

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'études / mars 2019

## **(Re)penser la banque d'accueil en bibliothèque universitaire**

**Adrien Barbé**

Sous la direction d'Odile Grandet  
Inspectrice générale des bibliothèques



## **Remerciements**

*Je tiens à remercier vivement Odile Grandet pour avoir accepté d'assurer la direction de ce mémoire. Tel le lecteur à la banque d'accueil, j'ai pu grâce à ses conseils être « orienté » dans la bonne direction. Sa lecture attentive, ses remarques pertinentes et son exigence m'ont été d'une grande aide tout au long de la rédaction.*

*Je veux faire part de ma reconnaissance à toutes les personnes qui ont accepté de répondre à mes questions et de me recevoir pour évoquer leur travail : Anne Azanza, Benjamin Caraco, Aline Demange, Frédéric Desgranges, Mathieu Fabrègue, Amadeus Foulon, Stéphanie Groudiev, Samuel Lespets, Laurent Matejko, Antony Merle, Chantal Merle, Anthony Moalic et Julia Morineau-Eboli. Leur disponibilité et leur enthousiasme m'ont convaincu de la prégnance de la réflexion sur la banque d'accueil au sein des équipes au quotidien, et m'ont confirmé le réel goût du partage qui unit les professionnels des bibliothèques. J'adresse des remerciements tout particuliers à Julie Willems de l'Université du Luxembourg : grâce à son aide, j'ai pu enrichir mon travail de plusieurs exemples internationaux.*

*Merci également à tous mes collègues de Sorbonne Université : au cours de la période cruciale de mon stage à Jussieu, les moments passés avec eux ont été d'un grand réconfort. De même, mes camarades de la promotion Benoîte Groult m'ont apporté leur soutien sans faille, à la bibliothèque, mais aussi autour de la table de ping-pong ou d'un plateau de jeu de société.*

*Je remercie mes parents pour leur relecture et leur attention renouvelée tout au long de mes études.*

*Merci enfin à Claire pour sa présence et son aide au cours de ces deux ans, deux ans de notre vie.*

### **Résumé :**

*La banque d'accueil est à la fois une frontière et une interface entre le bibliothécaire et le public. Alors que les bibliothèques universitaires évoluent d'un lieu centré sur les collections vers une institution attentive à l'expérience de l'utilisateur, le bureau d'accueil connaît-il un processus d'ouverture analogue ? Après avoir dressé une typologie des mobiliers conçus récemment dans les bibliothèques universitaires, nous nous interrogerons sur l'avenir de la banque d'accueil, en comparant la situation en France et à l'étranger.*

*Descripteurs : Bibliothèques -- Accueil et orientation des publics ; Bibliothèques (constructions) -- aménagement ; Bibliothèque universitaire – France ; Bibliothèques -- Services aux publics*

### **Abstract : (Re)shaping welcome desks in university libraries**

*The welcome desk appears as a meeting point between patrons and librarians, but it can also stand as a frontier between them. As university libraries face change, evolving from collections-centered organizations to user-experience oriented services, how do they adapt their welcome desks in parallel ? After listing different types of recently designed furniture, this essay will investigate the future of welcome desks in university libraries, comparing prospects in France and abroad.*

*Keywords : Readers' advisory services ; Academic libraries - France ; Libraries--Space utilization ; Public services (Libraries)*

### **Droits d'auteurs**

Droits d'auteur réservés.

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

# Sommaire

<b>SIGLES ET ABRÉVIATIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
<b>CHAPITRE PREMIER : LA BANQUE D'ACCUEIL DÉCORTIQUÉE .....</b>	<b>13</b>
<b>I. Concept : penser l'accueil aujourd'hui .....</b>	<b>13</b>
1. <i>L'accueil entre modernisation du service public et inspiration du secteur privé .....</i>	<i>14</i>
2. <i>Design d'expérience et dimension spatiale de l'accueil .....</i>	<i>17</i>
<b>II. Matérialité : la banque d'accueil, instrument de violence symbolique ? .....</b>	<b>20</b>
1. <i>Vocabulaire.....</i>	<i>20</i>
2. <i>La tradition de monumentalité de la banque d'accueil .....</i>	<i>23</i>
3. <i>Le triptyque esthétique-fonctionnalité-convivialité .....</i>	<i>26</i>
<b>III. Corporéité : être à la banque d'accueil.....</b>	<b>29</b>
1. <i>Qui accueille ?.....</i>	<i>29</i>
2. <i>Corps du bibliothécaire et corps du lecteur.....</i>	<i>33</i>
<b>CHAPITRE II : TYPOLOGIE DES RÉALISATIONS RÉCENTES.....</b>	<b>37</b>
<b>Avant-propos .....</b>	<b>37</b>
<b>I. La banque frontière (A).....</b>	<b>41</b>
1. <i>La frontière rectiligne (A1).....</i>	<i>41</i>
2. <i>La frontière courbe (A2).....</i>	<i>45</i>
3. <i>Un exemple original : la frontière « naturelle » (A3).....</i>	<i>49</i>
<b>II. L'alcôve (B).....</b>	<b>51</b>
<b>III. Le bureau ouvert (C).....</b>	<b>54</b>
<b>CHAPITRE III : PENSER LA BANQUE D'ACCUEIL DU XXI<sup>E</sup> SIÈCLE ...</b>	<b>61</b>
<b>I. L'élaboration collective de la banque d'accueil .....</b>	<b>62</b>
1. <i>La programmation, base du dialogue avec l'architecte .....</i>	<i>62</i>
2. <i>Les personnels de bibliothèque, acteurs de la conception de la banque.....</i>	<i>65</i>
3. <i>Quel rôle pour les usagers ?.....</i>	<i>68</i>
<b>II. Quel avenir pour la banque d'accueil ? .....</b>	<b>72</b>
1. <i>Guichet unique et nouvelles fonctionnalités .....</i>	<i>72</i>
2. <i>Persistance et mutations de la monumentalité .....</i>	<i>75</i>
3. <i>L'ouverture de la banque d'accueil sur l'utilisateur .....</i>	<i>80</i>
4. <i>L'accueil mobile : complément ou alternative ? .....</i>	<i>84</i>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>89</b>

**Sommaire**

<b>SOURCES.....</b>	<b>93</b>
<i>Entretiens .....</i>	<i>93</i>
<i>Visites de bibliothèques.....</i>	<i>93</i>
<i>Éléments de programmation architecturale : .....</i>	<i>94</i>
<i>Esquisses et plans de mobilier d'accueil : .....</i>	<i>94</i>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>95</b>
<i>Généralités :.....</i>	<i>95</i>
<i>Accueil et services aux usagers :.....</i>	<i>96</i>
<i>Architecture et bibliothèques : .....</i>	<i>97</i>
<i>Banque d'accueil et mobilier de bibliothèque :.....</i>	<i>98</i>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>99</b>
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS.....</b>	<b>115</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>117</b>

## *Sigles et abréviations*

ADBU : Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires

BHVP : Bibliothèque Historique de la Ville de Paris

BIUS : Bibliothèque interuniversitaire de Santé

BUA : Bibliothèque Universitaire d'Angers

BnF : Bibliothèque nationale de France

Bpi : Bibliothèque publique d'information

BULAC : Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations

COMUE : Communauté d'Universités et d'Établissements

EM : École de management

Enssib : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

ESSEC : École supérieure des sciences économiques et commerciales

IFLA : *International Federation of Library Associations and Institutions*

INALCO : Institut National des Langues et Civilisations Orientales

INSA : Institut National des Sciences Appliquées

IKMZ : *Informations-, Kommunikations- und Medienzentrum*

GED : Grand Équipement Documentaire

L1 : Licence 1

MLIS : Maison du Livre, de l'Image et du Son

PEB : Prêt entre bibliothèques

PEGE : Pôle Européen de Gestion et d'Économie

PMR : Personnes à mobilité réduite

RFID : *Radio frequency identification*

SCD : Service Commun de la Documentation

TLF : Trésor de la Langue Française

TMS : Troubles musculosquelettiques

UPEC : Université Paris-Est Créteil Val de Marne

UVSQ : Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

UX : *User eXperience*



# INTRODUCTION

---

Derrière l'expression *banque d'accueil* se cache une réalité plurielle. La banque d'accueil peut tout d'abord être ramenée à son être d'objet : c'est un élément de mobilier, qui prend des formes variées. Celui-ci se caractérise par une double fonction, à la fois de support de travail interne (c'est un *bureau*) et de point de contact avec le public. Pour reprendre les termes employés par Marielle de Miribel, « il est le point de jonction entre le *front-office* et le *back-office* ou, en termes professionnels, entre les salles de service public et le service intérieur »<sup>1</sup>. Étudier la banque d'accueil, c'est donc étudier l'espace du travail quotidien du personnel, ainsi que les modalités d'interaction avec le public.

Bien entendu, la banque comme mobilier et comme dispositif n'est pas spécifique aux bibliothèques. On en trouve dans les cafés, les magasins, les hôtels, les agences de voyages, les aéroports, les bureaux de poste, les hôpitaux, les musées ; autrement dit, toutes les institutions accueillant du public. À première vue, il semble que ce mobilier soit aujourd'hui en grande partie uniformisé et standardisé ; l'utilisateur n'y prêterait pas vraiment attention. Pourtant, toute banque, même alignée sur un standard (« l'uniformisation des espaces de travail tertiaire peut être vue comme la preuve de leur efficacité »<sup>2</sup>, note Étienne Maclouf), correspond à une volonté managériale d'organisation du travail et à une politique d'accueil du public. L'anthropologue Pascal Lardellier s'est ainsi penché sur le dispositif d'accueil des *Apple Stores* :

Steve Jobs [avait pour] hantise [l]es vendeurs non spécialisés, connaissant peu les produits Apple, voire n'aimant pas la marque. Par-delà l'expérience que devait constituer la visite à l'*Apple Store*, la réflexion stratégique du directeur général d'Apple était centrée sur le service client. Son idée était de proposer un service vraiment personnalisé, offert par des experts. De là naquit l'idée des *genius bars*, voyant les plus brillants membres de l'équipe Apple (les *genius*) accueillir les clients derrière un comptoir, avec comme modèle relationnel et commercial la réception des palaces ou les bars d'hôtels de luxe (où certains vendeurs furent envoyés en stage, afin d'être formés au mieux)<sup>3</sup>.

Dans les *Apple Stores*, qui cherchent à tout prix à se distinguer du modèle du centre commercial (design épuré, peu d'articles, mais une véritable *relation client*) le comptoir dit *genius bar* est la traduction et le vecteur de cette stratégie d'accueil. Les interlocuteurs sont sur le même plan, assis sur leurs chaises de bar, et le personnel prend le temps d'un accueil personnalisé, *sur mesure*, du client. Pour autant, le dispositif convivial n'est pas dénué de violence symbolique : le logo représentant un atome traduit l'expertise scientifique, les membres du personnel sont présentés comme des *genius* (génies).

---

<sup>1</sup> Marielle de Miribel (dir.), *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2013, p. 103.

<sup>2</sup> Étienne Maclouf, « Espaces de travail et management », *Revue de gestion des ressources humaines*, 2011/3, n° 81, p. 14.

<sup>3</sup> Pascal Lardellier, « Un anthropologue à l'Apple Store. Notes de terrain sur le millénarisme d'Apple », dans *Questions de communications*, 2013, n° 23, p. 129.



**Figure 1: Genius bar de l'Apple Store de Regent Street à Londres**

De même, la banque d'accueil en bibliothèque traduit un mode de relation à l'utilisateur qui caractérise l'institution dans son ensemble. Si l'on s'intéresse à ses représentations dans la culture populaire et dans l'imaginaire collectif, les clichés véhiculent l'image d'un bibliothécaire prescripteur et autoritaire, « régnant en maître sur « sa » bibliothèque, et sur les personnes »<sup>4</sup>. La banque, qu'elle soit de prêt, d'accueil ou de renseignements, matérialise cette position vis-à-vis du lecteur. On pense à l'image d'une banque de bois surélevée, semblable à la chaire d'un prêtre, telle qu'elle apparaît par exemple dans *Hugo Cabret* de Martin Scorsese (2011) : la jeune fille lève les yeux vers le vénérable bibliothécaire, et doit tendre le bras pour rendre un document. La banque traduit la politique d'accueil de la bibliothèque, alors centrée sur les collections. L'utilisateur, lui, comprend qu'il doit respecter strictement un certain nombre de règles pour être accepté comme lecteur.



**Figure 2: Hugo Cabret (Martin Scorsese, 2011)**

Notre hypothèse est que le mobilier d'accueil, de la chaire d'Hugo Cabret au *Genius bar* d'Apple, influence directement la posture de l'agent d'accueil face au public. Dans son mémoire *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*, Tiphaine Tugault écrit : « d'une part, en tant qu'espace de travail, [le mobilier d'accueil] nous a semblé conditionner largement l'accomplissement des tâches effectuées en service public. D'autre part, il induit un système relationnel

---

<sup>4</sup> Marie Garambois, *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Christophe Evans, 2016, Villeurbanne : Enssib, p. 15.

entre les bibliothécaires et les usagers qui tend à être de plus en plus interrogé »<sup>5</sup>. Alors que la bibliothèque a, au cours des dernières décennies du XX<sup>e</sup> siècle, « évolué d'un lieu centré sur les documents à un lieu centré sur l'usager »<sup>6</sup>, le design et les fonctions de la banque ont-ils évolué en conséquence ? Cela nous conduit à nous interroger sur le processus de conception de la banque, et notamment sur la programmation architecturale : quels sont les éléments fonctionnels structurants qui définissent ce que doit être une banque d'accueil ?

Les limites du corpus étudié se fondent sur les choix suivants :

- Nous nous intéresserons spécifiquement à la banque d'accueil, définie comme le premier point de contact du personnel avec le public qui entre dans une bibliothèque. C'est le dispositif qui, pour reprendre les termes de Bertrand Calenge, joue le rôle de « *sas* entre les activités indifférenciées de la cité et l'activité spécifiquement bibliothéconomique de l'institution »<sup>7</sup>. En théorie, il faut distinguer la *banque d'accueil*, objet de notre étude, de la *banque de prêt* et la *banque de renseignements bibliographiques*. Dans les faits, les bibliothèques tendent aujourd'hui à rassembler les fonctions d'accueil, de prêt, voire de renseignements en une seule banque près de l'entrée. Les banques de renseignements à part entière, situées généralement au cœur de la salle de lecture, pourront être étudiées comme des éléments de comparaison.
- Pour limiter l'étendue du corpus, nous nous concentrerons sur les bibliothèques d'universités et d'établissements d'enseignement supérieur. Plus que dans les bibliothèques de lecture publique, la banque d'accueil en bibliothèque universitaire se caractérise par la persistance d'une certaine monumentalité ; cela peut être dû à la taille des établissements et l'ampleur des projets architecturaux, ou au présupposé que la convivialité y est un enjeu moins primordial – nous y reviendrons. Nous étudierons ainsi le cas des *learning centres*<sup>8</sup>, « projets architecturaux innovants et attractifs, qui manifestent l'importance de la documentation au sein des campus »<sup>9</sup>. La logique du « guichet unique » rassemblant des services variés interroge les fonctions de la banque d'accueil dans ce type d'établissement.
- Sans négliger l'importance de l'image traditionnelle de la banque d'accueil dans les bibliothèques, nous nous concentrerons enfin sur les banques conçues au XXI<sup>e</sup> siècle. Nous entendons ici dresser un état des lieux des banques d'accueil telles qu'elles sont pensées dans les bibliothèques universitaires aujourd'hui.

Pour réaliser cette étude, nous nous sommes appuyé sur les informations recueillies au cours de quatorze entretiens avec des bibliothécaires, dans les

---

<sup>5</sup> Tiphaine Tugault, *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Marie-Françoise Peyrelong, Villeurbanne : Enssib, 2010, p. 28.

<sup>6</sup> Luigi Failla, *Du livre à la ville : la bibliothèque comme espace public*, Gollion : MétisPresses, 2017, p. 65.

<sup>7</sup> Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 1999, p. 82.

<sup>8</sup> L'orthographe *learning centre* caractérise les établissements britanniques, *learning center* américains. Nous privilégierons la première pour un usage générique, tout en respectant le choix spécifique de chaque université dans nos études de cas : on parlera ainsi de *Luxembourg Learning Centre* de l'Université du Luxembourg, et de *Learning Center Innovation*, dit Lilliad, pour l'Université de Lille.

<sup>9</sup> Dictionnaire de l'Enssib, article « Learning Center », consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019, [<https://www.enssib.fr/le-dictionnaire/learning-center>].

bibliothèques concernées ou par téléphone, organisés autour de deux thématiques principales :

- *La conception.* Comment ont été envisagés la zone d'accueil et son mobilier ? Y- a-t-il eu des groupes de travail sur cette question ? Quels éléments structuraient le programme architectural, et comment s'est déroulé le dialogue entre les différents acteurs ?
- *L'espace d'accueil au quotidien.* Quelles sont les fonctions assurées en banque d'accueil (ou d'autres points d'accueil du public) ? Qui sont les agents qui y sont postés ? Dans l'interaction d'accueil, quelle est la posture des bibliothécaires en poste, et celle des lecteurs (assis, debout, mobilité, etc.) ? Comment jugez-vous les conditions de travail en banque d'accueil ?

À ces entretiens, il faut ajouter quatre visites de bibliothèques, qui m'ont permis d'évoquer entre autres sujets le thème de la banque d'accueil avec les professionnels rencontrés. Un stage professionnel réalisé à Sorbonne-Université à l'automne 2018 m'a aussi donné l'occasion d'observer au quotidien l'accueil des bibliothèques de sciences (campus Pierre et Marie Curie). Des photographies, présentes dans des ouvrages sur les bibliothèques, disponibles sur le site internet des universités ou fournies par des lecteurs et lectrices, avec l'autorisation des bibliothécaires, m'ont également permis de prendre en compte le design des banques d'accueil concernées. La diversité des exemples explorés au cours de notre enquête a fait émerger différentes problématiques concernant l'accueil et sa définition, le mobilier et ses usages ainsi que le dialogue entre les différents acteurs.

Nous analyserons tout d'abord le concept de banque d'accueil dans toutes ses composantes (l'accueil, le mobilier, l'interaction) pour définir en quoi la banque est un élément central du service public en bibliothèque. Nous dresserons ensuite une typologie des réalisations récentes dans les bibliothèques universitaires françaises. Nous nous interrogerons enfin sur l'avenir de la banque d'accueil au XXI<sup>e</sup> siècle, en étudiant le processus collectif de conception et en comparant la situation française avec des exemples étrangers.

# CHAPITRE PREMIER :

## LA BANQUE D'ACCUEIL DÉCORTIQUÉE

---

Il s'agira ici de définir les grands enjeux du sujet en nous interrogeant sur ses différentes composantes : **l'accueil**, concept à définir sans oublier de replacer la bibliothèque universitaire dans le cadre plus large des institutions publiques et de l'accueil dans la sphère commerciale ; **le mobilier**, à travers l'étude de l'objet paradoxal qu'est la banque, à la fois interface privilégiée de l'accueil en bibliothèque et symbole monumental de la solennité des lieux ; **les interactions** qui s'y déroulent, en associant réflexion bibliothéconomique (qui accueille ? quelles fonctionnalités pour la banque ?) et un regard anthropologique sur les corps (du bibliothécaire, du lecteur).

### I. CONCEPT : PENSER L'ACCUEIL AUJOURD'HUI

Qu'est-ce que *l'accueil*, ce leitmotiv dont les institutions publiques comme les structures commerciales font, dans les sociétés contemporaines, une préoccupation première ? Le terme d'accueil est initialement assez neutre : on peut être bien accueilli comme mal accueilli. Il faut plutôt ici retenir l'acception particulière définie dans le *Trésor de la langue française* comme l'ensemble des « dispositions psychologiques permanentes qui déterminent chez une personne sa façon d'accueillir et de manifester sa sociabilité »<sup>10</sup> : on est ici proche de la notion d'*hospitalité*, ou du terme anglais de *welcome*. Marielle de Miribel, spécialiste de l'accueil en bibliothèque, lui adjoint une définition proche, mais centrée sur la démarche, la volonté d'accueillir : l'accueil est un « geste volontaire [qui] a simplement pour but de montrer aux visiteurs (autorisés) que ce lieu est à leur disposition et que le personnel est heureux de les y voir »<sup>11</sup>. Nous envisagerons la dimension spatiale et tangible de l'accueil : comme l'écrit Bertrand Calenge, « l'accueil dans les locaux de la bibliothèque possède un niveau d'activité identifiée : le poste d'accueil, le bureau d'accueil »<sup>12</sup>, qui constitue le sujet de notre étude. Pourtant, l'accueil ne se limite pas à ces lieux d'interface strictement circonscrits : il les dépasse pour « imprégner la conception des locaux, la lisibilité de la signalétique, un comportement général des agents, et jusqu'au choix ou à la présentation des collections »<sup>13</sup>. On ne peut comprendre les principes qui déterminent la pensée d'un bureau d'accueil sans l'envisager comme partie intégrante d'une démarche d'accueil globale.

---

<sup>10</sup> TLF, consulté en ligne le 20 novembre 2018 [<http://cnrtl.fr/definition/accueil>].

<sup>11</sup> Marielle de Miribel (dir.), *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2013, p. 102.

<sup>12</sup> Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 1999, p. 82.

<sup>13</sup> *Ibid.*, p. 79.

## 1. L'accueil entre modernisation du service public et inspiration du secteur privé

Dans la sphère publique, l'idée de faire de l'accueil une valeur centrale apparaît dans le processus de « modernisation » enclenché à la fin des années 1980, marquant en quelque sorte le début d'une réaction à une crise d'efficacité du secteur public. En 1989, la circulaire du Premier Ministre Michel Rocard, intitulée « Le Renouveau du secteur public » marque un tournant important : au sein de la session intitulée « Une politique d'accueil et de service à l'égard des usagers », elle préconise notamment « de la part de l'administration une attention plus grande à l'égard des citoyens leurs aspirations et de leurs doléances, une disponibilité plus grande à l'explication »<sup>14</sup>. Dans la suite de ce processus, une *Déclaration du ministre de la fonction publique donnant priorité à l'accueil dans les services publics* est publiée le 16 juin 1994, et une Commission de modernisation des services publics créée le 13 mars 1995<sup>15</sup>. La crise d'efficacité, à laquelle l'État entend répondre, est très marquée dans le monde des bibliothèques universitaires, après le rapport remis en 1989 par André Miquel, pointant du doigt leur situation « extrêmement dégradée » : « saturation complète des capacités d'accueil, fonctionnement des services de plus en plus fondé sur des expédients, horaires d'ouverture très insuffisants »<sup>16</sup>. Investissements matériel et humain doivent conjointement apporter une solution à cette crise, et permettre l'« accueil » optimal de l'utilisateur d'un service public.

À la fin des années 1990, Bertrand Calenge fait montre d'une certaine méfiance face à cette injonction :

L'accueil apparaît trop comme une nécessité récurrente et omniprésente pour que l'on ne s'en méfie pas un peu [...]. Ce souci d'accueil entraîne tous les services publics, au moment où d'une part ils cherchent à prouver la légitimité de leur existence et où d'autre part les usagers abordent ces services avec une attitude de consommateurs. Les bibliothèques, comme la plupart des services publics, ont perdu leur évidence : soit il leur faut justifier leur existence par une attention renouvelée aux citoyens, soit leur utilité leur est admise mais on leur demande de rendre des comptes<sup>17</sup>.

De cette réflexion, on retient deux tendances majeures qui définissent l'évolution de la politique d'accueil dans l'administration publique en général et dans les bibliothèques en particulier. D'une part, l'État et la collectivité demandent de « rendre des comptes », ce qui amène à une prise d'importance croissante de la mesure d'efficacité, de l'évaluation, des référentiels, etc. D'autre part, les usagers apparaissent comme des « consommateurs », et les services publics doivent, sinon s'aligner, au moins s'inspirer des pratiques de l'univers marchand dans son offre de

---

<sup>14</sup> Michel Rocard, *Circulaire du 23 février 1989 relative au renouveau du service public*, JO du 24-02-1989, p. 8-9, consulté en ligne le 7 janvier 2018.

[\[http://www.vie-publique.fr/documents-vp/circulaire-23021989.pdf\]](http://www.vie-publique.fr/documents-vp/circulaire-23021989.pdf).

<sup>15</sup> Tiphaine Tugault, *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Marie-Françoise Peyrelong, Villeurbanne : Enssib, 2010, p. 20.

<sup>16</sup> André Miquel, *Les bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'État ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports*, Paris : La Documentation française, 1989, p. 27, cité par Romain le Nezet, « Le rapport Miquel sur les bibliothèques universitaires : retour sur un constat sans concession », *Bulletin des Bibliothèques de France*, Mai 2009, n° 3, mai 2009, p. 38-42.

<sup>17</sup> Bertrand Calenge, *op. cit.*, p. 79-80.

service : tout autant qu'à une crise d'efficacité, les institutions publiques font face à une crise de légitimité.

Évaluer l'efficacité de l'accueil en bibliothèque ne peut pas passer par des indicateurs de rentabilité économique ou financière ; c'est après la définition de critères prouvant son efficacité sociale qu'est jugée l'efficience des crédits qui y sont engagés. Il faut mentionner l'importance de la charte Marianne, référentiel mis en place en 2008 par le Secrétariat général de modernisation de l'action publique, qui s'affirme aujourd'hui comme l'outil privilégié de l'adoption d'une « démarche qualité » en bibliothèque. L'obtention de ce label repose sur douze engagements qui mettent l'accent sur la qualité de l'information, l'amabilité de l'accueil, la formation adéquate des agents, l'écoute des suggestions des usagers<sup>18</sup>. Les critères de la charte Marianne sont à prendre en compte dans une étude sur les banques d'accueil : les efforts pour obtenir et conserver ce label influencent la conception des postes d'accueil et des services afférents (meilleure signalétique, mobilier accueillant, services personnalisés). À la suite d'un audit pour le maintien de la labellisation Marianne, la bibliothèque de l'Université Paris 8 Vincennes Saint-Denis a par exemple réaménagé son hall d'accueil « pour être mieux adapté aux besoins des usagers et au travail des agents »<sup>19</sup>. Dans le même temps, les agents de bibliothèque sont invités à s'adapter à ce paradigme, en s'interrogeant sur leur posture d'accueil et les éléments de langage à employer. L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque passe par l'appréciation de l'expérience de l'utilisateur. Comme le préconisait la circulaire Rocard, « il convient d'associer les usagers à l'amélioration des services publics [...]. L'utilisateur doit devenir un partenaire qui fait des suggestions et des propositions et qui prend aussi en compte les conditions de travail concrètes des personnels »<sup>20</sup>. La qualité des services peut être évaluée par l'utilisateur lui-même, par exemple par l'intermédiaire des questionnaires standardisés Libqual + utilisés dans les bibliothèques universitaires de manière transnationale<sup>21</sup>. Depuis une dizaine d'années, les méthodes propres à l'*UX (User eXperience) Design* sont le préalable à toute réflexion sur l'accueil : *focus groups* réunissant des échantillons d'utilisateurs pour échanger sur un ou plusieurs services ; carte d'empathie permettant de synthétiser le ressenti de l'utilisateur ; création et test d'un parcours d'utilisateur, etc.

Ces méthodes sont inspirées de la sphère commerciale et privée. L'*UX Design* fut élaboré au tournant des années 1990 et 2000 pour évaluer « l'utilisabilité » d'un produit, et notamment d'un outil numérique : est-il facile à prendre en main ? Quel sera le cheminement de l'utilisateur ? L'utilisation dans les administrations publiques de techniques du secteur privé ne peut-être décorrélée de la crise de légitimité du service public : l'injonction d'améliorer l'accueil s'accompagne d'une comparaison constante avec le secteur privé qui apparaît comme un modèle. Selon le juriste Jacques Chevallier, « au dogme de la supériorité de la gestion publique succède l'exaltation sans réserve des vertus de l'initiative privée »<sup>22</sup>. On note que l'inspiration de la sphère commerciale modifie peu à peu la politique d'accueil des bibliothèques.

<sup>18</sup> Portail de la transformation de l'action publique, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

[<https://www.modernisation.gouv.fr/etudes-et-referentiels/referentiels/le-referentiel-marianne-nouvelle-version>]

<sup>19</sup> Lola Mirabail, « La BU de Paris-8 confirmée dans sa démarche qualité », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 8, avril 2016, p. 124-129.

<sup>20</sup> Michel Rocard, *Circulaire du 23 février 1989...*, p. 8.

<sup>21</sup> Dominique Wolf, « Libqual + en France, un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque », *Bulletin des Bibliothèques de France*, mai 2008, n°3, p. 39-47.

<sup>22</sup> Jacques Chevallier, *Le service public*, Paris : PUF, 2008, p. 45.

Les bibliothèques néerlandaises, nordiques et anglo-saxonnes se dotent de services marketing pour cibler au mieux les usagers. Mathilde Servet, dans son mémoire d'études consacré à « La bibliothèque troisième lieu », analyse ce processus, expliquant « qu'il s'agit d'évoquer des sphères familières et appréciées par le plus grand nombre d'usagers. L'architecte de la bibliothèque de Rotterdam reconnaît également avoir puisé son inspiration dans les *shopping centres* ou les parcs à thématiques »<sup>23</sup>.

Si l'expérience de l'utilisateur a en effet prise en compte de façon plus précoce dans la sphère commerciale, c'est parce que la prise en compte de cette problématique y est dictée par des objectifs immédiats de rentabilité. À l'inverse, il semble que, puisque les efforts en ce sens dans la sphère publique donnent un résultat plus intangible, la création d'indicateurs (par convention, on les juge à-même de prouver l'efficacité du service) ait été un préalable nécessaire à l'adoption d'une démarche analogue. Alors que « la situation de l'utilisateur du service public porte toujours l'empreinte de l'intérêt général »<sup>24</sup>, il est possible de s'inspirer de la posture d'écoute du client sans pour autant s'aligner sur sa fin : autrement dit, bâtir une offre de services adaptée aux besoins exprimés et non un système destiné à trouver le meilleur chemin pour amener l'utilisateur à consommer un produit ou un service. Dans l'appréhension de l'espace d'une bibliothèque, on peut ainsi s'interroger : est-il préférable de rappeler à l'utilisateur un univers qu'il connaît, lui proposant une ambiance « *home-away-from-home* »<sup>25</sup>, ou au contraire assumer les spécificités de cette institution qui lui propose, pour reprendre les termes de Pierre Riboulet, une pause « hors du monde dans lequel il se débat toute la journée »<sup>26</sup> ?

---

<sup>23</sup> Mathilde Servet, « Les bibliothèques troisième lieu », mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction d'Yves Desrichard, Villeurbanne : Enssib, 2009, p. 53.

<sup>24</sup> Camille Morio, « Usager », dans Nicolas Kada, Martial Mathieu (dir.), *Dictionnaire d'administration publique*, Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2014, p. 516.

<sup>25</sup> Mathilde Servet, *op. cit.*, p. 54.

<sup>26</sup> Pierre Riboulet, « Le caractère du bâtiment », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°5, septembre 1996, n° 5, p. 72-79.

## 2. Design d'expérience et dimension spatiale de l'accueil

Étudier la banque d'accueil, c'est s'intéresser aux modalités d'entrée d'un usager dans un univers particulier, modalités qui déterminent en partie son expérience future : comme l'écrit Élodie Colinet, « le seuil, matérialisé par le hall d'entrée, marque le début d'un parcours ; l'usager entre peu à peu dans la bibliothèque, prépare progressivement son cheminement vers le contenu de la bibliothèque »<sup>27</sup>. La banque d'accueil peut avoir de multiples fonctions, dont celle d'orienter, c'est-à-dire de préparer ce parcours de l'usager. De fait, l'aménagement de l'espace traduit une politique d'accueil, et témoigne des modalités d'utilisation escomptées des collections et des services de la bibliothèque. Dans les constructions et réaménagements des institutions accueillant du public aujourd'hui, les espaces d'accueil sont donc considérés comme un espace clef à prendre en compte prioritairement. Nous pouvons prendre pour exemple le nouveau bâtiment d'accueil du Musée du Cluny à Paris, conçu par l'architecte Bernard Desmoulin et inauguré le 14 juillet 2018<sup>28</sup>. Cette grande structure de métal mordoré, visible depuis le boulevard Saint-Michel, rassemble désormais l'accueil-billetterie, un vestiaire, et la boutique. Rendant le musée accessible aux personnes à mobilité réduite et lui donnant une meilleure visibilité (l'accueil était auparavant situé dans l'Hôtel de Cluny), ce bâtiment définit le parcours du visiteur dans son ensemble : après un passage par les portiques de sécurité, les visiteurs passent par la billetterie, une banque longue en semi-alcôve, et peuvent stationner un instant dans le hall<sup>29</sup> avant de débiter la visite du musée ; un second passage par ce hall conclut également le parcours, et il est nécessaire de passer par la boutique pour admirer les vestiges extérieurs des thermes de Lutèce.



Figure 3: Bâtiment d'accueil du Musée de Cluny

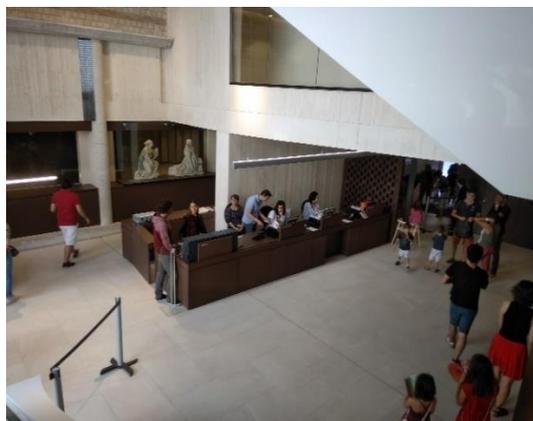


Figure 4: Hall d'accueil

Là encore, les établissements commerciaux ont depuis longtemps intégré la problématique du parcours du client dans l'aménagement de l'espace, comme le note

<sup>27</sup> Élodie Colinet, *Halls d'entrée de bibliothèques : entre seuil et accueil*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Marie-France Peyrelong, Villeurbanne : Enssib, 2010, p. 60.

<sup>28</sup> Site du Musée national du Moyen Âge, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

[<https://www.musee-moyenage.fr/actualites/musee-de-cluny-en-mutations/projet-modernisation-cluny-4/nouvel-accueil-projet-cluny-4.html>]

<sup>29</sup> Créé dans le cadre du 1 % artistique, une banquette circulaire surmontée d'une « corne de licorne » permet au visiteur de stationner dans le hall.

Marielle de Miribel : « l'on sait que les grandes surfaces et les grands magasins étudient de fort près les circuits et parcours des chalands et calculent soigneusement les meilleures implantations, c'est-à-dire celles qui promènent l'acheteur dans un maximum d'espaces, l'attirent et l'incitent à se laisser séduire par des produits auxquels il n'avait pas songé de prime abord »<sup>30</sup>.

C'est en s'inspirant de ces études sur l'agencement des espaces commerciaux que les bibliothèques publiques canadiennes (Vancouver, Toronto, Edmonton) et les bibliothèques universitaires américaines (Mount Royal, Clark University) ont expérimenté la méthode d'enquête *Sweeping the library*. Dérivée de l'*UX Design* et faisant appel aux méthodes de l'anthropologie, elle consiste à mener des rondes d'observations où l'on arpente (*sweeping* signifie « balayer »<sup>31</sup>) une bibliothèque pour identifier les usages propres à chaque espace et, si possible, le cheminement de l'utilisateur d'un espace à un autre. Cela permet d'étudier l'appropriation d'un espace par les lecteurs, à la lumière de leur comportement. Depuis quelques années, les bibliothèques universitaires françaises ont à leur tour adopté cette méthode (Toulouse le Mirail, Sciences Po Paris, Sorbonne Université, Bibliothèque de la Canopée).

Quel que soit le dispositif employé, l'étude des usages doit conduire à un nouvel aménagement des espaces dans le but d'accueillir mieux l'utilisateur. Dans ce domaine, on note aujourd'hui l'extension progressive des termes de *design* et de *designer* : aux seuls « design de mobilier » ou « design industriel » succèdent le « design global » puis le « design d'expérience ». Un *designer* peut intervenir non seulement sur le mobilier mais sur l'ensemble de la chaîne que nous avons décrite, jusqu'à recommander une posture d'accueil aux agents. Depuis le début des années 2000, les administrations publiques sont amenées à faire appel à des sociétés spécialisées dans ce domaine. Intervenant dans le cadre d'une journée d'études consacrée à l'aménagement des espaces pour le personnel des bibliothèques universitaires, organisée le 27 novembre 2018 par l'ADBU, une entreprise de design ayant travaillé avec la bibliothèque du Museum d'Histoire Naturelle a présenté sa méthodologie et des exemples de projets réalisés. Envisageant le design sous l'angle du « *care* » (la sollicitude, pour ménager la sensibilité de chacun et favoriser le vivre-ensemble), elle fut chargée de repenser l'accueil d'agences postales, d'une station de métro parisien, ou encore d'une agence pôle emploi. Dans ce dernier exemple, il s'agissait de simplifier le parcours, de limiter l'impact de la fracture numérique, et de rendre le mobilier plus accueillant tout en « respectant la vulnérabilité » des demandeurs d'emploi ; ont été installés des bureaux d'accueil sur mesure, peu imposants et plaçant les interlocuteurs dans une position en biais, censés incarner cette nouvelle relation entre l'administration et l'utilisateur<sup>32</sup>.

