

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / mars 2023

# **Prendre en compte la santé mentale des publics en bibliothèque universitaire**

**Alexandre COUTURIER**

Sous la direction de Nadine KIKER  
Responsable du pôle Relations avec les publics et prévention – Service  
commun de la documentation et des archives – Université d'Angers



## **Remerciements**

*En premier lieu, mes remerciements s'adressent à Nadine Kiker dont les conseils et le suivi m'ont permis d'orienter au mieux mes réflexions en gardant une grande liberté. Je souhaite aussi la remercier pour la confiance et la bienveillance dont elle a fait preuve tout au long de l'élaboration de ce travail. Il me tient également à cœur d'exprimer ma reconnaissance à Nathalie Clot qui m'a encouragé à travailler sur cette question et m'a fourni matière à réflexion.*

*Pour l'élaboration de ce sujet, j'ai pu compter sur des échanges fructueux avec de nombreux·ses interlocuteurs et interlocutrices durant mon stage à la Bpi, en particulier Christophe Evans, Fanny Lemaire, Camille Delon et Mahaut Peyret intervenante pour l'association La Cloche, qu'ils et elles en soient remerciés.*

*Ce travail a également beaucoup bénéficié de l'aide de Maxime Gignon, Romane Coutanson, Maeva Tisserand et Clémence Didier qui m'ont permis de comprendre l'organisation des différents services universitaires et la place du ministère dans l'élaboration des politiques publiques en matière de qualité de vie étudiante.*

*Je remercie également toutes les autres personnes sollicitées pour échanger de vive voix avec moi sur le sujet (Marie Déage, Camille Dumont, Florian Forestier, Sophie Gonzalès, Sandrine Gropp, Katrina Kalda, Céline Maudet et Sophie Rouschmeyer) ainsi que l'ensemble des collègues qui ont pris le temps de répondre à mon enquête ou de me fournir des informations.*

*Je remercie enfin celles et ceux qui m'ont entouré durant la rédaction de ce mémoire : mes camarades de l'Enssib et de l'École des chartes avec qui j'ai partagé des réflexions plus ou moins sérieuses, ma famille et Anne-Laure.*

### **Résumé :**

*La forte prévalence des souffrances psychiques au sein de l'enseignement supérieur français interroge plus que jamais la manière dont les bibliothèques universitaires doivent servir leurs communautés. Les bibliothécaires ont donc la nécessité de prendre toujours plus en compte les besoins et les usages de leurs publics afin de créer des services accessibles qui ne génèrent pas d'anxiété supplémentaire. La bibliothèque étant une des principales interfaces avec l'institution universitaire, les bibliothécaires doivent également assumer un rôle, strictement délimité, d'acteur et d'actrice de santé communautaire tout en s'entourant de partenaires pour réorienter aisément.*

### **Descripteurs :**

*Santé mentale*

*Action communautaire pour la santé*

*Handicap psychique*

*Bien-être psychologique*

*Bibliothèque enseignement supérieur*

*Amélioration des services publics*

### **Abstract:**

*The high prevalence of mental distress among French higher education students raises more than ever the question of how university libraries should serve their communities. Librarians therefore have a growing need to take into account the needs and usage patterns of their patrons in order to create accessible services that do not generate additional anxiety. As the library is one of the main interfaces with the university, librarians must also assume a strictly defined role as community health actors while surrounding themselves with partners to easily redirect patrons when necessary.*

### **Keywords:**

*Mental Health*

*Community Action for Health*

*Mental Disability*

*Psychological Wellbeing*

*Higher Education Library*

*Improvement of Public Utilities*

### **Droits d'auteurs**

Ce document est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons « Attribution – Pas d'utilisation commerciale – Pas de modification 4.0 International ».

Pour voir une copie de cette licence, visitez <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou écrivez à Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.



