

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / mars 2018

Enrichir l'offre de la BU par les services non documentaires : une stratégie gagnante pour les bibliothèques ?

Sophie Galan

Sous la direction de Jacky BARBE
Directeur – BU d'Avignon et Pays du Vaucluse

Remerciements

Je remercie très vivement mon directeur de mémoire, M. Jacky Barbe, directeur de la Bibliothèque universitaire d'Avignon, pour ses précieux conseils, ses relectures attentives et sa réactivité. Ses encouragements m'auront permis de garder le moral jusque dans les derniers jours de cette épreuve d'endurance.

Je tiens également à exprimer ma gratitude envers tous les professionnels français et étrangers s'étant rendus disponibles pour répondre à mes questions, que ce soit par téléphone, par mail ou en face-à-face. J'espère avoir rendu justice à la qualité de leur travail et contribué, un peu, à en accroître la visibilité.

Merci enfin à mes collègues Vincent Bruand et Antoine Beauquis pour les informations, rassemblées pendant leur stage de professionnalisation ou leurs propres recherches, qu'ils ont bien voulu me communiquer. Je réserve une mention spéciale à Pascal Ferry, dont la veille attentive aura, je crois, irrigué bien des travaux.

Résumé :

Face à un contexte difficile, les bibliothèques universitaires doivent désormais négocier entre le cœur historique de leur activité (la collection) et la multiplication des services induite par leur souci de satisfaire au mieux les besoins de leurs usagers. Le développement de services non documentaires s'avère un moyen de singulariser l'offre de chaque BU tout en renouvelant le rôle et les missions de nos établissements, au bénéfice du public.

Descripteurs :

Bibliothèques -- Publics

Bibliothèques -- Services aux étudiants

Bibliothèques -- Services aux publics

Bibliothèques universitaires

Abstract :

Academic libraries are facing a difficult context. They have to negotiate between the historical basis of their activity (the collection) and the multiplication of services resulting from their will to meet the needs of their users. The development of non documentary services is a way to individualise the offer of every library while renewing the roles and missions of our institutions, to the advantage of the public.

Keywords :

Libraries -- Public

Libraries -- Student services

Libraries -- Public services

Academic libraries

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France

disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	9
INTRODUCTION.....	11
1. LES SERVICES NON DOCUMENTAIRES, UN AVENIR POUR LES BIBLIOTHÈQUES ?.....	13
1.1. Des établissements en quête d’une nouvelle légitimité.....	13
1.1.1. <i>Fragilisation de la fonction documentaire des BU.....</i>	<i>13</i>
1.1.2. <i>Nouveaux modèles, nouvelles attentes : bibliothèque troisième lieu et learning centre.....</i>	<i>14</i>
1.1.3. <i>Mise en place d’une relation de service.....</i>	<i>16</i>
1.2. Le(s) service(s) : meilleur ennemi de la bibliothèque ?.....	17
1.2.1. <i>Le service, un concept polysémique.....</i>	<i>17</i>
1.2.2. <i>L’usager au centre : diversification et personnalisation des services.....</i>	<i>18</i>
1.2.3. <i>La bibliothèque de services est-elle encore une bibliothèque ?.....</i>	<i>20</i>
1.3. Les services non documentaires.....	22
1.3.1. <i>Une nouveauté ?.....</i>	<i>22</i>
1.3.2. <i>Essais de typologie.....</i>	<i>24</i>
1.3.3. <i>Méthodologie du mémoire.....</i>	<i>27</i>
2. DES SERVICES POUR RÉPONDRE AUX NOUVEAUX BESOINS DES PUBLICS DES BU.....	29
2.1. Favoriser et valoriser le travail universitaire.....	29
2.1.1. <i>Adaptation des modalités de travail.....</i>	<i>29</i>
2.1.2. <i>Soutien à la pédagogie et à la recherche.....</i>	<i>31</i>
2.1.3. <i>Médiation scientifique et culturelle.....</i>	<i>33</i>
2.2. S’affirmer comme lieu de vie et de sociabilité.....	35
2.2.1. <i>Animation du campus et du territoire.....</i>	<i>35</i>
2.2.2. <i>Orientation.....</i>	<i>37</i>
2.2.3. <i>Bien-être des usagers.....</i>	<i>38</i>
2.3. Accompagner le développement de l’individu.....	39
2.3.1. <i>Apprentissage informel et participatif.....</i>	<i>39</i>
2.3.2. <i>Développement personnel.....</i>	<i>41</i>
2.3.3. <i>Activité physique et loisirs.....</i>	<i>43</i>
2.4. Un service transversal : l’accueil.....	44
3. LES SERVICES NON DOCUMENTAIRES EN PRATIQUE.....	47
3.1. La position française.....	47
3.1.1. <i>Bilan de l’offre non documentaire dans les BU françaises.....</i>	<i>47</i>
3.1.2. <i>Le lien à la collection.....</i>	<i>49</i>
3.2. Aspects techniques, juridiques et financiers.....	51
3.2.1. <i>Grandes étapes.....</i>	<i>51</i>
3.2.2. <i>Points d’attention pour les services non documentaires.....</i>	<i>52</i>
3.2.3. <i>En résumé.....</i>	<i>55</i>
3.3. La justification par l’usage.....	56
3.3.1. <i>Négocier le vivre-ensemble.....</i>	<i>56</i>
3.3.2. <i>Le non documentaire à l’épreuve des faits.....</i>	<i>58</i>
3.3.3. <i>Visages de l’usager, rôles de la bibliothèque.....</i>	<i>60</i>
CONCLUSION.....	63
BIBLIOGRAPHIE.....	65

ANNEXES.....	75
TABLE DES MATIÈRES.....	89

Sigles et abréviations

ARLIS : Alaska Resources Library and Information Services
BAnQ : Bibliothèque et Archives nationales du Québec
BBF : Bulletin des Bibliothèques de France
BNUS : Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg
BU : Bibliothèque universitaire
CPGE : Classe préparatoire aux grandes écoles
CPU : Conférence des présidents d'université
CROUS : Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires
DGS : Direction générale des services
Enssib : École nationale supérieure des Sciences de l'information et des bibliothèques
EPFL : École polytechnique fédérale de Lausanne
ETP : Équivalent temps plein
FIBE : Formation initiale des bibliothécaires d'État
HOMAGO : *Hanging out, Messing around, Geeking out*
IDEX : Initiative d'excellence
INPT : Institut national polytechnique de Toulouse
ISO : Organisation internationale de normalisation
LLSH : Lettres, langues, sciences humaines
MDA : Médiathèque entre Dore et Allier (Lezoux)
MIT : Massachusetts Institute of Technology
NCSU : North Carolina State University
OVE : Observatoire de la vie étudiante
PACES : Première année commune aux études de santé
Q/R : Question/Réponse
SCD : Service commun de la documentation
SDSU : San Diego State University
SID : Service interétablissement de documentation (Grenoble)
SIGB : Système intégré de gestion de bibliothèque
STAPS : Sciences et techniques des activités physiques et sportives
SUAPS : Service universitaire des activités physiques et sportives
SUIO : Service universitaire d'information et d'orientation
TBI : Tableau blanc interactif
UCA : Université Clermont Auvergne
UFR : Unité de formation et de recherche
UJM : Université Jean Monnet (Saint-Étienne)
UT1 : Université Toulouse 1 Capitole
UX : *User Experience*
VP : Vice-président(e)
YLS : Yale Law School

INTRODUCTION

« La révolution numérique remet [...] radicalement en cause ce qui était jadis le cœur de métier du bibliothécaire, la fonction documentaire »¹. Le constat est le même dans toutes les bibliothèques, universitaires ou de lecture publique : le réseau des réseaux donnant accès, partout et en continu, à une masse d'informations dépassant les capacités de stockage d'un établissement physique ou numérique, la question de la pertinence des bibliothèques est posée.

Certes, tout n'est pas (encore) accessible sur internet par tout un chacun². Nos établissements continuent d'acquérir des ressources adaptées à tous les goûts : classiques et nouveautés, best-sellers et produits de niche, pour le grand public ou les spécialistes, parfois à un coût élevé. Les bibliothèques procurent à leur public une documentation à laquelle il lui serait difficile d'accéder par lui-même, par manque de moyens, de temps, de connaissance de la production éditoriale ou, tout simplement, de curiosité. Il n'en reste pas moins vrai qu'elles souffrent de la concurrence d'internet et des moteurs de recherche généralistes, porte d'entrée vers un univers de ressources toujours plus vaste que l'on explore par rebonds (grâce aux liens hypertextes) à partir de mots-clés librement choisis : démarche intuitive qui constitue l'antithèse de la recherche avancée sur laquelle reposent, du moins pour l'instant, les catalogues de bibliothèques.

Face à cette situation, nos établissements développent leur offre de services afin de prouver qu'ils sont davantage que de simples réservoirs de ressources. Ces services restent en grande partie liés aux collections documentaires, qu'ils ont pour fonction de porter à la connaissance du public (par les actions de médiation et le renseignement bibliographique, y compris dans ses aspects les plus personnalisés : service de questions/réponses, rendez-vous bibliothécaires) ; les services aident aussi à connaître le circuit de l'information afin de mieux la maîtriser (formation) ; enfin, ils facilitent l'usage matériel des documents et leur diffusion (impression, numérisation). Les services constituent la valeur ajoutée des bibliothèques, opposable à la navigation sur internet, dont la première qualité (la liberté d'aller où l'on veut, au gré des clics) est aussi son principal défaut (l'absence de guide et le « mur de l'information »³ s'avérant une nouvelle forme de censure).

À côté de cette offre apparaissent d'autres prestations dont la nature les place sur un plan différent de celui des collections et des services documentaires. Les missions culturelles, éducatives et sociales revendiquées par les bibliothèques les conduisent en effet à multiplier des propositions telles que le prêt d'objets divers (liseuses et tablettes mais aussi instruments de musique voire graines), les ateliers d'échange de savoirs, les animations et rencontres dans le cadre d'une politique d'action culturelle définie comme un service rendu à la communauté, etc. Le concept de « bibliothèque troisième lieu » consacre l'idée que, plus qu'un temple du savoir livresque, la bibliothèque est devenue lieu de vie, de construction de soi, de rencontre et d'échanges, à la fois salon particulier, auditorium et agora selon les usages qui en sont faits. Les services que l'on dira non documentaires connaissent aujourd'hui une croissance et une diversification inédites, du moins dans les bibliothèques de lecture publique.

¹ GÉROUDET, Madeleine, GRAVIER, Colette, PLUCHET, Amandine et al. Les bibliothèques se cachent pour mourir. *BBF*. [en ligne] 2012, n° 3, p. 18. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0015-002> [Consulté le 2 avril 2017].

² Et, dans l'hypothèse où cela le deviendrait un jour, cela n'impliquerait pas un accès universel gratuit (ou alors de manière illégale).

³ Nous empruntons cette expression à RAMONET, Ignacio. *L'explosion du journalisme : des médias de masse à la masse de médias*. Paris : Éd. Galilée, 2011. Collection L'espace critique. ISBN : 978-2-07-045074-9.

De fait, si la littérature professionnelle ne manque pas d'exemples de bibliothèques territoriales, en France ou à l'étranger, proposant des services qui rompent avec l'image traditionnelle de nos établissements, les travaux de synthèse manquent en ce qui concerne les bibliothèques universitaires (BU). Bien que leurs missions, définies par le décret du 23 août 2011⁴, ne les conduisent pas nécessairement à suivre le chemin tracé par leurs cousines de la lecture publique, de plus en plus d'entre elles tendent pourtant à proposer une gamme de services élargie, conçue non plus (seulement) autour des collections, mais aussi des besoins des publics. La présence déjà ancienne d'élus étudiants dans les différents conseils universitaires⁵ s'accompagne aujourd'hui d'une volonté générale de mise en adéquation des services publics avec les besoins et attentes de leurs usagers. En bibliothèque, cela se traduit notamment par la multiplication des enquêtes de publics.

Le contexte difficile dans lequel s'inscrit l'action des BU se révèle également propice à l'évolution de leurs modalités d'intervention. Baisse du nombre d'inscrits, diminution des budgets d'acquisition en grande partie absorbés par la documentation électronique, concurrence d'autres sources d'information (réseaux sociaux professionnels et blogs scientifiques, ou tout bonnement Google) : élargir l'offre de la BU aux services non documentaires peut apparaître comme une nécessité stratégique. De fait, pour ne pas sortir perdante des arbitrages financiers opérés par la direction de l'université, la bibliothèque doit démontrer l'utilité et la pertinence de son action au sein du campus. Pour cela, l'excellence documentaire ne suffit pas toujours.

Ceci étant dit, on peut légitimement se demander si la fonction de la BU est bien de proposer des prestations sans lien avec les ressources informationnelles qu'elle a pour tâche d'acquérir, de signaler et de mettre à la disposition de ses usagers. En misant sur le non documentaire, la bibliothèque s'écarte-t-elle des missions qui lui sont dévolues ? Au contraire, diversifier son offre ne lui permet-il pas d'affirmer sa position sur le campus en assumant mieux le rôle qui est aujourd'hui le sien ? Les services non documentaires peuvent-ils être un atout pour les BU ?

Bien que l'existence d'une offre de services non documentaires en bibliothèque soit aisément vérifiable, cet adjectif est rarement utilisé pour la qualifier ; nous nous interrogerons donc en premier lieu sur la définition exacte de cette notion et sur sa pertinence (chapitre 1). Les différents types de prestations non documentaires envisageables en BU seront ensuite précisés par un panorama des services existant dans les bibliothèques d'universités françaises et étrangères (chapitre 2). Ce constat permettra de dégager des éléments de réflexion sur les raisons et la façon de mettre en place une offre non documentaire en BU (chapitre 3).

⁴ LEGIFRANCE. *Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2011/8/23/ESRS1101850D/jo> [Consulté le 6 décembre 2017].

⁵ La loi Faure, définissant le nouveau statut des universités, instaure ainsi la participation des étudiants au conseil d'administration dès 1968 (VIE PUBLIQUE. *Quelle gouvernance pour les universités ?* [en ligne] 14 octobre 2010. Disponible sur : <http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/enseignement-superieur-universite/gouvernance-universite/> [Consulté le 1 mars 2018].).

1. LES SERVICES NON DOCUMENTAIRES, UN AVENIR POUR LES BIBLIOTHÈQUES ?

1.1. DES ÉTABLISSEMENTS EN QUÊTE D'UNE NOUVELLE LÉGITIMITÉ

Face aux difficultés induites par un contexte défavorable, de plus en plus de BU misent sur une offre de services diversifiée pour attirer et fidéliser leurs usagers, allant parfois jusqu'à s'éloigner du cœur historique de leurs missions : les collections documentaires.

1.1.1. Fragilisation de la fonction documentaire des BU

La concurrence d'internet est un problème aigu dans le contexte actuel de restriction budgétaire : pour sortir gagnantes des arbitrages opérés par leur hiérarchie, les bibliothèques doivent prouver, non seulement leur utilité, mais aussi leur efficacité. Il ne suffit pas, en effet, d'offrir un service de qualité ; encore faut-il que ce service rencontre son public et apporte une plus-value à la communauté qui en assure le financement. Or, si les bibliothèques universitaires ont longtemps pu compter sur un public captif pour asseoir leur légitimité, c'est de moins en moins le cas aujourd'hui. La démocratisation de l'accès à l'enseignement supérieur a conduit sur les bancs de l'Université des générations d'étudiants pour lesquels le recours à la BU n'a rien d'une évidence. Le modèle d'enseignement à la française, reposant encore largement sur le cours magistral, n'encourage pas les recherches personnelles avant d'avoir atteint un certain niveau d'études, principalement dans les disciplines scientifiques⁶. L'utilisation de la bibliothèque recule face à d'autres pratiques documentaires, telle la navigation sur internet depuis le domicile. La fréquentation reste pourtant élevée car les BU sont des lieux de travail prisés des étudiants. Il faut cependant souligner que la fréquentation des locaux ne s'accompagne pas nécessairement de l'usage des collections documentaires. De plus en plus, nos publics sont des usagers du lieu, davantage que des collections.

En est-on donc arrivés à voir nos BU réduites au rôle de simples pourvoyeuses de salles de travail ? À la suite de Florence Roche, il faut souligner que l'identité de la BU comme espace de travail (fonction que l'on pourrait qualifier d'académique) peut être enrichie d'« une fonction sociale (lieu de rencontre, d'échange), une fonction culturelle (animations, expositions), une fonction conviviale (petits espaces de restauration, mobilier confortable, fonds de loisirs et détente) »⁷. Une reconquête de sens et de champs d'intervention, en somme, passant non plus (ou plus seulement) par le biais de l'offre documentaire, mais par un investissement du lieu bibliothèque dans toutes ses potentialités d'usage. Il nous semble que, dans la situation actuelle, cette démarche peut être appliquée avec profit à l'offre de services des BU dans sa globalité.

Pour prouver et asseoir leur légitimité face à la concurrence de nouveaux modes d'accès à l'information, pour attirer et fidéliser un public qui leur est de moins en moins acquis, et plus prosaïquement pour trouver et garder leur place au

⁶ Pour une analyse des raisons de la faible fréquentation des BU par les étudiants, voir JUNG, Laurence. « *Je ne travaille jamais en bibliothèque.* » *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants.* [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2010, p. 29-37. 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 11 février 2017].

⁷ ROCHE, Florence, Chapitre II : Comment s'exerce la relation au public à travers l'offre et la demande ? In : ROCHE, Florence et SABCY, Frédéric (dir.). *L'avenir des bibliothèques: l'exemple des bibliothèques universitaires.* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, p. 48. Papiers. ISBN : 979-10-91281-13-3.

sein d'un campus universitaire, un repositionnement stratégique de nos établissements s'impose. Face à la baisse des budgets et à la concurrence des autres services universitaires, les BU doivent trouver et mettre en avant leur valeur ajoutée, ce qui les rend plus que jamais pertinentes et les ancre dans le paysage académique, justifiant les moyens qui leur sont alloués. Il s'agit de redéfinir leur rôle académique mais aussi culturel et social, voire politique, et de renouveler leur offre de services à destination d'un public dont les usages se sont transformés et dont les attentes ne sont plus les mêmes. En effet, l'émergence de bibliothèques innovantes n'a pas seulement élargi le champ des possibles : elle les a rendus nécessaires.

1.1.2. Nouveaux modèles, nouvelles attentes : bibliothèque troisième lieu et *learning centre*

Il n'est pas question ici de discuter en détail l'importation sur le terrain bibliothéconomique du concept sociologique de troisième lieu⁸; rappelons simplement qu'il désigne les établissements dont l'offre (collections, espaces et services) favorise leur appropriation par les publics en même temps qu'elle en fait des lieux de vie communautaire propices à l'épanouissement personnel, à la sociabilité, voire au débat démocratique. Apparue dans les pays anglo-saxons et scandinaves, le modèle de la bibliothèque troisième lieu a essaimé en France où il accorde une importance particulière aux pratiques participatives, allant de l'échange des savoirs à la co-construction des services avec les usagers ; la médiathèque Entre Dore et Allier (MDA), récemment ouverte à Lezoux, en constitue l'illustration parfaite⁹.

Bien que ne faisant pas l'unanimité¹⁰, le modèle de la bibliothèque troisième lieu imprègne désormais l'imaginaire tant des professionnels que des élus et des usagers (ces derniers n'utilisant sans doute pas en majorité le concept de troisième lieu, au demeurant peu connu du grand public, pour penser la bibliothèque). Il traduit les possibilités qui sont celles des établissements d'aujourd'hui, sur lesquels pèsent de nouvelles exigences : esthétisme des bâtiments et convivialité des espaces ; pluralité d'une offre culturelle et technologique élargie (de la collection physique aux ressources numériques, de l'exposition à l'atelier jeux vidéos, du prêt de liseuses au *fablab*) ; participation des usagers, échange entre pairs et diffusion des communs du savoir. Il ne semble guère plus possible, aujourd'hui, de construire une bibliothèque sans réfléchir à la façon dont elle répondra, partiellement ou totalement, à ces attentes, et ce, sans même qu'il soit besoin de se référer explicitement au concept de troisième lieu.

Cousin de la bibliothèque troisième lieu en contexte académique, le *learning centre*¹¹ trouve lui aussi son origine dans le monde anglo-saxon, celui de l'université de Sheffield Hallam étant considéré comme le premier du genre. La

⁸ En France, ce concept a surtout été popularisé par Mathilde Servet dans son mémoire de conservateur : SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. [en ligne] Villeurbanne : Esssib, 2009. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> [Consulté le 6 février 2017].

⁹ Depuis sa phase de conception, cet équipement accorde une place inédite aux usagers : co-constructeurs de la médiathèque, ils peuvent désormais lui apporter leur contribution active en y partageant objets, expériences, savoir-faire, etc. (cf. MÉDIATHÈQUE ENTRE DORE ET ALLIER. [en ligne] Disponible sur www.mediathèques-entre-dore-et-allier.fr [Consulté le 23 octobre 2017].).

¹⁰ Une tribune anonyme l'identifiait encore récemment à une « arnaque » (ANONYME. *Et tout le monde déteste le Tiers lieu !* In : Indymedia Grenoble.[en ligne] 30 mai 2017. Disponible sur : <https://grenoble.indymedia.org/2017-05-30-Et-tout-le-monde-deteste-le-Tiers> [Consulté le 22 octobre 2017].).

¹¹ Ou *learning center*, selon que l'on emploie le terme anglais ou américain.

1. Les services non documentaires, un avenir pour les bibliothèques ?

parenté des deux modèles est soulignée par les commentateurs : « [Le *learning centre*] fait de la bibliothèque un trait d'union entre la sphère publique et la sphère privée, entre les compétences purement académiques et les compétences nécessaires à l'étudiant pour devenir un citoyen conscient de ses responsabilités »¹². Lieux à la convivialité affirmée par des choix mobiliers alliant design, modernité des formes et des coloris et recherche du confort, les *learning centres* se positionnent comme espaces de détente, de rencontre et de vie au cœur de campus universitaires parfois excentrés. La gamme des services offerts varie d'un établissement à l'autre, ce qui contribue à maintenir une certaine ambiguïté sur l'essence du *learning centre* : est-ce une bibliothèque enrichie, comme semble le suggérer la présentation du site pionnier¹³, ou se rapproche-t-il d'un hub de services marchands et non marchands à l'image du Rolex Learning Center de l'École Polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL)¹⁴ ?

Outre sa convivialité et sa modernité affichées et comme sa dénomination l'implique, le *learning centre* se caractérise par l'appui qu'il apporte à la pédagogie universitaire. En premier lieu, il fournit des espaces appropriés au travail en groupe, avec ou sans encadrement professoral. Ensuite, il se veut carrefour de compétences au service des enseignants et des chercheurs, proposant aussi bien une assistance documentaire qu'informationnelle (par exemple sur le droit d'auteur, la bibliométrie ou encore l'*open access*), technique (plateformes et outils) et pédagogique (formation à l'innovation). Enfin, dans la droite ligne des missions des BU, le *learning centre* développe une offre massive d'outils et de contenus numériques à destination des étudiants.

Dans certains cas, cet équipement conçu en priorité pour un public académique s'ouvre largement au grand public, assumant ainsi un rôle de médiateur entre l'université et la cité, entre la recherche, le savoir académique et les citoyens, à l'image de Lilliad, *learning centre* de l'université Lille 1¹⁵. Le *learning centre* ouvert sur la Cité assume de nouvelles missions qui entrent en résonance avec le contexte national d'engagement pour la Science ouverte, au service de tous et accessible à tous. À cet égard, il rejoint l'un des objectifs de la bibliothèque troisième lieu, qui est d'inciter à l'échange de points de vue, de savoirs, d'expériences, pour alimenter le débat démocratique.

Certes, toutes les BU françaises ne sont pas des *learning centres*, ni n'ont l'ambition de le devenir. Il n'en reste pas moins que ce modèle, comme celui du troisième lieu, façonne les attendus du public, des tutelles et des professionnels de ces établissements qui se veulent d'excellence. En tant que vitrine de l'université, la bibliothèque doit être moderne, pertinente et performante dans ses collections, ses espaces et ses services. Il en va de sa légitimité au sein d'une structure dont l'équilibre budgétaire repose sur un arbitrage serré entre les différentes composantes. En retour, une bibliothèque bien dotée et bien conçue est un facteur de rayonnement pour son université. Sans aller nécessairement jusqu'à l'adhésion à l'un des deux modèles susmentionnés, la position de la BU dans l'université peut être renforcée par une meilleure adéquation de son offre avec les besoins et attentes de son public. Pour cela, il

¹² ROCHE et SABY, *op.cit.*, p. 154-155.

¹³ « The Learning Centre has everything a library has and more including individual and group learning spaces, lots of PCs, books and journals, e-books, videos/DVDs, photocopiers and printers » : en somme, les ingrédients de base d'une BU augmentée d'un parc informatique conséquent et de dispositifs d'apprentissage sur place (SHEFFIELD HALLAM UNIVERSITY. *The Learning Centre | Sheffield Hallam University*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.shu.ac.uk/about-us/our-services/facilities-directorate/estates-development-and-sustainability/the-learning-centre> [Consulté le 23 octobre 2017]).

¹⁴ Bibliothèque, association des étudiants, presses universitaires, mais aussi restaurants, banque et centre de carrière. (cf. ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE LAUSANNE. *Services-Restaurants-Commerces | EPFL*. [en ligne] 2010. Disponible sur : <https://rolexlearningcenter.epfl.ch/page-45188-fr.html> [Consulté le 23 octobre 2017]). Encore l'établissement affirme-t-il clairement sur son site web que « Le Rolex Learning Center est avant tout une bibliothèque ».

¹⁵ Notamment par son espace dédié à la présentation d'expériences scientifiques : LILLIAD. *Visiter Xperium - en cours Saison 2 - 2016-2018 | LILLIAD*. [en ligne] Disponible sur : <https://lilliad.univ-lille.fr/xperium/visiter-xperium> [Consulté le 24 octobre 2017].

lui faut dépasser le cadre de l'adaptation empirique pour adopter une démarche stratégique : l'élaboration d'une politique de services guidée par la relation usager.

1.1.3. Mise en place d'une relation de service

Dans le secteur privé, la relation client est un élément clé de la fidélisation de ce dernier et, par conséquent, de la rentabilité de l'entreprise : un client fidèle consomme régulièrement. La fidélisation repose pour beaucoup sur la satisfaction du client ; la relation client aura donc pour but de s'assurer de cette satisfaction et de l'augmenter autant que possible. S'inspirant aujourd'hui largement des concepts du marketing, le secteur public affiche son souci d'améliorer la relation usager dans le but d'accroître, non son chiffre d'affaires, mais la pertinence de son offre de services. Les bibliothèques n'échappent évidemment pas à cette tendance : les craintes et résistances liées à l'introduction de techniques issues de l'univers marchand ne les empêchent pas de s'en emparer, tant la satisfaction de l'utilisateur est cruciale pour des services en prise directe avec le public.

La démarche d'amélioration des services, ou démarche qualité, dépasse les initiatives locales. Définissant les critères d'un accueil de qualité, le référentiel Marianne normalise les pratiques à l'échelle des services publics de l'État. Il traduit ce que les usagers sont en droit d'attendre des services publics contemporains et permet à ces derniers d'améliorer leurs pratiques afin d'atteindre un niveau d'exigence comparable à celui du secteur privé. D'autres labellisations existent qui permettent aux BU de mettre en valeur une démarche avancée d'amélioration de la qualité, par exemple la certification ISO 9001-2008 mise en avant par le SCD de l'université Lyon 1¹⁶. Dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services, les enquêtes se multiplient pour mesurer les besoins, les attentes et le degré de satisfaction des usagers, et parfois des non usagers : l'enquête LibQual+ est ainsi largement mise en oeuvre dans les établissements français. Ajuster l'offre des bibliothèques dans sa qualité, mais aussi dans son contenu, est un travail toujours inachevé puisque les besoins et attentes des usagers ne cessent d'évoluer : c'est en cela que consiste la relation de service.

Pour cette raison, les principes et techniques du design de services sont de plus en plus mobilisées dans les bibliothèques. « Activité qui consiste à définir ou redéfinir les caractéristiques d'un service de manière à pouvoir répondre de façon optimum au besoin considéré »¹⁷, le design de services repose sur une connaissance fine des besoins de l'utilisateur, de ses attentes, mais aussi de ses perceptions. À cet égard, l'expérience utilisateur (aussi connue sous l'acronyme UX pour *User Experience*) est un champ d'investigation et d'intervention riche de promesses pour les bibliothèques : mieux connaître les perceptions et le ressenti de l'utilisateur d'un service permet d'améliorer son expérience en travaillant à l'utilité, l'utilisabilité et la désirabilité de ce service¹⁸. Si l'impératif de concevoir des services répondant à un besoin, aisément accessibles et attractifs touche en

¹⁶ BU LYON 1. *La BU Lyon 1, 1ère BU française certifiée qualité !* [en ligne] 2016. Disponible sur : https://portaildoc.univ-lyon1.fr/bibliotheques/actualites-des-bu/la-bu-lyon-1-1ere-bu-francaise-certifiee-qualite--808981.kjsp#.WgNQ2_nWzIU [Consulté le 8 novembre 2017].

¹⁷ BATHELOT, Bertrand. Design de services. In : *Définitions marketing. L'encyclopédie illustrée du marketing*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.definitions-marketing.com/> [Consulté le 7 novembre 2017].