Nous le voyons, les réaménagements d'espaces d'accueil dans les services publics répondent souvent au besoin d'atténuer le stress inhérent au rapport à l'administration. Le parangon en est sans doute l'institution médicale, milieu naturellement anxiogène. Le projet de rénovation (2014-2018) de l'hôpital Edouard Herriot de Lyon, conçu dans les années 1930 par Tony Garnier, a pour titre « La cité

---

<sup>30</sup> Marielle de Miribel (dir.), *Accueillir les publics...*, p. 102.

<sup>31</sup> Cécile Touitou et Hélène Saada de la bibliothèque de Sciences Po ont proposé la traduction de « la bibliothèque au tamis ». « *Sweeping the Library*. La bibliothèque de Sciences Po Paris passe les usages de ses lecteurs au tamis de l'observation », contribution en ligne au Bulletin des Bibliothèques de France, 24 juin 2015. Consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019. [<http://bbf.enssib.fr/contributions/sweeping-the-library>]

<sup>32</sup> Antoine Fenoglio, co-fondateur du studio de design Les Sismos, « Espèce d'espaces : les BU au travail », journée de réflexion et d'ateliers de l'ADBU, le 27 novembre 2018, Superpublic, Paris.

du patient » et pour slogan « nous rénovons pour mieux vous accueillir ». On voit que, pour répondre aux besoins des patients, l'accueil est autant mis en avant que le soin<sup>33</sup>. Sans atteindre ce degré de stress, la bibliothèque est une institution qui peut véhiculer une certaine violence symbolique. La bibliothèque est écartelée entre deux traditions en apparence opposées : d'une part, elle représente la culture légitime qui impressionne et peut rejeter celui qui n'en possède pas les codes ; d'autre part, elle est un lieu où l'on peut se sentir protégé, comme dans un cocon, dans un contexte propre l'étude, mais aussi à l'évasion hors du monde extérieur. L'enquête « Habiter la BnF », menée en 2016 par Joëlle le Marec auprès des usagers (nommés « habitants ») du Haut-de-Jardin de la Bibliothèque nationale de France, démontre la coexistence de ces deux sentiments, dans une bibliothèque qui, dans son architecture, porte en elle ce côté à la fois grandiose et monacal<sup>34</sup>. Nous partons du postulat, emprunté à Bertrand Calenge, que l'expérience de l'utilisateur est fondamentalement liée à l'image de la bibliothèque : « le désordre naît de l'anonymat, ce n'est pas tant l'utilisateur trublion qui en est la cause que l'image et l'ambiance qui règnent dans les espaces publics de la bibliothèque »<sup>35</sup>. Si la bibliothèque écrase le lecteur, l'accueil est défaillant. Or, la banque d'accueil, dans une forme de métonymie de la bibliothèque dans son ensemble, ou au moins en tant qu'augure d'une atmosphère générale, prend une part importante à ce processus.

---

<sup>33</sup> Site de l'Hôpital Edouard Herriot, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

[<http://www.lacitedupatient.fr/la-cite-du-patient/le-projet-de-modernisation-2014-2018/edito-dominique-deroubaix>]

<sup>34</sup> Joëlle le Marec, Judith Dehail, « Habiter la BnF, projet de recherche sur les publics du Haut-de-jardin de la Bibliothèque nationale de France », août 2016, 60 p. Consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

[[http://www.bnf.fr/documents/rapport\\_habiter\\_bnf.pdf](http://www.bnf.fr/documents/rapport_habiter_bnf.pdf)]

<sup>35</sup> Bertrand Calenge, *op. cit.*, p. 80.

## II. MATÉRIALITÉ : LA BANQUE D'ACCUEIL, INSTRUMENT DE VIOLENCE SYMBOLIQUE ?

### 1. Vocabulaire

En étudiant les significations du mot *banque* et de ses synonymes, il est possible de saisir une certaine image, forcément stéréotypée, du mobilier et de ses fonctions. Comme l'écrit Bergson dans *Le Rire*, « nous ne voyons pas les choses mêmes ; nous nous bornons, le plus souvent, à lire des étiquettes collées sur elles [...]. Le mot, qui ne note de la chose que sa fonction la plus commune et son aspect banal, s'insinue entre elle et nous, et en masquerait la forme à nos yeux si cette forme ne se dissimulait déjà derrière les besoins qui ont créé le mot lui-même »<sup>36</sup>. Il nous faut justement analyser en quoi « l'étiquette » *banque* influence l'expérience du lecteur ou du bibliothécaire, et quel « besoin » initial procède de l'emploi du mot *banque*. Nous utiliserons le dictionnaire du *Trésor de la Langue Française* (TLF) en ligne, qui fournit des définitions précises et de nombreuses informations sur l'étymologie.

Si l'on trouve la mention de *bureau* de renseignements pour désigner les postes situés au cœur de la salle de lecture, l'expression *banque d'accueil* est utilisée de façon quasiment unanime dans la profession. Elle désigne le mobilier, et par extension, l'espace d'accueil afférent où sont rendus certains services aux lecteurs. L'emploi de ce terme particulier marque une double singularité. D'une part, il est rare que l'on désigne, dans la sphère commerciale comme non-commerciale, publique comme privée, l'interface d'accueil par le terme de *banque*. D'autre part, il n'a pas de réel équivalent à l'étranger : dans les bibliothèques européennes, on emploie pour nommer cet élément du mobilier des termes renvoyant à des réalités différentes.

Dans le commerce et même dans beaucoup d'institutions culturelles, c'est le plus souvent la fonction qui prend le pas sur le mobilier dans l'appellation : on se rend à *la réception* d'un hôtel, ou à *l'accueil* dans de nombreuses institutions, y compris en bibliothèque ; si échange marchand il y a, on passe à *la caisse*, ici par métonymie avec l'outil. Dans l'administration publique, par exemple à la poste, dans une gare ou à la Caisse d'allocations familiales, le principal lieu d'interface avec le public est le *guichet*, terme sur lequel nous devons nous arrêter un instant. Il est en effet teinté d'une forte coloration négative. Le terme, attesté dès le XII<sup>e</sup> siècle, désigne « petite porte pratiquée dans une porte monumentale, une muraille, une fortification »<sup>37</sup>. Désignant dès l'origine un espace limité à la portion minimale pour permettre un échange tout en maintenant une barrière protectrice, le *guichet* est aujourd'hui associé dans l'imaginaire à une vitre voire un grillage, à l'image du parloir d'un établissement pénitentiaire. Le terme de *guichet* intéresse particulièrement notre étude car il symbolise une forme d'incommunicabilité entre administration et administrés. Il reste lié à une expérience traumatisante : en venant demander un service que l'interlocuteur peut lui accorder ou non, suivant des règles connues de lui seul, l'usager demeure dans l'angoisse de la déconvenue. Professeur de droit public, Camille Morio y voit une forme de « lieu psychologique » : « le guichet physique et géré par des humains joue un rôle symbolique en ce qu'il contribue à entretenir l'ordre social : à travers la mise à distance qu'il constitue, il signifie que

---

<sup>36</sup> Henri Bergson, *Le rire : essai sur la signification du comique*, Paris : PUF, 1993.

<sup>37</sup> TLF, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019 [<http://cnrtl.fr/definition/guichet>].

les places ne sont pas interchangeables »<sup>38</sup>. En poussant plus loin l'analyse, le guichet apparaît comme l'instrument de gouvernement d'un État technocratique sur des citoyens ignorant les codes propres à l'administration<sup>39</sup>.

Frontière infranchissable, relation déséquilibrée, incompréhension et violence symbolique : les représentations associées au terme *guichet* constituent le parfait contraire des valeurs auxquelles bibliothèques et agents d'accueil sont censés se conformer. Pourtant, le *guichet* au sens premier du terme est en réalité beaucoup plus large et neutre que ces représentations traditionnelles ne le laissent deviner : le guichet peut désigner, loin du cliché de la vitre séparatrice, une interface physique comme virtuelle, où l'on rentre en contact avec un humain comme une machine, sur place ou à distance. La Bibliothèque Municipale de Lyon utilise ainsi ce terme pour le nom de son service de questions/réponses avec les usagers, le Guichet du Savoir<sup>40</sup>. Bien loin de l'image décrite ci-avant, le *guichet* doit ici qualifier un service personnalisé, convivial, rapide et de qualité.

Dans la littérature professionnelle en langue étrangère, il est parfois difficile de reconnaître un équivalent à notre *banque d'accueil* française. Dans les bibliothèques anglo-saxonnes, on emploie indifféremment le mot *desk* (« bureau »), accompagné de sa fonction : *circulation desk* pour la banque de prêt, *research searching desk* pour les renseignements bibliographiques, etc. L'appellation de la banque d'accueil est mouvante, car l'éclatement des bureaux y est plus fort : quand elle ne cumule pas les fonctions des banques susnommées, on trouve *information desk*, et, plus rarement, *welcome desk*<sup>41</sup>. Très neutre, le mot *desk* ne suppose pas de monumentalité particulière, comme le terme français de *bureau*, qui désigne une simple table munie de rangements.

Dans plusieurs autres langues, on retrouve des termes évoquant des mobiliers plus imposants. On trouve l'idée de séparation, de frontière entre bibliothécaire et lecteur : par exemple le terme néerlandais de *balie*, souvent traduit par « comptoir », vient de l'ancien français *baile* signifiant « barrière » et peut-être *baillier*, « fermer »<sup>42</sup>. Dans les bibliothèques néerlandaises réputées pour leur convivialité, on constate que l'idée de séparation est à l'origine essentielle. Les termes *theke* en allemand ou *mostrador* en espagnol désignent là aussi une réalité proche du *comptoir* français. Tous ces termes sont liés au commerce : le *comptoir* est étymologiquement le lieu où l'on « compte »<sup>43</sup>, et le *mostrador* où l'on expose, où l'on « montre » au client les marchandises que l'on vend. Cela présuppose un large espace d'interface entre les acteurs, où l'on échange produits et devises. En ce sens, ces termes sont très proches de la *banque* française : *banque* vient de l'italien *banca*, attesté dès le XIV<sup>e</sup> siècle avec le sens de « table, comptoir de vente »<sup>44</sup>, jusqu'à désigner peu à

<sup>38</sup> Camille Morio, « Guichet », dans Nicolas Kada, Martial Mathieu (dir.), *Dictionnaire d'administration publique*, Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2014, p. 257.

<sup>39</sup> Vincent Dubois, « Politiques au guichet, politique du guichet », dans Olivier Borrás, Virginie Guiraudon, *Politiques publiques. 2, Changer la société*, Paris : Sciences Po, les Presses, 2010, p. 265

<sup>40</sup> [<http://www.guichetdusavoir.org/index.php>], consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

<sup>41</sup> Par exemple, à la bibliothèque du Hunter College de l'université de New York. *C&RL News*, magazine de l'Association of College & Research Libraries, vol. 76, No 7, 2015, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

[<https://crl.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/9343/10474>]

<sup>42</sup> Dictionnaire étymologique néerlandais *Etymologisch Woordenboek van het Nederlands*, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019. [<http://www.etymologiebank.nl/trefwoord/balie1>].

<sup>43</sup> TLF, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019 [<http://cnrtl.fr/definition/comptoir>].

<sup>44</sup> TLF, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019 [<http://cnrtl.fr/definition/banque>].

peu des longues tables allongées destinées à divers usages de commerce ou d'artisanat. On repère une continuité de cette étymologie avec la *banque de prêt*, lieu où se déroulent les « échanges » que sont le prêt et le retour de documents (caractéristique que le terme anglais de *circulation desk* retranscrit bien). Il est possible d'émettre l'hypothèse que le comptoir situé à l'accueil de la bibliothèque, présentant un mobilier comparable à la *banque de prêt*, ait été nommé par analogie une *banque d'accueil*, bien que les échanges matériels y soient plus rares. Le terme de *banque* et celui de *comptoir*, proche des termes utilisés à l'étranger, ont donc en commun l'idée d'échange, de matérialité et de monumentalité<sup>45</sup>.

Alors que la *banque* peut porter une certaine austérité (peut-être par homonymie avec la *banque*, établissement bancaire), le *comptoir* maintient une frontière tout en revêtant une dimension plus conviviale : un client peut s'appuyer ou boire un verre sur le comptoir d'un bar (qui comporte d'ailleurs ses *piliers de comptoir*...). La crainte que les usagers des bibliothèques prennent la banque d'accueil pour un comptoir de bar est régulièrement exprimée par les bibliothécaires. À la bibliothèque universitaire de Saint-Quentin en Yvelines par exemple, l'aménagement en 2017 d'un espace cafétéria dans le hall à proximité de la banque d'accueil semble avoir encouragé un certain nombre d'étudiants à y poser leurs affaires voire leur café, pratique incommode pour les agents<sup>46</sup>. En 1993 dans l'ouvrage *Construire une bibliothèque universitaire*, Anne-Marie Chaintreau s'appuyait sur l'expérience des agents d'accueil pour formuler les préconisations suivantes :

La hauteur d'un bureau normal (0,75 ou 0,80 m) est souvent préférée pour l'impression chaleureuse qu'elle crée, loin de toute idée de guichet<sup>47</sup>. Toutefois les bibliothécaires sont parfois gênés par les lecteurs qui ont tendance à s'appuyer sur le plan de travail ou à poser leurs affaires jusque sur les ordinateurs. Pour remédier à ce problème sans nuire à la qualité de l'accueil, il est possible d'une part de faire alterner les parties hautes et les parties basses [...] et d'autre part de fixer sur les modules des tablettes repose-sacs – dites tablettes de courtoisie<sup>48</sup>.

Est ici préconisé un partage relativement strict de l'espace dévolu au bibliothécaire et au lecteur ; ce dernier peut s'approprier une partie de la banque dans la limite de la « tablette de courtoisie ». L'emploi usuel de cette expression – la courtoisie renvoyant selon le TLF à une « politesse raffinée conforme à la tradition et à la bonne éducation, aux usages mondains »<sup>49</sup> – est assez révélatrice de la pensée que les lecteurs doivent maîtriser un certain nombre de codes, de conventions. À l'inverse, à la bibliothèque de la Manufacture de l'Université Jean Moulin Lyon III, les bibliothécaires ont choisi l'appellation « bar », pour « bureau d'aide et de renseignements », entretenant volontairement l'analogie entre la banque et un comptoir de café dans le but d'affirmer leur volonté de convivialité. Il s'agit

---

<sup>45</sup> Du mot *banque* dérivent le « banc », tout en longueur, et les grandes tables de « banquet » ; le *comptoir* est lui-aussi un espace large.

<sup>46</sup> Entretien mené avec Chantal Merle, responsable de la bibliothèque universitaire de Saint-Quentin-en-Yvelines, le 9 octobre.

<sup>47</sup> On note une nouvelle fois l'usage péjoratif du terme *guichet*.

<sup>48</sup> Dans Marie-Françoise Bisbrouck, Daniel Renoult (dir.), *Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation*, Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 1993, p. 247.

<sup>49</sup> TLF, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019 [<http://cnrtl.fr/definition/courtoisie>].

là d'intégrer la banque à une politique d'accueil globale ayant pour objectif cette convivialité.

L'appellation *banque* est donc, sans atteindre l'austérité du *guichet*, porteuse d'une idée de monumentalité qui correspond à l'image de la banque d'accueil dans la représentation stéréotypée de la bibliothèque.

## 2. La tradition de monumentalité de la banque d'accueil

Nous l'avons dit, le terme de *banque* porte étymologiquement la marque des échanges qui se tiennent à la banque de prêt ; de même, la configuration de la banque d'accueil est souvent analogue à celle des banques situées en salle de lecture (la banque de renseignement bibliographiques ou encore la banque de communication de documents en magasins) dont la vocation est pourtant très différente. Traditionnellement, les banques de ce type, que l'on peut trouver par exemple dans la salle de lecture de la Bibliothèque historique de la ville de Paris ou de la Bibliothèque interuniversitaire de santé, sont massives et surélevées : cela répond à une volonté pratique, permettant au bibliothécaire de pouvoir surveiller la salle de lecture, et symbolique, en plaçant *le maître des lieux* dans une position supérieure. Le bibliothécaire peut occuper le poste symbolique de « Président de salle », dont on trouve aujourd'hui quelques reliquats<sup>50</sup>. Marielle de Miribel a étudié la hiérarchisation de l'espace au sein de la bibliothèque traditionnelle, qualifiant les différents postes d'accueil selon les symboles pouvant y être associés. Elle compare le poste de renseignements au centre de la bibliothèque, position fréquente dans les bibliothèques anglo-saxonnes, au prêtre au milieu de la basilique : il sépare de part et d'autre des rangées de lecteurs devant lesquels il faut passer (l'utilisateur est soumis à leur regard) pour se rendre au bureau. Le positionnement d'un bibliothécaire au fond de la salle, sur une estrade, pour les communications indirectes ou les renseignements bibliographiques, évoque un « trône » ou bien la « représentation divine » au fond d'un temple<sup>51</sup>. Ces comparaisons, quelque peu alambiquées, ont cependant le mérite de montrer la solennité même involontaire induite par cette configuration, et de qualifier la violence symbolique véhiculée par l'image du bibliothécaire placé derrière la banque.



Figure 5: Salle de lecture de la BHVP

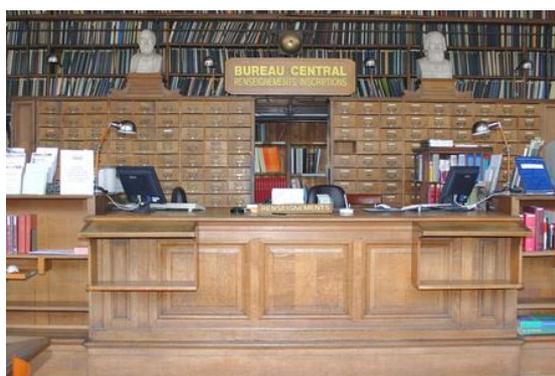


Figure 6: Banque de renseignements de la BIUS

<sup>50</sup> L'appellation « présidence de salle » a encore cours dans la salle de lecture du département des Manuscrits de la BnF.

<sup>51</sup> Marielle de Miribel (dir.), *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2013, pp. 169-170.

Venons-en à la banque d'accueil à proprement parler, laquelle reprend une partie de cette symbolique. Étant l'un des premiers éléments que l'utilisateur voit en entrant dans le bâtiment, elle participe à l'élaboration d'un premier ressenti qui définit largement son expérience de la bibliothèque. Pour reprendre les termes d'Élodie Colinet, le hall d'entrée de la bibliothèque est à la fois un « seuil physique », le début d'un parcours au sein de la bibliothèque, et un « seuil mental », qui peut être difficile à franchir et que l'on cherche à atténuer dans les constructions actuelles<sup>52</sup>. Dans un entretien avec Philippe Schneider, qui a recueilli les propos de plusieurs architectes ayant participé à des projets de construction de bibliothèque, l'architecte Bruno Gaudin<sup>53</sup> déclare que, par l'intermédiaire du hall d'entrée, « l'architecte a envie de faire sentir aux usagers qu'ils rentrent dans un lieu dans lequel règne un esprit »<sup>54</sup>. L'« esprit des lieux » peut être porteur d'une certaine violence symbolique si, dans la tradition des bibliothèques « temples du savoir », l'architecture impressionne. Céline Leclaire, dans son étude sur le corps en bibliothèque, décrit une sensation d'inconfort, au sein de la bibliothèque dite « traditionnelle », à laquelle le dispositif de la banque d'accueil n'est pas étranger :

La négation des corps peut être liée à la taille imposante des bâtiments, qui assigne une place aux individus. Le changement d'échelle brutal ressenti peut susciter l'effroi, comme le feraient un labyrinthe ou au contraire un espace vide, surtout si le mouvement des bibliothécaires derrière leur banque d'accueil est lui aussi statuaire, monumental<sup>55</sup>.

Dans le même sens, Marielle de Miribel compare la banque d'accueil à un « dragon mythologique » défendant le lieu contre les intrus, ou des « fonts baptismaux » d'une église où le « baptisé » recueille la permission d'entrer<sup>56</sup>. Au-delà des gestes et de la posture du bibliothécaire, le positionnement, les proportions et la couleur de la banque influent sur le ressenti du lecteur. La Médiathèque du livre de l'image et du son de Villeurbanne (MLIS), bâtie dans les années 1980 par l'architecte Mario Botta, en est un bon exemple. La bibliothèque, dont l'architecture s'inspire des ziggourats babyloniennes, est empreinte d'une forte dimension religieuse ; la banque d'accueil noire, imposante, est surmontée d'un livre ouvert symbole de la connaissance, lequel sépare symétriquement les deux postes d'agent d'accueil.

---

<sup>52</sup> Élodie Colinet, *op. cit.*, p. 58.

<sup>53</sup> Bruno Gaudin a notamment travaillé sur la construction de la bibliothèque Diderot de Lyon, la rénovation du quadrilatère Richelieu (BnF) ou encore l'extension de la bibliothèque de l'Université Rennes II.

<sup>54</sup> Philippe Schneider, *Qu'est-ce qu'une bibliothèque pour un architecte ?* mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Pascal Robert, Villeurbanne, Enssib, 2015, p. 107.

<sup>55</sup> Céline Leclaire, *Posture, geste, mouvement. L'utilisateur dans la bibliothèque publique : du corps raisonné au corps inspiré*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Cristina Ion, Villeurbanne, 2010, p. 19.

<sup>56</sup> Marielle de Miribel (dir.), *Accueillir les publics...*, p. 169.



Figure 7: Banque d'accueil de la MLIS

L'image canonique des bibliothèques influence le travail d'architectes inspirés par les « grands lieux »<sup>57</sup>. L'image du bibliothécaire derrière sa banque d'accueil comme *gardien du temple* est en filiation avec le modèle des bibliothèques de la Renaissance : pour Magalie Toro, enseignante à l'école d'architecture de Saint-Etienne, « la bibliothèque laurentienne, à Florence, serait un modèle, parce qu'elle a l'essentiel et que le fameux escalier de Michel-Ange pour y arriver fait que l'entrée dans la bibliothèque est solennelle »<sup>58</sup>. Cette configuration se retrouve dans des bibliothèques aménagées au début du XX<sup>e</sup> siècle. La Bibliothèque de la faculté de médecine<sup>59</sup>, lors de travaux effectués en 1908, se dote d'un escalier monumental au sommet duquel se trouve, encore aujourd'hui, une banque d'accueil aux élégantes boiseries. Autre exemple, le bâtiment remarquable de l'Institut d'art et d'archéologie, conçu par Paul Bigot entre 1925 et 1928 pour accueillir les fonds légués par Jacques Doucet, s'organise autour de sa bibliothèque. On y accède là aussi par un escalier, et la banque d'accueil à proximité immédiate de l'entrée (à gauche sur la photo), présente une forme d'enclos, à l'image d'un poste de garde entouré de palissades. Outre l'entrée dans un lieu solennel, la banque d'accueil, aux volumes écrasants, matérialise non seulement une frontière claire entre bibliothécaire et usager, mais aussi une inégalité fondamentale : dans l'interaction, le premier domine le second.



Figure 8: Escalier de la BIUS



Figure 9: La Bibliothèque Michelet et sa banque d'accueil

<sup>57</sup> Bruno Gaudin, dans Philippe Schneider, *op.cit.*, p. 107.

<sup>58</sup> *Ibid.*, p. 127.

<sup>59</sup> Aujourd'hui Bibliothèque interuniversitaire de Santé (BIUS).

### 3. Le triptyque esthétique-fonctionnalité-convivialité

Dans la littérature professionnelle concernant l'architecture des bibliothèques, la question de la tension entre esthétique et fonctionnalité du mobilier revient inexorablement : les architectes seraient inféodés au premier, les bibliothécaires au second. En 2006, dans son état des lieux concernant les constructions de bibliothèques universitaires en France, Marie-Françoise Bisbrouck résumait le débat en ces termes :

[Les architectes] voient souvent cette exigence de fonctionnalité que nous revendiquons comme un frein à leur créativité et nous accusent de vouloir leur faire réaliser des « bibliothèques supermarchés ». On pourrait leur retourner la citation de Le Corbusier [...] : « Il n'y a aucune raison d'avoir honte d'une maison qui soit pratique comme une machine à écrire ! ». Avec un zeste de poésie en plus !<sup>60</sup>

Alors que ces deux paramètres, fonctionnalité et esthétique, ne semblent pas incompatibles, leur opposition dans le discours professionnel renvoie à la nécessité de décrire ce qui est attendu de la fonction d'accueil dans la programmation technique et architecturale. Une description précise des attendus tant du côté des professionnels que des usagers évitera de se retrouver dans la situation où soit c'est l'architecte qui est chargé de la conception du mobilier, dans le cadre d'un marché de travaux ; soit ce sont les bibliothécaires qui choisissent un mobilier, dans un catalogue ou conçu sur mesure, avec un rôle consultatif de l'architecte (dans le cadre d'un marché de premier équipement<sup>61</sup>) ou non. Parmi le mobilier de bibliothèque, la banque d'accueil, qui en est l'émanation la plus naturellement monumentale, presque indissociable du bâtiment, cristallise les débats : Philippe Marcerou, interrogé par Laurent Pérat à propos de la rénovation de la Bibliothèque Interuniversitaire de la Sorbonne, note que « [l'architecte] a absolument tenu à concevoir une banque, ce qui était une hérésie puisque cette banque ne marchait pas. Cette banque était un peu conçue comme le chef-d'œuvre esthétique du chantier »<sup>62</sup>.

Il nous a semblé que cette dualité ne rendait pas compte de tous les paramètres en jeu dans la conception d'une banque d'accueil. L'*esthétique* d'une banque d'accueil implique qu'elle s'accorde avec les volumes, les couleurs, et l'atmosphère du bâtiment dans son ensemble, et, tout simplement, qu'elle soit agréable à regarder ; notons qu'une « belle » banque peut attirer le regard du lecteur et l'inciter à s'y rendre. Derrière le terme de *fonctionnalité*, on regroupe en réalité des nécessités différentes qu'il nous semble nécessaire de dissocier. D'une part la *fonctionnalité* au sens strict regroupe les préoccupations d'ordre purement pratique et bibliothéconomique : définition d'un espace hors-douane et sous-douane, rangements suffisants, confort des agents en poste, proximité des espaces internes, etc. Cela concerne avant tout les nécessités propres au travail quotidien des agents en poste d'accueil. On peut, pour lui redonner l'importance qu'elle mérite, en dissocier la *convivialité*, nécessaire au bon accueil de l'utilisateur : c'est ici que l'on retrouve la nécessité d'un mobilier peu imposant, une signalétique adaptée, l'accueil

---

<sup>60</sup> Marie-Françoise Bisbrouck, « Regards sur les nouveaux bâtiments des bibliothèques universitaires françaises », dans Chiara Melani, Francesca Palareti, *Architettura della biblioteca e identità universitaria, atti del convegno, Firenze, 28-29 settembre 2006*, Milano : Sylvestre Bonnard, 2007, p. 45.

<sup>61</sup> Entretien avec Stéphanie Groudiev, directrice du projet de Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet, le 30 octobre 2018.

<sup>62</sup> Cité par Laurent Pérat, *L'architecture des bibliothécaires*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Pascal Robert, Villeurbanne : Enssib, 2017, p. 56.

prévu des PMR, ou encore la possibilité de quitter facilement son poste pour venir en aide à l'utilisateur. On remarque que certaines de ces nécessités peuvent justement entrer en tension avec des points évoqués plus haut : la banque devrait être peu imposante mais ménager des rangements suffisants ; les agents rester mobile, ce qui incite à se lever souvent, tout en disposant d'un poste confortable, etc. Il ne faut pas nécessairement s'affranchir des contradictions entre l'un et l'autre de ces attendus, mais tenter de trouver un équilibre pour construire une banque cohérente. L'élaboration minutieuse d'un programme, qui sert à décrire les usages futurs, doit permettre à l'architecte de pouvoir se concentrer librement sur l'esthétique de la banque tout en se conformant aux nécessités de fonctionnalité et de convivialité, lesquelles doivent être explicitées le plus précisément possible.

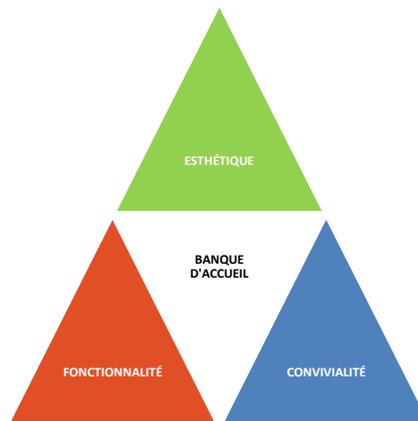


Figure 10: Principes de la banque d'accueil

Nous pouvons mentionner brièvement quelques banques qui pourraient illustrer ce triptyque. La **bibliothèque universitaire historique de médecine à Montpellier**, à l'image des bibliothèques patrimoniales déjà mentionnées, possède une banque d'accueil et de prêt circulaire, en bois, très *esthétique*, correspondant parfaitement à l'ambiance d'une salle de lecture, qui, si l'on voulait parodier le jargon des agents immobiliers, a « le charme de l'ancien ». Elle est aussi plutôt *fonctionnelle*, permettant de surveiller la salle de lecture, ménageant de nombreux rangements et un accès rapide aux magasins. Elle est en revanche peu *conviviale* : haute, rappelant la chaire du prêtre, sans possibilité de s'asseoir pour le lecteur, avec une frontière redoublée par la table d'exposition des collections. Notons qu'à l'image de la BIUS, ces bibliothèques fréquentées par les étudiants en médecine ont la réputation d'être très silencieuses, ce qui s'accorde bien avec cette esthétique traditionnelle parée d'une certaine violence symbolique.

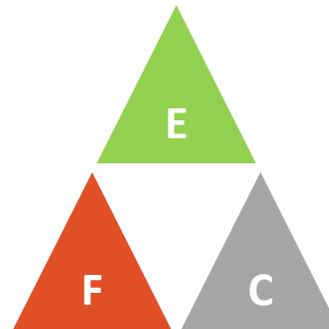


Figure 11: Banque de la bibliothèque de médecine de Montpellier

Deuxième cas, on peut dire que les banques d'accueil situées à l'entrée de la **médiathèque de la Canopée** à Paris, sont *conviviales* : peu imposantes, elles rompent avec la position du face à face traditionnel, et permettent au lecteur et au bibliothécaire de regarder un même écran, pour procéder à l'inscription par exemple ; le bibliothécaire garde en outre une certaine mobilité. Elles sont aussi relativement *fonctionnelles* pour les agents, avec des assises confortables et des rangements sur le côté. Ces deux banques triangulaires du fournisseur de mobilier *Schlappmöbel*<sup>63</sup>, non qu'elles soient totalement dépourvues de recherche *esthétique*, sont neutres et jouent la carte de la simplicité.

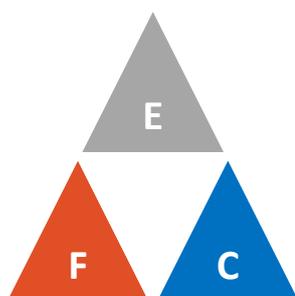


Figure 12: Banques de la médiathèque de la Canopée

Enfin, les banques de renseignements conçues par le cabinet d'Elizabeth de Portzamparc pour équiper le Grand Équipement Documentaire du campus Condorcet peuvent être considérées comme *esthétiques*. Elles sont *conviviales* car peu imposantes, munies d'écrans sur bras articulés, permettant de s'asseoir, ménageant une « tablette de courtoisie » sur laquelle l'utilisateur peut poser des affaires et prendre des notes. En revanche, elles ne sont pas totalement *fonctionnelles*, ne prévoyant pas d'étagères de rangements ni de casiers munis de clef pour le prêt de matériel informatique, et ne laissant pas la place pour l'installation de périphériques informatique (imprimante, etc.). Pour correspondre au mieux au programme architectural, qui prévoit des « rangements intégrés »<sup>64</sup>, une nouvelle proposition de banques de renseignements doit être faite<sup>65</sup>.

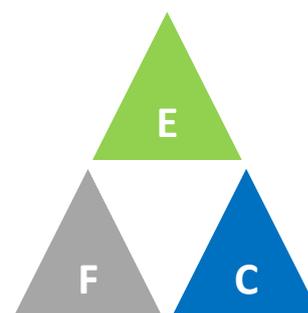


Figure 13: Projet de banque de renseignements du GED

<sup>63</sup> Martine Augouvernaire, Laetitia Bracco, Cécile Capot, Marie-Émilie Herbet, Iseut De Kernier, Élise Lehoux, *Repenser l'accueil des usagers à la bibliothèque Sainte-Barbe*, mémoire de gestion de projet, Villeurbanne : Enssib, 2018, p. 88.

<sup>64</sup> Véronique Lancelin, programme du Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet, 16 janvier 2014, p. 100.

<sup>65</sup> Entretien avec Stéphanie Groudiev, directrice du projet de Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet, le 30 octobre 2018.

### III. CORPORÉITÉ : ÊTRE À LA BANQUE D'ACCUEIL

La *banque d'accueil* désigne à la fois le mobilier et l'espace d'interface avec l'utilisateur qui lui correspond. Pour l'agent bibliothécaire, il s'agit d'un poste de travail où il peut rester de nombreuses heures, ce qui nécessite qu'il remplisse, à l'image d'un bureau, un certain nombre de conditions pour lui permettre de s'approprier cet espace. Pour l'utilisateur, il s'agit d'un espace où il se rend ponctuellement pour bénéficier d'un service particulier. C'est l'un des rares points de contact avec le bibliothécaire, dont il ignore les autres activités, le *backoffice* restant pour lui mystérieux voire inconnu. Il nous faut étudier la banque d'accueil sous l'angle des protagonistes qui s'y rencontrent, ce qui recouvre à la fois des nécessités bibliothéconomiques (qui est posté en banque d'accueil, pour rendre quel service ?) et anthropologiques (posture et confort en banque d'accueil).

#### 1. Qui accueille ?

La question de savoir à qui, parmi le personnel de bibliothèque, est confiée la tâche d'accueillir le lecteur dépend nécessairement des fonctions supplémentaires qui devront être assurées ou non sur le même poste d'accueil. La fonction d'accueil en est en quelque sorte la part irréductible, qui peut justifier à elle-seule l'installation d'une banque : le fait qu'un bibliothécaire regarde l'utilisateur, le salue, ou tout simplement se tienne à sa disposition lorsqu'il entre dans la bibliothèque, contribue à ce qu'il se sente accueilli. Pourtant, la qualité de l'accueil en bibliothèque peut pâtir de trois problèmes connexes : un problème de **définition** ; de là, un problème de **dilution** de l'accueil dans l'ensemble des fonctions assurées en poste d'accueil ; enfin, un problème de **dévalorisation** de cette fonction par rapport à d'autres.

La fonction d'accueil ne se retranscrit pas dans des actions concrètes, pratiques, facilement descriptibles ; il s'agit davantage d'une question de posture, laquelle constitue un langage en soi. Selon la taille de la bibliothèque et le positionnement de la banque, les fonctions assurées en banque d'accueil peuvent être plus ou moins larges. Or, l'accueil a tendance à s'effacer au bénéfice des fonctions techniques, dotées d'un protocole clair, auxquelles les personnels sont plus systématiquement formés. Marielle de Miribel analyse ce processus de dilution dû aux impératifs de fonctionnement immédiat de la bibliothèque :

La fonction accueil est souvent liée à d'autres fonctions voisines, sinon en termes de concept du moins en termes géographiques : surveillance, contrôle, filtrage des entrées, prêt, inscription, retour des documents, communication des documents, intercalation, statistiques, classement, vestiaire... Or, quand plusieurs fonctions sont assurées par la même personne, laquelle l'emporte sur l'autre ? Le prêt et le contrôle bien évidemment l'emportent sur toute autre considération. Car ce sont des tâches fonctionnelles, dont le retard accusé entraîne de nombreuses perturbations de tous les circuits<sup>66</sup>.

Nous pouvons schématiser les différentes fonctions pouvant être assurées en banque d'accueil sous forme de cercles concentriques : en s'éloignant vers la périphérie, les fonctions peuvent être localisées sur d'autres postes que la banque d'accueil.

<sup>66</sup> Marielle de Miribel (dir.), *Accueillir les publics...*, pp. 102-103.

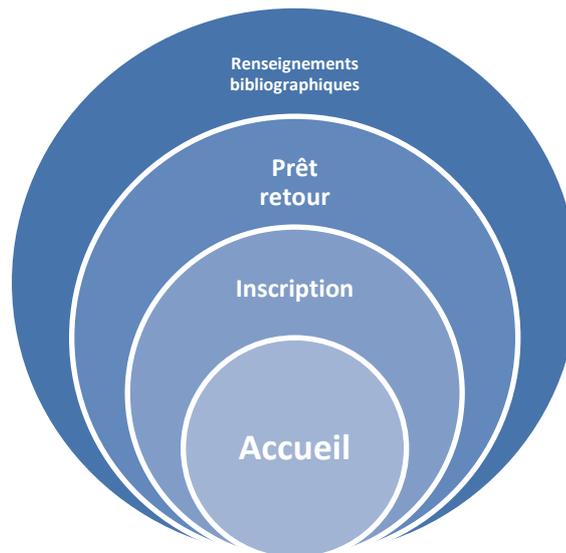


Figure 14: Schéma des fonctions de la banque

Le cœur du service est constitué de l'accueil, du contrôle et de renseignements dits de « premier niveau ». Ces renseignements ne se limitent pas à indiquer l'emplacement des toilettes, cas souvent pris pour exemple<sup>67</sup> et qui mène à une déconsidération de la fonction d'accueil, mais sont en réalité très variés et nécessitent une bonne connaissance des services de la bibliothèque et de l'université : orientation, horaires d'ouverture, fonctionnement de la photocopieuse, des casiers, réservation des salles de travail en groupe, etc. À ces fonctions, il est possible d'ajouter l'inscription à la bibliothèque, un service régulièrement assuré en banque d'accueil. Cela correspond en effet à une logique spatiale : on s'inscrit en entrant à la bibliothèque, obtenant ainsi un laissez-passer, la carte de lecteur. Ce « rite de passage »<sup>68</sup> est aujourd'hui rare dans les bibliothécaires universitaires, la carte d'étudiant donnant souvent accès au prêt et aux services de la bibliothèque. Dans les autres cas (lecteurs extérieurs à l'université, bibliothèques interuniversitaires ou bibliothèques maintenant une inscription), la complexité du paysage de l'enseignement supérieur et de la recherche peut rendre l'inscription complexe : quels droits, quels tarifs, pour un lecteur membre d'un autre pôle d'une université fusionnée ? de la COMUE ? pour les étudiants étrangers ? En plus des services susnommés, le prêt et le retour se font en banque d'accueil lorsqu'il n'existe pas de banque de prêt dédiée : cela concerne les communications pour les lecteurs qui n'utilisent pas les automates de prêt ainsi que les communications de documents conservés en magasin. Enfin, le renseignement bibliographique, qui peut nécessiter une bonne connaissance des outils de recherche bibliographique et des ressources de la bibliothèque, se tient en banque d'accueil lorsqu'il n'y a pas de banques de renseignements en salle de lecture<sup>69</sup>.