## *Sommaire*

<b>SIGLES ET ABRÉVIATIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
<b>I. POURQUOI LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DEVRAIENT-ELLES SE PRÉOCCUPER DE SANTÉ MENTALE ? ...</b>	<b>13</b>
1. La « santé mentale », une notion politique .....	13
2. Ce que les BU font à leurs publics : le regard de la communauté professionnelle .....	20
3. Quel pourrait être le rôle de la BU vis-à-vis de la santé mentale de leurs publics ? .....	27
<b>II. AMÉLIORER L'ACCUEIL : TRAVAIL ÉMOTIONNEL ET ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE .....</b>	<b>33</b>
1. Créer un cadre sécurisant pour le service public.....	33
2. Construire une culture empathique professionnelle commune : les enjeux de formation.....	41
3. Adopter une démarche d'amélioration continue centrée sur les retours des publics .....	47
<b>III. UNE POLITIQUE DE SERVICES TOURNÉE VERS LES ENJEUX DE SANTÉ MENTALE.....</b>	<b>59</b>
1. Adapter les ambiances du lieu bibliothèque aux divers usages .	59
2. S'entourer de partenaires et connaître les ressources .....	69
3. Formaliser et pérenniser des actions.....	78
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>89</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>91</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>113</b>
Enquête auprès de la communauté professionnelle .....	114
Liste des entretiens .....	126
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS .....</b>	<b>127</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>129</b>



## *Sigles et abréviations*

- ABF – Association des bibliothécaires de France
- ADBU – Association des directeur·rices et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation
- AFTOC – Association française de personnes souffrant de troubles obsessionnels et compulsifs
- ARS – Agence régionale de santé
- BAPSO – Direction générale déléguée des bibliothèques et de l'appui à la science ouverte de l'Université Grenoble Alpes
- BAPU – Bureau d'aide psychologique universitaire
- BnF – Bibliothèque nationale de France
- Bpi – Bibliothèque publique d'information
- BIU – Bibliothèque interuniversitaire
- BU – Bibliothèque universitaire
- BULAC – Bibliothèque universitaire des langues et civilisations
- CAPE – Cellule d'aide psychologique pour les étudiant·es
- Cerema – Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement
- CLHEE – Collectif lutte et handicaps pour l'égalité et l'émancipation
- CNV – Communication NonViolente
- CoviPrev – Enquête COVID-19 prévention
- COSAMe – Enquête Conséquences de la pandémie de COVID-19 sur la santé mentale des étudiant·es
- CPAM – Caisse primaire d'assurance maladie
- CPGE – Classe préparatoire aux grandes écoles
- CPS – Centre de prévention du suicide Paris
- CRÉDOC – Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie
- Crehpsy – Centre de ressources sur le handicap psychique
- Crous – Centre régional des œuvres universitaires et scolaires
- CVEC – Contribution de vie étudiante et de campus
- DCB – Diplôme de conservateur·rice de bibliothèque
- DINUM – Direction interministérielle du numérique
- Baromètre DJEVPA – Baromètre de la Direction de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative
- DREES – Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
- Enssib – École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
- Epicov – Enquête nationale épidémiologie et conditions de vie

## Sigles et abréviations

- GEPI – Groupe d'échange de pratiques sur les interactions avec les publics
- GEPS – Groupement d'études et de prévention du suicide
- HCSP – Haut Conseil de la santé publique
- HiAP – *Health in All Policies*
- IGÉSR – Inspection générale de l'Éducation, du Sport et de la Recherche
- INJEP – Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire
- INRS – Institut national de recherche et de sécurité
- IREPS – Instance régionale d'éducation et de promotion de la santé
- OMS – Organisation mondiale de la santé
- ONS – Observatoire national du suicide
- OVE – Observatoire national de la vie étudiante
- MERS – Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
- Miviludes – Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires
- NDS – *Neurodiversity Design System*
- PAEH – Plan d'accompagnement de l'étudiant·e en situation de handicap
- PSSM – Premiers secours en santé mentale
- PTSM – Projet territorial de santé mentale
- RGAA – Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité
- SCD – Service commun de la documentation
- SCDA – Service commun de la documentation et des archives de l'Université d'Angers
- SSU – Service de santé universitaire
- SSE – Service de santé étudiant
- SST – Sauveteur·se secouriste du travail
- S[I]UMP[PS] – Service [inter]universitaire de médecine préventive [et de promotion de la santé]
- SUAPS – Service universitaire des activités physiques et sportives
- TOC – Trouble obsessionnel compulsif
- TSA – Troubles du spectre de l'autisme
- UNAFAM – Union nationale des ami·es et familles de personnes malades et/ou handicapées psychiques
- UX design* – *User Experience Design* ou design de l'expérience utilisateur·rice
- VSS – Violences sexistes et sexuelles