¹⁸ Cf. SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. [en ligne] Traduit de l'anglais sous la dir. de Nathalie Clot. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016. Disponible sur : http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf [Consulté le 22 mars 2017].

premier lieu les bibliothèques de lecture publique, il s'étend désormais aux BU du fait de l'évolution des pratiques et des exigences de leur public.

La fonction documentaire des bibliothèques universitaires ne suffit plus à assurer leur légitimité : bibliothèques troisièmes lieux et *learning centres* l'ont montré, nos établissements peuvent enrichir cette mission traditionnelle par d'autres services en phase avec les besoins de leurs publics, dans un souci constant d'amélioration de la qualité et de la pertinence de leur offre. « Service public », « relation de service », « design de services », « qualité de service », « processus de service », les concepts et pratiques dérivés de la notion de service sont très présents dans la littérature professionnelle, signe que la question du service est cruciale pour les bibliothécaires. Reste à définir ce que recouvre cette notion de service...

1.2. LE(S) SERVICE(S) : MEILLEUR ENNEMI DE LA BIBLIOTHÈQUE ?

Définir la place du service en bibliothèque n'est pas chose aisée : si celle-ci est un service public, inscrire le souci du service au cœur de son action, est-ce vraiment rendre service à la bibliothèque ?

1.2.1. Le service, un concept polysémique

En économie, les activités de services relèvent du secteur tertiaire, par opposition aux activités agricoles (secteur primaire) et industrielles (secteur secondaire). Le développement du secteur tertiaire au détriment des deux autres marque l'avènement de la société des services : un modèle économique dans lequel la majorité des actifs travaillent dans des entreprises ou des organisations dont l'objectif n'est pas la production de biens de consommation, mais la réalisation de prestations immatérielles (les services)¹⁹. En tant que tel, le service peut donc se définir comme la rencontre d'une offre, émise par l'entreprise ou l'organisation, et du besoin ou du désir du client/de l'utilisateur. L'échange d'informations et de savoirs constitue le fondement de la société des services en même temps que sa réalisation la plus aboutie.

Si la société des services n'est théorisée qu'à partir des années 1930, la notion de service public est, elle, le fruit d'une bien plus longue histoire et d'une réflexion séculaire²⁰. En France, le service public consiste en « la réalisation de l'intérêt général »²¹ ; il a donc en charge la mise en oeuvre des décisions prises par la puissance publique au nom et à l'avantage de la collectivité. Le service public obéit à trois principes : la continuité (le service ne doit pas être interrompu), l'égalité (le service doit être accessible à tous de manière égale) et la mutabilité (le service doit s'adapter aux évolutions socio-économiques et technologiques)²². Les services publics, quant à eux, sont les organismes publics ou privés assurant des missions d'intérêt général. La plupart du temps, l'expression « services publics » désigne uniquement ceux de ces organismes qui relèvent du droit administratif : par exemple, les bibliothèques créées et administrées par une personne publique, qu'elles soient municipales, départementales ou universitaires.

Dans son mémoire d'étude consacré au sujet, Anne Giraudon explique comment la notion de service public a évolué de façon parallèle (ou consécutive) à l'inversion de la

¹⁹ GALLOUJ, Camal et DJELLAL, Faridah. Les théories de la croissance tertiaire : entre postindustrialisme et néo-industrialisme. In : *Introduction à l'économie des services*. Grenoble : PUG, 2013, p. 15-29.

²⁰ Les grandes étapes aboutissant à la conception contemporaine du service public « à la française » sont retracées dans GIRAUDON, Anne. *La notion de service public* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48198-la-notion-de-service-public.pdf> [Consulté le 13 avril 2017]

²¹ *Ibid.*, p. 18.

²² VIE PUBLIQUE. *La notion de service public*. [en ligne]. 3 juin 2013. Disponible sur : <http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/institutions/approfondissements/notion-service-public.html> [Consulté le 18 novembre 2017].

relation usager-administration. Si, dans un premier temps et au nom de l'intérêt général, l'offre de services était conçue par les services publics en fonction des besoins estimés des usagers, les années 1960 et 1970 voient émerger une remise en cause de l'efficacité et de la légitimité de ce modèle. L'usager demande désormais des comptes au service public qu'il finance par l'impôt et dont la mission consiste bien à être à *son service*. L'introduction dans le secteur public de méthodes issues du marketing et le contexte général de la société des services consacrent l'inversion de la relation usager-service public : « [l]es aspirations [de l'usager] doivent être assouvies au travers de services toujours en recherche d'une meilleure qualité et tenus d'ajuster en permanence leurs prestations en fonction de la demande »²³. L'usager est également un citoyen dont les droits sur les services publics s'accroissent, notamment son droit à la participation. Initié dans les années 1990, ce mouvement aboutit aujourd'hui à la fameuse « révolution copernicienne » des bibliothèques tant évoquée dans la littérature professionnelle, résumée par l'expression tout aussi fameuse de « l'usager au centre ».

1.2.2. L'usager au centre : diversification et personnalisation des services

En bibliothèque, le mot « service(s) » revêt plusieurs significations²⁴. La bibliothèque, service public, est en effet organisée en départements qui, surtout lorsqu'ils sont transversaux, portent souvent le nom de services : service des collections, service de la formation des usagers, service des publics, service de l'action culturelle, etc. Sa finalité consiste à élaborer une offre de services, c'est-à-dire un ensemble de « prestations organisées à l'intention des usagers : le prêt, l'ouverture des lieux, l'accès à un photocopieur ou à des bases de données »²⁵, entre autres exemples. Au sein même de ces prestations, le « service public » occupe une place particulière : du point de vue de l'agent, c'est une tâche précise et un moment de sa journée de travail pendant lequel il se trouve en contact direct avec le public, disponible et accessible pour l'accueillir, l'orienter et l'informer (selon l'expression de Bertrand Calenge). Du point de vue de l'usager, il s'agit de la possibilité de s'adresser à un agent de la bibliothèque pour demander un renseignement, emprunter ou rendre des documents ; c'est donc bien un service.

On l'a dit plus haut, le service consiste en la mise en relation d'une offre et d'un besoin ou d'un désir, et « ce qui ne rencontre pas d'usage ne peut être considéré comme un service »²⁶. Or, puisque c'est l'usage qui fait le service, une brève analyse du vocabulaire désignant les personnes pour lesquelles l'offre de prestations est élaborée peut nous éclairer sur les grands types de services existant en bibliothèque. Il y a tout d'abord le public, entité composée d'individus aux caractéristiques diverses, ou les publics, pluriel permettant de prendre en compte cette diversité ; le public est l'ensemble des personnes à qui s'adresse la bibliothèque, ou bien l'ensemble de ceux qui y ont effectivement recours, par opposition au(x) non public(s) (puisque le public peut être dit fréquentant ou non fréquentant). Au sein de ce public, le séjourneur passe du temps dans la bibliothèque, sans y être nécessairement inscrit. Le lecteur est, en principe, celui qui lit des livres, soit qu'il le fasse dans la bibliothèque (il est alors séjourneur),

²³ GIRAUDON, *op. cit.*, p. 30.

²⁴ Cf CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2e édition revue et mise à jour. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1999, p. 22. ISBN : 2-7654-0777-0.

²⁵ *Idem*.

²⁶ ROCHE et SABY, *op.cit.*, p. 68.

1. Les services non documentaires, un avenir pour les bibliothèques ?

soit qu'il les emprunte (à condition d'être inscrit). L'usager et l'utilisateur recourent à la bibliothèque selon des modalités diverses et variables, le principal étant bien l'acte d'utilisation : « L'utilisateur /utilisatrice, c'est celui ou celle qui utilise la bibliothèque, et à qui la bibliothèque est utile »²⁷. Fréquenter, séjourner, lire, utiliser : la notion d'usage est bien au cœur de la désignation des publics des bibliothèques, attestant de la diversité des pratiques possibles dans ses espaces physiques, mais aussi numériques (car on peut fort bien ne fréquenter, ne lire, n'utiliser la bibliothèque que via son site internet).

La gamme des services proposés reflète cette diversité des usages, ce qui la conduit à se renouveler. De fait, le principe de mutabilité auquel sont soumises les bibliothèques, comme tous les services publics, leur enjoint d'évoluer avec leur temps ; les pratiques culturelles se transformant, l'offre des bibliothèques est amenée à suivre la tendance, sous peine de perdre de sa pertinence et de son attractivité. Façonnées pour correspondre aux nouveaux usages des publics, ces propositions induisent donc, en retour, de nouveaux usages de la bibliothèque.

Les sociétés contemporaines sont tiraillées entre deux tendances : d'un côté une extrême valorisation de l'individu dans sa singularité, de l'autre la recherche d'un nouveau vivre-ensemble fondé sur l'horizontalité des relations interpersonnelles. Cultiver sa différence, assumer ses goûts et ses choix, être fier de ce que l'on est : le développement personnel a quitté le champ des sciences humaines pour envahir l'espace marchand. « Venez comme vous êtes », invite une célèbre chaîne de fast-foods²⁸ ; « C'est vous le chef », proclame une autre²⁹ ; « C'est moi qui décide », affirme le client dans une publicité pour un supermarché³⁰ : répété à longueur de journée, ce message nous habitue à l'idée d'une adaptation toujours plus poussée de l'offre à nos attentes particulières – quand bien même l'argument publicitaire serait éloigné de la réalité. La bibliothèque n'a plus qu'à suivre le mouvement en proposant une personnalisation accrue de ses services fondée sur la segmentation des publics, c'est-à-dire leur découpage en sous-ensembles partageant des caractéristiques communes, afin de leur offrir une gamme de services les plus adaptés à leurs besoins.

En BU, une segmentation classique distingue le public enseignant du public étudiant et, à l'intérieur de celui-ci, propose des subdivisions par niveau d'études et par filières. Il ne faut cependant pas oublier que le public des BU s'étoffe et se diversifie : les personnels de l'université sont à prendre en compte au même titre que les usagers extérieurs, les anciens étudiants et professeurs, les entreprises et, de plus en plus présent, le public lycéen. Chacune de ces catégories d'utilisateurs possède des caractéristiques qui lui sont propres, des besoins particuliers, et ses attentes vis-à-vis de la bibliothèque ne sont pas les mêmes que celles des autres catégories. Face à cette diversité, personnaliser le service en fonction du profil de l'usager signifiera parfois privilégier certains publics pour lesquels cette démarche sera mise en œuvre, alors que d'autres devront se satisfaire de prestations plus standardisées.

En réaction à un individualisme parfois exacerbé, de nouvelles pratiques de partage se développent et s'organisent autour des notions de biens communs et de communs de la connaissance³¹. Savoirs et savoir-faire s'échangent entre pairs, favorisant

²⁷ SCHMIDT et ETCHES, *op. cit.*, p. 30. Les traducteurs français préfèrent le terme d'utilisateur à celui d'usager lorsqu'il s'agit de désigner des personnes et non les composants de l'entité abstraite du « public », car ils lui trouvent une connotation négative : « Les usagers peuvent être vus comme des individus qui ne donnent rien en retour. Un usager attend, est passif. »

²⁸ McDonald's, depuis 2008.

²⁹ Subway, depuis 2016.

³⁰ Publicité pour Carrefour lancée en 2010.

³¹ Selon le collectif Savoirs Com1, les [biens] communs sont des ressources n'appartenant à personne (ou appartenant à tous) gérées collectivement par une communauté selon une forme de gouvernance qu'elle définit elle-même. Les [biens] communs de la connaissance/du savoir, se définissent comme pouvant « être créés, échangés et manipulés sous forme d'information, et dont les outils de création et le traitement sont souvent eux-mêmes de la connaissances (logiciels). Il peut s'agir de données, de connaissances, de créations dans tous les médias, d'idées, de logiciels. » (d'après le cours donné à l'Enssib le

un apprentissage informel hors des cursus scolaires et universitaires. L'expert, qu'il s'agisse d'un professionnel aguerré ou d'un amateur éclairé, a lui-même à apprendre d'autrui pour tout ce qui échappe à son strict domaine de compétences ; selon cette logique, chacun participe à l'élaboration et à la diffusion de savoirs et de techniques librement partagés. Lieux de connaissance, de transmission et de sociabilité, de plus en plus de bibliothèques se rallient à ce mouvement, soit qu'elles proposent un cadre propice à l'apprentissage entre pairs (*fablabs* et *makerspaces*), soit qu'elles adoptent une démarche horizontale d'élaboration des services, dans laquelle les usagers ne sont plus seulement consultés en amont, mais associés à toutes les phases du projet : réunions de préfiguration, groupes de travail, tests, mise en œuvre, évaluation. On le comprend aisément, les services issus d'une telle démarche de co-construction sont façonnés au plus près des besoins des publics.

Variété des modes d'usage de la bibliothèque, évolution des pratiques culturelles, injonction de mutabilité, segmentation de publics de plus en plus divers, co-construction : les paramètres à prendre en compte dans l'élaboration d'une offre de services attestent que l'utilisateur est bien au centre des préoccupations et de la définition de cette offre. Or, derrière l'injonction d'organiser la bibliothèque autour de l'utilisateur, se dessine la centralité des services et l'enjeu de leur personnalisation. Pour autant, la volonté d'étoffer la palette des services dans le souci d'améliorer constamment la satisfaction du public ne risque-t-elle pas de faire perdre de vue leur cohérence et celle de la bibliothèque ?

1.2.3. La bibliothèque de services est-elle encore une bibliothèque ?

De même que La Poste ne livrant plus de courrier ne serait plus un service postal, une bibliothèque sans collections n'est pas une bibliothèque : « Il faut s'y résigner : sans collections « vivantes », c'est-à-dire convenablement conservées, consultées, augmentées, une bibliothèque ne serait qu'un centre d'animation, une maison de la culture ou une institution muséologique [...] Sans collections, point de bibliothèques ! »³². La modernisation des bibliothèques ne saurait donc se faire au détriment de leur cœur historique, à savoir les collections papier et/ou électroniques (une bibliothèque sans livres n'étant pas une bibliothèque sans documentation³³).

En effet, tout comme la multiplication par La Poste de services non liés au traitement du courrier (banque, téléphonie mobile et internet, services à la personne) afin de lutter contre la concurrence de l'e-mail et la perte de chiffre d'affaire qui pourrait en découler, le développement des services en bibliothèque apparaît parfois comme une dénaturation. Marie-Lise Tsagouria a ainsi des mots très durs pour qualifier cette tendance :

« fuite en avant démissionnaire et démagogique où l'on ferait disparaître, sous le prétexte naïf de s'adapter à de prétendus « nouveaux usages », tous les attributs essentiels de la bibliothèque au profit d'un accueil désincarné qui met en avant la fonction de « lieu » [...] Il faut en finir avec les divagations,

05/09/2017 par Lionel Dujol et SAVOIRSCOM1. *Le manifeste de SavoirsCom | SavoirsCom1*. [en ligne] 28 août 2012. Disponible sur : <http://www.savoirscom1.info/manifeste-savoirscom1/> [Consulté le 27 novembre 2017].

³² CAZENOBÉ, Adrienne. Défense et illustration des collections. *BBF*. [en ligne] 2012, n° 3. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0036-005> [Consulté le 2 avril 2017].

³³ Ainsi de la BiblioTech de San Antonio aux États-Unis, ou du *learning hub* de l'EM Lyon Business School à Paris, deux établissements dont les collections sont exclusivement numériques.

1. Les services non documentaires, un avenir pour les bibliothèques ?

les faux prétextes, les attermolements : la bibliothèque n'est pas un « lieu » modulable à volonté, c'est un organisme documentaire dont la fonction principale est de fournir à son public [...] l'information dont il a besoin. »³⁴

Ce n'est donc pas tant les services que fustige M. L. Tsagouria, que l'ensevelissement de la fonction documentaire sous une offre principalement tournée vers l'usage des espaces (espaces de travail, de détente, d'exposition, etc.). Son opposition repose sur le postulat que l'identité de la bibliothèque, et donc sa légitimité, proviennent de la collection : principe d'existence de la bibliothèque, la fonction documentaire doit rester le centre autour duquel tout s'organise.

Bien différente apparaît la position de Dominique Lahary, pour lequel « toute activité, tout service entrant dans le cadre des politiques locales qui peut se dérouler à la bibliothèque est en soi légitime, sans qu'il soit besoin de se référer à la nature de la bibliothèque »³⁵. Publique ou universitaire, la bibliothèque est d'abord ce qu'en fait sa tutelle politique de par les missions et objectifs dont elle l'investit ; l'importance de sa fonction documentaire est donc à nuancer, puisqu'elle peut varier selon les situations locales. Cela ne signifie pas que rien ne vienne limiter les écarts entre établissements soumis à des orientations politiques différentes : D. Lahary le rappelle à juste titre, les principes du service public (égalité d'accès, continuité, mutabilité) sont un cadre structurant pour les bibliothèques. La « pression normalisatrice » exercée par les attentes du public, « qui rend la bibliothèque, sinon obligatoire, du moins recommandée »³⁶, est porteuse d'une certaine idée de ce qu'est (ou doit être) la bibliothèque. Ajoutons, enfin, la force de l'identité professionnelle des bibliothécaires, nourrie des textes fondateurs du Conseil supérieur des bibliothèques³⁷ et de l'Unesco³⁸. Autant d'éléments qui façonnent la bibliothèque sans en proposer une définition claire et univoque, ni trancher la question de la place des collections par rapport aux services.

À l'image de Florence Roche et Frédéric Saby, on peut avancer que « ce qui permet aujourd'hui de recréer un lien entre collection et bibliothèque, ce sont justement les services au public, qui s'appuient sur cette collection et qui sont propres à chaque établissement »³⁹. De fait, si l'utilisateur occupe la place centrale précédemment dévolue à la collection, celle-ci reste un élément incontournable de la bibliothèque, pourvoyeuse d'information selon des modalités (les services) définies en fonction de contextes locaux ; B. Calenge ne dit pas autre chose⁴⁰. Pour autant, en tant qu'offre documentaire constituée pour répondre aux besoins d'information, de formation, de culture et de loisirs du public, la collection n'est-elle pas elle aussi, finalement, un service ?

Si la collection est un service parmi d'autres, il paraît normal que, sans être menacée dans sa survie, elle voisine désormais avec d'autres prestations adaptées aux besoins actuels des publics. Face aux autres sources d'information disponibles, la force de la bibliothèque consiste non pas à s'arc-bouter sur la collection comme principe fondamental, central et immuable, mais à faire preuve de souplesse, de plasticité, pour

³⁴ TSAGOURIA, Marie-Lise. Les espaces des bibliothèques universitaires. In : CAVALIER, François et POULAIN, Martine. *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2015, p. 141-143. ISBN : 978-2-7654-1469-8

³⁵ LAHARY, Dominique. Bibliothèque, politiques publiques, service public. *Bibliothèque(s)*. [en ligne] 2010, n° 53/54, p. 15. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59925-53-54-service-public.pdf> [Consulté le 28 novembre 2017].

³⁶ *Ibid.*, p. 16.

³⁷ CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES. *Charte des bibliothèques*. [en ligne] 1991. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf> [Consulté le 12 décembre 2017].

³⁸ UNESCO. *Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique*. [en ligne] 1994. Disponible sur : <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf> [Consulté le 12 décembre 2017].

³⁹ ROCHE et SABY, *op. cit.*, p. 200.

⁴⁰ CALENGE, *op. cit.*, par exemple p. 56 : « l'objectif final de la bibliothèque reste la transaction d'information, acte essentiellement individuel qui exige le dialogue entre le bibliothécaire et l'utilisateur, ou du moins une construction d'outils et de prestations marquée par le souci de servir l'utilisateur comme personne, et donc avec le souci de ses préoccupations, motivations et pratiques ».

articuler harmonieusement les services documentaires et informationnels à une palette de prestations élargie en fonction des missions confiées par la hiérarchie et des besoins et attentes des publics desservis.

Cette tendance est déjà à l'œuvre, en bibliothèque de lecture publique comme en BU. Loin d'une dénaturation, il s'agit plutôt d'une occasion à saisir pour repenser le rôle et la place de la bibliothèque dans son environnement local, mais aussi à plus grande échelle. De fait, si les collectivités territoriales mettent de plus en plus en avant le rôle social des bibliothèques, les universités attendent elles aussi de leurs BU davantage que la constitution et la mise à disposition de collections de niveau académique. « Deux phénomènes [poussent] les dirigeants universitaires dans cette direction : d'une part une attention plus grande portée aux attentes du public ; d'autre part la recherche de signes distinctifs permettant d'attirer un public potentiel en lui proposant des services qu'il ne trouvera pas ailleurs »⁴¹. Dans un contexte de concurrence entre les universités au niveau national, voire international, une BU offrant des services variés, innovants et adaptés aux besoins de ses publics est un atout non négligeable. Puisque toutes ont vocation à donner accès à l'information scientifique et technique requise pour accompagner l'enseignement supérieur et la recherche, la différence peut se jouer sur l'offre de services non documentaires.

1.3. LES SERVICES NON DOCUMENTAIRES

1.3.1. Une nouveauté ?

L'expression « service non documentaire » apparaît rarement dans la littérature professionnelle et sa définition s'avère moins évidente qu'il n'y paraît. Dans l'un des rares travaux à en faire mention, Xavier Galaup identifie les services non documentaires aux prestations qui « ne font appel à aucun moment aux ressources documentaires de la bibliothèque »⁴² ; en sont donc écartés les services relevant du traitement et de la mise à disposition de documents physiques ou numériques, aussi bien que ceux dont la mise en œuvre ou la finalité repose sur les collections (animations autour des fonds documentaires par exemple). Dans le contexte contemporain de passage du stock au flux, de la collection à l'accès, le périmètre d'exclusion peut être élargi aux services relevant de la fourniture d'information, celle-ci provenant aussi bien de la documentation physique de la bibliothèque que des flux numériques auxquels elle donne accès, et aussi bien d'une recherche menée par l'utilisateur lui-même que par un bibliothécaire (dans le cadre d'un service de question-réponse). On peut alors se demander s'il reste bien quelque chose à inscrire dans la catégorie des services non documentaires.

Historiquement, les bibliothèques proposent deux services que l'on serait tenté de qualifier de non documentaires, et ce depuis leur origine : un lieu de travail et un service d'accueil. Il est vrai que l'espace de la bibliothèque est, pendant longtemps, exclusivement dévolu à la consultation des documents, et que l'accueil consiste à recevoir un public lettré pour lui communiquer les ouvrages qui l'intéressent. Tâche de moindre valeur que celles concernant directement le traitement documentaire et qui requièrent des compétences spécifiques, l'accueil

⁴¹ ROCHE et SABY, *op.cit.*, p. 138.

⁴² GALAUP, Xavier. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique: l'exemple des services non documentaires* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2007, p. 8. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1040-l-usager-co-createur-des-services-en-bibliotheque-publique.pdf> [Consulté le 14 avril 2017].

1. Les services non documentaires, un avenir pour les bibliothèques ?

est abandonné aux garçons de salle, signe de la polarisation séculaire de la bibliothèque autour de sa collection. Dans cette perspective, espace et accueil ont donc une finalité documentaire qui les fait sortir du champ de notre travail.

Il y a vingt ans encore, alors que la fonction d'accueil se voyait investie d'une importance inédite et qu'elle intégrait la stratégie de satisfaction du public par l'anticipation de ses besoins, elle ne semblait pas davantage relever du champ du non documentaire dès lors que sa finalité restait la fourniture d'information⁴³ ; tout au plus était-il admis que l'accueil pouvait comprendre des « services connexes aux fonctions documentaires » prodiguant à l'utilisateur un certain confort pendant son séjour à la bibliothèque⁴⁴ (ainsi d'un espace pour les fumeurs ou de moyens de se connecter à internet).

Aujourd'hui, un autre point de vue consiste à envisager l'accueil comme un accompagnement des pratiques des usagers, qu'elles soient ou non liées à un besoin d'ordre documentaire ou informationnel⁴⁵. Travailler, se connecter, emprunter, consulter des ressources, visiter une exposition, se retrouver, prendre un café, discuter, assister à une animation, participer à un atelier, dormir, jouer : la liste des activités possibles en bibliothèque de lecture publique s'allonge au fil des nouveaux usages des publics, auxquels répondent (ou qu'anticipent) de nouvelles propositions de la bibliothèque. Le lien à la collection se distend, parfois à tel point qu'on peut se demander s'il subsiste en dehors des justifications de principe, selon lesquelles élargir la gamme des services aurait pour but d'attirer le public vers les ressources documentaires.

Bien que d'un statut différent, les bibliothèques universitaires ne sont pas en reste. Si l'on se réfère au décret du 23 août 2011 régissant leur fonctionnement⁴⁶, on constate que trois des missions qui leur sont confiées s'avèrent propices à la mise en place de services non documentaires :

- « Accueillir les usagers et les personnels exerçant leurs activités dans l'université, [...] ainsi que tout autre public [...] et organiser les espaces de travail et de consultation » (mission n°2) : reconnu comme une mission à part entière, l'accueil est ici entendu au sens large, non limité à la finalité documentaire de la visite à la BU. La variété des publics mentionnés (étudiants, enseignants et personnels de l'université et « tout autre public ») implique une variété des usages. En particulier, l'article distingue clairement le travail en bibliothèque de la consultation des collections documentaires ;
- « Participer [...] aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'université, ou des établissements contractants » (mission n°5) peut s'effectuer selon des modalités diverses qui n'impliquent pas nécessairement le recours à la documentation, ou l'associent à des propositions non documentaires ;
- « Favoriser par l'action documentaire et l'adaptation des services toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue et de la recherche » (mission n°6) : les services apparaissent ici comme des compléments à l'offre documentaire, l'objectif de soutien à la formation et à la recherche étant propice au développement de propositions documentaires et non documentaires de la part des BU.

Si, comme l'affirme D. Lahary, la légitimité des prestations offertes par les bibliothèques provient du périmètre d'action que leur octroie la tutelle politique, celle des services non documentaires en BU repose donc sur une assise légale nationale : le

⁴³ CALENGE, *op.cit.*, p. 100-101.

⁴⁴ *Ibid.*, p. 110.

⁴⁵ ROCHE et SABY, *op.cit.*, p. 207-208.

⁴⁶ LEGIFRANCE. Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs. [en ligne] Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2011/8/23/ESRS1101850D/jo> [Consulté le 6 décembre 2017].

décret de 2011, versé au Code de l'éducation deux ans plus tard⁴⁷. Bien que leur existence ne soit pas explicitement reconnue – au demeurant, elle ne l'est guère davantage dans la littérature professionnelle – ils sont envisagés en creux comme complémentaires à l'offre documentaire et informationnelle de la bibliothèque. Modalités imaginées par celle-ci pour remplir ses missions, ils lui permettent de personnaliser son offre et de se singulariser dans un paysage universitaire de plus en plus concurrentiel. Puisque la création de services non documentaires ne relève pas du hasard mais d'une réflexion sur les missions et objectifs de la bibliothèque ainsi que sur les besoins des usagers et les moyens à mettre en œuvre pour les satisfaire, il doit être possible d'en dresser une typologie.

1.3.2. Essais de typologie

Bien qu'il n'existe pas de typologie spécifique aux services non documentaires, le recours à différents modes de classement des services en bibliothèque nous permettra d'en élaborer une vision générale plus cohérente qu'une simple énumération.

1.3.2.1. Par mission ou objectif

X. Galaup propose de partir des grandes missions de la bibliothèque⁴⁸. La mission culturelle regroupe toutes les actions d'animation organisées par l'établissement (expositions, concerts, débats) ; la mission éducative englobe les dispositifs d'accompagnement et de formation des usagers (ateliers divers) ; quant à la mission sociale, elle comprend tout ce qui fait de la bibliothèque un lieu structurant, ouvert et accueillant (espaces de travail, de convivialité). Si elle a le mérite de ne pas opposer services documentaires et non documentaires, cette classification paraît surtout pertinente pour les bibliothèques de lecture publique ; encore ne résout-elle pas le problème de la distinction, parfois peu évidente, entre l'éducatif et le culturel, ou le culturel et le social.

S'intéressant aux services innovants, Raphaële Gilbert en distingue quatre catégories, chacune définie par un objectif⁴⁹ :

- « susciter le désir de fréquenter la bibliothèque en faisant tomber certaines contraintes matérielles » grâce aux services facilitant l'accès physique ou virtuel (compte utilisateur, vestiaire, automates de prêt, accueil d'autres services publics, etc.) ;
- « s'informer, découvrir, expérimenter, partager » avec les services culturels et d'information (services Q/R, animation culturelle, prêt de matériel...) ;
- former les usagers par des services tournés « vers les besoins professionnels et de formation au long de la vie » (dont espaces multimédias, points emploi, laboratoires de langue) ;
- favoriser les pratiques amateurs, la création et la diffusion de contenus.

⁴⁷ LEGIFRANCE. *Code de l'éducation - Article D714-29*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000027866279&cidTexte=LEGITEXT000006071191&dateTexte=20170825> [Consulté le 25 août 2017].

⁴⁸ GALAUP, *op.cit.*, p. 12-16.

⁴⁹ GILBERT, Raphaële. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers*. [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2010, p. 26-30. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf> [Consulté le 14 avril 2017].

Là encore, cette typologie, ouverte aussi bien aux services documentaires que non documentaires, est davantage adaptée aux bibliothèques de lecture publique : il n'est pas évident que la quatrième catégorie de services soit très présente en BU, alors que la deuxième gagnerait sans doute à être scindée en deux pour mieux rendre compte de la distribution des services dans les établissements universitaires.