<sup>67</sup> Claire Garand, *Les interactions de face à face dans les bureaux d'accueil en bibliothèque*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Marie-Françoise Peyrelong, Villeurbanne : Enssib, 2008, p. 31.

<sup>68</sup> Marielle de Miribel (dir.), *Accueillir les publics...*, p. 85.

<sup>69</sup> Des renseignements bibliographiques plus approfondis et personnalisés peuvent être délivrés dans le cadre de rendez-vous avec les bibliothécaires, dispositif mis en place dans de nombreuses bibliothèques universitaires.

Alors même qu'elle est au cœur de la relation entre agent et usager en service public, la fonction d'accueil, considérée à la fois comme la moins tangible et la moins technique des tâches assurées aux différents bureaux d'accueil, est conséquemment déconsidérée. Pour Marielle de Miribel, cette conception est renforcée par le choix de confier cette tâche à une catégorie de personnel donnée : « l'accueil est souvent confié, comme une tâche subalterne et dévalorisée, à des personnels non qualifiés, mal formés, ou statutairement fragiles (contrats aidés, vacataires, moniteurs étudiants ou personnels de catégorie C)<sup>70</sup> ». En ce qui concerne les catégories de personnels qui assurent la mission d'accueil, nos entretiens nous ont permis de constater que deux tendances parallèles s'opposent, avec pour critère discriminant l'éclatement des tâches entre différents bureaux ou au contraire le regroupement des services à la banque d'accueil.

Dans le premier cas, celui de la multiplicité des points d'accueil, la hiérarchisation des personnels selon la tâche effectuée se révèle plus grande. C'est notamment le cas à Saint-Quentin-en-Yvelines, où la longue banque d'accueil présente deux postes différenciés : le poste d'accueil, face à l'entrée et à la cafétéria, est occupé par des personnels de catégorie C et des vacataires étudiants, tandis que le second poste, face à la salle et dédié notamment aux renseignements, est occupé par toutes catégories de personnel<sup>71</sup>. À la bibliothèque de Sciences Po, régie par des accords d'entreprise, chaque fonction possède un bureau afférent : l'occupation des postes d'interface avec le public obéit à une forte hiérarchisation. Le prêt et le retour de documents sont assurés à 90 % par les agents les moins qualifiés, les assistants de gestion s'occupent majoritairement des inscriptions et les cadres sont chargés des renseignements bibliographiques. Illustrant bien le constat fait par Marielle de Miribel, la multiplication des postes s'est faite au détriment du poste dédié à l'accueil et à l'orientation : arborant paradoxalement le slogan « Bienvenue à la bibliothèque », il n'est plus occupé depuis quelques années, excepté de façon éphémère en début d'année universitaire, et en soirée par des agents de sécurité<sup>72</sup>. On remarque donc l'existence d'une certaine tension entre d'une part les nécessités pratiques demandant une attention quotidienne et immédiate, et d'autre part la volonté de maintenir, par l'organisation des postes d'accueil, un degré de convivialité suffisant, garant d'une bonne politique d'accueil sur la longue durée. Au sein des bibliothèques de l'Université Paris-Est Créteil (UPEC) par exemple, un agent de sécurité contrôle les sacs et les cartes d'étudiant, avant ou après les portiques de sécurité. Dans la bibliothèque d'économie-gestion-urbanisme, conçue par l'architecte Pierre Riboulet, l'agent est posté à un bureau contigu à la banque : il fait pleinement partie d'un dispositif où cette nécessité de contrôle et de régulation prend le pas sur la démarche de convivialité<sup>73</sup>.

---

<sup>70</sup> Marielle de Miribel (dir.), *Accueillir les publics...*, p. 103.

<sup>71</sup> Entretien mené avec Chantal Merle, responsable de la bibliothèque universitaire de Saint-Quentin-en-Yvelines, le 9 octobre 2018.

<sup>72</sup> Entretien avec Mathieu Fabrègue, responsable opérationnel du service Accueil et communication des documents de la bibliothèque de Sciences Po Paris, le 24 octobre 2018.

<sup>73</sup> Visite des bibliothèques de l'Université Paris-Est Créteil avec Tiphaine Tugault, directrice adjointe du SCD, le 30 novembre 2018.



Figure 15: Bibliothèque de Sciences Po



Figure 16: Bibliothèque d'éco-gestion-urba à l'UPEC

Dans le second cas, de plus en plus fréquent, le regroupement de différents services sur une banque unique conduit différentes catégories de personnel à assurer indistinctement ces tâches plus ou moins complexes. C'est le cas dans des établissements de petite taille, contraints par la taille limitée de l'équipe<sup>74</sup>, mais aussi dans des bibliothèques universitaires accueillant un public nombreux. Souvent, la catégorie du personnel définit le nombre d'heures passés en poste d'accueil : dans une bibliothèque universitaire parisienne, les magasiniers assurent jusqu'à vingt heures de service public par semaine, contre trois heures environ pour les chefs de service. Chacun est susceptible d'assurer l'ensemble des services (accueil, prêt et retour, renseignements), mais les personnels de catégories C sont, du fait de ce temps de travail important au contact du public, les plus sollicités. Pour participer à l'accueil du public, les moniteurs étudiants sont également très sollicités, en particulier en soirée. Selon les chiffres relevés par Antoine Beauquis dans son mémoire consacré à l'emploi étudiant en bibliothèque, « les tâches d'accueil du public se dégagent nettement parmi les autres missions. Dans 4 SCD sur 5, les étudiants sont appelés à s'occuper du prêt et du retour des documents ; en 2005, ils n'étaient que 6 sur 10 à confier cette mission aux étudiants. Dans 3 SCD sur 4, ils accueillent et renseignent le public »<sup>75</sup>. Pour les banques d'accueil qui sont occupées par toutes les catégories de personnel, il est possible de jouer sur la complémentarité et le partage d'expérience au moment d'élaborer des plannings de service public. Un effort particulier en ce sens est effectué au sein de l'équipe de la bibliothèque de l'université Paris 8, où les deux banques du hall sont occupées en permanence par plusieurs agents dont un cadre de catégorie A ou un responsable du service public<sup>76</sup>. À la bibliothèque du Pôle Européen de Gestion et d'Économie (PEGE) à Strasbourg, la banque d'accueil permet à un agent titulaire et à un moniteur étudiant d'être postés simultanément en service public de 12 h à 19 h ; les moniteurs peuvent ainsi parfaire leur formation à l'accueil sur la longue durée au contact des bibliothécaires<sup>77</sup>.

Le fait que la fonction d'accueil soit de plus en plus confiée indifféremment à tout type de personnel peut constituer l'indice d'une certaine revalorisation. Pour autant, pour tout type d'agent, « incarner l'accueil » suppose une formation

<sup>74</sup> Dans les bibliothèques que nous avons étudiées, la bibliothèque Florence Delay de Bayonne, ou encore la bibliothèque de Sciences Pharmacie de l'Université de Tours.

<sup>75</sup> Antoine Beauquis, *L'emploi étudiant en bibliothèque universitaire : état des lieux et perspectives*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Philippe Marcerou, Villeurbanne : Enssib, 2018, p. 32.

<sup>76</sup> Entretien avec Amadeus Foulon, adjoint au responsable des services au public, le 31 octobre 2018.

<sup>77</sup> Entretien avec Aline Demange, responsable de la bibliothèque du PEGE, le 31 janvier 2019.

spécifique. Ces formations à l'accueil ont aujourd'hui tendance à se multiplier<sup>78</sup>. Quand un établissement veut travailler sur l'accueil, des stages *sur mesure* pour l'ensemble du personnel, dites « formations en intra », sont organisées<sup>79</sup>. On note toutefois que, dans plusieurs cas, des formations s'intitulent encore « formation à l'accueil des publics difficiles » ou « formation à la gestion des conflits »<sup>80</sup> : ces appellations sont censées prouver à la tutelle leur efficacité immédiate mais confortent l'idée reçue d'une opposition naturelle entre bibliothécaire et lecteur. L'enjeu de la formation à l'accueil est de développer des capacités de savoir-faire (formules adaptées, identification de la demande, etc.) et de savoir-être (bienveillance, sens relationnel), et d'adopter une posture adaptée en banque d'accueil, dans le but de bâtir une relation de confiance avec l'utilisateur.

## 2. Corps du bibliothécaire et corps du lecteur

Les dimensions et la configuration de la banque d'accueil induisent une posture et des gestes particuliers, à la fois du bibliothécaire et du lecteur. Dans la conception d'une banque, le paramètre le plus évident à prendre en compte est celle du confort, c'est-à-dire de « l'ensemble des commodités matérielles qui procurent le bien-être »<sup>81</sup> aux femmes et aux hommes qui interagissent de part et d'autre de la banque d'accueil.

Commençons par le confort des agents. Pour qu'ils puissent travailler dans de bonnes conditions, le poste d'accueil doit garantir une surface utile minimale : 8 m<sup>2</sup> pour une banque d'accueil simple, de 10 à 12 m<sup>2</sup> si on y procède au prêt<sup>82</sup>. Contrairement au lecteur, ils peuvent demeurer plusieurs heures en poste d'accueil et sont amenés à répéter les mêmes gestes (par exemple pour le prêt et le retour) sur la longue durée. Un point d'attention consiste à garantir aux agents une posture de travail adaptée pour prévenir les troubles musculosquelettiques (TMS). De l'aveu de l'établissement Santé Publique France, « le rôle des facteurs professionnels dans leur survenue n'est plus à démontrer »<sup>83</sup>. Cela passe par un soin particulier apporté à l'assise, à la hauteur et la profondeur de la banque, ou encore à l'agencement du mobilier de rangements. Les bibliothèques allemandes, néerlandaises ou canadiennes<sup>84</sup> ont pris en compte précocement ces paramètres. Dominique Arot constate qu'à la bibliothèque municipale de Gröningen aux Pays-Bas, « l'accent est

<sup>78</sup> Antoine Beauquis, (op. cit., p. 67), relève notamment que « diverses formations à l'accueil des usagers et aux postures en service public sont ainsi dispensées aux [moniteurs] étudiants avant leur prise de poste ».

<sup>79</sup> Marielle de Miribel (dir.), *Se former à l'accueil, éthique et pratique*, Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2012, p. 37.

<sup>80</sup> Amandine Jacquet, « L'importance de l'accueil dans les priorités des bibliothèques », dans Marielle de Miribel (dir.), *ibid.*, p. 28.

<sup>81</sup> TLF, consulté en ligne le 20 novembre 2018 [<http://cnrtl.fr/definition/confort>].

<sup>82</sup> Marie-Françoise Bisbrouck, « Comment aider le bibliothécaire dans sa réflexion », dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*, p. 214.

<sup>83</sup> Santé Publique France, dossier thématique sur les TMS, 2006, mis en jour en 2017, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

[<http://invs.santepubliquefrance.fr/Dossiers-thematiques/Travail-et-sante/Troubles-musculo-squelettiques/Qu-est-ce-que-les-TMS>]

<sup>84</sup> Le rapport de 2004, « La bibliothèque publique, un lieu de travail - L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service », élaboré par des bibliothécaires québécois, reste une référence. Consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

[<https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-447.pdf?v=2019-03-01>]

impérativement mis sur le confort » dès 1998, « en veillant sur quelques dispositions pratiques : banque de retour des documents étroite pour éviter au personnel de tendre sans cesse les bras, tapis roulant passant sous un lecteur de codes à barres intégré à la tablette située au-dessus et aboutissant directement à un local mitoyen prévu pour organiser rangement, nettoyage et réparations »<sup>85</sup>. Ces problématiques sont désormais au cœur des préoccupations dans les projets récents d'aménagement d'accueil dans les bibliothèques universitaires françaises : à l'université Paris 8 par exemple, un ergonome a pu travailler sur le projet de banque d'accueil<sup>86</sup>. La posture des bibliothécaires nécessite par la suite une évaluation régulière : en décembre 2018, deux mois après l'ouverture du nouveau Learning Centre de Luminy à Marseille, la visite d'un médecin de prévention permet de procéder à des ajustements, après avoir constaté « la gêne » relative « au circuit des ouvrages lors des emprunts et des retours » (meuble de rangement trop éloigné de la plaque RFID)<sup>87</sup>. Des actions de sensibilisation pour une meilleure position de travail sont par ailleurs régulièrement prévues.

Outre les questions de posture, doivent être pris en compte tous les paramètres qui influencent le travail des agents : dans l'élaboration du programme architectural du *Learning centre* Lilliad, chaque pièce a fait l'objet de l'évaluation de près de quarante paramètres, parmi lesquels la ventilation, la lumière, etc.<sup>88</sup> Nous avons pu recenser, au cours de nos entretiens, quelques-uns des problèmes les plus récurrents qui peuvent nuire au confort des agents en poste d'accueil. Situées dans des halls d'entrées, lieux de transition souvent vastes où les flux sont très importants, la problématique de l'exposition continue au **bruit** est fréquente (Saint-Quentin en Yvelines, Créteil), et, pour des questions d'efficacité ou de budget, les travaux d'acoustique ne sont pas toujours envisageables. La présence de grandes baies vitrées dans les constructions récentes peut aussi causer des désagréments liés à la **luminosité** (reflets sur les écrans d'ordinateur à Marseille) ou à la **température** (à Paris 8, l'ancienne banque d'accueil placée sous un puits de lumière ; Bibliothèque de Clignancourt). Mais le désagrément le plus fréquent reste lié aux **courants d'air**. En 2000, Marie-Françoise Bisbrouck pointait du doigt cette source d'inconfort :

Malgré l'existence de sas, le traitement des courants d'airs reste souvent problématique et l'entrée du froid dans les halls et générateur de nuisances sérieuses pour le personnel. Des études précises doivent être entreprises pour en corriger les défauts dans les bâtiments existants pour tenir compte du problème dans les futurs projets, afin de supprimer cette cause de malaise qui affecte le moral et la santé du personnel<sup>89</sup>.

Force est de constater qu'à l'image des bibliothèques universitaires de Caen, de Tours, ou de Saint-Quentin-en-Yvelines, ce problème subsiste en partie. À la bibliothèque Saint-Serge d'Angers, une température descendant jusqu'à 14°C en hiver a été mesurée à la banque d'accueil. En janvier 2019, un bureau d'accueil temporaire et modulable est installé loin du courant d'air, en attendant d'éventuels

---

<sup>85</sup> Dominique Arot, « Bibliotheksbau : Theken im Wandel », *Bulletin des bibliothèques de France*, juillet 2000, n° 4, p. 131-132.

<sup>86</sup> Entretien avec Amadeus Foulon, adjoint au responsable des services au public, le 31 octobre 2018.

<sup>87</sup> Compte-rendu du médecin de prévention suite à la visite du 18 décembre 2018, entretien avec Samuel Lespets, responsable de la bibliothèque, le 31 janvier 2019.

<sup>88</sup> Entretien avec Laurent Matejko, chef de projet responsable du département accueil du SCD de l'Université de Lille, le 25 octobre 2018.

<sup>89</sup> Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Les bibliothèques universitaires. Évaluation des nouveaux bâtiments 1992-2000*, Paris : la Documentation française, 2000, p. 30.

travaux d'aménagement (installation d'une porte tambour ? relocalisation de l'accueil ?)<sup>90</sup>. Le problème des courants d'air naît de la difficulté à résoudre l'équation suivante : l'utilisation de l'entrée par le public fait nécessairement pénétrer de l'air dans le hall, mais si l'on préserve le personnel, on l'éloigne des usagers.

En ce qui concerne le corps de l'usager dans l'interaction en banque d'accueil, les données du problème sont différentes. Dans la conception d'un espace d'accueil, la première nécessité est celle de l'**accessibilité**, selon les principes de la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, et les modalités pratiques définies par l'arrêté du 8 décembre 2014 sur l'accessibilité des établissements recevant du public. Le mobilier d'accueil doit permettre l'accès des PMR, d'une part en limitant sa hauteur (80 cm maximum) et en ménageant un espace bas et à vide en partie inférieure (30 cm de profondeur, 60 cm de largeur et 70 cm de hauteur)<sup>91</sup>. Dans les banques d'accueil que nous avons étudiées, cela peut se traduire de trois façons :

- Dans le cas d'un mobilier haut, le prolongement de la banque d'accueil par une tablette basse (Lille, Bayonne).
- Adapté aux banques plus basses, un renforcement à vide dans la banque d'accueil (Angers, Caen, Tours).
- Les banques à vide en partie basse ont l'avantage de permettre l'accueil indistinct et non discriminant de tous les lecteurs y compris à mobilité réduite (bibliothèque Malesherbes à Paris, Paris 8, Enssib).

Demeurent enfin des banques d'accueil peu ou non adaptées aux fauteuils roulants, soit anciennes et antérieures à la réglementation en la matière (Sciences Po, Saint-Quentin-en-Yvelines), soit dans l'attente de l'ajout par l'architecte d'une tablette (PEGE de Strasbourg<sup>92</sup>). L'égalité d'accès prévoit aussi des dispositions relatives aux personnes malentendantes (boucle à induction magnétique) et malvoyantes (bandes podotactiles de guidage vers la banque d'accueil, contraste de couleurs, revêtement particulier)<sup>93</sup>.

Du fait de la relative fugacité de son passage en banque d'accueil, le **confort** de l'usager dépend de paramètres différents de ceux du bibliothécaire. Il est important de prévoir une banque pouvant permettre de recevoir du public à la fois debout ou assis<sup>94</sup>, selon que le service rendu soit limité dans le temps (prêt et retours, orientation) ou plus long (renseignement, recherche bibliographique). Dans le cas d'une recherche d'information, il est également recommandé que le lecteur puisse suivre la démarche effectuée en même temps que l'agent, dans la perspective d'une démarche collaborative et pour favoriser l'autonomie future du lecteur. Pour que cette volonté soit applicable sans être inconfortable, les bibliothèques souhaitant ainsi rompre l'interaction traditionnelle du face à face optent pour une disposition de biais avec des écrans munis de bras articulés (Paris 8, Tours), ou plus rarement permettent au lecteur de s'asseoir aux côtés du bibliothécaire (bibliothèque Serpente

---

<sup>90</sup> Entretien avec Frédéric Desgranges, directeur adjoint de la bibliothèque universitaire d'Angers, le 15 février 2019.

<sup>91</sup> Vanessa van Atten, « Sujets d'actualité : accessibilité », dans *Concevoir et construire une bibliothèque : du projet au fonctionnement*, Ministère de la culture et de la communication, Direction générale des médias et des industries culturelles, Service du livre et de la lecture, Antony : Éditions le Moniteur, 2016, pp. 55-56.

<sup>92</sup> Entretien avec Aline Demange, responsable de la bibliothèque du PEGE, le 31 janvier 2019.

<sup>93</sup> Vanessa van Atten, « Sujets d'actualité : accessibilité », dans *Concevoir et construire une bibliothèque...*, p. 58.

<sup>94</sup> *Ibid.*, p. 58.

à Paris, parfois Sciences Po) ; une dernière possibilité est offerte par l'existence de doubles-écrans, maintenant le face à face mais permettant une vision optimale des deux acteurs (Luminy-Marseille).

Il nous faut ajouter que dans l'interaction d'accueil, le confort de l'utilisateur comme du bibliothécaire est à prendre au sens figuré, de « bien-être de l'esprit et la tranquillité »<sup>95</sup>. Pour l'utilisateur, cela rejoint bien sûr les problématiques de violence symbolique énoncées plus haut. Le confort dépend de la sensation que l'interaction se déroule sur un mode « coopératif » et « complémentaire »<sup>96</sup> ; la position relative du bibliothécaire et de l'utilisateur participe de ce sentiment. Là encore, la réflexion fut entamée en Allemagne dès les années 1990 : à la bibliothèque universitaire de sciences et techniques d'Ingolstadt, l'attention des architectes ayant conçu la banque « s'est portée, à partir d'un jeu sur les niveaux, sur la possibilité que les visages des bibliothécaires et des lecteurs se trouvent à la même hauteur »<sup>97</sup>. Mais la rupture de la relation traditionnelle entre agent et usager doit ménager le confort moral des agents des bibliothèques : la banque marque traditionnellement une frontière, et la porosité de cette frontière peut se traduire en source d'inconfort. Le recours à la position côte à côte, qui voit l'irruption directe du lecteur dans l'espace dédié au bibliothécaire, rencontre des résistances au sein des équipes ; de même, dans le cas de bureaux d'accueil circulaires, la possibilité pour les lecteurs d'évoluer dans le dos du bibliothécaire crée une situation d'inconfort, pour l'un comme pour l'autre<sup>98</sup>. Il s'agit là d'une question de distances, de partage de l'espace. La *proxémie*, terme employé par l'anthropologue américain Edward T. Hall pour qualifier l'étude des positions relatives des interlocuteurs dans les rapports sociaux, est ainsi un concept éclairant :

Si l'on envisage l'homme comme entouré d'une série de « bulles » invisibles dont les dimensions sont mesurables, l'architecture apparaît alors sous un angle radicalement différent. On peut alors concevoir que les individus soient brimés par les espaces où ils sont contraints de vivre et de travailler. On comprend qu'ils puissent être contraints à des comportements ou à des manifestations émotives qui sont le signe évident d'un stress trop violent. Comme dans les lois de la gravitation, l'influence qu'exercent deux corps l'un sur l'autre est inversement proportionnelle [...] à la distance qui les sépare. À mesure que le stress devient plus sévère, la sensibilisation à l'entassement s'élève également – comme l'irritabilité- si bien que l'exigence d'espace cesse de croître en fonction inverse de sa disponibilité<sup>99</sup>.

Le concept de *proxémie* amène à envisager l'espace d'accueil comme un espace partagé entre les différents acteurs ; le risque est, en voulant rompre par une nouvelle organisation de l'espace la violence symbolique, source de stress pour le lecteur, de créer de nouvelles situations de stress. Un changement dans l'espace professionnel de l'agent peut donc nécessiter des démarches d'accompagnement.

---

<sup>95</sup> TLF, consulté en ligne le 20 novembre 2018 [<http://cnrtl.fr/definition/confort>].

<sup>96</sup> Selon la typologie définie par Claire Garand, *op. cit.*, p. 42.

<sup>97</sup> Dominique Arot, *art. cit.*, p. 131.

<sup>98</sup> Entretien avec Julia Morineau-Eboli, responsable du pôle développement des publics à l'Enssib, le 30 août 2018.

<sup>99</sup> Edward T. Hall, *La dimension cachée*, traduit de l'anglais (Etats-Unis) par Amélie Petita, Paris : Éditions du Seuil, 1971 (édition originale 1966), p. 160.

## CHAPITRE II : TYPOLOGIE DES RÉALISATIONS RÉCENTES

---

### AVANT-PROPOS

La banque est la traduction matérielle d'une politique de service globale. Dans une forme de mise en abyme, l'évolution du design de la banque d'accueil est intimement liée à l'évolution de la conception de la bibliothèque au cours du temps, de sa place et de son rôle dans la société. Le chercheur en architecture des bibliothèques publiques Luigi Failla, décrivant les évolutions récentes, note que « si la bibliothèque des années 1990 a évolué d'un lieu centré sur les documents à un lieu centré sur l'utilisateur, au 21<sup>e</sup> siècle on est en train de passer progressivement d'une bibliothèque centrée sur l'utilisateur considéré comme catégorie isolée et pour laquelle il faut prévoir des usages spécifiques vers une bibliothèque centrée sur les usagers considérés comme une masse critique représentant la variété urbaine »<sup>100</sup>. De même, les bibliothèques universitaires n'entendent plus seulement s'adapter à l'utilisateur (au singulier), mais répondre aux besoins spécifiques et divers, selon leur profil, des usagers (au pluriel). Dans la littérature professionnelle, la conception de la banque d'accueil fait écho à cette évolution : elle doit permettre de s'adapter à des demandes variées. À partir de l'ouvrage *Concevoir et construire une bibliothèque* (2016) élaboré par le Service du livre et de la lecture du Ministère de la culture et de la communication, se dégagent quelques principes qui régissent actuellement l'aménagement d'espaces en bibliothèque. Nathalie Bonnevide (programmiste) et Françoise Muller (conservatrice) y précisent que, pour la banque d'accueil, « l'aspect magistral, impressionnant, écrasant, qui intimide d'emblée les usagers est proscrit. L'objectif est de rendre cet espace accessible, chaleureux »<sup>101</sup>. La fonctionnalité et la nécessaire mobilité des agents sont aussi soulignées. Pour tous les points d'information, « une conception par l'architecte [...] peut être privilégiée pour une plus-value esthétique et fonctionnelle, dans un dialogue soutenu avec l'utilisateur. Mais il faut veiller à ce que ces mobiliers ne soient pas trop imposants et qu'ils soient évolutifs : pas de fixation au sol, possibilité de les déplacer voire de les supprimer »<sup>102</sup>.

Au-delà de ce croquis assez uniforme d'une banque peu imposante, fonctionnelle, si possible modulable et permettant aux agents de rester mobiles, nos études ont permis de constater une réalité plus hétérogène. Si les principes énoncés infléchissent assurément la pensée de la banque d'accueil, et viennent notamment nourrir le dialogue entre architectes et bibliothécaires, l'évolution de la banque en bibliothèque universitaire depuis une quinzaine d'années n'est pas linéaire : plusieurs modèles coexistent. Pour rendre compte au mieux des orientations récentes dans la conception de la banque d'accueil, il nous a semblé pertinent d'élaborer une typologie. Quelques remarques liminaires sont nécessaires à la définition et à la justification du cadre de cette étude :

---

<sup>100</sup> Luigi Failla, *Du livre à la ville : la bibliothèque comme espace public*, Gollion : MétisPresses, 2017, p. 65.

<sup>101</sup> *Concevoir et construire une bibliothèque : du projet au fonctionnement*, Ministère de la culture et de la communication, Direction générale des médias et des industries culturelles, Service du livre et de la lecture, Antony : Éditions le Moniteur, 2016, p. 229.

<sup>102</sup> *Ibid.*, p. 222.

- Pour constituer le corpus, nous nous sommes concentré sur trente-quatre banques d'accueil installées dans les bibliothèques universitaires depuis 2005. Plus particulièrement, huit études de cas donnant la primauté aux réalisations les plus récentes illustrent les problématiques afférentes à chaque type de banque d'accueil. Des fiches descriptives en annexe récapitulent et détaillent les caractéristiques principales de ces banques<sup>103</sup>. Il s'agit moins de proposer un historique de l'évolution du mobilier que d'analyser les modalités de prise en compte de la qualité de l'accueil dans la pensée de la banque en tant qu'espace professionnel et zone d'interactions.
- Nous nous limitons également au cadre français : si dans le chapitre suivant, nous pourrions nous emparer d'exemples étrangers dans une volonté prospective, il s'agit davantage ici de dresser un état des lieux des tendances actuelles dans les bibliothèques universitaires. Ce choix explique notamment que nous ne développons pas ici le modèle des grandes banques circulaires positionnées au centre des salles de lecture. Sur le modèle de la bibliothèque du Congrès à Washington, les banques de ce type sont nombreuses dans les pays anglo-saxons mais rares dans les bibliothèques universitaires françaises.
- Dans cette typologie, c'est bien le critère du design du mobilier qui distingue les différentes catégories ; le design de la banque détermine en effet l'organisation des interactions au sein de l'espace d'accueil.
- Les développements sur les banques d'accueil étudiées et leur organisation sont principalement issus de réflexions personnelles. Lorsqu'il s'agit de la lecture qu'ont de la banque les personnels rencontrés, nous le précisons.

Après l'étude de ce corpus de banques d'accueil récentes, trois catégories principales de banques semblent se distinguer. La banque d'accueil la plus répandue, y compris dans les installations récentes, reste la banque longue qui trace une frontière (A) entre le bibliothécaire et le lecteur ; elle peut se présenter comme un bloc parallélépipédique (A1) ou bien épouser une forme courbe (A2). Une variante est la banque alcôve (B), qui matérialise un espace réservé au bibliothécaire, sur le modèle de la cabane (petit, bas de plafond). Enfin, les bureaux ouverts (C) se caractérisent par l'absence d'une véritable zone de *back-office* : par cette configuration, ils atténuent la séparation avec le public.

Afin d'introduire cette typologie, une première étude de cas, portant sur les différents points d'information des bibliothèques de Sciences Po à Paris, témoigne de l'évolution de la conception de la banque d'accueil au XXI<sup>e</sup> siècle : trois banques, installées à des moments différents, représentent chacune l'un des trois modèles susdits.

#### Bibliothèques de Sciences Po<sup>104</sup>

Le hall d'accueil du 30 rue Saint-Guillaume, où est sise la bibliothèque historique de Sciences Po, rassemblant aujourd'hui les collections de sciences politiques, droit, histoire et géographie, comporte deux banques qui se font face. Elles concentrent les fonctions d'accueil, d'inscription, de prêt indirect et de renseignements bibliographiques. Notons tout d'abord que toutes deux sont déconnectées des salles de lecture. Celles-ci sont superposées sur trois niveaux

---

<sup>103</sup> Voir annexes 2 à 10.

<sup>104</sup> Sauf mention contraire, les informations suivantes sont issues de l'entretien mené avec Mathieu Fabrègue, responsable opérationnel du service Accueil et communication des documents de la bibliothèque de Sciences Po Paris, le 24 octobre 2018.

accessibles par des escaliers à droite des portiques de sécurité, et comportent elles-mêmes des banques de renseignement, massives et de bois foncé, inoccupées depuis plusieurs années. Le hall est un espace d'accueil, de renseignements et de circulation entre la rue et le jardin de Sciences Po.

À gauche après les portiques de sécurité se trouve la banque d'accueil la plus ancienne, datant du début des années 2000. Très longue (plus de 11 mètres), elle est séparée entre une première partie (accueil) convexe, et une seconde (prêts et retours) concave. Massif, l'ensemble est également haut, obligeant le lecteur à une station debout, et les éventuels usagers en chaise roulante à se placer à l'extrémité droite de la banque, plus basse. Elle correspond au modèle d'une banque frontière courbe (A2). Les évolutions des usages ont affecté le fonctionnement de la banque. Le premier poste, dédié à l'accueil, trouvait toute son utilité par la présence d'un système pneumatique d'envoi de fiches de réservations, remplies en banque d'accueil, vers les magasins ; l'instauration du système de réservation en ligne l'a rendu en grande partie caduc, et ce poste n'est généralement plus occupé<sup>105</sup>. La seconde partie de la banque peut accueillir quatre agents, mais est plus habituellement occupée par deux ou trois personnes. L'essentiel de leur activité consiste à gérer les réservations et le prêt indirect, dans une bibliothèque dont plus de 90 % des collections sont conservées en magasin ; la banque forme une barrière entre le lecteur et les collections acheminées. Un des quatre guichets était autrefois réservé aux enseignants, usage qui là aussi a disparu. La banque, très imposante et dont la première partie a perdu toute utilité, n'a pas pu être tronçonnée ou modulée, du fait de l'importance des câbles informatiques et électriques qui y sont imbriqués, ainsi que du coût important que nécessiterait une réfection du sol.

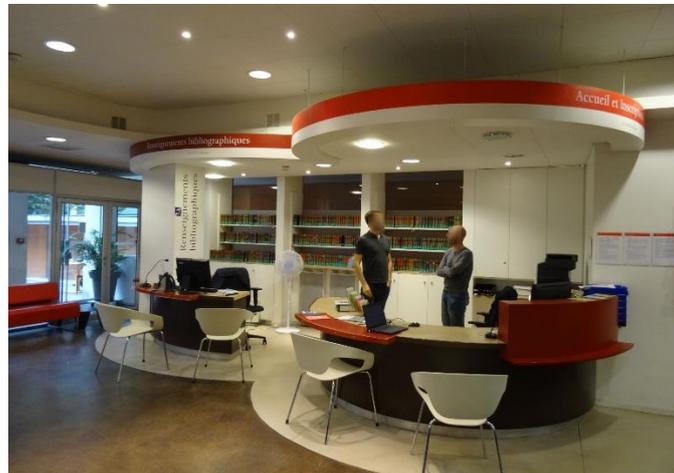


Figure 17: Banque de prêt du 30, rue Saint-Guillaume

En face de cette banque, à droite de l'entrée, se trouve une grappe de deux petites banques, installées en 2012 après une rénovation du hall d'accueil sous l'égide d'un cabinet de *consulting*. Correspondant au modèle de l'alcôve (B), elles privilégient la courbe, dans une recherche d'ambiance chaleureuse. La première propose au lecteur une partie haute pour une interaction au cours de laquelle il reste debout, et une partie basse autorisant la station assise correspondant mieux à la fonction d'inscription qui y est assurée. La seconde banque, basse est dédiée à la recherche bibliographique, et peut permettre au lecteur de s'asseoir aux côtés du

<sup>105</sup> Voir Chapitre 1, « Qui accueille ? ».

bibliothécaire. Ces postes, placés dans un hall où le passage est fréquent, restent soumis aux changements de températures, d'où la présence d'un radiateur d'appoint et d'un ventilateur pour le confort des agents. À noter également une fonction de surveillance de livres onéreux : c'est là une forme de paradoxe que de confier aux mêmes agents à la fois l'accueil et la surveillance, attitudes par nature contradictoires.



**Figure 18: Accueil, inscriptions et renseignements bibliographiques**

Enfin, un troisième mode d'accueil est proposé dans la bibliothèque d'en-face, au 27 rue Saint-Guillaume. Aménagée en 2010, cette bibliothèque rassemble principalement les collections d'économie et de sciences sociales. Ici, point de banque mais deux simples bureaux ovales (C), cette fois placés sur le chemin menant à la salle de lecture, à droite après les portiques RFID et un espace détente/kiosque à journaux. Ils remplissent la fonction d'accueil, de renseignements généraux (orientation, réservation de salle, etc.) ou de renseignements bibliographiques, plus rarement de prêt et retour. Sans véritable prétention esthétique ou monumentale, ces postes semblent bien convenir aux agents comme aux usagers en termes de confort ou de services.



**Figure 19: Bureaux d'accueil du 27, Rue Saint-Guillaume**

## I. LA BANQUE FRONTIÈRE (A)

Cette catégorie regroupe une majorité des banques d'accueil des bibliothèques universitaires françaises. Par définition, le mot *banque* lui-même évoque une « table, généralement de forme allongée »<sup>106</sup>. La banque évoque ici une barrière, une palissade, une ligne de démarcation entre personnel et lecteurs. La violence symbolique que peuvent véhiculer les banques-frontières récentes est différente de celle des banques de présidence de salle, surélevées, boisées et empreintes de solennité. Du fait d'une tendance à l'uniformisation du mobilier, à l'usage de couleurs neutres ou à la succession linéaire des postes de travail, elles risquent au contraire de véhiculer l'image froide et impersonnelle d'un guichet administratif. La banque frontière a le mérite de permettre une concentration de divers services, y compris le prêt et le retour. Elle dispose aussi d'un vaste espace de *back-office* inaccessible pour le lecteur, et, de fait, des espaces fonctionnels de rangement assez abondants.

Ce modèle est cependant loin d'être uniforme : nous étudierons tout d'abord les banques-frontières rectilignes (A1), avant de nous intéresser à celles qui font la part belle à la courbe (A2). Par ailleurs, nous porterons une attention particulière à deux critères qui peuvent concilier la banque frontière avec une politique d'accueil plus conviviale : leurs dimensions variables, en particulier la largeur et la hauteur, paramètres qui définissent grandement les modalités d'interaction ; le degré d'ouverture de la banque, c'est-à-dire de perméabilité de la frontière.

### 1. La frontière rectiligne (A1)

La banque d'accueil parallélépipédique et allongée est la plus ancrée dans l'imaginaire des architectes et des designers ; elle est aussi celle qui répond le plus immédiatement à des nécessités pratiques de séparation et de rangements : il n'est donc pas étonnant qu'elle soit très représentée dans notre corpus. Pourtant, on remarque que l'évolution des usages documentaires des étudiants et des chercheurs remet en partie en cause cette adéquation : la chute du nombre de prêts de documents physiques, associée au fait que les transactions se font de plus en plus par l'intermédiaire d'automates de prêt, invite à réduire le nombre d'agents simultanément postés en banque de prêt. Les banques multifonctions (regroupant accueil et transactions) installées jusqu'au milieu des années 2000 étaient conçues pour accueillir, côte à côte le long de la banque, les nombreux agents nécessaires pour répondre à une demande qui s'est amenuisée. Si la banque n'est pas modulable, des postes de travail demeurent en permanence inoccupés. C'est le cas à la bibliothèque de L1 de Sorbonne Université (campus de Jussieu), réaménagée en 2015, qui conserve une banque d'accueil de plus de dix mètres de long, conçue par un menuisier en 2003. La banque peut comporter jusqu'à quatre postes de travail mais un seul, ou deux en période de forte affluence, sont utilisés. De fait, la majeure partie de la banque est employée comme espace d'exposition de brochures et des nouvelles acquisitions de la bibliothèque. Cette tendance, très répandue parmi les banques frontières rectilignes, conduit paradoxalement la banque à renouer avec l'étymologie du terme : les collections apparaissent comme des marchandises exposées sur un étal.

