Les usagers réservant ces carrels ne peuvent pas consulter de documents de la bibliothèque mais peuvent avoir accès à internet<sup>14</sup>, grâce au « wifil » (connexion filaire à Internet). Les carrels étant fermés, les bibliothécaires ne peuvent pas voir les usagers et interdisent donc la consultation d'ouvrages afin qu'ils ne prennent pas de photos de documents sous droit, ou n'abîment des manuscrits. Tout cela renforce l'idée que l'usage des carrels est orienté vers une pratique studieuse déconnectée de la bibliothèque.

### **Synthèse**

L'analyse de la fréquentation nous apprend deux choses: d'une part que les étudiants viennent moins à la bibliothèque, d'autre part qu'ils y viennent davantage pour travailler sur leurs documents personnels que sur les ressources de la bibliothèque. La baisse de la fréquentation s'accompagne toutefois d'une saturation des places assises car les étudiants « séjournent » longuement dans la BU.

Ainsi, la montée en puissance du travail studieux est bien visible et le rapport entre les usagers et la bibliothèque évolue en ce sens, ce que l'on peut observer avec les enquêtes de satisfaction.

On assiste à un renversement des pratiques dans la bibliothèque: naguère les collections étaient au cœur du lieu, aujourd'hui c'est le lieu qui est au cœur des attentes comme espace de travail.

## 2. LE NIVEAU DE SATISFACTION DE LA BU

Les bibliothèques universitaires jouissent d'une image positive au sein du campus si bien qu'on ne peut guère estimer que la baisse de la fréquentation soit due à un quelconque désamour. Elle est l'équipement le plus apprécié du campus! En outre, les bibliothèques ont réussi à s'adapter aux desiderata des publics si bien que les étudiants ont de moins en moins de raisons structurelles pour ne pas s'y rendre. Il y a donc une sorte d'hiatus entre taux de satisfaction extrêmement élevé (on peut parler d'un plébiscite pour la BU) et fréquentation en berne.

Une enquête menée en 2001-2003 sur les BU parisiennes<sup>15</sup> avait rapporté quelques données importantes qui permettent de voir l'évolution des usages et de la satisfaction

<sup>13</sup>JUNG Laurence, mémoire DCB, op.cit., p20.

<sup>14</sup>Toutes ces données nous ont été précisées lors de notre visite de la BnF les 26 et 27 novembre 2013.

<sup>15</sup>« Les bibliothèques universitaires et leurs publics », par D. Renault, IGB, journée d'étude sur la lecture étudiante, 16 mars 2004, Université d'Artois

liée aux usages de la BU. Tout d'abord, 97% des étudiants déclaraient fréquenter la BU (60% fréquemment et 37% occasionnellement) ce qui fait seulement 3% de non-fréquentant, un chiffre nettement inférieur aux moyennes nationales (autour de 13%). Lorsqu'on pose la question « pourquoi vous rendez-vous en BU? », les réponses majoritaires sont la proximité, la gratuité et l'approvisionnement des collections. Ces trois points correspondent à une certaine pratique qui n'a plus cours aujourd'hui et on comprend mieux pourquoi, à travers ce prisme, les étudiants se rendent moins volontiers en bibliothèque: l'arrivée d'Internet a tout bouleversé! En effet, il est disponible à domicile, propose des ressources majoritairement gratuites et en grande quantité! Toutefois, cette apparente concurrence ne se ressent pas sur le niveau de satisfaction des usagers de la BU.

Si la baisse de fréquentation est un fait acquis, analysé de multiples manières, les enquêtes relèvent en revanche un niveau de satisfaction de la BU toujours extrêmement élevé. La BU est même l'équipement jouissant de la plus forte popularité: seulement 13% se montrent insatisfaits ou peu satisfaits de la BU en 2010 (contre 9,4% en 2006, il est vrai), ce qui place la BU comme le meilleur équipement du campus, loin devant les équipements pédagogiques, les équipements sportifs, les structures d'action culturelle et les services médicaux. Depuis 2000, le niveau de satisfaction de la bibliothèque n'a jamais été en-dessous de 87% d'étudiants satisfaits ce qui montre que la BU est appréciée de manière continue par plusieurs générations d'usagers, malgré l'évolution des usages étudiants.

Cela se comprend pour plusieurs raisons. Tout d'abord, la BU est un lieu emblématique du campus. Ensuite, il s'agit du site qu'ils fréquentent le plus pour travailler. Enfin, soucieuse de correspondre au mieux aux attentes de son public, la BU ne cesse de se renouveler et de proposer de plus en plus de services *ad hoc* qui séduisent, attirent et fidélisent une partie des étudiants. Par exemple, aujourd'hui, la présence de la bibliothèque sur les réseaux sociaux, avec une vraie politique de communication (renseignements pratiques sur les horaires, les travaux, les nouveautés, etc.) est appréciée par une grande partie des utilisateurs. Cela permet également de modifier l'image de la bibliothèque, perçue trop souvent comme un endroit un peu poussiéreux (les clichés persistent...) <sup>16</sup>.

Dans ce contexte général, la bibliothèque universitaire a donc acquis une image positive.

En outre, les efforts d'amélioration des conditions d'accueil sont palpables. En effet, d'après les enquêtes de l'OVE, les raisons invoquées pour ne pas travailler en BU se dissipent progressivement ; ce qui témoigne d'un réel effort de la part des bibliothèques universitaires de répondre le plus possible aux attentes des étudiants. L'argument de la fermeture chute ainsi de six points entre 2003 et 2010, tout comme l'absence de calme et on notera surtout que la carence de ressources ne semble plus être une raison majeure puisqu'elle ne concerne plus que 11,3% des cas.

Les autres raisons invoquées croissent: il s'agit, pour partie du moins, des problèmes d'accessibilité <sup>17</sup>.

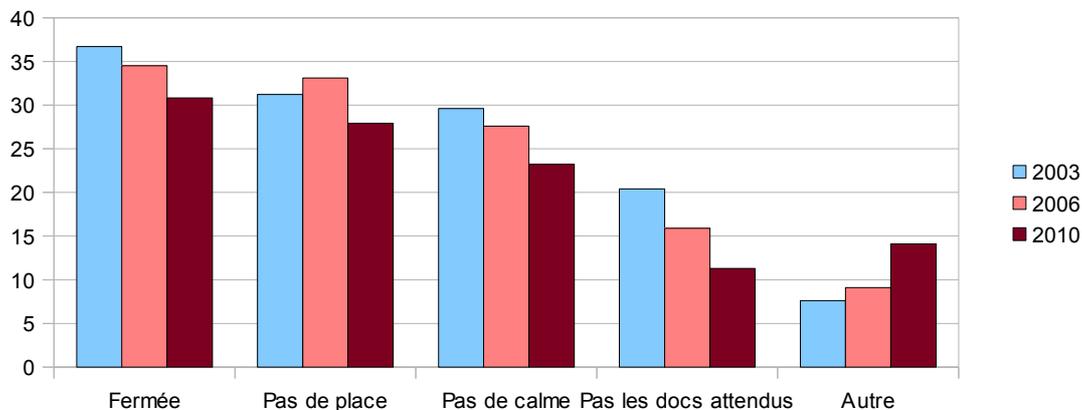
Ces progrès significatifs sont à mettre en lien avec les enquêtes de terrain menées localement et les enquêtes de satisfaction LibQual+: ces dernières ont beaucoup

---

<sup>16</sup>Dans son enquête sur les non-usagers de la BU (mémoire cité), Laurence Jung rapporte combien l'image de la BU est associée au livre ancien, obsolète, poussiéreux; c'est un des facteurs qui dissuade ces étudiants de s'y rendre, car ils sont persuadés de ne pas y trouver ce qu'ils cherchent (cf. les portraits de Bérandère et de Romain, pp58 et 62).

<sup>17</sup>Il est possible que des étudiants ne viennent plus à la bibliothèque parce que le lieu ne leur convient pas. En effet, dans son enquête, Laurence Jung a rencontré des étudiants qui ne se sentaient pas à l'aise dans la BU, la jugeant trop sérieuse, ou se jugeant pas assez légitime. Ces points de vue ne ressortent pas dans les enquêtes statistiques.

aidé à comprendre les points faibles de leurs dispositifs et à prendre en compte les attentes des étudiants.



### Synthèse

La satisfaction des étudiants pour leur BU est en lien avec leur pratique: ils font attention à son calme, à ses horaires d'ouverture, à la température des locaux et moins à la collection ou aux services proposés. Même si le travail studieux n'est pas analysé directement par ces enquêtes, il en résulte tout de même un lien fort entre la satisfaction et l'usage que l'on fait du lieu, bien entendu. Les enquêtes LibQUAL+, sur ce point, permettent d'approfondir cette hypothèse.

## 3. LA PRATIQUE DES ÉTUDIANTS EN BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE

Après ce tour d'horizon sur le contexte général des bibliothèques dans l'université où nous avons pu établir que le travail studieux montait en puissance, il nous faut nous recentrer plus précisément sur les pratiques des étudiants. Pour les connaître, de nombreuses enquêtes de publics ont été menées et sont largement disponibles en ligne. Nous disposons donc d'un corpus de données conséquent quoiqu'un peu hétéroclite. Toutefois, il nous sera possible de dégager des traits communs à toutes ces enquêtes et notamment concernant la montée en puissance du travail sur place et avec ses propres documents. Enfin, elles nous permettent en creux de noter ce que les étudiants ne désirent pas ou marginalement.

### 3.1 Le travail studieux dans les enquêtes disponibles

Le constat de la baisse de fréquentation des BU a entraîné des enquêtes locales sur les causes de cette soudaine et inéluctable désaffection. Cependant toutes les enquêtes de publics ne se valent pas et il faut faire la part des informations. Celles de l'OVE ne s'intéressent pas spécifiquement aux BU par exemple. Elles sont une synthèse nationale, effectuée tous les trois ans, sur un échantillon de plusieurs dizaines de milliers d'étudiants et permettent surtout d'avoir des statistiques comparables sur des temps longs. Les enquêtes LibQUAL+ sont centrées sur une bibliothèque, à une période

donnée, selon un modèle standard qui permet des comparaisons entre bibliothèques. Enfin, des enquêtes plus ponctuelles sur un aspect de la bibliothèque sont menées par les bibliothèques selon leur méthodologie propre. Ce sont souvent ces enquêtes qui sont les plus intéressantes car l'enquête LibQUAL+, sans ôter sa qualité d'information et sans dénigrer le formidable outil de communication qu'elle est devenue, atteint ses limites assez rapidement lorsqu'on souhaite des données plus fines.

De plus, ces enquêtes nous apprennent les attentes des étudiants envers la bibliothèque mais rarement leur utilisation de celle-ci. Dans les enquêtes, on sait ce qu'ils aiment, on sait ce qu'il leur manque, on sait ce qu'ils viennent y chercher, ce qu'ils ne veulent pas parfois, mais finalement, on ignore comment ils pratiquent la bibliothèque, concrètement. Seules les enquêtes menées localement, souvent avec un prestataire extérieur, permettent de mieux comprendre la population étudiante fréquentante et non-fréquentante.

Nous ne pouvons que déplorer le fait que les enquêtes de publics ne s'intéressent qu'à la marge au travail studieux. Sa montée en puissance ne peut être analysée qu'à partir d'une certaine vision des données. La difficulté principale vient du fait que les enquêtes n'ont pas toutes les mêmes méthodologies. Il en va aussi bien des enquêtes OVE dont nous avons vu que le panel des personnes interrogées varie d'une enquête à l'autre que des enquêtes LibQUAL+ dont le public est à géométrie variable selon que l'on mène une enquête dans une bibliothèque de L, une bibliothèque d'IUT ou une bibliothèque spécialisée. Nous avons donc une masse d'informations, toujours intéressantes, mais souvent peu comparables. Même si les enquêtes LibQUAL+, par leur structure, sont standardisées et permettent davantage la comparaison, il faut garder à l'esprit les biais pouvant survenir à trop vouloir rassembler les données. L'absence d'enquête dans le domaine est à déplorer, de même que l'impossibilité de bien connaître le public virtuel de la bibliothèque, à commencer par établir s'il est bien distinct du public réel<sup>18</sup>.

Les enquêtes LibQUAL+, bien connues et utilisées en France depuis plusieurs années, ne sont que des enquêtes de satisfaction. Même si elles ne s'intéressent pas au travail studieux, certains points de ces items peuvent nous apporter beaucoup d'informations: les axes concernant le travail individuel, le travail en groupe et la qualité des services rendus par le personnel.

Dans ces enquêtes, le profil des étudiants n'est pas clairement identifié: on n'en retient que son niveau d'étude, son sexe, sa discipline, son âge et la bibliothèque qu'il fréquente le plus. Qu'il soit un lecteur assidu ou extrêmement occasionnel n'est pas pris en compte. Cela n'est pas sans incidence puisqu'on demande d'estimer des services à partir de leur perception: quelqu'un qui vient une fois n'a pas la même vision que quelqu'un qui vient régulièrement. Or, l'enquête LibQUAL+ écrase tous ces profils en un seul et unique profil d'une catégorie d'étudiant par matière. Pour notre étude, il faudra être capable de faire la part des choses.

Concernant les enquêtes menées en interne, elles peuvent être de deux natures: soit elles sont construites par la BU toute seule, soit elles sont construites avec un prestataire. Elles ont l'avantage d'être souvent plus précises que les enquêtes nationales ou LibQUAL+ et se centre sur un point particulier propre à la bibliothèque. Le revers de la médaille reste que les données ne sont presque jamais

---

<sup>18</sup>Florence Roche en fait aussi l'amer constat: « [...] il n'en demeure pas moins que les pratiques universitaires actuelles, qui accordent en premier cycle une très large part au « bachotage » des cours dispensés pendant l'année, n'encouragent pas toujours à la fréquentation de la bibliothèque. Il serait intéressant que des études de fond soient entreprises pour connaître la part des étudiants qui suivent un cursus « normal » débouchant sur l'obtention d'un diplôme, sans venir à la bibliothèque et identifier leurs pratiques documentaires. » in *L'avenir des bibliothèques: l'exemple des bibliothèques universitaires*, presses de l'Enssib, p107.

comparables. Surtout, aucune de ces enquêtes n'a pour centre d'intérêt le travail studieux. Il faudra plutôt tâcher de dégager des tendances que de vouloir réutiliser et agréger les résultats car cela ne représentera rien de probant.

### 3.2 *Le travail sur place et avec ses propres documents: quelle réalité?*

Quand la BPI décide de limiter le nombre d'entrées durant les semaines précédant le baccalauréat pour répondre à la forte présence des lycéens en les canalisant par un renfort de bibliothécaires, c'est le signe manifeste que cet établissement cherche des solutions pour continuer sa mission dans de bonnes conditions<sup>19</sup>.

Le travail studieux peut se manifester de deux manières: seul ou en groupe; les enquêtes ne permettent pas toujours d'affiner sur le profil des usagers travaillant plutôt en groupe ou plutôt seuls.

Nous avons retenu les enquêtes de l'OVE des années 2003, 2006, 2010; nous avons exploité les enquêtes LibQUAL+ de Toulouse 1 (2009 et 2012), de Paris Est Créteil (2009 et 2012), de la BU du Havre (2010), de la BU de Paris Ouest Nanterre (2011) et des trois BU de Bordeaux 1 (2012), soit neuf enquêtes représentant des bibliothèques de toutes les disciplines; enfin nous avons également pu utiliser les enquêtes internes des BU de Paris 8 (2007 et 2010), de Toulouse (2010), de Reims (2011), de Montpellier 2 (2012), de Nice (2013) et de Strasbourg (2013), soit sept enquêtes de terrain. Nous avons sélectionné ces enquêtes notamment parce que la question « que faites-vous à la bibliothèque? » est posée (sous cette forme ou une autre) et permet d'avoir au moins une base de comparaison.

Nous avons vu que la bibliothèque universitaire jouissait d'une grande estime auprès des étudiants, cependant, que font-ils dans leur bibliothèque? Alors qu'il s'agit d'un lieu dont la mission principale est de fournir des ressources aux étudiants, il s'avère que l'une des principales raisons des étudiants de venir à la BU est de travailler sur place avec ses propres documents.

Les enquêtes de terrain le montrent de manière très claire; à la question « pourquoi venez-vous à la bibliothèque? » les étudiants peuvent avoir plusieurs réponses. Celle qui est la plus plébiscitée est « travailler sur place », suivi de « travailler sur ses propres documents ». Ce sont les deux réponses qui à chaque fois sont majoritaires. Ensuite, on trouve selon les enquêtes des réponses variées: « emprunter des documents », « travailler en groupe », « utiliser le wifi » et même « retrouver des amis ».

Il est difficile d'établir une moyenne des réponses sur plusieurs enquêtes puisque les méthodes d'enquêtes ne sont pas standardisées. Nous pouvons toutefois citer quelques résultats:

- Paris 8 (2007): 88% des étudiants viennent travailler sur place, dont 66% viennent travailler sur leurs propres documents,
- Toulouse (2010): 83,3% viennent travailler sur leurs propres documents dont 70,4% viennent réviser les partiels
- Reims (2011): la majorité des étudiants vient travailler sur leurs propres documents (29% indique que c'est leur première activité)
- Strasbourg (2013): 59% viennent pour avoir une place assise (ce qui en fait la raison principale de se rendre à la BU)
- Nice (2013): 83,06% viennent travailler sur leurs propres documents.

---

<sup>19</sup>Dans son enquête « Préparer le bac à la Bpi », p6. , auprès des lycéens fréquentant la BPI, Agathe Zuddas rappelle que suite à des débordements en 2005 et 2008, il a été décidé en mai et juin 2009 et reconduit en 2010, d'abaisser de 200 places le nombre d'entrées afin de générer moins de bruit dans les espaces et de davantage surveiller les groupes bruyants par un renfort de bibliothécaires.

On peut donc parler d'un mouvement de fond. Les étudiants viennent à la bibliothèque pour pouvoir travailler dans de bonnes conditions. Si l'on regarde les enquêtes LibQUAL+, où la question n'est pas posée, on remarque que des attentes fortes pèsent presque toujours sur les conditions de travail plus que sur les services. Toutefois, il faut nuancer ces chiffres car ils signalent certes une pratique importante mais qui n'est pas unique. Les étudiants peuvent donner plusieurs réponses et même si le fait de travailler sur place est plébiscité, cela ne signifie nullement qu'ils ne viennent que pour cela. L'utilisation des ressources vient en effet en deuxième ou troisième position dans toutes les enquêtes, que ce soit pour la consultation sur place ou l'emprunt.

Quoi qu'il en soit, la bibliothèque est perçue comme un espace de travail avant tout et la documentation intervient uniquement comme soutien à ce travail mais n'est plus la raison principale de la venue. Ce glissement d'une bibliothèque axée autour de l'offre documentaire vers une bibliothèque centrée sur un espace de travail studieux est extrêmement net d'après toutes les enquêtes récentes. Et même si l'on regarde dans le rétroviseur, dix ans auparavant, dans l'enquête sur les pratiques dans les BU parisiennes (2003) déjà citée, la première raison de venir à la bibliothèque était déjà le travail sur place (70%) suivi de la consultation (39%). Il s'agit donc d'un mouvement ancien: la bibliothèque, pour les étudiants, reste avant tout un espace propice au travail avant d'être un centre de ressources. D'ailleurs dans son enquête de 2007, la BU de Paris 8 avait demandé aux étudiants de donner trois mots pour qualifier la bibliothèque et ceux qui sont revenus le plus souvent sont « calme », « travail » et « recherche »: pas trace des mots « livres », « documentation », ou « services »...

Les enquêtes LibQUAL+ ne permettent pas de déterminer les raisons de se rendre à la BU, mais en creux, on peut déterminer les motivations des étudiants au vu de leurs attentes plus ou moins fortes selon les questions.

Pour se faire une idée plus claire de ces attentes, nous avons décidé d'analyser les 22 questions<sup>20</sup> de l'enquête LibQual (numérotés AS1 à 9, IC 1 à 8 et LP1 à 5). Ces items, communs à toutes les enquêtes permettent des comparaisons aisées sur les points à améliorer ou les points forts, simplement en un coup d'œil.

Pour avoir une vision exhaustive des 22 questions de l'enquête, nous avons aggloméré les résultats selon la méthode suivante: lorsque la question ne suscite ni enthousiasme ni mécontentement, elle reçoit 1 point; lorsque la question suscite un réel enthousiasme, que le niveau de satisfaction est élevé, elle reçoit 2 points; enfin lorsque la question suscite le mécontentement, c'est-à-dire lorsque le niveau attendu est supérieur au niveau constaté ou à peine inférieur, elle ne reçoit aucun point. En somme, une question qui aurait suscité l'enthousiasme dans les 9 enquêtes pourrait obtenir 18 points. Inversement, une question suscitant le mécontentement général ne recevrait aucun point. Pour déterminer cette zone de satisfaction, nous avons observé essentiellement le décalage entre la ligne sur le « niveau minimum acceptable » et « le niveau constaté ». La ligne supérieure, « niveau souhaité » n'a été prise en compte que de manière marginale (pour voir si l'écart entre le « niveau constaté » et le « niveau souhaité » était plus grand que celui entre le « niveau constaté » et le « niveau minimum acceptable »)<sup>21</sup>.

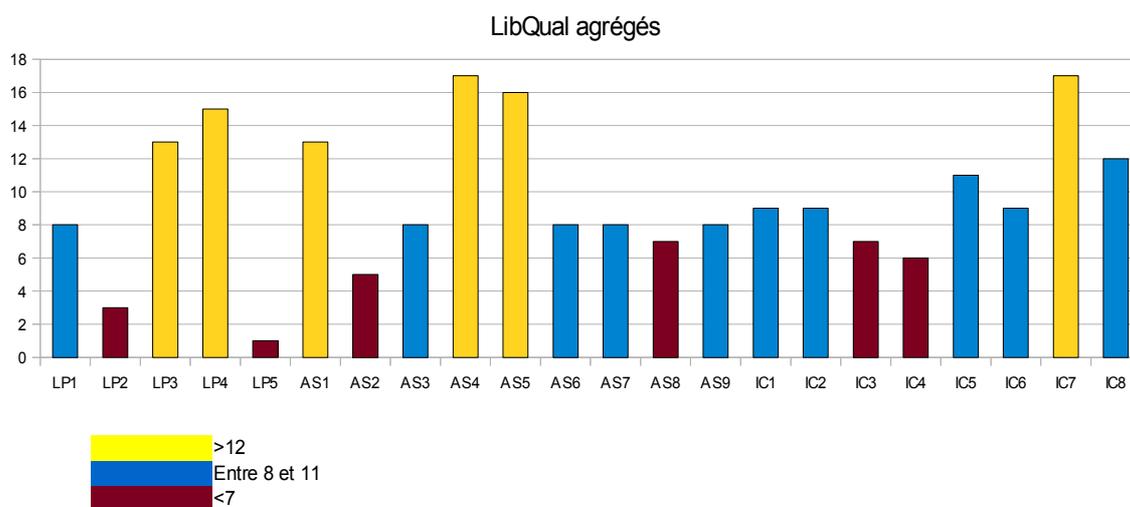
Nous pouvons établir une grille de popularité à partir de cette agrégation de données.

---

<sup>20</sup>Ces questions sont classées en 3 items: la bibliothèque comme lieu (LP), les services et les ressources(IC) et le personnel (AS).

<sup>21</sup>Dans les enquêtes LibQUAL+, la ligne de niveau constaté oscille généralement entre 6 et 7. En revanche les lignes de niveau minimum acceptable et celles de niveau souhaité peuvent varier de 5,5 à 6,5 pour l'un et de 7 à 8 pour le second. Il y a donc une zone entre 6 et 6,5 où les items vraiment sensibles peuvent basculer dans le rouge. Parfois, ils affleurent. C'est en tout cas à partir de cette analyse que nous avons tiré le diagramme de la p23.

En agrégeant toutes les réponses, on obtient le diagramme suivant:



Recevoir moins de 8 points signifie qu'il existe un dysfonctionnement manifeste sur cette question (au moins deux BU sur neuf n'ont reçu aucun point dans ce domaine). En collecter plus de 11 signifie qu'il y a eu une vraie réussite en BU dans ce domaine (au moins trois BU ont reçu deux points).

On remarque que les axes recueillant le moins de points sont les suivants: AS2, AS8, IC3, IC4, LP2 et LP5, à savoir: « La BU rend un service personnalisé à chaque usager », « le personnel fait preuve d'une volonté manifeste d'aider les usagers », « je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux », « j'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin », « la BU m'offre un espace individuel tranquille » et « la BU propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe ».

En revanche, les axes recevant le plus de points sont: AS1, AS4, AS5, IC7, IC8, LP3 et LP4, à savoir « le personnel m'inspire confiance », « le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers », « le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers », « la documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome » et « les revues électroniques ou papier correspondent à mes besoins ».

Ce diagramme permet de se rendre compte de la disparité entre certains items et de voir quelles sont les difficultés que les BU rencontrent pour la satisfaction des étudiants.

Les attentes des étudiants sont fortes sur le calme du lieu et sur les possibilités de travail (accompagnement, salle de travail en groupe, salle individuelle, documents sur lesquels travailler) alors que les autres points ne semblent pas être prioritaires (la courtoisie des personnels, leur professionnalisme, les équipements de la bibliothèque en général). En somme, les points négatifs sont toujours liés au travail de l'étudiant: manque de salles, manque de ressources, manque de service personnalisé. Les étudiants ont vraiment une image de la BU axée sur le travail et le calme propice au travail. D'ailleurs dans son enquête sur les étudiants de la BU de Sciences de Lyon1, Laurence Jung rapporte quelques phrases d'étudiants postées sur le forum de l'université:

« Pareil que certains, je demande de baisser le volume, ça marche 3min et puis ça repart. On est dans une BIBLIOTHEQUE, merde quoi. On est pas censé parler DU TOUT. C'est pas plus compliqué. »

« Bah perso, pour travailler, je préfère une BU avec de la moquette, confortable, chauffée, spacieuse, classe, avec des accès internet et les bouquins juste à côté. Et des box qui étouffent les bruits ambiants.