Nous avons déjà listé les trois missions énoncées dans le décret de 2011 sur les bibliothèques universitaires, qui nous paraissent propices au développement de services non documentaires. Ceux-ci relèvent donc des champs de l'accueil, de l'animation culturelle au sens large (comprenant des propositions d'animation artistique, scientifique et technique), et du soutien à la pédagogie universitaire et à la recherche. La mission culturelle des BU a été précisée par la convention cadre « Université, lieu de culture », signée en 2013 par les ministères de la Culture et de l'Enseignement supérieur ainsi que par la Conférence des présidents d'université (CPU). Ce texte stipule que « Les bibliothèques universitaires contribuent fortement à l'animation culturelle et artistique locale (conférences d'artistes, performances, concerts, expositions...) au sein de l'université [...] et, plus largement, au niveau d'une agglomération » en développant des partenariats⁵⁰. L'action culturelle de la BU en fait un acteur structurant à l'échelle du campus et du territoire : sa mission d'animation culturelle se double donc du devoir d'intégrer un réseau d'acteurs locaux afin d'assurer le maillage culturel et artistique du territoire, ce qui relève presque d'une mission sociale.

1.3.2.2. Par besoin ou usage

Dans son mémoire portant sur les compétences requises par la création de nouveaux services en bibliothèque universitaire, Laurence Rey invoque elle aussi un triptyque fondé sur les besoins du public⁵¹ : le service peut ainsi relever d'un accueil de qualité, d'une médiation personnalisée en fonction du profil de l'utilisateur (étudiant ou chercheur) ou de l'action culturelle positionnant la BU comme « un lieu d'échange convivial » où l'utilisateur peut cultiver des intérêts autres que ceux liés à la discipline qu'il étudie. Cette proposition recoupe en partie les champs d'intervention que nous avons mis en évidence d'après le décret de 2011. Elle présente en outre l'intérêt d'introduire la notion de personnalisation des services en fonction des besoins des publics.

Le degré de personnalisation préside également à une autre typologie élaborée par R. Gilbert⁵². Le service peut ainsi être dit générique (s'adressant indifféremment à tous les publics), spécialisé (façonné pour un public spécifique, par exemple les personnes en situation de handicap), personnalisé (modulable selon l'utilisateur : flux RSS, compte lecteur) voire individualisé (répondant à une demande précise d'un usager donné, chaque prestation présente un caractère unique : service Q/R, Bibliothécaire sur rendez-vous). On l'aura noté, les exemples cités ici relèvent des champs documentaire et informationnel ; bien qu'ouverte aux services non documentaires, la catégorisation proposée par R. Gilbert est peut-être trop fine pour s'appliquer avec pertinence à une offre de prestations dont la palette peut être moins large que celle des services documentaires et, en tout cas, dont la présence en BU reste loin d'être systématique.

En effet, on peut considérer qu'il existe « des services de base (prêt, consultation sur place), autour desquels viennent s'articuler des services périphériques (reprographie,

⁵⁰ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Signature de la convention cadre Université, lieu de culture - ESR : enseignementsup-recherche.gouv.fr*. [en ligne] 12 juillet 2013. Disponible sur : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid73014/signature-de-la-convention-cadre-universite-lieu-de-culture.html> [Consulté le 7 décembre 2017].

⁵¹ REY, Laurence. *Les nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services*. [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2010, p. 24-28. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48301-nouvelles-competences-en-bibliotheque-profil-de-poste-et-plans-de-formation-des-personnels-au-regard-de-l-evolution-des-services.pdf> [Consulté le 8 mars 2017].

⁵² GILBERT, *op.cit.*, p. 34-35.

cafétéria...) et des services émergents », dont l'objectif est de « placer l'utilisateur au cœur du dispositif »⁵³. De ce point de vue, les services indispensables apparaissent liés à l'usage des collections, tandis qu'une offre périphérique, documentaire ou non, améliore le confort de l'utilisateur et facilite son travail sur place et, éventuellement, à distance. Le périphérique étant facultatif, cette offre sera variable selon les établissements. Quant aux services émergents, ce sont ceux qui favorisent la participation de l'utilisateur à la création et à la diffusion des contenus ; plus largement, ils permettent une meilleure appropriation de la bibliothèque en y autorisant de nouveaux usages.

Les sciences humaines et sociales ont ainsi mis en évidence le fait que les nouveaux médias induisent trois principaux modes de participation chez leurs utilisateurs, résumés par l'acronyme HOMAGO⁵⁴ : *hanging out*, ou « l'établissement et le maintien des relations avec des amis », une socialisation informelle dans un espace physique ou numérique ; *messing around*, le bricolage autodidacte sur les médias numériques (retouche photo, montage vidéo) fondé sur la démarche d'essai-erreur et la recherche d'informations en ligne ; *geeking out*, la spécialisation dans une pratique précise (programmation web, écriture de fanfiction, production de vidéos spécialisées) qui confère une expertise. Certes, le modèle HOMAGO décrit les modes d'utilisation des médias numériques par les jeunes générations, il n'est donc pas directement applicable à l'offre de services d'une bibliothèque. Il conduit néanmoins à envisager cette offre sous un angle original, fondé sur l'usage qui en est fait et le degré d'implication du public dans cet usage. En outre, puisque la majorité du public des BU est désormais constitué de ce que l'on nomme les générations Y et Z⁵⁵, directement ciblées par les études portant sur l'HOMAGO, il nous semble pertinent d'intégrer cette approche à notre travail.

1.3.2.3. Proposition de typologie des services non documentaires en BU

La typologie que nous avons construite à partir de ces exemples est applicable aux services proposés par les BU, qu'ils soient documentaires ou non documentaires. Elle part des besoins de l'utilisateur pour distinguer trois grandes familles de services :

- les services pour travailler et apprendre positionnent la BU comme acteur universitaire intervenant dans les champs du soutien à la pédagogie et à la recherche et de la médiation ;
- les services de socialisation favorisent l'inclusion de la BU au sein du campus et son appropriation par les usagers : la bibliothèque lieu de vie structure et anime son environnement ;
- les services propices à l'expérimentation et à la construction de soi s'adaptent à l'individu : la BU devient lieu de développement personnel offrant des modalités d'apprentissage informel plus ou moins approfondi.

⁵³ BRIGANT, Annie. De l'obsession du savoir au souci du service. *BBF*. [en ligne] 2007, n° 4. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-04-0093-007> [Consulté le 2 avril 2017].

⁵⁴ BOND, Benjamin. *Médialab BANQ. Contexte et cadre théorique*. [en ligne] Bibliothèques et archives nationales du Québec, 2015. Disponible sur : http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/ressources/medialab/Medialab_BANQ_Cadre_theorique.pdf [Consulté le 3 mars 2017].

⁵⁵ Le concept controversé de génération Y et Z désigne les personnes nées entre la fin des années 1980 et la fin des années 2000, ayant pour caractéristique commune de posséder une maîtrise intuitive des outils numériques, déjà courants à leur naissance ou pendant leur enfance.

Besoin de l'utilisateur	Travailler, apprendre	Socialiser, vivre	Se construire, expérimenter
Champs d'action	- soutien à la pédagogie et à la recherche - médiation scientifique et culturelle	- animation du campus - bien-être étudiant	- apprentissage informel - développement personnel
Exemples de services non documentaires	-prêt de matériel informatique - <i>learning lab</i> -salle d'anatomie	-action culturelle -guichet unique de services -espace restauration	- <i>fablab</i> -salle de relaxation -prêt d'objets
Position de la BU	la BU comme acteur universitaire	la BU dans la vie du campus	la BU (rien que) pour soi

Tout au long de ce travail, cette typologie nous a servi de guide pour éviter la dispersion, l'énumération stérile d'exemples aussi bien que les lacunes. Nous avons eu à cœur de couvrir chacun des différents champs d'action répondant aux trois besoins identifiés, en montrant comment les BU peuvent remplir leurs missions en s'appuyant sur leur offre non documentaire.

1.3.3. Méthodologie du mémoire

Rappelons que nous entendons, par services non documentaires, les services ne relevant ni du traitement et de la mise à disposition de documents (physiques ou numériques), ni de leur valorisation, ni de la fourniture d'information. En ce que sa finalité consiste à développer chez l'utilisateur la maîtrise de la recherche documentaire et informationnelle ainsi que des problématiques connexes (droit d'auteur, *open access*, bibliométrie, etc.), le champ de la formation est donc exclu du périmètre de notre étude.

Les services non documentaires n'en constituent pas moins un champ très vaste, que ce travail aborde nécessairement de manière non exhaustive. Des informations recueillies à travers la littérature professionnelle et les sites internet d'établissements français et étrangers nous ont fourni une grande variété d'exemples de prestations non documentaires mises en place par les bibliothèques universitaires ; des entretiens menés avec des directeurs d'établissement ou les responsables de ces services nous ont permis d'en préciser les contours, le processus de conception, la pertinence. Dans un second temps, grâce à l'exploration détaillée des sites web des BU françaises, nous avons recueilli quelques données quantitatives sur le déploiement des services non documentaires dans notre pays.

À partir de nos recherches et de la typologie que nous avons élaborée, nous avons pu dresser un panorama de l'offre non documentaire en BU, présenté ci-après. Des focus détaillés fournissent des exemples de services créés par des bibliothèques françaises ou étrangères ; ils illustrent la façon dont une offre non documentaire peut être mise en place en BU et trouver sa légitimité en apportant une réponse pertinente aux besoins des usagers et aux attentes de la hiérarchie universitaire. Nous proposons ensuite une montée

en généralité analysant les caractéristiques principales des services non documentaires et la façon dont ils trouvent aujourd'hui leur place en bibliothèque universitaire.

Il faut l'avouer, le concept de services non documentaires laisse nombre de professionnels perplexes. Comme le souligne Johann Berti, directeur du SCD d'Aix-Marseille Université, « cela fait déjà bien longtemps que toutes les BU font du non-documentaire »⁵⁶ sans que cela donne lieu à réflexion. La distinction entre ce qui relève du documentaire et du non documentaire n'est pas claire, puisque cette dernière catégorie est rarement utilisée par les professionnels pour définir l'offre de services de leur établissement. Elle nous semble pourtant pertinente, en raison de l'élargissement de la gamme des prestations qualifiables de non documentaires, venant enrichir l'offre traditionnelle de la bibliothèque sans la détourner de ses grandes missions. Services documentaires et non documentaires sont autant de moyens d'accomplir ces missions et, à ce titre, les services non documentaires ont toute légitimité à être étudiés en tant que tels.

⁵⁶ Entretien du 28 août 2017, par mail.

2. DES SERVICES POUR RÉPONDRE AUX NOUVEAUX BESOINS DES PUBLICS DES BU

2.1. FAVORISER ET VALORISER LE TRAVAIL UNIVERSITAIRE

En tant que service universitaire, la BU concourt à l'objectif de réussite des étudiants, mais aussi au rayonnement de son établissement de rattachement. Dans cette perspective, le développement de services non documentaires lui permet d'intervenir dans trois domaines.

2.1.1. Adaptation des modalités de travail

La bibliothèque évolue pour proposer à ses usagers, et en particulier aux étudiants, un cadre de travail adapté à leurs besoins. Le **zoning**, ou offre d'espaces diversifiés en fonction des usages, est une solution adoptée par de nombreux établissements pour permettre la cohabitation harmonieuse entre usagers désireux de travailler en silence, le plus souvent seuls, et groupes ayant besoin d'échanger. Une signalétique spécifique peut aider à différencier les zones chaudes (dévolues au travail en groupe, aux conversations voire aux appels téléphoniques) et froides (pour un usage silencieux). L'adjonction de carrels individuels et de salles de travail en groupe aux grands plateaux ouverts facilite le partage des espaces. La possibilité de réserver une salle est un service apprécié des étudiants et permet d'en réguler l'usage.

La mise à disposition de petit **matériel**, tel que feutres et brosses pour les tableaux blancs dont sont souvent équipées les salles de travail, facilite leur utilisation en même temps qu'elle évite les accidents (usage d'un feutre non effaçable). Les distributeurs de bouchons d'oreilles, installés gratuitement par un prestataire, rencontrent un fort succès dans les BU où le silence est une règle pour la majorité des usagers (BU Santé en premier lieu)⁵⁷ ; pour anecdotique qu'elle paraisse, cette proposition illustre le fait qu'un service non documentaire, si modeste soit-il, peut faire l'objet d'une certaine personnalisation. Ainsi, la BU Sciences de l'Université Clermont Auvergne (UCA) a fait le choix de conserver, au côté des salles de travail équipées de tableaux blancs, une salle dotée d'un tableau noir inscriptible à la craie, à l'usage du public des mathématiciens, très attaché à ce support.

Si les **postes informatiques** font désormais partie de l'équipement attendu d'une BU (ce qui ne veut pas dire que toutes en soient dotées), le déploiement du **wifi** ne les rend pas encore obsolètes. En effet, alors même que les travaux demandés aux étudiants requièrent de plus en plus systématiquement l'usage de matériel informatique, que ce soit pour effectuer des recherches en ligne, pour rédiger des documents ou créer des supports de présentation, tous ne possèdent pas chez eux un tel matériel. Le parc informatique de la BU permet de résorber cet aspect de la fracture numérique, tout en simplifiant le travail des étudiants qui, bien qu'équipés, n'amènent pas forcément leur ordinateur lorsqu'ils viennent à la bibliothèque ; couplé à une offre de wifi utilisable par les terminaux nomades, ce service non documentaire est aujourd'hui incontournable pour répondre au besoin des étudiants, premier public des BU.

⁵⁷ La BU Sciences de Clermont-Ferrand en a ainsi installé un après que les étudiants de Santé, utilisateurs temporaires de l'établissement pendant les travaux de leur propre BU, s'étaient étonnés du bruit ambiant. Devant leur succès, la BU Santé s'est elle aussi dotée d'un distributeur (cf entretien avec Maité Roux, ancienne responsable de la BU Sciences de l'UCA, le 21 septembre 2017).

Focus n°1 : Prêt d'ordinateurs portables et de tablettes tactiles⁵⁸

Date et lieu de lancement : Octobre 2013 – BU Sciences de l'UCA

Sources d'inspiration : Initialement, le prêt de tablettes était une proposition des BU Sciences et Santé. À partir du retour des agents assurant le prêt et des besoins des étudiants exprimés lors de l'enquête LibQual+ 2015, la BU Sciences y a ajouté le prêt de mini-ordinateurs portables.

Contenu du service : 7 tablettes tactiles sont aujourd'hui disponibles au prêt en BU Sciences, ainsi que 7 mini-ordinateurs portables depuis 2015. Le dépôt de la carte d'étudiant est requis. Prêtées avec housse, chargeur et adaptateur USB, les tablettes sont empruntables pour une semaine non renouvelable ; elles sont chargées d'une sélection d'applications choisies par les bibliothécaires, mais les étudiants sont libres d'en installer d'autres ; elles sont nettoyées manuellement à leur retour. Les ordinateurs, eux, doivent être utilisés sur place ; il n'est pas possible d'y installer des logiciels.

Acteurs concernés : Les terminaux ont été acquis sur le budget des BU concernées. Tous les personnels ont été formés à leur utilisation et à leur nettoyage, ce qui leur permet d'assurer l'accompagnement du public et la maintenance courante du parc informatique prêté.

Conception et mise en oeuvre : Un groupe projet réunissant des représentants des deux BU a défini les modalités du service. Un précédent groupe de travail avait réfléchi au moyen d'enrichir l'offre par une sélection de contenus préchargés sur les tablettes ; l'établissement d'un catalogue d'applications pertinentes a été confié à une stagiaire. Après l'achat des terminaux et la formation des personnels, 5 tablettes tactiles sont disponibles au prêt en BU Sciences en octobre 2013 ; un an plus tard, leur nombre est porté à 7. Elles ne sont prêtées que sur place et nettoyées une fois par semaine. En octobre 2015, 7 mini-ordinateurs portables sont ajoutés à l'offre de prêt sur place. En novembre 2016, les tablettes sont rendues disponibles au prêt à domicile.

Bilan et perspectives : Le succès initial du prêt de tablettes s'est rapidement émoussé (de 15 à 25 prêts/mois en 2015-2016 contre 70 à 100 l'année du lancement) : après une période de curiosité envers ce nouveau service, les étudiants se sont majoritairement détournés d'un outil peu adapté à leurs besoins (lecture approfondie, traitement de texte, nomadisme). De plus, les amateurs de tablette ont acquis leur propre terminal, à l'exception d'étudiants étrangers venant du Moyen-Orient ou d'Afrique, qui restent les premiers utilisateurs du service. Tout aussi immédiat, le succès du prêt d'ordinateur s'avère durable, à tel point que leur nombre devrait être augmenté pour satisfaire la demande. Le prêt à domicile des tablettes semble avoir trouvé son public et ne porte pas préjudice au prêt sur place des ordinateurs. La forte demande en PC portables ne peut plus être

⁵⁸ Informations recueillies au cours de l'entretien avec Maïté Roux et dans ROUX, Maïté. Ma BU pour une tablette. *L'Alambic numérique*. [en ligne] 3 janvier 2017. Disponible sur : <https://alambic.hypotheses.org/6309> [Consulté le 15 octobre 2017].

satisfaite par la seule BU, mais requerrait un partenariat avec le service informatique de l'université (financement et maintenance d'un parc plus important).

Autres exemples : les BU de l'Université de Lorraine (prêt d'ordinateurs portables à domicile) ; les BU de l'Université de Pau et des Pays de l'Adour (prêt d'ordinateurs portables à domicile)

2.1.2. Soutien à la pédagogie et à la recherche

Établissements d'enseignement et de recherche, les universités peuvent s'appuyer sur leurs bibliothèques pour accomplir cette double mission. De nombreuses BU se dotent ainsi de **salles** adaptées aux nouvelles pratiques pédagogiques telles que l'apprentissage par projet, les approches participatives et collaboratives, l'apprentissage par les pairs : *learning labs*, *fablabs*, *makerspaces*. Leur soutien à la recherche prend un tour original avec les salles de relaxation (voir focus n°9), encore peu répandues mais qui favorisent l'expérimentation et le recueil de données pour la recherche en santé et en sciences humaines.

Focus n°2 : *Learning lab*⁵⁹

Date et lieu de lancement : Avril 2016 – BU Sciences Lyon 1

Sources d'inspiration : Dès janvier 2015, le SCD entame une réflexion autour d'un équipement d'appui à la pédagogie et visite celui de l'École Centrale de Lyon.

Contenu du service : Le *learning lab* est une salle de 19 places équipée de mobilier modulable, de supports d'expression (ardoises, boîtiers de vote, mur écriture) et de matériel collaboratif (système de partage d'affichage). Elle est accessible sur réservation aux étudiants (sauf Licence), enseignants et personnels justifiant d'un projet adapté : mise en oeuvre de modalités pédagogiques innovantes, groupe de travail, brainstorming, etc. La salle est ouverte 62h/semaine, du lundi au samedi.

Acteurs concernés : Le service iCAP (Innovation, conception et accompagnement pour la pédagogie) a été associé à la conception de la salle et de son évaluation (questionnaire à remplir par les utilisateurs), au côté du comité de direction du SCD, de la responsable Formation de la BU, de la responsable des Services aux publics et de son adjointe et du responsable du *learning lab*. Bien que sollicité pour intégrer ce groupe de travail, le VP Étudiant n'a pas assisté aux réunions.

Conception et mise en oeuvre : Le groupe de travail s'est réuni pour la première fois en octobre 2015 afin de définir le périmètre du projet. Le mode de fonctionnement de l'équipement (procédures de réservation, d'évaluation et de formation) a été établi au cours de l'automne. D'importants travaux ont été réalisés (déménagement de l'ancienne salle informatique, réfection des câblages électriques, sols et peintures). 30 000€ de crédits ont été alloués par l'université à la création du *learning lab*. Formée d'agents du SCD, l'équipe *learning lab* comporte 5 volontaires de catégorie A à C ; leur rôle est de gérer les réservations, d'accompagner à l'utilisation du matériel et de faire évoluer le service.

⁵⁹ Informations recueillies grâce à Frédéric Durand, responsable du *learning lab* de la BU Sciences de Lyon 1 (6 novembre 2017), et Coline Blanpain, responsable du Pôle Sciences humaines et Lettres et chargée de mission Formation des publics au SCD Le Havre Normandie (28 novembre 2017).

Bilan et perspectives : Compte tenu de sa forte amplitude horaire (ouverture le samedi et pendant les vacances), le taux d'occupation de 20 % est jugé satisfaisant. La salle est utilisée par des groupes de 8-10 personnes en moyenne. Ses principaux utilisateurs sont les personnels de l'université (41,35 %), suivis de près par les étudiants de Master (39,24 %) ; viennent ensuite les enseignants-chercheurs (18,99 %) et enfin les doctorants (0,42 %). Le succès du *learning lab* auprès du public de Master n'avait pas été anticipé ; il l'utilise pour des gestions de projet, des séances de brainstorming et des répétitions de présentations orales. Une ouverture du service sur l'extérieur (location aux entreprises) en lien avec d'autres prestations (accompagnement aux bases de données) est aujourd'hui à l'étude.

L'équipement continue d'évoluer en fonction des retours des utilisateurs : un vidéoprojecteur interactif a ainsi été acheté récemment. Ne disposant pas d'une ligne budgétaire propre, ses acquisitions s'effectuent sur le budget des Services aux publics ou sur la ligne générale (budget Pilotage).

Autres exemples : le projet du SCD Le Havre Normandie ; la salle Y de Lilliad

Le **prêt d'objets** est une autre modalité d'intervention des BU. Outre les modèles anatomiques plébiscités par les étudiants de Médecine (voir focus n°3), d'autres items plus inattendus peuvent être prêtés par les bibliothèques : l'Alaska Resources Library & Information Services (ARLIS) de l'université d'Anchorage possède ainsi une riche collection de fourrures, crânes, oiseaux et poissons naturalisés constituée grâce aux dons du département de la Chasse et de la Pêche de l'État de l'Alaska, et du ministère américain de la Pêche et de la Vie sauvage⁶⁰. Disponibles au prêt pour une durée de deux semaines renouvelable une fois, ces items intéressent surtout les enseignants qui les utilisent pour illustrer leurs cours, ainsi que les artistes et les scientifiques. En France, l'offre se résume pour l'instant aux modèles anatomiques des BU Santé de Lyon 1, Saint-Étienne et Clermont.

Focus n°3 : Salle d'anatomie⁶¹

Date et lieu de lancement : Janvier 2017 – BU Santé Rockefeller Lyon 1

Sources d'inspiration : Puisée dans un mémoire de conservateur⁶², l'idée soumise aux étudiants dans le cadre d'une enquête sur de nouveaux services a rencontré un franc succès.

⁶⁰ CALDWELL, Suzanna. Need a wolf fur? A puffin pelt? All you need is a library card and a visit to the ARLIS library. *Alaska Dispatch News*. [en ligne] 6 octobre 2015. Disponible sur : <https://www.adn.com/alaska-news/article/need-wolf-fur-or-puffin-pelt-all-you-need-library-card-and-arlis-library-can-help/2015/10/06/> [Consulté le 15 octobre 2017] ; ARLIS - ALASKA RESOURCES LIBRARY & INFORMATION SERVICES. *www.arlis.org* » *Furs, Skulls, Bird & Fish Mounts*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.arlis.org/resources/for-educators/furs-skulls-bird-mounts/> [Consulté le 15 octobre 2017].

⁶¹ D'après l'entretien du 29 septembre 2017 avec Marie-Jo Malagola, adjointe à la responsable du département Services aux usagers au SCD Lyon 1 (BU Santé) et BONTEMPS, Isabelle et MALAGOLA, Marie-Jo. Une salle d'anatomie à la BU Lyon 1. *BBF*. [en ligne] 11 mai 2017. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/contributions/une-salle-d-anatomie-a-la-bu-lyon-1> [Consulté le 15 octobre 2017].

⁶² MOATTI, Raphaële. *Les mutations des bibliothèques universitaires en sciences de la santé: l'influence de l'évolution des études médicales et paramédicales*. [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2011. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49071-les-mutations-des-bibliotheques-universitaires-en-sciences-de-la-sante-l-influence-de-l-evolution-des-etudes-medicales-et-paramedicales.pdf>

Contenu du service : La salle contient 29 modèles anatomiques et 2 squelettes en plastique, ainsi que des atlas, notices descriptives et planches anatomiques ; un TBI permet l'utilisation de l'atlas électronique 3D Visible Body. Après réservation via Affluences, chaque modèle est consultable pour une durée de 8h dans l'enceinte de la bibliothèque ; il est également possible de réserver une place dans la salle pendant 4h. Le service s'adresse à tous les étudiants de Lyon 1. La salle est accessible tous les jours aux horaires d'ouverture de la BU (91h/semaine).

Acteurs concernés : Les équipes de la BU comme la hiérarchie universitaire ont accueilli favorablement ce projet. Un agent de catégorie B est référent de la salle et s'appuie sur des collègues C. Des enseignants et tuteurs étudiants ont été associés au choix des modèles et à leur montage, et constituent un important relais d'information auprès des étudiants.

Conception et mise en oeuvre : Le recours à trois groupes de gestion de projet Enssib (FIBE) a permis d'étudier la faisabilité du projet et de définir ses objectifs et son contenu. Voté en juillet 2016, le budget consacré à la création de l'équipement se montait à 60 000€ (20 000€ venant du SCD et 40 000€ de l'université pour acquérir modèles, mobilier sur mesure, logiciel, documentation). La formation des personnels a consisté en une présentation des modèles et des fiches explicatives réalisées par la BU, une explication du fonctionnement des serrures et de la procédure de réservation, ainsi qu'en une initiation à l'usage de l'écran tactile et de Visible Body.

Bilan et perspectives : Des modifications ont déjà été effectuées : augmentation de la durée de réservation, ouverture du service aux non anatomistes, achat d'un modèle de larynx. Les statistiques d'usage sont très satisfaisantes mais montrent une surreprésentation des étudiants de PACES ; la BU souhaite attirer d'autres publics en développant une communication ciblée. Est envisagée la possibilité de créer de courts ateliers de prise en main de la salle (30 min), ouverts à tous sans réservation.

Autres exemples : l'espace Vesalius à la BU Santé de Saint-Étienne⁶³ ; les modèles anatomiques du Learning Resources Center de l'Université Logan (Missouri)

Les BU contribuent par ailleurs à la valorisation des travaux des doctorants et des enseignants-chercheurs dans le cadre d'une **action culturelle** plus ou moins ambitieuse.

2.1.3. Médiation scientifique et culturelle

À la suite d'Olivier Tacheau, on parle ici de « la culture scientifique liée à la médiation des savoirs et des connaissances [...] [qui] s'incarne au travers de formes multiples : débats, conférences, expositions pédagogiques, actions de sensibilisation ou de vulgarisation pour les non spécialistes »⁶⁴. La BU fournit un cadre de rencontre entre les publics et la connaissance produite dans et hors de l'université. Son **action culturelle** peut prendre la forme d'événements ponctuels comme les présentations de thèse ou les expositions, d'une programmation thématique telle qu'un cycle de conférences autour

⁶³ MATRAS-BAN, Anna. Un espace d'apprentissage de l'anatomie en BU Santé : l'espace Vesalius. *BBF*. [en ligne] 8 juin 2016. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/contributions/un-espace-d-apprentissage-de-l-anatomie-en-bu-sante-l-espace-vesalius> [Consulté le 15 octobre 2017].

⁶⁴ TACHEAU, Olivier. Politique culturelle et bibliothèques universitaires : pourquoi faire plus ? In : EL BEKRI-DINOIRD, Carine (dir.). *Favoriser la réussite des étudiants*. [en ligne] Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2009, p. 117-125. La boîte à outils, 17. Disponible sur : <http://books.openedition.org/pressesenssib/322?format=toc> [Consulté le 18 décembre 2017].

d'un sujet, ou d'un rendez-vous récurrent (par exemple le festival Science et Manga à la BU Sciences de Lyon 1).

Focus n°4 : Veillées technologiques⁶⁵

Date et lieu de lancement : 2012 – SCD de l'INP Toulouse

Sources d'inspiration : L'INPT multiplie les points de contact entre la formation, la recherche et le monde de l'entreprise afin de favoriser l'employabilité de ses étudiants et le transfert de technologie. Dans ce contexte, la vice-présidente chargée des relations partenariales et de la diffusion des savoirs a lancé l'idée des veillées technologiques.

Contenu du service : Organisées en soirée (à partir de 19h30) dans les bibliothèques *learning centres*, les veillées permettaient aux dirigeants des PME locales de découvrir les résultats des recherches menées dans les laboratoires de l'INPT, appliquées au monde de l'entreprise. Des chercheurs présentaient ainsi leurs travaux en cours et leurs applications possibles ; la directrice du SCD présentait ensuite des sources d'information scientifique en libre accès (moteurs de recherche de thèses et d'archives ouvertes). Véritable moment de convivialité puisqu'un apéritif y était offert, chaque veillée se déroulait en présence du président de l'INPT.

Acteurs concernés : L'initiative reposait sur la forte implication de la VP et sa bonne connaissance du tissu entrepreneurial local. Le service communication de l'INPT était mobilisé au côté du SCD pour assurer l'organisation des veillées.