<sup>106</sup> TLF, consulté en ligne le 20 novembre 2018 [<http://cnrtl.fr/definition/banque>].



**Figure 20: Bibliothèque de L1 de Sorbonne Université**

Le comptoir rectiligne peut constituer une frontière à plusieurs niveaux. Tout d'abord, il forme une barrière entre d'une part l'utilisateur et l'espace public du hall d'entrée ou de la salle de lecture, et d'autre part le bibliothécaire, le matériel, les documents en accès indirect, les espaces internes réservés au personnel. Les banques peuvent présenter des parties hautes dans un but d'isolation visuelle de l'espace de travail du bibliothécaire<sup>107</sup>. Celles-ci répondent au besoin des agents de disposer d'un plan de travail organisé, répondant à des nécessités pratiques mais pouvant être visuellement peu harmonieux. L'interaction avec le lecteur s'en trouve déséquilibrée. Nous pouvons citer la banque d'accueil de la bibliothèque des Grands Moulins de l'Université Paris Diderot (2007) : elle isole un bibliothécaire retranché derrière cette structure de bois, massive et crénelée, rappelant les remparts d'un château-fort. Mais la séparation que constitue la banque avec l'« arrière-boutique » n'implique pas forcément une barrière visuelle ; à la bibliothèque de l'École des chartes, installée depuis 2017 au sein du quadrilatère Richelieu à Paris, la banque d'accueil laisse apparaître charriots et rayonnages servant à entreposer les grands formats et les ouvrages en cours de traitement. La partie basse de la banque, plus conviviale et conçue pour accueillir des PMR, est là encore encombrée par de la documentation.



**Figure 21: Bibliothèque des Grands Moulins**



**Figure 22: Bibliothèque de l'École des chartes**

<sup>107</sup> Nous ne traitons pas ici des banques hautes sur le modèle néerlandais, permettant l'interaction entre un lecteur debout et un bibliothécaire en position semi-assise sur une chaise de bar.

La banque peut également faire partie d'un dispositif établissant la frontière entre un espace hors-douane et un espace sous-douane. La séparation entre ces deux espaces est matérialisée par des portiques antivols, qui peuvent se placer dans le prolongement du mobilier d'accueil. En cas d'alarme déclenchée au passage de ces portiques, le bibliothécaire posté en banque d'accueil doit pouvoir intervenir rapidement auprès du lecteur. L'exemple de la Bibliothèque universitaire des langues et civilisations (2011), illustre cette séparation : basse mais très longue, elle présente à la fois des postes de travail en amont, dédiés notamment à l'accueil, l'orientation et l'inscription des usagers, et en aval des portiques de sécurité, pour les transactions de prêt et de retour. Les agents peuvent y être nombreux, côte à côte, ce qui renforce cette impression d'être face à un bureau de douane.



Figure 23: Banque de la BULAC

Il est cependant possible de limiter l'étanchéité de la banque. La banque rectiligne peut former un enclos, parfois muni d'un portail, délimitant l'intégralité de l'espace dévolu au bibliothécaire ; à l'inverse, un simple bloc horizontal ouvert sur les côtés peut laisser la possibilité au bibliothécaire de sortir plus aisément de cet espace, voire au lecteur autorisé de s'y immiscer. Nous pouvons étudier l'exemple de l'Hexagone, le *learning centre* d'Aix-Marseille Université (2018)<sup>108</sup>, où la configuration de l'accueil permet d'apporter un degré d'ouverture plus important.

### L'Hexagone, *learning centre* de Marseille Luminy<sup>109</sup>

La bibliothèque de sciences du campus de Luminy à Marseille a pris place en septembre 2018 dans le bâtiment hexagonal d'un ancien restaurant universitaire. Sa réhabilitation et son aménagement en *learning centre* sont financés dans le cadre de l'Opération Campus<sup>110</sup> et font l'objet d'un partenariat public-privé avec la société

<sup>108</sup> Voir la fiche descriptive en annexe 3.

<sup>109</sup> Sauf mention contraire, les informations suivantes sont issues de l'entretien mené avec Frédéric Lespets, responsable des bibliothèques universitaires de sciences et technologies du SCD d'Aix-Marseille Université, le 30 janvier 2018.

<sup>110</sup> L'Opération Campus, lancée par l'État en 2008 et financée grâce à la vente d'une partie des actions d'EDF, vise à redynamiser les campus, renforcer leur visibilité internationale, et répondre à l'urgence des situations immobilières. Douze projets ont reçu le label Opération Campus : Aix-Marseille, Bordeaux, Grenoble, Lille, Lorraine, Lyon, Montpellier, Strasbourg, Toulouse, Condorcet, Saclay, Paris-Centre. Pour ces projets, le partenariat public-privé est le moyen de financement privilégié.

Pour en savoir plus, se référer à Julien Roche, « Opération campus : vers des Learning Centres à la française ? », dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2014, p. 77.

Bouygues. Le maîtrise d'œuvre est assurée par l'architecte Rémy Marciano<sup>111</sup>. Le bâtiment s'organise sur trois niveaux dont le second est entièrement dédié à la bibliothèque. Au premier niveau, une banque d'accueil générale, dédiée à l'orientation dans le bâtiment et aux renseignements de premier niveau, n'est pas occupée par des bibliothécaires mais par des agents de la structure de gestion de l'Hexagone, dont l'équipe compte quatre personnes.

La banque d'accueil de la bibliothèque est située immédiatement à droite de l'entrée, après le passage des portiques de sécurité. Il s'agit d'un bloc de médium<sup>112</sup> laqué, dont le design épuré blanc et noir reprend celui de la banque générale du bâtiment. Il se compose de deux parties accueillant chacune un poste de travail ; l'angle central, épousant la forme de l'hexagone, a été arrondi pour limiter le risque de blessures. La configuration de cette banque présente certaines contraintes structurelles. Du point de vue de la fonctionnalité, l'arrière-banque n'est pas directement reliée aux magasins, situés au niveau inférieur : même si les demandes de prêt indirect de documents sont relativement faibles, celles-ci requièrent que les agents quittent leur poste durablement. Adossée à un massif pilier quadrangulaire de la structure du bâtiment, la banque ne peut être ouverte comme le souhaitaient les bibliothécaires ; ce prolongement entre banque et pilier crée une frontière avec l'espace public. Le premier poste de travail, trop proche du pilier, est en outre invisible depuis l'entrée, et, *vice-versa*, les bibliothécaires ne peuvent pas voir et saluer aisément les usagers qui entrent dans la bibliothèque.

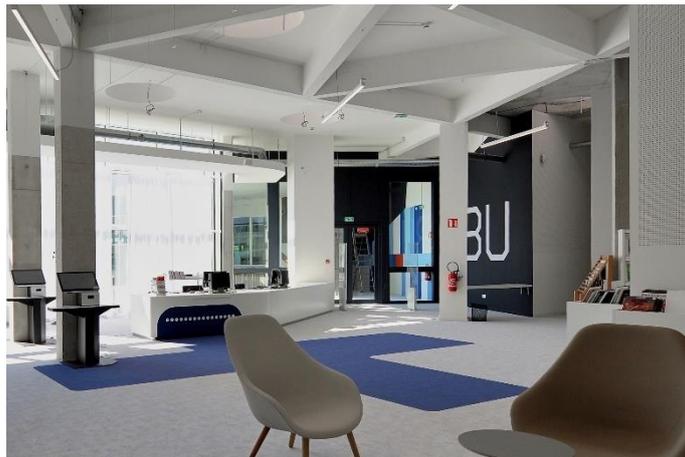


Figure 24: Accueil du learning centre de Marseille-Luminy

Malgré ces contraintes, des efforts particuliers ont été menés pour faire de cette banque un espace convivial d'interaction. En face de la banque se trouvent un espace détente et des casiers mis à disposition des lecteurs, ce qui crée une véritable zone d'accueil transitoire, quoique non délimitée, avant d'entrer dans le cœur de la salle de lecture<sup>113</sup>. L'extrémité droite de la banque demeure totalement ouverte, ce qui permet au bibliothécaire d'être mobile, par exemple pour assister les lecteurs utilisant les automates de prêt. La banque est basse, et dispose d'un plateau amovible

---

<sup>111</sup> Philippe Marcerou, Rapport de l'Inspection Générale des bibliothèques, *L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives*, novembre 2016, p. 128.

<sup>112</sup> Le médium, ou MDF (*medium-density fiberboard*) est matériau composé de fibres de bois et d'un liant synthétique. Grand dictionnaire terminologique de l'office québécois de la langue française, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019. [[http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=2094077](http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=2094077)]

<sup>113</sup> Il avait été envisagé d'y implanter une zone d'exposition, finalement mise en place dans les espaces communs du bâtiment de l'Hexagone.

par bouton poussoir pour permettre l'accueil des PMR. Dans un but de pédagogie et pour faciliter la collaboration dans la recherche documentaire, les postes informatiques sont munis de double-écrans. Une table en bois massif, initialement pensée comme un poste de renseignements, est le plus souvent occupée par les lecteurs ; la banque fait donc office de poste unique d'accueil de la bibliothèque.

## 2. La frontière courbe (A2)

Les formes courbes et arrondies du mobilier sont souvent vues comme favorable aux interactions. L'« angle » est connoté négativement, tant d'un point de vue purement pratique (risque de collision) que symbolique (d'où l'expression « arrondir les angles » pour « faciliter les choses »<sup>114</sup>). Dans son étude du *Rolex Learning center* de Lausanne, Cécile Vettoruzzo va jusqu'à avancer que « la forme ronde des tables participe ainsi d'une réelle convivialité et modifie les postures d'apprentissage » et que « contrairement à une table carrée ou rectangulaire, qui hiérarchise, distingue les individus et les éloigne, la table ronde symbolise la fraternité et rend les relations horizontales »<sup>115</sup>. Les mobiliers de forme arrondie se multiplient dans les bibliothèques municipales, où l'enjeu de la convivialité est particulièrement marqué. L'exemple archétypal est la bibliothèque Oscar Niemeyer au Havre : au sein du « volcan », les bureaux d'accueil, l'escalier, les fauteuils, les rayonnages ou encore les luminaires épousent des courbes élégantes<sup>116</sup>.

Même débarrassée d'angles et d'aspérités, une banque d'accueil au design arrondi n'empêche pas de tracer une frontière nette avec le lecteur. La banque frontière courbe est majoritaire du milieu des années 1990 au début des années 2000. En 1993, Anne-Marie Chaintreau décrivait le mobilier en ces termes :

Véritable jeu de construction aux configurations multiples, la banque n'est pas toujours installée de façon linéaire. Des éléments d'angle permettent de lui donner une forme arrondie ou en fer à cheval, esthétique et pratique. Lors des études d'implantation, il convient de veiller à ce que les lecteurs ne puissent contourner facilement les éléments des banques et pénétrer dans la zone de travail réservée au personnel<sup>117</sup>.

Longtemps infranchissables, pouvant laisser apparaître l'image de bibliothécaires protégés dans leur bulle, ainsi à la bibliothèque Diderot de Lyon (2000), les banques circulaires, hémicirculaires ou ovales ont aujourd'hui tendance à ménager des ouvertures latérales pour que les agents gagnent en mobilité : c'est par exemple le cas à la bibliothèque Marie Curie de l'INSA de Lyon (2011).

---

<sup>114</sup> TLF, consulté en ligne le 20 novembre 2018 [<http://cnrtl.fr/definition/angle>].

<sup>115</sup> Cécile Vettoruzzo, *Le Learning centre de Lausanne, prototype de la bibliothèque du futur ?*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Michel Melot, Villeurbanne : Enssib, 2013, p. 34

<sup>116</sup> Dominique Rouet, « Du relais-lecture à la bibliothèque Oscar Niemeyer : l'aménagement au cœur de l'expérience du réseau havrais », dans Christine Soulas (dir.), *(Ré)aménager une bibliothèque*, Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2017, pp. 38-45.

<sup>117</sup> Dans Marie-Françoise Bisbrouck, Daniel Renoult (dir.), *Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation*, Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 1993, p. 248.



Figure 25: Bibliothèque Diderot de Lyon



Figure 26: Bibliothèque de l'INSA de Lyon

Par rapport à la rigidité du bloc parallélépipédique, la courbe permet de s'adapter aux volumes d'un bâtiment pour délimiter un espace interne « sur mesure », de la profondeur souhaitée. Ce type de banques s'adapte bien au service de prêt et de retour, isolant un vaste *back-office* du lecteur, comme à la bibliothèque de Santé de l'Université de Nantes (2011) où, au-delà d'une frontière bâtie contre un pilier de la structure, charriots et rayonnages sont présents en masse. Comme pour les banques rectilignes, il est fréquent que la banque présente plusieurs niveaux, déterminant une occultation visuelle plus ou moins importante.



Figure 27: Bibliothèque de santé de l'Université de Nantes

Le paradoxe de la courbe est qu'en jouant avec les volumes concaves et convexes, le designer peut dessiner une frontière imperméable ou au contraire permettre un rapprochement entre le bibliothécaire et le lecteur. Illustrons ces trajectoires opposées par deux études de cas : la banque d'accueil de la bibliothèque de l'université Saint-Quentin-en-Yvelines à Guyancourt (2005)<sup>118</sup>, et celle de la bibliothèque de sciences-pharmacie de l'université de Tours (2017)<sup>119</sup>.

#### Bibliothèque universitaire de Saint-Quentin-en-Yvelines<sup>120</sup>

La grande bibliothèque pluridisciplinaire de l'Université Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines a ouvert en 2005 sur le site de Guyancourt. Livrée en même

<sup>118</sup> Voir la fiche descriptive en annexe 4.

<sup>119</sup> Voir la fiche descriptive en annexe 5.

<sup>120</sup> Sauf mention contraire, les informations suivantes sont issues des entretiens menés avec Chantal Merle, responsable de la bibliothèque universitaire de Saint-Quentin-en-Yvelines, le 9 octobre et le 15 novembre 2018.

temps que le bâtiment, la banque d'accueil fut conçue par l'architecte Jacques Ripaud. Ce dernier voulut, pour symboliser cet espace d'échange et d'écoute des besoins de l'utilisateur, qu'elle représentât une oreille, bien visible sur les plans, d'où sa forme longue et arrondie. Très longue (plus de onze mètres), son originalité est d'être disposée de part et d'autre des portiques RFID, un premier poste de travail en amont (situé dans le lobe de l'oreille), un second en aval (le pavillon). Cette banque associée aux portiques marque une frontière haute et imposante. Le poste avant les portiques, face à la porte d'entrée et à la zone de détente/caféteria, est entièrement dédié à l'accueil, à l'inscription et aux renseignements généraux. La proximité de l'entrée et des sanitaires cause ici des problèmes de courants d'air mais aussi d'odeurs ; ces derniers ont été résolus récemment. Enfin, cette banque aux allures de bar a conduit à toutes sortes d'usages de la part d'étudiants qui y déposent des affaires voire leur café, loin de la vocation initiale. Le poste après les portiques est tourné vers la salle de lecture : les agents dispensent des renseignements bibliographiques et assistent les lecteurs voulant se servir des copieurs. Contrairement au premier poste, il est plutôt aisé de s'en extraire pour rejoindre les espaces publics. Le principal problème vient du fait que les deux agents en service public sont éloignés, se tournent le dos, et, dans un hall extrêmement sonore, ne peuvent pas communiquer sans se déplacer ; le poste d'accueil se révèle particulièrement isolé des autres espaces. La longueur et la profondeur de la banque nuisent donc directement au confort des bibliothécaires.



Figure 28: UVSQ : Poste d'accueil



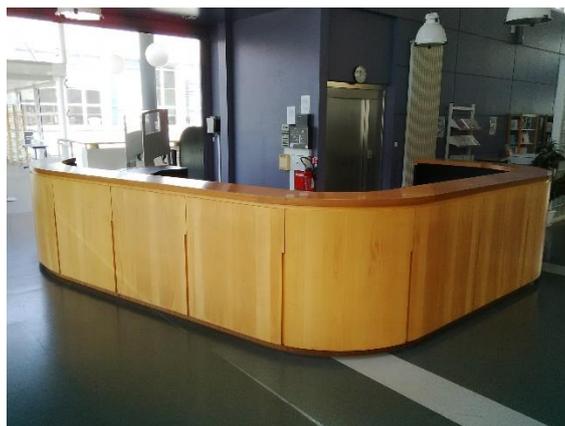
Figure 29: UVSQ : Banque et portiques

### Bibliothèque de Sciences-Pharmacie de l'Université de Tours<sup>121</sup>

À la bibliothèque de Grandmont de l'Université de Tours, la banque d'accueil a été repensée, en 2016, à l'issue d'un projet mené par l'équipe. L'ancienne banque de prêt avait été installée dans les années 1990, à l'occasion d'un agrandissement de la bibliothèque ouverte vingt ans auparavant. Cette imposante banque en bois clair, formait une palissade, là aussi courbe, et sa hauteur imposait que le lecteur soit reçu debout, le bibliothécaire restant quant à lui largement caché derrière la banque et son écran d'ordinateur.

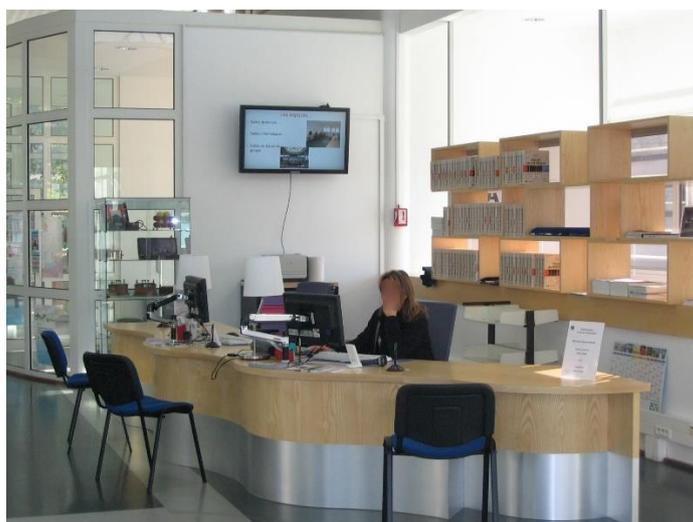
---

<sup>121</sup> Sauf mention contraire, les informations suivantes sont issues de l'entretien mené avec Anne Azanza, directrice de la bibliothèque de Sciences Pharmacie, le 5 octobre 2018.



**Figure 30: Bibliothèque de Sciences de Tours : ancienne banque d'accueil**

Esquissée par une membre de l'équipe de la bibliothèque, Annette Bataille, et réalisée par une entreprise de menuiserie de Touraine, la nouvelle banque est livrée au début de l'année 2017. De frêne clair vernis pour sa partie supérieure et en aluminium pour sa partie inférieure, elle présente une structure ondulée originale. Celle-ci permet un rapprochement entre l'utilisateur et le bibliothécaire, privilégiant un positionnement non plus face à face mais de biais ; des écrans d'ordinateur à bras articulé ont été installés pour pouvoir être tournés vers le lecteur. L'interaction peut désormais placer les acteurs sur un même plan, lecteur et bibliothécaire assis, pour un meilleur confort de l'utilisateur lors de phases longues telles que l'inscription ou le renseignement bibliographique. Assistante de prévention, Mme Bataille a également placé la question de l'accueil des PMR au centre de sa réflexion : un renforcement est prévu à cet effet, et la banque correspond désormais aux normes en vigueur. La banque a enfin été replacée, à droite de l'entrée, proche de celle-ci ; cela permet un accueil plus convivial, en laissant la possibilité aux usagers et aux agents de se saluer en entrant ou sortant de la salle de lecture. Du fait de ce positionnement, des problèmes des courants d'air subsistent nécessairement.



**Figure 31: Bibliothèque de Sciences de Tours : nouvelle banque d'accueil**

Compte tenu de la taille plutôt modeste de la bibliothèque, la banque cumule les fonctionnalités d'accueil, d'inscription, de renseignements, de prêt et de retour, assurées par un agent ou deux en période d'affluence. D'un coût supérieur à ce que peut être un mobilier préconçu choisi dans un catalogue, cette banque a eu le mérite de souder l'équipe autour du projet, puis de changer favorablement la perception que les agents ont d'un mobilier qui, désormais, apparaît comme le *leur*.

### 3. Un exemple original : la frontière « naturelle » (A3)

Nous souhaitons terminer ce tour d’horizon des banques frontières par un exemple singulier : à la bibliothèque Florence Delay de l’Université de Pau et des Pays de l’Adour (2008), située sur le campus de la Nive à Bayonne, un bloc taillé dans un tronc de chêne brut sert de banque d’accueil<sup>122</sup>. Ni courbe, ni vraiment rectiligne, elle constitue une frontière imposante, mais son identité visuelle forte tend à compenser les contraintes inhérentes à ce mobilier massif et peu modulable.

#### Bibliothèque Florence Delay à Bayonne<sup>123</sup>

Conçue par le cabinet britannique Duncan Lewis, la bibliothèque universitaire Florence Delay, située au sein du campus de la Nive, colline anciennement fortifiée en centre-ville de Bayonne, se caractérise par une architecture très particulière : longue structure horizontale aménagée sous un cavalier de terre, elle est qualifiée par Luigi Failla de « semi-hypogée » (en partie sous la surface du sol)<sup>124</sup>. La banque d’accueil, financée à la construction de la bibliothèque en 2008 dans le cadre du 1 % artistique, est un autre point d’intérêt du site.

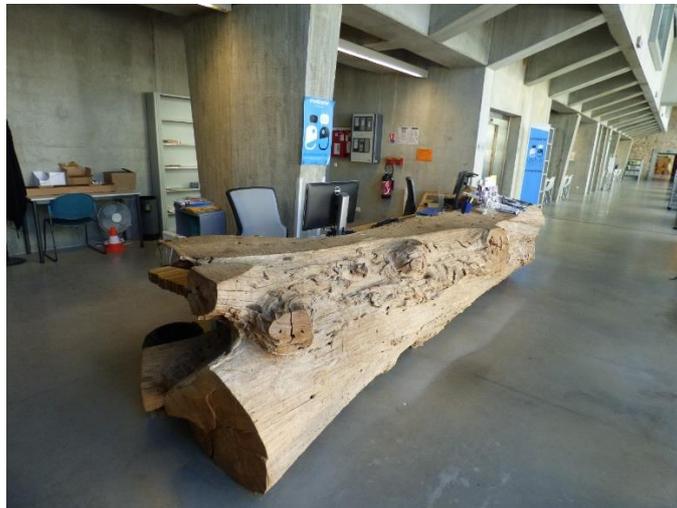


Figure 32: Bibliothèque Florence Delay de Bayonne : banque d'accueil

La banque d’accueil est l’œuvre du sculpteur landais Christophe Doucet, qui a choisi de poser sur le sol en béton un imposant morceau de tronc de chêne. Selon le programme artistique, il s’agissait de rappeler les arbres désormais déracinés qui surmontaient le talus servant de cavalier de terre défensif. La banque est extrêmement massive, d’environ un mètre de hauteur et de largeur, plus de six mètres de longueur. À l’arrière de la banque, côté personnel, un plan de travail est aménagé pour permettre de bénéficier d’une surface lisse et de larges possibilités de rangement. Malgré la structure austère de béton, l’inclinaison de la bibliothèque par rapport au sol fait que la luminosité est satisfaisante. Du côté des lecteurs, il s’agit d’une surface brute du plus bel effet esthétique mais peu pratique pour poser un support d’écriture : marqué par le temps et les insectes, le bois continue à « travailler » et les fissures s’agrandissent imperceptiblement. Une extension à droite de la banque a été installée pour créer un second poste de travail à l’ouverture

<sup>122</sup> Voir la fiche descriptive en annexe 6.

<sup>123</sup> Sauf mention contraire, les informations suivantes sont issues de l’entretien mené avec Antony Merle, responsable des bibliothèques universitaires de la côte basque, le 5 avril 2018.

<sup>124</sup> Luigi Failla, *op.cit.*, p. 158.

de la bibliothèque et en période de pointe, ménager la possibilité aux usagers de s'asseoir, et satisfaire à la nécessité d'accueillir les PMR. Les deux agents assurent l'accueil, le prêt, le retour, et les renseignements bibliographiques. Le positionnement de la banque revêt l'avantage d'être en face de l'entrée, pour une meilleure posture d'accueil, mais sa proximité immédiate des portiques antivol crée un décalage esthétique désappointant. Autre décalage, de la documentation est déposée sur la banque, comme pour les banques frontières classiques.



**Figure 33: Bibliothèque Florence Delay de Bayonne : entrée**

Malgré ces aspects, le choix a été fait d'une identité visuelle forte de cette banque détonant avec le mobilier classique qui peut caractériser une administration impersonnelle : toute massive qu'elle soit, elle attire l'œil des lecteurs qui sont nombreux à s'y succéder. L'attachement à ce mobilier est confirmé par le fait qu'un autre poste de travail en chêne, conçu initialement comme une banque de renseignements au cœur de la salle de lecture, est désormais laissé à disposition des lecteurs qui l'occupent fréquemment. De simples curieux viennent visiter la bibliothèque, pour les journées européennes du patrimoine mais aussi tout au long de l'année, attirés par son architecture singulière et sa banque d'accueil.

## II. L'ALCÔVE (B)

La banque peut être intégrée au sein d'un dispositif d'accueil fermé, où la sphère dévolue au bibliothécaire est délimitée par un renforcement et un plafond abaissé. Symboliquement, ce sont des espaces de l'ordre de l'alcôve, de la niche, de l'absidiole. Ce modèle est de plus en plus répandu, pour plusieurs raisons. Tout d'abord, ils permettent, à l'instar des banques frontières imperméables, de circonscrire clairement l'espace propre au bibliothécaire, qui est en quelque sorte protégé dans un cocon. Pouvant accueillir en *back-office* un matériel conséquent, ces dispositifs s'adaptent aussi très bien au prêt indirect de documents, pouvant être facilement en contact avec les magasins et autres espaces internes, *via* une porte. L'isolation de ce type d'accueil est visuelle mais aussi phonique, ce qui en fait un dispositif adapté aux halls à grand volume. En 2017, la bibliothèque de Guyancourt (Université Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines) a fait appel à deux jeunes architectes, Jérémy Germe et Chloé Thomazo (Pseudonyme Architecture) lauréats d'un concours « Imaginez la bibliothèque universitaire de demain » organisé par la région Île-de-France, pour formuler des propositions dans le cadre d'un appel à mécénat organisé par la Fondation de l'UVSQ. Leur choix s'est porté sur un modèle d'alcôve, dans le but de l'isoler du brouhaha du hall et de l'animation du *learning lab* à proximité. Sa forme circulaire devait permettre de conserver la vision à la fois sur l'entrée et la salle de lecture<sup>125</sup>. Si ce projet ne s'est finalement pas concrétisé, on trouve cependant des banques d'accueil analogues, par exemple dans le *learning center* de l'ESSEC à Cergy-Pontoise (2015).

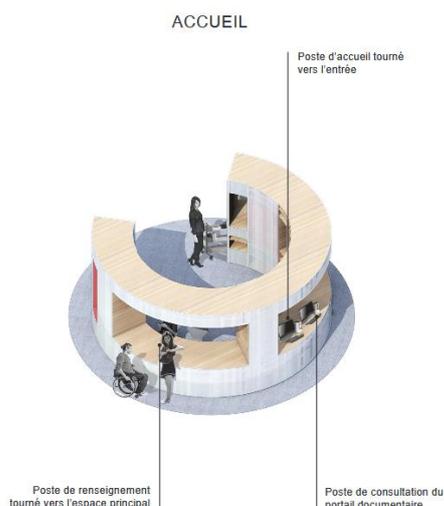


Figure 34: Projet : bibliothèque de Guyancourt



Figure 35: Learning center de l'ESSEC

Il s'agit, de fait, d'une zone d'accueil particulièrement répandue en-dehors du monde des bibliothèques : le renforcement évoque le vestiaire d'un musée, ou bien un guichet de gare. La ressemblance avec ces espaces est parfois frappante : nous pouvons citer la banque d'accueil, surmontée d'une horloge, de la bibliothèque de droit et sciences économiques de l'Université de Limoges (2002), un peu antérieure à notre corpus d'études. C'est donc un espace visible et familier pouvant être immédiatement identifié par l'utilisateur comme « l'accueil ». Certainement du fait de

<sup>125</sup> Dossier de mécénat de la fondation de l'UVSQ, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

[[http://www.bib.uvsq.fr/pdf/Mecenas/Dossier\\_mecenas\\_busqy\\_2017.pdf](http://www.bib.uvsq.fr/pdf/Mecenas/Dossier_mecenas_busqy_2017.pdf)]

cette proximité avec l'image d'une zone d'« accueil général », les alcôves sont très présentes dans des bibliothèques comportant un hall disjoint de la salle de lecture, par exemple à la bibliothèque de lettres Belle-Beille d'Angers (restructurée en 2010), ou bien dans des établissements mutualisés.



Figure 36: Université de Limoges : droit-économie



Figure 37: Bibliothèque Belle-Beille d'Angers

Mais il demeure fréquent que la banque alcôve soit présente en salle de lecture, et son identité visuelle est pensée pour assurer la visibilité optimale du service. À Angers, cette-fois à la bibliothèque de sciences Saint-Serge, la banque d'accueil conçue par l'architecte Pierre Pacault (2010) est rétro-éclairée, « pour rappeler les dispositifs d'éclairage prévus derrière la paroi pour illuminer la nuit le bâtiment »<sup>126 127</sup>. À la bibliothèque de droit Jeanne Chauvin de l'Université Paris-Descartes, ouverte fin 2018 à Malakoff, c'est par une couleur rouge vif, tranchant avec le béton du bâtiment et de la banque, que se démarque l'espace d'accueil.



Figure 38: Bibliothèque Saint-Serge d'Angers

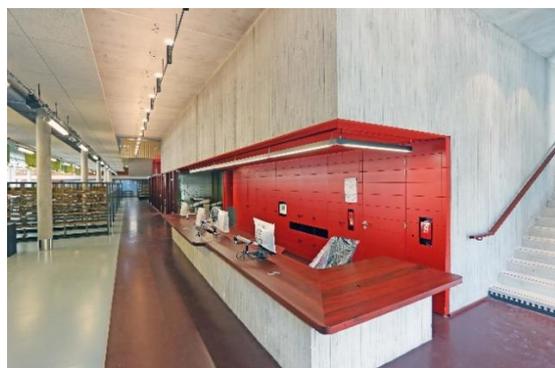


Figure 39: Université Paris-Descartes à Malakoff

Ce modèle de banque d'accueil comporte un certain nombre d'inconvénients. En ce qui concerne le confort des agents, ces postes d'accueil sont souvent très marqués par la lumière artificielle, laquelle vient compenser un manque de luminosité. Bien que facilement identifiables, ils demeurent la plupart du temps peu conviviaux. Pour un accueil de meilleure qualité, l'enjeu serait de concilier alcôve et partage de l'espace, concepts a priori peu conciliables, comme a pu le faire la bibliothèque de Sciences Po avec son poste de renseignements<sup>128</sup>. La banque alcôve peut apparaître comme le lieu dédié à l'orientation et à l'accueil de premier niveau,

<sup>126</sup> Carole Gasnier, *Penser le mobilier en bibliothèque*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Françoise Muller, Villeurbanne : Enssib, 2014, p. 36.

<sup>127</sup> Voir la fiche descriptive en annexe 7.

<sup>128</sup> Voir l'étude de cas ci-avant.

complémentaire d'autres points d'informations en salle de lecture, moins monumentaux et plus flexibles (fixes ou mobiles), pour apporter au lecteur un service personnalisé. C'est en quelque sorte le choix qui a été fait dans le *learning center* Lilliad de l'Université de Lille<sup>129</sup>.

Lilliad, *Learning center innovation*<sup>130</sup>

L'ouverture du *learning center* Lilliad sur le campus de Villeneuve d'Ascq, constitue, comme l'écrit Philippe Marcerou, « un acte majeur en termes architecturaux, comme en termes d'avancée bibliothéconomique »<sup>131</sup>. Le bâtiment a pour particularité d'accueillir un pôle bibliothèque, mais aussi un pôle événementiel, l'Xperium, « lieu pour découvrir la recherche et l'innovation », des salles de formation et une cafétéria. Pour l'ensemble du bâtiment, le dialogue fut très riche entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre. La programmation, réalisée par Marc Aubry, a débuté dès 2008. Un assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO) spécifique a accompagné l'équipe pour le choix du mobilier.

Au-delà des innovations architecturales du bâtiment, le point d'accueil central, au rez-de-chaussée, reste une alcôve classique. La banque est massive, blanche sur fond rouge, association quelque peu agressive visuellement, dans le but d'être facilement identifiable pour le public. Malgré la philosophie d'ouverture du centre Lilliad, la notion de frontière entre personnel et visiteurs n'est pas niée. L'alcôve délimite l'espace parallélépipédique réservé au personnel : c'est, pour reprendre l'expression de Laurent Matejko, une « boîte d'accueil ». Ouverte à droite et à gauche, la frontière demeure perméable. La banque est assez haute et les usagers s'y présentent debout, ce qui confirme que cet espace est dédié à des interactions de courte durée.

Deux agents sont postés en permanence à la banque pour délivrer des renseignements généraux qui concernent la bibliothèque, mais pas seulement : même si les autres pôles ont leur accueil dédié, cette banque qui attire l'œil sert de pôle d'information central et les agents qui y sont en poste renvoient régulièrement vers le pôle Xperium (à proximité immédiate) ou événementiel. Les impératifs du poste sont très variés, d'où le besoin d'une assez forte polyvalence de la part des agents. Parmi les questions générales (orientation dans le bâtiment, emprunt de câble d'alimentation, objets trouvés, etc.), les sollicitations d'ordre logistique dominent : les questions concernant la connexion Wi-fi, qui demandent d'être au fait des réseaux proposés par l'université, les modalités d'utilisation des automates de retour, des photocopieurs, et des casiers à proximité. Les agents sont aussi formés pour procéder à l'installation de base du matériel de la salle d'innovation pédagogique, elle aussi proche de l'accueil. Outre ces demandes, une part importante du travail en banque d'accueil est occupée par l'accès indirect aux documents : communication de collections en magasin, gestion des réservations et PEB. Enfin, c'est le lieu où les usagers extérieurs à la bibliothèque viennent s'inscrire. Un troisième poste est occupé ponctuellement par des membres du personnel de l'université, à l'occasion d'événements ou d'opérations spécifiques (distribution de tickets de métro, de kits vélos avec gilet sécurité, etc.).

---

<sup>129</sup> Voir la fiche descriptive en annexe 8.

<sup>130</sup> Sauf mention contraire, les informations suivantes sont issues de l'entretien mené avec Laurent Matejko, chef de projet responsable du département accueil de la SCD de l'Université de Lille, le 25 octobre 2018.

<sup>131</sup> Philippe Marcerou, *L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires...*, p. 131.



Figure 40: Accueil général de Lilliad

Les autres services de la bibliothèque sont délivrés dans les salles de lecture à l'étage, *via* des mobiliers de type « champignon » servant de base pour un accueil mobile, ou bien sur rendez-vous avec un bibliothécaire. De fait, la banque centrale n'est qu'une partie d'un dispositif d'accueil du public pensé de façon globale, avec différents points d'accueil complémentaires.

### III. LE BUREAU OUVERT (C)

Cette catégorie rassemble des banques au design très varié, répondant à plusieurs des critères suivants : les dimensions et la monumentalité du mobilier sont limitées ; le bureau ménage des ouvertures importantes (latérales, partie basse) ; rompant avec l'idée de frontière, il permet un partage de l'espace avec le lecteur ; cet espace n'est plus dénommé « banque », mais « bureau d'accueil », ou encore « point d'accueil et d'information ». Si des configurations très variées peuvent correspondre à ces critères, ces bureaux représentent une très petite minorité des points d'accueil des bibliothèques universitaires françaises. Nous pouvons avancer trois raisons principales. Tout d'abord, et comme nous l'avons vu, la banque d'accueil définit l'identité de la bibliothèque : il est donc tentant d'en faire un objet monumental. Par ailleurs, demeure un attachement particulier à la frontière, qui doit garantir, outre la sécurité des agents, le développement d'un espace de travail interne serein, délimité et organisé. Enfin, le public chercheur ou étudiant peut être considéré *a priori* comme habitué des lieux d'études et de documentation, et l'enjeu de briser la violence symbolique est moins prégnant que dans les bibliothèques de lecture publique où le bibliothécaire se trouve face à toute la « variété urbaine »<sup>132</sup>. L'étude de l'expérience de l'usager en bibliothèque amène pourtant à remettre en cause ce dernier constat : la sollicitation d'un service, par exemple à la banque d'accueil, demande un effort particulier à tout usager.