Y'a pas à tergiverser, la BU est faite pour bosser, et on est pas censé y parler. S'tout. »<sup>22</sup>

La bibliothèque, parce qu'elle impose le calme, est perçue comme un espace studieux dédié au travail quel qu'il soit. Pour ces étudiants, la bibliothèque est associée au silence complet et quiconque ne le respecte pas n'est pas légitime.

Cependant, de quels étudiants s'agit-il? Est-ce que tous réagissent sur le même mode ou bien peut-on distinguer des profils? Les étudiants de licence sont plus enclins à travailler sur leurs propres documents car les enseignants n'imposent pas de travail de recherche mais une compréhension et une maîtrise de leurs cours. Ainsi, on peut comprendre que ces étudiants utilisent la bibliothèque comme espace de travail, parce qu'il est calme et qu'il y a de la place, plutôt que comme espace de ressources documentaires vers lequel les enseignants les incitent à se rendre. Les enseignants-chercheurs sont généralement peu présents dans la bibliothèque et connaissent parfois assez mal la collection mise à disposition de leurs étudiants. Les étudiants de master et les doctorants en revanche ont une pratique de la bibliothèque beaucoup plus orientée vers les collections.

Ainsi, les étudiants de L sont plus attachés à la possibilité de travailler en groupe tandis que les étudiants de M sont davantage désireux d'avoir un espace individuel de travail. Cela se ressent dans les enquêtes où les deux axes LP2 et LP5 sont dans le rouge: il s'agit de deux publics distincts mais qui, mis dans la même enquête, accentuent le poids du mécontentement sur cet item, source de tension entre les deux publics. Si l'on observe le retour de LibQUAL+ du Havre, c'est flagrant: les étudiants de licence sont sensibles à l'accueil des personnels, les étudiants de master à l'espace individuel et les enseignants à la collection. A Paris 8, l'enquête sur les usagers « axés travail » (c'est-à-dire ce que nous entendons par travail studieux) représentent 30% des étudiants de licence contre 9% des étudiants de master et plus<sup>23</sup>.

Les disciplines peuvent également être prises en compte: les étudiants de droit et sciences politiques sont davantage axés travail que les étudiants d'art qui sont axés « services », à Paris 8. A Nice, la vaste enquête portant sur toutes les BU montrent que celle de médecine (Pasteur) est très prisée des étudiants qui viennent uniquement pour travailler sur leurs propres documents:

« les étudiants en médecine se répartissent sur une triangulaire Pasteur-Valrose (en semaine) /SJA (le WE) /Romain Gary (le soir), **peu captifs de leur documentation mais très demandeurs d'espaces de travail en bibliothèque**, très mobiles et à la recherche d'amplitudes horaires les plus larges possibles »<sup>24</sup>

On le voit, le profil des étudiants travaillant sur leurs propres documents peut se dégager: il s'agit d'un étudiant de licence en droit ou médecine. Un étudiant ayant un gros besoin de la documentation de sa bibliothèque sera plutôt en master de

<sup>22</sup>JUNG Laurence, « La BU vue par les étudiants », op.cit., p6-8.

<sup>23</sup>DUFILS Eric, « Enquête auprès des usagers de la bibliothèques de Paris 8 », BBF 2010, t55, n°5, p36-39

<sup>24</sup>Enquête de satisfaction sur les horaires du SCD de Nice Sophia Antipolis, juin 2013. C'est nous qui soulignons.

philosophie. Au-delà du cliché auquel ces stéréotypes renvoient irrémédiablement, se niche cependant une réalité de la scolarité des étudiants: en lettres, le besoin documentaire est prégnant car il faut avoir accès aux textes pour avancer, tandis qu'en sciences, le besoin premier est la compréhension et l'assimilation du cours pour ensuite dans un deuxième temps, peut-être, se plonger dans la bibliographie de l'enseignant. Il est naturel que les pratiques des étudiants de ces deux branches ne soient pas les mêmes et que le fonctionnement de la BU les recevant ne soit pas identique.

### *3.3 Les pratiques marginales et les attentes faibles*

En creux, nous pouvons noter ce qui ne fait pas partie immédiatement des attentes des étudiants et ne suscite chez eux qu'un enthousiasme modéré. La BU, malgré sa taille, son offre multiple, est avant tout vécue de manière individuelle par les étudiants: la plupart viennent travailler seul et d'après les enquêtes LibQUAL+ les attentes sont fortes sur l'individualisation des services, la qualité des réponses faites à l'usager, et l'offre en matière d'espace individuel de travail. Pour nuancer ce point, le manque de salle de travail en groupe est également perçu comme un point négatif de la bibliothèque, mais il s'agit bien du seul cas où le groupe est mentionné<sup>25</sup>.

Si on analyse maintenant les points mentionnés mais à la marge dans les questionnaires, on trouve la consultation d'Internet, retrouver des amis, consulter la documentation électronique, visionner un film, feuilleter un périodique et utiliser la photocopieuse. Nous rappelons que les enquêtes ayant des méthodologies très différentes, les bibliothèques n'offrent pas toutes les mêmes services et la comptabilisation des propositions n'est pas comparable. En effet, à Reims, la documentation électronique est plus prisée qu'ailleurs mais l'enquête stipule simplement que les étudiants la connaissent. On ignore s'ils l'utilisent et s'ils se rendent à la bibliothèque pour la consulter, contrairement aux autres enquêtes qui sur ce point sont plus précises. De même, à Montpellier 2, « retrouver des amis » est une des raisons majeures mais elle est associée au travail en groupe...

Dans les enquêtes LibQUAL+, les questions sur les services qui restent dans la moyenne (en bleu sur le diagramme), peuvent être perçues comme sans enjeu: elles ne sont ni sanctionnées du fait d'attente non comblée ni plébiscitée du fait d'un fort désir de la part des étudiants d'avoir ce service. On trouve les questions IC 1, 2, 5, 6 et 8: « j'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau », « le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome », « je trouve à la BU un équipement moderne qui permet un accès facile aux informations », « les outils de repérage me permettent de trouver facilement ce que je cherche par moi-même » et « les revues électroniques ou papier correspondent à mes besoins ».

Cela rejoint les faibles attentes des enquêtes locales: la consultation en ligne des ressources de la bibliothèque, le portail web, tout l'aspect à distance que les bibliothèques ont développé, paraissent neutres, c'est-à-dire soit terriblement évidents, allant de soi, soit sous-utilisés, c'est-à-dire constatés mais peu pratiqués. Bien entendu, il serait exagéré de dire que si la bibliothèque les retirait les étudiants ne s'en offusqueraient pas! Cependant, ce ne sont pas des services qui paraissent fortement indispensables pour les étudiants.

Ainsi, la bibliothèque propose des services dont l'usage peut être en perte de vitesse sans que pour autant il faille les supprimer. Le prêt entre bibliothèque, PEB, est de moins en moins utilisé mais faut-il, sous prétexte de performance, supprimer ce service? Fort

<sup>25</sup>On pourrait être tenté de rapprocher cette tendance de l'individualisation à l'« usager concret » de Claude Poissenot, c'est-à-dire un usager qui se perçoit comme individu et non pas comme un étudiant de licence ou de doctorat, avec une vision plus opportuniste de la bibliothèque. Cf. « L'irruption de l'usager concret », *Bibliothèque(s)*, n°53-54, décembre 2010, p24-27

heureusement, la question ne se pose pas dans notre étude! La question de juger de la pertinence de maintenir des services en fonction des pratiques déclarées des étudiants n'est pas simple et ce qui peut être considéré comme marginal du fait des chiffres d'utilisation pourrait être handicapant s'il était supprimé. En effet, à Montpellier 2, les étudiants déclarant utiliser le wifi sont 25%, ceux qui déclarent travailler sur leur ordinateur portable sont 31,5% et ceux qui déclarent venir utiliser un ordinateur de la BU sont 7,8%. On pourrait considérer que cette utilisation n'est pas rentable et décider de diviser par deux ou trois le nombre d'ordinateurs... Mais un étudiant qui n'a pas d'ordinateur portable se retrouverait lourdement pénalisé aujourd'hui de n'avoir pas d'accès à Internet ou à son espace numérique de travail!

Il faut donc se méfier de ce que les enquêtes disent et des conclusions que l'on pourrait un peu hâtivement en tirer.

De même, est-ce parce que peu d'étudiants viennent visionner un film à la BU qu'il faut décider de ne plus proposer cette offre? Absolument pas! Cette offre ne peut par essence intéresser que quelques étudiants disponibles pour un temps de projection assez long. Et les infrastructures ne permettent pas de toucher ce que le quart des inscrits. Pourtant, on peut constater que cela fait partie des raisons, pour quelques étudiants, de venir à la BU!

Nous notons un point noir des enquêtes locales et LibQUAL+, il n'est jamais mentionné, à aucun moment, l'action culturelle que propose la BU. Pourtant, quasiment toutes les bibliothèques ont une politique d'action culturelle avec au moins des expositions, parfois des conférences, des films documentaires sur le sujet, etc. Faut-il penser que c'est la rubrique « autres raisons de venir » qui recueille cette partie? Ce n'est pas clair.

### ***Synthèse***

Les étudiants ont des pratiques distinctes selon leurs profils: les licence sont davantage centrés sur le travail studieux tandis que les master ont un besoin de travail sur collection. Les licence ont besoin d'espace de travail en groupe alors que les master préfèrent les espaces individuels de travail. En outre, les disciplines sont particulièrement clivantes: les étudiants en sciences, médecine et droit n'utilisent pas les collections en aussi grande quantité que les étudiants de sciences humaines qui sont largement tributaires de la bibliothèque pour leurs études.

La pratique des étudiants, selon toutes les enquêtes que nous avons lues, est centrée sur le travail studieux: consultation sur place des documents de la bibliothèque et travail sur ses propres documents. Ce n'est pas un phénomène nouveau mais pour certaines bibliothèques qui avaient encore en première place l'emprunt, c'est une véritable révolution; en effet, la bibliothèque est de moins en moins un lieu du livre et de plus en plus une salle d'étude.

Concernant les autres pratiques, nous notons quelques pertes de vitesse significatives: le PEB, l'utilisation des ordinateurs de la BU, l'usage des photocopies... Toutefois, même si toutes les enquêtes s'accordent sur ces points, il serait dangereux d'en tirer des conclusions hâtives et de désirer supprimer ces services qui même s'ils fonctionnent moins continuent toujours d'être utilisés pour le moment.

En outre, n'oublions pas que ces enquêtes sont établies sur du déclaratif et qu'il est difficile de se rendre compte de l'usage réel des équipements de la BU pour lesquels on ne dispose pas de statistiques.

## 4. LES ATTENTES DES ÉTUDIANTS

Connaître la pratique des étudiants est une chose, connaître les attentes en est une autre. En effet, si l'on note que les étudiants utilisent de plus en plus la BU comme une salle d'étude, est-ce qu'ils désirent renforcer cette pratique ou bien ont-ils d'autres visions pour leur bibliothèque? Et en creux, que ne désirent-ils pas?

### 4.1 *Les doléances et les désirs récurrents des étudiants*

Les bibliothécaires veulent absolument aller au-devant des désirs des étudiants et mettent en place des enquêtes pour tenter de deviner les tendances dans les rangs de ses usagers. Ainsi, les machines à café, les carrels, le wifi, et l'extension des horaires ont fait partie des demandes récurrentes des étudiants. Il est important, dans un établissement de service public, d'être à l'écoute de son public justement! Or les enquêtes permettent de mettre en évidence les décalages entre « l'offre et la demande » des bibliothèques. Si l'on reprend l'enquête de 2004 pour mémoire, les étudiants pointent du doigt trois défauts: absence de plans pour s'orienter dans la bibliothèque, manque de documents empruntables et faible nombre de documents en libre accès.

Aujourd'hui, les enquêtes menées en interne qui s'interrogent sur les besoins des étudiants posent des questions très diverses pour essayer de relever les axes d'amélioration de leur offre de service. Cela peut être « pour vous, quelle serait la bibliothèque idéale? » (Strasbourg 2013), d'autres proposent de sélectionner des services qu'ils souhaiteraient voir améliorer dans une liste (Reims 2011), d'autres encore posent directement la question « que souhaitez-vous voir améliorer? » (Toulouse 2010) dans un espace de commentaire libre.

Finalement, voici ce que nous retrouvons:

- Paris 8 (2010): manque de salles de travail en groupe, ouverture de la BU insuffisante (notamment pendant les vacances scolaires)
- Toulouse (2010): plus d'ouverture, trop de bruit, manque de prises électriques, manque de salles de travail en groupe.
- Reims (2011): manque de salles de travail en silence absolu, absence de possibilité de réserver en ligne les salles de travail, il faudrait pouvoir emprunter des ordinateurs portables à la BU pour la journée.
- Nice (2013): les horaires d'ouverture pourraient être étendus
- Strasbourg (2013): trop de bruit, pas assez de documents imprimés et/ou électroniques (doléance de chercheurs).

Nous pouvons noter que les problématiques sont toujours un peu orientées autour des mêmes axes: les salles de travail, le calme, les horaires. Dans son enquête de 2007, la BU de Paris 8 avait posé la question « qu'est-ce que vous appréciez le moins dans la BU? », ceux qui ont répondu (un quart ne voyait rien à redire!) ont pointé du doigt le froid, le bruit et les horaires...

Les enquêtes LibQUAL+ ont aussi cette possibilité de permettre aux étudiants des commentaires libres et souvent ils ne se gênent pas pour en laisser ce qui alourdit le travail de retraitement des enquêtes! Mais ces commentaires sont la plupart du temps très importants et apportent beaucoup d'informations. En effet, généralement, suite aux enquêtes LibQUAL+, les bibliothèques découvrent que les étudiants souffrent beaucoup du bruit et tentent de mettre en place des solutions pour le réduire (campagne de communication, distributeurs de bouchons d'oreille, zoning, etc.). C'est aussi un moyen

de dialogue direct entre les étudiants et les bibliothécaires: au Havre, le vœu d'un étudiant qui réclamait des plantes vertes a été exaucé<sup>26</sup>...

Il s'avère que les bibliothèques essaient du mieux possible de répondre à tous ces desiderata: contre le bruit, des campagnes de sensibilisation sont menées, des carrels pour les travaux de groupe sont construits (et sont plus ou moins bien insonorisés, ce qui n'est pas sans générer des problèmes), concernant les horaires les BU mettent en place des nocturnes pendant les périodes d'examens, bref, elles sont réactives! Et lorsqu'on compare les LibQUAL+ des BU qui ont mené deux enquêtes, on constate, à l'instar de Toulouse et Paris Est Créteil, que c'est porteur de fruits: les LP2 et LP5 notamment sortent du rouge même s'ils sont encore jugés peu satisfaisants.

Dans l'enquête menée à Reims, où les étudiants devaient choisir parmi une liste de services ce qui leur convenait le mieux, voici ce qui est écrit dans la synthèse des résultats:

« Une liste de huit nouveaux services potentiels étaient proposés dans le cadre de cette enquête. Les répondants pouvaient indiquer, sans ordre particulier, les trois qui leur semblaient prioritaires.

Il en ressort que le confort de travail sur place dans les bibliothèques est privilégié, les deux services placés en tête (cités chacun par 47 % des répondants) étant la création de salles de travail en « silence absolu » et la possibilité de réserver en ligne les salles de travail en groupe. »

Très clairement, pour les étudiants, la BU est un espace de travail et les améliorations proposées vont toujours dans le sens d'une optimisation des conditions de travail, jugées encore dans l'ensemble peu satisfaisantes. On voit que les pratiques ont évolué puisque dix ans auparavant, les étudiants désiraient s'orienter dans les collections et en disposer plus facilement. Aujourd'hui, ils réclament simplement d'être bien installés pour travailler... Les exigences se déplacent des collections vers les conditions de travail (et non vers les services car finalement ceux-ci ne jouissent pas d'une grande popularité).

Les différences de profils jouent également sur les souhaits. Les étudiants ne sont pas tous égaux sur le nombre d'heures d'enseignement hebdomadaires, il semble donc logique de constater des écarts de requête entre les populations. D'après l'enquête de l'OVE, les étudiants, en licence, de sciences de la matière ont 22h de cours en moyenne par semaine, les étudiants en santé ont 19h et les étudiants de lettres, sciences humaines, langues et art ont 15h. En master, la moyenne se réduit légèrement. En doctorat, elle est autour de 5h. Sachant que le travail personnel à fournir n'est pas non plus le même: les étudiants de santé ont besoin de 28h de travail personnel en moyenne, contre 12h pour les étudiants en lettres et sciences humaines. Dans ce cas, il est compréhensible que les étudiants de médecine se retrouvent majoritairement dans les bibliothèques après ou avant leurs cours et soient très exigeants sur les conditions de travail car ils y passent beaucoup de temps. Pour eux, la bibliothèque est un enjeu fort. En lettres, la moindre nécessité de séjourner dans la semaine permet une meilleure fluidité de l'occupation de l'espace et entraîne mécaniquement une moindre demande d'extension des horaires. En outre, les étudiants de médecine sont ceux qui révisent le plus tout au long de l'année (près de 70%) contre 40% pour les étudiants en STAPS<sup>27</sup>. Tout cela permet

---

<sup>26</sup>cf. campagne de communication de restitution de l'enquête LibQUAL+ au Havre en 2011, disponible sur [libqual-fr.pbworks.com](http://libqual-fr.pbworks.com) [consulté le 4 novembre 2013]

de distinguer l'hétérogénéité des pratiques des étudiants selon leur profil et permet également de comprendre les attentes fortes sur certains services de la bibliothèque.

#### 4.2 Les souhaits marginaux et les attentes faibles

Dans les enquêtes sont relevés également des souhaits qui semblent plus marginaux et dont les attentes sont faibles; face à la demande de calme, de salles de travail et d'extension des horaires, qui est majoritaire, on entend aussi quelques autres voix.

Tout d'abord, quid de la convivialité? Les espaces où parler, les machines à café, les espaces BD? Eh bien, ils ressortent assez peu des enquêtes, que ce soit dans les commentaires LibQUAL+ ou les enquêtes menées en interne, ces propositions ne font pas l'unanimité et lorsqu'elles apparaissent, c'est rarement un raz-de-marée. Ainsi, à Reims, la proposition « installer des distributeurs de friandises/ de boisson » passe après « réserver en ligne une salle de travail en groupe ». A Toulouse, sur les 276 commentaires libres, 7 seulement évoquent l'idée d'installer une machine à café (76 commentaires demandent l'extension des horaires en revanche, et 16 demandes d'ouvrir des salles de travail en groupe). A Nice, l'idée de « convivialité » (non définie complètement) n'est pas un motif important de se rendre en bibliothèque: sur 6000 étudiants interrogés seuls 256 (soit 4,27%) ont répondu se rendre à la BU pour ce motif. En outre, toujours à Nice, le questionnaire s'oriente sur les raisons qu'ont certains étudiants de fréquenter une autre bibliothèque. La même question sur la convivialité a été posée et sur 803 personnes, seulement 16 ont répondu qu'ils allaient dans cette autre bibliothèque pour la convivialité, soit 2,5%. A Strasbourg sur 335 réponses, 7 ont mentionné l'idée d'un espace où se restaurer. A Paris 8, la possibilité d'un tel lieu n'a même pas été abordée (ni en 2007 ni en 2010) alors même que les commentaires étaient libres.

Mais, dans la restitution de l'enquête LibQUAL+ du Havre, « Nos réponses à vos réponses », il a été mentionné une demande de machine à café qui a été mise en place ensuite par le SCD. On peut se demander à quel point il ne s'agit pas là d'un outil de communication pour montrer que le SCD est à l'écoute de toutes les demandes (y compris, on l'a vu, celles concernant les plantes vertes) car il semble étonnant qu'il y ait au Havre plus qu'ailleurs une forte demande de machines à café dans la BU...

L'autre domaine qui ressort très peu des enquêtes, c'est la demande de formation. En effet, les statistiques ne plaident pas en faveur de la bibliothèque: les quelques enquêtes qui évoquent la formation montrent que les étudiants sont peu formés à la recherche bibliographique, ne savent pas qu'ils peuvent en bénéficier, ont été au courant mais les horaires ne correspondaient pas à leur emploi du temps, etc. A Paris 8, en 2010, dans les remarques libres, 46 étudiants (sur 953 interrogés, soit 5%) ont demandé « plus de formation ou d'informations ». C'est loin derrière le wifi (89 demandes, 9% des étudiants interrogés), mais ce n'est pas non plus négligeable.

Dans les enquêtes LibQUAL+, la formation n'est pas clairement identifiée dans les questions de base. Cependant, elle apparaît dans les cinq questions optionnelles que l'on peut ajouter aux 22 questions de base. Mais si on observe les points noirs sur les services, ceux qui apparaissent en premier lieu concernent l'accès aux documents papier ou électronique (IC 3 et IC4, cf. diagramme en I.3.2), ce qui témoigne d'un manque de formation à la recherche documentaire ou à l'information, particulièrement flagrant. Sans tirer de conclusions trop hâtives, il apparaît que la formation n'est pas bien perçue par les étudiants comme un service de la BU: cela pourrait expliquer cette absence de désir de formation chez les étudiants.

<sup>27</sup>DÉAGE Marie, « Ouvrir plus, ouvrir mieux, ouvrir autrement: faisabilité et pertinence des extensions d'horaires en bibliothèques universitaires », mémoire DCB, janvier 2010, p31-32

Enfin, le domaine qui ne semble pas attirer les étudiants au vu des réponses, c'est la demande de DVD. La perte de vitesse du support y est pour quelque chose sans doute mais alors que les BU avaient commencé à se constituer une base non négligeable de DVD, l'apparition des *netbooks* et des ultraportables, dénués de lecteurs, a rendu caduque pour beaucoup d'étudiants cette offre et c'est pourquoi elle semble un peu en décalage (et sans doute de plus en plus avec le temps). En revanche, lors d'un *focus group* à Lille 2, ils étaient plutôt enthousiastes lorsqu'ils ont appris qu'il y aurait une salle de visionnage de DVD. Mais cette salle sera équipée du matériel de lecture du support. On peut donc en déduire que ce n'est pas une désaffection des films proposés qui fait que les DVD sont moins prisés mais le support qui devient problématique.

En somme, les étudiants désirent pour la plupart conserver leur BU comme un espace dédié entièrement à la recherche et au travail et peu sont désireux de le voir évoluer vers autre chose.

À Lille 2 encore, bibliothèque de droit gestion, lors du *focus group* organisé en novembre 2013 au sujet de la convivialité dans la BU, les étudiants étaient assez réticents à l'idée d'installer des machines à café ou de la restauration car pour eux, « on n'est pas à la BU pour ça ». Dans son enquête de 2010, Laurence Jung<sup>28</sup> avait étudié le forum de Lyon1 évoquant la BU. Dans un message, une étudiante avait notamment écrit:

« Pour ma part, squattant régulièrement le quatrième étage section chimie je n'ai rien à reprocher la plupart du temps mais il arrive souvent que des étudiants se posent dans les sièges rembourrés (les roses, verts, noirs) et étant à l'aise, y discutent de plus en plus fort ! Il m'est déjà arrivé de demander à certains de se taire et ai eu plus l'impression de passer pour une chiante qu'autre chose (**mais c'est une B.U pas un café**)<sup>29</sup>. »

Les étudiants ne sont pas très enclins à voir leur BU s'ouvrir sur d'autres pratiques.

### **Synthèse**

Les attentes des étudiants portent essentiellement sur les conditions de travail: salles de travail en groupe, salles de travail individuel, extension des horaires d'ouverture, accès au wifi, etc., et très peu sur les services de la BU, sur la convivialité ou la formation. Pourtant, on note que la formation et l'aide à la recherche devraient être développées car elles causent des problèmes aux étudiants qui ne parviennent pas à trouver ce qu'ils cherchent. Le manque d'ergonomie des catalogues, du classement des ressources papier ou encore la difficulté de repérer les ressources électroniques posent des problèmes aux étudiants: du coup, la faute en revient aux bibliothécaires « qui ne montrent pas de volonté manifeste d'aider les usagers » (IS8).

Pour les étudiants, la bibliothèque est entièrement axée sur le travail et la question de savoir s'ils sont légitimes ou non parce qu'ils ne consultent pas la documentation à disposition ne se pose pas car ils sont là pour travailler! C'est le maître mot de leur pratique.

<sup>28</sup>JUNG Laurence, « La BU vue par les étudiants », op.cit., p6-8.

<sup>29</sup>C'est nous qui soulignons.

## **I. Les étudiants dans la bibliothèque**

Face à cela, pourtant, les bibliothécaires sont partagés. En effet, ou bien on considère que ces pratiques ne sont pas légitimes en BU et cela signifie que les étudiants ont détourné la fonction de la BU par leur usage, conditionné par le manque d'espace studieux sur le campus par exemple, ou bien on considère que ces pratiques sont légitimes et dans ce cas, la question est renvoyée aux bibliothécaires: si les étudiants n'ont pas besoin d'eux, à quoi servent-ils?

## II. LES BIBLIOTHÉCAIRES ET LES ÉTUDIANTS

---

La montée en puissance du travail studieux n'est pas une lubie de bibliothécaires, toutes les enquêtes le prouvent. Face à ce constat, les bibliothèques ne réagissent pas de la même manière: certaines auront à cœur d'accompagner ce mouvement et miseront tout sur les conditions de travail, d'autres considéreront qu'il y a un défaut des pratiques et essaieront de les corriger en multipliant les services de médiation et d'offres documentaires, d'autres encore voudront absolument dépoussiérer l'image de la BU en proposant de nouveaux espaces et un nouvel équipement inspirés des bibliothèques anglo-saxonnes. Cela donne des profils de bibliothèques assez distincts, mais surtout il s'agit bien d'intention de départ fondée sur la crainte de voir la BU se transformer en salle d'étude!