Conception et mise en oeuvre : L'organisation matérielle et la promotion des veillées reposaient sur le service communication de l'INPT, tandis que le SCD fournissait un espace et assurait l'intervention sur les ressources en libre accès. L'action de la VP était essentielle pour mobiliser les chercheurs et faire venir entrepreneurs et représentants de la Chambre de commerce et d'industrie.

Bilan et perspectives : Quatre veillées ont été organisées, chacune comptant de 15 à 30 participants. Elles semblaient donc avoir atteint leur objectif de valorisation du travail de recherche appliquée mené par les doctorants. Pour le SCD, elles étaient aussi l'occasion d'évaluer les attentes des recruteurs potentiels des étudiants de l'INPT en matière de compétences informationnelles et de faire évoluer l'offre de formations en conséquence. Pour autant, le départ de la VP a mis un coup d'arrêt à l'initiative : malgré le soutien du service communication, le SCD ne possède pas le même pouvoir de mobilisation des chercheurs et des entreprises qu'une vice-présidente elle-même enseignante-chercheuse.

Autres exemples : les ateliers BARCamp de la BU Sciences de Lyon 1 ; le pôle événementiel de Lilliad

⁶⁵ D'après MALOTAUX, Sandrine. L'insertion professionnelle au cœur du projet de learning centres du SCDB de l'Institut national polytechnique de Toulouse. In : PERRIN, Georges (dir.). *Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi: les atouts des bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, p. 115. La boîte à outils, 28. ISBN : 979-10-91281-21-8, complété par l'échange de mails du 8 janvier 2018.

2. Des services pour répondre aux nouveaux besoins des publics des BU

La médiation scientifique et culturelle s'effectue souvent dans un **espace** spécifique de la bibliothèque : hall, galerie passante, salle dédiée. L'espace Xperium, à Lilliad, est ainsi dévolu à la présentation de la recherche menée à Lille 1 par le biais de huit expériences destinées à faire découvrir la science aux classes de lycée comme au grand public⁶⁶. L'action culturelle constitue ainsi une ouverture vers l'extérieur, de même que vers des champs d'intervention complémentaires au soutien au travail universitaire.

2.2. S'AFFIRMER COMME LIEU DE VIE ET DE SOCIABILITÉ

S'appuyant sur leur mission d'animation culturelle, scientifique et technique ainsi que sur les nouveaux modèles de bibliothèque (3^e lieu et *learning centre*), de plus en plus de BU se positionnent comme des acteurs structurants du territoire universitaire et de la vie étudiante, notamment grâce à leur offre non documentaire.

2.2.1. Animation du campus et du territoire

Parce qu'elle draine étudiants et enseignants de plusieurs disciplines, personnels de l'université, mais aussi amateurs et curieux, l'**action culturelle** de la bibliothèque peut être un puissant élément d'animation du campus. À cet égard, l'offre de médiation scientifique sera couplée avec profit à une programmation davantage orientée vers ce qu'O. Tacheau identifie comme « l'ensemble des activités ayant trait à la production et à l'expression d'un langage artistique au sens large (arts plastiques, musique, théâtre, danse, cinéma...) et pouvant s'articuler autour de l'un de ces trois axes : la création, la diffusion et les pratiques »⁶⁷. Quelle que soit son orientation disciplinaire, la BU devient alors un pôle culturel et artistique, non seulement au sein du campus, mais aussi à l'échelle d'une ville ou d'un territoire.

Focus n°5 : la programmation culturelle des BU de l'UT1⁶⁸

Date et lieu de lancement : 1998 – SCD de l'Université Toulouse 1 Capitole

Sources d'inspiration : L'ambition du SCD est d'élargir l'horizon culturel des étudiants en les familiarisant avec des propositions autres que celles auxquelles ils sont habitués. Cette position est justifiée par la situation géographique du campus, en centre-ville, à proximité immédiate d'autres structures culturelles dont l'offre correspond davantage aux pratiques des étudiants (concerts de musiques actuelles par exemple), que la BU n'a pas lieu d'essayer de concurrencer.

Contenu du service : La programmation culturelle annuelle comporte quatre volets : des expositions, des conférences et rencontres littéraires autour d'un thème lié aux enseignements universitaires, des séminaires et colloques, ainsi que « Contre-UT...1 ! », opération de promotion de l'opéra auprès des étudiants et personnels de l'université (depuis 2011). Les animations sont ouvertes à tous, publics universitaires comme extérieurs.

⁶⁶ LILLIAD. *Visiter Xperium - en cours Saison 2 - 2016-2018* | LILLIAD. [en ligne] Disponible sur : <https://lilliad.univ-lille.fr/xperium/visiter-xperium> [Consulté le 24 octobre 2017].

⁶⁷ TACHEAU dans EL BEKRI-DINOIRD, *op. cit.*

⁶⁸ D'après un échange de mails avec Maurice Marty, directeur des Services à la Formation et responsable de la mission Action culturelle (dont des courriels communiqués par Vincent Bruand), et UNIVERSITÉ TOULOUSE 1 CAPITOLE. *Université Toulouse 1 Capitole - BU - Vie culturelle*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.ut-capitole.fr/bibliotheques/vie-culturelle/bu-vie-culturelle-337066.kjsp?RH=1342515057042> [Consulté le 20 février 2018].

Acteurs concernés : Le service d'action culturelle repose sur de nombreux partenariats publics et privés avec le Théâtre du Capitole (opéra), les cinémas UGC et ABC (projection de captations d'opéras), la salle de spectacles Odysseus de Blagnac (rencontres avec des personnalités du spectacle), la Société des Artistes Méridionaux (expositions de peintres et sculpteurs), la Maison des Écrivains et de la Littérature (conférences) et la librairie Ombres Blanches (conférences). Il trouve également d'utiles relais parmi les enseignants, qui restent les premiers prescripteurs de pratiques culturelles pour les étudiants. Enfin, il collabore ponctuellement avec l'Espace culturel, service culturel de l'université.

Conception et mise en oeuvre : La programmation annuelle est établie par le responsable de la mission Action culturelle et validée par le directeur du SCD ; elle est ouverte aux suggestions émanant d'enseignants-chercheurs, d'étudiants et d'agents du SCD. Les équipes des BU interviennent pour assurer la logistique (installation d'expositions, organisation de rencontres en amphithéâtre, etc.).

Bilan et perspectives : Cette offre d'action culturelle, atypique en BU, semble avoir trouvé son public. Le niveau d'exigence de la programmation est en effet un argument attractif pour certaines catégories d'utilisateurs, ainsi qu'un élément du rayonnement de l'université sur son territoire. D'un point de vue stratégique, il semble pertinent de travailler sur les publics non universitaires : cela permet de changer l'image qu'ils ont de la BU et de l'université, un objectif important lorsqu'il s'agit, par exemple, de potentiels futurs étudiants (élèves de CPGE).

Le relais professoral s'avère essentiel pour inciter des étudiants à l'emploi du temps chargé (majoritairement inscrits en cursus de Droit) à profiter de l'offre culturelle : il assure en effet une prescription efficace, et la participation annoncée d'un enseignant, à un débat par exemple, est un élément d'attractivité pour ses étudiants.

Selon l'analyse de son responsable, l'enjeu du service d'action culturelle offert par le SCD a évolué en fonction du contexte local : sans négliger le public étudiant, il s'agit désormais d'ouvrir l'université sur l'extérieur, et de faire entrer le public extérieur dans l'université. La capacité des BU à faire ainsi rayonner leur établissement est reconnue et approuvée par la hiérarchie universitaire.

Autres exemples : l'action culturelle de la BU de l'UCA, menée en collaboration avec des partenaires locaux (sociétés savantes, institutions culturelles, etc.)⁶⁹

Comme le souligne Adèle Martin, la bibliothèque « participe à la vie culturelle et artistique locale et contribue au rayonnement de l'université dans la cité »⁷⁰ ; la saison culturelle de la BU rythme la vie du campus et du territoire dont elle complète l'offre, tout en affirmant la vocation des bibliothèques universitaires

⁶⁹ BU DE L'UNIVERSITÉ CLERMONT AUVERGNE. *Charte de l'action culturelle et de la diffusion des savoirs*. [en ligne] Novembre 2017. Disponible sur : <http://bibliotheque.clermont-universite.fr/sites/default/files/fichierPageDeBase/charteactionculturelle.pdf> [Consulté le 20 février 2018].

⁷⁰ MARTIN, Adèle. *Action culturelle à l'université: quel(s) territoire(s) pour la bibliothèque universitaire ?* [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2014, p. 41. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65113-action-culturelle-a-l-universite-quels-territoires-pour-la-bibliotheque-universitaire.pdf> [Consulté le 6 février 2018].

à participer activement à la diffusion de la création artistique auprès de tous les publics⁷¹.

2.2.2. Orientation

Service central et bien identifié dont l'une des principales missions consiste à procurer à ses usagers l'information qu'ils recherchent, la BU est un site idéal à la création d'un **guichet unique** des services aux étudiants. Lors de périodes-clés (rentrée) ou tout au long de l'année, les acteurs de la vie étudiante (CROUS, SUAPS, SUIO, mutuelles étudiantes, compagnies de transports en commun, etc.) peuvent y effectuer des permanences afin d'assurer un renseignement de premier niveau auprès de leur public et de les orienter vers des interlocuteurs aptes à répondre à leurs demandes.

Focus n°6 : InfoCampus⁷²

Date et lieu de lancement : 2014 – Université d'Angers

Sources d'inspiration : L'université menait une réflexion sur l'accueil des étudiants étrangers, étendue ensuite à ses différents publics. Le SCD était associé à cette réflexion au sein du groupe de travail réunissant les services universitaires concernés. Identifiée comme lieu neutre, accessible à tous, la BU est apparue propice à l'installation d'un guichet de services pour les étudiants.

Contenu du service : De fin août à fin septembre, entre 10h et 17h, le guichet InfoCampus est présent à la BU Saint-Serge du lundi au vendredi. S'adressant aux nouveaux étudiants et, plus largement, à toute personne intéressée, il comprend un accueil assuré par des étudiants ambassadeurs chargés de renseigner les usagers sur tous les aspects liés à la vie étudiante (transports, logement, sports et culture, aides financières) et de les rediriger vers les services concernés, qu'ils soient universitaires ou extérieurs (mutuelles, transports en commun, ville d'Angers). Ceux-ci assurent des permanences à la BU ; ils proposent différentes prestations (édition de cartes, prise de rendez-vous) et accompagnent les usagers dans leurs démarches.

Acteurs concernés : Un comité de pilotage réunissant des représentants du SUIO, du SCD, des services partenaires et de la direction de l'université organise le déploiement du service. Le SCD fournit un lieu d'accueil (le hall de la BU Saint-Serge), un espace de stockage (magasin) et une partie du matériel (tables, sièges).

Conception et mise en oeuvre : La première année, InfoCampus a été mis en oeuvre sur le campus Belle-Beille, dans les locaux du SUIO. À partir de 2015, un second guichet fait son apparition dans le hall de la BU Saint-Serge, sur le campus du même nom, pendant la rentrée universitaire ; le guichet du SUIO est, lui, ouvert toute l'année. Ce dispositif est aussi mis en place à la BU pendant la journée portes ouvertes, où les lycéens et leurs familles viennent visiter l'université. Le coordonnateur du service travaille en étroite collaboration avec les responsables de la BU pour organiser l'accueil et définir au mieux la configuration de l'espace : jusqu'à six stands peuvent être installés dans le hall pour accueillir les représentants des partenaires.

⁷¹ Dans ce domaine, le périmètre d'action de la BU doit être défini en fonction de celui du service culturel de l'université, afin d'en faire une collaboration harmonieuse et non une concurrence (*ibid.*, p. 59-64).

⁷² Renseignements recueillis lors de l'entretien avec Kevin Chevalier, coordinateur InfoCampus, le 12 janvier 2018, et sur UNIVERSITÉ ANGERS. *InfoCampus - Université Angers*. [en ligne] 12 juin 2017. Disponible sur : <http://www.univ-angers.fr/fr/profils/etudiant/info-campus.html> [Consulté le 12 janvier 2018].

Bilan et perspectives : Réévalué chaque année, le dispositif donne entière satisfaction. La BU se positionne ainsi comme lieu de vie, d'autant plus que le SUIO y organise parfois des soirées à thème (forum du bénévolat par exemple) de 17 à 21h, et qu'un espace de convivialité y est installé lors des journées portes ouvertes, avec offre de boissons et gâteaux. Le hall étant un lieu de passage, le bruit occasionné par le guichet est rarement perçu comme une gêne. La principale difficulté concerne l'affichage : les partenaires ne sont pas autorisés à accrocher leurs propres affiches aux murs de la BU et doivent apporter des dispositifs d'affichage mobiles, règle à laquelle ils ne se conforment pas toujours.

Une expérimentation a été menée en juillet 2017, à la suggestion des scolarités : il s'agissait d'installer en BU un standard téléphonique du SUIO doublé d'un accueil physique, dans une période de forte fréquentation (résultats du bac et inscription à l'université). Une salle de la BU, visible et signalée, a été mise à disposition de ce service, mais la faible fréquentation n'en a pas démontré la pertinence.

Autres exemples : le Studium, futur *learning centre* de Strasbourg, accueillera dans ses murs le Service de la vie universitaire ; le Rolex Learning Center de l'EPFL et son Centre de carrière

Dans ce cas, la BU se fait point de rencontre unique entre les étudiants et les services dont ils ont besoin, afin de simplifier leurs démarches et de les aider à se repérer dans un paysage universitaire dont ils ne sont pas toujours familiers.

2.2.3. Bien-être des usagers

Les conditions de vie des étudiants, premier public des BU, ne facilitent pas toujours la poursuite d'études universitaires. Fortes de ce constat, les bibliothèques améliorent les conditions de séjour dans leurs locaux en créant des **espaces** affectés à d'autres usages que le travail universitaire ou adaptés à des publics particuliers. Les espaces de restauration dotés de distributeurs de boissons et de snacks se développent ainsi pour permettre aux usagers de se nourrir sans avoir à quitter la bibliothèque. Encore rares en France⁷³, les salles de sieste répondent au problème de la fatigue des étudiants en leur offrant un cadre propice au repos. Alors que se développe le phénomène de la parentalité étudiante, des dispositifs sont mis en place pour faciliter la cohabitation de ce public avec les autres usagers de la BU et prévenir le décrochage des étudiants parents.

Focus n°7 : *Berliner Volksbank Kinderstube*⁷⁴

Date et lieu de lancement : 2009 – Jacob-und-Wilhelm-Grimm-Zentrum (Université Humboldt, Berlin)

⁷³ Alors que les salles de sieste se répandent dans le monde anglo-saxon, celle du SCD de l'UJM constitue le seul exemple français (AUDIGANE, Liv. Ces universités qui ont créé des salles de sieste. *start.lesechos.fr*. [en ligne] 8 février 2017. Disponible sur : <https://start.lesechos.fr/continuer-etudes/vie-etudiante/ces-universites-qui-ont-cree-des-salles-de-sieste-7296.php> [Consulté le 7 janvier 2018].)

⁷⁴ D'après un échange de mails avec Birgit Stumm, responsable des Services aux Publics à la bibliothèque Grimm, et UNIVERSITAETSBIbliothEK HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN. *Universitaetsbibliothek der HU Berlin - The Parent-Child-Room - Studying with children*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.ub.hu-berlin.de/en/locations/jacob-und-wilhelm-grimm-zentrum/standort-informationen/kinderstube-studieren-mit-kindern> [Consulté le 10 janvier 2018].

Sources d'inspiration : D'autres salles parents-enfants existaient déjà dans des bibliothèques universitaires allemandes. La directrice adjointe de la bibliothèque Grimm, alors en construction, s'est particulièrement inspirée de celle de Bielefeld pour proposer ce projet.

Contenu du service : La salle de 80m² est réservée aux usagers accompagnés de leurs enfants et aux femmes enceintes. Elle dispose de 11 places de travail et 3 ordinateurs pour les usagers adultes, ainsi que d'une aire de jeux pour les enfants équipée de chaises hautes et d'un siège pour l'allaitement, de jeux et livres pour enfants, d'ordinateurs tactiles et d'un poste audio.

Acteurs concernés : Désireuse de faciliter la conciliation des rôles d'étudiant et de parent, l'université Humboldt s'est montrée favorable au projet, d'autant plus que la salle a été financée grâce à un apport de la Berliner Volksbank.

Conception et mise en oeuvre : L'idée est née en 2008, au cours de la construction de la bibliothèque. L'université a lancé un appel à financement qui s'est avéré efficace en quelques mois. Il a cependant fallu modifier les plans du futur bâtiment pour y inclure ce nouvel espace, et obtenir un permis auprès des autorités fédérales. L'équipe de la bibliothèque a travaillé de concert avec l'architecte et le service technique de l'université.

Bilan et perspectives : Les étudiants parents sont satisfaits de ce service qui leur permet de fréquenter la bibliothèque avec leurs enfants sans déranger les autres usagers. La salle est utilisée par une à quatre personnes par jour en moyenne, et sa capacité pourrait être augmentée.

Autres exemples : Family-Friendly Study Room de la bibliothèque Morris (Southern Illinois University Carbondale)⁷⁵ ; Family Study Room de la bibliothèque de l'Université de Portland (Portland State University)⁷⁶

Par cette offre non documentaire en prise avec le contexte local, la BU s'affirme comme un foyer de vie étudiante sur le campus, dans la lignée des troisièmes lieux. Elle est en outre amenée à s'adapter à des besoins de plus en plus individualisés.

2.3. ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE L'INDIVIDU

Alors que l'université évolue pour devenir système d'apprentissage tout au long de la vie, la BU participe à la construction de ses usagers envisagés non plus seulement comme étudiants, enseignants ou autres, mais en tant que personnes.

2.3.1. Apprentissage informel et participatif

En complément à l'offre de formation disciplinaire et diplômante de l'université, la BU propose ainsi des modalités d'apprentissage informel, fondé sur la curiosité de l'utilisateur, l'expérimentation et le partage d'expériences. Apparue dans les années 2000 dans le monde anglo-saxon, le concept de *fablab* ou *makerspace* a donné lieu à des

⁷⁵ SOUTHERN ILLINOIS UNIVERSITY CARBONDALE. *Family-Friendly Study Room | Morris Library*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.lib.siu.edu/family-friendly-room> [Consulté le 10 janvier 2018].

⁷⁶ PORTLAND STATE UNIVERSITY LIBRARY. *Family Study Room | Portland State University Library*. [en ligne] Disponible sur : <https://library.pdx.edu/study-spaces-computers/family-study-room/> [Consulté le 10 janvier 2018].

réalisations en bibliothèque de lecture publique, puis en BU⁷⁷. « Espace de mise à disposition d'outils et de machines, pour une utilisation libre, commune et ouverte à tous, dans un but de partage des savoirs et des savoir-faire, d'invention et d'expression personnelle »⁷⁸, il consiste en l'**association d'un lieu et d'un équipement** particulier permettant l'apprentissage par la pratique, dans un contexte libre et collaboratif (transmission entre pairs). Le terme *makerspace* s'applique à tous les laboratoires de fabrication, alors que celui de *fablab* est, en principe, réservé aux établissements signataires de la charte du Massachusetts Institute of Technology (MIT).

Focus n°8 : *Makerspaces*⁷⁹

Date et lieu de lancement : 2013 – NCSU Libraries (North Carolina State University)

Sources d'inspiration : Le projet est né à l'occasion de la construction de la bibliothèque James B. Hunt Jr, envisagée comme la « bibliothèque de l'avenir ». Plusieurs *makerspaces*, dont certains se trouvent dans d'autres bibliothèques ou des musées, ont servi d'inspiration, particulièrement le *makershop* du Children's Museum de Pittsburgh.

Contenu du service : Ouverts aux étudiants, enseignants et personnels de l'université, les deux *makerspaces* proposent des prestations différentes. Dédié à la création et à l'expérimentation numériques, celui de la bibliothèque Hunt comprend un service payant d'impression 3D, des postes équipés de logiciels de création et un catalogue d'outils de programmation à emprunter (kits Arduino, MaKey MaKey, Raspberry Pi, etc.). Le *makerspace* de la bibliothèque Hill ajoute à une offre semblable des outils tels que des machines à coudre ; par souci de sécurité, l'utilisation de cet espace est conditionné au suivi d'une formation aux outils. Des ateliers d'initiation (design 3D, couture, programmation) y sont régulièrement organisés.

Acteurs concernés : Le bibliothécaire en charge des nouvelles technologies est à l'origine du projet, et assure désormais la direction des *makerspaces*. Trois agents constituent l'équipe référente de la bibliothèque Hunt, dont deux font également partie de l'équipe *makerspace* de la bibliothèque Hill. Les enseignants de toutes disciplines sont incités à utiliser le service dans le cadre de leurs cours, en développant notamment des pédagogies par projet.

⁷⁷ FISHER, Erin. *Makerspaces Move into Academic Libraries*. *ACRL TechConnect Blog*. [en ligne] 28 novembre 2012. Disponible sur : <http://acrl.ala.org/techconnect/post/makerspaces-move-into-academic-libraries> [Consulté le 15 octobre 2017].

⁷⁸ ANCELIN, Justine (dir.). *Médiatiser la science en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016, p. 174. La Boîte à outils, 35. ISBN : 979-10-91281-62-1, définition du *fablab*. Pour E. FISHER, *ibid.*, le *makerspace* est « a place where people come together to design and build projects. Makerspaces typically provide access to materials, tools, and technologies to allow for hands-on exploration and participatory learning. [...] makerspaces are defined not by specific equipment but by a guiding purpose to provide people with a place to experiment, create, and learn ».

⁷⁹ D'après un échange de mails avec Adam Rogers, directeur du Making & Innovation Studio, NCSU Libraries, et SCHWARTZ, Katrina. *What Colleges Can Gain by Adding Makerspaces to Their Libraries*. *MindShift | KQED News*. [en ligne]. 5 février 2016. Disponible sur : <https://ww2.kqed.org/mindshift/2016/02/05/what-colleges-can-gain-by-adding-makerspaces-to-its-libraries/> [Consulté le 11 janvier 2018], et NCSU LIBRARIES. *Makerspace | NCSU Libraries*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.lib.ncsu.edu/services/makerspace> [Consulté le 11 janvier 2018].

Conception et mise en oeuvre : L'équipe et la direction de la bibliothèque ont tout de suite adhéré à un projet utile à la fois aux étudiants, aux enseignants et au personnel ; le *makerspace* est ainsi devenu l'un des principaux programmes de la bibliothèque. Un premier espace a été créé en 2013 dans la nouvelle bibliothèque Hunt ; il possédait une imprimante 3D et une découpeuse laser. Devant son succès, un espace plus ambitieux a été ouvert dans la bibliothèque Hill, davantage centré sur le travail manuel et l'apprentissage par la pratique. Grâce au soutien hiérarchique, l'acquisition d'équipements variés, parfois coûteux, n'a pas posé de difficulté ; en revanche, l'accroissement de l'offre au sein des *makerspaces* (accompagnement, formations, ateliers) nécessite d'étoffer l'équipe des référents, ce qui s'avère plus difficile.

Bilan et perspectives : Grâce aux collaborations avec les enseignants, les *makerspaces* sont devenus des outils d'apprentissage complémentaires des méthodes pédagogiques traditionnelles et enrichissent l'expérience étudiante au sein de l'université. En dehors des cours, de nombreux étudiants recourent à ce service et participent aux ateliers. Au-delà de l'usage pédagogique, les *makerspaces* sont aussi utilisés pour les loisirs, par exemple par des étudiants venus y fabriquer des costumes inspirés des mangas ou de la *fantasy*. Bien que les usagers se déclarent satisfaits, A. Rogers estime que les *makerspaces* sont appelés à évoluer pour répondre à une demande toujours croissante, ainsi que pour se maintenir au niveau des attentes d'un public de plus en plus familier de ce type de service, donc de plus en plus exigeant⁸⁰.

Autres exemples : build IT, *makerspace* de la SDSU Library (San Diego State University)⁸¹ ; la Faironnerie, *fablab* havrais auquel participe la BU⁸²

Propices à la réalisation de projets, ces espaces favorisent l'acquisition de compétences peu mobilisées par les modalités pédagogiques plus traditionnelles (utilisation des nouvelles technologies, travail manuel, programmation, design, etc.).

2.3.2. Développement personnel

Lieu de savoir et de culture, la BU est un cadre de développement personnel, de travail sur soi et de rencontre. Par le biais de sa **programmation culturelle**, elle favorise l'ouverture aux savoirs et aux pratiques, aux sciences et aux arts, au-delà des attendus des cursus disciplinaires. Elle contribue à élargir l'horizon culturel de ses publics en « [important] *in situ*, dans l'environnement quotidien des membres de la communauté universitaire, ce qu'ils ne vont pas chercher à l'extérieur pour créer une imprégnation dans un lieu familier, (re)connu, et une acculturation douce permettant une *désymbolisation* forte de la culture »⁸³. Calme et propice à l'introspection, elle constitue aussi un **espace** de recentrage et de travail sur soi, modalité d'action encore peu explorée par les BU françaises et pourtant cruciale pour améliorer le bien-être des étudiants et des personnels universitaires (pensée positive, gestion du stress).

⁸⁰ « Our users, when we have asked them, have been quite satisfied. However, I do think our spaces and services will need to evolve, for two main reasons: (1) growing demand will require a growth in the space and equipment to effectively serve them—we especially have a large and growing demand for 3D printing, and (2) in part we think the students are happy because we have exceeded their expectations—they did not expect access to a makerspace, 3D printers, etc.—however, I think that will change in the future as more students have these opportunities in their K-12 schools, and they will have greater expectations. » (Adam Rogers, mail du 16 janvier 2018).

⁸¹ SDSU LIBRARY AND INFORMATION ACCESS. *build IT @SDSU Library | What will you build?* [en ligne] Disponible sur : <http://buildit.sdsu.edu/> [Consulté le 11 janvier 2018].

⁸² FAIRONNERIE ABC. [en ligne] Disponible sur : <https://faironnerie-abc.xyz/> [Consulté le 11 janvier 2018].

⁸³ TACHEAU dans EL BEKRI-DINOIRD, *op. cit.*

Focus n°9 : Salle de relaxation⁸⁴

Date et lieu de lancement : 16 octobre 2017 – BU Sciences Grenoble Alpes

Sources d'inspiration : Les études annuelles du centre de santé mettaient en évidence l'augmentation du mal-être étudiant ; les services universitaires engagés dans la prévention et la remédiation de ce problème étaient en demande d'un lieu pour le traiter. La salle de sieste de Saint-Étienne, bien que ne remplissant pas le même objectif, présentait des problématiques semblables (de sécurité notamment) et a fait l'objet d'une visite par l'équipe projet.

Contenu du service : Le « tipi » est une salle de 50m² meublée de fauteuils, poufs, tapis et coussins de relaxation, équipée de ballons et balles de massage ; s'y trouve aussi de la documentation sur la relaxation, la méditation, la psychologie positive. Elle est ouverte à tous les inscrits sur réservation via Affluences, dans la limite de 5 utilisateurs simultanés, selon les horaires d'ouverture de la BU. Des ateliers y sont organisés (relaxation, méditation, psychologie positive, gestion du stress), dans la limite de 19 participants ; ils sont animés par des intervenants internes (infirmière) ou externes (psychiatre) et s'adressent aux étudiants (gratuit) et au personnel de l'université (payant). L'équipement est aussi utilisé pour la recherche : un cycle d'ateliers est ainsi organisé avec des personnes volontaires qui passent des tests physiques et répondent à des questionnaires afin d'évaluer l'effet des méthodes de relaxation sur leur santé.

Acteurs concernés : La BU, le centre de santé, le SUAPS, l'UFR STAPS et le laboratoire interuniversitaire de psychologie ont créé un partenariat autour du service. Le projet n'a pas rencontré de résistance dans l'équipe SID, seulement la crainte de voir apparaître de mauvaises pratiques ; la réservation de places et le dépôt obligatoire de la carte de lecteur pour accéder à la salle ont constitué une réponse rassurante. La présidence et la DGS se sont montrées très intéressées par l'initiative qu'elles ont proposé d'étendre au personnel universitaire (par souci de la qualité de vie au travail).

Conception et mise en oeuvre : En octobre 2016, le SUAPS donne à la BU son fonds de livres sur la santé et le bien-être et suggère l'achat de matériel pour les accompagner (coussins de méditation) ; en parallèle, le centre de santé sensibilise les personnels sur le mal-être étudiant et intervient autour de la gestion du stress en BU LLSH. Ces acteurs ainsi que l'UFR STAPS et le laboratoire de psychologie sont sollicités pour créer un partenariat autour du projet de salle de relaxation, porté par le SCD. Un financement de 5 800€ attribué dans le cadre de l'IDEX « Création de services innovants dans le champ de la vie étudiante » couvre l'achat de matériel, mobilier et documentation, tandis que l'université prend en charge la transformation de la salle de la BU Sciences dévolue au projet (peinture, chauffage). En mai, des ateliers de réflexion animés par 2 agents de la BU permettent de co-construire l'équipement avec les partenaires et les étudiants, avant la passation des commandes (juin), les travaux et l'aménagement du tipi (août).

⁸⁴ Informations recueillies lors d'un entretien avec Marie Déage, directrice des Services aux publics – SID Grenoble Alpes, le 20 novembre 2017.

Bilan et perspectives : Les ateliers sont toujours complets. Hors ateliers, la salle est utilisée tous les jours, par les étudiants comme par les personnels de l'université et de la BU. Il n'y a pas encore eu de campagne de communication (hormis une information dans la BU et sur son site internet) mais une conférence de presse est envisagée, ainsi qu'un concours photo qui permettra de décorer la salle.