Pour toutes ces raisons, le bureau simple n'est pas une configuration fréquemment retenue pour servir de banque d'accueil générale. Concernant les banques de renseignements, notamment dans les étages des bibliothèques, les notions d'adaptabilité et de réversibilité sont davantage ancrées : n'étant pas à même

---

<sup>132</sup> Luigi Failla, *op. cit.*, p. 65.

d’anticiper les besoins des usagers à moyen terme, les bibliothécaires « testent » des points d’information secondaires en laissant la possibilité de les adapter, voire de les supprimer, par la suite. Par conséquent, on y retrouve plus fréquemment des bureaux de taille modeste, ouverts, qui peuvent permettre de créer de la convivialité. Il est aisé d’installer ou retirer un bureau de renseignements pour s’adapter aux besoins des étudiants. À la bibliothèque d’économie-gestion-urbanisme de l’UPEC par exemple, un bureau a été installé comme banque de renseignement par l’équipe de la bibliothèque fin 2018 ; en décalage avec l’esthétique du reste de mobilier de la bibliothèque, sa mobilité est néanmoins un avantage en comparaison des banques d’accueil massives présentes depuis l’ouverture de la bibliothèque en 2001<sup>133</sup>. Dans les constructions récentes de bibliothèque, ce sont parfois les bureaux de renseignements – plus que la banque d’accueil- qui font l’objet d’une réflexion poussée pour les rendre conviviales et inciter le lecteur à solliciter l’aide du bibliothécaire. C’est notamment le cas dans les étages de la bibliothèque de sciences de l’UVSQ à Versailles (2013), où des bureaux hauts et ouverts en forme de « haricots » ont été conçus pour faciliter interaction<sup>134</sup>. C’est aussi le cas au *learning center* Lilliad (2016), avec les « champignons » d’accueil à 360°, inspirés des bureaux d’accueil des pays nordiques : l’un est haut, l’autre bas, et chacun permet au bibliothécaire et au lecteur d’adopter la position et la distance qu’ils souhaitent<sup>135</sup>.



Figure 41: Champignons d'accueil dans les étages de Lilliad

Venons-en au cas, plus rare, où les bureaux d’accueil ouverts font office de banque d’accueil principale. On trouve des mobiliers conçus sur mesure par des architectes ou des designers, ou bien simplement choisis sur le catalogue d’un fournisseur. Prenons pour exemple la bibliothèque de l’Enssib : depuis la rénovation achevée en 2013, la banque d’accueil conçue par l’architecte Dominique Arnoux se présentait sous la forme d’un bureau circulaire. Ce bureau d’accueil posait néanmoins quelques problèmes de fonctionnalité : peu adapté à l’installation de l’unité centrale d’un ordinateur, Dominique Arnoux note en outre que, « pour être conforme au niveau de la sécurité [...], des menuisiers ont dû [le] modifier à

<sup>133</sup> Visite des bibliothèques de l’Université Paris-Est Créteil avec Tiphaine Tugault, directrice adjointe du SCD, le 30 novembre 2018.

<sup>134</sup> Entretien avec Chantal Merle, responsable de la bibliothèque universitaire de Saint-Quentin-en-Yvelines, le 9 octobre 2018.

<sup>135</sup> Entretien avec Laurent Matejko, chef de projet responsable du département accueil de lu SCD de l’Université de Lille, le 25 octobre 2018.

plusieurs reprises »<sup>136</sup>. Cette banque à 360° n'induisait pas une position d'interaction claire et définie, ce qui a pu poser des problèmes d'inconfort pour les agents (circulation d'usagers dans leur dos) et parfois pour les lecteurs. L'ensemble de l'accueil a donc été repensé à l'été 2018, en se basant sur l'expérience du parcours de l'utilisateur dans la bibliothèque. Après une mise en concurrence, une nouvelle banque d'accueil a été commandée sur le catalogue d'un fournisseur spécialisé dans l'aménagement des bibliothèques. Celle-ci a été replacée à droite à proximité de l'entrée, en face d'un espace détente et un nouvel espace circulaire propre à la discussion. Cette banque basse, ouverte, comprenant un seul poste de travail, convient bien à une bibliothèque de petite taille (40 places) installée dans une école où les usagers, familiers du monde des bibliothèques, sont relativement autonomes. Pour un accueil de qualité, la configuration du bureau et l'écran rotatif permettent néanmoins à l'utilisateur de s'asseoir près du bibliothécaire, dans le cas d'une aide à la recherche bibliographique<sup>137</sup>.



Figure 42: Bibliothèque de l'Essib

La banque peut à l'inverse être conçue sur-mesure pour répondre aux besoins spécifiques d'un établissement. Ainsi la bibliothèque, dite *Learning hub*, de l'école de management de Lyon (EM Lyon), où l'espace d'accueil a fait l'objet d'une réflexion originale (2015). Ici, pas de *banque* mais un « espace de convivialité et d'information » surmonté d'un palmier en matériau absorbant acoustique pour limiter le bruit du hall ; symboliquement, il représente l'arbre à palabre, lieu traditionnel de rassemblement des villages africains<sup>138</sup>. Trois postes de travail totalement ouverts, deux hauts et un bas, s'organisent autour de l'arbre central. Dans une bibliothèque qui ne connaît pas de collections en libre accès, l'intégralité des communications a lieu par l'intermédiaire des charriots, ce qui prouve qu'une banque ouverte sans véritable *back-office* n'est pas incompatible avec la fonction de prêt et retour.

---

<sup>136</sup> Dominique Arnoux, dans Philippe Schneider, *Qu'est-ce qu'une bibliothèque pour un architecte ?*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Pascal Robert, Villeurbanne : Enssib, 2015, p. 107.

<sup>137</sup> Entretien avec Julia Morineau-Eboli, responsable du pôle développement des publics à l'Essib, le 30 août 2018.

<sup>138</sup> Béatrice Besson, « Portrait métier #3 : hub librarian », *Bulletin des bibliothèques de France*, décembre 2017, n° 13, p. 46-49.



Figure 43: Learning hub de l'EM Lyon



Figure 44: EM Lyon : une banque ouverte

Si nous avons cité jusqu'ici des bibliothèques de petite taille, où il est plus aisé d'aménager un espace d'accueil avec un mobilier de ce type, les bureaux ouverts peuvent s'adapter à des établissements accueillant un public plus nombreux. Prenons pour exemple trois bibliothèques de lettres de Sorbonne Université, dont l'accueil a été pensé de façon similaire lors de travaux en 2017, et la bibliothèque de l'Université Paris 8 Vincennes - Saint-Denis, où hall d'accueil a été réaménagé en 2016<sup>139</sup>.

#### Bibliothèques de lettres de Sorbonne Université : Malesherbes, Serpente et Bataillon

De mai 2015 jusqu'à sa réouverture en septembre 2017, la bibliothèque Malesherbes de l'université Paris Sorbonne, devenue Sorbonne Université après la fusion avec l'ancienne Université Pierre et Marie Curie, a connu des travaux en raison d'un réaménagement complet. Outre les salles de travail en groupe, les rayonnages, le sol et les luminaires, l'accueil a été repensé. Dans le même temps que cette bibliothèque spécialisée dans les langues (germaniques, nordiques, slaves et italienne) et lettres, la bibliothèque Serpente de la Maison de la Recherche (sciences humaines et sociales) et Marcel Bataillon (études hispaniques) ont elles-aussi été réaménagées, et l'architecte a choisi de proposer un mobilier d'accueil similaire pour les trois bibliothèques. Cela permet de donner une identité visuelle commune à l'accueil de ces bibliothèques de lettres appartenant au même SCD.

Ont été mis en place sur ces trois sites de larges bureaux quadrangulaires de bois clair. On retrouve aussi un même type d'assise : les agents sont postés sur des chaises à roulettes conçues par un designer, plutôt confortables pour des sessions longues de service public, et les lecteurs peuvent s'asseoir sur de petits tabourets. Au-delà de quelques rangements, il n'y a pas de zone de *back-office* et donc pas de véritable frontière. C'est à la bibliothèque Malesherbes, la plus grande des trois, que le bureau est aussi le plus long. Sont postés simultanément deux agents assurant les fonctions classiques (accueil, renseignements, prêts et retours quand l'automate n'est pas utilisé). Comme le bureau est tourné vers l'une des salles de lecture, les lecteurs qui entrent voient les agents en poste leur tourner le dos. Mais son principal

<sup>139</sup> Voir la fiche descriptive en annexe 9.

défaut est peut-être sa grande largeur, qui maintient le lecteur éloigné du bibliothécaire. Cela répondait en partie à une demande de certains membres du personnel : au contraire d'une banque classique, ce bureau n'est pas fermé dans sa partie basse, et l'on pouvait craindre une trop grande proximité visuelle ou physique des jambes des agents. Malgré ces limites, ce choix dénote la volonté d'abolir la banque au sens strict et monumental pour lui préférer un mobilier plaçant bibliothécaire et usager sur un même plan. Dans cette configuration, le personnel de la bibliothèque a pu remarquer que le terme de « banque d'accueil », encore utilisé dans les consignes de travaux dirigés (« rendez-vous à la banque d'accueil », etc.), n'était pas compris par des étudiants qui n'identifient pas ce bureau comme tel : cela peut témoigner d'un changement d'image<sup>140</sup>.



**Figure 45: Bibliothèque Malesherbes**

À la bibliothèque d'études hispaniques Marcel Bataillon, de taille bien plus modeste (55 places assises), le bureau ne comporte qu'un poste d'accueil, là aussi dos à l'entrée et face à la salle de lecture. L'arrière de la banque est totalement accessible au lecteur qui peut y parcourir des rayonnages. L'usager et le bibliothécaire partagent un même espace. Pour contrecarrer la largeur du bureau, ils peuvent s'installer de façon assez libre autour de la table, le plus souvent côte à côte ou trois quart face, en cas de demande d'un renseignement bibliographique. Cet agencement traduit la relation de proximité entre les trois agents et les lecteurs habitués de la bibliothèque, qui bénéficient d'un accompagnement personnalisé (basé sur une collaboration avec les enseignants, tenant compte des programmes des concours de l'enseignement, etc.)<sup>141</sup>.

---

<sup>140</sup> Visite de la bibliothèque avec Agathe Dufour, responsable de la bibliothèque, le 19 septembre 2018.

<sup>141</sup> Visite de la bibliothèque avec Hélène Marché, responsable de la bibliothèque, le 20 septembre 2018.



Figure 46: Bibliothèque Marcel Bataillon

Enfin, l'accueil de la bibliothèque Serpente de la Maison de la recherche, là encore repensé en 2017, a été aménagé de manière différente<sup>142</sup>. Un petit hall dépourvu de collection est dédié à l'accueil. C'est ici deux larges tables de forme carrée qui ont été installées. La première, la plus proche de l'entrée, est désormais laissée à la disposition des lecteurs, qui y bénéficient d'un poste informatique et de places simples, avec un espace important pour y placer leurs documents. Un bibliothécaire est posté sur la seconde, la plus proche de la salle de lecture. Ces deux bureaux sont strictement identiques, ce qui peut déconcerter un lecteur peu habitué des lieux : l'agent d'accueil n'est pas immédiatement identifiable, pouvant être posté symétriquement au lecteur travaillant sur l'autre bureau. Les équipes ont tenté de clarifier cette situation grâce à de la signalétique, et en ajoutant sur ce bureau des livres en exposition, comme on le voit sur des banques d'accueil classiques. Ici, c'est bel et bien la position côte à côte qui est privilégiée, pour que la recherche bibliographique puisse être menée sous le regard de l'utilisateur dans le but d'améliorer son autonomie future. Ces choix sont porteurs d'une certaine philosophie de l'accueil : pour réduire la frontière symbolique entre eux, lecteur et bibliothécaire en service public ne doivent pas nécessairement occuper des places différenciées.



Figure 47: Bibliothèque Serpente

<sup>142</sup> Voir la fiche descriptive en annexe 10.

## Bibliothèque de l'Université Paris 8 à Saint-Denis<sup>143</sup>

La bibliothèque centrale de Saint-Denis, conçue par Pierre Riboulet et ouverte en 1998, a connu en 2016 un réaménagement de son vaste hall d'accueil. Un enjeu important était de repenser la banque d'accueil, qui formait un grand bloc droit sur le modèle de la banque frontière rectiligne (A1). Des groupes de travail internes ont mis en évidence le besoin d'une banque accessible et facilitant l'interaction entre bibliothécaires et usagers ; la réflexion sur leur posture a également été très aboutie. À l'issue d'un marché, une entreprise spécialisée dans l'aménagement d'intérieur a été retenue pour le dessin, la fabrication et la pose d'une nouvelle banque d'accueil.

Ce sont finalement deux îlots dissociés, de forme incurvée, dépourvus d'angle et ouverts latéralement, qui ont été installés au fond du hall. Prévus pour accueillir quatre agents en poste en période de pointe, ces deux bureaux rassemblent les fonctions d'accueil, d'orientation, d'inscription, de circulation des documents (dont prêt indirect), de renseignements bibliographiques. Le placement des bureaux a été modifié : initialement placés sous un puits de lumière, la température s'est révélée trop élevée pour les agents. La banque a donc été avancée, plus près de l'entrée mais plus loin des étagères dédiées au rangement des documents. Ces dernières définissent bien un espace de *back-office*, mais celui-ci ne connaît pas de frontière stricte avec l'espace public, ce qui marque une relation de confiance avec l'utilisateur. L'ergonomie des deux bureaux est à fait l'objet d'une réflexion aboutie. Le placement des usagers au cours de l'interaction est totalement libre, et leur mobilité est facilitée par la présence de chaises légères et sur roulettes. Là encore, la position côte à côte est possible pour des recherches bibliographiques.



Figure 48: Bibliothèque de Paris 8 : accueil



Figure 49: Bibliothèque de Paris 8 : banque

Après avoir distingué les différentes catégories de banque d'accueil représentées dans les aménagements récents, nous devons nous intéresser aux trajectoires d'évolution que connaît l'accueil des usagers aujourd'hui, à la lumière des choix de mobilier. Comment, dans le cadre d'un dialogue entre des acteurs multiples (architecte, programmiste, bibliothécaires, usagers), créer un mobilier représentatif d'une politique de service ? Comment est envisagée la question de la banque d'accueil dans les *learning centres*, qui sont bien souvent des établissements où se côtoient la bibliothèque et d'autres services ? Comment se développent, en France et à l'étranger, les alternatives à la banque d'accueil classique (information mobile, suppression de la banque) ?

---

<sup>143</sup> Sauf mention contraire, les informations suivantes sont issues de l'entretien mené avec Amadeus Foulon, adjoint au responsable des services au public, le 31 octobre 2018.

## CHAPITRE III : PENSER LA BANQUE D'ACCUEIL DU XXI<sup>E</sup> SIÈCLE

---

Le Grand Établissement Documentaire (GED) du Campus Condorcet, grande bibliothèque de recherche en sciences humaines rassemblant une cinquantaine d'entités, doit ouvrir ses portes, à la frontière entre Aubervilliers et Saint-Denis, d'ici 2020. Dans son programme architectural, il est mentionné que le traitement de la banque d'accueil devra « traduire la volonté d'un accueil ouvert et dynamique, sans effet de mise à distance entre le public et le personnel (en d'autres termes cette banque ne devra pas ressembler aux banques traditionnelles du XX<sup>e</sup> siècle) »<sup>144</sup>. Cette opposition nous semble intéressante : s'il existe un modèle de banque traditionnelle du XX<sup>e</sup> siècle, que nous décrivions dans le premier chapitre, quels sont les grands traits qui dessinent la banque d'accueil du XXI<sup>e</sup> siècle ? Quelles tendances structurantes, régissant la conception des espaces d'accueil du public aujourd'hui, sont susceptibles de façonner le modèle de la banque d'accueil de demain ? Dans un premier temps, il s'agit d'interroger le processus d'élaboration en lui-même : quels que soient le design et le modèle d'organisation de l'accueil afférent qui sont choisis, une construction collective, basée sur le dialogue entre de nombreux acteurs, semble poser les jalons d'une banque d'accueil de qualité. En comparant la situation des bibliothèques universitaires françaises avec des exemples étrangers, nous nous demanderons ensuite en quoi les constructions récentes amènent à repenser la banque d'accueil. Depuis 1996 et l'ouverture de la bibliothèque de l'Université de Sheffield Hallam (Royaume-Uni), a débuté une phase de constructions d'établissements nommés *Learning centres* : pour les universités, il s'agit de créer un lieu cohérent où sont rassemblées les fonctions documentaires, l'accueil des étudiants ou encore les services informatiques. Ce lieu se caractérise par une vocation d'ouverture (horaires élargis, autonomie des étudiants, ouverture de la bibliothèque sur son environnement), d'apprentissage (importance de la formation aux usagers, coopération avec les équipes pédagogiques des universités) et de réflexion commune (*coworking* et espaces innovants pour favoriser l'émulation collective). Nous nous demanderons si les *Learning centres*, qualifiés d'« accélérateurs de changement »<sup>145</sup> par Julien Roche, le sont en ce qui concerne la banque d'accueil. Deux exemples féconds seront particulièrement sollicités tout au long de ce chapitre : outre le GED du Campus Condorcet, déjà mentionné, nous nous appuierons sur le cas du *Learning centre* de l'Université du Luxembourg, qui a ouvert ses portes en septembre 2018, dont on pourra trouver en annexe une fiche descriptive détaillée<sup>146</sup>.

---

<sup>144</sup> Véronique Lancelin, programme du Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet, 16 janvier 2014, p. 98.

<sup>145</sup> Julien Roche, « Opération campus : vers des Learning Centres à la française ? », dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2014, p. 80.

<sup>146</sup> Voir annexe 11.

# I. L'ÉLABORATION COLLECTIVE DE LA BANQUE D'ACCUEIL

La conception d'une banque d'accueil, pour être adaptée aux interactions et aux usages quotidiens qui s'y tiendront, doit résulter d'un dialogue minutieux entre de nombreux acteurs. Le recours à un programmiste permet à l'architecte de savoir ce que sont les objectifs du maître d'ouvrage, en termes d'usage ; la mission du programmiste est aussi un moment privilégié pour un dialogue objectif et fécond entre les différents niveaux d'usager ; c'est le moment pour les bibliothécaires de définir, au sein de leur équipe, des objectifs répondant à des nécessités bibliothéconomiques et à l'expérience des usagers.

## 1. La programmation, base du dialogue avec l'architecte

La programmation peut être abordée comme une obligation, une formalité. Elle peut aussi être utilisée comme un formidable moyen pour donner du sens au projet de bibliothèque. Dans ce cas, la programmation est avant tout un outil de réflexion qui éclaire les décisions, un support de communication qui donne les clés de compréhension à la maîtrise d'œuvre et stimule sa créativité, une démarche progressive et rationnelle pour aboutir à un bâtiment plein de qualité, des qualités reconnues par tous et durables<sup>147</sup>.

En ces termes, Véronique Lancelin, programmiste du GED du Campus Condorcet, résume les enjeux de la programmation. Considéré par Odile Grandet comme un véritable « exercice de maïeutique »<sup>148</sup>, ce processus de dialogue doit permettre d'aménager un bâtiment conciliant au mieux les aspirations des différents acteurs, et répondant aux besoins des usagers et des bibliothécaires. Le programmiste permet d'objectiver les besoins et de « formuler une commande exhaustive, précise et cohérente »<sup>149</sup> à l'architecte.

Il faut distinguer le pré-programme, qui consiste à vérifier l'opportunité du projet, à se décider sur son contenu et ses conditions de faisabilité, et le programme en lui-même, servant à passer commande au maître d'œuvre. C'est au sein de ce dernier que l'on va trouver les indications les plus précises en ce qui concerne la banque d'accueil. Celle-ci, qualifiée de « lieu stratégique de la bibliothèque » dans le programme fonctionnel du campus de Luminy à Marseille<sup>150</sup>, constitue généralement un point important du programme, étant un espace déterminant pour le fonctionnement quotidien de la bibliothèque. La description de l'environnement de la banque d'accueil comporte des recommandations précises concernant les fonctions et nécessités pratiques (avec notamment la surface nécessaire au bon déroulé des opérations courantes), accompagnées des principales liaisons fonctionnelles (internes et externes) de cet espace. Un schéma fonctionnel peut venir illustrer et préciser ces instructions : celui-ci n'a pas vocation à apporter de proposition quant à la forme et à l'esthétique du mobilier, mais de préciser les

---

<sup>147</sup> Véronique Lancelin, « La programmation d'un bâtiment », dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui...*, p. 141.

<sup>148</sup> Odile Grandet, « Campus Condorcet, une bibliothèque pour un campus », dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui...*, p. 84.

<sup>149</sup> Véronique Lancelin, « La programmation d'un bâtiment », dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui...*, p. 141.

<sup>150</sup> Marielle Grossmann, programme fonctionnel du campus de Marseille Luminy, 20 juin 2014, p. 43.

relations entre les différents espaces (flux, contrôle, etc.). Pour Julie Willems, qui a participé à la rédaction d'éléments de programme concernant la banque d'accueil du *Luxembourg Learning Centre*, il est primordial d'insister seulement sur les nécessités fonctionnelles, de caractériser minutieusement les interactions en banque d'accueil en limitant au maximum les prescriptions en termes de mobilier<sup>151</sup>. De fait, cela permet de se concentrer sur l'essentiel, à savoir la fonctionnalité et la convivialité de la banque, tout en laissant le concepteur du mobilier faire son travail.

Pour illustrer ce propos, nous pouvons étudier le programme du GED du campus Condorcet (achevé en 2014), issu du dialogue entre la responsable du projet Odile Grandet et la programmiste Véronique Lancelin. La banque d'accueil y fait l'objet d'une attention particulière, son agencement devant refléter une politique d'accueil volontariste, basée sur la proximité entre le personnel et les lecteurs. Le programme revêt un degré de précision important qui permet de définir efficacement des principes et fonctionnalités auxquels le cabinet d'architecte d'Elizabeth de Portzamparc doit répondre. Sont mentionnées les nécessités suivantes :

- La visibilité de la banque depuis l'entrée et le Forum, rue centrale qui parcourt le Campus. Le hall et la banque doivent donc nécessairement se trouver au rez-de-chaussée. Les conséquences sont aussi importantes en ce qui concerne l'identité visuelle de ce lieu d'accueil : le lecteur doit comprendre au premier regard qu'il se trouve devant un hall d'accueil.
- La nécessaire frontière entre une zone « hors douane », libre d'accès, et une zone « sous douane » permettant d'accéder aux espaces de la bibliothèque dans les étages. Des portiques antivol RIFD et des tourniquets activés par la lecture de badge doivent être contigus à la banque d'accueil pour former ladite frontière. C'est donc une frontière physique mais aussi symbolique : le hall est un « lieu de transition vers le silence ». Cela induit donc à la fois une « bonne gestion des flux » et une « acoustique soignée », mentionnées dans le programme.
- La liaison immédiate des agents postés en banque d'accueil avec les bureaux et espaces des services internes ainsi que le « contact direct [de la banque] avec le rangement qui lui est associé ». Cette proximité doit permettre d'y assurer les prêts de matériel, les communications de réservations ou encore le PEB, sans que les agents n'aient à quitter leur poste. Ce rangement est lui-même décrit très précisément dans le programme pour garantir, outre la proximité immédiate de la banque, un espace suffisant pour accueillir des documents (75 mètres linéaires) et des équipements spécifiques (casiers de recharge pour ordinateurs par exemple). Le programme insiste donc justement sur la fonctionnalité de la banque, préalable à prendre en compte avant réflexion d'ordre esthétique<sup>152</sup>.
- Mentionnons enfin un dernier point d'importance, non lié directement aux fonctionnalités mais à la volonté d'un campus durable et respectueux de l'environnement : « les matériaux utilisés [pour le mobilier] devront être sains,

---

<sup>151</sup> Entretien avec Julie Willems, coordinatrice des services aux usagers au *Luxembourg Learning Centre*, le 7 février 2019.

<sup>152</sup> Véronique Lancelin, programme du Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet, 16 janvier 2014, p. 73-74.

et respectueux de l'environnement (bois, colle, panneaux de particules bénéficiant de labels environnementaux...) »<sup>153</sup>.

La précision et la cohérence du programme doit permettre à l'architecte de proposer une banque d'accueil adaptée. Il faut veiller à ce que les caractéristiques énoncées dans le programme soient globalement respectées. Certaines contraintes liées à la structure du bâtiment peuvent amener à certaines concessions : alors que le programme du *learning centre* l'Hexagone à Marseille, issue de la réhabilitation d'un bâtiment ancien, définissait un besoin impératif de « lien direct avec les magasins » et d'accès « au local « entrées des ouvrages » à partir de l'arrière de la banque d'accueil »<sup>154</sup> pour assurer le prêt indirect, cette liaison n'a finalement pas pu être assurée. Pour les équipes de la bibliothèque, il est toujours possible d'apporter *a posteriori* des éléments rectificatifs ou précisant le programme. La situation à éviter est la rupture du dialogue avec l'architecte : à la bibliothèque du Pôle Européen de Gestion et d'Économie (PEGE) à Strasbourg, ouverte en avril 2018, la banque d'accueil qui a été installée est entièrement en béton, sans tablette pour l'accessibilité aux PMR, à l'opposé des préceptes de de flexibilité et de réversibilité<sup>155</sup>.

Dans l'idéal, le processus d'élaboration doit inclure une « navette » régulière entre l'architecte et les équipes, pour procéder aux ajustements nécessaires. Avant la réalisation de la banque d'accueil du *Luxembourg Learning Centre*, les équipes de la future bibliothèque ont eu la chance de pouvoir tester le mobilier grâce à un *mock up*, prototype de carton et de bois, à taille réelle. Elles ont ainsi pu vérifier la pertinence de son orientation par rapport à l'entrée de la bibliothèque et les sources de lumière naturelle, ou encore ajuster la hauteur des bureaux<sup>156</sup>.



Figure 50: Prototype de la banque d'accueil du Luxembourg Learning Centre

Le cas du GED du campus Condorcet comme celui du *Luxembourg Learning Centre* témoignent de la longueur du processus de construction d'une bibliothèque universitaire. Cinq ans peuvent s'écouler entre l'achèvement du programme et l'ouverture de la bibliothèque. Il est de fait assez difficile de faire travailler les

<sup>153</sup> *Ibid.*, p. 100.

<sup>154</sup> Marielle Grossmann, programme fonctionnel du campus de Marseille Luminy, 20 juin 2014, p. 43.

<sup>155</sup> Entretien avec Aline Demange, responsable de la bibliothèque du PEGE, le 31 janvier 2019.

<sup>156</sup> Entretien avec Julie Willems, coordinatrice des services aux usagers au *Luxembourg Learning Centre*, le 7 février 2019.

équipes sur un élément de mobilier sur le programme ; c'est donc après la rédaction de celui-ci que se concentre le travail de réflexion interne de l'équipe.

## 2. Les personnels de bibliothèque, acteurs de la conception de la banque

La banque d'accueil constitue, pour les agents de la bibliothèque, un poste de travail qu'ils occupent durant des sessions de service public régulières et prolongées. Il est donc extrêmement important que ce poste soit conforme à leurs attentes et à leurs besoins. Pour y travailler dans de bonnes conditions et délivrer un service d'accueil de qualité, les bibliothécaires doivent pouvoir s'approprier cet espace partagé : sans offrir autant de possibilités de personnalisation qu'un bureau individuel, la banque d'accueil doit convenir à tous. Pour ces raisons, il est primordial de concevoir la banque d'accueil sur la base d'une réflexion préalable et collective de l'équipe d'une bibliothèque.

Dans les exemples que nous avons étudiés, que ce soit dans le cadre d'un réaménagement ou bien d'une nouvelle construction de bibliothèque universitaire, la norme est de réunir un groupe de travail pour lister les besoins fonctionnels de la banque. Ces éléments peuvent définir les besoins mentionnés dans le préprogramme ou le programme architectural final. Le cas du travail de réflexion interne a été mené par les équipes du futur Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet est à ce titre exemplaire. La réflexion interne aux équipes concernant la banque d'accueil a conduit à l'élaboration d'un document d'explicitation du programme, fourni à l'architecte en février 2016. Ce document explicite tout d'abord, avec une grande précision, les fonctions qui seront assurées par les agents postés en banque d'accueil (prêt, inscriptions, renseignements, assistance, intervention en cas de déclenchement des portiques antivols, etc.). La seconde partie de ce document énumère les caractéristiques de la banque et du hall tels qu'ils ont été « imaginés » par « les futurs bibliothécaires du GED ». Elle témoigne d'un travail collaboratif minutieux des équipes, qui, après avoir caractérisé des usages possibles, se sont efforcés de penser un espace pratique et accueillant pour les lecteurs. Riche de l'expérience des bibliothécaires, cet élément d'explicitation porte une grande attention au confort des agents comme des lecteurs. La question des postures occasionne de nombreuses précisions. On retient la volonté de permettre des postures variées pour s'adapter aux différents services (brefs ou longs) rendus en banque d'accueil : « assis/debout, fixe/mobile, service long/service express ». L'agent doit être positionné en face de l'accueil et avec une vision « la plus panoramique possible » sur le hall, à la fois pour voir et être vu, éviter de devoir se retourner et paraître immédiatement disponible pour renseigner l'utilisateur. De même, les bibliothécaires ont imaginé précisément quelle pourrait être l'ambiance du hall, avec des souhaits concernant la couleur (pour souligner les flux et les espaces différenciés), la luminosité (éclairage modulable, rassurant de nuit), le bruit (limité par les efforts d'acoustique), et la possibilité de moduler un espace détente. On peut toutefois noter quelques tensions entre différentes thématiques abordées (banque non monumentale mais qui doit être vue du Forum ; garantie de silence mais proposition d'installer un piano), ce qui implique de procéder à des arbitrages parmi ces propositions<sup>157</sup>.

<sup>157</sup> Éléments d'explicitation pour le Hall d'accueil et la banque centrale du GED, 29 février 2016, pp. 1-2.

Les groupes de travail concernant la banque d'accueil peuvent mettre à profit la créativité des agents, qui peuvent aller jusqu'à se prononcer sur son design. Au GED, cette démarche permet notamment d'envisager plus précisément à quoi pourrait ressembler la future banque centrale et les banques de renseignement à l'étage : lors d'ateliers spécifiques, il a été demandé aux agents de « dessiner la banque de leurs rêves »<sup>158</sup>. Le design du mobilier pensé par les bibliothécaires est assez éloigné de la vision du cabinet d'architecte. Dans le sens d'une atténuation de la violence symbolique d'une banque massive, le « monumental », le « clos », et le « rectiligne » sont jugés négativement par les équipes, qui vont jusqu'à questionner la nécessité d'un mobilier unique, lui préférant un « dispositif [...] à configuration variable et pourquoi pas discontinu ». Les angles « doux et arrondis » sont censés atténuer l'impression d'avoir affaire à une frontière infranchissable. Les bibliothécaires soulignent enfin que la banque « pourrait en partie épouser le tracé des circulations des publics en direction des salles de consultation », faisant ainsi l'écho à la préoccupation centrale, soulignée par l'architecte, que sont les flux de personnes dans le hall d'accueil<sup>159</sup>. Les agents ont un rôle consultatif, le dessin final revenant à l'architecte : le but est de réfléchir collectivement aux implications pratiques d'un type de banque donné.

Le degré d'intervention de l'équipe d'une bibliothèque dans la conception de la banque peut être variable. Le processus de conception de la banque d'accueil de la bibliothèque de Sciences-Pharmacie de l'Université de Tours est singulier par l'implication des bibliothécaires et l'influence directe qu'elle a eu sur le rendu final. À partir de l'hiver 2015-2016, un groupe de travail comprenant les onze agents de la bibliothèque se réunit régulièrement et identifie plusieurs grands besoins, esquisse d'un cahier des charges. Une impulsion probante est donnée par une magasinnière de la bibliothèque, Annette Bataille, qui, ayant une aptitude pour le dessin, réalise des croquis de ce que pourrait être la nouvelle banque. Est introduite l'idée d'ondulation, pour permettre un rapprochement entre l'utilisateur assis et le bibliothécaire. C'est à une entreprise de menuiserie qu'est confiée la tâche de réaliser, à partir de ces esquisses et du rapport du groupe de travail, un plan définitif, achevé en juin 2016<sup>160</sup>. Ce dernier exemple repose sur des compétences et un degré d'expertise particulier ; adapté à une bibliothèque de petite taille, ce processus ne peut être généralisé. Mais la participation des équipes à la réflexion sur les mobiliers est toujours positive. À l'Université Paris 8, les agents ont été consultés pour le choix du nom de salles de la bibliothèque, portant chacune le nom d'une œuvre (« *a clockworth orange* », « le rouge et le noir », « *il nome della rosa* »<sup>161</sup>) et destinée à être inscrites sur les deux bureaux d'accueil<sup>162</sup>. De même, sur la banque de la bibliothèque du Pôle Européen de Gestion et d'Économie (PEGE) à Strasbourg, les équipes de la bibliothèque ont pu proposer des citations, puis retenir l'une d'entre elles, pour figurer sur la banque d'accueil. Après validation par la direction et la responsable de la communication, une citation attribuée à Socrate, correspondant aux valeurs d'échange et d'entraide de la banque d'accueil, a ainsi été choisie : « le savoir est la seule matière qui

---

<sup>158</sup> Entretien avec Stéphanie Groudiev, directrice du projet de Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet, le 30 octobre 2018.

<sup>159</sup> Éléments d'explicitation pour le Hall d'accueil et la banque centrale du GED, 29 février 2016, p. 2.

<sup>160</sup> Entretien avec Anne Azanza, directrice de la bibliothèque de Sciences Pharmacie, le 5 octobre 2018.

<sup>161</sup> Chacun de ces noms reprend la couleur d'une des salles concernées.

<sup>162</sup> Entretien avec Amadeus Foulon, responsable du service de la conservation, le 31 octobre 2018.

s'accroît quand on la partage »<sup>163</sup>. Cette participation du personnel à la conception de la banque peut paraître anecdotique, mais elle permet une meilleure appropriation du mobilier.



Figure 51: Banque du PEGE de Strasbourg

La nécessité de consulter les équipes ou de les associer au processus de conception est d'autant plus essentielle lorsqu'un changement de banque d'accueil induit un bouleversement de l'organisation spatiale du travail. Par exemple, le passage d'une banque frontière classique à un bureau ouvert, d'une interaction sur le mode du face à face à l'accueil côte à côte, ou encore d'une station assise classique à la mobilité des agents, modifient en profondeur la nature du travail quotidien des agents. Comme l'écrit Christine Soulas, dans *(Ré)aménager une bibliothèque* :

Adieu les certitudes : s'attacher aux comportements du public, aux usages, force à sortir de sa sphère de confort, bouscule, interroge et conduit à accompagner les équipes au changement. [...] La qualité du service rendu au public passe aussi par le confort des équipes. Le management peut aussi rimer avec aménagement<sup>164</sup>.

Tout aménagement de l'espace d'accueil correspond à une volonté d'organisation du travail particulière, qui doit être comprise et acceptée, sous peine d'être détournée de son objectif initial. Le chercheur en sciences de gestion Étienne Maclouf, qui a étudié les liens entre espaces de travail et management, alerte sur les risques liés au décloisonnement des espaces en l'absence de l'adhésion des équipes : « la suppression des cloisons spatiales n'est pas une condition nécessaire ni suffisante pour intégrer les ensembles que l'on souhaite : le décloisonnement remet en cause des territoires, il se heurte à l'inertie des frontières et celles-ci peuvent s'en trouver renforcées »<sup>165</sup>. Ce constat vaut pour les espaces internes en *open space*, où la seule absence de cloisons ne garantit pas la transparence et la communication entre les agents, mais aussi dans le cas de la banque d'accueil. Un mobilier ouvert sur le public ne suffit pas à renouer un lien particulier avec le lecteur si elle ne s'accompagne pas d'une adhésion du personnel, et peut au contraire se révéler contreproductive : l'étude de la proxémie<sup>166</sup> nous montre que la situation d'inconfort due au franchissement des frontières habituelles peut renforcer la fracture entre

<sup>163</sup> Entretien avec Aline Demange, responsable de la bibliothèque du PEGE, le 31 janvier 2019.

<sup>164</sup> Christine Soulas (dir.), *(Ré)aménager une bibliothèque*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2017, p. 11-12.

<sup>165</sup> Etienne Maclouf, « Espaces de travail et management », *Revue de gestion des ressources humaines*, 2011/3, n° 81, p. 16.

<sup>166</sup> Voir Chapitre 1, « Corps du bibliothécaire et corps du lecteur ».

bibliothécaire et usager. Julie Willems, coordinatrice des services aux usagers au *Luxembourg Learning Centre* de l'Université du Luxembourg insiste sur la difficulté d'imposer un changement du jour au lendemain : la banque d'accueil ouverte et systématisant l'interaction côte à côte, utilisée depuis l'ouverture en 2018, n'est que la matérialisation d'un long processus. Avant d'être associées à la réflexion sur la banque, les équipes étaient engagées depuis une dizaine d'années dans une réflexion constante sur les critères de qualité de l'accueil. L'aménagement architectural vient « donner vie » à une politique de service public déjà en cours depuis de nombreuses années : le changement de banque d'accueil est donc plus naturel et mieux accepté par des agents familiarisés de longue date avec ces thématiques<sup>167</sup>. Dans d'autres cas, la mise en place d'une procédure complète d'accompagnement au changement pourra être nécessaire.

Enfin, pour une meilleure adaptation du mobilier aux besoins de l'équipe, la réflexion sur la banque d'accueil en interne ne doit pas s'arrêter après l'installation du mobilier, mais se poursuivre sur la longue durée. La bibliothèque des licences de Sorbonne-Université s'est par exemple dotée en 2018 d'un groupe de réflexion interne sur les usages et les fonctions de la banque d'accueil au quotidien, avec des personnes ressources nommées par thème. Dans ce cadre, une banque d'accueil flexible et modulable peut être un atout non négligeable pour pouvoir s'adapter, à moyen terme, aux évolutions du travail quotidien des équipes.