Le travail studieux en BU n'est pas sans incidence sur la vision qu'entretiennent les bibliothécaires de leur bibliothèque. Pris entre plusieurs feux, la nostalgie d'une bibliothèque centrée sur la collection, le désir de nouveauté ou l'agacement du changement, la nécessité de rendre des comptes à la tutelle, les besoins des étudiants et le métier même de bibliothécaire, la profession oscille entre plusieurs voies. Aller à leur rencontre était une nécessité. Pour cela, nous avons pris contact avec les bibliothécaires de Lyon, de Montpellier, de Paris Est Créteil, essentiellement mais d'autres aussi (Nantes, Lille, BnF). De ces échanges, nous avons pu voir les positions très différentes des bibliothécaires qui déterminent la politique générale de la bibliothèque universitaire mais aussi le moral des équipes...

### 1. RAPPEL DE LA MÉTHODOLOGIE ET DE L'EXPLOITATION DES ENTRETIENS

Pour se faire une idée du ressenti des personnels en bibliothèque, nous avons construit un questionnaire qui permettait en trois items de brasser l'essentiel des points que nous voulions aborder. Les entretiens étaient semi-directifs, c'est-à-dire qu'à de très rares exceptions près, tout le monde a répondu à toutes les questions mais en apportant des commentaires très libres sur leur vision de la question. Dans deux cas, les entretiens ont été menés à plusieurs mais tout le monde a pu s'exprimer à chaque fois. Un entretien type dure cinquante minutes. Dans les cas où nous avons pu interroger deux ou trois personnes en même temps, l'entretien durait deux ou trois fois plus longtemps. L'avantage était qu'il permettait aussi un débat entre les collègues, que nous avons restitué fidèlement.

Pour organiser ces entretiens, nous avons pris contact avec les personnes en charge du service public pour leur expliquer la démarche et ensuite nous avons établi un horaire et un lieu de rendez-vous avec les agents volontaires. Nous avons ainsi pu rencontrer près d'une vingtaine de personnes.

L'entretien débutait toujours par une présentation du cadre général de cette enquête exploratoire. Il paraissait important de rappeler que ces entretiens étaient anonymes et non enregistrés (tous furent notés à la main et retranscrits en format doc). Toutefois, pour des raisons statistiques, ont été renseignés l'âge des personnels, leur ancienneté dans le poste, leur ancienneté dans le métier et leur sexe.

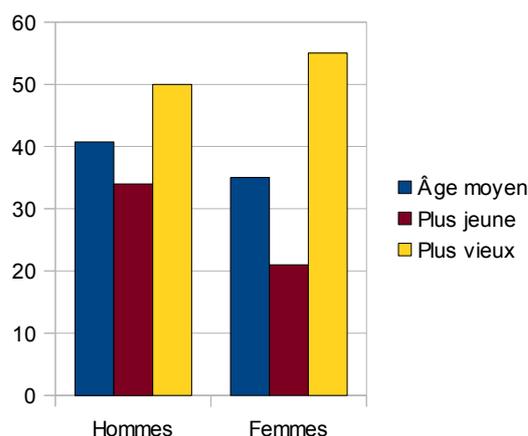
Même si les personnels étaient déjà au courant de la raison pour laquelle ils étaient interrogés, cela permettait d'être beaucoup plus précis et surtout de mettre en confiance! D'ailleurs, après ces quelques phrases introductives, nous commençons l'entretien par une question qui n'est pas en lien direct avec le travail studieux:

nous leur demandions de donner trois mots pour qualifier leur bibliothèque. Cela eut deux effets: ou bien plonger dans un abîme de perplexité, ou bien lancer rapidement le débat. Mais dans l'ensemble, la situation se débloquent assez vite.

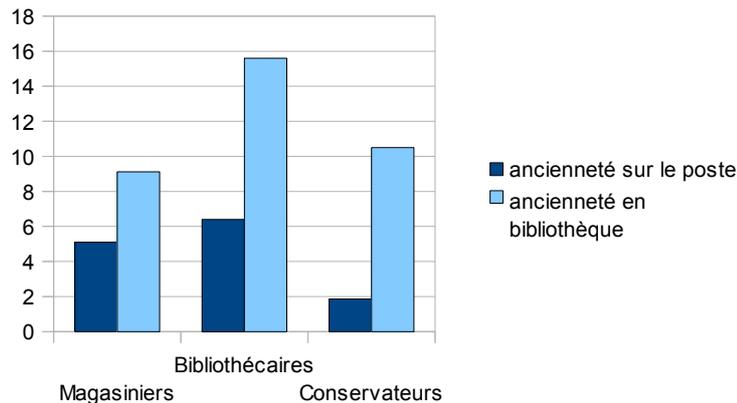
La dernière question, prospective, « comment voyez-vous votre métier dans dix ans? » a permis de clore les échanges de manière claire. Il a été très rare qu'une personne souhaite rajouter un point à une question déjà traitée. Lorsque cela a été le cas, c'était généralement à la question précédente.

Pour l'exploitation des entretiens, nous avons pu établir quelques informations statistiques, mais l'intérêt direct de ces entretiens réside davantage dans leur contenu et la vision défendue par les bibliothécaires. Nous avons pu dégager des traits suffisamment forts pour « ranger » les positions des uns et des autres dans des grandes catégories.

Les profils des personnes interrogées sont assez éclectiques, comme nous le voulions au départ. On note que sur les 20 personnes du panel, plus de la moitié sont des femmes, ce qui est plutôt normal dans la profession. La moyenne d'âge est de 37 ans et 5 mois mais la moyenne d'âge est plus jeune chez les femmes (35 ans) que chez les hommes (40 ans et 8 mois). Cela s'explique parce que les monitrices étudiantes ont entre 21 et 24 ans et que nous n'avons pas rencontré de moniteur étudiant, le plus jeune homme ayant 34 ans.



Nous avons aussi pu établir une moyenne d'ancienneté sur le poste : environ, 3 ans et 9 mois. La moyenne d'ancienneté dans le milieu des bibliothèques est en revanche beaucoup plus élevée: 10 ans et demi. Cela se comprend aisément. Mais si on affine par catégorie professionnelle, on obtient pour les 5 magasiniers une moyenne d'ancienneté sur le poste légèrement supérieure à 5 ans et une ancienneté dans le métier légèrement supérieure à 9 ans; en revanche, si on prend les conservateurs, on note que la moyenne d'ancienneté sur le poste est d'à peine 1 an et 10 mois, alors que l'ancienneté dans le milieu est de 10 ans et demi. Les cinq bibliothécaires font grimper la moyenne puisqu'ils sont dans le milieu des bibliothèques depuis 15 ans et 7 mois environ et sur leur poste depuis 6 ans et 3 mois en moyenne. Cela montre surtout la différence de mobilité entre catégories, la différence d'âge également des personnes que nous avons interrogées et par conséquent le recul que ces personnels peuvent avoir sur le milieu selon qu'ils eu une affectation, ou quatre, ou cinq.



Ces données ne sont pas représentatives des catégories professionnelles mais sont une caractéristique de notre échantillon. Nous avons décidé de relever ces informations au cas où elles seraient très clivées selon les types de profil.

Ces entretiens ont l'avantage de couvrir toutes les catégories de personnels, y compris les moniteurs étudiants; en outre, ils ont été menés dans des bibliothèques de plusieurs types: lettres et sciences humaines, mais aussi droit gestion, et sciences.

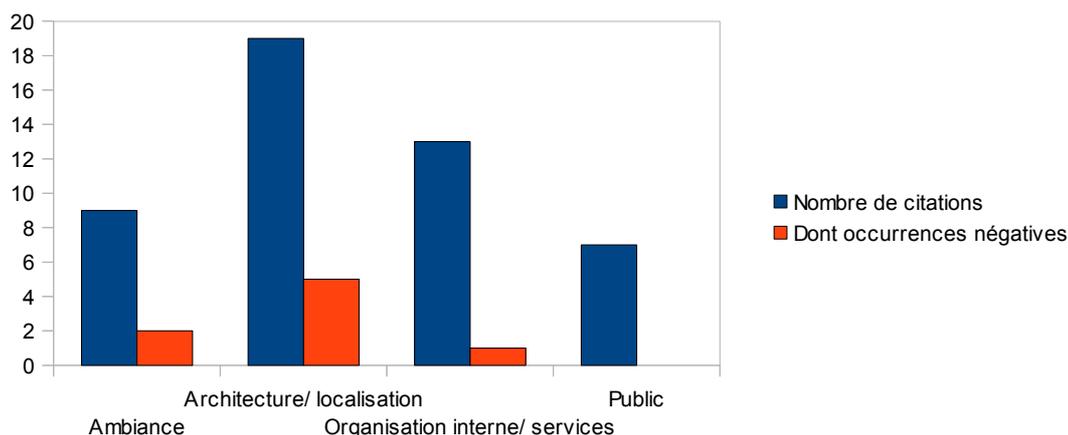
Toutefois les échantillons sont trop faibles pour établir des statistiques par type de bibliothécaires et ce serait aller trop loin que de vouloir absolument dégager des tendances par catégories de personnels ou de sexe ou autre. Ces informations n'ont d'autres sens que d'éclairer les profils et non d'en faire une moyenne à partir de laquelle nous pourrions faire des extrapolations. C'est toute la limite de cette enquête: le nombre d'entretiens est limité pour en faire des statistiques. Il reste suffisant pour avoir un aperçu d'ensemble, tout de même.

De plus, tous les entretiens ont permis de repérer les points saillants qui nous intéressent.

## 2. LA MONTÉE EN PUISSANCE DU TRAVAIL STUDIEUX: LE RESSENTI DES BIBLIOTHÉCAIRES

L'entretien commence toujours de la même façon: l'interviewé doit citer trois mots pour caractériser la bibliothèque. Parfois, certains ont eu du mal à répondre spontanément. Cependant, on peut classer les réponses en quatre catégories: l'ambiance dans la bibliothèque, l'architecture de la bibliothèque et sa localisation, son organisation interne et ses services, et enfin les considérations sur le public.

La première catégorie est celle de l'architecture (« belle », « grande », « spacieuse », etc.). Les mots sont généralement positifs même si on retrouve des adjectifs dépréciatifs (« délabrée », « mal conçue » voire « très mal conçue ») mais très minoritaires. La catégorie la moins citée, c'est celle concernant le public (quasiment trois fois moins que pour l'architecture). Il serait hasardeux de tirer de ce constat le fait que les bibliothécaires ne s'intéressent pas au public! Il est en effet plutôt normal, lorsqu'on évoque la bibliothèque où l'on travaille, d'évoquer le bâtiment, l'ambiance et les collections. Plusieurs ont répondu en ne citant uniquement que des mots relevant des offres de services ou des adjectifs relevant de l'architecture.



Les occurrences négatives portent surtout sur le bâtiment: la conception est un des principaux sujets de mécontentement des bibliothécaires.

Dans le questionnaire un item était consacré à la perception de l'évolution des pratiques des étudiants au sein de la BU. A la question « Constatez-vous que la bibliothèque reste utilisée principalement comme espace documentaire? », la réponse est généralement un franc « oui » souvent assorti d'une nuance. Celle-ci peut être de plusieurs sortes:

[1] « Ça n'est plus le temple du livre. On n'est pas au rez de jardin de la BnF. Jusqu'à ce qu'il doivent faire leur bibliographie pour les mémoires ou thèses, ils s'en fichent. Les étudiants aiment les trucs en ligne. »

[2] « Il y a effectivement beaucoup d'étudiants qui viennent ici en autiste pour travailler. Surtout au premier étage, là. »

[3] « Je pense que la réponse à cette question est « oui » en même temps que « oui à son contraire », c'est-à-dire que le même usager ayant des usages multiples de la BU, cet usager est donc quelqu'un qui vient à la fois pour un usage documentaire et pour autre chose. »

On le voit, les bibliothécaires interrogés perçoivent la bibliothèque avant tout comme un espace documentaire mais un espace qui évolue vers d'autres pratiques. Dans le premier cas [1], la nuance porte sur le niveau d'étude: en somme, les étudiants utilisent la BU comme espace de travail tant qu'ils n'ont aucune raison de consulter, c'est-à-dire à partir du master. Dans le cas suivant [2], la nuance porte sur la disposition de la BU: au premier étage, les étudiants viennent pour travailler et au rez-de-chaussée, ils viennent pour consulter les ressources. Enfin, la nuance porte sur l'usager d'aujourd'hui qui a un usage multiple de la BU et qui un jour l'utilisera comme espace de travail mais pourra très bien emprunter la semaine suivante [3].

Toutefois, quelques uns estiment que la bibliothèque est avant tout un espace de travail pour les étudiants.

« C'est plus devenu un espace de travail où les étudiants ne consultent pas le fonds... » [monitrice étudiante]

« A Chevreul<sup>30</sup>, la bibliothèque est vraiment perçue comme un espace de travail[...] » [magasinier]

« Les usagers cherchent un lieu de travail avec les connexions qui vont avec (imprimantes, réseau, etc.). » [bibliothécaire]

Ce constat, lorsqu'il est posé, reste dépréciatif: plus loin dans le questionnaire, les interviewés déplorent l'utilisation de la BU comme un espace de travail, un « fournisseur de tables et de chaises », même si tous s'accordent à reconnaître qu'il s'agit là d'un service essentiel de la BU.

Il s'exerce d'ores et déjà une tension entre les bibliothécaires et les étudiants: les premiers voient surtout la masse qu'occupe la collection, les seconds identifient surtout un lieu de travail calme. Ces deux populations évoluent dans le même lieu mais ne voient pas la même chose.

Pourquoi un tel écart? Tout d'abord, ce n'est pas la même chose que de travailler dans un lieu et de s'y rendre occasionnellement. Mais aussi, les bibliothécaires interrogés sont parfois influencés par leur milieu professionnel; la première influence vient des rapports et études de la profession, que ce soit ceux de l'inspection générale des bibliothèques ou les journées de l'ADBU, la deuxième provient du ressenti d'une pression exercée par la tutelle suite à la LRU. Il faut préciser que l'IGB venait de sortir deux rapports peu auparavant et qu'il est probable que le sujet ait été discuté entre collègues. De même, l'ADBU avait lancé en décembre 2012 une réflexion sur les magasiniers en BU et il n'est pas étonnant que les personnes interrogées évoquent ces autorités pour appuyer leurs propos.

Le poids des instances supérieures, comme l'IGB, n'est pas anodin et le dernier rapport « Quels emplois dans les bibliothèques? Etat des lieux et perspectives » de mars 2013 a été cité à trois reprises dans les entretiens: par un magasinier, un bibliothécaire et une conservatrice. Les journées de l'ADBU ont été mentionnées par trois conservateurs. A chaque fois que l'IGB ou l'ADBU est mentionné c'est pour renforcer son jugement en l'appuyant sur une autorité. Ainsi, lorsque le magasinier déclare que les catégorie C sont voués à disparaître, il le fait en se référant au rapport de l'IGB. A la question « qu'est-ce qui va changer dans dix ans? », il répond entre autres: « *La suppression des catégorie C titulaires, ça va arriver, ça aura un impact aussi. L'IGB le dit dans son rapport déjà...* ». Lors de l'entretien avec le bibliothécaire, après avoir expliqué les objectifs de cette étude, le rapport de l'IGB est arrivé immédiatement dans la conversation avant même que la première question ne soit posée! Il y a manifestement un impact très fort des écrits produits par les autorités sur les professionnels interrogés. Cela oriente la pensée et la vision du métier à moyen terme. C'est bien le rôle de ces rapports que de présenter les orientations et les grands changements du métier; toutefois, l'on peut être étonné d'en voir une si forte imprégnation dans les discours des bibliothécaires.

De fait, les bibliothécaires que nous avons rencontrés perçoivent la montée en puissance du travail studieux comme facteur d'une certaine déchéance (le mot n'est pas trop fort): puisque les étudiants leur montrent qu'ils n'ont pas besoin d'eux, alors il en découle conséquemment des gels de poste. La résignation est perceptible. La montée en puissance du travail studieux est inéluctable et l'envers de la médaille c'est la diminution des effectifs, le calcul est vite fait pour certains.

« A qui la faute? » A qui imputer ces bouleversements? Les réponses sont toutes les mêmes: c'est l'informatique qui a bouleversé les pratiques, qui a modifié le métier, qui a éloigné les lecteurs des bibliothécaires... L'informatique est pourtant jugée positivement,

<sup>30</sup>La Bibliothèque de Lyon 2 est sur deux sites: Chevreul, en centre ville, sur les quais, et Bron en banlieue.

tous reconnaissent que cela a amélioré les conditions de travail et les usages pour les lecteurs. Mais toujours au détriment des bibliothécaires *in fine*.

« Il va y avoir de moins en moins de bibliothécaires. Il en faut mais les contraintes budgétaires font qu'il y en aura moins. De plus, les outils de formation, type Accrodoc, c'est peut-être aussi un problème parce que les étudiants viendront moins nous interroger. Avec cet outil on peut poser des questions qu'on n'oserait pas forcément poser à une personne. » [monitrice étudiante]

« La numérisation, l'accès à distance a modifié les usages. On a moins de fréquentation mais pourtant on a toujours un niveau de prêts conséquent. Dans dix ans, il y aura moins de lien avec le public. On sera moins nombreux aussi. Les étudiants peuvent travailler seuls ou à distance. Du coup, le côté contact avec l'utilisateur, le service au public quoi, va se réduire considérablement. » [magasinier]

« [Ce qui va changer:] Le numérique et la dématérialisation et du coup la distance entre les deux univers: séparation entre le public et le professionnel. Si tout est accessible à distance, il n'y a aucune raison de venir en bibliothèque, sauf pour le travail en groupe ou pour avoir une table pour travailler au calme. Cette évolution est palpable. Nous aussi, si on a tout sur Internet, pourquoi viendrait-on à la bibliothèque? Déjà, les gens pensent que tout est sur Internet – ce qui est faux – alors si tout est accessible en ligne... » [bibliothécaire]

« [Pour l'utilisateur] Google a aplani le niveau de compétence. C'est devenu faussement transparent. Du coup, il n'y a pas de reconnaissance du travail de la recherche documentaire. A la journée de la BIU, il y a 15 jours, les tutelles de Montpellier 1 et 2 (sciences et droit) tablent sur la disparition des bibliothèques grâce à l'électronique! »<sup>31</sup> [bibliothécaire]

La technologie est perçue à la fois comme un progrès et comme une menace: elle sonnerait le glas des bibliothécaires! Lors des entretiens, un magasinier rapportait cette information sur l'informatisation de la bibliothèque:

« Depuis quelques années, peut-être 5 ans, on note la baisse de la fréquentation. On a réorganisé les services à cause de l'utilisation en ligne.

Par exemple: on a deux magasins, un pour les périodiques et un pour les monographies. Avant, il y avait une personne par magasin et ça n'arrêtait pas. Mais, après, la baisse de demandes a fait qu'on a mis une seule personne pour les deux magasins et maintenant, on pense qu'on ne va pas dédier une personne aux magasins et que ce sera la personne du pôle qui ira chercher le do-

---

<sup>31</sup> Ici, c'est nous qui soulignons.

cument. Les demandes sont tellement rares que ce n'est plus nécessaire de mettre du personnel à cette tâche. » [magasinier]

L'anecdote en dit long sur l'impact de l'informatique dans l'organisation des métiers. En peu de temps, tout s'est accéléré: l'informatisation a permis aux étudiants de s'autonomiser et les dispense de se rendre à la bibliothèque. C'est à la fois un grand mérite pour les bibliothèques d'avoir su se moderniser et de voir que ce service fonctionne, mais aussi une remise en question permanente sur la plus-value que le bibliothécaire peut apporter au quotidien.

En fin de compte, pour l'étudiant, la collection n'est plus associée à un espace mais à un réseau et le lieu de la bibliothèque, même s'il conserve de manière visible les collections, n'est plus identifié comme le seul moyen de se procurer les ressources documentaires. De fait, alors que la bibliothèque s'est numérisée pour être plus largement accessible, elle perdait des usagers et voyait ses prêts diminuer; cette situation a pu générer la montée en puissance du travail studieux par un jeu de vases communicants: la bibliothèque en perdant sa place de lieu unique d'accès aux collections et/ou à la connaissance au profit des ressources électroniques a perdu les usagers qui pouvaient travailler à distance et a récupéré les étudiants qui ne pouvaient pas travailler ailleurs. Les populations fortement dépendantes des collections électroniques, comme les doctorants et les enseignants chercheurs ont progressivement quitté l'enceinte de la BU. A l'inverse, les étudiants qui ne se sentaient pas légitimes dans la bibliothèque, s'y retrouvent à plusieurs pour travailler en groupe. Cette pratique du travail en groupe, au niveau licence, n'est pas sans incidence sur le travail studieux: déjà, au moment du baccalauréat, les lycéens investissent massivement les bibliothèques, que ce soit les bibliothèques municipales ou les bibliothèques universitaires, pour travailler en groupe, ce qui n'est pas sans poser des problèmes aux bibliothèques qui ont parfois du mal à réagir face à ces jeunes usagers. Le fait que les enseignants, notamment en sciences, demandent aux étudiants de réaliser des travaux de groupe, comme des posters sur un sujet, ou des exposés, a pour effet de perpétuer une sorte d'habitus de la bibliothèque en collectif. La bibliothèque, pratiquée individuellement, est le fait d'un apprentissage et c'est justement là qu'il existe un hiatus entre les licence et les master. La montée en puissance du travail studieux se situe dans ce double mouvement: une forte dépendance des licence à leurs notes de cours, une nécessité de travailler en groupe et d'un autre côté, des master ou des doctorants recherchant le calme de la bibliothèque et des ressources spécifiques. Quoi qu'il en soit, les bibliothécaires semblent marginalisés par ces pratiques.

### **Synthèse**

La mutation de la bibliothèque s'est passée dans le rapport à l'accès aux connaissances: elle n'est plus le lieu unique où les étudiants trouvent leur documentation. Les bibliothécaires interrogés ont conscience que leur rôle va évoluer. Ils perçoivent l'informatisation à la fois comme une formidable avancée dans l'offre de service aux publics mais aussi dans leur travail quotidien et comme une baisse de qualité dans les services. Loin d'accuser les étudiants de se détourner de la bibliothèque car ils voient que les places sont occupées par des étudiants travailleurs, parfois un peu bruyants, ils critiquent plutôt le manque de contact entre le bibliothécaire et l'usager, comme si l'autonomisation des étudiants éloignait les bibliothécaires du public, alors même que l'intention était de libérer les bibliothécaires des tâches internes pour qu'ils soient davantage en contact avec les étudiants! C'est cette marginalisation du recours au bibliothécaire qui paraît toucher la profession, plus que le travail studieux...

### 3. LES POSITIONS DES BIBLIOTHÉCAIRES FACE À LA MONTÉE EN PUISSANCE DU TRAVAIL STUDIEUX

Il est vrai que l'informatisation a tout changé dans le métier. Déjà, en 1994, Daniel Renoult le remarquait:

« Les métiers des bibliothèques ont fortement évolué depuis un vingtaine d'années, et cette évolution s'accélère. L'utilisation généralisée de l'informatique a transformé les tâches et bouleversé en même temps leur hiérarchisation.<sup>32</sup> »

Vingt ans plus tard, les bibliothécaires se rendent compte que cette évolution a non seulement bouleversé le métier mais aussi les pratiques des étudiants ce qui a eu pour effet d'accentuer les changements sur le métier. En somme, l'informatisation a permis d'être plus efficace en interne et donc a justifié qu'il y ait moins de personnels pour certaines tâches de travail interne. Mais l'accès à distance a créé une baisse de fréquentation qui, ensuite, a favorisé une réduction de personnels pour le service au public. Finalement, la vision des bibliothécaires envers l'informatique est légitimement complexe.

La position des bibliothèques sur l'offre internet en libre accès relève de cette perception ambiguë: brider Internet ou non? Ce n'est pas une mince question! Si on se la pose, c'est qu'il y a un malaise vis-à-vis du numérique, de l'informatique et de l'Internet. En effet, les étudiants qui viennent à la bibliothèque doivent travailler sur les collections et leur usage d'internet doit être orienté vers le travail! Derrière cette interrogation se cache le spectre de la légitimité des pratiques en BU.

La montée en puissance du travail studieux modifie la perception que les bibliothécaires ont de leur bibliothèque et crée des sentiments opposés: tantôt, les professionnels sentent leur propre légitimité remise en question parce qu'on leur demande de faire autre chose que ce qu'ils font, c'est-à-dire de la médiation entre une collection et un usager, tantôt ils considèrent que leur survie passe par la nécessité de laisser de côté ce qui a été leur cœur de métier, c'est-à-dire la collection. On retrouve cette position dans l'ouvrage *L'avenir des bibliothèques: l'exemple des bibliothèques universitaires*<sup>33</sup>. Pour les auteurs, les BU doivent se tourner vers les services et ne plus mettre les collections au cœur de leur métier. Cela signifie clairement que le métier de bibliothécaire tel qu'il est pratiqué aujourd'hui n'est pas satisfaisant par rapport aux usages des publics. Le constat est posé depuis longtemps. Mais les réactions divergent. Certains veulent éduquer les étudiants pour qu'ils utilisent la bibliothèque correctement, d'autres veulent suivre le mouvement et accompagner les pratiques des étudiants pour rester en phase. Dans le premier cas, les bibliothécaires interrogés mettent l'accent sur la collection, sur l'accueil d'un public exigeant, souhaitent filtrer l'accès de la BU aux publics non légitimes, renforcer la formation en recherche bibliographique pour que les étudiants n'aillent pas se perdre dans Google. Dans le deuxième cas, les

<sup>32</sup>RENOULT Daniel (dir.), *Les bibliothèques dans l'université*, Editions du cercle de la librairie, 1994, p219

<sup>33</sup>ROCHE Florence, SABY Frédéric, *L'avenir des bibliothèques: l'exemple des bibliothèques universitaires*, collection « Papiers », Presses de l'ENSSIB, mars 2013

bibliothécaires rencontrés sont partisans du « troisième lieu » et d'une large diversification des offres de services, afin de séduire les étudiants par un habillage plus accueillant de la bibliothèque.

Toutefois, à la question « comment voyez-vous le métier dans dix ans? », quelle que soit la sensibilité de la personne, tous s'accordent à dire qu'il y aura encore des bibliothécaires et qu'ils seront toujours dans la médiation entre un document (pas forcément papier) et un usager.