Autres exemples : le *Brain Booth*, Humboldt State University Library⁸⁵ (l'orientation recherche et expérimentation y est plus poussée) ; la salle des Mille et une nuits de la BU Santé de l'UJM

2.3.3. Activité physique et loisirs

À rebours de son image traditionnelle de lieu immobile voué au silence et à la lecture, la BU peut promouvoir le sport et les loisirs par une offre de **prêt** non documentaire : jeux de plateau, ballons, vélos...

Focus n°10 : Prêt d'items inattendus⁸⁶

Date et lieu de lancement : 2011 – Lillian Goldman Law Library (Yale Law School)

Sources d'inspiration : La plupart des objets ont été choisis en fonction des besoins supposés des étudiants, mais ceux-ci sont incités à soumettre leurs suggestions. L'objectif du service est d'améliorer les conditions de vie des étudiants en leur procurant des objets dont ils peuvent ponctuellement avoir besoin et de quoi faire du sport, se détendre, prendre soin d'eux-mêmes.

Contenu du service : Pensé comme un prêt de « choses intéressantes, amusantes et utiles », le service propose (entre autres) les items suivants : terminaux et matériel informatique (ordinateurs portables, tablettes, chargeurs), jeux de plateau, équipement sportif (frisbees, luges, ballons et cages de football, raquettes de tennis et de squash, boules de pétanque), outillage (caisse à outils, perceuse, pompes à vélo, pelle à neige), articles de confort (matelas pneumatiques, parapluies, couvertures à manches, lampes à lumière naturelle), ainsi qu'un chien de thérapie, au côté des classiques DVD et ouvrages de fiction. Les articles sont à retirer au bureau de prêt ; ils sont disponibles au prêt à domicile pour une semaine (sauf, pour les étudiants de premier cycle, les ordinateurs et tablettes), à l'exception du chien⁸⁷.

Acteurs concernés : Le service repose pour beaucoup sur son responsable et rencontre l'adhésion de l'administration. Les associations étudiantes sollicitent la bibliothèque pour proposer de nouvelles acquisitions originales (les luges ont ainsi été achetées à la suite d'une demande de la présidente de la Yale Law School Sledding Society).

⁸⁵ KARADJOVA, Katia. Research Guides: Brain Booth in the HSU Library: Library Brain Booth. *Humboldt State University Library*. [en ligne] Disponible sur : <http://libguides.humboldt.edu/c.php?g=538665&p=3687204> [Consulté le 2 janvier 2018].

⁸⁶ D'après un échange de mails avec Julian Aiken, directeur adjoint (Access and Faculty Services), le 29 novembre 2017. Voir aussi BUCKINGHAM, Amanda. Sleds join case books at Law Library. *Yale Daily News*. [en ligne] 9 février 2015. Disponible sur : <https://yaledailynews.com/blog/2015/02/09/sleds-join-case-books-at-law-library/> [Consulté le 5 janvier 2018].

⁸⁷ Bien que catalogué comme les autres articles, le chien n'est évidemment pas intégré au circuit de prêt mais présent à certaines heures en compagnie de son maître pour interagir avec les étudiants.

Conception et mise en oeuvre : L'offre s'est construite de manière empirique à partir de l'initiative de J. Aiken qui, en 2011, commence à amener son chien Monty à la bibliothèque pour que les étudiants puissent le faire jouer ou le caresser, l'idée étant que la présence du chien serait source de détente et de réconfort. Devant le grand succès rencontré par cette proposition auprès des étudiants, il a été décidé d'élargir l'offre de la bibliothèque à tous les articles dont les étudiants pourraient avoir besoin, qu'ils soient liés ou non au travail universitaire⁸⁸.

Bilan et perspectives : Les articles non documentaires les plus empruntés sont les jeux de plateau et les équipements sportifs, ainsi que les chargeurs de téléphone (sur place uniquement) et les écouteurs. Le succès du chien thérapeutique ne se dément pas⁸⁹.

Autres exemples : le partenariat entre l'association Tufts Bikes et la Tisch Library pour organiser le prêt de vélos sur le campus de l'université de Tufts (Medford, Massachusetts)⁹⁰ ; le programme Paws To Relax (chiens de thérapie) de la Homer Babbidge Library de l'Université du Connecticut⁹¹

Si les collections documentaires de loisir (fictions, bandes dessinées, DVD) se répandent dans les BU françaises, on peut penser que certaines proposeront bientôt des jeux de société. En revanche, investir par le prêt d'objets les terrains du sport et du bricolage peut leur sembler trop éloigné de leurs missions. Pour autant, deux facteurs sont à prendre en compte : importante pour la santé, l'activité physique des étudiants doit être encouragée ; d'autre part, l'élargissement de l'offre de prêt aux objets (outillage, instruments de musique et autres) est une tendance au sein des bibliothèques de lecture publique, qui pourrait fort bien essaimer en BU.

2.4. UN SERVICE TRANSVERSAL : L'ACCUEIL

Selon B. Calenge, « l'accueil ne se limite pas à la liberté d'accès, mais prend une forme active qui va de l'aménagement de l'espace à la personnalisation d'un service, en passant par la modification de l'offre documentaire »⁹². Il s'agit donc d'un service transversal qui organise l'accès aux autres services offerts par la bibliothèque et les façonne en fonction des besoins des usagers. Au minimum, il se compose d'un lieu physique ou numérique, d'une amplitude horaire d'accès à ce lieu et d'un personnel apte à y recevoir le public, à répondre à ses demandes et à l'aider à s'orienter au sein de l'offre de services de l'établissement. Afin d'améliorer la qualité de l'accueil en BU, plusieurs plans ministériels ont ainsi fait

⁸⁸ Julian Aiken est très clair : « *The list of things we check out will only be limited by our own imagination or the ideas of students — if we can fit it in the library and check it out, we will.* » (BUCKINGHAM, *ibid.*).

⁸⁹ Un deuxième agent amène désormais son propre chien à la bibliothèque. À la suite du décès de Monty, J. Aiken est en train de dresser son nouveau chien pour lui faire rejoindre le service.

⁹⁰ TISCHLIBRARY. *Tufts Bikes | Tisch Library website*. [en ligne] Disponible sur : <https://tischlibrary.tufts.edu/use-library/borrow-renew-or-request/tufts-bikes> [Consulté le 15 octobre 2017].

⁹¹ REYNOLDS, Jo Ann et RABSCHUTZ, Laurel. Studying for Exams Just Got More Relaxing—Animal-Assisted Activities at the University of Connecticut Library. *College & Undergraduate Libraries*. [en ligne] 2011, n° 18, pp. 359-367. Disponible sur : http://scla.net/rasd/wp-content/uploads/2017/05/Academic-Library-De-Stressing-Dogs_Article.pdf [Consulté le 20 février 2018].

⁹² CALENGE, *op.cit.*, p. 100.

2. Des services pour répondre aux nouveaux besoins des publics des BU

passer progressivement la moyenne d'ouverture au public des bâtiments de 40h hebdomadaires en 1988 à 61h en 2015⁹³.

Focus n°11 : Ouverture dominicale⁹⁴

Date et lieu de lancement : 2014 – BNU de Strasbourg

Sources d'inspiration : Dans le cadre du plan « Bibliothèques ouvertes + » ayant pour objectif d'améliorer l'accueil des étudiants en BU et après des travaux ayant augmenté sa surface accessible au public, la BNUS rouvre en novembre 2014 avec une amplitude horaire élargie, ce qui lui a valu l'obtention du label NoctamBU+.

Contenu du service : Désormais ouverte 80h par semaine, la BNUS est accessible une quarantaine de dimanches par an, conformément à son contrat pluriannuel d'établissement. L'ouverture dominicale couvre l'après-midi et la soirée, de 14h à 22h. Durant ces plages, les services de la BNUS sont réduits : consultation des collections en libre accès avec possibilité de réserver des ouvrages en magasin, fermeture des caisses et de certaines banques de prêt.

Acteurs concernés : Un agent de catégorie A et 7 moniteurs étudiants assurent l'accueil du public et le renseignement, tandis qu'un employé du service technique est soumis à une astreinte et doit être présent à la fermeture. La sécurité est assurée par un prestataire externe. L'intervention du personnel d'entretien et l'astreinte du service informatique contribuent à maintenir un niveau correct d'accueil.

Conception et mise en oeuvre : Pour ce projet, la BNUS a bénéficié d'un financement de l'État sur 3 ans (12 ETP et augmentation de 8 % du budget de l'établissement). Les personnels titulaires travaillant le dimanche sont choisis sur la base du volontariat, sauf les agents de catégorie A qui ont l'obligation d'assurer ces ouvertures. Les agents titulaires travaillant le dimanche bénéficient d'une double récupération, tandis que les moniteurs étudiants sont payés double.

Bilan et perspectives : Les premiers temps, la qualité de service est apparue dégradée du fait du manque de formation et d'expérience de certains agents et moniteurs. La formation des personnels a permis de remédier à cette situation. Le public étudiant est surreprésenté au détriment des autres usagers, et l'affluence n'est élevée que jusqu'à 20h environ. Les horaires ne devraient pas subir de modifications mais il est envisagé d'élargir l'offre de services.

Autres exemples : la BU Saint-Serge du SCD de l'Université d'Angers (13h-20h) ; la BU Sciences de Lyon 1 La Doua (10h-20h)

Les réflexions sur l'accueil concernent en fait toutes les prestations, puisqu'un accueil minimal, souvent assuré par des moniteurs étudiants le soir et tout ou partie du week-end, signifie l'accès à une offre de services réduite à l'usage de l'espace et à la

⁹³ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Améliorer l'accueil en bibliothèques universitaires : le plan Bibliothèques ouvertes +*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid120212/ameliorer-l-accueil-en-bibliotheques-universitaires-le-plan-bibliotheques-ouvertes.html> [Consulté le 9 janvier 2018].

⁹⁴ EHRISMANN, Antoine. Ouvrir les bibliothèques. Journée d'étude ABF / CORDIAL – Colmar, 26 septembre 2016. *BBF*. [en ligne] 2016, n° 10. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/ouvrir-les-bibliotheques_67150 [Consulté le 9 janvier 2018], complété par l'échange de mails du 12 février 2018 avec Christophe Cassiau-Haurie, directeur des Services aux Publics de la BNUS.

consultation des ressources documentaires en libre accès. Quant à l'accessibilité des services par des publics spécifiques comme les personnes en situation de handicap, elle repose pour beaucoup sur la mise en place d'un accueil adapté, personnalisé.

Cette brève revue des services non documentaires, certes non exhaustive, témoigne de la grande diversité des propositions élaborées par les bibliothèques universitaires en complément de leur offre documentaire. Certaines d'entre elles (les salles de travail en groupe ou les horaires d'ouverture élargis aux soirées et week-ends, par exemple) sont largement répandues parmi les établissements français et étrangers ; d'autres, au contraire, apparaissent comme rares, voire uniques, du moins en France. Les BU se lançant dans la création d'un service non documentaire d'un genre nouveau font alors office d'établissements tests dont les initiatives, si elles s'avèrent pertinentes et efficaces, peuvent être reprises et adaptées par d'autres. Les situations locales étant toutes différentes, il revient à chaque établissement d'élaborer son catalogue de services en fonction de ses publics, de leurs besoins et de ses propres possibilités. La mise en place concrète de services non documentaires requiert en effet de s'interroger sur les moyens disponibles et les objectifs poursuivis, gage de la légitimité de cette offre au sein et au-delà de l'université.

3. LES SERVICES NON DOCUMENTAIRES EN PRATIQUE

3.1. LA POSITION FRANÇAISE

Une revue systématique des sites internet des BU françaises⁹⁵ a permis de confronter le panorama des services imaginables, précédemment dressé, à la réalité de l'offre non documentaire dans nos établissements⁹⁶. Il en ressort que, si la grande majorité de ceux-ci propose des prestations non documentaires, elles restent étroitement liées à leur mission traditionnelle de soutien au travail universitaire et sont souvent associées aux collections.

3.1.1. Bilan de l'offre non documentaire dans les BU françaises

3.1.1.1. En majorité, des services pour travailler

Les principaux services non documentaires proposés par les BU françaises sont, par ordre décroissant :

- l'accès au wifi : 51 SCD sur 74 mentionnent ce service sur leur site internet
- une offre d'animations culturelles : 48
- l'utilisation sur place de postes informatiques : 47⁹⁷
- l'utilisation de salles de travail en groupe : 47
- le prêt d'ordinateurs portables : 33 (dont à domicile : 16)
- un accueil et/ou des équipements adaptés aux personnes en situation de handicap : 33.

Majoritairement, la bibliothèque universitaire développe une offre de services non documentaires adaptée aux nouvelles pratiques de travail des étudiants : la mise à disposition d'ordinateurs permet ainsi de satisfaire une importante demande d'accès à internet, la plupart des étudiants commençant désormais leurs recherches en ligne, sur des moteurs généralistes de type Google. S'il n'est pas certain que les ordinateurs et le wifi soient utilisés uniquement dans un but studieux, quelques BU affichent leur volonté de réserver au travail universitaire les terminaux mis à disposition du public.

Essentiellement tourné vers les terminaux informatiques (ordinateurs portables, tablettes, liseuses), parfois enrichi de petit matériel (clés USB, câbles, casques audio) ou d'équipements audiovisuels (appareils-photos, caméras, vidéoprojecteurs, dictaphones), le prêt d'objets sur place ou à domicile répond à ce même souci d'aider les étudiants dans leur travail en augmentant le parc d'ordinateurs disponibles, en facilitant le travail à distance et en fournissant gratuitement le matériel requis pour répondre aux nouvelles exigences académiques (travaux à rendre sous forme de vidéos par exemple).

Le nombre élevé de SCD disposant de salles de travail en groupe témoigne de leur adaptation aux pratiques pédagogiques collaboratives qui tendent à se développer dans l'enseignement supérieur (gestion de projet, résolution collective de problème, travail en équipe sur des dossiers théoriques ou des cas pratiques, etc.). Pourtant, peu

⁹⁵ Les données sont présentées en annexe. La liste des 74 sites explorés a été établie à partir de MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Liste des universités françaises - ESR : enseignementsup-recherche.gouv.fr*. [en ligne] 24 juillet 2015. Disponible sur : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20269/liste-des-universites-francaises.html> [Consulté le 8 janvier 2018].

⁹⁶ Nous avons conscience que, pour être véritablement conforme à la réalité, cette recension devrait être couplée avec des visites des différentes BU. Le fait qu'un service n'apparaisse pas sur le site internet du SCD ne signifie pas, en effet, qu'il n'ait pas été mis en place. Nous supposons notamment que le nombre de bibliothèques proposant un accès wifi et des ordinateurs est plus élevé que notre relevé le laisse croire, mais que certaines n'ont tout simplement pas jugé utile de le mentionner.

⁹⁷ 42 SCD indiquent qu'il est possible d'utiliser les ordinateurs de la bibliothèque (consultation autre que celle du catalogue), 5 mentionnent l'existence de salles informatiques.

nombreuses sont encore les BU françaises à proposer un véritable appui non documentaire aux pédagogies innovantes : nous n'avons ainsi dénombré que 8 mentions d'espaces de type *learning lab* et aucun *fablab/makerspace*⁹⁸.

Enfin, une attention particulière est portée aux publics en situation de handicap, permanent et parfois temporaire (maladie, grossesse). Un accueil spécifique est mis à l'œuvre dans près de la moitié des SCD, parfois associé à une offre de matériel adapté facilitant le travail en bibliothèque et la consultation des documents (télé-agrandisseurs, tables ergonomiques, etc.).

3.1.1.2. Une offre de plus en plus ouverte aux loisirs et à la culture

Trouvant sa source dans les missions des BU, l'offre d'animations culturelles est un service mis en avant par les deux tiers des SCD (48⁹⁹). Principalement dédiée à la mise en valeur des thématiques de formation et de recherche au sein de l'université dans une perspective de médiation artistique, culturelle, scientifique et technique, l'action culturelle des BU vise en premier lieu les étudiants et revêt des formes diverses (conférences, expositions, projections, rencontres, ateliers...). Point de contact avec le savoir hors du parcours académique tracé par les maquettes des diplômes, l'action culturelle élargit l'horizon des publics sur le mode du loisir, chacun étant libre de sa (non) participation aux événements organisés par la bibliothèque.

Alors que la fonction de médiation culturelle de la BU est conforme à son image de lieu de savoir et de soutien à l'enseignement et à la recherche, accepter qu'elle soit aussi un espace de détente peut être moins évident. Pour cette raison peut-être, seuls 6 SCD affichent l'existence de zones de repos et/ou de convivialité dans certaines de leurs bibliothèques, meublées de fauteuils confortables permettant des postures relâchées. Ces espaces peuvent accueillir des usages proscrits dans le reste du bâtiment, comme la conversation à voix haute (ce qui n'est pas le cas dans les zones de détente non séparées de la salle de lecture). Encore plus transgressifs puisqu'ils enfreignent deux tabous de la bibliothèque traditionnelle (le bruit et la présence de boissons et de nourriture), les espaces de restauration commencent eux aussi à se propager ; pour l'heure, 5 SCD en font mention sur leur site internet.

3.1.1.3. Quelques services pionniers

Le fait qu'ils améliorent grandement l'expérience utilisateur, augmentent les possibilités d'usage de la bibliothèque et rencontrent un succès certain auprès des étudiants laisse à penser que les espaces de détente, de convivialité et de restauration vont essaimer au sein des BU françaises. Peut-être sera-ce aussi le cas des salles d'anatomie, dont nous n'avons recensé pour l'instant que 2 exemples, à Lyon 1 et Saint-Étienne¹⁰⁰, mais qui sont très utilisées par les étudiants en médecine, attestant d'un réel besoin que la bibliothèque est à même de combler.

⁹⁸ La Faironnerie ABC, *fablab* de l'université du Havre, n'est pas mentionnée sur le site internet de la BU : « [offrant] à la fois des locaux, une diffusion d'information auprès d'un public large au-delà de l'université et des programmes culturels dans lesquels les activités de la faironnerie s'intègrent », la bibliothèque est certes un partenaire important de l'équipe du *fablab*, mais elle n'est pas à l'origine du service et n'en assure pas la gestion.

⁹⁹ Cette offre peut être difficile à saisir lorsqu'elle n'est pas clairement identifiée par un onglet spécifique ou un mot-clé ; en particulier, il ne nous a pas été possible d'établir une distinction entre l'organisation ponctuelle d'animations et une offre culturelle plus élaborée (rendez-vous réguliers, saison culturelle). Pour une approche ciblée de l'action culturelle en BU, nous renvoyons au travail de MARTIN, Adèle, *op. cit.*

¹⁰⁰ La BU Santé de l'Université Clermont Auvergne propose des modèles anatomiques en consultation sur place, sans avoir pour autant créé une salle d'anatomie.

Puisque les modèles anatomiques et logiciels 3D constituent un type particulier de ressources qui s'avère pertinent pour le public des BU Santé, il n'est pas impossible que d'autres SCD considèrent comme relevant de leur mission de les procurer à leurs étudiants.

Alors même que se développent les espaces de détente, des initiatives plus poussées font leur apparition, tels la salle des Mille et une nuits (salle de sieste) de la BU Santé de Saint-Étienne ou le tipi (salle de relaxation) de la BU Sciences de Grenoble. L'un et l'autre service ont été conçus pour répondre à un besoin observé ; s'ils constituent en France des exemples isolés, ils possèdent des cousins étrangers dont ils s'inspirent plus ou moins consciemment¹⁰¹. Alors que les salles d'anatomie assoient davantage la BU comme centre de ressources pour l'apprentissage universitaire, salles de sieste et de relaxation affirment que la bibliothèque n'est pas qu'un lieu de travail, mais que ses publics peuvent légitimement s'y adonner à des activités relevant du loisir, voire de la vie privée. Pour intéressant qu'il paraisse, un tel positionnement ne va pas de soi, et l'on peut se demander si les propositions de Saint-Étienne et Grenoble feront beaucoup d'émules dans les BU françaises.

Comparés à leurs homologues anglo-saxons et germaniques, nos établissements semblent moins audacieux dès lors qu'il s'agit de mettre en place une offre de services sortant de l'ordinaire. Aucun SCD ne semble ainsi avoir développé une offre de prestations à destination des étudiants parents, alors que c'est une tendance lourde dans les bibliothèques étrangères ; avec seulement 5 % d'étudiants concernés, le public potentiel de tels services reste, il est vrai, bien plus restreint en France que dans d'autres pays¹⁰². Pour autant, l'essor du prêt d'objets, l'apparition de *learning labs*, d'espaces de détente et de salles d'anatomie, l'ambition de l'offre culturelle de certains SCD témoignent d'une volonté de s'adapter au mieux aux besoins des publics, parfois de devancer leurs attentes, quitte à bousculer les pratiques traditionnelles de la bibliothèque. L'offre non documentaire n'est pourtant pas rivale de la collection ; bien au contraire, c'est souvent sur cette dernière que se fonde une partie de sa légitimité.

3.1.2. Le lien à la collection

Dans les conceptions professionnelles ayant présidé aux réalisations concrètes que nous avons présentées, services documentaires et non documentaires s'avèrent complémentaires, la valeur ajoutée de la bibliothèque consistant précisément à articuler ces deux volets au sein d'une même offre. C'est ainsi, par exemple, que les tablettes prêtées par la BU Sciences de l'UCA sont chargées d'une série d'applications sélectionnées par les bibliothécaires¹⁰³, ou qu'un espace de détente est toujours associé à des collections dites de loisir (presse, romans, BD, DVD), à l'image du Quartier Libre de la BU Sciences de Lyon 1. Quant à l'action culturelle, elle est souvent l'occasion de mettre en valeur les collections de la bibliothèque¹⁰⁴.

Un fondement récurrent de la création de services non documentaires en BU est de proposer à l'étudiant une variété d'usages et de ressources propices à sa réussite académique et à son développement en tant que personne. Leur intérêt réside donc

¹⁰¹ Alors que la salle de relaxation de Grenoble a été pensée sans recourir à un autre exemple que celui de la salle de sieste de l'UJM, le *Brain Booth* de la bibliothèque de l'université Humboldt aurait ainsi pu lui servir de modèle.

¹⁰² D'après l'OVE, en 2016, 5 % des étudiants étaient parents d'au moins un enfant (RÉGNIER-LOILIER, Arnaud. *Étudier et avoir des enfants. Contexte de survenue des grossesses et conséquences sur les études*. OVE Infos. [en ligne] Observatoire de la vie étudiante, 2017, n°36. Disponible sur : http://www.ove-national.education.fr/medias/OVE_Infos_36_Etudiants-parents.pdf [Consulté le 8 février 2018].).

¹⁰³ Cf focus n°1.

¹⁰⁴ Parmi les objectifs dévolus à son action culturelle, le SCD de Paris 8 cite ainsi « promouvoir la lecture et la culture générale auprès de la population étudiante » et « valoriser les collections de la bibliothèque » (BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITÉ PARIS 8 VINCENNES-SACLAY. *Animation culturelle | BU P8*. [en ligne] 21 septembre 2015. Disponible sur : <https://www.bu.univ-paris8.fr/animation-culturelle> [Consulté le 1 février 2018]).

souvent dans leur association avec une offre documentaire ciblée, comme l'illustre l'exemple de la salle d'anatomie : les modèles anatomiques y voisinent avec des collections documentaires papier (atlas, planches) et numériques (logiciels 3D, sélection de ressources pédagogiques en ligne)¹⁰⁵. Objets et documentation sont deux types de ressources pertinents pour l'apprentissage de l'anatomie, particulièrement pour les étudiants de PACES qui ne pratiquent pas encore la dissection mais ont besoin d'une approche pratique, matérielle, des organes étudiés. Les combiner au sein du centre de ressources que constitue la bibliothèque s'avère donc pertinent et éminemment profitable pour les usagers.

La relation documentaire/non documentaire peut ainsi relever du passage de la théorie à la pratique, à l'expérimentation concrète. L'équipement de la salle de relaxation de la BU Sciences de Grenoble comprend à la fois de la documentation relative à diverses méthodes de gestion du stress et de psychologie positive, et le matériel nécessaire à leur mise en œuvre (tapis et coussins de méditation, ballons et balles de massage)¹⁰⁶. La bibliothèque n'est plus seulement le lieu où l'on peut lire, mais aussi où l'on peut faire. L'offre non documentaire permet ici que les connaissances abstraites ne soient pas déconnectées de leur mise en pratique, mais puissent prendre effet au sein même de la BU.

On ne s'étonnera donc pas que la question du lien aux ressources documentaires apparaisse plus cruciale encore pour les espaces de type *makerspace*. Il s'agit d'une part d'assurer l'accompagnement documentaire des projets développés dans ces équipements, notamment en travaillant sur les ressources libres pouvant servir de plans, modèles ou sources d'inspiration pour les utilisateurs (par exemple, des modèles d'objets réalisables par fabrication additive). L'enjeu est aussi d'en collecter « les briques, traces et indices » afin d'en conserver l'histoire et d'assurer la transmission de l'expérience acquise¹⁰⁷. Le service non documentaire peut alors amener à la constitution d'une collection originale : la littérature grise documentant les projets des usagers des *fablabs* et *makerspaces*.

La légitimité que peut puiser un espace de fabrication dans son rapport à la documentation n'a pas suffi jusqu'ici à faire émerger ce dispositif dans les BU françaises¹⁰⁸, alors que *fablabs* et *makerspaces* sont présents aussi bien dans des bibliothèques universitaires étrangères que dans nos bibliothèques de lecture publique (à la bibliothèque municipale de Lyon par exemple). Il est possible que les professionnels des BU et leurs autorités de tutelle ne soient pas convaincus de la pertinence d'offrir un tel service en bibliothèque, alors que des *fablabs* sont déjà créés et gérés par des enseignants dans le cadre de laboratoires d'UFR. On peut également supposer qu'au-delà de la volonté des parties prenantes, les contraintes matérielles, financières et humaines rendent cette implantation difficile. Fort heureusement, tous les services non documentaires ne requièrent pas le même investissement.

¹⁰⁵ BU LYON 1. *Salle d'anatomie - BU Lyon 1 - Université Lyon 1*. [en ligne] Disponible sur : <https://portaildoc.univ-lyon1.fr/les-services/salle-d-anatomie-868090.kjsp> [Consulté le 1 février 2018].

¹⁰⁶ Cf focus n°9.

¹⁰⁷ MULLER, Catherine. *Le modèle de co-construction de savoirs : un enjeu d'innovation pour les bibliothèques ? (3/3) Par Pascal Desfarges*. In : ENSSIB [en ligne]. 19 avril 2016. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/recherche/enssiblab/les-billets-denssiblab/innovation-numerique-bibliomaker-fablab-bibliotheque> [Consulté le 1 février 2018].

¹⁰⁸ Si l'on exclut la Faironnerie et les exemples du même type, où la BU procure un local mais n'organise pas le service.

3.2. ASPECTS TECHNIQUES, JURIDIQUES ET FINANCIERS

La grande diversité des services imaginables en BU rend illusoire la définition d'un modèle unique de conception-mise en oeuvre qui serait applicable dans tous les établissements indépendamment de leur taille, des moyens dont ils disposent et du contexte dans lequel ils s'inscrivent. Un certain nombre d'éléments doivent néanmoins être pris en compte lors de l'élaboration d'une offre de services, qu'elle soit, du reste, documentaire ou non.

3.2.1. Grandes étapes

Avant toute chose, il convient de partir des **objectifs** que la BU se donne (ou qui lui sont assignés par sa hiérarchie). « Que donnez-vous comme missions à votre bibliothèque dans le cadre de la vie étudiante ? »¹⁰⁹ est la première question à se poser pour construire une offre de services conforme aux objectifs de l'établissement et pertinente au regard des besoins de ses usagers. Tant à partir des textes statutaires que de l'évolution du public étudiant, nous avons dégagé trois missions générales pour la BU du XXI^e siècle : Favoriser et valoriser le travail universitaire ; Offrir un lieu de vie et de sociabilité sur le campus ; Accompagner le développement de l'individu. À l'échelle d'une université, cette proposition est à décliner en fonction des spécificités de l'établissement et de ses priorités. Elle pourra d'ailleurs s'étendre à d'autres usagers que les seuls étudiants.

L'étude du **contexte** fournit le cadre dans lequel doit s'inscrire toute réflexion sur l'évolution de l'offre de services. État des lieux de la situation de la bibliothèque au sein du campus, de l'université, voire d'un territoire élargi (la commune), elle met en évidence ses atouts et faiblesses, liste ses partenaires actuels et éventuels et dégage les perspectives d'évolution à plus ou moins long terme. Il ne s'agit pas de broser un tableau général mais d'analyser la façon dont les objectifs de l'établissement sont déjà mis en oeuvre, afin de faire apparaître les points à améliorer, voire les champs encore non explorés mais pouvant faire l'objet d'une intervention de la part de la bibliothèque. Par exemple, dans le cadre d'une réflexion sur l'objectif de soutien au travail universitaire, on pourra se demander comment la bibliothèque accompagne l'émergence de méthodes pédagogiques innovantes portées par certains enseignants. Une attention particulière sera portée à l'étude des **publics** de la BU : publics réels et souhaités, public(s) visé(s) par le développement de nouveaux services. Par le biais d'observations, d'enquêtes, d'entretiens, leurs besoins seront mis en évidence et serviront de base à la définition des prestations concrètes à mettre en oeuvre.