### 3. Quel rôle pour les usagers ?

La prise en compte des besoins des usagers dans la conception de la banque d'accueil se base sur des présupposés simples : il est par exemple communément admis par les bibliothécaires que le lecteur a besoin d'un espace convivial, qui ne l'impressionne pas, ne l'écrase pas, d'où une banque moins monumentale. Mais il ne suffit pas de se reposer seulement sur l'intuition du bibliothécaire.

Pour évaluer plus efficacement les besoins du public, les bibliothécaires peuvent adopter une démarche d'empathie, en tentant de se mettre à la place de l'utilisateur et de partager ses affects. La méthode des persona, étudiée par Mathilde Lorit-Regnaud, consiste à créer des figures archétypales d'utilisateurs aux aspirations similaires, de préférence nourries de données réelles recueillies au préalable sur le terrain : le concepteur « incarne l'utilisateur final pour mieux le mettre au cœur des discussions et des préoccupations »<sup>168</sup>. Cette technique a notamment été employée pour perfectionner la programmation de la banque d'accueil du Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet, en fonction de l'expérience future des usagers<sup>169</sup>. Stéphanie Groudiev insiste toutefois sur la difficulté d'imaginer qui seront ces publics futurs, dans un établissement mutualisé qui ne connaît pas encore d'équivalent en France : la dimension prospective est forte<sup>170</sup>. La persona d'utilisateur du GED, qui vient le plus immédiatement à l'esprit est l'archétype d'un chercheur autonome et familier des bibliothèques. Mais il est possible de nuancer ce constat.

---

<sup>167</sup> Entretien avec Julie Willems, coordinatrice des services aux usagers au *Luxembourg Learning Centre*, le 7 février 2019.

<sup>168</sup> Mathilde Lorit-Regnaud, *Les personas en bibliothèque universitaire : quels usages, quels bénéfices ?* mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Christophe Evans, 2018, p. 16.

<sup>169</sup> *Ibid.*, p. 48.

<sup>170</sup> Entretien avec Stéphanie Groudiev, directrice du projet de Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet, le 30 octobre 2018.

D'une part, la vocation d'ouverture du Campus Condorcet sur son environnement, matérialisée par le « Forum », allée centrale qui fait office de véritable rue piétonne, amène à imaginer une banque comme lieu central d'information et d'orientation sur le campus, au-delà des seuls chercheurs qui se rendront dans les étages pour mener leurs recherches. D'autre part, si l'on se concentre sur ces derniers, il faut souligner un important changement de paradigme : d'une multitude de bibliothèques de laboratoire, avec le plus souvent un seul agent ingénieur de recherche ou documentaliste, entretenant un rapport de proximité, familial voire intime, avec quelques chercheurs, on passe à une grande structure qui devra rationaliser la gestion et améliorer la visibilité de ces riches fonds en sciences humaines tout en s'efforçant de ne pas voir s'estomper cette confiance mutuelle<sup>171</sup>. De là naît la nécessité d'élaborer une politique d'accueil alliant des services aux chercheurs perfectionnés et une posture d'accueil positive qui, sans nier ce changement d'échelle et l'offre nouvelle qui sera proposée, puisse limiter la violence symbolique propre à un établissement de cette taille.

Pour intégrer pleinement la variable du besoin des usagers dans la conception des espaces d'accueil, on ne peut se cantonner à un travail d'observation : il est nécessaire de recueillir directement leur avis. Le degré d'adéquation du mobilier avec les aspirations des usagers dépend de leur degré de participation dans le processus d'élaboration. Les travaux de la sociologue américaine Sherry Arnstein, autrice en 1969 de *A ladder of citizen participation* (une échelle de la participation des citoyens)<sup>172</sup>, nous permettent d'évaluer la place de l'utilisateur, notamment selon les modalités de consultation des usagers et la prise en compte de leur avis, dans l'élaboration d'un espace ou d'un service en bibliothèque. À un premier niveau, pour prétendre légitimement à une *participation* des usagers, les bibliothèques peuvent mener une enquête quantitative (par exemple en distribuant un questionnaire), qualitative (en réunissant des usagers lors de *focus groups*), ou encore organiser un événement du type biblioremix<sup>173</sup>. La bibliothèque est alors dans une démarche de *consultation*, « n'offrant aucune assurance que les attentes et suggestions des personnes consultées seront prises en compte », ou au mieux de *réassurance*, « qui consiste à autoriser ou même inviter [les usagers] à faire des propositions mais en laissant ceux qui ont le pouvoir seuls juges de la faisabilité ou de la légitimité des conseils en question »<sup>174</sup>. Cela n'est pas nécessairement un mal : en ce qui concerne la banque d'accueil, laisser le choix final au bibliothécaire permet par exemple de réintégrer des problématiques techniques et professionnelles que les usagers n'ont pas forcément à l'esprit à l'instant de formuler des propositions. La participation

---

<sup>171</sup> Voir le travail d'Élise Lehoux, *Penser les projets de mutualisation en « bibliothèques » à travers le GED du Campus Condorcet et le Learning Center de l'Université Paris-Saclay*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction d'Evelyne Cohen, 2019 (à venir).

<sup>172</sup> Sherry Arnstein, « *A Ladder of Citizen Participation* », *Journal of the American Planning Association*, 1969, n° 35 (4), p. 216-224.

<sup>173</sup> Le biblioremix est un « dispositif d'expérimentation, d'invention et de création participatives, autour des services en bibliothèque. L'idée est de réunir des participants aux compétences diverses (bibliothécaires, lecteurs, bidouilleurs, designers, architectes, usagers ou non des bibliothèques...), et de leur proposer d'esquisser leur vision de la bibliothèque idéale, à travers des questions, des problèmes concrets et des projets à réaliser. »

Blog de la communauté Biblioremix, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

[<https://biblioremix.wordpress.com/le-projet/>]

<sup>174</sup> Renaud Epstein, Jacques Donzelot, « Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine », *Esprit* juillet 2006, n° 326, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

[<https://esprit.presse.fr/article/epstein-renaud-et-jacques-donzelot/democratie-et-participation-l-exemple-de-la-renovation-urbaine-13495>]

reste alors au niveau de ce que Sherry Arnstein nomme la « coopération symbolique » (*tokenism*)<sup>175</sup>.

Mais il peut être possible d'aller plus loin dans la participation des usagers, notamment dans l'aménagement d'une nouvelle bibliothèque, en leur donnant un rôle de décideur dans le projet : dès lors, il existe un *partenariat*, « qui revient à une redistribution du pouvoir par une formule de négociation entre les citoyens et ceux qui le détiennent »<sup>176</sup>. Concrètement, cette démarche de participation réelle se traduit par le concept de maîtrise d'usage (MUS), assurée par l'utilisateur bénéficiaire, complémentaire de la maîtrise d'ouvrage (MOA), assurée par le commanditaire, et de la maîtrise d'œuvre (MOE), assurée par l'architecte. Selon le sociologue Alain Vulbeau, la maîtrise d'usage se définit comme « un dispositif statutaire et méthodologique qui donne une autorité à l'utilisateur dans la conception de services, objets ou espaces qui le concernent », et « permet de placer l'utilisateur au centre d'un processus décisionnel dont il avait été longtemps exclu »<sup>177</sup>. Il est possible d'associer directement les usagers, potentiellement via un « maître d'usage » (collectif d'utilisateur) à l'aménagement d'une bibliothèque. On lui reconnaît une certaine expertise, en tant qu'utilisateur futur, porteur d'une expérience d'utilisateur. Ils peuvent aussi être conseillés : on parle alors d'assistance à la maîtrise d'usage (AMU)<sup>178</sup>. On peut donc imaginer que les usagers participent directement à la rédaction du programme architectural définissant les modalités de la banque d'accueil.

Nous pouvons néanmoins apporter quelques nuances à la recherche de la participation absolue des usagers dans l'aménagement d'une bibliothèque. Prenant l'exemple des *Idea Stores*, établissements londoniens rassemblant centres de documentation, espaces de formations, d'exposition, cafés, *etc.*, Florence Roche met l'accent sur l'impossibilité de créer un espace reflétant les souhaits de tous les usagers :

L'ensemble des services développés dans ces bibliothèques, et jusqu'au choix d'aménagement intérieur qui ont pu être opérés, ont résulté d'enquêtes menées auprès des publics dont les conclusions ont été suivies à la lettre. Depuis, nos collègues anglais ont nuancé quelque peu leur position. Il s'agit là d'une tentative sans doute un peu totalitaire de donner à l'utilisateur une place rigoureusement centrale ; elle est un peu illusoire également dans la mesure où les profils des usagers sont si variés qu'il semble difficile de tous les satisfaire<sup>179</sup>.

En ce qui concerne la banque d'accueil, il s'avère que, pour les usagers, leurs besoins se révèlent difficiles à formuler ; contrairement aux tables de travail ou aux salles de travail collectif, à propos desquels ils peuvent se révéler prolixes, la banque d'accueil n'est pas au centre de leurs préoccupations. Par exemple, à la bibliothèque du Bourget du Lac de l'Université Savoie Mont Blanc, un projet vise à repenser l'accueil et la banque, une frontière rectiligne imposante, en place depuis l'ouverture de la bibliothèque en 1995. Les usagers, interrogés en amont, se disent satisfaits du mobilier d'accueil à plus de 80 %, et de la configuration globale de l'accueil à près

---

<sup>175</sup> *Ibid.*

<sup>176</sup> *Ibid.*

<sup>177</sup> Alain Vulbeau, « La maîtrise d'usage, entre ingénierie participative et travail avec autrui », *Recherche sociale*, 2014, n° 209, p. 63.

<sup>178</sup> *Ibid.*

<sup>179</sup> Florence Roche, Frédéric Saby (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, p. 72.

de 90 %<sup>180</sup>. La banque peut pourtant, selon le critère de convivialité que nous avons défini, paraître peu accueillante.

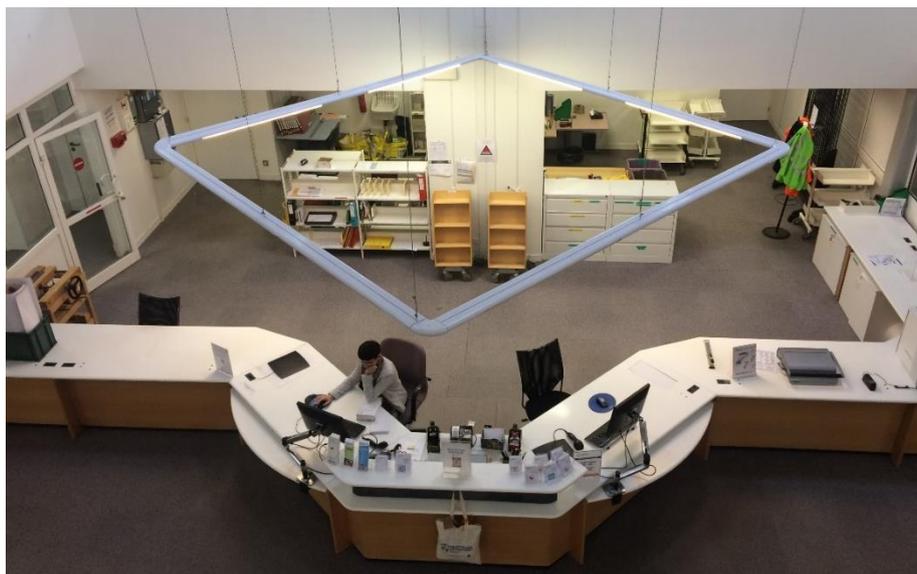


Figure 52: Université Savoie Mont-Blanc : bibliothèque du Bourget-du-Lac

On peut émettre l'hypothèse que les usagers, accoutumés à cette configuration, se satisfont de ce mobilier compte tenu de services de prêt et de retour qu'ils s'attendent à y trouver. Selon nous, la problématique de la participation des usagers est d'abord corrélée à celle de leur autonomie. On prête au public des bibliothèques universitaires, en particulier les plus jeunes d'entre eux, un désir d'« autonomie », lié notamment à leur familiarité avec le numérique et l'environnement dématérialisé. De fait, comme l'écrit Florence Roche, « un usager qui a une question à poser ne fera pas l'effort de trouver un personnel de la bibliothèque ailleurs que dans le périmètre immédiat où il se trouve. Dans la plupart des cas, il abandonnera sa recherche plutôt que de perdre du temps à trouver dans une autre salle, voire à un autre étage, une personne compétente »<sup>181</sup>. Nous pouvons même aller plus loin en ajoutant que la configuration du mobilier d'accueil, quand elle constitue une frontière, peut être un facteur de découragement supplémentaire. Il faut donc distinguer une autonomie subie, et même factice, nourrie de l'incapacité du lecteur à solliciter l'aide du bibliothécaire, à l'autonomie réelle, lorsqu'il « sait, étape par étape, intégrer pour son profit les conseils et les éclairages des personnels des bibliothèques »<sup>182</sup> ; cette dernière est compatible et même corrélée à l'interaction, même ponctuelle, avec le bibliothécaire. Il en va de même pour la participation de l'utilisateur : elle traduit un investissement qui découle d'une part de la facilité d'interaction avec l'équipe de la bibliothèque, d'autre part du sentiment qu'il a une emprise réelle sur l'offre de services. Solliciter l'utilisateur dans le cadre d'un dialogue avec l'équipe de la bibliothèque peut être la chance de faire évoluer son regard : de la posture « la banque d'accueil a toujours été comme cela, je n'y fais pas vraiment attention, donc elle me convient », il est possible de passer à une démarche ouverte et réflexive laissant la possibilité d'imaginer un mobilier et des services dépassant l'idée préconçue de la banque.

<sup>180</sup> Groupe de gestion de projet Enssib en charge de la refonte de l'accueil de la bibliothèque universitaire du Bourget-du-Lac, DCB 28, 2019 (mémoire à venir).

<sup>181</sup> Florence Roche, Frédéric Saby (dir.), *op. cit.*, p. 91.

<sup>182</sup> *Ibid.*

## II. QUEL AVENIR POUR LA BANQUE D'ACCUEIL ?

Du fait de la multiplication des services en un point d'accueil central, deux tendances coexistent aujourd'hui, avec pour critère discriminant les liens entre espace d'accueil et espaces internes. Une première possibilité est de conserver une banque plutôt imposante, par la nécessité de conserver un *back-office* à proximité immédiate et séparé de l'espace ouvert au public, en tentant de compenser cette monumentalité, par exemple grâce à un design convivial qui attire l'œil de l'utilisateur ou à la diversité des postures permise par la banque. Une alternative consiste à accentuer la mobilité des agents, en séparant le *back-office* de l'espace d'accueil, lequel devient totalement ouvert.

### 1. Guichet unique et nouvelles fonctionnalités

On ne peut comprendre les évolutions récentes du design des banques d'accueil sans s'intéresser à l'évolution de l'organisation spatiale des points de contact avec le public en bibliothèque universitaire. Celle-ci a en effet connu d'importantes transformations au cours des dernières années. Des années 1990 jusqu'au milieu des années 2000, l'éclatement des points d'accueil est important dans les bibliothèques universitaires de taille moyenne ou grande. Cette configuration comporte des avantages : elle « implique davantage le personnel dans la fonction d'aide et d'information de l'utilisateur »<sup>183</sup>, distinguant de la banque de prêt des banques de renseignements et parfois une banque dédiée à l'accueil à part entière ; elle rapproche physiquement les services des usagers qui, en salle de lecture, peuvent ainsi être plus prompts à solliciter un bibliothécaire ; elle répond enfin à une nécessité de surveillance d'espaces vastes, parfois sur plusieurs étages. Comme le font remarquer Carine El Bekri et Sylvie Thévenot, cette tendance n'est pas propre aux bibliothèques, mais « largement inspirée des grandes chaînes de librairie qui offrent maintenant des petits postes de travail pour des renseignements et les commandes, répartis dans les espaces, plutôt qu'un grand comptoir unique au fond du magasin »<sup>184</sup>. Pourtant, la multiplication des points d'accueil revêt aussi un certain nombre d'inconvénients : dispersant l'offre de services entre plusieurs postes qui ont chacun une fonction spécifique, cette organisation se révèle rigide et peu lisible pour l'utilisateur ; les agents en poste au sein de la salle de lecture sont parfois très peu sollicités, d'où un certain désœuvrement ; enfin, ce système est très coûteux en termes de ressources humaines, nécessitant que de nombreux agents soient postés simultanément. Cela implique l'élaboration d'un planning de service public complexe et soumis aux éventuels aléas : en l'absence d'un agent, l'image de l'accueil renvoyée par un bureau vide est négative.

Pour ces raisons, les bibliothèques universitaires recourent aujourd'hui massivement à la suppression des banques de renseignements pour privilégier une banque centrale unique. À la bibliothèque de L1 de Sorbonne Université comme à la bibliothèque universitaire Saint-Serge d'Angers, l'unique banque de renseignements a été retirée rapidement après sa mise en place<sup>185</sup>. La BULAC est l'exemple parfait de la transition d'un système à un autre : comprenant un grand

---

<sup>183</sup> Carine El Bekri, Sylvie Thévenot, « L'équipement mobilier », dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui...*, p. 363.

<sup>184</sup> *Ibid.*

<sup>185</sup> Entretien avec Frédéric Desgranges, directeur adjoint de la bibliothèque universitaire d'Angers, le 15 février 2019.

nombre de banques de renseignements, elle avait même pour ambition de mettre en place des permanences, sur certaines plages horaires, de bibliothécaires spécialistes des grandes aires géographiques représentées dans les collections de la bibliothèque, d'où une grande complexité du planning. Là encore, les sollicitations sont peu nombreuses, et une banque de renseignements, désinstallée à l'occasion d'une animation pour la Nuit de la lecture 2018, n'a depuis pas été remise en place. Le rendez-vous avec un bibliothécaire est privilégié pour des renseignements bibliographiques personnalisés<sup>186</sup>. Dans les grandes constructions de bibliothèques à venir, que ce soit le GED du Campus Condorcet<sup>187</sup> ou le *Learning center Studium* à Strasbourg<sup>188</sup>, comportant plusieurs étages, des banques de renseignements à l'étage sont toujours prévues, et l'usage dira à quel point elles sont utilisées : au *Learning center innovation Lilliad*, les bureaux d'accueil du premier étage ne sont plus occupés par les bibliothécaires, et ceux du second sont devenus un poste temporaire dédié à l'accueil mobile<sup>189</sup>.

De fait, les bibliothèques privilégient une banque d'accueil rassemblant les services d'accueil, d'orientation, de prêt et retour, de renseignements bibliographiques. On pourrait qualifier cet espace de *banque centrale* pour signifier cette concentration des services. À l'étranger, elle peut aussi être centrale par son positionnement : à l'université de technologie de Delft par exemple, un îlot d'accueil est situé sous la structure conique centrale autour de laquelle s'organisent les espaces de la bibliothèque. Mais, nous l'avons dit, ce n'est pas le cas dans la majorité des bibliothèques universitaires en France : depuis de nombreuses années, elle est située à proximité de l'entrée de la bibliothèque. L'objectif initial est, pour reprendre l'analyse de Carine El Bekri et Sylvie Thévenot, « d'offrir une prise en charge immédiate du nouvel usager (accueil-inscription), de permettre à l'habitué de se débarrasser, dès l'entrée, de ses documents afin de profiter confortablement des services de la bibliothèque et enfin d'enregistrer en une opération unique ses emprunts à la fin de sa visite »<sup>190</sup>. La banque centrale située à l'entrée évite un écueil de la banque au milieu de la salle de lecture, qui implique une nécessaire déambulation des usagers, passant devant tous les autres lecteurs avant d'aller demander un renseignement.

La logique de rassemblement des services atteint son apogée dans le concept de *guichet unique d'accueil*, terme que l'on retrouve de plus en plus fréquemment dans les bibliothèques universitaires. Le guichet unique fait référence à une réalité plus large : c'est un terme clé dans le domaine de la simplification de l'action publique. Il « consiste à faciliter les démarches des administrés (habitants, entreprises, associations, etc.) en ayant un interlocuteur unique, pour ce qui concerne l'information, la gestion d'un dossier d'aide ou le règlement de factures par exemple »<sup>191</sup>. Comme pour la banque d'accueil unique, il s'agit de fusionner différents services pour rassembler en un lieu, physique ou virtuel, l'ensemble des

<sup>186</sup> Visite de la BULAC avec Marie-Lise Tsagouria, directrice de la bibliothèque, le 9 avril 2018.

<sup>187</sup> Entretien avec Stéphanie Groudiev, directrice du projet de Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet, le 30 octobre 2018.

<sup>188</sup> Entretien avec Benjamin Caraco, responsable des services au public et chef du projet Studium de l'Université de Strasbourg, le 10 octobre 2018.

<sup>189</sup> Entretien avec Laurent Matejko, chef de projet responsable du département accueil de la SCD de l'Université de Lille, le 25 octobre 2018.

<sup>190</sup> Carine El Bekri, Sylvie Thévenot, *art.cit.*, dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui...*, p. 361.

<sup>191</sup> Site <http://www.action-publique.gouv.fr> avril 2013.

services relatifs à un domaine<sup>192</sup>. Dans les bibliothèques, l'usage de l'expression *guichet unique* peut recouper des réalités variées. Le programme du GED du Campus Condorcet donne la définition, assez large, de « regroupement dans un seul lieu des personnels capables d'aider les lecteurs dans différents domaines ».<sup>193</sup> Le schéma fonctionnel de la banque d'accueil de la bibliothèque Madeleine Brès à Caen<sup>194</sup> mentionne un « guichet unique » pour signifier qu'elle rassemble les informations générales du pôle de formations et de recherches en santé ainsi que le prêt et le retour, bien que, comme pour le GED, des banques de renseignements soient présentes à l'étage<sup>195</sup>.

Mais le guichet unique peut rassembler des services bien plus variés et approfondis. Cette tendance est une caractéristique de pays nordiques et anglo-saxons. C'est notamment le cas dans les bibliothèques de lecture publique. L'exemple de la bibliothèque « hybride » d'Aarhus au Danemark, étudié par Mathilde Herrero, est emblématique : un guichet unique de *Borgerservice* (services aux citoyens en danois) rassemble des services liés à la santé, à l'obtention du permis de conduite, d'un passeport ou encore aux formalités d'arrivée dans le pays<sup>196</sup>. Mais cette tendance gagne également les bibliothèques universitaires. On retrouve particulièrement l'idée du guichet unique dans l'organisation de l'accueil dans les *learning centres*, lesquels rassemblent la bibliothèque et d'autres services de l'université. L'enjeu est de créer un lieu de mise en cohérence de divers services tournés vers l'accueil de l'étudiant, le service à l'utilisateur et la documentation. En découle une logique de guichet unique issue de la nécessité de rationalisation. Julien Roche, directeur de Lilliad, note ainsi que ces établissements « tendent à concevoir et mettre en œuvre des logiques de « guichet unique » où bibliothécaires, ingénieurs pédagogiques, enseignants, personnels des services sociaux, etc., sont ainsi regroupés pour offrir, en un même lieu, quantité de services à l'utilisateur »<sup>197</sup>. C'est notamment le cas au *Saltire Centre* de la *Caledonian University* de Glasgow, où un guichet unique nommé *The Base* « réunit en un seul endroit un ensemble de professionnels à même de répondre aux besoins de l'étudiant : ce n'est plus l'étudiant qui se déplace, mais les professionnels qui viennent à lui »<sup>198</sup>. L'instauration de services diversifiés en un même point d'accueil nécessite une polyvalence et une « hybridation des profils »<sup>199</sup> des agents en poste ; l'idéal est donc de faire collaborer des acteurs variés de l'université, qui en partageant cet espace peuvent mettre en commun leur expertise. Cette mutualisation n'est aujourd'hui pas répandue dans les bibliothèques universitaires françaises. Le cas du *learning centre* de Marseille Luminy, où un accueil général (sans bibliothécaire) de

---

<sup>192</sup> On recense par exemple un « guichet unique des achats de l'État », un « guichet unique des demandeurs d'asile », etc.

<sup>193</sup> Véronique Lancelin, programme du Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet, 16 janvier 2014, p. 47.

<sup>194</sup> Voir la fiche descriptive de cette banque d'accueil annexe 2.

<sup>195</sup> Danièle Verdy, Valérie Roullin Lefebvre, Schéma fonctionnel de la banque d'accueil de la Bibliothèque Universitaire Madeleine Brès de Caen, 12 février 2010.

<sup>196</sup> Mathilde Herrero, *Développer des accès aux services publics de proximité ? : L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction d'André-Pierre Syren, Villeurbanne : Enssib, p. 35.

<sup>197</sup> Julien Roche, « Opération campus : vers des Learning Centres à la française ? », dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui...*, p. 79.

<sup>198</sup> *Ibid.*

<sup>199</sup> Mathilde Herrero, *op. cit.*, p. 64.

l'Hexagone, pourtant qualifié de « guichet unique pour l'étudiant » dans le programme architectural<sup>200</sup>, est distinct de celui de la bibliothèque, constitue la norme pour des bâtiments partagés. Une configuration similaire peut par exemple être observée à la BULAC où l'accueil commun de l'INALCO renvoie à la banque de la bibliothèque<sup>201</sup>. Si, à Lilliad, des services de l'université peuvent ponctuellement être présents en banque d'accueil pour des opérations spécifiques<sup>202</sup>, on ne trouve pas de guichet unique : l'espace innovant Xperium et le pôle événementiel possèdent leur propre accueil<sup>203</sup>. Sans atteindre un guichet unique avec du personnel enseignant, on note qu'au *Learning centre* Studium de Strasbourg, il est prévu un accueil commun entre la bibliothèque et la vie étudiante<sup>204</sup>.

## 2. Persistance et mutations de la monumentalité

La grande taille de ces établissements mutualisés de type *learning centre* peut inciter à conserver, par analogie, une banque imposante. Cette tendance est renforcée par le fait qu'une même banque puisse, en France, rassembler l'ensemble des services courants d'une bibliothèque, et, à l'étranger, inclure des services de l'université, ce qui n'incite pas à réduire la taille de ce guichet unique. Le guichet *The Base* de la *Caledonian University* de Glasgow présente par exemple des banques frontières retro-éclairées clairement délimitées, bien identifiées mais peu accueillantes. Il nous faut étudier comment la monumentalité peut se concilier avec un accueil soucieux de l'utilisateur.

Le cas de banque d'accueil du GED du Campus Condorcet est un bon exemple de la persistance de la monumentalité du mobilier. L'architecte Elizabeth de Portzamparc a maintenu une banque courbe plutôt classique, d'aspect béton lasuré, surmontée d'un escalier monumental. Le plan définitif prévoit que la banque d'accueil soit un véritable prolongement de la courbe de l'escalier : avec élégance, banque et escalier participent d'un même mouvement. La banque semble assez éloignée des éléments d'explicitation du programme que nous décrivions ci-avant (« dispositif discontinu »). Mais une banque de cette dimension, dans un hall aux parois transparentes, revêt l'avantage d'assurer sa visibilité depuis le Forum. Alors que le campus possède plusieurs entrées, tout est fait pour que le visiteur qui recherche une information soit naturellement attiré par cet espace.

---

<sup>200</sup> Marielle Grossmann, programme fonctionnel du campus de Marseille Luminy, 20 juin 2014.

<sup>201</sup> Visite de la BULAC avec Marie-Lise Tsagouria, directrice de la bibliothèque, le 9 avril 2018.

<sup>202</sup> Voir Chapitre 2, « L'alcôve ».

<sup>203</sup> Entretien avec Laurent Matejko, chef de projet responsable du département accueil de la SCD de l'Université de Lille, le 25 octobre 2018.

<sup>204</sup> Entretien avec Benjamin Caraco, responsable des services au public et chef du projet Studium de l'Université de Strasbourg, le 10 octobre 2018.



**Figure 53: Projet de banque d'accueil pour le GED du Campus Condorcet**

À l'heure où la banque devient un lieu où l'on prête un matériel de plus en plus divers, la question des rangements est également primordiale : un *back-office* conséquent peut répondre à cet enjeu. Elizabeth de Portzamparc a pensé intégrer astucieusement les rangements à la base du grand escalier, dans un espace partie prenante de sa structure. Il s'agit d'une pièce séparée de la banque par une porte, ce qui répond à une volonté de l'architecte, pour « cacher » les coulisses, et à une contrainte à prendre en compte pour les équipes : les casiers de recharge des ordinateurs, fortement calorifuges, ne peuvent pas être à proximité immédiate des agents. Conformément au programme, diverses postures d'accueil sont prévues selon le service rendu : position debout ou sur chaise de bar à gauche de la banque, position assise à droite, poste accessible aux agents comme aux lecteurs à mobilité réduite. Le GED s'inscrit ici dans la tradition des bibliothèques néerlandaises. Malgré la nécessité, affichée dans le programme, d'une frontière entre espaces internes et publics, sous douane et hors douane, les bibliothécaires ont tenu à ce que cette frontière ne soit pas stricte, pour permettre aux agents d'aller facilement à la rencontre des lecteurs ou d'intervenir en cas de dysfonctionnement du contrôle d'accès ou d'alarme des portiques antivols. Cela se traduit par deux ouvertures, l'une accessible via un portillon (vers l'espace « hors douane »), l'autre totalement ouverte (vers l'espace « sous douane »). Néanmoins, alors qu'Odile Grandet, directrice du projet jusqu'en 2015, note que l'objectif du schéma des liens du GED est « de ne pas établir un système frontal back-office/front-office mais d'imaginer des frontières poreuses »<sup>205</sup> (salles de travail en groupe qui sont aussi des salles de réunion du personnel ; salles de séminaire dans les espaces publics), cette porosité ne va pas jusqu'à concerner la banque d'accueil.

Des efforts peuvent être faits pour que la banque d'accueil, même imposante, apparaisse comme conviviale. La volonté de proposer au lecteur un accueil de qualité doit alors s'afficher dans le design même de la banque. Dans les bibliothèques des pays nordiques et anglo-saxons, il est courant de voir inscrite une mention de bienvenue sur la banque, en jouant en quelque sorte de la performativité du mot : à Hjoerring au Nord du Danemark, la bibliothèque de la métropole, située au premier étage d'un centre commercial, affiche le mot *Velkommen* (« bienvenue »)

<sup>205</sup> Odile Grandet, « Campus Condorcet, une bibliothèque pour un campus », dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui...*, p. 84.

en caractère géants sur l'îlot d'accueil, pour saluer le lecteur qui entre dans les lieux<sup>206</sup>.



Figure 54: Bibliothèque de Hjoerring

Dans notre typologie, nous avons beaucoup évoqué la forme du mobilier qui, par un jeu sur les niveaux et les courbes, peut rapprocher bibliothécaire et usager. Dans un but de rénovation de l'image traditionnelle de la banque d'accueil, il est également possible de jouer sur leur couleur. Cette question mérite une attention particulière. Les couleurs vives ont longtemps été bannies des bibliothèques, ou réservées aux espaces jeunesse des bibliothèques publiques. Pour Hélène Valloteau, autrice de plusieurs articles sur la couleur en bibliothèque, la couleur « serait impropre à la concentration intellectuelle, par opposition à [une bibliothèque] plus monochrome, lieu de savoir silencieux, de mesure [...] ; les bibliothèques universitaires ont longtemps répondu à ce stéréotype, comme si esthétique et convivialité n'avaient pas lieu d'être dans le temple du savoir »<sup>207</sup>.

Dans les bibliothèques jusqu'au milieu du XX<sup>e</sup> siècle, le canon est une banque à l'image de l'estrade des juges d'un tribunal, en bois le plus souvent foncé, témoignant d'un certain cachet. Des banques de bois, ou en matériau synthétique d'imitation bois, sont encore assez fréquentes. Les teintes se sont cependant éclaircies, avec l'emploi d'un bois clair (bibliothèque de l'Université Paris 8, bibliothèque Malesherbes, Bibliothèque des Licences de Sorbonne Université), ou sont associées à des parties en métal, souvent en aluminium (bibliothèque centrale de l'Université Paris-Est Créteil, bibliothèque de sciences de l'Université de Tours). Plus proches des couleurs du mobilier domestique, ces banques sont moins écrasantes, mais potentiellement plus neutres et standardisées. Une seconde tendance forte, dans les bibliothèques universitaires aménagées récemment, consiste à créer des espaces à forte dominante de blanc, vu comme indémodable, avec une importante lumière naturelle ; le parangon en est la blancheur presque totale des espaces du *Rolex Learning Center* de l'école polytechnique de Lausanne. Les bureaux d'accueil des bibliothèques universitaires françaises n'échappent pas à la règle, avec de nombreuses banques blanches installées ces dernières années (BULAC, bibliothèque de Géosciences de Sorbonne Université, Marseille-Luminy). Le blanc perpétue cette image d'un « espace vierge favorable à la création de

<sup>206</sup> Jens Lauridsen et Hellen Niegegaard, « Les développements actuels des bibliothèques danoises », dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui...*, p. 115.

<sup>207</sup> Hélène Valloteau, « Quelle place pour la couleur en bibliothèque ? », dans *Architecture et bibliothèques, 20 ans de constructions*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2012, p. 103.

l'esprit »<sup>208</sup> ; en se multipliant, il devient stéréotypé. Pour compléter la palette chromatique des banques en France, nous devons ajouter le noir laqué, présent notamment à la bibliothèque de Sciences de Lyon 1 (2011) ou à la bibliothèque des Fenouillères à Aix-en-Provence (2017) : élégantes, les banques paraissent cependant d'autant plus impressionnantes.



**Figure 55: Aix-Marseille Université : bibliothèque des Fenouillères**

Les banques d'accueil des bibliothèques universitaires françaises sont donc de teintes plutôt sobres, blanches, noires ou de couleur bois, même quand le reste du mobilier des bibliothèques est d'autre part très coloré<sup>209</sup>. Cette tendance tranche avec des exemples de bibliothèques néerlandaises, allemandes ou danoises où la couleur est utilisée comme empreinte de leur convivialité. C'est d'abord le cas en lecture publique, par exemple à la bibliothèque centrale de Delft (2007), où « la banque jaune vif en simili cuir brille comme une étoile, attirant l'attention sur la présence d'un personnel réel et visible, mais discret »<sup>210</sup>.



**Figure 56: Bibliothèque centrale de Delft**

---

<sup>208</sup> *Ibid.*, p. 113.

<sup>209</sup> Par exemple à la bibliothèque de sciences de Lyon 1 ou à bibliothèque de Clignancourt de Sorbonne Université.

<sup>210</sup> Eppo van Nipsen Tot Sevenaer, Marian Koren, « La bibliothèque publique de Delft – DOK/library concept center », dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui...*, p. 97.

Mais c'est aussi le cas dans les bibliothèques universitaires. Toujours à Delft, à l'université de technologie, l'îlot d'accueil de couleur indigo est facilement identifiable pour les lecteurs. À l'université d'Utrecht, la bibliothèque d'Uithof (2004), conçue par l'architecte Wiel Arets, frappe le visiteur par la teinte noire de la façade en béton, du sol et des mobiliers, et une banque d'accueil alcôve rouge vif ressort efficacement<sup>211</sup> ; l'association du noir et d'une couleur chaude est reprise pour les banques noires et orangées de la bibliothèque Marie Curie de l'INSA de Lyon, l'une des rares en France à arborer des teintes vives.

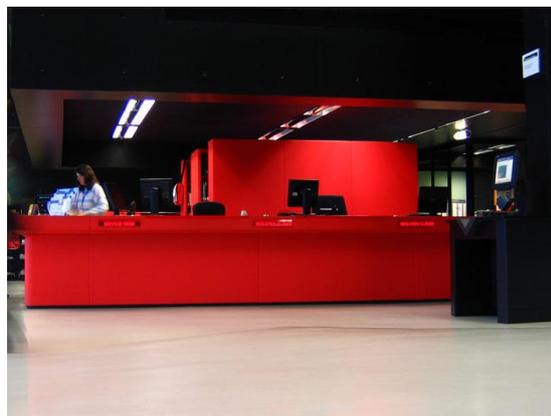


Figure 57: Université de Technologie de Delft      Figure 58: Université d'Utrecht : bibliothèque d'Uithof

Pour une visibilité renforcée, les banques d'accueil peuvent aussi rester blanches dans un ensemble beaucoup plus coloré, ainsi à la bibliothèque IKMZ de Cottbus (2005), où les banques d'accueil blanches se détachent de cet univers rose et vert fluorescent. Dans certaines bibliothèques françaises, la couleur peut ainsi identifier l'espace d'accueil sans pour autant concerner la banque elle-même : une banque blanche au *Learning centre* Lilliad et à la bibliothèque Madeleine Brès de l'Université de Caen, une banque de béton avec un plateau en bois à la bibliothèque de Malakoff de l'Université Paris Descartes, sont intégrées à une zone d'accueil de fond rouge vif, « couleur chaude qui porte les valeurs de l'hospitalité »<sup>212</sup>.

L'adoption d'une banque d'accueil centrale colorée revêt trois avantages non négligeables : la **visibilité** d'un espace d'information principal ou unique qui doit être immédiatement identifiable pour le lecteur ; la **personnalisation** de l'identité visuelle de la bibliothèque permettant d'échapper à l'impersonnalité d'un mobilier administratif uniformisé pouvant charrier une certaine violence symbolique ; la **convivialité** d'un mobilier coloré qui, selon Hélène Valloteau, « devient le symbole de l'échange »<sup>213</sup>, et peut venir compenser en partie la monumentalité de la banque.

<sup>211</sup> Compte-rendu de la visite d'un groupe ABF de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur, 2017, consulté en ligne le 1<sup>er</sup> février 2019.

[<http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/PACA/cr%20Utrecht.pdf>]

<sup>212</sup> Hélène Valloteau, *art. cit.*, p. 110.

<sup>213</sup> *Ibid.*, p. 106.