« Un temps de travail toujours plus orienté vers le service et l'aide à l'utilisateur et proportionnellement moins consacré aux collections. Des bibliothécaires communicants. A nous de convaincre nos tutelles que nos demandes de budgets sont justifiées et à nous de faire découvrir nos services à nos usagers. » [conservatrice]

« Il faut prouver qu'on est utile, faire de la formation aux usagers. Passer en *learning centre*, voilà. Mettre le paquet sur la formation aux usagers. Beaucoup moins de travail sur le catalogue. Pour moi, on sera toujours là, quand même! » [bibliothécaire]

« Avec la bibliothèque 3e lieu, on se recentre sur la problématique d'accueil: il faut faire venir les personnes. Ce sera la problématique des prochaines années, ça!

Pour les faire venir, il faut un espace accueillant et la disponibilité des ressources, y compris électroniques. » [bibliothécaire]

« La figure d'Hermès: on est l'interface entre l'auteur du livre et l'étudiant. On facilite le chemin entre la parole et le demandeur. Tout est sur Internet mais inextricable. Il faut un initié pour y accéder. C'est un mental particulier: on est des journalistes contrariés. Il faut aimer rechercher, chercher l'information. On cherche à apporter cette information pour le demandeur. C'est du service public mais pour moi, c'est venu petit à petit. » [bibliothécaire]

« Il n'y aura plus de conservateurs et que des magasiniers parce qu'ils coûtent moins chers! (rires) On sera toujours des médiateurs entre les usagers et les ressources. » [conservatrice]

« Y aura-t-il encore des changements? Pour moi, ils ont déjà eu lieu. Ça va s'accroître sans doute. Le rôle de médiateur dans l'appréhension de la documentation s'accroîtra. » [conservateur]

« Plus comme une espèce de médiateur... Par exemple, savoir dépanner/ savoir renseigner quel que soit le renseignement: être polyvalent. On n'est plus unique-

ment dans la recherche documentaire. Il est possible que la bibliothèque devienne un espace ouvert, un lieu d'accueil, avec un lieu où les gens mangent même! Évidemment, il ne s'agit pas de mettre la cafet'U dans la bibliothèque...

Mais il y aura plus de transversalité, un lieu de vie universitaire, un lieu convivial. Plus de moyens pour les étudiants: prêt de matériels, prêt d'ordinateurs, etc. Être médiateur au sens large.

Le service au public reste présent. En journée, il faut tenir les espaces, encore une fois, il faut être là. » [magasinier]

Tous ces propos sont les reflets des réflexions que nourrissent la baisse de fréquentation et les tentatives envisagées pour tenter d'inverser la tendance. Dans ces extraits, on retrouve les mots « médiateurs », « bibliothécaires communicants », mais aussi le concept de « *learning centre* » ou de « bibliothèque 3e lieu »: la bibliothèque reste perçue comme un lieu de rencontres où doivent se croiser les usages. Mais, on le voit, le concept d'un bibliothécaire médiateur et d'un renforcement des services au public est largement partagé ce qui signifie deux choses: d'une part un consensus sur ce que devrait devenir la bibliothèque et les bibliothécaires, d'autre part que l'idée d'être médiateur, qui est déjà acquis chez les bibliothécaires de lecture publique, est en train de rentrer dans les moeurs en bibliothèque universitaire! D'ailleurs, une bibliothécaire qui a travaillé plusieurs années en bibliothèque municipale avant d'arriver en bibliothèque universitaire répondait ainsi à la question du changement à venir:

« L'accueil du public. C'est très important. Avec la Charte Marianne, tout ça. Les BM sont très avancées là-dessus par rapport aux BU. L'accueil, c'est ça du début de la conception jusqu'à la sortie, le mobilier, les rayons, les espaces, tout devrait être fait en fonction de l'accueil! »

La montée en puissance du travail studieux participe d'une manière importante à la remise en question du métier et au dynamisme des réflexions qui l'entourent. Si les étudiants ne sont plus le public captif que les BU accueillaient classiquement, alors il faut trouver le moyen de les séduire et c'est ce changement de paradigme qui crée un malaise dans la profession.

Face au travail studieux, la médiation apparaît comme une évidence. Mais attention, tout le monde n'entend pas le mot avec le même sens! Ainsi, alors que certains évoquent les « bibliothèques 3e lieu » comme un point positif, d'autres vont au contraire les révoquer! Les bibliothécaires ont des positions tranchées lorsqu'il s'agit de parler des pratiques légitimes dans leur bibliothèque.

« On est une fonction soutien de la recherche. Moi j'ajoute qu'on est aussi soutien de la vie du campus. On fait aussi de l'action sociale, parfois! » [conservatrice]

« Pour le Campus Centre, on est une BU de banlieue. Notre rôle est d'offrir un vrai service aux usagers. Et pas seulement documentaire. Mais on fait pas du social, hein! » [conservatrice]

« On va pas faire de la formation à rédiger des CV! C'est une dérive qui va flinquer le métier! Nous, c'est de la médiation entre les collections et les usagers. Donc on va pas faire n'importe quoi!

On a fait Babel (service d'autoformation aux langues) pour l'apprentissage des langues, c'est bien. On est encore dans notre rôle. Mais c'est la limite. Les ateliers en bureautique, ça va mais on ira pas plus loin. Je suis peut-être complètement réac là-dessus... » [conservatrice]

« Les étudiants demandent vraiment des salles de travail en groupe. Mais bon, ici, on n'a pas les moyens d'aménager la structure. C'est surtout un espace calme où on peut travailler au calme. Tous les étudiants n'ont pas forcément une chambre ou un bureau où ils peuvent travailler dans de bonnes conditions... Ils viennent naturellement à la bibliothèque.

L'avenir, c'est de faire des salles de travail. On évolue vers ça. Moi ça ne me pose pas de problèmes.

Ces derniers temps, on a eu tendance à réduire le nombre de places assises pour des raisons de sécurité mais sinon, c'est sûr que les salles de travail en groupe c'est ce qui est recherché. » [magasinier]

« Et un étudiant qui dort? Est-ce qu'on le réveille? Non, pas du tout! Parfois ils ont bossé tard, se sont levés tôt et entre deux cours, ils viennent se reposer à la BU, c'est bien. » [bibliothécaire]

La médiation entre un étudiant et une collection glisse vers une médiation entre l'étudiant et la bibliothèque en tant que services. Au final, l'accueil est central et les collections deviennent secondaires. D'ailleurs dans leur ouvrage, Frédéric Saby et Florence Roche défendent la thèse selon laquelle pour que la BU ait un avenir – ce qui signifie que cet avenir est menacé puisqu'il faut le défendre – est d'orienter la bibliothèque complètement vers les services et l'accueil. Par exemple, au sujet des magasiniers, on peut lire: « Affirmons-le avec force : les magasiniers n'ont d'avenir en BU que dans l'accueil au public.<sup>34</sup>» Là-dessus, Benjamin Caraco rajoute que cette phrase « pourrait être appliquée au reste de sa démonstration sur les métiers des bibliothèques.<sup>35</sup>»

Les bibliothécaires ont senti que la corrélation entre le public et la collection n'allait plus de soi et qu'il fallait repenser l'offre en fonction de la demande. C'est justement là que les points de vue divergent tout comme les économistes. Sans pousser trop loin la comparaison, la BU s'est longtemps cru intouchable car en position monopolistique sur la documentation. Or, l'apparition d'un concurrent de taille (Internet, voire Google à lui seul) a bouleversé la donne et il faut du temps aux bibliothécaires pour se réorganiser. Tout cela pousse à s'interroger sur le type de BU permettant de satisfaire le public en conservant la dynamique des équipes de bibliothécaires.

<sup>34</sup>ROCHE Florence, SABY Frédéric (dir.), op. cit, p184

<sup>35</sup>CARACO Benjamin, « Florence Roche et Frédéric Saby (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires* », *Lectures* [En ligne], Les comptes rendus, 2013, mis en ligne le 16 mai 2013, consulté le 07 décembre 2013. URL : <http://lectures.revues.org/11496>

## Synthèse

Les bibliothécaires ont deux réactions face à la montée en puissance du travail studieux. Certains y voient à travers une désaffection de la collection une désaffection de la bibliothèque elle-même et essaient de rendre la collection plus attractive. D'autres voient que la bibliothèque sans ces étudiants serait encore moins fréquentée et tentent d'attirer les étudiants en proposant d'autres services, pas forcément en lien avec les collections. Ces deux attitudes témoignent de la crise d'identité de la BU – et du métier... Cependant, tous s'accordent sur un point crucial: la médiation doit rester au cœur du métier. Même si les collections papier ne sont plus aussi centrales, le bibliothécaire reste un médiateur entre l'étudiant et l'espace de la BU. Se tourner résolument vers l'accueil apparaît comme la solution pour satisfaire le public et donc maintenir la fréquentation. Toutefois, il est très clair que cette montée en puissance du travail studieux brouille les repères et que les bibliothécaires essaient de redéfinir leur rôle et d'adapter leur organisation en fonction. Un nouveau modèle de BU doit voir le jour et il n'est pas facile d'en dégager les contours pour le moment.

## 4. QUEL MODÈLE DE BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE POUR DEMAIN?

Nous ne sommes pas les premiers à nous poser la question du modèle optimal de bibliothèque universitaire: il existe sur ce thème une riche bibliographie. Toutefois, nous avons à notre disposition deux matériaux que nous pouvons faire dialoguer: d'une part, les attentes des étudiants, d'autre part la vision des bibliothécaires. Quel modèle obtiendrions-nous si nous faisons une synthèse de ces deux points de vue? Rien de fonctionnel assurément. Il faut positionner la BU en tant que service public, les bibliothécaires devant être les acteurs de ce service pour les usagers de l'université.

La bibliothèque est en quête d'identité. Lorsque l'on tend un miroir, l'étudiant y voit quelque chose que le bibliothécaire ne voit pas. Et vice versa. Tenter de créer une bibliothèque qui satisfasse à la fois les bibliothécaires et les étudiants n'est pas possible en l'état puisqu'il faut définir ce qu'est ou ce que doit être la BU, au sein de l'université.

Reprenons les prémisses: les étudiants souhaitent avant tout un espace de travail, chauffé, avec Internet; les bibliothécaires veulent être médiateurs entre la collection et l'usager. Il n'y a pas de points communs entre les deux propositions.

Les bibliothécaires proposent alors de la formation à la recherche bibliographique pour pouvoir jouer leur rôle de médiateurs. Puis, conscient du peu d'impact que la formation a et des faibles moyens dont la bibliothèque dispose pour pouvoir former les étudiants correctement à la recherche documentaire, le bibliothécaire essaie de comprendre les attentes des étudiants. Face au constat peu convaincant qu'il en retire, il observe ce qu'il se passe à l'étranger: les BU anglo-saxonnes et l'apparition des *learning centres* paraissent séduire les étudiants en masse. On essaie donc de traduire ce modèle en France. Mais le système des cours n'est pas le même que dans les pays anglo-saxons et les pratiques des étudiants ne sont pas comparables. Donc, même en faisant un *learning centre*, la fréquentation évoluera mais la pratique restera la même. La création d'un *learning centre* n'a de sens que s'il met l'accent non pas sur les collections mais sur les salles de travail, qui sont la principale demande des étudiants. Mais est-ce qu'une bibliothèque proposant des salles de travail en grand nombre est un *learning centre*?

La bibliothèque, en prenant en compte de la montée en puissance du travail studieux chez les étudiants, s'interroge sur sa mission de service public. Est-ce qu'elle doit favoriser, encadrer ou contester cette pratique en ses murs? Est-ce que la bibliothèque a pour mission d'accueillir ces étudiants qui viennent parce qu'ils ne peuvent aller ailleurs? La bibliothèque passe d'un lieu central à un lieu refuge, par défaut d'autres lieux plus adéquats. Les lycéens s'en saisissent également et les BU sont nombreuses à s'interroger sur les possibilités d'un filtrage pendant la période du baccalauréat car leur venue en masse perturbe les conditions de travail des étudiants et monopolise des places qui manquent déjà à certaines bibliothèques.

De même, est-ce que l'accès à un Internet non bridé est un service minimal de la bibliothèque? Ce n'est pas encore une évidence! A la question sur l'évolution du métier, une conservatrice nous a répondu clairement ce qu'elle pensait d'Internet:

« Il y aura 8 postes uniquement dédiés aux ressources électroniques sans connexion Internet, à la rentrée. Ce n'est pas un cybercafé ici! Je sais que certains ne sont pas choqués et ont envie de glisser vers le cybercafé mais pour moi c'est non! »

Mais elle n'est pas la seule. Un magasinier exprimait le même agacement:

« Avec leurs ordinateurs, ils regardent des trucs, bon, ils sont sur les réseaux sociaux, sur Skype, moi ça ne me dérange pas, du moment qu'ils ne font pas de bruit. Après, si c'est sur l'ordinateur de la bibliothèque, là, c'est pas pareil, on ne perd pas son temps sur Facebook alors que d'autres étudiants attendent... »

Internet est donc surveillé sur les postes de la BU. Il est facile d'offrir une bibliothèque proposant des services au public, encore faut-il que ceux-ci correspondent aux pratiques des usagers. Est-ce donc illégitime de regarder Facebook sur un poste de la BU? Ces questions qui pour certains semblent être des combats d'arrière-garde sont pourtant vivaces chez de nombreux bibliothécaires.

Pour proposer un modèle, à partir de quels besoins doit-on s'appuyer? Ceux des étudiants ou ceux de l'infrastructure? Nous aurions un peu hâtivement tendance à vouloir laisser la parole aux étudiants. Ainsi, les enquêtes de public serviraient de boussole pour orienter les politiques de services. Ce serait pourtant une erreur. Il ne faut pas perdre de vue que la bibliothèque universitaire est un service de l'université et qu'elle a pour but d'aider les étudiants en fournissant les ressources nécessaires à leurs études. Même s'il faut écouter leurs voix, ce ne sont pas les étudiants qui décident du fonctionnement de la BU.

Le concept de « bibliothèque 3e lieu » n'est pas réclamé par les étudiants. On se souvient des attentes fortes: il n'y a que très peu d'étudiants qui désirent des machines à café, des espaces de lecture de BD ou de nouveaux services. Ils sont attachés au calme, au confort, au wifi, aux photocopieuses, au personnel et à la collection. Ils ne sont pas demandeurs de formations supplémentaires en général, excepté sur quelques sites. Est-ce que pour autant, il faut suivre cette vision d'une bibliothèque vidée de sa substance parce que les étudiants ne viennent plus pour les fonctions traditionnelles? Sans doute non. Faut-il surinterpréter pour autant les maigres désirs de convivialité à tout prix? Il s'agit peut-être plus là d'une tendance un peu désespérée pour essayer d'attirer les étudiants plutôt que d'une vraie réflexion sur la fonction de la bibliothèque dans le campus. En effet, est-ce que c'est parce que l'université n'a pas d'espace convivialité que la BU doit s'engouffrer dans la brèche pour proposer dans un espace neuf (souvent en poussant trois

étagères et en achetant un mobilier coloré) ce service-ci? On peut comprendre que face à ce mouvement, certains bibliothécaires n'aient pas envie de se transformer en « cyber café. »

Il est très difficile de proposer un nouveau modèle dans le contexte actuel car la projection des bibliothécaires sur les désirs des étudiants, les attentes des étudiants et leur pratique réelle de la bibliothèque sont pour l'instant trop floues pour dresser un portrait type.

La montée en puissance du travail studieux a montré avec force que la bibliothèque comme lieu était en crise. Et lorsqu'on se pose la question de la légitimité des pratiques du public et en filigrane la légitimité d'un certain public au sein de la bibliothèque, n'est-ce pas prendre la question à l'envers? Est-ce que la bibliothèque comme lieu est une évidence? La réponse est clairement non, tout le monde est d'accord sur ce point. Si elle l'était, la question ne se poserait pas et les bibliothécaires ne chercheraient pas par tous les moyens les techniques pour se rendre utiles, pour faire venir des usagers, pour les garder ou pour continuer d'exister. La crise du lieu est cependant mal analysée. Alors que les étudiants cherchent un lieu tranquille où ils peuvent travailler, les bibliothécaires veulent transformer la BU en lieu de vie et de rencontres. Alors que les étudiants viennent travailler à la BU parce qu'ils ne parviennent pas à se concentrer chez eux, les bibliothécaires veulent recréer l'ambiance « comme à la maison ». Typiquement, les portables distraient les étudiants, Internet les absorbe, la télévision les accapare, et il est facile à la maison de se retrouver à ne rien faire de la journée alors même qu'on a les cours disposés dans son ordinateur portable. Le fait de venir à la BU pour travailler c'est le moyen de s'isoler de chez soi, des distractions, cela nécessite aussi de se préparer aux contraintes inhérentes à la BU: on ne peut pas manger, on ne peut pas discuter, on ne peut pas téléphoner librement. Faire de la BU un tiers lieu, un endroit où finalement les étudiants peuvent se retrouver pour parler, prendre un café, et ne pas travailler de manière studieuse, va à l'encontre des demandes de ce public. Frédéric Saby l'écrit justement: « *Les bibliothécaires mesurent bien qu'une forme d'hiatus s'est instauré entre ce qu'ils estiment être leur rôle et ce qu'en attendent les publics.* »<sup>36</sup> Il suffit de prendre les témoignages des étudiants qui se rendent à la BU, que ce soit dans l'enquête de Laurence Jung ou dans l'enquête de la Bpi sur les lycéens:

« Y'en a (dont moi) qui peuvent pas bosser chez eux, pour une raison X ou Y. D'ou l'intérêt des BU. Si tu parles trop avec tes potes de révision bah arrête de réviser avec eux.<sup>37</sup> »

« J'ai préféré venir à un endroit quitte à ce que se soit plus loin, pour que je puisse vraiment travailler dans le silence, même si c'est un peu loin et la queue est un peu longue. »<sup>38</sup>

Il ne faut pas négliger cette dimension importante de l'utilisation actuelle de la BU. Et lorsque les bibliothécaires essaient de « sacraliser » la bibliothèque comme lieu en lui conférant une force symbolique capable de transcender toutes les adversités, ne vont-ils pas trop loin? Une bibliothèque (ou tout autre service public) ne survit

<sup>36</sup>SABY Frédéric et ROCHE Florence (dir.), op. cit., p208

<sup>37</sup>Tiré de l'enquête de Laurence Jung, déjà citée, sur les étudiants de Lyon1.

<sup>38</sup>Tiré de l'enquête d'Agathe Zuddas, déjà citée, sur les lycéens de la BPI.

pas parce qu'elle a une force symbolique<sup>39</sup>. Se raccrocher à cela serait un aveu d'impuissance et cela reviendrait à dire qu'il y aura toujours des bibliothèques parce qu'il y en a toujours eu.

Le concept de *learning centre* va de pair avec une construction symbolique qui est censée susciter l'attachement des étudiants à leur bibliothèque et à leur campus. Dans son rapport sur les *learning centres*, Suzanne Jouguelet rappelle la dimension symbolique de l'architecture puis en définit les caractéristiques:

« Le concept de *Learning centre*, mis en œuvre dans des universités américaines puis britanniques et néerlandaises depuis plusieurs années (première réalisation marquante en Grande-Bretagne en 1996 à l'Université de Sheffield Hallam), est lié à l'évolution de l'enseignement supérieur et des bibliothèques universitaires dans les années 90. Il allie un lieu **architectural, souvent emblématique**<sup>40</sup>, et l'intégration d'un ensemble de ressources et de services, également accessibles à distance.

[...]

Les responsables des projets britanniques insistent sur ce point : la culture et l'ambition stratégique de chaque université façonnent l'identité de chacun des *Learning centres* qui reposent aussi sur la volonté de concentrer les moyens humains, financiers et architecturaux et qui dépendent étroitement du type de publics visés.

Il est donc recommandé de prêter plutôt attention aux critères qui définissent les *Learning centres*, à savoir, selon une formulation condensée : le soutien réel à l'acquisition de connaissances garanti par une liaison beaucoup plus étroite avec les enseignants dès la conception du projet ; des espaces conviviaux, ouverts et flexibles ; une accessibilité maximale en termes d'horaires et de ressources ; des facilités d'usage à distance ; un personnel polyvalent et un regroupement des services ; des ressources documentaires et des équipements nombreux et renouvelés.<sup>41</sup> »

Pour autant, les étudiants ne sont pas demandeurs de ce type d'offre<sup>42</sup>. Est-ce à dire qu'il ne faut pas la proposer? Certes pas! Mais plutôt que d'analyser les usages et l'évolution des pratiques de travail des étudiants, la bibliothèque essaie de maintenir une place centrale dans le campus alors que l'enjeu n'est plus là. La fréquentation n'étant plus simplement physique, il est dommage que les indicateurs ne permettent pas de connaître la fréquentation réelle de la bibliothèque: à la fois physique et virtuelle. Le poids de l'indicateur de fréquentation, notamment celui de l'ESGBU, pèse sur l'idée d'une bibliothèque centrée sur les collections également: la fréquentation étant souvent liée à des ressources documentaires, un nombre de prêts et un nombre d'inscrits le tout

<sup>39</sup>La tentation est grande de vouloir croire immuable le symbolique d'une bibliothèque « temple du savoir ». Ainsi Florence Roche (op.cit.) écrit « Si la fonction n'est pas menacée, qu'en est-il du lieu? Les bâtiments de BU sont, pour leur tutelle, coûteux en entretien et en fonctionnement. Et pourtant, la bibliothèque continue à exister aux yeux de tous comme une évidence. Nous faisons l'hypothèse qu'une dimension symbolique forte reste attachée à ce lieu qui continue à incarner le savoir, la mémoire et le devoir de transmission nécessaire à toute société. » p140, puis « Pour autant, il ne suffit plus à la bibliothèque d'être le lieu de l'héritage, cette figure du temple par laquelle elle a si souvent été représentée, y compris dans la période actuelle » (p.149) et enfin « Le rôle symbolique ne suffit plus » (p206).

<sup>40</sup>C'est nous qui soulignons.

<sup>41</sup>JOUGUELET Suzanne, « Les learning centres, un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement supérieur », rapport IGB, décembre 2009

<sup>42</sup>Il faut nuancer les statistiques: les non fréquentants, par définition, ne s'expriment pas sur l'offre des bibliothèques! Sachant que la proportion d'étudiants ne se rendant pas en BU augmente année après année, il est possible de concevoir que certains d'entre eux préfèrent travailler chez eux parce qu'il n'y a pas de contraintes comme en BU. En effet certains non fréquentants rencontrés par Laurence Jung déclaraient que la bibliothèque était trop « studieuse » justement et qu'ils ne se sentaient pas « légitimes » à l'intérieur. Cf. JUNG Laurence, op. cit., portrait de Thibault p56, par exemple.

permettant des ratios sur la population cible, c'est-à-dire tous les étudiants inscrits à l'université et les enseignants chercheurs. Or avec la dématérialisation des supports, l'accès à distance, ce n'est pas la bibliothèque qui disparaît ni les bibliothécaires mais le rapport humain entre les deux. C'est ce qui primait avant tout: le conseil, l'aide personnalisée à la recherche bibliographique, le travail sur les collections.

D'ailleurs, les bibliothécaires le disent, dans les entretiens menés: le rapport humain est menacé.

« On passe plus vers le numérique au détriment de l'humain. C'est regrettable. La recherche des mots clés par exemple, un bibliothécaire, c'est un plus là-dessus. C'est un cerveau de plus pour la recherche, un regard extérieur, une première relecture en fait. Expliquer son sujet à une autre personne c'est déjà une aide!

Mais le numérique, c'est super, c'est moins pénible d'utiliser les ressources numériques que d'aller chercher l'article dans une revue papier au fond du magasin! C'est l'accessibilité du numérique qui va tout changer. » [magasinier]

« Par exemple, la borne de prêt automatisé pour les prêts et les retours: il y aura moins de personnels en contact avec le public. D'un point de vue budgétaire ce sera mieux. Mais on va y perdre! » [monitrice étudiante]

« Deux visions sont possibles. La vision optimiste: les gens se rendront compte qu'ils ont besoin de médiation et de sélection. On perdurera.

La vision pessimiste: Les gens feront mal, sans nous, mais ils n'en auront rien à foutre. Moins bonne qualité des travaux, du coup. » [bibliothécaire]

« Ce qui va changer? Les supports, les contacts entre usagers et bibliothécaires. Ce sera moins bien, c'est inévitable. » [magasinier]

Tous le constatent, le métier va vers moins de contacts humains. Or, tous souhaitent être médiateurs. Il y a là, dans cette vision négative de la profession, une crise qui ajoute à celle du lieu lui-même.

Les bibliothécaires voient la montée en puissance du travail studieux comme une évolution des pratiques des étudiants suite à l'offre d'accès à distance alors qu'elle est conjointe à l'intrusion dans la vie courante de plusieurs éléments perturbateurs que les étudiants tentent de fuir pour se réfugier dans un espace clairement studieux. L'obligation d'éteindre son portable (même si elle est peu respectée) coupe l'étudiant de l'extérieur et même s'il reçoit un message, il s'autorise à ne pas y répondre tout de suite et à s'engager dans une conversation qui pourrait le perturber dans son travail. C'est l'avantage de la BU: un endroit où il existe des règles. Plus que « l'architecture emblématique », il s'agit de retrouver un espace où règne une ambiance studieuse. La BU est un « lieu refuge » et non un lieu de passage. Il s'agit davantage d'un lieu où l'on séjourne qu'un lieu où l'on picore la

collection. Dans les propos rapportés par Laurence Jung dans ses enquêtes, on se rend compte que les étudiants sont très conscients qu'il existe des interdictions et qu'on ne fait pas ce que l'on veut dans la BU. Le degré de tolérance face au bruit est la seule donnée subjective sur laquelle il peut y avoir débat: le chuchotement est-il autorisé? Un portable sur vibreur est-il un crime? Pour le reste, il y a consensus.