Au côté des objectifs opérationnels (ou résultats attendus), le cahier des charges du futur service précisera les **conditions matérielles** de son déploiement : acteurs concernés, calendrier de mise en oeuvre, budget requis, sources de financement. Dans la mesure du possible, un benchmarking auprès d'établissements proposant une offre similaire aidera à définir les contours du service, les moyens requis ainsi que les écueils à éviter. La **stratégie de communication**, destinée à porter l'existence du nouveau service à la connaissance du public visé, sera établie avant son lancement ; déclinée sur plusieurs canaux, elle sera adaptée aux pratiques des usagers cibles.

Une fois le service mis en oeuvre, il conviendra de mesurer l'adéquation de ses résultats avec les objectifs qui lui étaient assignés (efficacité), et de s'assurer qu'il n'y a pas disproportion entre ces résultats et les moyens mobilisés pour les atteindre (efficience). L'**évaluation** pourra prendre différentes formes complémentaires et sera réitérée périodiquement, ce qui permettra d'adapter toujours plus finement le service aux

¹⁰⁹ EL BEKRI-DINOIRD, *op. cit.*, p. 135.

besoins et pratiques des usagers ainsi qu'aux évolutions contextuelles. Les indicateurs, méthodes et outils d'évaluation auront été définis pendant la phase de préfiguration du service, sur la base des résultats attendus.

Ces étapes sont naturellement à moduler et étoffer en fonction du type de service envisagé¹¹⁰. À partir des focus précédemment réalisés, nous apporterons quelques éléments de réflexion complémentaires sur cinq points intéressant particulièrement le déploiement de services non documentaires.

3.2.2. Points d'attention pour les services non documentaires

3.2.2.1. Périmètre

Il convient de s'interroger sur l'amplitude à accorder aux interventions non documentaires de la BU et d'en définir les limites, afin de ne pas empiéter sur l'action d'autres services universitaires dont les missions sont parfois proches de celles du SCD. La mise en place d'un espace de petite restauration ne doit ainsi pas concurrencer les restaurants universitaires se trouvant à proximité. Une offre d'ateliers de gestion du stress en bibliothèque, même circonscrite aux périodes d'examens, doit être élaborée en regard des actions semblables proposées par exemple par le service de médecine universitaire, afin de les compléter de manière pertinente et non de dérouter les usagers. Les services culturels du SCD et de l'université, pour leur part, ont tout intérêt à travailler ensemble à l'élaboration d'une politique cohérente et lisible : la répartition des tâches à l'université Toulouse 1 est ainsi très claire, l'Espace culturel universitaire s'attachant à proposer une offre tournée vers les pratiques majoritairement répandues au sein du public étudiant tandis que la programmation des BU ouvre le campus à la culture savante. Une bonne connaissance réciproque des rôles et des missions de chacun s'avère nécessaire, afin de s'assurer que la bibliothèque reste bien dans son domaine d'intervention. Plutôt que de rivalités, la création de services non documentaires en BU peut alors devenir source d'utiles collaborations.

3.2.2.2. Parties prenantes

Autant que possible, mobiliser les acteurs concernés par un projet de service non documentaire assoira sa légitimité au sein de la bibliothèque tout en garantissant son adéquation avec les besoins des publics et les attentes de l'institution. Plusieurs des exemples que nous avons présentés plus haut ont ainsi bénéficié de partenariats entre la BU et d'autres services universitaires, voire les ont initiés. Par ailleurs, solliciter les publics visés lors de la phase de préfiguration est une démarche nécessaire afin d'éviter que les représentations professionnelles ne prennent le pas sur les attentes et pratiques réelles des usagers ; c'est en outre un moyen de communiquer sur le futur service (par le biais de l'appel à participation et le bouche à oreille).

À cet égard, le cas de la salle de relaxation de l'université de Grenoble mérite qu'on s'y arrête. Déjà fort d'un partenariat avec le centre de santé qui organisait des ateliers de gestion du stress en BU, le SID a sollicité avec profit d'autres acteurs institutionnels que son projet de nouveau service pouvait potentiellement intéresser : le SUAPS, l'UFR STAPS ainsi que le laboratoire interuniversitaire de

¹¹⁰ Pour des exemples plus ciblés, on peut ainsi se reporter à EL BEKRI-DINOIRD, *op. cit.*, p. 135-138, notamment pour des projets concernant la programmation culturelle et l'extension des horaires d'ouverture.

psychologie ont ainsi rejoint le premier noyau de partenaires. Des ateliers animés par des bibliothécaires ont permis de mettre à profit les compétences et sensibilités complémentaires des parties prenantes pour concevoir le service ; ils comprenaient des représentants des différents partenaires ainsi que des étudiants. La direction de l'université a suivi avec attention le développement du projet et suggéré l'extension du public cible (initialement, les seuls étudiants) aux personnels universitaires. D'un premier objectif de remédiation au mal-être étudiant, le service a donc évolué vers l'amélioration de la qualité de vie de tous les usagers sur le campus universitaire.

Le travail en partenariat rend possible la mise en oeuvre de projets ambitieux que la bibliothèque serait en peine d'assumer seule. Ainsi, ne disposant pas des moyens financiers et humains (maintenance) nécessaires à l'extension de son parc d'ordinateurs portables disponibles au prêt, la BU de l'UCA envisage de s'associer avec le service informatique de l'université ; celui-ci prendrait en charge l'acquisition des terminaux ainsi que leur maintenance, la BU s'occupant d'organiser le prêt aux usagers. Le recours au partenariat favorise l'apport de compétences parfois indispensables au développement d'un service que la BU estime relever de ses missions, mais pour lequel ses agents ne sont pas formés : si, à notre connaissance, aucune BU française n'a pour l'instant créé de poste comparable à celui de responsable d'un atelier de fabrication et d'innovation¹¹¹, le partenariat entre la BU centrale du Havre et la Faironnerie a rendu possible l'implantation d'un *fablab* en BU. Développer des services non documentaires est donc l'occasion pour la bibliothèque de nouer des relations durables avec d'autres acteurs universitaires et de faire évoluer son image auprès de ceux-ci en leur montrant ce qu'ils peuvent tirer d'une collaboration avec la BU.

3.2.2.3. Financement

Dans le débat sur la place à accorder aux services non documentaires, la question du financement revêt une importance capitale : le budget des BU étant contraint, les sommes dévolues à cette offre représentent autant de pertes pour les acquisitions et services documentaires, à moins de bénéficier de financements spécifiques. Pour des projets d'une certaine ampleur requérant un investissement important, faire appel au mécénat privé peut être une solution pertinente ; la salle parents-enfants du Centre Jacob-und-Wilhelm-Grimm a ainsi été construite grâce au soutien financier d'une grande banque allemande¹¹². Peut-être moins enclines à recourir au sponsoring, les BU françaises ont tout intérêt, lorsque leur projet non documentaire s'y prête, à s'insérer dans un dispositif de financement public local ou national. Le projet de salle de relaxation porté par le SID Grenoble Alpes a par exemple fait l'objet d'un financement dans le cadre de l'appel à projets IDEX « Création de services innovants dans le champ de la vie étudiante » lancé par l'université en 2016-2017.

Consacrer une partie du budget du SCD ou de l'université au développement d'un service non documentaire est un signal fort : il manifeste la légitimité que revêt ce service aux yeux de la direction et de la hiérarchie universitaire. Une fois le service lancé, ne pas prévoir de ligne budgétaire pour assurer son fonctionnement peut sembler, à terme, mettre en cause sa pérennité. C'est pourtant la solution retenue pour le *learning lab* de la BU Sciences de Lyon 1 : après un apport important de l'université pour financer les travaux et l'équipement de la salle, le service ne s'est pas vu doter d'un budget propre au sein du SCD. Consistant en achats de nouveau matériel pour répondre aux demandes des utilisateurs, ses besoins sont en effet très sporadiques, et peuvent être imputés au budget des Services aux publics ou du Pilotage. L'impact financier d'un

¹¹¹ Traduction approximative de *Head of Making & Innovation Studio* (NCSU Libraries), cf focus n°8.

¹¹² Cf focus n°7.

service non documentaire varie donc fortement en fonction de sa nature¹¹³, ainsi que de(s) acteur(s) assurant sa mise en oeuvre : le SCD lui-même grâce à son budget propre, des partenaires universitaires, des acteurs privés qu'il faut rémunérer... Il peut aussi ne rien coûter du tout s'il repose sur un échange de bons procédés, tel le dépôt en BU de distributeurs de bouchons d'oreilles, un service que les étudiants apprécient fortement, qui rapporte à l'entreprise propriétaire des distributeurs (puisque les usagers payent pour obtenir une paire de bouchons) mais pour lequel la bibliothèque ne débourse rien.

Indépendamment de son coût de mise en oeuvre, le service non documentaire peut par ailleurs occasionner des rentrées d'argent pour le SCD, notamment s'il est assuré par un prestataire qui en retire lui-même un bénéfice : les distributeurs de boissons et snacks, d'usage payant, sont souvent posés gratuitement en BU et font l'objet d'une redevance en sa faveur (en contrepartie de l'alimentation en eau et électricité, de l'usage des locaux et des consommateurs potentiels drainés par la BU). Si récupérer une part des profits engendrés par le service assuré en BU par une entreprise privée ne soulève sans doute guère d'objections morales, il n'en est pas de même lorsqu'il s'agit de faire payer les étudiants ; le poids de certaines prestations sur le budget du SCD justifie néanmoins que l'on se pose la question. Dès lors qu'il est rendu par la bibliothèque, tout service, même le plus coûteux, doit-il être gratuit ? Ou les prestations non documentaires, considérées comme une sorte de service premium, doivent-elles faire l'objet d'une contribution de la part des usagers désireux d'en bénéficier ? Auquel cas, tous les usagers seront-ils soumis à la même grille tarifaire ? Là encore, c'est à la BU d'en décider, en accord avec la hiérarchie universitaire ; notons simplement que même lorsqu'une participation de l'utilisateur est requise, il n'est pas dans les habitudes, ni dans les valeurs des bibliothèques de faire supporter à leur public le coût réel des services.

3.2.2.4. Communication

Pour pertinente qu'elle paraisse au regard des besoins du public et des objectifs de la bibliothèque, une offre de services risque fort de ne pas rencontrer le succès escompté si son existence reste confidentielle ; c'est d'autant plus vrai pour les services non documentaires que les usagers ne s'attendent pas à trouver en BU. « Si votre bibliothèque fournit un service qui est à la fois utile et utilisable, mais que personne ne le sait, ni n'en a envie, vous pouvez aussi bien arrêter de le rendre »¹¹⁴ : une communication trop faible ou inexistante risque de laisser perdre une majorité d'utilisateurs potentiels, et de réduire à néant les efforts consentis pour la création et la mise en oeuvre du service. Le signalement des services non documentaires varie pourtant fortement d'un SCD à l'autre.

À titre d'exemple, une rapide consultation des sites internet des BU de l'Université d'Artois, de Lilliad, du SCD Lyon 1 et de la BU de l'UCA permet de constater que, si les deux premiers établissements mettent en valeur leurs espaces de restauration (respectivement les *coffee corners*¹¹⁵ et la cafétéria le 3,14¹¹⁶), Lyon 1 et l'UCA ne font aucunement mention de ce service qui existe bel et bien dans

¹¹³ Les *fablabs* et *makerspaces* sont, de loin, les services les plus coûteux, puisqu'il faut ajouter aux travaux d'aménagement et de mise en sécurité de la salle (électricité, aération, mobilier ignifugé) et à l'achat de machines, outils et logiciels, la souscription d'une assurance adaptée aux risques inhérents à ce type d'équipement.

¹¹⁴ SCHMIDT et ETCHEs, *op.cit.*, p. 17.

¹¹⁵ BU UNIVERSITÉ D'ARTOIS. *Coffee Corner*. [en ligne] Disponible sur : http://portail-bu.univ-artois.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=coffee_corner.xml [Consulté le 6 février 2018].

¹¹⁶ LILLIAD. *Se détendre* | LILLIAD. [en ligne] Disponible sur : <https://lilliad.univ-lille.fr/services/se-detendre> [Consulté le 6 février 2018].

certaines de leurs BU (en Sciences dans les deux cas). Le fait est que, contrairement à des prestations telles que le renseignement bibliographique, la présence d'une zone autorisant la consommation de nourriture, dotée d'un mobilier spécifique et de distributeurs de boissons et snacks, est immédiatement perçue par le public fréquentant la bibliothèque, surtout si elle est placée près de l'entrée. Mais la (non) communication peut aussi s'avérer symptomatique d'un positionnement différent vis-à-vis d'un service admis au titre du bien-être étudiant et de l'amélioration de l'expérience utilisateur, mais d'une importance inégale selon les établissements : espaces aménagés pour la détente et la convivialité à Lille et en Artois, halls équipés de distributeurs et de peu ou pas de places assises à Lyon et Clermont-Ferrand.

3.2.2.5. Évaluation

Évaluer un service non documentaire est d'autant plus important que ce type d'offre peut faire l'objet de contestations au sein même de l'équipe de la bibliothèque : tout le monde n'est pas nécessairement convaincu que la BU a vocation à ouvrir une salle de sieste ou à prêter des luges et des caisses à outils¹¹⁷. L'évaluation permet de s'assurer que le service a bien trouvé son public, que les moyens mis en oeuvre sont proportionnés aux résultats, que les objectifs sont remplis et pertinents au regard des besoins des usagers ; autant d'éléments utiles pour rendre compte auprès de la hiérarchie, des équipes et des usagers des effets du travail accompli, tout en ajustant l'offre de services aux usages réels qui en sont faits.

Notre propos n'est pas d'effectuer un inventaire exhaustif des méthodes et outils d'évaluation des services non documentaires ; nous évoquerons seulement quelques éléments dégagés à partir des exemples présentés plus haut. Rassembler des données quantitatives s'avère assez aisé dès lors que les outils de comptage utilisés par la bibliothèque peuvent être mis à profit : par exemple, un système (informatisé ou non) de réservation de salle renseignera sur les périodes de plus ou moins forte affluence et la durée d'utilisation de l'équipement, alors que l'enregistrement des prêts non documentaires dans le SIGB fournira des éléments sur la durée moyenne des emprunts et les types de publics concernés. Cette approche gagne à être combinée à une analyse qualitative alimentée par les retours des usagers : les personnes ayant utilisé le *learning lab* de Lyon 1 sont ainsi invitées à remplir un questionnaire portant sur leur pratique de l'équipement. Ces retours doivent être sollicités par la BU et peuvent revêtir un aspect moins formel, ainsi des e-mails conservés par Julian Aiken concernant le chien thérapeutique¹¹⁸.

3.2.3. En résumé

Quelques critères pour déterminer si un service non documentaire a sa place en BU :

- les objectifs du service ont été conçus à partir des missions de l'établissement et des besoins de ses publics et ne concurrencent pas l'action d'autres acteurs universitaires – légitimité intrinsèque ;
- les parties prenantes ont été associées au projet, en premier lieu le public cible mais aussi d'autres acteurs volontaires pour apporter les compétences qui font peut-être défaut au sein de l'équipe de la BU – légitimité aux yeux du public et des partenaires ;

¹¹⁷ Cf focus n°10.

¹¹⁸ *Idem*.

- un budget a été obtenu pour lancer ce service et le SCD a les moyens d'en assurer le fonctionnement à long terme – légitimité aux yeux de la tutelle et de la direction du SCD ;
- communiquer sur ce service met en valeur l'établissement – légitimité à grande échelle ;
- l'analyse des usages du service et les retours des utilisateurs permettent d'adapter l'offre à leurs besoins – légitimité à long terme.

Il nous semble, dès lors que ces conditions sont réunies, que non seulement la mise en oeuvre et le bon fonctionnement du service sont assurés, mais aussi que sa légitimité est établie. Même sans réunir tous ces critères, partir des besoins de l'utilisateur laisse espérer que l'offre trouvera son public et se transformera de fait en service. C'est en tout cas un élément primordial puisque l'offre non documentaire en BU tire essentiellement sa légitimité de l'usage qu'en font les publics.

3.3. LA JUSTIFICATION PAR L'USAGE

Rencontre entre une offre et une demande, le service n'existe que par l'usage qui en est fait. Il importe donc de s'assurer que les prestations non documentaires trouvent effectivement leur public en BU, et que les usagers en retirent un bénéfice qui justifie leur mise en oeuvre par celle-ci.

3.3.1. Négocier le vivre-ensemble

Au-delà de la question de leur adéquation avec les missions de la BU et les besoins de ses publics, la mise en place de services non documentaires suppose de résoudre un conflit d'usage. La cohabitation peut en effet s'avérer difficile dès lors qu'il s'agit de développer, en bibliothèque universitaire, des pratiques autres que la lecture silencieuse et le travail individuel, qui restent la vocation historique de nos établissements. Certains services non documentaires induisent des comportements peu compatibles avec le calme nécessaire à un usage studieux de la bibliothèque : conversations à voix haute dans les espaces de restauration, forte affluence elle aussi source de nuisances sonores lors des manifestations culturelles, etc. De manière générale, parce qu'elles tranchent avec le rapport individuel aux ressources informationnelles favorisé par les services documentaires, les prestations non documentaires s'accompagnent d'usages rivaux de la fréquentation discrète, idéalement silencieuse, des espaces et des collections.

Le conflit d'usage est aisément résolu par le confinement du service non documentaire, et des pratiques associées, dans des espaces bien définis, bornés et identifiables par tous comme les zones où ces comportements sont autorisés. Le hall d'entrée est souvent mis à profit pour déployer une offre de restauration sur place (comme dans les BU Sciences de Lyon 1 La Doua et Clermont-Ferrand) ; c'est aussi dans le hall de la BU Saint-Serge qu'est placé le guichet InfoCampus à la rentrée universitaire¹¹⁹. Bien que pouvant faire l'objet de plaintes de la part des agents postés au bureau d'accueil, le niveau sonore élevé n'affecte ainsi pas le calme des salles de lecture. Les salles de travail en groupe fermées, isolées et souvent réservables, représentent l'archétype du confinement d'un usage qui serait perçu comme une nuisance partout ailleurs dans la bibliothèque (conversations à

¹¹⁹ Cf focus n°6.

voix haute, rires, travail à plusieurs sur un ordinateur, moments de relâchement, diffusion de musiques/vidéos)¹²⁰.

Le confinement des usages induits par les services non documentaires peut également être temporel. Les animations culturelles de type conférence, rencontre, débat, projection ou concert, sont ainsi des événements organisés dans un cadre spatio-temporel précis : dans une salle dédiée (souvent conçue pour accueillir de telles manifestations), à une date et un horaire définis. Les expositions obéissent aussi à cet impératif de contrôle qui s'étend alors sur une période donnée. Certes, l'existence d'un tel cadre est rendue nécessaire par la nature même de l'offre proposée : le temps de l'intervenant sollicité, des œuvres représentées, des partenaires et prestataires mobilisés ne peut croiser que ponctuellement celui de la bibliothèque. Il n'en reste pas moins que lorsque l'action culturelle se déroule en marge du territoire temporel des usagers de la BU, le risque de conflit est minime : tel était le parti-pris des veillées technologiques de l'INP Toulouse, qui débutaient à 19h30 (horaire convenant aussi bien au public cible des entrepreneurs locaux qu'aux étudiants s'attardant jusqu'à la fermeture de la bibliothèque)¹²¹.

Face à des usages concurrents, la création d'un service non documentaire peut enfin faire office de résolution du conflit. Deux exemples nous permettront d'illustrer ce cas de figure :

- Cas n°1 : Soit une BU Santé dans laquelle les étudiants se pressent pour travailler en silence sur leurs propres documents. On le sait, les cursus de médecine sont particulièrement exigeants, parfois éreintants pour les corps et les esprits ; d'autre part, le rythme de vie de l'étudiant ne lui permet pas toujours de bénéficier de plages de sommeil satisfaisantes. Il peut donc arriver qu'aidé par le calme et le confort de la bibliothèque, il s'assoupisse en révisant ses notes, un comportement d'autant moins admissible si la BU est saturée et que d'autres étudiants attendent qu'une place se libère¹²². Une solution possible sera de proscrire la sieste pendant les heures d'affluence. Une autre piste consistera à identifier ce comportement comme un nouvel usage de la BU par le public étudiant, et à mettre en place un service qui réponde à ce besoin tout en facilitant la cohabitation avec les autres usagers de la bibliothèque : par exemple, une salle de sieste comme celle de l'UJM.
- Cas n°2 : Soit une université dont la proportion d'étudiants également parents d'enfants en bas âge est élevée. Comme leurs camarades non chargés de famille, ils ont besoin de fréquenter la BU, mais la complexité et le coût des solutions de garde ne leur permettent pas toujours de confier leurs enfants à un tiers pendant qu'ils y travaillent ; or, la présence d'enfants parfois bruyants et qu'il faut occuper constitue une gêne pour les autres usagers. Il est certes possible de bannir le jeune public d'une bibliothèque qui ne lui est pas destinée, ce qui revient à accroître la difficulté des parents à réussir leurs études, eux dont les chances sont déjà moins élevées du fait de la contrainte familiale qui peut les empêcher d'assister à tous leurs cours. Il est également possible de réserver une (petite) partie de la BU à ce type de public en mettant à sa disposition un espace dans lequel il pourra travailler tout en gardant ses enfants auprès de lui sans être source de nuisance pour les autres usagers, assorti de quelques ressources et outils pour l'aider dans cette tâche ardue (des postes informatiques et une imprimante qui lui éviteront d'avoir à se déplacer, des jeux et jouets pour occuper

¹²⁰ Cependant, lorsque l'isolation des salles n'est pas parfaite ou que le volume sonore à l'intérieur est très élevé, l'irruption de la nuisance dans les autres espaces peut donner lieu à des plaintes de la part des usagers.

¹²¹ Cf focus n°4.

¹²² Pour un aperçu des usages traditionnellement malvenus en BU, voir SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*. [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2012. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf> [Consulté le 8 mars 2017].

les enfants) : tel est le principe des espaces et services *family-friendly*, dont la salle parents-enfants de la bibliothèque Grimm constitue un bon exemple¹²³.

Concilier les usages documentaires et non documentaires requiert donc de définir les pratiques acceptables et leurs limites spatio-temporelles. Les arbitrages réalisés par la direction de la BU doivent en outre tenir compte de possibles tensions entre les attentes des usagers et les habitudes professionnelles des bibliothécaires.

3.3.2. Le non documentaire à l'épreuve des faits

3.3.2.1. Positions professionnelles

On l'a vu plus haut, les professionnels sont partagés sur la question de la place à accorder aux collections et aux services en bibliothèque, et penser le non documentaire ne va pas de soi¹²⁴. Nous avançons l'idée que, pour une part, cette divergence d'opinion résulte de l'impensé non documentaire : il nous semble en effet peu probable que les bibliothécaires les plus attachés à la défense de la collection réproouvent le développement de services destinés à accroître et améliorer son utilisation par le public, tels que la numérisation à la demande, le renseignement à distance ou les rendez-vous bibliothécaires. Le débat dans lequel chacun est amené à se positionner¹²⁵ ne se résume peut-être pas tant au couple collections/services qu'à celui de documentaire/non documentaire ; en tout état de cause, on gagnerait sans doute à interroger davantage cet aspect de la controverse.

Dans ce débat, trois questions sont en effet à considérer : le temps et l'énergie à consacrer respectivement à la collection et aux services, ou au documentaire et au non documentaire ; le budget à affecter à ces différents postes de dépenses ; le positionnement professionnel qui influence ces arbitrages. Il est incontestable qu'un équilibre est à trouver, tant sur le plan financier que sur celui des ressources humaines, entre les tâches relevant du traitement des collections (sélection, acquisition, équipement, signalement) et les activités de service, quelles qu'elles soient¹²⁶. Cette même tension existe entre offre documentaire (dont on peut considérer que la collection fait partie) et non documentaire ; or il nous semble que c'est surtout lorsque la question est posée en termes documentaire/non documentaire qu'intervient l'enjeu du positionnement professionnel. La bibliothèque a-t-elle vocation à dépenser du temps et de l'argent pour des services qui relèvent peu, voire pas du tout, de son activité de fourniture de ressources informationnelles ? Le bibliothécaire en est-il encore un s'il effectue des prestations non documentaires ?

Chacun apportera à ces questions des réponses qui lui sont personnelles. Pour notre part, nous espérons avoir montré que, loin de concurrencer les missions traditionnelles de la bibliothèque, le déploiement de services non documentaires en

¹²³ Cf focus n°7 ; pour les différentes formes que prennent ces services aux étudiants parents dans les BU américaines, voir KEYES, Kelsey. Welcoming Spaces: Supporting Parenting Students at the Academic Library. *The Journal of Academic Librarianship*. 1 juillet 2017. Vol. 43, n° 4, pp. 319-328.

¹²⁴ Cf chapitre 1.

¹²⁵ Débat dont un numéro du *BBF* s'est fait l'écho grâce à deux articles affrontés (CAZENOBÉ, Adrienne. Défense et illustration des collections. *BBF*. [en ligne] 2012, n° 3. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0036-005> [Consulté le 2 avril 2017], et JACQUINET, Marie-Christine. N'oubliez pas le service ! *BBF*. [en ligne] 2012, n° 3. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0043-006> [Consulté le 2 avril 2017]).

¹²⁶ C'est d'ailleurs ainsi que l'opposition collections/services est présentée dans l'article de Marie-Christine Jacquinet.

BU permet au contraire de les accomplir tout en prenant en charge de nouveaux objectifs, liés aux nouveaux besoins des publics. Le succès rencontré auprès des usagers par les propositions non documentaires laisse en tout cas à penser qu'elles constituent bel et bien des modalités d'intervention pertinentes pour les bibliothèques.

3.3.2.2. *Retours des publics*

L'intérêt des étudiants pour les salles de travail en groupe et les horaires élargis n'est plus à démontrer : une simple ronde dans la bibliothèque permet déjà de s'en assurer, et les dispositifs de réservation de salles et de comptage des entrées fournissent des données significatives et précieuses pour les bibliothécaires, ainsi que pour les usagers lorsqu'elles leur sont communiquées (par exemple par des applications de type *Affluences*, qui indique en temps réel le taux d'occupation des BU). Facilitant le travail des étudiants, ces deux services non documentaires font aujourd'hui l'objet d'une forte attente. La présence du wifi, largement répandu dans les gares, enseignes de restauration rapide et centres commerciaux aussi bien que dans certaines résidences étudiantes, devient indispensable, de même que la possibilité d'utiliser un ordinateur. Le prêt d'ordinateurs portables est ainsi plébiscité, tant sur place qu'à domicile, et les flottes d'appareils acquises par les bibliothèques ne suffisent pas toujours à satisfaire la demande.

De manière générale, l'offre non documentaire, lorsqu'elle est pensée en cohérence avec les besoins des usagers, n'a pas de difficulté à trouver son public ; les différents exemples que nous avons précédemment développés l'illustrent clairement. Il arrive même qu'elle touche des catégories d'usagers qui n'avaient pas été envisagées lors de la conception du service : l'équipe du *learning lab* de Lyon 1 s'est ainsi aperçue que les étudiants de Master constituent le deuxième public de l'équipement (40 % des utilisateurs), car celui-ci répond à leurs besoins en matière de travail collaboratif¹²⁷.

L'utilisation du service par le public démontre sa pertinence au sein de la BU et légitime a posteriori les moyens consentis pour le mettre en place. L'accueil enthousiaste réservé par les usagers à des propositions parfois surprenantes (tels les luges, ballons de football, pelles à neige et... chien de thérapie de la YLS Library)¹²⁸ ne dispense pourtant pas les professionnels d'une réflexion préalable sur la raison d'être d'une offre non documentaire et le sens qu'elle revêtira dans (et donnera à) leur établissement. Proposer un service non documentaire ne saurait ainsi s'imposer par effet de mode, mais bien en réponse à un besoin réel, constaté ou anticipé, que la bibliothèque se met en mesure de satisfaire.

3.3.2.3. *Anticipation*

On l'a dit plus haut, les bibliothèques universitaires françaises ne se sont pas encore saisies de la question de la parentalité étudiante ; il n'est pourtant pas impossible qu'elle devienne un enjeu important dans les prochaines années. Bien que le nombre d'étudiants parents soit encore peu élevé au regard de certains autres pays, plusieurs universités se sont déjà dotées de crèches ouvertes non seulement aux enfants d'enseignants et de personnels administratifs, mais aussi aux enfants d'étudiants, à l'image de Paris-Dauphine, Lille 3 et Lyon 2¹²⁹. Souvent gérées par des associations, ces structures sont avantageuses par leurs tarifs et la souplesse dont elles font preuve pour

¹²⁷ Chiffre transmis par Frédéric Durand lors de l'entretien du 6 novembre 2017, à partir d'un bilan interne du service.

¹²⁸ Cf focus n°10.

¹²⁹ À titre d'illustration, voir les exemples d'étudiants parents à l'Université de Lille, dans PAIN, Caroline. Étudiants et parents, deux vies en une. *Le Monde.fr*. [en ligne] 16 février 2018. Disponible sur : http://www.lemonde.fr/campus/article/2018/02/16/etudiants-et-parents-deux-vies-en-une_5258031_4401467.html [Consulté le 21 février 2018].

s'adapter aux emplois du temps fluctuants des étudiants ; le nombre de places y est cependant limité. Les horaires d'ouverture ne concordent pas toujours avec ceux des bibliothèques, surtout le week-end et en période de révisions : pour permettre à l'étudiant parent de profiter des services de la BU, auxquels il a droit au même titre que ses camarades, il apparaîtra peut-être un jour opportun de créer en BU des dispositifs d'accueil adaptés à ce type de public, tels des espaces parents-enfants.