### 3. L'ouverture de la banque d'accueil sur l'utilisateur

La concentration des services dans une banque unique n'est pas nécessairement liée à un mobilier monumental. Comme nous le voyions au sein de notre typologie, le recours à un bureau d'accueil ouvert (C) est plutôt rare dans les bibliothèques universitaires. Outre la problématique de la proxémie (liée au rapprochement physique avec l'utilisateur), l'abolition de la frontière pose la question de la place du *back-office*. Avec la généralisation des transactions par automate de prêt, une partie de cette difficulté peut être résolue. Pour adopter une banque non reliée à un *back-office*, il faut se plier à plusieurs exigences :

- Les espaces internes ne sont pas immédiatement accessibles.
- Le matériel du personnel doit être limité au maximum, ce qui implique que les agents se concentrent uniquement sur les tâches de service public.
- Le prêt de documents conservés en magasin doit se faire en libre-service, sur des étagères dédiées, ce qui suppose une relation de confiance avec l'utilisateur.
- Le prêt de matériel informatique doit être limité, ou, lui aussi en libre-service (par exemple *via* des casiers accessibles grâce à la carte d'étudiants).

Si ces conditions sont remplies et que le personnel de la bibliothèque est engagé dans une démarche d'accueil fondée sur le partage de l'espace avec l'utilisateur, il est alors possible d'occuper un bureau d'accueil ouvert.

Une première possibilité consiste à installer un dispositif discontinu limitant la monumentalité : plusieurs bureaux de taille modeste, « en grappe ». Cette solution revêt l'avantage d'être flexible, réversible et modulable, selon les contraintes qui pourraient être identifiées ultérieurement. À la Bibliothèque Sainte-Barbe à Paris par exemple, un groupe projet d'élèves de l'Enssib a recommandé de remplacer la grande banque frontière, devant laquelle les files d'attente s'accumulent aujourd'hui, par un ensemble de trois bureaux triangulaires de taille modeste<sup>214</sup>. Évoquant l'architecture du futur campus Condorcet, Odile Grandet fait de la flexibilité d'espaces « qui *laissent de la place*, en particulier à l'utilisateur » une valeur centrale dans l'aménagement d'une bibliothèque : elle implique « une forme de plasticité qui concerne autant l'inclusion de l'individu dans du collectif [...] que la vie dans un bâtiment en fonction des saisons ou des événements »<sup>215</sup>. Ces caractéristiques peuvent concerner les espaces d'accueil. Dans *Utile, utilisable, désirable*, véritable manifeste pour l'amélioration des services publics en bibliothèque, publié en 2014 par l'*American Library Association*, Aaron Schmidt et Amanda Etches font de la flexibilité la qualité première du bureau d'accueil. Ils citent un exemple qui rappelle l'installation d'une banque d'accueil temporaire, loin des courants d'air des mois d'hiver, à la bibliothèque Saint-Serge d'Angers<sup>216</sup> :

Parfois, votre coin favori peut être trop froid ou pas assez ensoleillé, ou trop distrayant pour le travail que vous souhaitez accomplir. Du coup, vous vous déplacez et trouvez un autre endroit, plus adapté à ce que vous

---

<sup>214</sup> Martine Augouvernaire, Laetitia Bracco, Cécile Capot, Marie-Émilie Herbet, Iseut De Kernier, Élise Lehoux, *Repenser l'accueil des usagers à la bibliothèque Sainte-Barbe*, mémoire de gestion de projet, Villeurbanne : Enssib, 2018, p. 125.

<sup>215</sup> Odile Grandet, « Campus Condorcet, une bibliothèque pour un campus », dans Marie-Françoise Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui...*, p. 85.

<sup>216</sup> Voir chapitre 1, « Corps du bibliothécaire et corps du lecteur ».

faites. Ne serait-il pas merveilleux de pouvoir faire la même chose avec les bureaux d'accueil ?<sup>217</sup>

Outre la flexibilité qui le caractérise le plus souvent, la deuxième qualité d'un bureau ouvert est bien sûr sa convivialité. Si la question du confort et de l'ergonomie est pensée en amont, une banque ouverte unique dessinée par l'architecte peut tout aussi bien se prêter à des interactions riches avec l'utilisateur. C'est le cas notamment à la *Giblin Eunson Library* de l'Université de Melbourne (2011), ou la banque d'accueil, ouverte et ondulée, à proximité immédiate des automates de prêt, n'impose pas une position d'interaction définie au lecteur, qui peut se positionner comme il souhaite autour du bureau<sup>218</sup>.

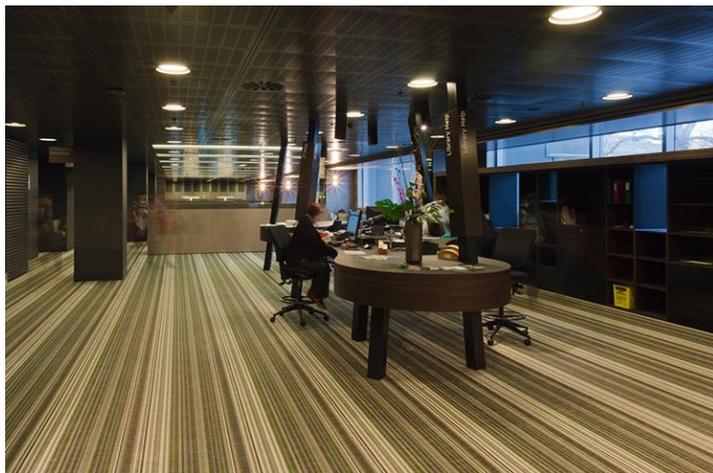


Figure 59: Giblin Eunson Library de l'Université de Melbourne

Le design d'un bureau ouvert peut grandement déterminer une relation basée sur la proximité avec l'utilisateur. La conception de la zone d'accueil du *Luxembourg Learning Centre* de l'Université du Luxembourg est à ce titre exemplaire<sup>219</sup>. Le projet de construction de la bibliothèque, débuté en 2006, connaît une longue période de planification ; le programme architectural de la zone d'accueil, dite *welcome zone*, est rédigé à la fin de l'année 2014. Notons que, dans le projet, la conception du mobilier de cette zone, du ressort de la bibliothèque et des partenaires de son choix, était dissociée de sa réalisation, confiée au cabinet d'architecte Valentiny HVP. Un travail préalable avec une société d'aménagement intérieur basée en Écosse a permis à l'équipe d'envisager un mobilier ouvert adapté aux besoins identifiés par les bibliothécaires. L'architecte a ensuite terminé la conception du bureau d'accueil en 2017.

Pour permettre d'installer une banque totalement ouverte, un choix fort fut d'installer une zone de traitement des documents et de travail interne fermée mais bien visible, au cœur du hall, en face de l'entrée et à proximité de la banque. Cette zone en forme d'hexagone possède, pour sa partie *front-office*, des automates de prêt et des étagères de mise à disposition des réservations, et, pour le *back-office*, le robot de tri des documents, des charriots, un poste de travail. L'architecte a voulu que

<sup>217</sup> Aaron Schmidt, Amanda Etches, *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs* (Useful, usable, desirable : applying user experience design to your library) traduction collective sous la direction de Nathalie Clot, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2016, p. 75.

<sup>218</sup> Site internet de l'Université de Melbourne, consulté le 25 février 2019.

[<https://resources.web.unimelb.edu.au/filming-on-campus/gallery/libraries>]

<sup>219</sup> Sauf mention contraire, les informations ci-après proviennent de l'entretien mené avec Julie Willems, coordinatrice des services aux usagers au *Luxembourg Learning Centre*, le 7 février 2019.

cette zone de coulisses soit visible pour l'utilisateur ; à la demande des agents, ont finalement été installées parois vitrées en verre grisé, avec un léger effet miroir, réduisant leur exposition.



Figure 60: Luxembourg Learning Centre : espace de travail interne

La banque d'accueil, souvent nommée « comptoir » par les bibliothécaires, est grise, de forme hélicoïdale, organisée autour d'un poteau de la structure du bâtiment. Les trois plateaux, les ailes de l'hélice, peuvent accueillir jusqu'à cinq postes de travail ; hors période de rentrée académique, seuls deux agents y sont généralement postés. Deux plateaux atteignent 91 cm, le troisième 74 cm pour être accessible aux PMR ; dos à l'entrée de la bibliothèque, ce dernier est le moins souvent occupé. Compte-tenu de l'installation à proximité d'une zone entièrement dédiée au travail interne, la banque n'offre volontairement aucun tiroir ou quelconque possibilité de rangements : les bibliothécaires sont entièrement concentrés sur l'accueil de l'utilisateur. Pour conserver une certaine flexibilité, les chaises sont très légères et déplaçables à l'envi. Les interactions, décrites très précisément dans le programme architectural, se font sur le mode côte à côte : les agents, qui peuvent régler la hauteur de l'écran d'ordinateur, mènent la recherche bibliographique de front avec le lecteur, et ce dernier vérifie lui-même la saisie des données pendant l'inscription. La politique d'accueil du *Luxembourg Learning Centre* invite à se concentrer sur la plus-value méthodologique que peut apporter le bibliothécaire, en termes de renseignements bibliographiques notamment, tout en lui permettant d'accompagner le lecteur à l'automate de prêt (qui connaît plus de 90 % des transactions) et lui expliquer son fonctionnement. Cette banque est donc un mobilier ouvert et ergonomique permettant le partage de l'espace entre usager et bibliothécaire.

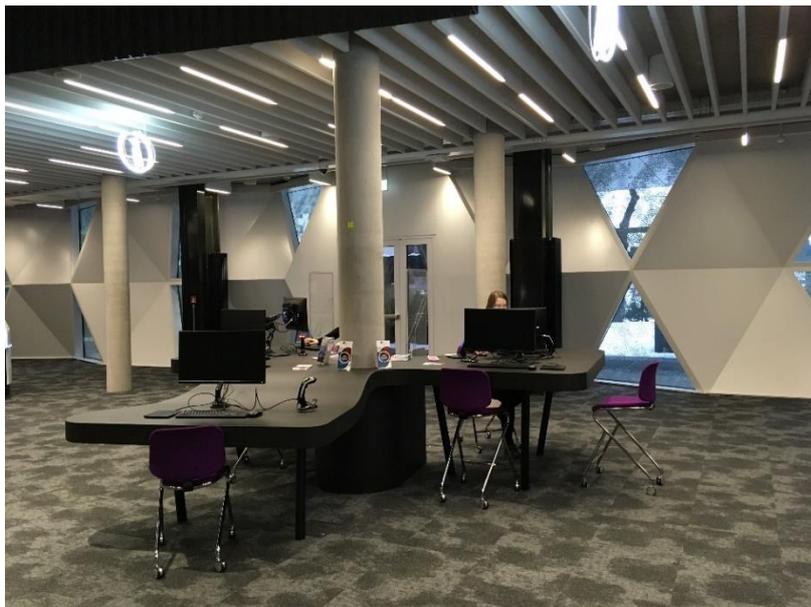


Figure 61: Luxembourg Learning Centre : banque d'accueil

Enfin, notons que le hall du *learning centre* comprend d'autres espaces : un canapé faisant office de *meeting point*, un mobilier en forme de vague comportant des postes informatiques pour des recherches sur le catalogue, ainsi qu'une zone confortable avec canapés, tables et écrans, dédiés à la médiation documentaire et notamment au rendez-vous avec un bibliothécaire, lequel, on le voit, peut très bien se dérouler dans l'espace public.

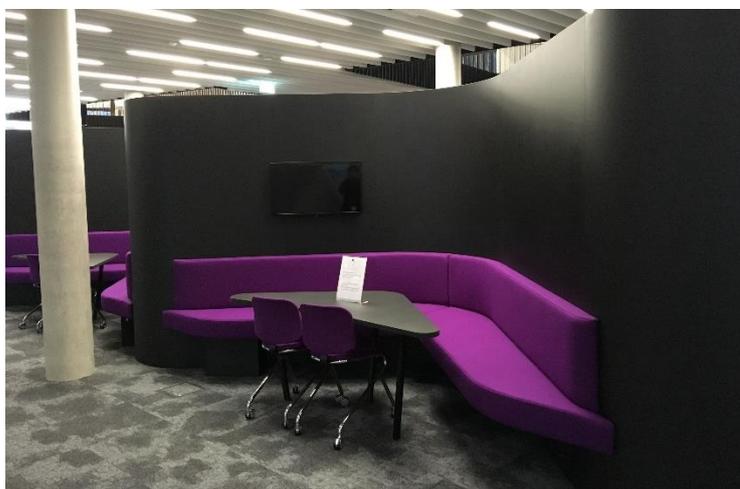


Figure 62: Luxembourg Learning Centre : espace de détente et de médiation documentaire

La banque d'accueil du hall est le seul point de présence fixe des bibliothécaires du *Luxembourg Learning Centre*, dans un bâtiment de 14 000 m<sup>2</sup>, qui compte cinq étages. Ce sont des agents assurant une mission d'accueil mobile qui couvrent les espaces de la bibliothèque. Nous devons pour terminer étudier le rôle d'accueil et d'information mobile en comparaison des services rendus en banque d'accueil.

## 4. L'accueil mobile : complément ou alternative ?

La fonction d'accueil n'est pas circonscrite à un lieu, la banque d'accueil ou la banque de renseignement, mais se déploie sur tous les espaces de la bibliothèque. Cela peut se traduire par des dispositifs « d'accueil mobile » lorsque des bibliothécaires se déplacent dans la bibliothèque pour proposer au lecteur aide et renseignements. Ce système a été mis en place dès l'an 2000 au SCD de Paris 8 Vincennes Saint-Denis, peu après l'ouverture de la bibliothèque conçue par Pierre Riboulet à Saint-Denis, sous l'appellation « d'infomobile ». Tiphaine Tugault, qui a réalisé en 2010 une analyse précise de ce dispositif, insiste sur la différence entre un modèle où l'agent posté à la banque d'accueil attend l'utilisateur, et une démarche volontaire « d'aller à la rencontre du lecteur »<sup>220</sup>, ce qui constitue un changement de paradigme important. L'enjeu est alors d'identifier le lecteur en difficulté. Pour ce faire, l'effort de regarder « par-dessus l'épaule », inspiré d'un concept anglo-saxon (« *over the shoulder* »), vécu comme très intrusif<sup>221</sup>, semble aujourd'hui peu répandu ; il s'agit avant tout pour le bibliothécaire « volant » de se montrer disponible, de proposer épisodiquement son aide soit à un individu soit à un groupe.

Sans être généralisé, l'accueil mobile est aujourd'hui très présent dans les bibliothèques universitaires françaises, en majorité de grande taille, qui s'organisent sur plusieurs étages (Lilliad, UPEC) ou autour d'un patio (Marseille-Luminy, bibliothèque de L1 de Sorbonne Université). Il peut se déployer sur les premiers mois, pour aider les étudiants à prendre leurs marques, ou bien tout au long de l'année universitaire. En salle de lecture, l'équipe se rapproche de l'utilisateur qui peut être plus prompt à la solliciter en cas de besoin. Généralement, les plages d'accueil mobile ne dépassent pas une heure, susceptibles d'être physiquement éprouvantes pour les agents. Les tâches effectuées peuvent être variées, et nécessitent à la fois des capacités relationnelles pour communiquer avec les étudiants, et une bonne connaissance de l'environnement et des services de la bibliothèque. À Lilliad, l'aide technique, notamment pour l'utilisation des photocopieurs, des automates de prêt et du réseau wi-fi, est la fonction première<sup>222</sup>. À Paris 8, sont identifiées les fonctions d'aide documentaire, dans les rayonnages et sur les ordinateurs, d'information sur les services de la bibliothèque, d'orientation dans les espaces, et enfin de « régulation des usages »<sup>223</sup>. Le risque est que le dernier point, qui correspond à un rôle de surveillance et de rappel du règlement aux lecteurs, prenne le pas sur les autres fonctions : la problématique de l'usage des téléphones portables<sup>224</sup> (Paris 8), du niveau sonore (UPEC<sup>225</sup>, bibliothèque de L1 de Sorbonne Université) ou de la nourriture (au premier étage de Lilliad<sup>226</sup>) semble récurrente. Se pose enfin la question de l'identification des agents mobiles : la plupart du temps, un badge, nominatif ou non, permet au lecteur de repérer un bibliothécaire. À la bibliothèque

---

<sup>220</sup> Tiphaine Tugault, *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*, mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Marie-Françoise Peyrelong, Villeurbanne : Enssib, 2010, p. 38.

<sup>221</sup> *Ibid.*, p. 42.

<sup>222</sup> Entretien avec Laurent Matejko, chef de projet responsable du département accueil de la SCD de l'Université de Lille, le 25 octobre 2018.

<sup>223</sup> Tiphaine Tugault, *op.cit.*, pp. 108-109.

<sup>224</sup> *Ibid.*, p. 109.

<sup>225</sup> Visite des bibliothèques de l'Université Paris-Est Créteil avec Tiphaine Tugault, directrice adjointe du SCD, le 30 novembre 2018.

<sup>226</sup> Entretien avec Laurent Matejko le 25 octobre 2018.

Universitaire d'Angers, une large gamme d'éléments distinctifs équipe les agents, selon leur préférence : un badge, une polaire noire ou rouge, ou encore un gilet marqué BUA<sup>227</sup>. Si, comme à Angers, elle a tendance à remplacer les banques de renseignements, l'information mobile est complémentaire de la banque d'accueil générale. Les différentes formes de l'accueil doivent être pensées de concert, comme le note Tiphaine Tugault :

Malgré la pertinence de l'infomobile, il ne semble pas que l'évolution souhaitable s'oriente vers une substitution de l'accueil posté par l'accueil mobile en bibliothèque. Un rééquilibrage entre les deux modalités d'accueil, comme semblent le souhaiter la Bpi et la BnF apparaît comme un scénario possible. Il reste à souligner que cela s'insère au sein d'une réflexion globale sur l'accueil et non indépendamment l'un de l'autre<sup>228</sup>.

Les agents mobiles peuvent être en contact avec la banque d'accueil : à la bibliothèque Saint-Serge d'Angers, ils sont munis d'un bipper sans affichage, qui permet à l'agent en poste à l'accueil général de les solliciter en cas de besoin<sup>229</sup>. Au *Luxembourg Learning Centre*, les bibliothécaires volants doivent pouvoir être joints par téléphone portable, ce qui assure une liaison entre les agents postés au rez-de-chaussée et les nombreux étages. Les rayonnages étant équipés de tablettes, on peut même imaginer qu'à l'avenir, celles-ci soient géolocalisées et munies d'un bouton d'aide pour que l'agent d'accueil mobile puisse venir à la rencontre du lecteur qui en fait le demande<sup>230</sup>.

Pourtant, en poussant à son terme la logique selon laquelle le bibliothécaire doit aller à la rencontre de l'utilisateur et non l'inverse, il est possible d'appliquer les principes de mobilité des agents à l'espace d'accueil principal. Un système sans banque d'accueil, radicalement différent de ce que nous connaissons dans les bibliothèques européennes, a été mis en place dans certaines bibliothèques universitaires australiennes. Nous pouvons nous pencher sur l'exemple de la bibliothèque centrale de l'Université de Nouvelle-Galles du Sud (*University of New South Wales*), située à Kesington près de Sidney<sup>231</sup>. Celle-ci connaît une large rénovation de son hall d'accueil en 2010, avec trois objectifs : rendre la bibliothèque utilisable même aux heures où les bibliothécaires ne sont pas présents (avant 9 h et après 20 h) ; développer les automates de prêt et les services librement accessibles ; faire en sorte que les bibliothécaires aillent spontanément au-devant de l'utilisateur pour proposer leur aide. Pour remplir ces conditions, il fut envisagé que « la barrière physique que constitue la banque soit supprimée »<sup>232</sup>. Alors qu'un dispositif discontinu, de type « *nest of desks* » (« nid de bureaux ») avait été un temps envisagé, l'architecte Andrew Nimmo eut l'idée de prévoir une zone d'accueil sans banque, inspiré des *Apple stores* ou des zones d'enregistrement des bagages dans les aéroports, couverte par un personnel mobile, souvent équipés d'outils numériques

<sup>227</sup> Entretien avec Frédéric Desgranges, directeur adjoint de la bibliothèque universitaire d'Angers, le 15 février 2019.

<sup>228</sup> Tiphaine Tugault, *op. cit.*, p. 48.

<sup>229</sup> Entretien avec Frédéric Desgranges le 15 février 2019.

<sup>230</sup> Entretien avec Julie Willems, coordinatrice des services aux usagers au *Luxembourg Learning Centre*, le 7 février 2019.

<sup>231</sup> Les informations suivantes sont issues de : Janet Fletcher, « *Breakingdown the barriers -the no desk academic library* », conférence de l'IFLA, juillet 2011. Article consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

[<https://www.ifla.org/files/assets/library-buildings-and-equipment/Conferences/Session%203b%20-%20Fletcher%20-%20Breaking%20down%20the%20barriers.pdf>]

<sup>232</sup> « *It was envisaged that the physical barrier of a desk should be removed* », traduction personnelle.

(tablettes, etc.). En mars 2011, a donc été ouverte cette *Help zone*, où des agents mobiles viennent en aide aux usagers, dans le hall d'accueil de la bibliothèque. Celle-ci se présente sous la forme d'une zone triangulaire, clairement matérialisée, au sol par une moquette orange, au plafond par une pièce de bois, et annoncée par un pilier portant l'inscription « *help zone* » et un « i » pour « *information* ». Elle comporte un canapé, lui aussi orange et au motif tweed, pour patienter si aucun agent n'est disponible. Cette zone est à proximité d'un automate de retour et de nombreux postes informatiques, sur des places hautes (position debout) et basses (assis).

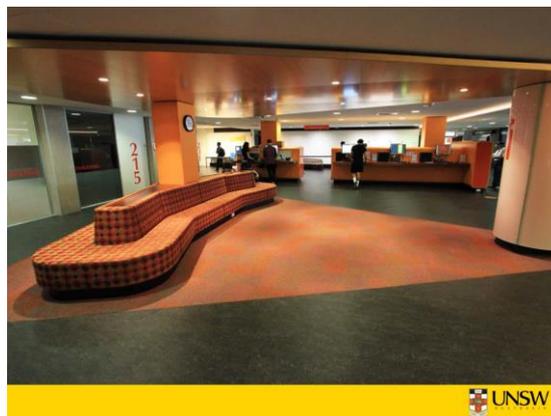


Figure 63: Accueil de la New South Wales Library

Figure 64: Help zone

Janet Fletcher, directrice de l'accueil à la bibliothèque, témoigne du fait que le changement d'un poste d'accueil traditionnel à une zone d'accueil mobile a d'abord suscité une opposition de la part des équipes :

Fait intéressant, c'est la suppression de la banque qui a suscité le plus de consternation. Pour le personnel, la banque était littéralement une barrière qui les protégeait des usagers. [...] Ils imaginaient qu'en période de pointe, il serait difficile de gérer les demandes de renseignements sans file d'attente et que les clients « se faufleraient » et effrayeraient le personnel<sup>233</sup>.

La question de la proxémie est centrale : l'agent peut craindre une situation d'inconfort, si le lecteur pénètre, possiblement par derrière, dans sa sphère personnelle ou intime. Des problèmes de santé et sécurité au travail, liés à la station debout prolongée ont également été signalés. Une évaluation des risques a été effectuée par un consultant externe, qui a jugé que cette configuration ne présentait pas plus de risque qu'un guichet. Un bouton d'appel en cas de problème a été mis en place. Les agents au sein de la zone sont reconnaissables par un badge nominatif : il s'agit à la fois de bibliothécaires et des agents d'accueil spécifiques formés à la recherche bibliographique.

Pour Janet Fletcher, les motifs de satisfaction sont nombreux. La relation entre bibliothécaire et usager devient plus équilibrée : le personnel est plus un « enabler » (facilitateur) qu'un *expert*. La recherche bibliographique peut se faire de manière coopérative : l'agent ne touche pas la souris ni le clavier de l'ordinateur, mais indique comment procéder au lecteur qui navigue et effectue lui-même la recherche. La coopération est également de mise entre les bibliothécaires de métier et les agents d'accueil, qui, souvent postés ensemble en *help zone*, peuvent faire appel l'un à

<sup>233</sup> « *It was envisaged that in busy times it would be hard to manage dealing with queries without a queuing facility and that customers would « creep up » and frighten staff* », traduction personnelle.

l'autre. Enfin, cette configuration sans banque évite le syndrome du bureau vide, lors des horaires d'ouverture tardive de la bibliothèque.

Quelques questions demeurent néanmoins en suspens. Tout d'abord, comme l'accueil mobile classique, ce système nécessite d'être très « proactif » et d'aller au contact direct des étudiants, ce qui peut déstabiliser les agents. La station debout et la déambulation dans la zone peuvent rapidement se révéler épuisantes. D'autres problèmes apparaissent en période de pointe, lorsque plusieurs usagers peuvent solliciter en même temps un bibliothécaire ; parfois des files d'attente sont créées. Même si de nombreux usagers ont exprimé leur satisfaction, certains sont désorientés et connaissent des difficultés à identifier le personnel, malgré le badge, lorsque beaucoup d'étudiants sont présents dans la zone.

Cette configuration sans aucune banque d'accueil, mais avec une zone délimitée où le personnel est mobile, a été expérimentée dans d'autres bibliothèques australiennes, *Freehills Law Library*, là encore de l'Université de Nouvelle-Galles du Sud, ou encore la *Baillieu Library* de l'Université de Melbourne. Dans cette dernière, une zone au milieu du hall d'entrée, bibliothécaire et usagers peuvent échanger et mener ensemble une recherche bibliographique, sur deux bureaux rouge vif munis de postes informatiques.



Figure 65: Zone d'accueil de la Baillieu Library de Melbourne

Ces exemples d'accueil totalement mobile, inspirés de la sphère commerciale, demeurent pour l'instant peu répandus. La banque d'accueil reste la norme dans les constructions récentes de bibliothèques, et les implications de sa suppression en termes de ressources humaines rendent difficilement imaginable sa généralisation. Cette configuration invite néanmoins à réfléchir à une politique d'accueil et de services globale, où l'interaction entre le bibliothécaire et l'utilisateur serait fondée non plus sur la prescription mais sur la coopération.



## CONCLUSION

---

En portant un regard distancié sur la banque d'accueil, mobilier bien souvent standardisé que l'on aperçoit chaque jour en regardant la devanture d'une agence immobilière ou d'un bureau de poste, on pourrait penser qu'il est un simple plan de travail pour l'agent et un support neutre de l'interaction. Pourtant, nous voyons qu'en bibliothèque universitaire, il cristallise au contraire des sentiments complexes.

La bibliothèque de Nouvelle-Galles du Sud, près de Sidney, se présente comme « *The no desk academic library* »<sup>234</sup> : « la bibliothèque universitaire sans banque d'accueil ». Cette définition par la négative nous semble éclairante. Elle témoigne tout d'abord de la prégnance de la banque d'accueil dans l'image traditionnelle de la bibliothèque : le fait de ne pas avoir de banque est suffisamment bizarre pour justifier une conférence à l'IFLA. D'autre part, la banque d'accueil représente bien plus que le seul mobilier, ou même que les services qui y sont rendus. Il semble qu'elle apparaisse comme un totem, l'emblème d'une relation à l'utilisateur jugée comme obsolète : le bibliothécaire « gardien du temple »<sup>235</sup>, protégeant le livre et protégé lui-même de la masse de lecteurs perturbateurs ; le bibliothécaire expert et prescripteur, mis à distance des fidèles derrière un jubé. Alors que la bibliothèque australienne se vante de « faire tomber les barrières »<sup>236</sup>, la banque d'accueil est-elle un Mur de Berlin qu'il advient, pour mettre fin à l'Ancien Monde, de renverser ?

Il est vrai que la forme que prend la banque d'accueil, en bibliothèque comme ailleurs, a une influence directe sur l'interaction, et donc sur la relation à l'utilisateur. Un mobilier massif et imperméable induit une contrainte physique qui empêche le bibliothécaire d'aller au-devant du lecteur. Comme l'écrit Étienne Maclouf, étudiant les rapports entre espace et management, « l'espace matériel fournit un cadre, il est une ressource pour l'action. Il est également une contrainte qui impose des limites physiques aux interactions »<sup>237</sup>. Il infère aussi une contrainte psychologique : inconsciemment, l'agent, séparé du lecteur par une banque imposante, se sent davantage partie prenante de la sphère bibliothéconomique qui lui est propre que d'un espace public partagé. De fait, il est plus soumis à la dispersion entre le travail interne, sur un ordinateur, et la mission d'accueil qui peut s'en trouver dégradée. À l'inverse, une banque ouverte ou conçue pour favoriser l'interaction induit une plus grande convivialité avant tout car elle met le bibliothécaire *en condition* pour délivrer un service de qualité. Le terme de *design de service*, que l'on retrouve fréquemment pour caractériser, au sens large, une approche « construite collectivement et centrée sur l'utilisateur pour comprendre son comportement afin de créer ou d'améliorer des services »<sup>238</sup>, est donc, dans le cas de

---

<sup>234</sup> Janet Fletcher, « *Breakingdown the barriers -the no desk academic library* », conférence de l'IFLA, juillet 2011. Article consulté en ligne le 1<sup>er</sup> mars 2019.

[<https://www.ifla.org/files/assets/library-buildings-and-equipment/Conferences/Session%203b%20-%20Fletcher%20-%20Breaking%20down%20the%20barriers.pdf>]

<sup>235</sup> Marielle de Miribel (dir.), *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2013, p. 169

<sup>236</sup> Janet Fletcher, *art. cit.*

<sup>237</sup> Étienne Maclouf, « Espaces de travail et management », *Revue de gestion des ressources humaines*, 2011/3, n° 81, p. 5.

<sup>238</sup> « *Co-creative and user-centered approach to understanding customer behavior for the creation or refining of services* », traduction personnelle.

la banque d'accueil, à entendre au sens strict du terme : la banque connaît un *design* particulier qui induit une manière d'envisager le *service* au public.

Pourtant, il nous faut nuancer la force du déterminisme spatial causé par la structure de la banque d'accueil. Un bureau ouvert sur l'utilisateur, s'il ne s'accompagne pas d'une politique de service public cohérente, ne peut permettre de délivrer un accueil de meilleure qualité. Si partage d'un même espace il y a, il doit être pensé en collaboration avec le personnel, sans quoi le bibliothécaire comme le lecteur peuvent connaître des situations d'inconfort. De plus, la stratégie d'accueil doit être pensée de manière globale, sans séparer la question de la banque d'accueil de l'ensemble des espaces de la bibliothèque. Si les banques d'accueil conventionnelles, de type frontière ou alcôve, semblent toujours très répandues aujourd'hui en France, c'est en partie parce que ce dispositif classique peut compléter d'autres types de médiation avec le public. On pense en particulier à l'accueil mobile déployé dans une salle de lecture, qui permet de renouer un contact direct avec l'utilisateur tout en se révélant complémentaire d'un point d'accueil fixe à l'entrée de la bibliothèque. De même, la tendance des *learning centres* à adopter un guichet unique peut ralentir les évolutions du design de la banque d'accueil, mais répond au besoin d'une zone d'orientation clairement identifiée au sein de bâtiments qui offrent des services nombreux et variés.

Les moyens sont donc nombreux pour faire en sorte que la frontière entre usager et bibliothécaire devienne plus poreuse. Repenser la banque d'accueil peut être l'un d'eux. Les banques conviviales et ouvertes de la bibliothèque de l'Université Paris 8, ou le bureau en hélice du *Luxembourg Learning Centre* accompagné d'un traitement original et pertinent de la question du *back-office*, semblent constituer des modèles intéressants. Un mobilier peu monumental mais coloré, qui attire l'œil lorsqu'on entre dans de bâtiment, peut aider à transformer l'image dans la bibliothèque. Mais au-delà du modèle de banque choisi, l'enjeu majeur semble se situer au niveau de la conception de la banque. La banque d'accueil apparaît parfois comme une pomme de la discorde à plusieurs niveaux. À tort, la relation du bibliothécaire avec l'architecte n'est pas toujours envisagée de façon sereine, et la littérature professionnelle peut parfois donner à lire, de façon caricaturale et péremptoire, une forme d'incommunicabilité : par exemple, les auteurs américain et canadienne de *Utile, utilisable, désirable*, prennent comme contre-modèle « la banque d'accueil sur mesure (ou pire, dessinée par l'architecte) qui ne souffre aucune modification : un choix assurément coûteux, que plus personne ne devrait faire »<sup>239</sup>. Nous l'avons vu, un dialogue continu, avec l'aide d'un programmeur, peut pourtant se révéler particulièrement fécond. Chacun pouvant apporter sa propre expertise au service du projet : les bibliothécaires caractérisent les usages, et l'architecte, en dessinant la banque d'accueil, apporte « une plus-value esthétique et fonctionnelle »<sup>240</sup> au point d'accueil. L'enjeu est de répondre aux nécessaires contradictions du programme architectural, le compromis étant la clé d'une banque adaptée au bâtiment et favorable à un accueil de qualité.

---

Dans Joe J. Marquez, Annie Downey, *Library service design : a LITA guide to holistic assessment, insight, and improvement*, Lanham : Rowman & Littlefield, 2016, p. 24.

<sup>239</sup> Aaron Schmidt, Amanda Etches, *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs (Useful, usable, desirable : applying user experience design to your library)* traduction collective sous la direction de Nathalie Clot, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2016, p. 75.

<sup>240</sup> *Concevoir et construire une bibliothèque : du projet au fonctionnement*, Ministère de la culture et de la communication, Direction générale des médias et des industries culturelles, Service du livre et de la lecture, Antony : Éditions le Moniteur, 2016, p. 229.

Outre ces considérations, un deuxième point de rupture possible se situe entre la direction de la bibliothèque et les équipes. Une banque conçue en donnant la parole à l'équipe d'une bibliothèque sera toujours mieux adaptée et acceptée. Comme l'écrit Marie-Lise Tsagouria, « le service public doit aussi concerner les cadres, dont les fonctions justifient tout au plus une réduction dans la fréquence des plages : c'est en effet le seul moyen pour eux d'évaluer correctement la charge de travail et la pression que représente, pour l'ensemble de leurs collaborateurs, la participation régulière aux fonctions d'accueil »<sup>241</sup>. Ce n'est qu'une fois que ces problématiques dans l'aménagement d'un espace d'accueil sont prises en compte qu'il devient possible de réfléchir à une banque plus conviviale et favorisant l'interaction. De l'autre côté, la plus-value que peut apporter, pour la bibliothèque et pour le personnel, un renforcement des liens avec l'utilisateur doit être soulignée : pour cela, une démarche d'accompagnement au changement peut être envisagée.

C'est donc seulement en mettant fin à ces deux points de tension, qui nuisent à la perception par les équipes de leur mobilier d'accueil, qu'il devient possible d'éviter la dissension des liens avec le lecteur. Une meilleure appropriation de l'espace conduit indirectement à une posture d'accueil positive. C'est avant tout par ce travail minutieux et collectif, attentif aux besoins du personnel comme à l'expérience de l'utilisateur, qu'il sera possible de s'adapter aux usages futurs et ainsi construire, pour parodier un célèbre établissement financier, « la banque d'un monde qui change ».

---

<sup>241</sup> Marie-Lise Tsagouria, « Les espaces des bibliothèques universitaires », dans François Cavalier, Martine Poulain (dir.), *Bibliothèques universitaires, nouveaux horizons*, Paris : Éditions du Cercle de la librairie, p. 148.



# SOURCES

---

## Entretiens

- Antony Merle, responsable des bibliothèques universitaires de la côte basque, Université de Pau et des Pays de l'Adour, le 5 avril 2018 ;
- Julia Morineau-Eboli, responsable du pôle développement des publics à l'Enssib, le 30 août 2018 ;
- Anne Azanza, directrice de la bibliothèque de Sciences Pharmacie de l'Université de Tours, le 5 octobre 2018 ;
- Chantal Merle, responsable de la bibliothèque universitaire de Saint-Quentin-en-Yvelines à l'Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, le 9 octobre 2018 ;
- Benjamin Caraco, responsable des services au public et chef du projet Studium de l'Université de Strasbourg, le 10 octobre 2018 ;
- Mathieu Fabrègue, responsable opérationnel du service Accueil et communication des documents de la bibliothèque de Sciences Po Paris, le 24 octobre 2018 ;
- Laurent Matejko, chef de projet responsable du département accueil du SCD de l'Université de Lille, le 25 octobre 2018 ;
- Stéphanie Groudiev, directrice du projet de Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet, le 30 octobre 2018 ;
- Amadeus Foulon, adjoint au responsable des services au public, le 31 octobre 2018 ;
- Anthony Moalic, responsable de la bibliothèque Madeleine Brès de l'Université de Caen, le 28 novembre 2018 ;
- Frédéric Lespets, responsable des bibliothèques universitaires de sciences et technologies du SCD d'Aix-Marseille Université, le 30 janvier 2018 ;
- Aline Demange, responsable de la bibliothèque du Pôle Européen de Gestion et d'Économie de Strasbourg, le 31 janvier 2019 ;
- Julie Willems, coordinatrice des services aux usagers au *Luxembourg Learning Centre*, le 7 février 2019 ;
- Frédéric Desgranges, directeur adjoint de la bibliothèque universitaire d'Angers, le 15 février 2019.

## Visites de bibliothèques

- Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations, visite avec Marie-Lise Tsagouria, directrice de la bibliothèque, le 9 avril 2018 ;
- Bibliothèque Malesherbes de Sorbonne Université, visite avec Agathe Dufour, responsable de la bibliothèque, le 19 septembre 2018 ;
- Bibliothèque Marcel Bataillon, visite avec Hélène Marché, responsable de la bibliothèque, le 20 septembre 2018 ;
- Bibliothèques de l'Université Paris-Est Créteil, visite avec Tiphaine Tugault, directrice adjointe du SCD, le 30 novembre 2018.