Au fond, les étudiants veulent un lieu fermé et les bibliothécaires veulent un lieu ouvert. Le travail studieux est perçu comme un défaut de communication des bibliothécaires sur les ressources disponibles et les bibliothécaires souhaitent ouvrir la BU à d'autres services pour qu'elle rencontre son public, tandis que les étudiants souhaitent disposer d'espaces de travail en groupe (pour les licence) et individuel (pour les master et doctorants). Les deux positions ne sont pas incompatibles mais l'idée d'espaces ouverts ne peut suffire. A Paris 8, la BU est au centre du campus; elle est composée d'espaces ouverts avec des patios communicants d'un étage à l'autre rendant la bibliothèque très agréable. Néanmoins, les desiderata des étudiants restent les mêmes qu'ailleurs: ils veulent des salles de travail.

Quel modèle alors? Permettre à la fois une salle de travail et un espace relié aux ressources serait la solution. Séparer les deux espaces reste un choix douloureux quand on essaie de créer du lien et des rencontres, mais il s'agit de deux pratiques tellement différentes qu'il ne semble pas possible de concilier les deux dans un même espace sans créer de tensions.

Dans son rapport sur les places de travail pour les licence à Paris<sup>43</sup>, l'IGB propose des salles de travail sans collections pour fluidifier la fréquentation des bibliothèques en Île-de-France.

« En revanche, pour les étudiants de premier cycle, quelle que soit la filière envisagée, il faut reconnaître que la priorité du besoin est d'abord celle des espaces de travail et que, dans ce contexte, la mise à disposition de salles présentant de bonnes conditions d'étude (solitaire ou en groupe), bien connectées pour assurer un accès optimisé à Internet, ouvertes le plus largement possible, n'offrant que des collections papier de premier recours, mais assorties de dispositifs de médiation (formation à la recherche sur Internet, accompagnement pédagogique) ne constitue pas une négation de l'offre de bibliothèque, mais simplement une modalité de cette offre, adaptée à la nouvelle réalité des usages.

Dans ces conditions, pour Paris et sa banlieue, la création d'un équipement ouvert, type « Maison de l'étudiant », dans lequel, à côté d'autres services, seraient proposés des espaces de travail modulables répondant aux critères énoncés précédemment, gérés par des professionnels de la documentation formés à la médiation, serait sans doute couronnée de succès. Un tel espace serait une sorte d'entre deux entre la bibliothèque traditionnelle et le learning centre dans sa définition la plus stricte. <sup>44</sup>»

S'il est vrai que le cas parisien est spécifique du fait de la forte concentration d'étudiants, il n'en reste pas moins vrai que les étudiants de province ont les mêmes pratiques et que le modèle proposé par l'IGB aurait tout son sens dans les autres académies! On note la nécessité de la présence d'une médiation et d'un personnel formé spécifiquement dans ce sens, et l'IGB ne fait que confirmer les visions de certains. En effet, ces salles sont

---

<sup>43</sup>ALIX Yves et GROGNET Thierry, « L'offre de places de travail dans les bibliothèques de Paris pour les étudiants de premier cycle », rapport IGB, octobre 2013

<sup>44</sup>*Ibid.* p73-74

dénuées de la collection mais pas de personnels qualifiés! Mais, ne verrons-nous pas la disparition des étudiants dans certaines BU? Alors que les étudiants viennent majoritairement travailler sur leurs propres documents, si un service de salles de travail vient concurrencer la bibliothèque, selon des modalités qui restent à définir, pourquoi viendraient-ils dans les BU où le wifi n'est pas toujours performant, où les photocopieuses ne fonctionnent pas toujours très bien, où il est difficile de trouver de la place pour travailler en groupe? La proposition reste toutefois valable à Paris. Il nous semble qu'elle l'est tout autant, mais dans une proportion moindre, en province.

Cependant, quelle place pour les services que les bibliothécaires appellent de leurs vœux? Ils devraient être ciblés et dans la mesure du possible en lien avec les demandes des enseignants chercheurs. L'impulsion doit venir de l'université, sans cela l'écho n'est pas le même et l'impact s'en ressentira.

Le principal risque est de créer un gadget, d'habiller une structure en perte de vitesse avec des habits fluo pour qu'elle suscite brusquement un engouement pérenne. D'ailleurs, si l'on compare avec les bibliothèques de lecture publique, les belles bibliothèques, connues pour leur architecture, ont toutes connu un sérieux fléchissement de leur fréquentation dans les années 2000, preuve que le lieu symbolique ne suffit pas<sup>45</sup>. L'idée de la formation, de mettre davantage de médiation dans la BU, ne va pas de soi et nécessite une réflexion en interne avec forcément des redéfinitions de postes et de profils d'agent.

### **Synthèse**

La montée en puissance du travail studieux est issu d'un bouleversement des pratiques contemporaines de travail et des facilités qu'ont les étudiants pour accéder à l'information qu'ils recherchent. Ce phénomène a créé des turbulences sur le métier de bibliothécaire, si bien qu'aujourd'hui le métier comme le lieu de la bibliothèque sont en crise. Quelle identité pour la bibliothèque? Quelles fonctions pour les bibliothécaires? Définir un modèle qui prenne en compte les deux points de vue n'est pas simple. D'une part, il y a la volonté des étudiants qui souhaitent majoritairement pouvoir disposer d'un endroit calme pour travailler. D'autre part, les bibliothécaires qui sont conscients de la perte de vitesse de l'attractivité de leur collection et qui essaient de justifier leur survie.

En outre, l'IGB préconise la création de salles de travail dépourvues de collection... mais non de bibliothécaires! Alors que le travail studieux permet de maintenir dans les bibliothèques à proprement parler une fréquentation honorable, la création de ces salles n'est pas sans poser de questions. Seront-elles rattachées à l'Université comme un service à part entière ou seront-elles un service du SCD? Ne risque-t-on pas de voir disparaître les étudiants de certaines BU? La question mérite d'être posée même si nous n'avons aucune boussole pour lire l'avenir.

Ainsi, nous avons pu dégager les visions des bibliothécaires sur la montée en puissance du travail studieux: le constat est partagé par tous mais les ressentis sont différents. Pour certains, il s'agit de se recentrer sur les collections afin d'être un

<sup>45</sup>Claude Poissenot rappelle les chiffres: « *Les établissements qui représentent la lecture publique par des bâtiments d'envergure sont encore plus touchés que les autres. Même des réalisations récentes, qui ont fait la fierté de la profession, sont délaissées par les citoyens : Vénissieux (- 31 %), Évreux (- 30 %), Orléans (- 28 %), Villeurbanne (- 24 %), Nice (- 23 %), Poitiers (- 22 %), Châlons-en-Champagne (- 20 %), Limoges (- 20 %), Blois (- 17 %), La Rochelle (- 17 %), Chambéry (- 16 %), Reims (- 16 %), Toulouse (- 10 %), Montpellier (- 9 %). Bibliothèques municipales à vocation régionale (BMVR), établissements construits par des architectes qui ont fait briller l'étoile des bibliothèques, aucun de ces équipements n'échappe à cette désaffection. » in POISSENOT Claude, « La fréquentation en questions », BBF n°5, t.55, 2010, p68*

## **II. Les bibliothécaires et les étudiants**

médiateur, aussi bien avec les ressources papier que les ressources électroniques, pour d'autres, il ne faut pas hésiter à délaissier la collection au profit des services afin de reconquérir les étudiants.

Tout ceci n'est pas forcément incompatible mais il s'avère qu'un troisième acteur important doit être pris en compte ; il conditionne pour une bonne part la direction des bibliothèques: la tutelle.

### **III. ENJEUX ET OPPORTUNITÉS: LES BIBLIOTHÉCAIRES, LES ÉTUDIANTS ET LA TUTELLE**

---

La réforme LRU en 2007 n'a pas bouleversé autant qu'on aurait pu l'imaginer le fonctionnement de la bibliothèque cependant la relation entre la BU et le président de l'université a connu un net rapprochement. Ce serait exagéré de considérer qu'il n'y avait pas auparavant des relations entre les deux mais avec la réforme elles se sont normalisées. Ce nouveau rapport de force change les habitudes des bibliothécaires sur leurs propres activités. Bien sûr, il fallait déjà justifier de ses besoins et de ses dépenses auprès du ministère et il n'y a eu à ce sujet qu'une translation vers le président de l'université. Toutefois, le directeur ou la directrice du SCD avait en face de lui un interlocuteur qui connaissait parfaitement son sujet et qui pilotait la politique des bibliothèques au niveau national. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas, et le président, qui ne connaît pas nécessairement les contraintes des bibliothèques, peut avoir une image floue des ressources disponibles et peut s'étonner d'apprendre le nombre de personnes nécessaires pour faire fonctionner cet établissement dans lequel il ne se rend plus guère. La pression est donc bien présente sur les BU car il ne suffit plus de justifier sa dépense mais aussi son existence!

C'est dans ce contexte peu favorable que la baisse de fréquentation des BU devient un enjeu pour défendre le budget et les ETPT: en effet la montée en puissance du travail studieux, loin d'être un phénomène sans effet, a un impact sur la gestion de l'établissement et renvoie une image ambiguë du métier aux décideurs. L'objectif des directeurs de SCD est soumis à une double tension entre d'un côté répondre aux exigences budgétaires du président et d'un autre côté répondre aux attentes des étudiants. On pourrait croire que les deux sont intimement liés, mais en réalité la logique comptable de l'un n'est pas toujours compatible avec la satisfaction des autres. Au milieu, les bibliothécaires tentent de mener à bien leurs missions.

#### **1. LE SOUHAI DES ÉTUDIANTS, DES BIBLIOTHÉCAIRES ET DE LA TUTELLE**

Les étudiants qui se rendent à la BU ont envie à la fois de travailler dans un espace encadré et de bénéficier des ressources de la BU. Selon les niveaux et les profils, ils n'attendent pas le même niveau de prestation de la bibliothèque: les licence dans les domaines autres que sciences humaines, seront surtout attachés à la présence d'espaces de travail en groupe, les master veulent des salles de travail individuel pour pouvoir s'isoler, et les doctorants et les enseignants-chercheurs ne voient plus la bibliothèque qu'à travers son offre en ligne. Les usages sont différents et on peut le dire, chaque groupe a sa propre vision de la bibliothèque. Nous constatons toutefois que le public en sciences humaines se distingue des autres parce qu'il n'est pas « séjournant » comme en sciences ou en médecine. Il se rend souvent à la bibliothèque pour emprunter mais n'y « réside » pas. Dans son enquête, Laurence Jung en fait le constat:

« Les étudiants en lettres et sciences humaines qui ont participé à cette enquête fréquentent tous la bibliothèque même s'ils ne travaillent pas sur place.

Il s'est en effet avéré très difficile de trouver des étudiants non-fréquentants dans ces filières. <sup>46</sup>»

La bibliothèque n'est donc pas un ensemble homogène, on le savait, et il est délicat d'établir un modèle type sur les attentes des étudiants puisque d'une part, les attentes évoluent rapidement et d'autre part, les étudiants, en fonction de leur filière et de leur niveau, n'ont pas les mêmes besoins, comme on a pu le voir dans notre première partie. En outre, les bibliothèques universitaires ne se ressemblent pas et on aurait bien du mal à en discerner deux identiques, avec le même contexte et le même périmètre de collection.

La montée en puissance du travail studieux ne se réalise pas partout avec la même force. En effet, si elle est réelle et en pleine expansion dans les sciences, le droit et en santé, elle est très relative en lettres. On pourrait même la considérer comme négligeable, mais ce serait dans ce cas ne pas voir que ces bibliothèques accueillent les étudiants de santé ou de droit n'ayant pas trouvé de places dans leur propre bibliothèque. Cette situation crée des tensions entre les étudiants car certains se sentent plus légitimes que d'autres. Sur le cahier de suggestions on peut lire les agacements de ces étudiants qui se plaignent de n'avoir pas pu travailler dans leur bibliothèque parce que les étudiants de droit occupaient toutes les places!<sup>47</sup> C'est pour cela que la question de la « table et de la chaise » pour travailler devient une préoccupation des étudiants, et pas uniquement à Paris.

Les étudiants n'ont pas tous les mêmes vœux même si la tendance est tout de même orientée vers plus d'espaces de travail. Face à eux, les bibliothécaires doivent satisfaire les attentes de ces étudiants et parfois aller au-devant de leurs besoins. En effet, le bibliothécaire ne se contente pas d'être au service de la demande de l'étudiant qui, bien souvent, tourne autour de l'indication des toilettes, du fonctionnement des cartes de photocopieuses, ou de l'emplacement d'un livre: il propose des services, de l'aide à la recherche documentaire et n'hésite pas à prendre du temps pour explorer une base de données lorsqu'il le faut. C'est dans ce rôle de service au public que le bibliothécaire apporte son expertise. L'échange avec les usagers fait partie du cœur de métier mais il devient hélas trop rare si bien qu'il est précieux lorsqu'il se crée.

« L'usager de L1 n'a pas conscience du travail que l'on fait. Il oubliera à quoi ressemble la personne rapidement. En M1 ou M2, il verra mieux la démarche. Au niveau recherche il y a de vrais échanges. Une étudiante m'a filé son mémoire pour le relire par exemple. C'est gratifiant. » [bibliothécaire]

« Hier, j'étais avec une étudiante qui faisait une recherche. On lui a montré les bases classiques comme Factiva, et elle était super heureuse. Elle a trouvé ça super. On leur ouvre un monde parfois! » [conservateur]

Échanger avec les usagers, c'est-à-dire être davantage au contact des étudiants, c'est le point central de la BU de demain. Or, avec la montée en puissance du travail studieux, cette fonction recule. Recréer du lien ne sera pas facile. En conclusion de leur ouvrage sur l'avenir des BU, Frédéric Saby et Florence Roche rappellent que « plus que jamais l'avenir de la bibliothèque et le gage de cet avenir résident dans sa capacité à créer du lien. [...] C'est par la recherche permanente de ce lien que la bibliothèque répondra à sa

<sup>46</sup>JUNG Laurence, mémoire DCB, op. cit., p 36

<sup>47</sup>Ce cas s'est présenté à la BU Chevreul de Lyon2, pendant la période des partiels. Dans une autre bibliothèque, un personnel a dû s'interposer entre deux étudiants qui en venaient aux mains pour une place.

toute première mission, celle d'une vraie rencontre avec les usagers. Une rencontre qui n'est pas uniquement orientée, façonnée, par les représentations des bibliothécaires. Une rencontre qui accepte de laisser libre champ à l'imprévu, à la remise en question. Tâche difficile s'il en est, car les tensions qui traversent aujourd'hui nos bibliothèques sont justement à l'image d'une société plurielle, contradictoire, à la recherche d'un ordre nouveau dont on ne voit qu'à peine émerger les contours.<sup>48</sup>»

Cette question du lien, les bibliothécaires l'entendent bien et cherchent les moyens de le créer mais les écueils sont nombreux et le modèle actuel de la BU n'est pas satisfaisant de ce point de vue.

Mais, alors que les bibliothécaires sentent qu'ils perdent le contact avec les étudiants, une deuxième problématique surgit avec le changement de tutelle et les objectifs de performance incités par la LRU. Si l'on saisit bien ce que veulent les étudiants, ce que souhaitent les bibliothécaires (même s'ils ne sont pas tous d'accord), en revanche, les intentions de la tutelle sont plus floues. Tous les présidents d'université n'ont pas de vision de la BU. Certains auront à cœur de l'intégrer dans leur politique de communication si elle est belle, si elle est très fréquentée ou si elle est au cœur du campus. D'autres sont indifférents et entretiennent des relations distantes avec le SCD. Enfin, certains ont une vision négative de la BU et s'en servent comme d'une variable d'ajustement pour les ETPT. Une conservatrice témoignait de sa situation sur ce point:

« On a eu un poste gelé et on a un planning de gels de postes pluriannuel. Des départs en retraite non remplacés... Un conservateur, ça coûte cher, d'année en année, le personnel coûte plus cher mais le budget est constant. C'est calamiteux. On peut aller jusqu'à fermer une bibliothèque. Très clairement. »

La prise en compte de l'importance de la BU sur le campus est donc très hétérogène. La très grande difficulté financière de certaines universités<sup>49</sup> a beaucoup joué sur l'implication des présidents dans la gestion des BU. Les présidents ont des impératifs budgétaires qui ne sont pas sans conséquence sur les SCD. Tout d'abord, l'application de la LRU correspond à une transposition sous certaines conditions de la loi organique relative aux lois de finances (LOLF) de 2001 et entraîne donc un contrôle budgétaire beaucoup plus fin qu'auparavant notamment avec la justification au premier euro (JPE), les indicateurs de performance et la constitution des projets annuels de performance (PAP). L'université doit donc demander des comptes au SCD sur sa gestion de l'argent public. Sachant que la crise budgétaire oblige l'État à effectuer des coupes drastiques, le premier poste de dépense est particulièrement scruté: les dépenses de personnel. Or, si les indicateurs de la bibliothèque sont dans le rouge, le président de l'université peut décider de geler un poste! Les bibliothécaires ont donc maintenant cette épée de Damoclès au-dessus de leur tête: prouver qu'ils sont performants! Les directeurs des SCD doivent dorénavant lutter pour justifier leur budget et le voir reconduit à effectif constant! C'est une petite révolution dans les mentalités car même s'il fallait rendre des comptes au ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, et discuter parfois âprement des budgets, l'interlocuteur avait une vision nationale et connaissait le milieu, il n'y avait pas

<sup>48</sup>ROCHE Florence, SABY Frédéric (dir.), op. cit. p210

<sup>49</sup>En septembre 2013, 4 universités étaient en grande difficulté financière (Paris I, Paris Evry-Val-de-Seine, Université Pierre et Marie Curie et Paris XIII) contre 20 en mai 2012 (discours de Geneviève Fioraso le 11 septembre 2013, lors de sa conférence de presse de rentrée).

besoin d'expliquer le fonctionnement de la bibliothèque pour justifier des emplois. Avec la LRU, il a fallu que les directeurs de SCD expliquent à leur président pourquoi il y a des bibliothécaires et aussi parfois quelle est l'utilité d'une bibliothèque! Mais la transition s'est bien passée et les bibliothécaires ont conscience qu'il faut se rapprocher le plus possible de cette tutelle. Lors des entretiens, à la question « Pensez-vous que l'utilisateur constate et apprécie ce que le bibliothécaire lui apporte? », une conservatrice a répondu:

« J'attends de la satisfaction de l'utilisateur. Cela se voit à la fréquentation. Ce qui serait important, ce serait que la tutelle se rende compte de notre travail et qu'il l'apprécie! C'est la tutelle qui nous juge, finalement. »

Il y a effectivement un enjeu: est-ce que le travail des bibliothécaires est visible pour la présidence de l'université? C'est une question neuve à laquelle chacun tente d'apporter une réponse avec ses propres moyens...

La tutelle a une vision politique de la BU: combien coûte-t-elle et combien rapporte-t-elle? Si la bibliothèque n'est pas visible, si elle est peu fréquentée, alors la dépense sera jugée trop dispendieuse alors même que c'est peut-être parce qu'elle manque de crédits que la BU n'a pas de bons chiffres pour se relancer. A l'inverse, si la BU est fortement fréquentée, si les expositions drainent du monde et que son architecture séduit au-delà de l'enceinte du campus, alors le président aura à cœur d'encourager le phénomène. La création de *learning centre* par exemple est bien vu de ce fait-là: le président se voit comme un bâtisseur apportant sur son campus les meilleurs outils pour que ses étudiants réussissent!

La BU devient un enjeu de la politique de l'université. Les bibliothécaires y voient un moyen de « dépoussiérer » leur image, les étudiants apprécient ce nouveau lieu à investir. Mais en caricaturant le trait, coexistent sur le campus trois visions de la BU: les étudiants veulent un espace de travail et de documentation, les bibliothécaires veulent un lieu d'échanges et de lien, et la présidence veut un lieu de prestige. Est-ce que le *learning centre* peut être la synthèse de ces trois aspirations? Nous prenons le parti que, si les trois points de vue sont pris en compte, le *learning centre* peut résoudre les problématiques que nous avons vues car il offre l'espace suffisant pour répondre à ces diverses attentes. Mais, les usages évoluent si vite, et les temps de construction sont si longs, qu'il est difficile de dire par avance si le lieu sera encore parfaitement en adéquation avec les aspirations des utilisateurs lors de sa livraison.

En effet, le projet de *Learning centre Innovation* de Lille 1, prévoit des espaces différenciés avec un café pouvant accueillir 80 places, des auditoriums, un « expérimentarium », un ensemble de 50 salles de travail en groupes et bien sûr un espace où les collections seront majoritairement en libre accès. Ce projet, sur un campus science, prévoit en outre des services pour les chercheurs, pour les entreprises et pour les étudiants. Même si la place de la collection reste très forte (trop forte?) dans ce nouveau bâtiment, il a l'avantage de synthétiser les attentes des trois parties.

Toutefois, Yann Marchand, du SCD de Strasbourg déclarait, de manière quelque peu provocatrice, lors des journées d'étude sur les *Learning centres* de mai 2013 à l'université Blaise Pascal de Clermont-Ferrand que le temps de construction pouvait jouer en la défaveur des bibliothèques car « des pans entiers des collections vont basculer complètement en livres électroniques. [...] Dans dix ans, on aura des livres qui feront de la décoration. Prévoyons plutôt des compactus, parce qu'il ne faut pas tout jeter, mais la décoration, ça ne sert à rien! » Sans le dire, si la bibliothèque peut glisser majoritairement en virtuel, cela signifie que les étudiants ne viennent plus à la BU pour les collections mais pour l'espace de travail. Et c'est donc bien la prise en charge de ce

travail studieux qu'il faudra gérer à l'avenir. Même si nous sommes loin d'extraire les livres hors de la bibliothèque, la question de l'utilité d'une collection abondante se pose. Dans le numéro de Livres de France d'octobre 2013, un article consacré aux bibliothèques s'intitule « De moins en moins de livres en BU » et fait le point sur la problématique. Pour la journaliste Véronique Heurtematte, les problèmes sont avant tout budgétaires: les ressources électroniques coûtant de plus en plus cher, la part des acquisitions papier diminue d'autant. Toutefois, cela permet aux bibliothécaires de sélectionner davantage les ouvrages. « Mieux vaut avoir trois livres que les étudiants liront que quinze qui ne bougeront jamais des rayonnages! » déclare Anne-Marie Schaller directrice de la BU de Mulhouse, dans cet article. Toutefois, pour elle, les questions budgétaires sont une chose mais ce qui change vraiment, ce sont les missions des bibliothèques et du métier de bibliothécaire: « Le métier change, on s'adapte. On ne gère plus des collections comme avant mais des services, dont le livre<sup>50</sup> ». Il y a donc une modification de la perception de la collection au sein de la bibliothèque. Certes, ce mouvement n'est pas nouveau, mais il s'est accéléré du fait des contraintes budgétaires mais surtout du fait des pratiques des étudiants.

Même si le *learning centre innovation* de Lille 1 avec son offre de carrels en abondance a anticipé les préconisations – purement parisiennes – du rapport de l'IGB d'octobre 2013 et s'inscrit pleinement dans notre problématique, il reste à savoir comment les usagers se l'approprient.

### **Synthèse**

Le bibliothécaire, l'étudiant et la tutelle ont trois visions de la BU, différentes mais pas incompatibles. Le travail studieux, pris en considération, incite les BU à modifier leur organisation pour proposer davantage d'espaces de travail. Si cette organisation nécessite d'importants travaux, la tutelle peut y voir un intérêt dans la promotion de son campus et financer cette entreprise – que ce soit sous forme d'un *learning centre* ou autre. La relation entre la tutelle et le SCD est un rapport de force où il faut que le SCD justifie à chaque instant pourquoi il a besoin de dépenser et de combien d'ETPT il a besoin pour fonctionner.

La situation est donc plus complexe aujourd'hui mais n'est pas sans atouts lorsqu'un projet ambitieux peut être porté par l'université au bénéfice de la BU.

## **2. LE PIÈGE BUDGÉTAIRE**

La LRU a accentué la pression budgétaire sur les SCD car dorénavant il faut rendre compte de son activité auprès d'un président d'université qui doit lui aussi justifier son activité en tant qu'ordonnateur auprès du ministère mais également envers ses électeurs. Par ricochet, la BU devient un enjeu politique et le directeur du SCD doit absolument être à même de défendre son budget face à un élu qui a vu son pouvoir étendu. Défendre un budget n'est pas nouveau, mais il faut le défendre sur un projet en lien avec la vision du président. C'est ce lien-là qu'il faut parvenir à tisser car trop souvent les SCD et leur université avaient pris l'habitude de se côtoyer sans travailler ensemble alors même que la BU est une composante du campus. La LRU a le mérite de faire se rassembler tous les acteurs du campus.

<sup>50</sup>HEURTEMATTE Véronique, « De moins en moins de livres en BU », Livres de France, n°376, octobre 2013, p24-25

Néanmoins, il se crée un rapport hiérarchique qui n'existait pas naguère. La présidence de l'université regarde l'activité du SCD, la juge et lui attribue ses crédits en fonction. Or, la montée en puissance du travail studieux a un impact sur l'activité de la BU: la baisse du nombre de prêts, la baisse de la fréquentation, la baisse de demandes de recherche documentaire lui sont imputables; ces données sont comptées dans l'ESGBU et font partie du bilan d'activité du SCD. Cela ne signifie pourtant pas que la bibliothèque est impopulaire! La baisse de la fréquentation n'est pas liée à un désamour mais à une saturation des places, occupées plus longtemps qu'autrefois et cela par des étudiants qui ne consultent pas ou peu les ressources, parfois par des étudiants d'autres universités.

Avec la LRU, il n'y a plus de budget fléché. Le MESR alloue désormais 80% des crédits selon l'activité de formation et de recherche et 20% des crédits en fonction de la performance des universités. Parmi les indicateurs de cette performance, ceux qui concernent les SCD s'intéressent: au taux d'occupation des places assises de la bibliothèque; au taux de fréquentation par lecteurs inscrits; au nombre de téléchargements effectués. En 2013, le seul indicateur LOLF retenu est la mesure de la disponibilité hebdomadaire des places de bibliothèques. Cet indicateur national devrait devenir un indicateur européen en intégrant l'U-Multirank développé en janvier 2013 pour juger de la performance des universités<sup>51</sup>.