De manière générale, l'implication de la bibliothèque universitaire dans l'amélioration des conditions de vie et de travail des étudiants nous semble être un champ d'intervention légitime et pertinent en même temps qu'une opportunité à saisir. Tendance émergente en France, elle se manifeste pour l'heure par quelques réalisations telles que la salle de sieste de l'UJM ou la salle de relaxation de Grenoble. Ce dernier dispositif démontre que la BU peut efficacement accompagner ses usagers dans des moments difficiles, comme les périodes d'examen génératrices d'anxiété, en leur fournissant outils et méthodes pour y faire face. Ce faisant, la bibliothèque est-elle encore dans son rôle ? Elle fonde en tout cas son action sur sa connaissance fine des publics et de leurs besoins, sur ses ressources propres (documentaires et spatiales notamment) et sa capacité à nouer des partenariats avec les acteurs intéressés par ces problématiques. En ce sens, le recours aux chiens de thérapie dans certaines bibliothèques universitaires américaines ne nous semble pas illégitime puisqu'il a pour but explicite d'aider les étudiants à mieux gérer leur stress, en s'appuyant sur les bienfaits de la relation homme-animal et l'expertise de spécialistes des activités assistées par l'animal¹³⁰. Le prêt d'objets hétéroclites de la bibliothèque de Yale, s'il peut paraître extrême, participe de la même logique d'amélioration des conditions de vie de l'étudiant, et se fonde sur une attention aiguë portée à l'utilisateur dans toutes ses dimensions.

3.3.3. Visages de l'utilisateur, rôles de la bibliothèque

Faut-il le rappeler, notre usager n'est pas qu'un lecteur. S'il se rend en BU, ce peut être pour y consulter des ressources, ou pour travailler sur ses propres documents, ou bien pour tout autre chose. Reconnaître la diversité de ses pratiques et trouver moyen de les intégrer à la bibliothèque, c'est affirmer sa légitimité à la fréquenter et à en utiliser les services, non en tant qu'étudiant (ou enseignant, ou lecteur extérieur, ou quelque autre catégorie de public) mais en tant que personne. « *I want my students to realize that we genuinely appreciate them as people, not just as students, and that we love them to use our resources. That's how ultimately they come to love us* », explique Julian Aiken¹³¹. Face à des publics de moins en moins contraints de recourir à la bibliothèque, du moins dans sa dimension physique, susciter l'envie de venir, voire l'attachement à la BU, est un enjeu important. Cela passe nécessairement par la satisfaction des nouveaux besoins d'utilisateurs aux multiples visages.

L'utilisateur de la BU est un étudiant : un jeune adulte, un parent, un actif en reprise d'études, un auditeur de l'université du temps libre. C'est aussi un enseignant, un chercheur professionnel ou amateur. Il est inscrit à l'université, en est salarié ou relève du grand public. Il veut pouvoir travailler, se former,

¹³⁰ Pour plus d'explications illustrées par un exemple de mise en oeuvre, voir REYNOLDS, Jo Ann et RABSCHUTZ, Laurel. Studying for Exams Just Got More Relaxing—Animal-Assisted Activities at the University of Connecticut Library. *College & Undergraduate Libraries*. [en ligne] 2011, n° 18, pp. 359-367. Disponible sur : http://scla.net/rasd/wp-content/uploads/2017/05/Academic-Library-De-Stressing-Dogs_Article.pdf [Consulté le 20 février 2018].

¹³¹ Dans un mail du 29 novembre 2017.

apprendre, et in fine réussir ses études, sa recherche, sa carrière... ou sa retraite. L'utilisateur de la BU est un être social, un être de raison et de sensations, un curieux, un citoyen. Il est prêt à découvrir, rencontrer, partager, réfléchir, se cultiver, comprendre le monde. L'utilisateur de la BU est un individu dont les besoins et désirs physiques et psychologiques fluctuent au fil d'influences et de contraintes diverses. Il cherche à se sentir bien, à être à l'aise, à mieux se connaître, s'accepter, se construire.

En réponse à ces besoins, la BU doit se positionner comme partenaire des équipes pédagogiques et de recherche, agent de la réussite des étudiants et du rayonnement de l'université. Il lui revient aussi de s'affirmer comme un foyer culturel, artistique et social sur le campus. À elle, enfin, de mettre en avant son aptitude à favoriser l'épanouissement de chacun. Du choix du ou des rôles qu'elle décide d'assumer, en conformité avec les missions que la loi et sa hiérarchie lui fixent, dépend l'élaboration de son offre de services. Combiner offre documentaire et non documentaire élargit le spectre des propositions possibles et enrichit l'identité de la bibliothèque. Carrefours de services irrigant le campus, les BU combinent les rôles d'acteurs documentaires et informationnels, pédagogiques, scientifiques, culturels et sociaux.

Ce faisant, elles se rapprochent des modèles du *learning centre* et de la bibliothèque troisième lieu. Prêt de terminaux informatiques, de matériel audiovisuel, d'objets supports d'apprentissage, création d'espaces de travail innovants (*learning labs* et *makerspaces*), large amplitude horaire sont autant de services par lesquels la bibliothèque apporte son appui à l'enseignement et à l'apprentissage universitaires, ainsi qu'à la recherche. Par son souci d'accueillir au mieux des publics aux besoins variés (tels les personnes en situation de handicap ou les étudiants parents), de favoriser les pratiques de détente et de loisir dans et hors de ses murs, d'accorder une place croissante aux événements et activités culturels, la BU s'adapte pour devenir le foyer dont ses usagers ont besoin, « *a place where they feel very welcome and comfortable, but also a place where they feel their needs are being actively considered, discussed and met* »¹³².

Dans cette optique, nos établissements ont tout intérêt à faciliter la participation des publics à l'élaboration des services ainsi qu'à leur évolution. Plusieurs modalités sont envisageables et peuvent être mises en œuvre de façon distincte ou combinée : enquêtes quantitatives et qualitatives, appel au volontariat pour participer à des focus groups voire intégrer des groupes projet, sollicitation d'associations étudiantes, etc. Le rôle des élus étudiants et enseignants-chercheurs siégeant au conseil documentaire de l'université n'est pas à négliger, puisqu'ils peuvent y faire remonter les besoins des publics qu'ils représentent et assurer, en retour, un relais des propositions élaborées par le SCD.

De façon générale, le souci d'améliorer l'expérience utilisateur nous semble propice au développement des services non documentaires par les BU françaises. De fait, un tel développement ne se décrète pas ; il est une conséquence directe de l'attention portée aux besoins, aux attentes et aux perceptions du public de la bibliothèque, et de l'évolution de son offre de services en fonction des résultats de cette analyse. L'enjeu n'est pas alors de déterminer si l'on choisit d'intervenir dans la sphère documentaire ou non documentaire, mais bien de ne s'interdire de prime abord aucune modalité d'action, à condition de ne pas empiéter sur le périmètre d'un autre service universitaire. Une offre de services « utile, utilisable, désirable », adaptée aux publics et au contexte local, contribue à faire évoluer de façon positive l'image de la bibliothèque ; en investissant le champ des services non documentaires, nos établissements démontrent à la fois leur réelle prise en compte de l'utilisateur dans toutes ses dimensions, et leur capacité à renouveler et adapter leur offre sans se crispier sur le fondement historique de

¹³² *Idem* : « My job is to make the library the third place for my students. I want it to be the natural place they turn to when they're not at home and not in the classroom. A place where they feel very welcome and comfortable, but also a place where they feel their needs are being actively considered, discussed and met. »

leur existence (les collections) ni le rejeter. En mettant en place une telle démarche, les BU assument d'être elles-mêmes « utiles, utilisables, désirables », car leurs différentes facettes, reflétées par leur offre de services, correspondent aux usages de leurs publics.

Face à ces nouveaux enjeux, les personnels des bibliothèques ne doivent pas se sentir démunis. L'évolution des métiers tend en effet à recentrer l'activité des services et des agents vers les tâches de médiation ; le développement des prestations non documentaires ne fait que confirmer cette tendance. Qu'il s'agisse de présenter à un étudiant les fonctionnalités d'une tablette, d'aider un enseignant à prendre en main un équipement innovant dans un but pédagogique, de monter une exposition tout public, d'organiser un espace d'orientation pour les nouveaux entrants sur le campus, la médiation est au cœur de l'offre de services. Outre des compétences techniques propres à certains types précis de prestations non documentaires, c'est donc à cette capacité à accompagner les publics de manière personnalisée qu'il convient de former les professionnels. Sens de l'écoute et du travail en équipe, force de conviction et créativité, compétences organisationnelles et capacité à créer et maintenir des partenariats sont aujourd'hui attendus des responsables de projets, documentaires et non documentaires. Maîtriser les méthodes d'analyse des publics et du design de services constitue un atout non négligeable, que la formation continue permet d'acquérir. Loin de bouleverser les habitudes professionnelles, les services non documentaires s'inscrivent en fait dans la continuité de l'évolution des métiers des bibliothèques.

Des plus courantes aux plus rares, les prestations non documentaires se développent et se diversifient. Elles constituent en effet un utile et pertinent complément à l'offre traditionnelle des BU, liée à leurs collections. Dès lors qu'ils découlent d'une réflexion sur les besoins des publics et les missions de la bibliothèque et rencontrent effectivement un usage, les services non documentaires semblent bel et bien avoir leur place dans nos établissements. La cohabitation harmonieuse des usages documentaires et non documentaires s'avère éminemment profitable, non seulement pour les publics qui en bénéficient mais aussi pour les BU, puisqu'elles renforcent ainsi leur position d'acteurs pédagogiques, scientifiques, culturels et sociaux au sein de l'université.

CONCLUSION

« Donner du sens à la bibliothèque-lieu au moment où cette dernière tendrait à ne plus devenir qu'une salle de travail et où la bibliothèque-collection serait à réinventer, c'est justement lui redonner une forme d'attractivité « noble », [...] ainsi qu'une légitimité homothétique à celle gagnée par l'université au cœur de la cité »¹³³. En écrivant ces mots, O. Tacheau avait à l'esprit la façon dont l'action culturelle de la BU, pensée comme davantage qu'une médiation des savoirs produits par l'université, peut permettre de repositionner l'établissement au sein du campus et du territoire. Tout en souscrivant à cette idée, nous considérons que l'ensemble des prestations non documentaires offertes par la bibliothèque contribue à refonder son identité, à redéfinir son rôle et ses missions pour en faire un acteur clé de la vie universitaire.

Les services non documentaires permettent en effet à la BU de s'affirmer comme partenaire de la pédagogie et de la recherche à l'université : l'apparition d'espaces tels que les *learning labs* ou les salles d'anatomie démontre que la bibliothèque sait s'adapter aux besoins des enseignants et des étudiants ainsi qu'aux nouvelles modalités pédagogiques. Elle est également toute désignée pour proposer une vitrine des savoirs universitaires à destination du grand public. De plus en plus, la BU est amenée à jouer le rôle de foyer sur le campus, de lieu de vie créateur de lien social : elle peut ainsi mettre en relation l'université et la ville grâce à son offre culturelle. Attentive au bien-être de ses usagers, elle développe une offre non documentaire profilée en fonction de leurs caractéristiques et de leurs besoins. Sa position centrale sur le campus en fait un partenaire de choix pour les autres services universitaires désireux d'acquérir une meilleure visibilité auprès de leurs publics. Enfin, lorsqu'elle élabore son offre de services dans le but de soutenir l'apprentissage informel et le développement personnel, physique et psychologique, la bibliothèque se fait accompagnatrice d'un usager envisagé avant tout comme une personne.

Dans les faits, services non documentaires et collections s'avèrent souvent interdépendants, ce qui fait la richesse de l'offre de la bibliothèque et témoigne de sa cohérence. Le succès de telles propositions auprès des usagers montre que la bibliothèque possède les compétences pour agir avec pertinence et efficacité sur le terrain non documentaire. Si tous les professionnels peuvent ne pas être convaincus du bien-fondé de l'existence de services non documentaires en BU, le fait est que, pensés et élaborés correctement, ils trouvent leur public et s'intègrent harmonieusement à l'offre de services de l'établissement. Parce qu'ils permettent de prendre en compte l'usager dans sa totalité, les services non documentaires redessinent l'image de la bibliothèque et lui permettent d'assumer pleinement ses nouveaux rôles au sein du campus. En démontrant sa capacité à articuler services documentaires et non documentaires au bénéfice de ses publics, la BU affirme sa légitimité et sa valeur ajoutée face aux autres acteurs académiques. La qualité de son offre de services peut même contribuer au rayonnement de l'université.

Si l'offre non documentaire des BU françaises reste très axée sur l'aide au travail universitaire, un nombre croissant d'établissements développe des prestations liées à la culture et à la convivialité. À l'exception de quelques services pionniers, les propositions non documentaires élaborées par les bibliothécaires français s'avèrent moins audacieuses que celles de certains collègues étrangers. L'univers des services non documentaires étant en pleine expansion, il n'est toutefois pas impossible que cette tendance s'inverse, si les BU françaises

¹³³ TACHEAU dans EL BEKRI-DINOIRD, *op. cit.*

investissent par exemple le champ du bien-être et du développement personnel, vers lequel certaines d'entre elles s'orientent déjà. En France comme à l'étranger, l'offre de services est essentiellement orientée vers les étudiants, ce qui n'exclut pas que d'autres types de publics bénéficient des prestations offertes. La diversité croissante des publics des BU (lycéens, grand public, entreprises, etc.) ainsi que la volonté d'offrir des prestations toujours plus personnalisées laissent à penser que, dans l'avenir, les services de la bibliothèque, documentaires ou non, connaîtront des déclinaisons en fonction de ces types de publics, voire que la prise en compte des besoins de ces publics aboutira à la création de nouveaux services.

En explorant des modalités d'actions non documentaires, la BU ne s'écarte donc pas de ses missions, mais se donne les moyens de répondre aux nouveaux besoins de ses usagers. C'est en effet à partir de ces besoins que toute offre de services doit être construite, dans une démarche d'amélioration de l'expérience utilisateur et de prise en compte de la personne dans toutes ses dimensions. Loin de s'enfermer dans un modèle prédéterminé, chaque bibliothèque façonne son offre de services en fonction de ses missions, de ses publics cibles et de ses objectifs, dans un processus d'adaptation continue aux attentes et aux pratiques des usagers. Le développement des services non documentaires est une conséquence de l'évolution de nos établissements. À son tour, il suppose une évolution des représentations professionnelles et des métiers des bibliothèques.

BIBLIOGRAPHIE

Tous les liens ont été vérifiés le 3 mars 2018.

1. GÉNÉRALITÉS

1.1. Toutes bibliothèques

- ANCELIN, Justine (dir.). *Médiatiser la science en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2016. La Boîte à outils, 35. ISBN : 979-10-91281-62-1.

- CAZENOBÉ, Adrienne. Défense et illustration des collections. *BBF*. [en ligne] 2012, n° 3. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0036-005> [Consulté le 2 avril 2017].

- EL BEKRI-DINOIRD, Carine (dir.). *Favoriser la réussite des étudiants*. [en ligne] Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2009. La boîte à outils, 17. Disponible sur : <http://books.openedition.org/pressesenssib/322?format=toc> [Consulté le 18 décembre 2017].

- GÉROUDET, Madeleine, GRAVIER, Colette, PLUCHET, Amandine et al. Les bibliothèques se cachent pour mourir. *BBF*. [en ligne] 2012, n° 3. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0015-002> [Consulté le 2 avril 2017].

- MULLER, Catherine. *Le modèle de co-construction de savoirs : un enjeu d'innovation pour les bibliothèques ? (3/3) Par Pascal Desfarges*. In : ENSSIB [en ligne]. 19 avril 2016. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/recherche/enssiblab/les-billets-denssiblab/innovation-numerique-bibliomaker-fablab-bibliotheque> [Consulté le 1 février 2018].

- PERRIN, Georges (dir.). *Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi : les atouts des bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2013. La boîte à outils, 28. ISBN : 979-10-91281-21-8.

- POULAIN, Martine (dir.). *Histoire des bibliothèques françaises. 4. Les bibliothèques au XXe siècle : 1914-1990*. Paris : Promodis Éditions du Cercle de la librairie, 1992. ISBN : 2-7654-0510-7.

- SAVOIRSCOM1. *Le manifeste de SavoirsCom | SavoirsCom1*. [en ligne] 28 août 2012. Disponible sur : <http://www.savoirscom1.info/manifeste-savoirscom1/> [Consulté le 27 novembre 2017].

- SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. [en ligne] Traduit de l'anglais sous la dir. de Nathalie Clot. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2016. Disponible sur : http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf [Consulté le 22 mars 2017].

1.2. Bibliothèques universitaires

- BU LYON 1. *BU Sciences Doua. Université Claude Bernard Lyon 1.* [en ligne] Disponible sur : <https://www.univ-lyon1.fr/campus/plan-des-campus/bu-sciences-doua-739745.kjsp> [Consulté le 16 février 2018].
- CAVALIER, François et POULAIN, Martine. *Bibliothèques universitaires: nouveaux horizons.* Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2015. ISBN : 978-2-7654-1469-8.
- MARTIN, Adèle. *Action culturelle à l'université: quel(s) territoire(s) pour la bibliothèque universitaire ?* [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2014. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65113-action-culturelle-a-l-universite-quels-territoires-pour-la-bibliotheque-universitaire.pdf> [Consulté le 6 février 2018].
- MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Liste des universités françaises - ESR : enseignementsup-recherche.gouv.fr.* [en ligne] 24 juillet 2015. Disponible sur : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20269/liste-des-universites-francaises.html> [Consulté le 8 janvier 2018].
- REY, Laurence. *Les nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services.* [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48301-nouvelles-competences-en-bibliotheque-profil-de-poste-et-plans-de-formation-des-personnels-au-regard-de-l-evolution-des-services.pdf> [Consulté le 8 mars 2017].
- ROCHE, Florence et SABY, Frédéric (dir.). *L'avenir des bibliothèques: l'exemple des bibliothèques universitaires.* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013. Papiers. ISBN : 979-10-91281-13-3.
- SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque.* [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2012. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf> [Consulté le 8 mars 2017].

2. BIBLIOTHÈQUES INNOVANTES

2.1. Bibliothèque troisième lieu

- ANONYME. *Et tout le monde déteste le Tiers lieu !* In : Indymedia Grenoble. [en ligne] 30 mai 2017. Disponible sur : <https://grenoble.indymedia.org/2017-05-30-Et-tout-le-monde-deteste-le-Tiers> [Consulté le 22 octobre 2017].
- MÉDIATHÈQUE ENTRE DORE ET ALLIER. [en ligne] Disponible sur www.mediathèques-entre-dore-et-allier.fr [Consulté le 23 octobre 2017].

- SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2009. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> [Consulté le 6 février 2017].

2.2. Learning centre

- ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE LAUSANNE. *Rolex Learning Center* | EPFL. [en ligne] 2010. Disponible sur : <https://rolexlearningcenter.epfl.ch/presentation> [Consulté le 23 octobre 2017].

- JOUGUELET, Suzanne. *Les Learning centres, un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement supérieur et à la recherche: rapport à madame la ministre de l'Enseignement supérieur et de la recherche*. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2009.

- LILLIAD. *Lilliad | Learning center innovation*. [en ligne] Disponible sur : <https://lilliad.univ-lille.fr/> [Consulté le 13 mars 2017].

- SHEFFIELD HALLAM UNIVERSITY. *The Learning Centre* | Sheffield Hallam University. [en ligne] Disponible sur : <https://www.shu.ac.uk/about-us/our-services/facilities-directorate/estates-development-and-sustainability/the-learning-centre> [Consulté le 23 octobre 2017].

- UNIVERSITÉ DE STRASBOURG. *Projet Studium – Vers une Maison de l'étudiant – Learning centre à l'Université de Strasbourg*. [en ligne] Disponible sur : <http://studium.unistra.fr/wordpress/> [Consulté le 7 janvier 2018].

3. PUBLICS

- BOND, Benjamin. *Médialab BANQ. Contexte et cadre théorique*. [en ligne] Bibliothèques et archives nationales du Québec, 2015. Disponible sur : http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/ressources/medialab/Medialab_BANQ_Cadre_theorique.pdf [Consulté le 3 mars 2017].

- ENSSIB. *LibQual+ | Enssib*. [en ligne] 24 septembre 2013. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/libqual> [Consulté le 9 novembre 2017].

- JUNG, Laurence. « *Je ne travaille jamais en bibliothèque.* » *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*. [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2010. 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 11 février 2017].

- KYNOS. *Les Usagers et les Non usagers de la Bibliothèque universitaire de Paris 8, les usagers de l'IED*. [en ligne] 2015. Disponible sur : https://www.bu.univ-paris8.fr/sites/default/files/enquete_public_2014.pdf [Consulté le 21 mars 2017].

- MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Chiffres-clés 2017: dynamisme des pratiques culturelles mais difficultés économiques manifestes – Ministère de la Culture*. [en ligne] 10 mai 2017. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Actualites/Chiffres-cles-2017-dynamisme-des-pratiques-culturelles-mais-difficultes-economiques-manifestes> [Consulté le 25 novembre 2017].

- PAIN, Caroline. Étudiants et parents, deux vies en une. *Le Monde.fr*. [en ligne] 16 février 2018. Disponible sur : http://www.lemonde.fr/campus/article/2018/02/16/etudiants-et-parents-deux-vies-en-une_5258031_4401467.html [Consulté le 21 février 2018].

- RÉGNIER-LOILIER, Arnaud. *Étudier et avoir des enfants. Contexte de survenue des grossesses et conséquences sur les études*. OVE Infos. [en ligne] Observatoire de la vie étudiante, 2017, n°36. Disponible sur : http://www.ove-national.education.fr/medias/OVE_Infos_36_Etudiants-parents.pdf [Consulté le 8 février 2018].

- VOUREC'H, Ronan. Les étudiants, le livre et les bibliothèques universitaires. *BBF*. [en ligne] 2010, n°5. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0013-002> [Consulté le 6 novembre 2017].

4. SERVICES

4.1. Marketing, économie et société des services

-BATHELOT, Bertrand. *Définitions marketing. L'encyclopédie illustrée du marketing*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.definitions-marketing.com/> [Consulté le 7 novembre 2017].

- GALLOUJ, Camal et DJELLAL, Faridah. Les théories de la croissance tertiaire : entre postindustrialisme et néo-industrialisme. In : *Introduction à l'économie des services*. Grenoble : PUG, 2013, p. 15-29.

- GALLOUJ, Faïz. Les services : une économie de la performance et de l'innovation. In : *Mondialisation des services, innovation et dynamiques territoriales*. [en ligne] L'Harmattan. Monnoyer M.C. et Ternaux P. (éd.), 2007, p. 15-22. Disponible sur : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01116589/document> [Consulté le 18 novembre 2017].

-GIAPPICONI, Thierry. *Ajuster l'offre: les outils du marketing au service des objectifs des bibliothèques publiques et de la qualité de leurs services*. [en ligne] Fondation Bertelsman, 1997. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/travaux/bertel.pdf> [Consulté le 6 mai 2017].

- RAMONET, Ignacio. *L'explosion du journalisme : des médias de masse à la masse de médias*. Paris : Éd. Galilée, 2011. Collection L'espace critique. ISBN : 978-2-07-045074-9.

4.2. Service public

- GIRAUDON, Anne. *La notion de service public* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48198-la-notion-de-service-public.pdf> [Consulté le 13 avril 2017]
- LAHARY, Dominique. Bibliothèque, politiques publiques, service public. *Bibliothèque(s)*. [en ligne] 2010, n° 53/54, p. 11-17. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59925-53-54-service-public.pdf> [Consulté le 28 novembre 2017].
- VIE PUBLIQUE. *La notion de service public*. [en ligne]. 3 juin 2013. Disponible sur : <http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/institutions/approfondissements/notion-service-public.html> [Consulté le 18 novembre 2017].

4.3. Services aux publics

- BRIGANT, Annie. De l'obsession du savoir au souci du service. *BBF*. [en ligne] 2007, n° 4. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-04-0093-007> [Consulté le 2 avril 2017].
- CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2e édition revue et mise à jour. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1999. ISBN : 2-7654-0777-0.
- GALAUP, Xavier. *L'usager co-créateur des services en bibliothèque publique: l'exemple des services non-documentaires*. [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2007. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1040-l-usager-co-createur-des-services-en-bibliotheque-publique.pdf> [Consulté le 14 avril 2017].
- GILBERT, Raphaële. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers*. [en ligne] Villeurbanne : Enssib, 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf> [Consulté le 14 avril 2017].
- JACQUINET, Marie-Christine. N'oubliez pas le service ! *BBF*. [en ligne] 2012, n° 3. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0043-006> [Consulté le 2 avril 2017].
- MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Améliorer l'accueil en bibliothèques universitaires : le plan Bibliothèques ouvertes* +. [en ligne] Disponible sur : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid120212/ameliorer-l'accueil-en-bibliotheques-universitaires-le-plan-bibliotheques-ouvertes.html> [Consulté le 9 janvier 2018].

5. SERVICES NON DOCUMENTAIRES EN BU

5.1. Espaces de travail

- BONTEMPS, Isabelle et MALAGOLA, Marie-Jo. Une salle d'anatomie à la BU Lyon 1. *BBF*. [en ligne] 11 mai 2017. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/contributions/une-salle-d-anatomie-a-la-bu-lyon-1> [Consulté le 15 octobre 2017].
- BU LYON 1. *Accéder au Learning Lab – BU Sciences - BU Lyon 1 - Université Lyon 1*. [en ligne] Disponible sur : <https://portaildoc.univ-lyon1.fr/les-services/travailler-seul-ou-en-groupe/accéder-au-learning-lab-bu-sciences-823282.kjsp> [Consulté le 4 janvier 2018].
- BU LYON 1. *Salle d'anatomie - BU Lyon 1 - Université Lyon 1*. [en ligne] Disponible sur : <https://portaildoc.univ-lyon1.fr/les-services/salle-d-anatomie-868090.kjsp> [Consulté le 1 février 2018].
- EHRISMANN, Antoine. Ouvrir les bibliothèques. Journée d'étude ABF / CORDIAL – Colmar, 26 septembre 2016. *BBF*. [en ligne] 2016, n° 10. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/ouvrir-les-bibliotheques_67150 [Consulté le 9 janvier 2018].
- LILLIAD. *Salle Y | LILLIAD*. [en ligne] Disponible sur : <https://lilliad.univ-lille.fr/services/reserver-espaces/salle> [Consulté le 16 février 2018].
- MATRAS-BAN, Anna. Un espace d'apprentissage de l'anatomie en BU Santé : l'espace Vesalius. *BBF*. [en ligne] 8 juin 2016. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/contributions/un-espace-d-apprentissage-de-l-anatomie-en-bu-sante-l-espace-vesalius> [Consulté le 15 octobre 2017].

5.2. Makerspaces

- COLLEGE OF SAN MATEO LIBRARY. *College of San Mateo Library | MakerSpace Events*. [en ligne] Disponible sur : <http://collegeofsanmateo.edu/library/makerspace.php> [Consulté le 11 janvier 2018].
- FAIRONNERIE ABC. [en ligne] Disponible sur : <https://faironnerie-abc.xyz/> [Consulté le 11 janvier 2018].
- FISHER, Erin. Makerspaces Move into Academic Libraries. *ACRL TechConnect Blog*. [en ligne] 28 novembre 2012. Disponible sur : <http://acrl.ala.org/techconnect/post/makerspaces-move-into-academic-libraries> [Consulté le 15 octobre 2017].
- NCSU LIBRARIES. *Makerspace | NCSU Libraries*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.lib.ncsu.edu/services/makerspace> [Consulté le 11 janvier 2018].

- SCHWARTZ, Katrina. What Colleges Can Gain by Adding Makerspaces to Their Libraries. *MindShift | KQED News*. [en ligne]. 5 février 2016. Disponible sur : <https://ww2.kqed.org/mindshift/2016/02/05/what-colleges-can-gain-by-adding-makerspaces-to-its-libraries/> [Consulté le 11 janvier 2018].

- SDSU LIBRARY AND INFORMATION ACCESS. *build IT @SDSU Library | What will you build?* [en ligne] Disponible sur : <http://buildit.sdsu.edu/> [Consulté le 11 janvier 2018].

5.3. Prêt d'objets

- AIKEN, Julian. A list of unusual things you can check out from the library. *Yale Law School Library*. [en ligne] Disponible sur : <https://library.law.yale.edu/news/list-unusual-things-you-can-check-out-library> [Consulté le 5 janvier 2018].

- ARLIS - ALASKA RESOURCES LIBRARY & INFORMATION SERVICES. *www.arlis.org » Furs, Skulls, Bird & Fish Mounts*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.arlis.org/resources/for-educators/furs-skulls-bird-mounts/> [Consulté le 15 octobre 2017].

- BUCKINGHAM, Amanda. Sleds join case books at Law Library. *Yale Daily News*. [en ligne] 9 février 2015. Disponible sur : <https://yaledailynews.com/blog/2015/02/09/sleds-join-case-books-at-law-library/> [Consulté le 5 janvier 2018].