## **Éléments de programmation architecturale :**

### GED du Campus Condorcet :

- Programme du Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet (Véronique Lancelin, 16 janvier 2014) ;
- Éléments d'explicitation pour le Hall d'accueil et la banque centrale du GED (Tiphaine Vacqué, 29 février 2016) ;
- Carnet de détail : accueil et escalier (15 décembre 2016) ;
- Carnet de détail : banques de renseignements (9 mars 2017).

### L'Hexagone, Learning centre de Marseille-Luminy :

- Programme fonctionnel du campus de Marseille Luminy (Marielle Grossman, 20 juin 2014).

### Bibliothèque Madeleine Brès de l'Université de Caen :

- Schéma fonctionnel de la banque d'accueil (Danièle Verdy, Valérie Roullin Lefebvre, 12 février 2010).

## **Esquisses et plans de mobilier d'accueil :**

- GED du campus Condorcet ;
- Learning centre de Luminy, Aix-Marseille Université ;
- Bibliothèque Madeleine Brès de l'Université de Caen ;
- Bibliothèque de Sciences-Pharmacie de l'Université de Tours ;
- *Luxembourg Learning Centre* de l'Université du Luxembourg ;
- *Main Library* de la *New South Wales University*.

## BIBLIOGRAPHIE

---

### Généralités :

Agence de mutualisation des universités et établissements d'enseignement supérieur et de recherche. *Le guichet unique d'accueil : expériences et préconisations dans l'enseignement supérieur*. Paris : AMUE, 2003, 107 p.

ARNSTEIN, Sherry. « A Ladder of Citizen Participation », *Journal of the American Planning Association*. 1969, n° 35 (4), p. 216-224.

BEAUQUIS, Antoine. *L'emploi étudiant en bibliothèque universitaire : état des lieux et perspectives*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Philippe Marcerou, Villeurbanne : Enssib, 2018, 143 p.

CAVALIER, François, POULAIN, Martine (dir.). *Bibliothèques universitaires, nouveaux horizons*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2015, 311 p.

CHEVALLIER, Jacques. *Le service public*. Paris : PUF, 2008, 127 p.

DUBOIS, Vincent. « Politiques au guichet, politique du guichet », dans BORRAS Olivier, GUIRAUDON, Virginie, *Politiques publiques. 2, Changer la société*. Paris : Sciences Po, les Presses, 2010, p. 265-286.

EPSTEIN, Renaud, DONZELOT, Jacques. « Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine », *Esprit*. Juillet 2006, n° 326, p. 5-34.

GARAMBOIS, Marie. *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Christophe Evans, Villeurbanne : Enssib, 2016, 138 p.

HALL, Edward T. *La dimension cachée*. Traduit de l'anglais (Etats-Unis) par PETITA, Amélie, Paris : Éditions du Seuil, 1971, 201 p.

KADA, Nicolas, MATHIEU, Martial (dir.). *Dictionnaire d'administration publique*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2014, 575 p.

LARDELLIER, Pascal. « Un anthropologue à l'Apple Store. Notes de terrain sur le millénarisme d'Apple », dans *Questions de communications*. 2013, n° 23, p. 121-144.

LE NEZET, Romain. « Le rapport Miquel sur les bibliothèques universitaires : retour sur un constat sans concession », *Bulletin des Bibliothèques de France*. Mai 2009, n° 3, mai 2009, p. 38-42.

MACLOUF, Étienne. « Espaces de travail et management », *Revue de gestion des ressources humaines*. 2011/3, n° 81, p. 5-18.

ROCARD, Michel. *Circulaire du 23 février 1989 relative au renouveau du service public*. JO du 24-02-1989, 11 p.

ROCHE, Florence, SABY, Frédéric (dir.). *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, 224 p.

## Accueil et services aux usagers :

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

COURTY, Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, 187 p.

GARAND, Claire. *Les interactions de face à face dans les bureaux d'accueil en bibliothèque*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Marie-Françoise Peyrelong, Villeurbanne : Enssib, 2008, 116 p.

GARDEN, Annie. « Organiser l'accueil en bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, n° 3, p. 95-96.

HERRERO, Mathilde. *Développer des accès aux services publics de proximité ? : L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction d'André-Pierre Syren, Villeurbanne : Enssib, 116 p.

LECLAIRE, Céline. *Posture, geste, mouvement. L'utilisateur dans la bibliothèque publique : du corps raisonné au corps inspiré*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Cristina Ion, Villeurbanne : Enssib, 2010, p. 127.

LE MAREC, Joëlle, DEHAIL, Judith. « Habiter la BnF, projet de recherche sur les publics du Haut-de-jardin de la Bibliothèque nationale de France ». Août 2016, 60 p.

LORIT-REGNAUD, Mathilde. *Les personas en bibliothèque universitaire : quels usages, quels bénéfices ?*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Christophe Evans, 2018, 123 p.

MARQUEZ, Joe J., DOWNEY, Annie. *Library service design : a LITA guide to holistic assessment, insight, and improvement*. Lanham : Rowman & Littlefield, 2016, 137 p.

MIRABAIL, Lola. « La BU de Paris-8 confirmée dans sa démarche qualité », *Bulletin des Bibliothèques de France*. Avril 2016, n° 8, p. 124-129.

MIRIBEL, Marielle de (dir.). *Accueillir les publics : comprendre et agir*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2013, 515 p.

MIRIBEL, Marielle de (dir.). *Se former à l'accueil, éthique et pratique*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2012, 350 p.

MIRIBEL, Marielle de (dir.). *Veiller au confort des lecteurs : du bon usage des cinq sens en bibliothèque*. Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2014, 335 p.

MUNSCH Lucie. *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Magali Haettiger, Villeurbanne : Enssib, 2013.

SCHMIDT, Aaron, ETCHES, Amanda. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs (Useful, usable, desirable : applying user experience design to your library)* traduction collective sous la direction de Nathalie Clot. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016, 258 p.

SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction d'Yves Desrichard, Villeurbanne : Enssib, 2009, 83 p.

TOUITOU, Cécile, SAADA, Hélène. « Sweeping the Library. La bibliothèque de Sciences Po Paris passe les usages de ses lecteurs au tamis de l'observation », contribution en ligne au *Bulletin des Bibliothèques de France*. 24 juin 2015.

TUGAULT, Tiphaine. *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Marie-Françoise Peyrelong, Villeurbanne : Enssib, 2010, 126 p.

WOLF, Dominique. « Libqual + en France, un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque », *Bulletin des Bibliothèques de France*. Mai 2008, n°3, p. 39-47.

### Architecture et bibliothèques :

BISBROUCK, Marie-Françoise (dir.). *Bibliothèques d'aujourd'hui. À la conquête de nouveaux espaces*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2014, 437 p.

BISBROUCK, Marie-Françoise (dir.). *Les bibliothèques universitaires. Évaluation des nouveaux bâtiments 1992-2000*. Paris : la Documentation française, 2000, 152 p.

BISBROUCK, Marie-Françoise. « Regards sur les nouveaux bâtiments des bibliothèques universitaires françaises », dans Chiara Melani, Francesca Palareti, *Architettura della biblioteca e identità universitaria, atti del convegno, Firenze, 28-29 settembre 2006*. Milano : Sylvestre Bonnard, 2007, 335 p.

BISBROUCK, Marie-Françoise, RENOULT, Daniel (dir.). *Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 1993, 308 p.

COLINET, Élodie. *Halls d'entrée de bibliothèque : entre seuil et accueil*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Marie-France Peyrelong, Villeurbanne : Enssib, 2009, 91 p.

FALLA, Luigi. *Le devenir de la bibliothèque publique et le rôle de l'architecture : stratégies de conception pour le XXI<sup>e</sup> siècle*. Thèse, architecture, aménagement de l'espace. Université Paris-Est, 2015, 669 p.

FALLA, Luigi. *Du livre à la ville, la bibliothèque comme espace public*. Genève : MētisPresses, 2017, 222 p.

CHARENTREAU Anne-Marie (dir.). *Bibliothèques universitaires Learning Center. Guide pour un projet de construction*. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2012, 234 p.

KHAN, Ayub. *Better by design. An introduction to planning and designing a new library building*. Londres : Facet, 2009, XIX-195 p.

LØRRING, Leif, KOLDING NIELSEN, Erlend (ed.). *Books and buildings : Danish research library architecture in the 1990s*. København : Forskningsbibliotekernes Chefkollegium, Sekretariatet, Danmarks Pædagogiske Bibliotek, 1997, 156 p.

MARCEROU, Philippe, Rapport de l'Inspection Générale des bibliothèques. *L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives*. Novembre 2016, 193 p.

Ministère de la culture et de la communication, Direction générale des médias et des industries culturelles, Service du livre et de la lecture. *Concevoir et construire une bibliothèque : du projet au fonctionnement*. Antony : Éditions du Moniteur, 2016, 367 p.

PETIT, Christelle (ed.). *Architecture et bibliothèques, 20 ans de constructions*. Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2012, 215 p.

PÉRAT Laurent. *L'Architecture des bibliothèques. Fonctions spécifiques d'un corps de métier dans le processus architectural*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Pascal Robert, Villeurbanne : Enssib, 2017, 241 p.

RIBOULET, Pierre. « Le caractère du bâtiment », *Bulletin des Bibliothèques de France*. 1996, n° 5, p. 72-79.

SCHNEIDER, Philippe. *Qu'est-ce qu'une bibliothèque pour un architecte ?*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Pascal Robert, Villeurbanne, Enssib, 2015, 134 p.

SOULAS Christine. *(Ré)aménager une bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, p. 192 p.

VETTORUZZO, Cécile. *Le Learning centre de Lausanne, prototype de la bibliothèque du futur ?*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Michel Melot, Villeurbanne : Enssib, 2013, 105 p.

VULBEAU, Alain. « La maîtrise d'usage, entre ingénierie participative et travail avec autrui », *Recherche sociale*. 2014, n° 209, p. 62-75.

WORPOLE, Ken. *Contemporary library architecture. A planning and design guide*. Londres ; New York : Routledge, 2013, XIV-197 p.

### **Banque d'accueil et mobilier de bibliothèque :**

AROT, Dominique. « *Bibliotheksbau* », *Bulletin des bibliothèques de France*. Juillet 2000, n° 4, p. 131-132.

AUGOUVERNAIRE, Martine, BRACCO, Laetitia, CAPOT, Cécile, HERBET, Marie-Émilie, DE KERNIER, Iseut, LEHOUX, Élise. *Repenser l'accueil des usagers à la bibliothèque Sainte-Barbe*. Mémoire de gestion de projet, Villeurbanne : Enssib, 192 p.

BOUROULLEC, Ronan, GIAPPICONI, Thierry et LAVILLE, Antoine. « Création artistique et ergonomie des banques d'accueil et de prêt ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, n° 6, p. 46-50.

FLETCHER, Janet. « *Breakingdown the barriers -the no desk academic library* ». Conférence de l'IFLA, juillet 2011, 6 p.

GASNIER Carole. *Penser le mobilier en bibliothèque*. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Françoise Muller, Villeurbanne : Enssib, 2014, 115 p.

LAMY, Jean-Philippe. « Les Espaces d'information ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, n° 3, p. 83-88.

## ANNEXES

---

### *Table des annexes*

<b>ANNEXE 1 : CORPUS ET TYPOLOGIE DES BANQUES D’ACCUEIL DANS LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES FRANÇAISES .....</b>	<b>101</b>
<b>ANNEXE 2 : FICHE DESCRIPTIVE BIBLIOTHÈQUE MADELEINE BRÈS DE CAEN.....</b>	<b>103</b>
<b>ANNEXE 3 : FICHE DESCRIPTIVE LEARNING CENTRE DE MARSEILLE-LUMINY.....</b>	<b>105</b>
<b>ANNEXE 4 : FICHE DESCRIPTIVE BIBLIOTHÈQUE DE SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES .....</b>	<b>106</b>
<b>ANNEXE 5 : FICHE DESCRIPTIVE BIBLIOTHÈQUE DE SCIENCES-PHARMACIE DE TOURS .....</b>	<b>107</b>
<b>ANNEXE 6 : FICHE DESCRIPTIVE BIBLIOTHÈQUE FLORENCE DELAY DE BAYONNE.....</b>	<b>108</b>
<b>ANNEXE 7 : FICHE DESCRIPTIVE BIBLIOTHÈQUE SAINT-SERGE D’ANGERS .....</b>	<b>109</b>
<b>ANNEXE 8 : FICHE DESCRIPTIVE LEARNING CENTER INNOVATION LILLIAD.....</b>	<b>110</b>
<b>ANNEXE 9 : FICHE DESCRIPTIVE BIBLIOTHÈQUE DE PARIS 8 .....</b>	<b>111</b>
<b>ANNEXE 10 : FICHE DESCRIPTIVE BIBLIOTHÈQUE SERPENTE DE SORBONNE UNIVERSITÉ .....</b>	<b>112</b>
<b>ANNEXE 11 : FICHE DESCRIPTIVE LUXEMBOURG LEARNING CENTRE.....</b>	<b>113</b>



## ANNEXE 1 :

### CORPUS ET TYPOLOGIE DES BANQUES D'ACCUEIL DANS LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES FRANÇAISES

Le tableau suivant récapitule les banques étudiées pour établir la typologie des réalisations récentes dans les bibliothèques universitaires françaises, détaillée dans le deuxième chapitre. Ne sont ici pas prises en compte les banques d'accueil plus anciennes ni les exemples étrangers mentionnés dans ce mémoire.

Catégories :

A1 : Banque frontière rectiligne

A2 : Banque frontière courbe

A3 : Banque frontière atypique

B : Banque alcôve

C : Bureau ouvert

Sont surlignées en vert les banques d'accueil dont on pourra trouver ci-après une fiche descriptive détaillée.

Bibliothèque	Établissement	Date d'installation de la banque	Catégorie
Bibliothèque d'économie-gestion-urbanisme	Université Paris-Est Créteil Val-de-Marne	2001	A1
Bibliothèque de L1	Sorbonne Université	2003	A1
Bibliothèque des Grands Moulins	Université Paris Diderot	2007	A1
Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations	Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations	2011	A1
Bibliothèque de sciences	Université Lyon 1	2011	A1
Bibliothèque de Clignancourt	Sorbonne Université	2013	A1
Bibliothèque Universitaire de Versailles	Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines	2013	A1
Bibliothèque de santé Madeleine Brès	Université de Caen	2015	A1
Bibliothèque des Licences	Sorbonne Université	2015	A1
Bibliothèque de l'École nationale des chartes	École nationale des chartes	2017	A1
Bibliothèques des Fenouillères – Aix-en-Provence	Aix-Marseille Université	2017	A1

Annexes

Pôle Européen d'Économie et de gestion	Université de Strasbourg	2018	A1
L'Hexagone, <i>learning centre</i> du campus Marseille-Luminy	Aix-Marseille Université	2018	A1
Bibliothèque Diderot	ENS de Lyon	2000	A2
Bibliothèque de Sciences Po	Sciences Po Paris	2002 ?	A2
Bibliothèque de Saint-Quentin-En-Yvelines (Guyancourt)	Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines	2005	A2
Bibliothèque de Santé	Université de Nantes	2011	A2
Bibliothèque Marie Curie	INSA de Lyon	2013	A2
Bibliothèque de Sciences-Pharmacie	Université de Tours	2017	A2
Bibliothèque du campus centre	Université Paris-Est Créteil Val-de-Marne	2018	A2
Bibliothèque Florence Delay de Bayonne	Université de Pau et des Pays de l'Adour	2008	A3
Bibliothèque de droit et sciences économiques	Université de Limoges	2002	B
Bibliothèque Saint-Serge	Université d'Angers	2010	B
Bibliothèque de Belle-Beille	Université d'Angers	2010	B
<i>Learning centre</i> de l'ESSEC	École supérieure des sciences économiques et de commerciales	2015	B
<i>Learning centre innovation</i> Lilliad	Université de Lille	2016	B
Bibliothèque de Géosciences	Sorbonne Université	2016	B
Bibliothèque Jeanne Chauvin de Malakoff	Université Paris-Descartes	2018	B
<i>Learning hub</i> de l'EM Lyon	École de management de Lyon	2015	C
Bibliothèque centrale de Saint-Denis	Université Paris 8 Vincennes Saint-Denis	2016	C
Bibliothèque Malesherbes	Sorbonne Université	2017	C
Bibliothèque Serpente	Sorbonne Université	2017	C
Bibliothèque Marcel Bataillon	Sorbonne Université	2017	C
Bibliothèque de l'Enssib	École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques	2018	C

## ANNEXE 2 : FICHE DESCRIPTIVE

### BIBLIOTHÈQUE MADELEINE BRÈS DE CAEN

Établissement	Université de Caen
Bibliothèque	Bibliothèque universitaire Madeleine Brès
Adresse	Pôle des formations et de la recherche en santé, 2 rue des Rochambelles, Caen
Domaines couverts	Santé
	
Date d'installation	2015
Conception	Cabinet Chabanne
Emplacement	Face à l'entrée
Type d'assises	Agent : Station assise Usager : Station debout
Interaction	Face à face
Nombre de postes de travail	2
Fonctions assurées	Accueil, inscriptions, prêt, retour, prêt indirect, gestion des salles de travail collectif
Visibilité	Très bonne
Proximité des portiques RFID	Moyenne
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Un renforcement dans la banque
Catégorie	A1 : banque frontière rectiligne
<b>Avantages :</b>	<b>Inconvénients :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Immédiatement en face de l'entrée</li> <li>- Visibilité optimale</li> <li>- Liaison directe vers les magasins par une porte à gauche</li> <li>- Proximité immédiate des automates de prêt, contre la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frontière imperméable</li> <li>- Problème de courants d'airs pour les agents</li> <li>- Problèmes thermiques</li> <li>- Problèmes phoniques dus à la proximité de l'escalier : le son monte jusqu'au plafond en voûte du premier étage</li> </ul>



## ANNEXE 3 : FICHE DESCRIPTIVE

### LEARNING CENTRE DE MARSEILLE-LUMINY

Établissement	Aix-Marseille Université
Bibliothèque	Bibliothèque universitaire Hexagone de Luminy
Adresse	163 Avenue de Luminy, Marseille
Domaines couverts	Sciences, STAPS
	
Date d'installation	2018
Conception	Agence Remy Marciano
Emplacement	À gauche en entrant
Type d'assises	Station assise (agent) Station debout ou assise (usager)
Interaction	Face à face
Nombre de postes de travail	2
Fonctions assurées	Accueil, inscriptions, prêts, retours, prêt indirect, renseignements bibliographiques
Visibilité	Bonne
Proximité des portiques RFID	Non
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Une tablette amovible et ouverture sur un côté de la banque
Catégorie	A1 : banque frontière rectiligne
Avantages :	Inconvénients :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banque basse et adaptée aux PMR</li> <li>- Ouverture de la banque sur le côté</li> <li>- Double écran qui permet au lecteur de suivre la recherche</li> <li>- Véritable zone d'accueil avec espace détente et casiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En partie dos à l'entrée</li> <li>- Contraintes de visibilité dues au pilier de la structure</li> <li>- Pas de liaison directe avec les magasins</li> <li>- Problèmes de reflets sur les écrans</li> </ul>

## ANNEXE 4 : FICHE DESCRIPTIVE

### BIBLIOTHÈQUE DE SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES

Établissement	Université de Versailles Saint-Quentin en Yvelines
Bibliothèque	Bibliothèque universitaire de Saint-Quentin-en-Yvelines
Adresse	45 Boulevard Vauban, 78280 Guyancourt
Domaines couverts	Pluridisciplinaire
	
Date de construction/d'installation	2005
Conception	Jacques Ripaud
Emplacement	Face à l'entrée
Type d'assises	Agent : Station assise Usager : Station debout
Interaction	Face à face
Nombre de postes de travail	2
Fonctions assurées	Accueil, inscriptions, prêts, retours, renseignements bibliographiques
Visibilité	Très bonne
Proximité des portiques RFID	Accolée au portique
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Ouverture près du deuxième poste
Catégorie	A2 : Banque frontière courbe
Avantages :	Inconvénients :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un poste dédié spécifiquement à la fonction d'accueil</li> <li>- Visibilité sur l'entrée et la salle de lecture</li> <li>- De nombreux rangements et un vaste <i>back-office</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frontière extrêmement longue et imposante</li> <li>- Isolement de l'agent d'accueil et difficulté de communication entre deux agents qui se tournent le dos</li> <li>- Nuisance sonore dans un hall vaste</li> <li>- Problèmes thermiques</li> </ul>

## ANNEXE 5 : FICHE DESCRIPTIVE

### BIBLIOTHÈQUE DE SCIENCES-PHARMACIE DE TOURS

Université	Université François Rabelais de Tours
Bibliothèque	Bibliothèque de Sciences-Pharmacie
Adresse	Parc de Grandmont, Tours
Domaines couverts	Sciences, pharmacie, informatique
	
Date d'installation	2017
Conception	Esquisses : Annette Bataille, magasinière à la bibliothèque Conception et réalisation : Entreprise de menuiserie de Tours (non communiqué)
Emplacement	À droite en entrant
Type d'assises	Agent : station assise Usager : station assise privilégiée
Interaction	De biais
Nombre de postes de travail	2
Fonctions assurées	Accueil, inscriptions, prêt, retour, renseignements
Visibilité	Très bonne
Proximité des portiques RFID	Moyenne
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Grâce à l'ondulation et à un renforcement (nécessité de déplacer les chaises en place)
Catégorie	A2 : Banque frontière courbe
<b>Avantages :</b>	<b>Inconvénients :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banque ondulée et écrans amovibles pour une meilleure proximité avec le lecteur</li> <li>- Espace de rangement pensé par l'équipe</li> <li>- Forte appropriation du mobilier par l'équipe qui a pris part à la conception</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouverture seulement sur un côté</li> <li>- Problèmes thermiques</li> </ul>

## ANNEXE 6 : FICHE DESCRIPTIVE

### BIBLIOTHÈQUE FLORENCE DELAY DE BAYONNE

Université	Université de Pau et Pays de l'Adour
Bibliothèque	Florence Delay
Adresse	19 place Paul Bert, Bayonne
Domaines couverts	Droit, économie-gestion, affaires internationales et européennes, basque
	
Date de d'installation	2008
Conception	Christophe Doucet
Emplacement	Face à l'entrée
Type d'assises	Agent : Station assise Usager : Station debout ou assise sur l'extension
Interaction	Face à face
Nombre de postes de travail	2
Fonctions assurées	Accueil, inscriptions, prêt, retour, renseignements
Visibilité	Très bonne
Proximité des portiques RFID	Forte
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Extension prévue pour les PMR
Catégorie	A3 : Banque frontière atypique
Avantages :	Inconvénients :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Immédiatement en face de l'entrée</li> <li>- Bloc de chêne très esthétique qui attire la curiosité des lecteurs</li> <li>- Banque ouverte sur le côté du poste principal</li> <li>- De nombreux espaces de rangements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Très proche des portiques, position inesthétique et peu conviviale</li> <li>- Banque large et massive qui sépare l'agent du lecteur</li> <li>- Second poste plus isolé</li> </ul>

## ANNEXE 7 : FICHE DESCRIPTIVE

### BIBLIOTHÈQUE SAINT-SERGE D'ANGERS

Établissement	Université d'Angers
Bibliothèque	Bibliothèque Saint-Serge
Adresse	11 Allée François Mitterrand, Angers
Domaines couverts	Droit, économie, santé
	
Date de construction/d'installation	2010
Conception	Pierre Pacault
Emplacement	À droite face à l'entrée
Type d'assises	Agent : Station assise Usager : Station debout ou assise
Interaction	Face à face
Nombre de postes de travail	1
Fonctions assurées	Accueil, inscriptions, prêts, retours, renseignements bibliographiques
Visibilité	Bonne
Proximité des portiques RFID	Moyenne
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Un renforcement dans la banque
Catégorie	B : Alcôve
Avantages :	Inconvénients :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonne visibilité d'une banque rétro-éclairée et en face de l'entrée</li> <li>- Un design original qui attire l'œil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de luminosité</li> <li>- <i>Back-office</i> qui peut être insuffisant pour assurer le prêt de matériel</li> <li>- Problèmes thermiques importants</li> <li>- Niche qui isole le bibliothécaire</li> </ul>

## ANNEXE 8 : FICHE DESCRIPTIVE

### LEARNING CENTER INNOVATION LILLIAD

Université	Université de Lille
Bibliothèque	Learning Center Innovation Lilliad
Adresse	2 Avenue Jean Perrin, Villeneuve-d'Ascq
Domaines couverts	Sciences, économie, sociologie
	
Date de construction/d'installation	2016
Conception	Cabinet Auer Weber (ALL)
Emplacement	En face de l'entrée
Type d'assises	Agent : Station assise sur chaises hautes Usager : Station debout
Interaction	Face à face
Nombre de postes de travail	2 (3 en cas d'opération particulière)
Fonctions assurées	Accueil, inscriptions, prêt indirect, aide logistique
Visibilité	Très bonne
Proximité des portiques RFID	Non
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Sur le côté de la banque
Catégorie	B : Alcôve
Avantages :	Inconvénients :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Très bonne visibilité</li> <li>- Pôle d'orientation général complémentaire de l'accueil mobile</li> <li>- Accueille occasionnellement des agents d'autres services de l'université</li> <li>- Positionnement stratégique (à proximité des casiers, des photocopieurs, des automates, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Station debout obligatoire pour le lecteur, pour une interaction de courte durée</li> <li>- Banque classique peu ouverte sur l'espace public</li> <li>- Un fond rouge vif qui peut être visuellement agressif</li> </ul>

## ANNEXE 9 : FICHE DESCRIPTIVE

### BIBLIOTHÈQUE DE PARIS 8

Établissement	Université Paris 8 Vincennes Saint-Denis
Bibliothèque	Bibliothèque centrale de Saint-Denis
Adresse	2 Rue de la Liberté, Saint-Denis
Domaines couverts	Pluridisciplinaire
	
Date de construction/d'installation	2016
Conception	Creativ Mobilier
Emplacement	Au fond du hall d'entrée
Type d'assises	Agent : Station assise Usager : Station debout ou assise
Interaction	Libre (face à face, de biais ou côte à côte)
Nombre de postes de travail	4
Fonctions assurées	Accueil, inscriptions, prêts, retours, prêt indirect, renseignements bibliographiques
Visibilité	Bonne
Proximité des portiques RFID	Non
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Totale
Catégorie	C : Bureau ouvert
Avantages :	Inconvénients :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banques permettant des modes d'interaction multiples (ouverture, écrans amovibles, chaises mobiles)</li> <li>- Dispositif ouvert et peu imposant qui amène la convivialité</li> <li>- Ergonomie des assises pour le personnel</li> <li>- Personnalisation de la banque qui porte le nom des salles de la bibliothèque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le personnel doit s'accoutumer à la contrainte d'un <i>back-office</i> ouvert</li> <li>- Positionnement un peu loin de l'entrée</li> </ul>

## ANNEXE 10 : FICHE DESCRIPTIVE

### BIBLIOTHÈQUE SERPENTE DE SORBONNE UNIVERSITÉ

Établissement	Sorbonne Université
Bibliothèque	Bibliothèque Serpente
Adresse	Maison de la Recherche, 28, rue Serpente, Paris (6 <sup>e</sup> arrondissement)
Domaines couverts	Histoire, sciences humaines
	
Date de construction/d'installation	2017
Conception	NC
Emplacement	Face à l'entrée
Type d'assises	Agent : Station assise Usager : Station assise privilégiée
Interaction	Côte à côte ou de biais
Nombre de postes de travail	1
Fonctions assurées	Accueil, inscriptions, prêts, retours, renseignements bibliographiques
Visibilité	Moyenne
Proximité des portiques RFID	Non
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Totale
Catégorie	C : Bureau ouvert
<b>Avantages :</b>	<b>Inconvénients :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Position côte à côte ou de biais possibles pour plus de proximité avec l'utilisateur</li> <li>- Hall en dehors de la salle pour plus d'échanges possibles</li> <li>- Assises confortables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Table de lecture similaire à proximité qui rend plus difficile l'identification de la banque comme un point d'information</li> <li>- Bureau anguleux et plutôt massif</li> </ul>

## ANNEXE 11 : FICHE DESCRIPTIVE

### LUXEMBOURG LEARNING CENTRE

Établissement	Université du Luxembourg
Bibliothèque	<i>Luxembourg Learning Centre</i>
Adresse	2-4 Rue Pierre Hentgès, Luxembourg
Domaines couverts	Pluridisciplinaire
	
Date d'installation	2018
Conception	Valentiny HVP
Emplacement	Au centre du hall
Type d'assises	Agent : Station assise Usager : Station debout ou assise
Interaction	Côte à côte
Nombre de postes de travail	5
Fonctions assurées	Accueil, inscriptions, renseignements bibliographiques, rarement le prêt
Visibilité	Bonne
Proximité des portiques RFID	Non
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Une tablette basse
Catégorie	C : Bureau ouvert
Avantages :	Inconvénients :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banque totalement ouverte permettant une interaction rapprochée avec l'utilisateur</li> <li>- Flexibilité et chaises amovibles</li> <li>- Zone de <i>back-office</i> proche mais distincte du dispositif de la banque</li> <li>- Possibilité de mobilité des agents au sein d'une vraie zone d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le personnel doit être familier de l'interaction côte à côte</li> <li>- Plus de postes informatiques que nécessaire</li> </ul>



## TABLE DES ILLUSTRATIONS

---

Figure 1 : Genius bar de l'Apple Store de Regent Street à Londres.....	10
Figure 2 : Hugo Cabret (Martin Scorsese, 2011).....	10
Figure 3 : Bâtiment d'accueil du Musée de Cluny.....	17
Figure 4 : Hall d'accueil.....	17
Figure 5 : Salle de lecture de la BHVP.....	23
Figure 6 : Banque de renseignements de la BIUS .....	23
Figure 7 : Banque d'accueil de la MLIS.....	25
Figure 8 : Escalier de la BIUS.....	25
Figure 9 : La Bibliothèque Michelet et sa banque d'accueil .....	25
Figure 10 : Principes de la banque d'accueil .....	27
Figure 11 : Banque de la bibliothèque de médecine de Montpellier.....	27
Figure 12 : Banques de la médiathèque de la Canopée .....	28
Figure 13 : Projet de banque de renseignements du GED.....	28
Figure 14 : Schéma des fonctions de la banque.....	30
Figure 15 : Bibliothèque de Sciences Po.....	32
Figure 16 : Bibliothèque d'éco-gestion-urba à l'UPEC.....	32
Figure 17 : Banque de prêt du 30, rue Saint-Guillaume.....	39
Figure 18 : Accueil, inscriptions et renseignements bibliographiques .....	40
Figure 19 : Bureaux d'accueil du 27, Rue Saint-Guillaume .....	40
Figure 20 : Bibliothèque de L1 de Sorbonne Université.....	42
Figure 21 : Bibliothèque des Grands Moulins.....	42
Figure 22 : Bibliothèque de l'École des chartes .....	42
Figure 23 : Banque de la BULAC .....	43
Figure 24 : Accueil du learning centre de Marseille-Luminy.....	44
Figure 25 : Bibliothèque Diderot de Lyon.....	46
Figure 26 : Bibliothèque de l'INSA de Lyon.....	46
Figure 27 : Bibliothèque de santé de l'Université de Nantes.....	46
Figure 28 : UVSQ : Poste d'accueil.....	47
Figure 29 : UVSQ : Banque et portiques .....	47
Figure 30 : Bibliothèque de Sciences de Tours : ancienne banque d'accueil .....	48
Figure 31 : Bibliothèque de Sciences de Tours : nouvelle banque d'accueil .....	48
Figure 32 : Bibliothèque Florence Delay de Bayonne : banque d'accueil.....	49
Figure 33 : Bibliothèque Florence Delay de Bayonne : entrée.....	50
Figure 34 : Projet : bibliothèque de Guyancourt.....	51
Figure 35 : Learning center de l'ESSEC .....	51
Figure 36 : Université de Limoges : droit-économie.....	52
Figure 37 : Bibliothèque Belle-Beille d'Angers .....	52
Figure 38 : Bibliothèque Saint-Serge d'Angers.....	52
Figure 39 : Université Paris-Descartes à Malakoff.....	52
Figure 40 : Accueil général de Lilliad .....	54
Figure 41 : Champignons d'accueil dans les étages de Lilliad .....	55
Figure 42 : Bibliothèque de l'Enssib.....	56
Figure 43 : Learning hub de l'EM Lyon.....	57
Figure 44 : EM Lyon : une banque ouverte.....	57
Figure 45 : Bibliothèque Malesherbes .....	58
Figure 46 : Bibliothèque Marcel Bataillon.....	59
Figure 47 : Bibliothèque Serpente .....	59

## Table des illustrations

Figure 48 : Bibliothèque de Paris 8 : accueil.....	60
Figure 49 : Bibliothèque de Paris 8 : banque .....	60
Figure 50 : Prototype de la banque d'accueil du Luxembourg Learning Centre ....	64
Figure 51 : Banque du PEGE de Strasbourg .....	67
Figure 52 : Université Savoie Mont-Blanc : bibliothèque du Bourget-du-Lac.....	71
Figure 53 : Projet de banque d'accueil pour le GED du Campus Condorcet .....	76
Figure 54 : Bibliothèque de Hjoerring .....	77
Figure 55 : Aix-Marseille Université : bibliothèque des Fenouillères .....	78
Figure 56 : Bibliothèque centrale de Delft.....	78
Figure 57 : Université de Technologie de Delft.....	79
Figure 58 : Université d'Utrecht : bibliothèque d'Uithof .....	79
Figure 59 : Giblin Eunson Library de l'Université de Melbourne.....	81
Figure 60 : Luxembourg Learning Centre : espace de travail interne.....	82
Figure 61 : Luxembourg Learning Centre : banque d'accueil .....	83
Figure 62 : Luxembourg Learning Centre : espace de détente et de médiation documentaire.....	83
Figure 63 : Accueil de la New South Wales Library.....	86
Figure 64 : Help zone .....	86
Figure 65 : Zone d'accueil de la Baillieu Library de Melbourne .....	87

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>SIGLES ET ABRÉVIATIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
<b>CHAPITRE PREMIER : LA BANQUE D'ACCUEIL DÉCORTIQUÉE .....</b>	<b>13</b>
<b>I. Concept : penser l'accueil aujourd'hui .....</b>	<b>13</b>
1. <i>L'accueil entre modernisation du service public et inspiration du secteur privé .....</i>	<i>14</i>
2. <i>Design d'expérience et dimension spatiale de l'accueil .....</i>	<i>17</i>
<b>II. Matérialité : la banque d'accueil, instrument de violence symbolique ? .....</b>	<b>20</b>
1. <i>Vocabulaire.....</i>	<i>20</i>
2. <i>La tradition de monumentalité de la banque d'accueil .....</i>	<i>23</i>
3. <i>Le triptyque esthétique-fonctionnalité-convivialité .....</i>	<i>26</i>
<b>III. Corporéité : être à la banque d'accueil.....</b>	<b>29</b>
1. <i>Qui accueille ? .....</i>	<i>29</i>
2. <i>Corps du bibliothécaire et corps du lecteur.....</i>	<i>33</i>
<b>CHAPITRE II : TYPOLOGIE DES RÉALISATIONS RÉCENTES.....</b>	<b>37</b>
<b>Avant-propos .....</b>	<b>37</b>
<b>I. La banque frontière (A).....</b>	<b>41</b>
1. <i>La frontière rectiligne (A1).....</i>	<i>41</i>
2. <i>La frontière courbe (A2).....</i>	<i>45</i>
3. <i>Un exemple original : la frontière « naturelle » (A3).....</i>	<i>49</i>
<b>II. L'alcôve (B).....</b>	<b>51</b>
<b>III. Le bureau ouvert (C).....</b>	<b>54</b>
<b>CHAPITRE III : PENSER LA BANQUE D'ACCUEIL DU XXI<sup>E</sup> SIÈCLE ...</b>	<b>61</b>
<b>I. L'élaboration collective de la banque d'accueil .....</b>	<b>62</b>
1. <i>La programmation, base du dialogue avec l'architecte .....</i>	<i>62</i>
2. <i>Les personnels de bibliothèque, acteurs de la conception de la banque.....</i>	<i>65</i>
3. <i>Quel rôle pour les usagers ?.....</i>	<i>68</i>
<b>II. Quel avenir pour la banque d'accueil ? .....</b>	<b>72</b>
1. <i>Guichet unique et nouvelles fonctionnalités .....</i>	<i>72</i>
2. <i>Persistance et mutations de la monumentalité .....</i>	<i>75</i>
3. <i>L'ouverture de la banque d'accueil sur l'utilisateur .....</i>	<i>80</i>
4. <i>L'accueil mobile : complément ou alternative ? .....</i>	<i>84</i>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>89</b>

**Table des matières**

<b>SOURCES.....</b>	<b>93</b>
<i>Entretiens .....</i>	<i>93</i>
<i>Visites de bibliothèques.....</i>	<i>93</i>
<i>Éléments de programmation architecturale :.....</i>	<i>94</i>
<i>Esquisses et plans de mobilier d'accueil : .....</i>	<i>94</i>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>95</b>
<i>Généralités :.....</i>	<i>95</i>
<i>Accueil et services aux usagers :.....</i>	<i>96</i>
<i>Architecture et bibliothèques : .....</i>	<i>97</i>
<i>Banque d'accueil et mobilier de bibliothèque :.....</i>	<i>98</i>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>99</b>
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS.....</b>	<b>115</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>117</b>