Cet indicateur n'est pas sans défaut et selon Pierre Carbone, inspecteur général des bibliothèques, il est trop réducteur pour refléter la réelle activité de la bibliothèque.

« Si l'on voit les avantages de la démarche en termes de pilotage budgétaire, on en perçoit aussi les inconvénients dans ce cas précis, car *ces indicateurs mettent surtout l'accent sur l'accès physique au moment où se développe aussi la bibliothèque virtuelle accessible 24h/24 sur internet*. Il est urgent de réintroduire des indicateurs reflétant aussi bien l'activité de la bibliothèque virtuelle que celle de la bibliothèque physique. <sup>52</sup>»

En attendant, il s'agit du seul indicateur de performance retenu pour les bibliothèques, au niveau national. L'IGB a proposé une quinzaine d'autres indicateurs venant compléter celui-ci. Toutefois, si l'on retient cet indicateur, la montée en puissance du travail studieux aura un impact négatif sur certaines universités, c'est indéniable! Bien sûr, il existe une pondération mais lorsqu'on analyse la méthode de calcul de cet indicateur on ne peut s'empêcher de comparer le sort d'une BU de santé avec celui d'une BU de lettres. En effet, l'indicateur de disponibilité hebdomadaire d'une place se calcule de la manière suivante<sup>53</sup>:

1. calcul des heures hebdomadaires de places assises pour chaque bibliothèque, soit la durée hebdomadaire d'ouverture multipliée par le nombre de places assises ;

2. calcul de la pondération selon le volume de la collection : le volume de la collection de chaque bibliothèque mesuré en mètres linéaires divisé par le volume total des collections du site mesuré en mètre linéaires ;

---

<sup>51</sup>Actuellement, l'indicateur de l'U-Multirank concernant la documentation se base sur le taux de satisfaction des étudiants sur les services rendus par la bibliothèque. Il a été jugé peu pertinent et la Ligue des bibliothèques européennes de recherche (LIBER) a proposé d'introduire deux nouveaux indicateurs, dont la disponibilité horaire des places assises par étudiants.

<sup>52</sup> CARBONE Pierre, « Des indicateurs documentaires pour les sites universitaires », rapport de l'IGB, novembre 2013, p23

<sup>53</sup>*Ibid.* p37

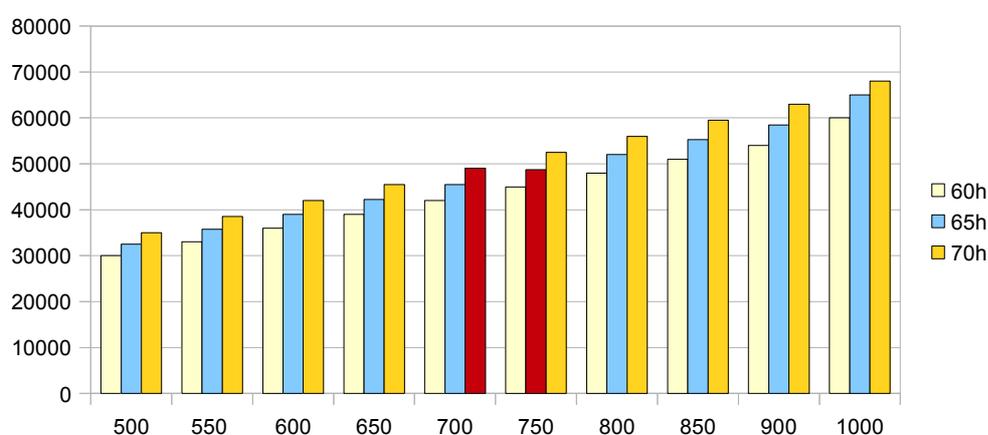
3. affectation de cette pondération pour chaque bibliothèque au nombre d'heures hebdomadaires de places assises ;

4. totalisation pour le site du nombre d'heures hebdomadaires de places assises ;

5. division de ce total par le total des étudiants, enseignants-chercheurs et chercheurs à desservir.

Ainsi, pour une BU unique (points 1 et 5) ouvrant 60h par semaine avec 8 000 étudiants inscrits et 500 enseignants et chercheurs à l'université pour 600 places assises, on obtient:  $(600 \times 60) / (8\,000 + 500) = 4,24$

En somme, plus il y a d'étudiants, moins le ratio est bon car même si l'amplitude horaire augmente, elle ne permet pas de compenser le déséquilibre.



À nombre égal d'étudiants, il est plus intéressant d'augmenter le nombre de places assises que l'amplitude horaire. Une bibliothèque de 500 places assises qui hésiterait entre ouvrir 5h de plus par semaine et proposer 50 places assises de plus verrait que son indicateur est meilleur en proposant plus de places de travail (33 000 unités contre 32500 pour une ouverture de 65h à 500 places). Clairement, cet indicateur favorise davantage les places assises que l'amplitude horaire pour les petites bibliothèques (moins de 650 places). Il est cependant plus facile d'organiser le service pour ouvrir une heure de plus par jour que de faire de la place pour accueillir de nouvelles tables et chaises. Au-delà d'un seuil de 650 places, il est plus intéressant d'étendre son amplitude horaire. Une bibliothèque de 700 places assises, ouverte 65h hebdomadaires, aura tout intérêt à ouvrir 5h hebdomadaires de plus plutôt que d'installer 50 tables de plus (49 000 unités contre 48 750) si elle veut un indicateur plus performant (cf. diagramme).

Une BU de santé ayant beaucoup d'étudiants et peu de places assises proportionnellement aura donc un résultat faible. Mais a-t-on établi une échelle de la performance? Il est difficile de savoir comment se positionner sur cette base seule.

Néanmoins, si cet indicateur devait peser lourd dans l'arbitrage budgétaire, le nombre de places assises deviendrait un élément important. En effet, si le travail studieux prend le pas sur l'usage de la collection, il n'est pas interdit de proposer davantage de places assises et moins de collection! Les bibliothèques qui suivront les préconisations de l'IGB sur l'ouverture de salles dédiées exclusivement au travail studieux auront sans doute un indicateur supérieur aux autres.

### III. Enjeux et opportunités: les bibliothécaires, les étudiants et la tutelle

Attention, toutefois à ne pas réfléchir en fonction du budget! En effet, on pourrait être tenté de vouloir répondre aux exigences du président de l'université au détriment des attentes des étudiants parce qu'il faut satisfaire les indicateurs de la LOLF. Cette dernière a été instaurée en vue d'améliorer la gouvernance, toutefois il ne faudrait pas que certaines décisions qu'elle impulse se révèlent contre-productives. Il ne faudrait pas tomber dans le piège budgétaire. La création d'un nouvel indicateur tenant compte des nouvelles réalités des pratiques numériques est à souhaiter!

En outre, cette gestion de la bibliothèque n'est pas sans effet sur les activités des bibliothécaires car il faut maintenant renseigner de nouvelles informations (notamment sur le numérique). Un bibliothécaire s'épanchait ainsi lors d'un entretien:

« Ce qui m'ennuie un peu c'est que les tâches non liées aux collections prennent le pas sur la collection. On devient plus des gestionnaires que des bibliothécaires. C'est de la gestion au même titre qu'une entreprise, en ce moment. Je caricature mais c'est ça. Les tâches bibliothéconomiques sont effectuées par les corps de catégorie inférieure. Un rôle purement de gestionnaire, ce n'est plus mon métier, on est purement interchangeable avec d'autres gestionnaires des autres administrations.

« Avant, les conservateurs avaient un rôle scientifique, ce n'est plus le cas aujourd'hui »

Cette évolution du métier risque toutefois de se renforcer... Le rapport avec la tutelle n'est pas simple et pourtant il faut être en capacité de produire les informations nécessaires afin d'une part d'être informé de la réalité des usages sur son site et d'autre part de pouvoir apporter des réponses à la présidence en cas de besoin.

La montée en puissance du travail pose problème car nous manquons d'outils pour l'étudier et le quantifier. Nous manquons également de recul pour comprendre si ce phénomène est positif pour les bibliothèques. Pour l'instant, le constat reste neutre. Mais il ne faut pas perdre de vue que derrière ce constat peuvent se cacher des mesures budgétaires.

La bibliothèque ne doit pas perdre de vue sa mission: être au service des usagers. Nous reprenons les mots de Frédéric Saby à ce sujet:

« Il faut répondre à la toute première mission de la bibliothèque: celle d'une vraie rencontre avec les usagers. Une rencontre qui n'est pas uniquement orientée, façonnée, par les représentations des bibliothécaires. Une rencontre qui accepte de laisser libre champ à l'imprévu, à la remise en question. Tâche difficile s'il en est car les tensions qui traversent aujourd'hui nos bibliothèques sont justement à l'image d'une société plurielle, contradictoire, à la recherche d'un ordre nouveau dont on ne voit qu'à peine émerger les contours.<sup>54</sup>»

En effet, si les temps sont mouvants, il faut un cap. La disparition de la tutelle historique, l'informatisation quasiment complète de champs entiers, l'accès à distance, la concurrence de Google et de Wikipedia, tout cela a brouillé le métier. Il ne faudrait pas que les contraintes budgétaires deviennent les nouveaux guides.

---

<sup>54</sup>SABY Frédéric, ROCHE Florence, op.cit., p210

## *Synthèse*

La LRU a imposé aux universités des indicateurs de performance qui définissent pour 20% des crédits alloués. Les présidents d'université pourraient avoir intérêt à en tenir compte pour obtenir le maximum de budget. Parmi les indicateurs, un seul concerne la documentation, c'est celui de la disponibilité hebdomadaire des places de travail en bibliothèque. Même si cet indicateur paraît neutre et facile à calculer, il s'avère que le nombre de places assises joue pour beaucoup dans le résultat, parfois plus que l'amplitude horaire.

La course à la performance peut devenir un piège: un indicateur ne fait pas une politique documentaire et encore moins une stratégie d'établissement. Le travail studieux a un impact sur la vision de la bibliothèque des présidents à travers les indicateurs actuels. Il n'est pas impossible de penser qu'il faille faire évoluer ceux-là en correspondance avec les pratiques réelles des usagers, c'est-à-dire en prenant en compte la bibliothèque numérique. Pour l'instant, les indicateurs et les informations sont difficiles à être précis.

### **3. L'OPPORTUNITÉ DU CHANGEMENT**

En ces temps d'évolution des pratiques, de changements de tutelles, de métamorphose du métier, les bibliothécaires ont sans doute une opportunité à saisir au sein de l'université pour présenter de nouveaux modèles d'espaces documentaires, que ce soit dans le domaine de l'accueil mais aussi de l'organisation du travail et des offres de service pour les enseignants chercheurs. D'une certaine manière, la loi LRU a fait pleinement rentrer la BU dans l'université et elle n'est plus évaluée sur sa performance, isolée de toute contingence, mais dans ce qu'elle apporte à l'université, aux étudiants, aux enseignants et aux chercheurs. Ces derniers ne fréquentent guère les lieux et lorsqu'ils le font, ils se montrent très critiques. Faire venir les enseignants à la BU est une mission de longue haleine pour les bibliothécaires et pourtant, si l'université souhaite être performante, il faut que tous les acteurs communiquent afin que les services s'adaptent aux besoins. Si le contact entre les bibliothécaires et les enseignants n'est pas rétabli, il ne peut pas y avoir une politique documentaire pertinente. Comme ils ne sont pas associés, on comprend pourquoi les enseignants y vont peu: c'est un cercle vicieux qui s'instaure ensuite.

En outre, les enseignants ont aussi leur part de responsabilité sur l'usage fait par les étudiants de la BU: s'ils n'incitent pas leurs étudiants à consulter les ressources disponibles à la bibliothèque, les étudiants n'iront pas, surtout les licence! Il faut donc pouvoir établir une collaboration entre le corps professoral et les bibliothécaires. Ce n'est pas nouveau et cette complainte est connue. Lors des entretiens, nous avons souvent eu ce reproche fait aux enseignants de ne pas s'impliquer ne serait-ce que dans l'acquisition des ressources. Les bibliothécaires déplorent ce manque de collaboration qui rend parfois difficile les choix sur la cessation d'un abonnement par exemple.

Une conservatrice essaie de renouer les liens par une demi-journée de présentation de la BU aux enseignants chercheurs:

« Ils nous perçoivent uniquement comme prestataires de la doc électronique. Ils ne viennent plus, donc on a prévu une demi-journée en octobre à la BU qui sera réservée pour leur montrer toutes les offres. On aura les petites viennoiseries

de rigueur et on les fera venir. Ils ne sont pas prescripteurs, nous n'avons plus de liens avec eux. Même les acquéreurs ne discutent pas avec eux. C'est aussi pour renforcer ce lien qu'on les invite. Il faut rapidement renouer les liens. »

Il est indéniable que la présence dans la vie de la BU des enseignants chercheurs modifierait la vision de la BU des étudiants et que ce nouveau partenariat pourrait être vertueux: valorisation du travail de recherche des enseignants par la bibliothèque d'un côté et incitation à consulter les documents de la BU de l'autre. C'est aussi ce que préconise Philippe Paret dans son mémoire consacré à ce sujet:

« Les faire venir physiquement semble plus compliqué et renvoie sûrement à une deuxième étape, celle qui pourrait survenir quand des contacts de confiance et d'intérêts réciproques ont déjà été noués entre les bibliothécaires et les universitaires. Peut-être cela passerait-il par de la valorisation de leurs travaux de recherche, l'organisation en partenariat de conférences ou d'événements liés à l'action culturelle de l'université. Quoiqu'il en soit, il est important de faire prendre conscience aux enseignants-chercheurs tout ce que la BU peut leur apporter. Parmi ceux que nous avons rencontrés, nombreux étaient ceux qui disaient que la bibliothèque universitaire avait ou devrait avoir une place centrale : aux bibliothécaires de la prendre pour montrer que la BU est le premier des services pour toute la communauté universitaire. <sup>55</sup>»

Ces « contacts de confiance » sont nécessaires et existent déjà de manière ponctuelle dans certaines universités. Pour Pierre-Yves Cachard, président de la commission Formation et Pédagogie de l'ADBU, « la balle est dans le camp des professeurs. Quand il y a prescription, les étudiants lisent. Dans les disciplines où le livre reste important, nos prêts ne baissent pas. Nous ne sommes pas face actuellement à une mutation des usages mais à un appauvrissement de l'apprentissage <sup>56</sup>». Ainsi, à l'Université de Technologie de Troyes (UTT), Yann Verchier, enseignant chercheur et responsable du tronc commun des formations initiales, travaille avec le SCD pour que les étudiants fréquentent la bibliothèque. Il a su collaborer avec les bibliothécaires pour cibler les ouvrages utiles aux étudiants des deux premières années d'enseignement et, ainsi, les enseignants peuvent les recommander en cours et inciter leurs élèves à se rendre à la BU. C'est la troisième année que cela fonctionne et l'expérience est concluante: le livre est plébiscité. Lors de notre entretien<sup>57</sup>, il nous a fait part de sa satisfaction d'être parvenu à ce résultat mais aussi d'avoir pu développer dans la bibliothèque un soutien disciplinaire, cette année: ce sont des permanences d'étudiants de niveau supérieur qui aident les étudiants de premier niveau. Ce nouveau service va dans la logique du développement d'un *learning centre* à l'UTT. Toutefois, Yann Verchier relativise cette coopération: pour lui, cela n'a été possible que parce que l'UTT est une petite structure qui permet de travailler en équipe. Pour lui, dans une grosse université, ce ne serait pas possible.

Même si ce n'est qu'une expérience locale, la prise de conscience par les universités de l'importance de la bibliothèque va encourager davantage de coopération entre les services universitaires mais aussi peut-être avec des services en-dehors de l'université. La prise en compte de la montée en puissance du travail studieux devient un enjeu du SCD et donc de l'université. La question n'est plus de savoir si cette tendance est néfaste pour la BU mais plutôt de savoir comment accompagner

<sup>55</sup>PARET Philippe, « Les enseignants et la BU », mémoire DCB, décembre 2012, p72

<sup>56</sup>HEURTEMATTE Véronique, « De moins en moins de livres en BU », *Livres de France*, n°376, octobre 2013, p25

<sup>57</sup>L'entretien téléphonique avec Yann Verchier s'est tenu le mercredi 30 octobre 2013.

positivement cette tendance de fond! En effet, si la collection n'est plus au cœur de la bibliothèque, il est vain de vouloir modifier les pratiques en accentuant les services de médiation et la formation à la recherche bibliographique puisque ce ne seront des services qui n'intéresseront que les étudiants de niveau L3 minimum et surtout M, minoritaires à la BU. Le travail studieux, parfois mal vu, est pourtant légitime et doit être pris comme tel. Florence Roche l'exprime bien en disant que « tout usage de la bibliothèque devient légitime dès lors que le recours aux collections n'est plus ce qui prime<sup>58</sup> » et nous ne pouvons qu'abonder dans son sens.

Accompagner le changement nécessite d'accepter le changement. Si l'on veut recréer du lien, il faut être là pour satisfaire les demandes.

Faire revenir les étudiants, c'est s'intéresser à la question de la fréquentation. Or, la difficulté que connaissent les bibliothèques vient de la capacité de calculer la fréquentation de la bibliothèque. En effet, derrière le mot bibliothèque coexistent trois bibliothèques: une bibliothèque-lieu (BL), une bibliothèque-collection (BC) et une bibliothèque virtuelle (BV). Ces trois bibliothèques ont des pratiques distinctes mais pas forcément des publics distincts. Toutefois, si l'usage majoritaire de la BL est un usage de travail studieux, il ne faut pas négliger la BC qui subsiste toujours dans certaines disciplines et à partir d'un certain niveau d'étude, ni la BV dont il est si difficile d'obtenir des statistiques précises sur les usagers et leurs pratiques! Dans cette étude sur la montée en puissance du travail studieux, nous nous sommes attachés à analyser plus particulièrement la BL mais il n'est pas improbable que les étudiants, avec leurs ordinateurs, consultent aussi les ressources en ligne de temps à autre, au sein de la bibliothèque. Les trois bibliothèques ont chacune leur intérêt et il est dommage de voir que les indicateurs vont essentiellement mesurer la performance de la BU sur son aspect BC, qui est, il faut bien le reconnaître, en perte de vitesse. Si l'on décide de satisfaire les attentes fortes en matière de BL, il faudrait créer des grandes salles adaptées pour le travail en groupe (comme le préconise l'IGB dans son rapport d'octobre 2013, ou comme le *Learning centre innovation* de Lille le prévoit). Cela signifie qu'il y a, au sein de la bibliothèque, une division des espaces: d'un côté les collections avec des tables d'étude et de l'autre des salles de travail. Ce serait d'une certaine manière revenir à l'organisation des années 60 qui séparait les premiers niveaux, en rez-de-chaussée de la bibliothèque de recherche à l'étage.

Le travail de collaboration entre les enseignants et les bibliothécaires devrait permettre de relancer la collection. Cela nécessite toutefois une bonne entente et une concertation régulière pour que cette entreprise soit pérenne.

Enfin, il devient urgent de mieux connaître les usagers de la BV et leurs pratiques. Tant que la cartographie des lecteurs de la BV n'est pas finement connue, il sera difficile d'agir. Or, à l'heure des *digital natives*, la pratique de la BV n'est plus un enjeu secondaire: elle a des conséquences sur les abonnements aux ressources électroniques, sur l'indicateur de performance (notamment le nombre de documents téléchargés) et sur la montée en puissance de l'utilisation des outils et services en ligne.

En attendant, les pistes de réflexion sur le sujet se fondent sur des hypothèses dont on ne sait quand elles pourront être vérifiées.

## **Synthèse**

La bibliothèque connaît des évolutions, dont la montée en puissance du travail

<sup>58</sup>ROCHE Frédéric, ROCHE Florence (dir.), op.cit., p110

studieux est le signe le plus visible, et il faut que les bibliothécaires puissent être les acteurs de l'accompagnement au changement. Pour cela, il faut accepter que des pans entiers de la pratique bibliothéconomique soient bousculés. En outre, développer une collaboration avec le corps enseignant afin d'adapter au mieux l'offre documentaire devient impérieux et la LRU incite ce rapprochement. La bibliothèque comme lieu (BL) va connaître sans doute dans les années qui viennent une vraie restructuration. La place des collections va devoir être repensée. Enfin, l'enjeu des années à venir sera autour de la bibliothèque numérique où les attentes sont fortes mais les données parcellaires pour le moment.

#### 4. LA BU, UN SERVICE ÉCARTELÉ?

Alors qu'elle a su s'adapter à l'ère de l'informatique, à son public et aux contingences budgétaires, la BU se retrouve aujourd'hui en difficulté: son influence sur le campus s'érode, sa collection est moins utilisée, la concurrence venue du numérique s'est accrue, la tutelle juge ses résultats à son aune, et son existence ne va plus de soi comme avant. Curieuse époque où nous assistons à une transition des *modus vivendi et operandi* de la BU dans son campus sans savoir vers où elle mènera. D'une certaine manière, la BU est écartelé entre son désir de satisfaire les étudiants, celui de répondre aux exigences de la tutelle en matière de performance et son ambition de redevenir un service central sur le campus. Car, il ne faut pas négliger ce point: pourquoi les bibliothécaires s'inquiètent? Parce qu'ils s'aperçoivent, avec raison, que la BU n'est plus incontournable. Elle reste toutefois largement plébiscitée par les étudiants, elle est l'établissement le plus fréquenté mais cette fréquentation justement chute et c'est cela qui crée un malaise dans la profession.

A cela, il faut ajouter que la montée en puissance du travail studieux met à mal le métier de bibliothécaire. A quoi sert-on si l'on surveille des étudiants qui relisent leurs cours? Comment défendre sa technicité si elle est sous-utilisée? Ce sont les questions qui vont être posées par les présidences et auxquelles les bibliothécaires doivent répondre.

Un autre sujet de dissension possible porte sur l'orientation de l'organisation de la bibliothèque: faut-il se détourner résolument de la collection ou au contraire mettre l'accent sur une plus grande médiation entre le fonds et les usagers (y compris les enseignants chercheurs)? Là encore, nous avons vu que les positions des bibliothécaires interrogés varient beaucoup selon les types de bibliothèques et selon les visions des directeurs de SCD ou des présidents d'université.

Au fond, cette analyse sur la montée en puissance du travail studieux a révélé tous les travers ontologiques de la bibliothèque et au-delà de la pratique estudiantine se profilent les questions de rapport avec la tutelle, d'avenir du métier et d'organisation de la BU.

La position de la bibliothèque elle-même est complexe : elle travaille pour les étudiants mais elle est jugée par sa tutelle. Il ne faudrait pas que la pression naturelle qui s'exerce sur elle ne devienne pesante au point que la bibliothèque se mette à œuvrer pour sa tutelle au détriment des étudiants.

Le besoin de redevenir un espace central du campus a poussé les bibliothécaires à vouloir des projets imposants architecturalement, des projets innovants, des bâtiments qui font oublier qu'ils sont des centres de documentation. N'est-ce pas un peu simpliste de s'imaginer que recréer le lieu va régler tous les problèmes?

Et finalement, est-ce que la bibliothèque n'est pas aussi écartelée entre son désir de modernité, de créer de grands espaces ouverts, lumineux, des endroits « cosy » pour

la lecture loisir, et la réalité des pratiques qui imposerait un retour à une bibliothèque de niveaux, avec des tables et des chaises, des salles de travail en groupe, des usuels, des connexions internet, et à l'étage les collections?

Prendre conscience de tout ce que cela implique et agir en conséquence prendra du temps – alors même que le mouvement est lancé. La bibliothèque doit faire face à plusieurs situations en pleines mutations qui se superposent et brouillent les pistes. Le triptyque Etudiants-Bibliothèque-Tutelle ne va pas de soi et les rapports de force entre les parties se font sentir plus que jamais, et pas seulement à cause des coupes budgétaires.

Les pratiques des étudiants ont un impact sur la fréquentation qui se répercute sur l'organisation de la bibliothèque mais aussi sur les indicateurs que la tutelle scrute. La BU est donc prise entre ces deux feux. Or, comme tout changement a tendance à être perçu comme décadence, la bibliothèque doit réagir et proposer des opérations de séduction afin de reconquérir son public cible. Chacun y va de son analyse: plus de formations, plus de collections en libre accès, plus de services innovants, plus de salles de travail, plus d'espaces détente, plus de places!

Les tentatives de *learning centres* sont intéressantes et marquent les étudiants car ce sont des beaux bâtiments à l'architecture atypique mais quelle est la place de la bibliothèque à proprement parler dans cet ensemble? Est-ce que les étudiants modifient leur mode de travail parce qu'ils ont à leur disposition de nouveaux services et des collections en libre accès plus importantes? Ce n'est pas certain et il faudra mener une enquête à ce sujet.

Cette montée en puissance de ce travail de bachotage décorrélé des collections remet en question le savoir-faire des bibliothèques et met en crise la profession. Alors oui, la BU est écartelée mais elle résiste encore.

Quel avenir pour la collection? Elle va subsister! Ce n'est pas parce que la collection perd de son importance dans l'usage des étudiants qu'il faut s'en débarrasser et moins encore la négliger! Elle reste encore une raison forte pour de nombreux étudiants de venir en bibliothèque. En outre, selon le type de bibliothèque, la collection est le cœur de l'activité, devant le travail studieux: nous l'avons vu, en université de lettres, les étudiants sont très largement dépendants de la BU! Il ne s'agit donc pas de jeter la collection mais de prendre en compte l'évolution des pratiques des étudiants qui s'orientent vers une moindre utilisation de celle-ci. Mais tant qu'il y aura des livres, les bibliothèques continueront d'en acheter! L'enjeu toutefois n'est plus de se focaliser sur les prêts et la consultation papier et de construire de nouveaux indicateurs qui reflètent mieux la « performance » de la bibliothèque.