- CALDWELL, Suzanna. Need a wolf fur? A puffin pelt? All you need is a library card and a visit to the ARLIS library. *Alaska Dispatch News*. [en ligne] 6 octobre 2015. Disponible sur : <https://www.adn.com/alaska-news/article/need-wolf-fur-or-puffin-pelt-all-you-need-library-card-and-arlis-library-can-help/2015/10/06/> [Consulté le 15 octobre 2017].

- LOGAN UNIVERSITY. *Library (LRC) | Logan University*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.logan.edu/academics/learning-resources-center-lrc> [Consulté le 16 février 2018].

- ROUX, Maïté. Ma BU pour une tablette. *L'Alambic numérique*. [en ligne] 3 janvier 2017. Disponible sur : <https://alambic.hypotheses.org/6309> [Consulté le 15 octobre 2017].

- TISCHLIBRARY. *Tufts Bikes | Tisch Library website*. [en ligne] Disponible sur : <https://tischlibrary.tufts.edu/use-library/borrow-renew-or-request/tufts-bikes> [Consulté le 15 octobre 2017].

5.4. Action culturelle

- BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITÉ PARIS 8 VINCENNES-SACLAY. *Animation culturelle | BU P8*. [en ligne] 21 septembre 2015. Disponible sur : <https://www.bu.univ-paris8.fr/animation-culturelle> [Consulté le 1 février 2018].

- BU DE L'UNIVERSITÉ CLERMONT AUVERGNE. *Charte de l'action culturelle et de la diffusion des savoirs*. [en ligne] Novembre 2017. Disponible sur :

<http://bibliotheque.clermont-universite.fr/sites/default/files/fichierPageDeBase/charteactionculturelle.pdf>
[Consulté le 20 février 2018].

- LILLIAD. *Présentation du pôle* | LILLIAD. [en ligne] Disponible sur : <https://lilliad.univ-lille.fr/pole-evenementiel/presentation-pole>
[Consulté le 24 octobre 2017].

- LILLIAD. *Visiter Xperium - en cours Saison 2 - 2016-2018* | LILLIAD. [en ligne] Disponible sur : <https://lilliad.univ-lille.fr/xperium/visiter-xperium>
[Consulté le 24 octobre 2017].

- UNIVERSITÉ TOULOUSE 1 CAPITOLE. *Université Toulouse 1 Capitole - BU - Vie culturelle*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.ut-capitole.fr/bibliotheques/vie-culturelle/bu-vie-culturelle-337066.kjsp?RH=1342515057042>
[Consulté le 20 février 2018].

5.5. Services aux parents

- KEYES, Kelsey. Welcoming Spaces: Supporting Parenting Students at the Academic Library. *The Journal of Academic Librarianship*. 1 juillet 2017. Vol. 43, n° 4, pp. 319-328.

- PORTLAND STATE UNIVERSITY LIBRARY. *Family Study Room* | *Portland State University Library*. [en ligne] Disponible sur : <https://library.pdx.edu/study-spaces-computers/family-study-room/> [Consulté le 10 janvier 2018].

- SOUTHERN ILLINOIS UNIVERSITY CARBONDALE. *Family-Friendly Study Room* | *Morris Library*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.lib.siu.edu/family-friendly-room> [Consulté le 10 janvier 2018].

- UNIVERSITAETSBIBLIOTHEK HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN. *Universitaetsbibliothek der HU Berlin - The Parent-Child-Room - Studying with children*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.ub.hu-berlin.de/en/locations/jacob-und-wilhelm-grimm-zentrum/standort-informationen/kinderstube-studieren-mit-kindern>
[Consulté le 10 janvier 2018].

5.6. Détente et convivialité

- AUDIGANE, Liv. Ces universités qui ont créé des salles de sieste. *start.lesechos.fr*. [en ligne] 8 février 2017. Disponible sur : <https://start.lesechos.fr/continuer-etudes/vie-etudiante/ces-universites-qui-ont-cree-des-salles-de-sieste-7296.php>
[Consulté le 7 janvier 2018].

- BU UNIVERSITÉ D'ARTOIS. *Coffee Corner*. [en ligne] Disponible sur : http://portail-bu.univ-artois.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=coffee_corner.xml
[Consulté le 6 février 2018].

- ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE LAUSANNE. *Services-Restaurants-Commerces | EPFL*. [en ligne] 2010. Disponible sur : <https://rolexlearningcenter.epfl.ch/page-45188-fr.html> [Consulté le 23 octobre 2017].
- KARADJOVA, Katia. Research Guides: Brain Booth in the HSU Library: Library Brain Booth. *Humboldt State University Library*. [en ligne] Disponible sur : <http://libguides.humboldt.edu/c.php?g=538665&p=3687204> [Consulté le 2 janvier 2018].
- LILLIAD. *Se détendre | LILLIAD*. [en ligne] Disponible sur : <https://lilliad.univ-lille.fr/services/se-detendre> [Consulté le 6 février 2018].
- REYNOLDS, Jo Ann et RABSCHUTZ, Laurel. Studying for Exams Just Got More Relaxing—Animal-Assisted Activities at the University of Connecticut Library. *College & Undergraduate Libraries*. [en ligne] 2011, n° 18, pp. 359-367. Disponible sur : http://scla.net/rasd/wp-content/uploads/2017/05/Academic-Library-De-Stressing-Dogs_Article.pdf [Consulté le 20 février 2018].
- UNIVERSITÉ ANGERS. *InfoCampus - Université Angers*. [en ligne] 12 juin 2017. Disponible sur : <http://www.univ-angers.fr/fr/profils/etudiant/info-campus.html> [Consulté le 12 janvier 2018].
- UNIVERSITÉ JEAN MONNET SAINT-ÉTIENNE. *L'UJM ouvre une salle de sieste pour les étudiants en Médecine – Université Jean Monnet*. [en ligne] 1 février 2017. Disponible sur : <https://www.univ-st-etienne.fr/fr/tous-les-faits-marquants/annees-precedentes/annee-2016-2017/zoom-sur/l-ujm-ouvre-une-salle-de-sieste-pour-les-etudiants-en-medecine.html> [Consulté le 7 janvier 2018].
- ## 6. NORMES ET CADRE RÉGLEMENTAIRE
- BU LYON 1. *La BU Lyon 1, 1ère BU française certifiée qualité !* [en ligne] 2016. Disponible sur : https://portaildoc.univ-lyon1.fr/bibliotheques/actualites-des-bu/la-bu-lyon-1-1ere-bu-francaise-certifiee-qualite--808981.kjsp#.WgNQ2_nWzIU [Consulté le 8 novembre 2017].
- CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES. *Charte des bibliothèques*. [en ligne] 1991. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf> [Consulté le 12 décembre 2017].
- LEGIFRANCE. *Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2011/8/23/ESRS1101850D/jo> [Consulté le 6 décembre 2017].
- LEGIFRANCE. *Code de l'éducation - Article D714-29*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000027866279&cidTexte=LEGITEXT000006071191&dateTexte=20170825> [Consulté le 25 août 2017].

- LE PORTAIL DE LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE. *Le référentiel Marianne - nouvelle version (sept. 2016) | Modernisation*. [en ligne] 16 septembre 2016. Disponible sur : <http://www.modernisation.gouv.fr/documentation/referentiels/le-referentiel-marianne-nouvelle-version> [Consulté le 8 novembre 2017].

- LE PORTAIL DE LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE. *Le Label Marianne | Modernisation*. [en ligne] 19 septembre 2016. Disponible sur : <http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-samelioere/enfixant-des-referentiels/le-label-marianne> [Consulté le 8 novembre 2017].

- MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Signature de la convention cadre Université, lieu de culture - ESR : enseignementsup-recherche.gouv.fr*. [en ligne] 12 juillet 2013. Disponible sur : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid73014/signature-de-la-convention-cadre-universite-lieu-de-culture.html> [Consulté le 7 décembre 2017].

- ROBERT, Ulysse. *Recueil de lois, décrets, ordonnances, arrêtés, circulaires, etc. concernant les bibliothèques publiques communales, universitaires, scolaires et populaires*. [en ligne] Paris : H. Champion libraire, 1883. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48814-recueil-de-lois-decrets-ordonnances-arretes-circulaires-etc-concernant-les-bibliotheques-publiques-communales-universitaires-scolaires-et-populaires-publie-sous-les-auspices-du-ministere-de-l-instruction-publique-par-ulyse-robert.pdf> [Consulté le 25 juillet 2017]

- UNESCO. *Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique*. [en ligne] 1994. Disponible sur : <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf> [Consulté le 12 décembre 2017].

- VIE PUBLIQUE. *Quelle gouvernance pour les universités ?* [en ligne] 14 octobre 2010. Disponible sur : <http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/enseignement-superieur-universite/gouvernance-universite/> [Consulté le 1 mars 2018].

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1 : ENTRETIENS RÉALISÉS.....	76
ANNEXE 2 : LES SERVICES NON DOCUMENTAIRES DES BU FRANÇAISES.....	78

ANNEXE 1 : ENTRETIENS RÉALISÉS

Nom	Fonction	Date (modalité)
Mme Sophie Klopp	Responsable du département Services aux usagers – SCD Lyon 1	31 mars 2017 (en présentiel)
M. Jacky Barbe	Directeur – SCD d’Avignon-Pays du Vaucluse	19 mai 2017 (en présentiel)
M. Johann Berti	Directeur – SCD d’Aix-Marseille-Université	28 août 2017 (par mail)
M. Olivier Legendre	Responsable de la BU Santé – BU de l’Université Clermont Auvergne	15 septembre 2017 (en présentiel)
M. Fabrice Boyer	Directeur – BU de l’Université Clermont Auvergne	19 septembre 2017 (en présentiel)
Mme Maïté Roux	ex-Responsable de la BU Sciences – BU de l’Université Clermont Auvergne	21 septembre 2017 (en présentiel) 15 janvier 2017 (par téléphone)
Mme Lydie Ducolomb	Adjointe à la responsable du département Services aux usagers (BU Sciences) – SCD Lyon 1	22 et 25 septembre 2017 (par mail)
Mme Marie-Jo Malagola	Adjointe à la responsable du département Services aux usagers (BU Santé) – SCD Lyon 1	29 septembre 2017 (par téléphone)
M. Frédéric Durand	Responsable du <i>learning lab</i> (BU Sciences) – SCD Lyon 1	6 novembre 2017 (par téléphone)
Mme Marie Déage	Directrice des Services aux publics – SID Grenoble Alpes	20 novembre 2017 (par téléphone)
Mme Coline Blanpain	Responsable du Pôle Sciences humaines et Lettres, Chargée de mission Formation des publics – SCD Le Havre Normandie	28 novembre 2017 (par téléphone)

M. Julian Aiken	Directeur adjoint Access and Faculty Services – Lillian Goldman Law Library (Yale Law School)	29 novembre 2017 (par mail)
Mme Sandrine Malotaux	Directrice – SCD de l'INP Toulouse	8 janvier 2018 (par mail)
M. Kevin Chevalier	Coordinateur InfoCampus – SUIO de l'Université d'Angers	12 janvier 2018 (par téléphone)
M. Adam Rogers	Responsable Making & Innovation Studio – NCSU Libraries (North Carolina State University)	16 janvier 2018 (par mail)
Mme Birgit Stumm	Responsable des Services aux Publics – Jacob-und-Wilhelm-Grimm-Zentrum	17 janvier 2018 (par mail)
M. Christophe Cassiau-Haurie	Directeur des Services aux Publics – Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg	12 février 2018 (par mail)
M. Marcel Marty	Directeur des Services à la Formation et Responsable de la mission Action culturelle – SCD de Toulouse 1 Capitole	23 janvier 2018 (échange de mails avec Vincent Bruand ¹³⁴) 21 février 2018 (par mail)

¹³⁴ Transmis avec l'aimable autorisation de M. Marty.

ANNEXE 2 : LES SERVICES NON DOCUMENTAIRES DES BU FRANÇAISES

ANNEXE 2.1 : RECENSION DES SERVICES NON DOCUMENTAIRES SUR LES SITES INTERNET DES SCD

Ce recensement a été effectué à partir des pages d'accueil et des onglets « Services » et « Actions/Animations culturelles » des sites visités ; en cas d'absence de tels onglets, une exploration rapide du site a été menée. Les données ont été recueillies entre décembre 2017 et janvier 2018.

Bibliothèque	Espaces et matériel sur place	Prêt d'objets	Action culturelle	Autre
SCD Aix-Marseille Université	-salles de travail en groupe -ordinateurs	-tablettes (à domicile) -matériel audiovisuel (idem)		
BU Université d'Avignon et Pays de Vaucluse	-salles de travail en groupe -wifi		programmation culturelle	-équipements et services adaptés aux handicaps
SCD Université de Picardie				-accueil pour personnes en situation de handicap
BU Université de Technologie de Compiègne	-ordinateurs			
SCD Université de Franche-Comté	-salles de travail en groupe -ordinateurs -wifi			
BU Université de Technologie Belfort-Montbéliard	-wifi	-tablettes (à domicile)		-services adaptés pour personnes empêchées (handicap, maladie, grossesse...)
BU Université de Bordeaux	-réservation de salles de travail en groupe			-Affluences

	-ordinateurs -wifi			
BU Université de Bordeaux Montaigne	-salle audiovisuelle			
SCD Université de Pau et des Pays de l'Adour		-ordinateurs portables (à domicile) -tablettes (à domicile) -casques audio (sur place)	-animations	
SCD Université Caen Normandie	-réservation de salles de travail en groupe			-Affluences -services adaptés aux personnes en situation de handicap
BU de l'Université Clermont Auvergne	-réservation de salles de travail	sur place : -ordinateurs portables -tablettes (aussi à domicile) -casques audio - vidéoprojecteurs -modèles anatomiques (BU Santé)	-événements -rendez-vous récurrents	-services adaptés aux personnes en situation de handicap -visibilité du taux d'occupation en temps réel
Bibliothèque de l'Université de Corse			-manifestations culturelles	
BU Université Paris 8 Vincennes Saint-Denis	-ordinateurs -wifi -réservation de salles de travail en groupe	-ordinateurs portables (sur place, service suspendu)	-animation culturelle	-accueil handicap permanent ou temporaire -ateliers de conversation
BU Université Paris-Est Marne-la-Vallée	-ordinateurs -wifi -matériel audiovisuel			
BU Université Paris-Est Créteil Val-de-Marne	-wifi	-ordinateurs portables (sur place)	-animations culturelles	
BU Université Paris 13			-expositions	

BU Université de Bourgogne	-wifi -salles de travail en groupe -zones de silence -TBI			-espace malvoyants
SCD Université de Savoie Mont Blanc				-Affluences
BU Université Grenoble Alpes	-réservation de salles de travail -ordinateurs -wifi -salle de visioconférence -salle de relaxation (le tipi) -lieux de restauration (cafés) ¹³⁵	-casques audio portables (sur place) -tablettes (sur place et à domicile)	-conférences -billetterie de spectacles	-Affluences
BU Université des Antilles		-tablettes (sur place)	-manifestations culturelles	
BU de l'Université de Guyane	-réservation de salle de travail en groupe		-manifestations culturelles	
BU Université d'Artois	-wifi -espaces de convivialité (<i>coffee corners</i>) - <i>learning lab</i>	-ordinateurs portables (à domicile)	-rendez-vous culturels	-matériel adapté au handicap
SCD Université Lille 1	-ordinateurs -wifi -réservation de salles de travail en groupe -salle de visioconférence -cafétéria (le 3,14) -mobilier		-pôle événementiel -hall événementiel -amphithéâtres -salon Promotion de l'innovation (salon Pi) -Xperium, vitrine de la	-Affluences -outils adaptés aux handicaps auditifs et visuels

¹³⁵ Le tipi et les cafés sont présentés sous l'onglet « Culture et détente », et non « Services ».

	(Sonic chairs) -salle d'innovation pédagogique (salle Y)		recherche	
SCD Université Lille 2	-réservation de salles de travail en groupe -réservation de salles de formation -ordinateurs -wifi		-action culturelle	
SCD Université Lille 3	-espace vie étudiante -espace pédagogique et collaboratif -salle informatique		-espace d'exposition	-équipements pour personnes en situation de handicap
SCD Université du littoral Côte d'Opale	-wifi	sur place : -ordinateurs portables -tablettes	-animation culturelle	
SCD Université de Valenciennes et Hainaut- Cambrésis	-ordinateurs -wifi	-ordinateurs portables (sur place)		
SCD Université de Limoges	-espaces informatiques -wifi		-animations	
SCD Université Lyon 1	-réservation de carrels -réservation de salles de travail en groupe -ordinateurs -wifi -salle d'anatomie - <i>learning lab</i>	-ordinateurs portables (à domicile)	-programmation culturelle -ateliers de physique -BARCamp -festival Science et Manga	-Affluences
SCD Université Lyon 2	-réservation de salles de travail en groupe -ordinateurs -wifi	-tablettes (à domicile) -casques audio (sur place)	-piano en libre accès (mode silencieux)	-Affluences - accompagnement personnalisé pour personnes en situation de handicap

				-matériel adapté aux handicaps visuels
SCD Université Lyon 3	-réservation de salles de travail en groupe		-animations culturelles -collection d'art contemporain	-Affluences
SCD Université Saint-Étienne	-ordinateurs -wifi -espace d'anatomie -salle de sieste	-ordinateurs portables (à domicile) -matériels (casques, chargeurs, câbles..., sur place)	-animation culturelle	-Affluences
Centre de documentation universitaire de Mayotte	-ordinateurs			
BIU Université de Montpellier et Montpellier 3	-salles de travail en groupe -wifi	-sur place : calculatrices, casques audio, clés USB, ordinateurs portables -à domicile : tablettes	-expositions	-services et équipements adaptés aux handicaps
BU Université de Perpignan	-boxes individuels et salles de travail en groupe -ordinateurs -wifi	sur place : -casque audio -petit matériel (chargeur, câble USB) -matériel pour tableaux blancs -loupe électronique -bloc-notes braille	-animations culturelles	-équipements adaptés aux personnes handicapées
BU Université de Nîmes	-wifi -salle informatique			-services adaptés aux personnes en situation de handicap
BU Université de Lorraine	-salles de travail en	-ordinateurs portables (à	-coin cultureS	

	groupe -salles informatiques -cafétérias -espaces détente -wifi	domicile)		
BU Université d'Angers	-salles de travail en groupe	-sur place : chargeurs, casque, ordinateurs portables, souris... -à domicile : packs vidéo, packs appareils photo, liseuses, dictaphones...	-galeries d'art contemporain (le 5, Dityvon)	-Affluences
BU Le Mans Université	-ordinateurs -wifi		-expositions	
BU Université de Nantes	-salles de travail en groupe -ordinateurs fixes et portables -wifi		-expositions et ateliers	-salles Handimédia
BU Université Nice Sophia Antipolis	-ordinateurs -wifi -réservation de salles de travail en groupe	-ordinateurs portables (sur place)	-expositions	-Affluences
BU Université de Toulon	-ordinateurs -wifi -réservation de salles de travail en groupe -espaces détente	à domicile : -ordinateurs portables -liseuses	-animations culturelles	-Affluences -équipements adaptés aux handicaps
BU Université de Nouvelle- Calédonie	-ordinateurs -wifi	-ordinateurs portables (sur place)	-action culturelle	
BU Université d'Orléans	-salles de travail en groupe -ordinateurs -wifi			
BU Université de Tours				-accueil personnalisé handicap
BU Université	-réservation de			

Paris 1 Panthéon Sorbonne	salles de travail en groupe			
BU Université Paris 2 Panthéon- Assas	-ordinateurs -wifi	sur place : -ordinateurs portables -tablettes		-Affluences
BU Université Sorbonne Nouvelle Paris 3	-wifi -ordinateurs		-animations culturelles	-accueil handicap -matériels adaptés aux handicaps
BU Sorbonne Universités	-réservation de salles de travail en groupe -wifi	sur place : -ordinateurs portables -tablettes	-animations culturelles	-Affluences -accueil et mobilier adaptés aux handicaps
BU Université Paris Descartes	-réservation de salles de travail en groupe -wifi	-ordinateurs portables (à domicile)	-action culturelle	
BU Université Paris Diderot	-réservation de salles de travail en groupe -ordinateurs -wifi		-action culturelle	-Affluences
BU Université Paris-Dauphine	-réservation de salles de travail en groupe -salles audiovisuelles -ordinateurs -wifi			-salle adaptée aux personnes en situation de handicap
SCD Université de Poitiers	-ordinateurs -wifi -salles de travail en groupe -espace polyvalent (la Ruche : convivialité, découverte, formation, travail collaboratif)	-ordinateurs portables (à domicile) -à la Ruche : liseuses, tablettes, appareils photos, caméras, vidéoprojecteur s, disques durs externes, clés USB, chargeurs,		-accueil handicap

		matériel adapté au handicap...		
BU Université de La Rochelle	-salles de travail en groupe -wifi -ordinateurs	-ordinateurs portables (à domicile)		-services adaptés aux personnes handicapées
BU Université de la Polynésie Française		à domicile : -ordinateurs portables -liseuse	-animations culturelles	
SCD Université Reims Champagne-Ardenne	-ordinateurs -wifi		-action culturelle	-accueil handicap
SCD Université de Troyes	-réservation d'une salle de travail en groupe -ordinateurs -wifi	à domicile : -ordinateurs portables -tablettes	-expositions	
SCD Université de Bretagne Occidentale	-réservation de salles de travail en groupe -ordinateurs -wifi	à domicile : -ordinateurs portables -tablettes -liseuses -vidéoprojecteur -matériel (clés USB, chargeurs..)	-événements culturels	
SCD Université de Bretagne Sud	-réservation de salles de travail en groupe -ordinateurs -wifi		-action culturelle	
BU Université Rennes 1	-salles de travail en groupe	sur place : -ordinateurs portables -casques audio -vidéoprojecteurs		-services et équipements adaptés aux handicaps
BU Université Rennes 2	-espaces détente -cafétéria -ordinateurs -wifi -réservation de salles de travail en groupe		-expositions -conférences -projections	

BU Université de La Réunion	-réservation de salles de travail en groupe -salle multimédia	sur place : -ordinateurs portables -tablettes -casques audio	-expositions	
BU Université du Havre	-réservation de salles de travail en groupe -ordinateurs -wifi - <i>learning lab</i>	-ordinateurs portables (à domicile)	-programme culturel	-services aux personnes en situation de handicap
SCD Université de Rouen	-ordinateurs -wifi	-ordinateurs portables (à domicile)	-animations	
BU Université de Haute Alsace	-réservation de salles de travail en groupe	-sur place : ordinateurs portables -à domicile : tablettes, liseuses		-Affluences -accueil handicap
BU Université de Strasbourg	-réservation de salles de travail en groupe -ordinateurs -wifi -espaces détente	matériel (clés USB, casques audio)	-animations	-Affluences -accueil et équipements adaptés aux handicaps
BU Université Toulouse 1	-ordinateurs -réservation de carrels et salles de travail en groupe	-sur place : ordinateurs portables -à domicile : tablettes	-action culturelle	-accueil handicap
BU Université Toulouse 2	-réservation de salles de travail en groupe -ordinateurs -wifi	-à domicile : liseuses, clés USB, casques audios -sur place : casques audios, câbles	-animations culturelles	-équipements adaptés aux handicaps
BU Université Toulouse 3	-ordinateurs -wifi -salles de travail en groupe	à domicile : -ordinateurs portables (service suspendu) -tablettes	-espace d'exposition	-équipements adaptés aux handicaps
BU Université	-réservation de		-expositions	

de Cergy Pontoise	salles de travail en groupe -espaces informatiques -wifi			
BU Université d'Évry-Val d'Essonne	-salles de travail en groupe -espace audiovisuel -ordinateurs -wifi		-expositions	-Affluences
SCD Université Paris Nanterre 10	-ordinateurs -wifi	à domicile : -ordinateurs portables -tablettes -liseuses	-animations culturelles	
BU Université Paris Sud 11	-ordinateurs -wifi -réservation de salles de travail en groupe			-services adaptés aux handicaps temporaires ou permanents
BU Université Versailles Saint-Quentin en Yvelines	-réservation de salles de travail en groupe -ordinateurs -wifi - <i>learning lab</i>	-sur place : ordinateurs portables	-action culturelle	-Affluences -espaces et équipements adaptés aux malvoyants

ANNEXE 2.2 : SYNTHÈSE DES DONNÉES RECUEILLIES

Espaces et matériel sur place	Prêt d'objets	Action culturelle	Autre
-salles de travail en groupe : 47 -carrels individuels : 3 -ordinateurs : 42 -wifi : 51 -espaces détente : 8 (dont salles de relaxation et de sieste) -espaces restauration : 5 -salles informatiques : 5 -autres espaces :	-ordinateurs : 33 (dont à domicile : 16) -tablettes : 19 (14) -liseuses : 8 (7) -autres : 16	-animations : 48 -espaces : 5 -collection/matériel : 2	-accueil/équipements adaptés aux handicaps : 33 -Affluences ou équivalent : 20

pédagogie (8), anatomie (2 + 1 modèles) multimédia/visioco nférence (5)			
---	--	--	--

TABLE DES MATIÈRES

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	9
INTRODUCTION.....	11
1. LES SERVICES NON DOCUMENTAIRES, UN AVENIR POUR LES BIBLIOTHÈQUES ?.....	13
1.1. Des établissements en quête d'une nouvelle légitimité.....	13
1.1.1. <i>Fragilisation de la fonction documentaire des BU.....</i>	<i>13</i>
1.1.2. <i>Nouveaux modèles, nouvelles attentes : bibliothèque troisième lieu et learning centre.....</i>	<i>14</i>
1.1.3. <i>Mise en place d'une relation de service.....</i>	<i>16</i>
1.2. Le(s) service(s) : meilleur ennemi de la bibliothèque ?.....	17
1.2.1. <i>Le service, un concept polysémique.....</i>	<i>17</i>
1.2.2. <i>L'utilisateur au centre : diversification et personnalisation des services. .</i>	<i>18</i>
1.2.3. <i>La bibliothèque de services est-elle encore une bibliothèque ?.....</i>	<i>20</i>
1.3. Les services non documentaires.....	22
1.3.1. <i>Une nouveauté ?.....</i>	<i>22</i>
1.3.2. <i>Essais de typologie.....</i>	<i>24</i>
1.3.2.1. <i>Par mission ou objectif.....</i>	<i>24</i>
1.3.2.2. <i>Par besoin ou usage.....</i>	<i>25</i>
1.3.2.3. <i>Proposition de typologie des services non documentaires en BU.....</i>	<i>26</i>
1.3.3. <i>Méthodologie du mémoire.....</i>	<i>27</i>
2. DES SERVICES POUR RÉPONDRE AUX NOUVEAUX BESOINS DES PUBLICS DES BU.....	29
2.1. Favoriser et valoriser le travail universitaire.....	29
2.1.1. <i>Adaptation des modalités de travail.....</i>	<i>29</i>
2.1.2. <i>Soutien à la pédagogie et à la recherche.....</i>	<i>31</i>
2.1.3. <i>Médiation scientifique et culturelle.....</i>	<i>33</i>
2.2. S'affirmer comme lieu de vie et de sociabilité.....	35
2.2.1. <i>Animation du campus et du territoire.....</i>	<i>35</i>
2.2.2. <i>Orientation.....</i>	<i>37</i>
2.2.3. <i>Bien-être des usagers.....</i>	<i>38</i>
2.3. Accompagner le développement de l'individu.....	39
2.3.1. <i>Apprentissage informel et participatif.....</i>	<i>39</i>
2.3.2. <i>Développement personnel.....</i>	<i>41</i>
2.3.3. <i>Activité physique et loisirs.....</i>	<i>43</i>
2.4. Un service transversal : l'accueil.....	44
3. LES SERVICES NON DOCUMENTAIRES EN PRATIQUE.....	47
3.1. La position française.....	47
3.1.1. <i>Bilan de l'offre non documentaire dans les BU françaises.....</i>	<i>47</i>
3.1.1.1. <i>En majorité, des services pour travailler.....</i>	<i>47</i>
3.1.1.2. <i>Une offre de plus en plus ouverte aux loisirs et à la culture.....</i>	<i>48</i>
3.1.1.3. <i>Quelques services pionniers.....</i>	<i>48</i>
3.1.2. <i>Le lien à la collection.....</i>	<i>49</i>
3.2. Aspects techniques, juridiques et financiers	51
3.2.1. <i>Grandes étapes.....</i>	<i>51</i>
3.2.2. <i>Points d'attention pour les services non documentaires.....</i>	<i>52</i>
3.2.2.1. <i>Périmètre.....</i>	<i>52</i>

3.2.2.2. Parties prenantes.....	52
3.2.2.3. Financement.....	53
3.2.2.4. Communication.....	54
3.2.2.5. Évaluation.....	55
3.2.3. <i>En résumé</i>	55
3.3. La justification par l'usage.....	56
3.3.1. <i>Négocier le vivre-ensemble</i>	56
3.3.2. <i>Le non documentaire à l'épreuve des faits</i>	58
3.3.2.1. Positions professionnelles.....	58
3.3.2.2. Retours des publics.....	59
3.3.2.3. Anticipation.....	59
3.3.3. <i>Visages de l'utilisateur, rôles de la bibliothèque</i>	60
CONCLUSION.....	63
BIBLIOGRAPHIE.....	65
ANNEXES.....	75
TABLE DES MATIÈRES.....	89