De nouveaux modèles apparaissent qui devront faire l'objet d'études approfondies. En effet, il sera intéressant de voir comment les étudiants explorent et expérimentent les *learning centres* qui fleurissent sur les campus.

### **Synthèse**

Ce n'est pas parce que la collection n'est plus au cœur des pratiques de la BU qu'elle doit être complètement occultée! On aurait tort de croire qu'elle est négligée par les étudiants parce que dorénavant tout se trouve en ligne. L'obsolescence des bibliothèques que l'on aime bien évoquer pour se faire peur n'est pas prête de s'ancrer dans un futur proche. Ce n'est pas parce que le modèle va évoluer que tout va être révolutionné: la collection et le travail studieux peuvent et doivent coexister. Jusqu'à présent, les bibliothèques n'avaient guère

conscience de la part importante d'étudiants travaillant uniquement sur leurs propres documents. Peut-être y avait-il un certain déni sur cette pratique que d'aucuns jugeaient illégitime.

Mais en la prenant en compte, les bibliothécaires vont devoir se repositionner et rééquilibrer les espaces. C'est ce travail-là qui pose question car en remettant en cause la toute-puissance de la collection il oblige à repenser les pratiques professionnelles – ce qui est facile conceptuellement mais beaucoup plus délicat sur le terrain.

Or pour que la BU reste centrale sur le campus et continue d'être prisée par les étudiants, elle doit effectuer sa mue. Les bibliothécaires que nous avons rencontrés ont tous montré qu'ils étaient prêts à ces changements qu'ils imaginent inéluctables.

## CONCLUSION

---

Nous avons recueilli les impressions de plusieurs bibliothécaires au sujet du travail studieux et nous avons étudié les enquêtes de satisfaction des étudiants sur leur BU. La situation est claire: les bibliothèques universitaires paraissent en décalage avec les pratiques et les souhaits des étudiants.

Les collections ne sont plus le cœur de la BU. Dans ce cas, il faut repenser l'organisation de la bibliothèque pour accueillir les usagers différemment. Le public cible n'est plus comme autrefois un public captif et dorénavant attirer son public potentiel nécessite des opérations de communication et parfois de séduction.

« En cela, quand la fréquentation devient une question, c'est que s'opère un basculement vers l'usager réel (y compris prosaïque), relatif, défini moins par sa conformité au projet de la bibliothèque que par le recours qu'il a au lieu ou aux collections. Ce faisant, les bibliothèques se donnent aussi les moyens de mieux le satisfaire : pour faire en sorte que les usagers s'approprient cet équipement, il faut d'abord les penser tels qu'ils sont et non tels qu'on aimerait qu'ils soient.<sup>59</sup> »

Cette phrase du sociologue Claude Poissenot pourrait être une lettre de mission pour les BU. Bien entendu, les bibliothèques sont réactives mais face à cette montée en puissance du travail studieux, elles semblent désorientées. Chaque bibliothèque a ses particularités, son périmètre de collections, une typologie de publics, et on ne peut donc pas proposer une recette qui fonctionne dans tous les cas. On l'a vu, toutes les BU ne sont pas concernées de la même manière par le phénomène et toutes ne le perçoivent pas comme un problème inquiétant remettant en question leur fonctionnement. La BU de Paris Est Créteil dessert un public qui utilise beaucoup le fonds documentaire. La BU de Paris 8 n'a pas pu ou souhaité endiguer la montée de cette pratique en ses murs. Les situations d'un SCD à l'autre ne sont pas comparables et il s'agit souvent d'affaires d'hommes et de femmes qui font fonctionner la bibliothèque et non d'une recette de communication.

Toutefois, cette étude a permis d'entrevoir les différents impacts que le travail studieux pourrait avoir sur la gestion de la bibliothèque. Que ce soit vis-à-vis de la tutelle ou par rapport aux étudiants, la bibliothèque a un rôle clé à jouer en proposant soit des espaces clairement dédiés au travail et en grande quantité, soit en tentant de recréer du lien entre ses collections -y compris les ressources électroniques- et les étudiants par l'entremise des enseignants chercheurs prescripteurs, comme on a pu le voir à l'UTT.

Les bibliothèques doivent saisir l'opportunité du changement et se montrer volontiers iconoclastes si elles souhaitent accueillir les étudiants. Si l'accompagnement au changement doit se faire, il est nécessaire que l'équipe en soit convaincue et accepte de voir la place des collections papier se réduire.

Cela ne signifie pas que nous verrons des bibliothèques dénuées de livres ni que les bibliothécaires vont disparaître! Ces vieux fantasmes de gestionnaire n'ont aucune raison d'être si la BU sait retourner la situation à son avantage: la médiation tant désirée sera davantage tournée autour des collections électroniques, l'accueil sera davantage personnalisé et les services adaptés à la demande des étudiants en fonction de leurs besoins par niveaux d'étude. Alors qu'on souhaitait décroquer la BU, ouvrir les espaces, permettre un libre accès aux magasins,

---

<sup>59</sup>POISSENOT Claude, « La fréquentation en questions », BBF, n°5, t.55, 2010, p71

nous irons plutôt vers des espaces très différenciés qui correspondront à des niveaux d'étude et de discipline – sans être annoncés ainsi.

En outre, il est nécessaire que nous puissions disposer rapidement de données précises sur le travail studieux, selon une méthodologie claire, par type d'établissements et d'étudiants. L'absence de grande enquête sur la question ne nous permet pas de connaître dans le détail les grandes tendances qui se détachent et nous n'avons pu le faire que par recoupements. Les résultats de l'OVE 2013 paraîtront au printemps 2014 et permettront de vérifier si la tendance s'est renforcée ou si elle s'est infléchie. En tout cas, une enquête plus précise est nécessaire pour aller au-delà de la synthèse des constats. D'ailleurs, notre panel de bibliothécaires était suffisant pour une première approche mais dans le cadre d'une étude plus approfondie de la question, il faudra sans conteste l'étendre largement.

Concernant les indicateurs de performance, il est aussi urgent que les bibliothécaires (l'IGB, LIBER, l'ADBU...) se saisissent de cette problématique afin de définir les critères objectifs qui permettent de juger la performance d'une BU. Aujourd'hui, le taux d'occupation des places assises ne peut être qu'un indicateur parmi d'autres – or il est le seul retenu! L'IGB a proposé une liste de seize indicateurs potentiels : il y a sans doute là matière à en consolider quelques uns. Ce point, loin d'être une logique comptable, est crucial pour l'avenir de la BU car les enjeux de l'université sont liés à cela dorénavant. On a pu constater que l'indicateur sur le nombre de téléchargements n'a pas été retenu car il avait été trop vite atteint par les bibliothèques: c'est le signe qu'il n'était pas bien défini, donc peu pertinent, mais c'est aussi la preuve qu'il est difficile de rendre visible par un indicateur toute l'activité en ligne de la bibliothèque et des étudiants. Cependant, c'est aujourd'hui une part croissante du budget et il faudrait trouver un moyen de la valoriser par un indicateur clair. Cela implique une meilleure connaissance des pratiques en ligne des étudiants et une capacité efficace à les comptabiliser. L'extension de la bibliothèque lieu (BL) à la bibliothèque virtuelle (BV) doit se retrouver dans les indicateurs et c'est tout l'enjeu des prochaines années.

L'aura de la bibliothèque est encore forte, cet atout ne doit pas être gâché par une réaction trop tardive ou trop conservatrice. La nouvelle place de la BU, sous l'égide de la présidence de l'université nécessite une meilleure prise en compte des soucis de performance de l'université. C'est aussi une chance: la bibliothèque fait partie des critères évalués pour le classement des universités européennes; la présidence ne devrait pas négliger ce point. La bibliothèque a eu trop tendance à se voir seule sur le campus et la LRU a eu ce mérite de la rattacher, en gestion, à son site.

Enfin, la crise identitaire de la bibliothèque ne peut être résolue rapidement. La vision d'une bibliothèque, fabrique de l'étudiant, s'essouffle au profit d'une bibliothèque plus personnalisée, à l'instar du glissement constaté en bibliothèque municipale où la fabrique du citoyen est devenue la fabrique du sujet, avec des projets autour des « bibliothèques troisième lieu » notamment.

Toutefois, en ayant identifié les causes de cette crise, il est possible d'anticiper les changements et de se préparer à l'avenir. Car, oui, les BU ont un avenir.

## *Bibliographie*

ALIX Yves, GROGNET Thierry, « L'offre de places de travail dans les bibliothèques de Paris pour les étudiants du premier cycle ». Paris : octobre 2013. Rapport IGB n°2012-33 [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid74560/l-offre-de-places-de-travail-dans-les-bibliotheques-de-paris-pour-etudiants-du-1er-cycle.html>. Consulté le 17 décembre 2013.

BLANCHET Alain et GOTMAN Anne. *L'entretien*. Paris : 2013. Armand Colin, 2e édition.

CAMUS-VIGUÉ Agnès, “S'appareiller en bibliothèque – enquête sur l'utilisation des ordinateurs portables personnels à la Bpi”, Service études et recherches. Paris : Bibliothèque publique d'information, septembre 2010 [en ligne]. Enquête disponible sur [http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etudes%20et%20recherche/Ordinateurs\\_portables.pdf](http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etudes%20et%20recherche/Ordinateurs_portables.pdf). Consulté le 17 décembre 2013.

CARACO Benjamin, « Florence Roche et Frédéric Saby (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires* », *Lectures* [En ligne], Les comptes rendus, 2013, mis en ligne le 16 mai 2013, consulté le 31 mars 2014. URL : <http://lectures.revues.org/11496>

CARBONE Pierre, « Des indicateurs documentaires pour les sites universitaires ». Paris : 2013. Rapport IGB n°2013-005 [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid75221/des-indicateurs-documentaires-pour-les-sites-universitaires.html>. Consulté le 17 décembre 2013.

DÉAGE Marie, « Ouvrir plus, ouvrir mieux, ouvrir autrement: faisabilité et pertinence des extensions d'horaires en BU ». Villeurbanne : 2010. Mémoire DCB, sous la direction d'Elisabeth Noël. [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48193-ouvrir-plus-ouvrir-mieux-ouvrir-autrement-faisabilite-et-pertinence-des-extensions-des-horaires-d-ouverture-en-bibliotheques-universitaires.pdf>. Consulté le 17 décembre 2013.

DRISCOLL Lori, MOTT Angela, « After Midnight: Late night library services », Washington : ARL Occasional Paper 23, décembre 2008

DUCROUX Cécile, « Les décrocheurs », Villeurbanne : 2013. Mémoire DCB, sous la direction de Daniel Le Goff. [en ligne] Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60356-les-decrocheurs-enquete-sur-la-non-reinscription-en-bibliotheque-a-limoges-et-a-saint-etienne.pdf>. Consulté le 10 mai 2013.

DUFILS Eric, « Enquête auprès des usagers de la bibliothèque de Paris 8 », *BBF*, n°5, t.55, 2010, p36-39 [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0036-006>. Consulté le 10 mai 2013.

FIORASO Geneviève, conférence de presse de la rentrée 2013, 11 septembre 2013 [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid73687/discours-de-genevieve-fioraso-a-l-occasion-du-coup-d-envoi-de-la-rentree-etudiante-a-l-i.u.t.-d-angers-cholet.html>. Consulté le 17 décembre 2013.

HEURTEMATTE Véronique, « De moins en moins de livres en bibliothèques universitaires », *Livres de France*, n°376, octobre 2013, p 24-25

JOUGUELET Suzanne, « Les *learning centres*, un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement supérieur », Paris: 2012. rapport IGB n°2009-022, [en ligne] Disponible sur : [http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport\\_Learning\\_Centers\\_7-12\\_RV\\_131336.pdf](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf). Consulté le 20 septembre 2013.

JUNG Laurence, *Je ne travaille jamais en bibliothèque*, Villeurbanne : 2010. Mémoire DCB, sous la direction de Christophe Evans [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49500-je-ne-travaille-jamais-en-bibliotheque-enquete-aupres-d-etudiants-non-frequentants-ou-faibles-frequentants.pdf>. Consulté le 10 mai 2013.

JUNG Laurence, « La BU vue par les étudiants », *BBF*, n°6, t.55, 2010, p6-8 [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-06-0006-001>. Consulté le 10 mai 2013.

MARESCA Bruno, “Les enquêtes de fréquentation des bibliothèques publiques: à quelle méthode s'en remettre?”, *BBF* t.51, n°6, 2006 [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0014-003>. Consulté le 15 juillet 2013.

MARESCA Bruno, “La fréquentation des bibliothèques publiques a doublé depuis 1989”, enquête CREDOC, mai 2006 [en ligne]. Disponible sur : [www.credoc.fr/publications/abstract.php?ref=CMV193](http://www.credoc.fr/publications/abstract.php?ref=CMV193). Consulté le 10 mai 2013.

MARKS Kenneth, MUNDE Gail, *Surviving the Future, Academic Libraries Quality, and Assessment*. Oxford : 2009. Chandos Publishing.

PARET Philippe, « Les enseignants et la BU », Villeurbanne : 2012. Mémoire DCB, sous la direction de Christophe Evans [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60405-les-enseignants-et-la-bu.pdf>. Consulté le 17 décembre 2013.

POISSENOT Claude, « La fréquentation en questions », *BBF*, n°5, t.55, 2010

POISSENOT Claude, « L'irruption de l'utilisateur concret », *Bibliothèque(s)* n°53-54, décembre 2010, p24-27

RENARD Hervé, “Usages par le public des postes informatiques et hot spots wifi à la BML”, sous la direction de Bertrand CALENGE, étude réalisée en février-mai 2010 [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque->

numerique/notices/48467-usages-par-le-public-des-postes-informatiques-et-des-hot-spot-wifi-a-la-bml. Consulté le 12 juin 2013.

RENOULT Daniel, « Les bibliothèques universitaires et leurs publics », journée d'étude sur la lecture étudiante, 16 mars 2004, Université d'Artois. [en ligne] Disponible sur : [http://www.slidefinder.net/1/les\\_biblioth%C3%A8ques\\_universitaires\\_leurs\\_publics/bu/20910650](http://www.slidefinder.net/1/les_biblioth%C3%A8ques_universitaires_leurs_publics/bu/20910650). Consulté le 12 juin 2013.

RENOULT Daniel (dir.), *Les bibliothèques dans l'Université*. Paris : 1994. Editions du cercle de la librairie.

ROCHE Florence, SABY Frédéric (dir.), *L'avenir des bibliothèques: l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : 2013. Presses de l'Enssib, collection « Papiers ».

ZUDDAS Agathe, “Préparer le bac à la Bpi – enquête auprès des usagers lycéens”, sous la direction de Christophe Evans et , Service études et recherches, Bibliothèque publique d'information, août 2010. [en ligne] Disponible sur : [http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etude%20et%20recherche/Publics\\_lyceens\\_2010.pdf](http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etude%20et%20recherche/Publics_lyceens_2010.pdf). Consulté le 12 novembre 2013.

### ***Enquêtes consultées***

#### ***1. LibQUAL+*** (en ligne sur le site de [libqual-fr.pbworks.com](http://libqual-fr.pbworks.com))

Toulouse 1 (2009, 2012)  
Le Havre (2010)  
Paris Est Créteil (2009, 2012)  
Paris Ouest Nanterre (2011)  
Bordeaux 1 (2012)

#### ***2. Observatoire de la vie étudiante***

OVE 2003, [en ligne] <http://www.ove-national.education.fr/enquete/2003>  
OVE 2006, [en ligne] <http://www.ove-national.education.fr/enquete/2006>  
OVE 2010, [en ligne] <http://www.ove-national.education.fr/enquete/2010>

#### ***3. Enquêtes produites en interne***

Paris 8 (2007, 2010), [en ligne]  
<https://www.bu.univ-paris8.fr/enquetes-aupres-du-public>

Toulouse (2010), [en ligne]  
<http://www.ut-capitole.fr/recherche/bibliotheques/>

Reims (2011), [en ligne]

[http://www.univ-reims.fr/site/gallery\\_files/site/1/1697/20119/28259.pdf](http://www.univ-reims.fr/site/gallery_files/site/1/1697/20119/28259.pdf)

Montpellier 2 (2012), document papier non publié sur internet

Strasbourg (2013), [en ligne]

[https://scd.unistra.fr/fichiers/pege/Resultats\\_enquete\\_bibliotheque\\_PEGE.pdf](https://scd.unistra.fr/fichiers/pege/Resultats_enquete_bibliotheque_PEGE.pdf)

Nice (2013), [en ligne]

<http://bibliotheque.unice.fr/actualites/vos-reponses-a-lenquete-sur-les-horaires-douverture-des-bu>

## *Table des annexes*

<b>ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE .....</b>	<b>72</b>
<b>ANNEXE 2 : ENTRETIEN N° 4.....</b>	<b>73</b>
<b>ANNEXE 3 : ENTRETIENS 7&amp;8.....</b>	<b>75</b>
<b>ANNEXE 4 : ENTRETIEN N° 12.....</b>	<b>79</b>
<b>ANNEXE 5: ENTRETIEN N°2.....</b>	<b>81</b>

## ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE

Ce présent questionnaire a pour objectif de cerner, chez les bibliothécaires, la perception de:

1. L'usage fait de leur collection
2. L'évolution de la bibliothèque en salle de travail
3. L'avenir professionnel du bibliothécaire

### 1. Perception de la bibliothèque aujourd'hui

a. Pourriez-vous me donner trois mots pour décrire votre bibliothèque?

b. Pour vous, quel est le rôle de la bibliothèque aujourd'hui au sein de l'université? Pour vous, quel(s) service(s) viennent chercher les usagers de la bibliothèque?

c. Y a-t-il encore échanges entre l'utilisateur et le professionnel? Êtes-vous sollicité en tant que professionnel de la documentation?

d. Pensez-vous que la collection de la bibliothèque soit utilisée par les usagers? Pourquoi?

### 2. Perception de l'évolution des pratiques au sein de la bibliothèque

e. Constatez-vous que la bibliothèque reste utilisée principalement comme espace documentaire?

f. Avec le wifi, les cours sur les espaces numériques de travail, est-ce que la bibliothèque reste un lieu central?

g. Pour vous, les pratiques de vos publics sont-elles acceptables?

h. La présence de publics extérieurs est-elle intéressante dans la bibliothèque?

### 3. Perception du métier de bibliothécaire

i. Au quotidien, selon vous, que devrait apporter le bibliothécaire à l'utilisateur?

j. Pensez-vous que l'utilisateur constate et apprécie ce que le bibliothécaire lui apporte?

k. Comment voyez-vous votre métier dans dix ans?

l. Qu'est-ce qui va changer?

## ANNEXE 2 : ENTRETIEN N° 4

Bibliothèque de Nantes (Lettres)  
Statut: bibliothécaire.

### 1. Perception de la bibliothèque aujourd'hui

a. Pourriez-vous me donner trois mots pour décrire votre bibliothèque?

*Calme: le public est respectueux, c'est agréable*

*A moderniser: les locaux commencent à dater. Ce n'est pas vétuste non plus mais bon...*

*Eclatée: elle est sur plusieurs sites, plusieurs campus.*

b. Pour vous, quel est le rôle de la bibliothèque aujourd'hui au sein de l'université? Pour vous, quel(s) service(s) viennent chercher les usagers de la bibliothèque?

*Au-delà de la documentation, je m'interroge, l'université s'en fiche en fait. Les usagers cherchent un lieu de travail avec les connexions qui vont avec (imprimantes, réseau, etc.).*

*L'espace détente est aussi à voir, il n'est pas absurde. A la BU Lettre, il n'y en a pas mais il serait le bienvenu.*

c. Y a-t-il encore échanges entre l'utilisateur et le professionnel? Êtes-vous sollicité en tant que professionnel de la documentation?

*En BU lettres, il y a 2 bureaux de renseignements (accueil et bureau de communication au niveau des magasins, plus des bureaux dans les étages - 2 niveaux). Ça marchait bien. On aurait aimé que ça marche mieux, hein.*

*Tout le spectre des étudiants y vient. Les L1 sont moins demandeurs.*

d. Pensez-vous que la collection de la bibliothèque soit utilisée par les usagers? Pourquoi?

*Oui elle est très utilisée. Ça, la fréquentation c'est plein!*

### 2. Perception de l'évolution des pratiques au sein de la bibliothèque

e. Constatez-vous que la bibliothèque reste utilisée principalement comme espace documentaire?

*Il y a les 2 : espaces documentaires et aussi salle d'études. Certains ne travaillent exclusivement que sur leurs ordinateurs. Le travail en groupe, on n'utilise pas forcément les ressources. Il y a une petite érosion du prêt mais ça reste fort.*

f. Avec le wifi, les cours sur les espaces numériques de travail, est-ce que la bibliothèque reste un lieu central?

*Le wifi, ça , c'est une question qui revenait souvent aux bureaux de renseignement. Ça m'agace d'ailleurs. On a mis en place des référents informatiques. Après c'est les imprimantes. Ça a phagocyté les questions pendant un temps.*

*Pour les ENT, les professeurs ne l'utilisent peut-être pas tous, en tout cas, on n'a pas de visibilité là-dessus. Ça n'a pas érodé la fréquentation. C'est difficile de percevoir l'impact que ça peut avoir...*

g. Pour vous, les pratiques de vos publics sont-elles acceptables?

*Le public est largement respectueux. Ils ne rentrent pas avec la nourriture et généralement il n'y a pas d'esclandre. Pareil avec le téléphone portable. C'est très rare. Là-dessus, ça va.*

h. La présence de publics extérieurs est-elle intéressante dans la bibliothèque?

*Il n'y a pas beaucoup d'étudiants non nantais, c'est marginal. L'été, il y a des cours de français pour les immigrés, c'est tout de même particulier. A priori il n'y a pas trop de publics extérieurs. Cela tient à l'isolement du campus au nord de la ville. Il n'y pas de lycéens non plus. Cela doit être différent dans la BU de médecine qui est en centre ville. Là, on a surtout des étudiants nantais.*

3. Perception du métier de bibliothécaire

i. Au quotidien, selon vous, que devrait apporter le bibliothécaire à l'utilisateur?

*Répondre aux besoins et aux questions des usagers, c'est la première chose. Ce n'est pas forcément évident. C'est parfois un peu faussé...*

*Ensuite, être disponible.*

j. Pensez-vous que l'utilisateur constate et apprécie ce que le bibliothécaire lui apporte?

*Ça dépend des usagers. Certains ne voient pas le travail qui a été effectué. Certains s'en foutent, aussi. Parfois c'est apprécié. Oui, quand même. Globalement, c'est satisfaisant. Et on le voit, en fait quand il y a un dysfonctionnement. Ils se rendent compte alors de comment ça marche.*

*Au niveau de la collection, on est plutôt pas mal, par rapport à d'autres bibliothèques: la disponibilité des documents est bonne. On a beaucoup de demandes de PEB par exemple. C'est la preuve que la collection est bonne.*

k. Comment voyez-vous votre métier dans dix ans?

*Ce qui m'ennuie un peu c'est que les tâches non liées aux collections prennent le pas sur la collection. On devient plus des gestionnaires que des bibliothécaires. C'est de la gestion au même titre qu'une entreprise, en ce moment. Je caricature mais c'est ça. Les tâches bibliothéconomiques sont effectuées par les corps de catégorie inférieure. Un rôle purement de gestionnaire, ce n'est plus mon métier, on est purement interchangeable avec d'autres gestionnaires des autres administrations.*

*Avant, les conservateurs avaient un rôle scientifique, ce n'est plus le cas aujourd'hui.*

l. Qu'est-ce qui va changer?

*Ben déjà, y a le rapport de l'IGB sur les métiers qui donne pas mal d'orientations.*

*Le numérique et la dématérialisation et du coup la distance entre les 2 univers: séparation entre le public et le professionnel.*

*Si tout est accessible à distance, il n'y a aucune raison de venir en bibliothèque, sauf pour le travail en groupe ou pour avoir une table pour travailler au calme.*

*Cette évolution est palpable. Nous aussi, si on a tout sur Internet, pourquoi viendrait-on à la bibliothèque?*

*Déjà, les gens pensent que tout est sur Internet – ce qui est faux – alors si tout est accessible en ligne...*

*Avec la bibliothèque 3e lieu, on se recentre sur la problématique d'accueil: il faut faire venir les personnes. Ce sera la problématique des prochaines années, ça!*

*Pour les faire venir, il faut un espace accueillant et la disponibilité des ressources, y compris électroniques. En BM, les prêts de tablettes, ça ne marche pas. Est-ce que ça sert à quelque chose? Les gens le font chez eux, le test. Ce matériel est vite obsolète en plus. L'offre est mal adaptée. Est-ce qu'on pourrait proposer une offre sur les contenus des tablettes en bibliothèque? Ça pourrait peut-être marcher.*

### ANNEXE 3 : ENTRETIENS 7&8

Bibliothèque de Montpellier (Droit, économie, gestion)

Statuts: conservatrice et conservateur

#### 1. Perception de la bibliothèque aujourd'hui

a. Pourriez-vous me donner trois mots pour décrire votre bibliothèque?

A/

Belle (lumineuse)

Très mal conçue, anti-ergonomique! (surtout pour le personnel, avec cinq plateaux!)

Bien utilisée

B/

Belle, grande

Mal conçue

Sous-utilisée en termes de service!

b. Pour vous, quel est le rôle de la bibliothèque aujourd'hui au sein de l'université? Pour vous, quel(s) service(s) viennent chercher les usagers de la bibliothèque?

A/ Créée en décentralisation du centre ville, les professeurs de droit ne viennent pas! C'est un problème politique, la fac de droit est dans le centre, la BU est de l'autre côté du Lez, ils ne viennent pas. Du coup les relations sont difficiles.

Les étudiants viennent pour la documentation, essentiellement.

On cherche à développer des services. Il faut aller chercher les étudiants. Ils reconnaissent qu'ils ont besoin de nous. Les étudiants sont peu demandeurs. Ils ont une attitude extrêmement passive, alors qu'on est à leur service! Ils ne se rendent pas compte que les bases de données sont utiles.

Il faut à la fois qu'on propose les documents et qu'on leur montre comment les exploiter! Nous avons un rôle pro-actif de ce point de vue.

B/ On fait une présentation des services à la rentrée: obligatoire en L1, toutes disciplines (éco, ISEM, IPAG): il y a un TD non évalué (1h30) qui comprend la visite de la bibliothèque. Cela se passe entre le 15/09 et le 15/10. Pour le droit, il y a une présentation aux L1 mais en L2 ils ont des TD sur la recherche documentaire avec une évaluation!

Il faut sans cesse aller vers eux, ils sont apathiques pendant les présentations. C'est désespérant! Mais quand ça prend, c'est gratifiant.

Nous essayons de leur expliquer où aller, la méthodologie de la recherche mais avec la masse d'étudiants, c'est dur.

A/ Avant il n'y avait qu'un seul support: aujourd'hui, ils sont multiples! Cependant, pour les étudiants, le support principal, ça reste le livre, le document papier.

c. Y a-t-il encore échanges entre l'utilisateur et le professionnel? Êtes-vous sollicité en tant que professionnel de la documentation?

B/ Oui, surtout au niveau D. Ponctuellement, on peut être sollicité en salle de lecture. Après les formations, on est identifié et les gens nous reconnaissent. Ils viennent plus facilement vers nous.

A/ Ce serait bien qu'on ait tous un badge pour être identifié, d'ailleurs! Je lutte pour que ce soit accepté par l'équipe...

Sinon, oui, il y en a des échanges, heureusement! Pareil qu'ailleurs, je suppose. On n'est pas inutile! En outre, on est en sous-effectif, il faudrait baisser le nombre d'heures au service public à la rentrée...

*B/ Ce serait une mauvaise idée pour deux raisons:*

*D'abord en cas d'évacuation, d'un point de vue de la sécurité... c'est pas possible, il faut un minimum de personnes!*

*Ensuite, notre présence est rassurante, c'est important!*

*A/ Oui, mais quand il y a eu les lycéens qui faisaient du bruit, on n'a servi à rien! Personnellement, je suis allée leur demander dix fois de se taire, ils me répondaient poliment mais ils n'ont pas arrêté. On était un peu désemparé avec les lycéens.*

*Mais il est vrai que lorsque les étudiants veulent se plaindre, ils viennent vers nous: on sert d'intermédiaire.*

d. Pensez-vous que la collection de la bibliothèque soit utilisée par les usagers? Pourquoi?

*A/ Oui, c'est utilisé, on est en droit, donc les codes sont utilisés très très souvent. On a un cahier de suggestion qui est très rempli de demandes d'achats aussi. On suit leurs suggestions autant qu'on le peut.*

## 2. Perception de l'évolution des pratiques au sein de la bibliothèque

e. Constatez-vous que la bibliothèque reste utilisée principalement comme espace documentaire?

*A/ Aux périodes d'examen, ils sont sur leurs cours. Sinon...*

*B/ Oui, c'est vraiment leur espace documentaire de référence. Largement.*

*A/ On n'est pas à la bibliothèque de l'Hôtel de Ville à Paris! C'est un public qui est lié aux collections. Le samedi, c'est différent parce que c'est la seule bibliothèque ouverte de Montpellier. On a mutualité le service avec les collègues des autres bibliothèques mais c'est la seule bibliothèque ouverte. Donc on a des étudiants qui viennent de toutes les universités. Ce jour-là, malgré l'affluence, c'est pas le jour où la collection est la mieux utilisée. Mais c'est un jour particulier.*

*B/ La salle « Ressources documentaires et informatique » au rez-de-chaussée, avec le service d'impression est très utilisée. C'est un espace libre. C'est un vrai service extrêmement fréquenté. Certains ne viennent à la bibliothèque que pour utiliser ce service.*

f. Avec le wifi, les cours sur les espaces numériques de travail, est-ce que la bibliothèque reste un lieu central?

*B/ Le wifi est un facteur positif: c'est le lieu où il y a le wifi sur le campus. Ça fait augmenter la fréquentation, c'est sûr.*

*A/ Ce n'est pas neutre du tout, et quand le wifi ne marche pas, ça gueule!*

g. Pour vous, les pratiques de vos publics sont-elles acceptables?

*B/ Oh, c'est plutôt calme.*

*A/ Ils mangent parfois à la bibliothèque. Surtout dans les carrels. Mais ça va...*

h. La présence de publics extérieurs est-elle intéressante dans la bibliothèque?

*A/ Les lycéens viennent, chaque année il y en a plus! Entre mai et juin, juste avant le bac, surtout. Il faut faire attention aux carrels: ils n'y ont pas accès. Pour pouvoir en avoir un, il faut demander la clé en montrant sa carte étudiant. On est obligé d'agir ainsi, uniquement pendant cette période, sinon, les étudiants n'y auraient plus accès!*

*B/ Les lycéens n'ont pas forcément leur place là. S'ils respectent le règlement, c'est ok. Si c'est au détriment des usagers, non. En ce moment, c'est gênant donc c'est pas intéressant.*

*A/ Ailleurs ça arrive que l'accès soit refusé aux non étudiants, avec un vigile à l'entrée. C'est exagéré. Je trouve que c'est bien que les lycéens puissent identifier la bibliothèque comme lieu de travail.*

*B/ En plus, les lycéens sont nos futurs étudiants. Il ne faut pas bloquer l'accès. C'est aberrant!*

*A/ Le samedi, il y a plein d'étudiants de toutes les universités, sinon...*

*Des publics extérieurs, voyons, ce sont des personnes en train de passer des validations par exemple. Il y a aussi des professionnels du droit (notaire, avocat, etc.). Cela représente environ 500 personnes (sur nos 10 000 étudiants).*

*B/ Les lycéens viennent visiter aussi, avec leur classe. Ils sont très bien. Ce sont les profs qui organisent et qui les amènent. J'ai été agréablement surpris. Ce sont les série ES et L qui viennent le plus. Ils viennent en plus de toute l'académie!*

### 3. Perception du métier de bibliothécaire

i. Au quotidien, selon vous, que devrait apporter le bibliothécaire à l'utilisateur?

*A/ Lui apprendre le plaisir de la recherche documentaire.*

*B/ Hier, j'étais avec une étudiante qui faisait une recherche. On lui a montré les bases classiques comme Factiva, et elle était super heureuse. Elle a trouvé ça super. On leur ouvre un monde parfois!*

*Leur montrer qu'il y a une manière de chercher, aussi. Il faut leur donner le goût de la curiosité. Il y a aussi une atmosphère de bibliothèque... Si on est en retrait, c'est moins bien. L'étudiant s' imagine qu'il va nous déranger...*

*A/ On achète des livres, on les catalogue, mais si personne n'utilise le catalogue... Ce n'était pas le cas avant. Le professeur est plus important que la documentation.*

*La méthodologie documentaire est une impulsion qui doit venir plus tôt. Les étudiants doivent s'en rendre compte. Et il a des outils. Et Google, ce n'est pas un outil!*

*B/ Un catalogue, ce n'est pas Google. Après on sait l'utiliser, c'est facile, mais ce n'est pas un catalogue.*

*A/ Chez nous, ils n'ont pas le goût de rechercher dans le catalogue. Il faut que les professeurs engagent leurs étudiants à utiliser davantage les ressources électroniques!*

j. Pensez-vous que l'utilisateur constate et apprécie ce que le bibliothécaire lui apporte?

*A/ Ils sont contents. Si on ne trouve pas, on prend les coordonnées de l'étudiant et on lui envoie la référence dès qu'on la trouve. Ils ne se rendent pas compte du boulot mais ils sont courtois. Les D sont parfois un peu condescendants toutefois...*

*B/ Il n'est pas rare de n'avoir aucune question. Ils ne pleurent pas dans les rayons, juste, ils estiment qu'ils n'ont pas besoin de nous...*

k. Comment voyez-vous votre métier dans dix ans?

*B/ C'est dur à dire...*

*A/ Il n'y aura plus de conservateurs et que des magasiniers parce qu'ils coûtent moins chers! (rires) On sera toujours des médiateurs entre les usagers et les ressources.*

*B/ Y aura-t-il encore des changements? Pour moi, ils ont déjà eu lieu. Ça va s'accentuer sans doute. Le rôle de médiateur dans l'appréhension de la documentation s'accentuera.*

*A/ On va pas faire de la formation à rédiger des CV! C'est une dérive qui va flinguer le métier! Nous, c'est de la médiation entre les collections et les usagers. Donc on va pas faire n'importe quoi!*

*On a fait Babel (service d'autoformation aux langues) pour l'apprentissage des langues, c'est bien. On est encore dans notre rôle. Mais c'est la limite. Les ateliers en bureautique, ça va mais on ira pas plus loin. Je suis peut-être complètement réac là-dessus...*

*Il y aura 8 postes uniquement dédiés aux ressources électroniques sans connexion Internet, à la rentrée. Ce n'est pas un cybercafé ici! Je sais que certains ne sont pas choqués et ont envie de glisser vers le cyber café mais pour moi c'est non!*

*B/ Moi je n'étais pas pour le bridage d'Internet. A la base, j'étais contre ça car Facebook est utilisé par certains profs et ça rompt le contact avec les étudiants...*

*A/ L'enquête ADBU en parle: où les profs mettent leurs cours? Normalement, c'est sur l'ENT.*

*Et moi, que les étudiants regardent le foot en ligne, ça me gonfle!*

### **I. Qu'est-ce qui va changer?**

*A/ Le public! La faillite universitaire! Les budgets qui s'écroulent, du coup, à un moment, comment fera-t-on? Gels de postes et dépyramidage des postes, c'est dramatique!*

*B/ On va clairement vers une dégradation du service public, très nettement. On va vers du moins bien.*

*A/ Les enseignants chercheurs, c'est pareil, il y en aura moins.*

*B/ J'ai l'impression que la menace d'il y a quelques années on la voit enfin. Mais il va se passer un truc!*

*A/ On a eu un poste gelé et on a un planning de gels de postes pluriannuel. Des départs en retraite non remplacés... Un conservateur, ça coûte cher, d'année en année, le personnel coûte plus cher mais le budget est constant. C'est calamiteux. On peut aller jusqu'à fermer une bibliothèque. Très clairement. On va fédérer des pôles.*

*Ici, on est en BIU, nous sommes tous personnels de l'UM3 même si on travaille pour l'UM1. Mais c'est pour cette université qu'on travaille et c'est le président de l'UM1 qui défend nos postes. Mais comme on n'est pas jugé utile par l'UM1, voilà...*

## ANNEXE 4 : ENTRETIEN N° 12

Bibliothèque de Montpellier (Lettres et sciences humaines)  
Statut: Bibliothécaire

### 1. Perception de la bibliothèque aujourd'hui

a. Pourriez-vous me donner trois mots pour décrire votre bibliothèque?

*Patrimoine (bâtiment)  
SHS (collection)  
Chaud (problème d'isolation)*

b. Pour vous, quel est le rôle de la bibliothèque aujourd'hui au sein de l'université? Pour vous, quel(s) service(s) viennent chercher les usagers de la bibliothèque?

*Rôle traditionnel: accompagnement des L1 dans la réussite. Intégration à la vie universitaire et au métier d'étudiant. Soutien à la recherche. Lieu de vie!  
Mais aussi, accompagnement à la recherche bibliographique!  
Ce sont aussi des locaux où on peut travailler. C'est important.  
Bon, bien sûr, c'est le lieu où on trouve les bouquins.  
Et on offre aussi un service de médiation.  
C'est classique, quoi.*

c. Y a-t-il encore échanges entre l'utilisateur et le professionnel? Êtes-vous sollicité en tant que professionnel de la documentation?

*Oui mais pas toujours à bon escient! En fait ici, nous répondons à beaucoup de demandes d'orientation sur les études, les cursus! Surtout en début d'année.*

*Des échanges autour de la doc, on en a: à la fois auprès des étudiants qu'auprès des enseignants chercheurs. C'est mieux comme ça. Cela permet de répondre à des demandes d'acquisitions dans le périmètre de la BU.*

*80% des questions des L ne sont pas sur la documentation. Cela renforce cependant notre place dans le campus!*

d. Pensez-vous que la collection de la bibliothèque soit utilisée par les usagers? Pourquoi?

*Sous-utilisée! Le fonds antérieur à 1952, c'est sur fiches papier et du coup, c'est le problème: des collections ne sortent pas! 80 000 volumes sont invisibles sur le SUDOC! La collection est donc sous-utilisée car non signalée.*

*A Saint-Charles (BU de recherche), elle agrège des fonds de laboratoires. C'est un dépôt de collection sans colonne vertébrale, très très pointue avec des trous béants sur des points essentiels car les chercheurs les ont déjà chez eux. Les chercheurs en outre n'ont pas délaissé leurs pratiques d'acquisition...*

*Les étudiants qui vont à Saint-Charles n'y vont pas pour la collection mais pour être au calme et travailler sur leurs documents. Comme elle est en centre ville, cela attire les M et D des autres disciplines. C'est à la fois un atout et un inconvénient donc.*

### 2. Perception de l'évolution des pratiques au sein de la bibliothèque

e. Constatez-vous que la bibliothèque reste utilisée principalement comme espace documentaire?

*Moitié-moitié. A la fois, on a des « résidents » et des gens qui font de la recherche documentaire. A Saint-Charles, c'est plutôt 70/80% de résidents, c'est-à-dire des étudiants qui restent sans consulter d'ouvrages.*

f. Avec le wifi, les cours sur les espaces numériques de travail, est-ce que la bibliothèque reste un lieu central?

*On est plutôt dans une logique de cumul. Les personnes qui font un usage extensif de la doc, y compris électronique, viennent aussi emprunter les ouvrages papier. Quand les gens cherchent de la doc électronique, ils vont sur Google et pas sur nos ressources électroniques.*

g. Pour vous, les pratiques de vos publics sont-elles acceptables?

*J'ai rarement de problèmes. Avec le téléphone portable, c'est le jeu... C'est acceptable dans l'ensemble. Chacun fait son boulot. Cependant, c'est vrai, il faut parfois gueuler ici.*

h. La présence de publics extérieurs est-elle intéressante dans la bibliothèque?

*C'est visible. Déjà ils doivent payer. Ensuite, c'est trop labyrinthique pour que les gens se repèrent sans nous. Pour une consultation, ils viennent nous voir.*

*Nous ne recevons pas de lycéens... pas ici. A Saint-Charles, c'est à partir du niveau M, donc pas de lycéens non plus.*

*Pour moi, le public extérieur est un public à forte valeur ajoutée. C'est souvent du chercheur. Mais ils sont rares: 4% des usagers.*

### 3. Perception du métier de bibliothécaire

i. Au quotidien, selon vous, que devrait apporter le bibliothécaire à l'utilisateur?

*Une expertise et du secours! De l'aide en somme... Publics hétérogènes, on tient les deux bouts de la chaîne, les étudiants et les enseignants, on doit les aider avec la même qualité!*

j. Pensez-vous que l'utilisateur constate et apprécie ce que le bibliothécaire lui apporte?

*Non, il ne s'en rend pas compte. Lorsqu'on l'aide, il est assez indifférent. Google a aplani le niveau de compétence. C'est devenu faussement transparent. Du coup, il n'y a pas de reconnaissance du travail de la recherche documentaire. A la journée de la BIU, il y a 15 jours, les tutelles de Montpellier 1 et 2 (sciences et droit) tablent sur la disparition des bibliothèques grâce à l'électronique!*

k. Comment voyez-vous votre métier dans dix ans?

*Très bonne question. Deux visions sont possibles. La vision optimiste: les gens se rendront compte qu'ils ont besoin de médiation et de sélection. On perdurera.*

*La vision pessimiste: Les gens feront mal, sans nous, mais ils n'en auront rien à foutre. Moins bonne qualité des travaux, du coup.*

l. Qu'est-ce qui va changer?

*Les logiques comptables font que ça va être dur. Il faut prouver qu'on est utile, faire de la formation aux usagers. Passer en learning centre, voilà. Mettre le paquet sur la formation aux usagers. Beaucoup moins de travail sur le catalogue. Pour moi, on sera toujours là, quand même!*

## ANNEXE 5: ENTRETIEN N°2

Bibliothèque de Lyon 2 (Bron): Lettres et sciences humaines  
Statut: magasinier

### 1. Perception de la bibliothèque aujourd'hui

a. Pourriez-vous me donner trois mots pour décrire votre bibliothèque?

*Délabrée (architecture)*

*Efficace: on rend un service performant malgré tout*

*Rebutant: premier contact pas engageant, pas très accueillant.*

b. Pour vous, quel est le rôle de la bibliothèque aujourd'hui au sein de l'université? Pour vous, quel(s) service(s) viennent chercher les usagers de la bibliothèque?

*C'est un espace de travail: les salles sont rares à part ici. La documentation (numérique plus papier), le renseignement (dans des domaines qui sortent du cadre de la bibliothèque souvent!), ce sont des services qui sont recherchés ici. Pour les inscriptions, aussi.*

*Les étudiants demandent vraiment des salles de travail en groupe. Mais bon, ici, on n'a pas les moyens d'aménager la structure. C'est surtout un espace calme où on peut travailler au calme. Tous les étudiants n'ont pas forcément une chambre ou un bureau où ils peuvent travailler dans de bonnes conditions... Ils viennent naturellement à la bibliothèque.*

*L'avenir, c'est de faire des salles de travail. On évolue vers ça. Moi ça ne me pose pas de problèmes.*

*Ces derniers temps, on a eu tendance à réduire le nombre de places assises pour des raisons de sécurité mais sinon, c'est c'est sûr que les salles de travail en groupe c'est ce qui est recherché.*

4. Y a-t-il encore échanges entre l'utilisateur et le professionnel? Êtes-vous sollicité en tant que professionnel de la documentation?

*Oui, il y a ces échanges surtout dans les pôles thématiques, pas trop à l'accueil. Là, on fait surtout de l'orientation et des informations basiques (nombre de prêts possibles, inscriptions, ce genre de choses).*

*En pôle, c'est plus des demandes de bibliographie. Ça a tendance à se réduire de toute façon. La plupart des étudiants se débrouillent par eux-mêmes. Avec l'accès en ligne aux ressources, c'est sûr qu'ils viennent moins.*

*Ceux qui nous sollicitent, c'est pour une petite majorité, les 1<sup>ère</sup> année, au moment des examens. On le sait, il y a des pics à certains moments de l'année. Sinon, ce sont les L3 et les master, tout au long de l'année. C'est plus lissé.*

di. Pensez-vous que la collection de la bibliothèque soit utilisée par les usagers? Pourquoi?

*A Bron, les gens viennent pour une bonne raison donc vraiment pour la documentation. Les ressources sont donc très utilisées. Les 2/3 des étudiants viennent avec leurs ordinateurs mais tous consultent des livres en plus. On ne vient pas à Bron par hasard de toute façon...*

### 2. Perception de l'évolution des pratiques au sein de la bibliothèque

e. Constatez-vous que la bibliothèque reste utilisée principalement comme espace documentaire?

*cf. réponse précédente*

f. Avec le wifi, les cours sur les espaces numériques de travail, est-ce que la bibliothèque reste un lieu central?

*Depuis quelques années, peut-être 5 ans, on note la baisse de la fréquentation. On a réorganisé les services à cause de l'utilisation en ligne.*

*Par exemple: on a deux magasins, un pour les périodiques et un pour les monographies. Avant, il y avait une personne par magasin et ça n'arrêtait pas. Mais, après, la baisse de demande a fait qu'on a mis une seule personne pour les deux magasins et maintenant, on pense qu'on ne va pas dédier une personne aux magasins et que ce sera la personne du pôle qui ira chercher le document. Les demandes sont tellement rares que ce n'est plus nécessaire de mettre du personnel à cette tâche.*

*L'évolution de la numérisation a donc un impact sur notre organisation.*

g. Pour vous, les pratiques de vos publics sont-elles acceptables?

*Avec les ordinateurs, ils regardent des trucs, bon, ils sont sur les réseaux sociaux, sur Skype, moi ça ne me dérange pas, du moment qu'ils ne font pas de bruit. Après, si c'est sur l'ordinateur de la bibliothèque, là, c'est pas pareil, on ne perd pas son temps sur Facebook alors que d'autres étudiants attendent...*

*Ce qui est pénible, c'est le bruit. Le téléphone surtout, ils sont de la génération du portable et pas une journée se passe sans qu'on ait un concert de sonneries. Même si c'est vrai qu'il y a un mieux ces derniers temps. Je ne sais pas si c'est l'affichage ou la prise de conscience mais on constate un mieux. Sinon, les bavardages, ils ne se rendent pas toujours compte, mais ça fait du bruit. Généralement, quand on leur dit, ça se passe bien, ils baissent d'un ton ou se taisent. Ça se passe bien quand même, oui.*

*Mais quand ils mangent, là ce n'est pas acceptable! Même le café, non! Après il y a des ronds de café sur les tables ou sur les livres, et c'est inacceptable. On n'a pas de femme de ménage à demeure, donc le rond de café il reste jusqu'au lendemain et c'est juste dégueulasse! Y en a qui viennent limite en pique-nique ici, avec leur Tupperware, leurs couverts, bon là on leur dit que ce n'est pas le lieu...*

*Mais ils sont respectueux dans l'ensemble. On a rarement des soucis.*

h. La présence de publics extérieurs est-elle intéressante dans la bibliothèque?

*On constate quelques personnes qui viennent d'autres universités parce qu'ils se présentent à la bibliothèque pour obtenir des renseignements sur leur possible inscription. Surtout des étudiants lyonnais de Lyon 1 ou Lyon 3 mais aussi des étudiants de facs plus lointaines, Paris par exemple. On a aussi des demandeurs d'emploi qui sont inscrits chez nous. Mais c'est marginal tout cela.*

*Je trouve que c'est très bien qu'il y ait des publics différents, je trouve que c'est valorisant de se dire qu'on est utile pas uniquement pour les étudiants de Lyon 2 mais pour plein d'autres personnes. C'est gratifiant.*

### 3. Perception du métier de bibliothécaire

ii. Au quotidien, selon vous, que devrait apporter le bibliothécaire à l'utilisateur?

*Le premier renseignement, c'est l'orientation, et l'information sur les droits et services de la bibliothèque.*

*Le deuxième temps, c'est la recherche bibliographique avec une présentation des outils mais aussi leur montrer comment ils fonctionnent et donc faire une micro formation sur les outils de recherche documentaire. C'est important, tout cela. C'est essentiel dans notre métier.*

j. Pensez-vous que l'utilisateur constate et apprécie ce que le bibliothécaire lui apporte?

*Généralement, l'utilisateur est content et il apprécie. Ça se passe bien. Il y a du merci, il y a du sourire, on a été utile. Quand on est dans le service, les utilisateurs sont toujours contents. C'est moins vrai lorsqu'on est au prêt et au retour et qu'on leur dit qu'ils sont en retard...*

*Le service est toujours bien perçu et jamais je n'ai entendu quelqu'un se plaindre et en demander plus.*

k. Comment voyez-vous votre métier dans dix ans?

*Je me pose la question. Je me demande si on verra encore les étudiants... ça a vachement changé. Il y a dix ans, si on m'avait posé la question, je n'aurais pas pu penser que tout soit si vite bouleversé. La numérisation, l'accès à distance a modifié les usages. On a moins de fréquentation mais pourtant on a toujours un niveau de prêts conséquent.*

*Dans dix ans, il y aura moins de lien avec le public. On sera moins nombreux aussi.*

*Les étudiants peuvent travailler seul ou à distance. Du coup, le côté contact avec l'utilisateur, le service au public quoi, va se réduire considérablement.*

### **1. Qu'est-ce qui va changer?**

*Il y aura une plus grande autonomie des étudiants. Avec les espaces numériques de travail, on raccourcit le temps de réaction pour tout, l'information est plus disponible facilement. Qu'est-ce que ça va devenir? Je ne sais pas. J'ai du mal à voir. On fait déjà tous, les magasiniers, d'autres tâches. On s'occupe en interne de plusieurs tâches déjà parce que le service au public ne suffit plus. C'est surtout cette partie du travail qui va changer. Avec les bornes de prêt et les bornes retour, on n'a plus le même contact.*

# *Table des matières*

<b>SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
<b>I. LES ÉTUDIANTS DANS LA BIBLIOTHÈQUE .....</b>	<b>13</b>
<b>Liminaire.....</b>	<b>13</b>
<b>1. La fréquentation.....</b>	<b>13</b>
Quelques chiffres sur la fréquentation.....	14
<b>2. Le niveau de satisfaction de la BU.....</b>	<b>17</b>
<b>3. La pratique des étudiants en bibliothèque universitaire.....</b>	<b>19</b>
3.1 Le travail studieux dans les enquêtes disponibles.....	19
3.2 Le travail sur place et avec ses propres documents: quelle réalité? .....	21
3.3 Les pratiques marginales et les attentes faibles .....	25
<b>4. Les attentes des étudiants.....</b>	<b>27</b>
4.1 Les doléances et les désirs récurrents des étudiants.....	27
4.2 Les souhaits marginaux et les attentes faibles.....	29
<b>II. LES BIBLIOTHÉCAIRES ET LES ÉTUDIANTS.....</b>	<b>33</b>
<b>1. Rappel de la méthodologie et de l'exploitation des entretiens.....</b>	<b>33</b>
<b>2. La montée en puissance du travail studieux: le ressenti des bibliothécaires.....</b>	<b>35</b>
<b>3. Les positions des bibliothécaires face à la montée en puissance du travail studieux.....</b>	<b>40</b>
<b>4. Quel modèle de bibliothèque universitaire pour demain? .....</b>	<b>44</b>
<b>III. ENJEUX ET OPPORTUNITÉS: LES BIBLIOTHÉCAIRES, LES ÉTUDIANTS ET LA TUTELLE.....</b>	<b>52</b>
<b>1. Le souhait des étudiants, des bibliothécaires et de la tutelle.....</b>	<b>52</b>
<b>2. Le piège budgétaire.....</b>	<b>56</b>
<b>3. L'opportunité du changement.....</b>	<b>60</b>
<b>4. La BU, un service écartelé?.....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>67</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>69</b>
<b>TABLE DES ANNEXES.....</b>	<b>73</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>87</b>