# INTRODUCTION

---

*J'ai rencontré Louise et Guillaume à la bibliothèque universitaire pendant le confinement car c'était le seul lieu qui nous était ouvert. J'étais isolé dans mon appartement donc j'ai décidé d'aller travailler tous les jours à la bibliothèque.*<sup>1</sup>

Malgré leur brève fermeture de quelques mois durant l'année 2020, les bibliothèques universitaires (BU) ont continué à accueillir du public durant les confinements et restrictions de déplacements causés par la pandémie de COVID-19. Leur importante fréquentation durant ces années de crise a rappelé avec force le rôle de lieu de vie des bibliothèques, ce que la presse généraliste n'a pas manqué de mettre en avant à de multiples reprises<sup>2</sup>.

L'actualité a également fait la part belle à la notion de santé mentale qui est aujourd'hui omniprésente, tantôt pour enjoindre à « en prendre soin », tantôt pour citer les chiffres alarmants montrant l'augmentation de la prévalence des troubles psychiques dans la population générale ou étudiante après 2020. Je ne donnerai ici qu'un seul chiffre à titre d'illustration. Une note scientifique de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) datée de mars 2022 compilant la littérature scientifique sur le sujet montre que la pandémie de COVID-19 aurait provoqué à l'échelle mondiale une hausse des cas d'anxiété et de dépression de 25 % avec d'importantes variations selon les régions et les classes d'âge<sup>3</sup>.

Une certaine curiosité face à ces orientations médiatiques m'a originellement poussé à envisager de dédier ce mémoire professionnel à un tel sujet. Ce travail tente ainsi de lier ces deux préoccupations en interrogeant comment le lieu, les services, mais aussi les personnels de la bibliothèque universitaire s'adaptent et peuvent s'adapter à cet enjeu de santé mentale qui dépasse le seul cadre sanitaire. Ce sujet découle enfin d'une sensibilité personnelle à vouloir questionner les impacts sur les publics de l'institution dans laquelle je m'inscris.

Toutefois, ma démarche est loin d'être isolée ou pleinement originale, quoique le sujet soit véritablement émergent. La crise sanitaire a certainement produit les mêmes questionnements dans la communauté professionnelle. L'année 2022 a notamment été marquée par plusieurs moments d'échanges marquants. Citons par exemple la journée co-organisée par l'ADBU et l'ABF en septembre 2022 et intitulée « Précarité étudiante, quel rôle pour les bibliothèques ? »<sup>4</sup> ou encore le Printemps des métiers de l'Enssib en mai 2022 centré sur la responsabilité sociétale et environnementale et qui a donné lieu à quelques échanges sur le bien-être et la

---

<sup>1</sup> Témoignage de Valentin, étudiant en droit à l'Université Bretagne Sud sur le campus de Tohannic (Vannes), tiré de l'exposition photographique *Les étudiant-e-s* de Clara Iparraguirre, présentée entre mars et avril 2022 à l'Université d'Évry.

<sup>2</sup> CHERMANN, Élodie. La fermeture des bibliothèques universitaires, un grand vide pour les étudiants. *Le Monde* [en ligne], 27 mars 2020. Disponible à l'adresse : [https://www.lemonde.fr/campus/article/2020/03/27/la-fermeture-des-bibliotheques-universitaires-un-grand-vider-pour-les-etudiants\\_6034612\\_4401467.html](https://www.lemonde.fr/campus/article/2020/03/27/la-fermeture-des-bibliotheques-universitaires-un-grand-vider-pour-les-etudiants_6034612_4401467.html) [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>3</sup> OMS. *Mental Health and COVID-19: Early evidence of the pandemic's impact*. Note scientifique, [www.who.int](http://www.who.int) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : [https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-Sci\\_Brief-Mental\\_health-2022.1](https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-Sci_Brief-Mental_health-2022.1) [dernière consultation le 26/06/2022].

<sup>4</sup> Les captations et le programme de cette journée sont disponibles sur le site de la BULAC : Précarité étudiante, quel rôle pour les bibliothèques ? [www.bulac.fr](http://www.bulac.fr) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.bulac.fr/precarite-etudiante-quel-role-pour-les-bibliotheques> [dernière consultation le 02/01/2023].

## Introduction

santé mentale des étudiants et étudiantes en bibliothèque universitaire<sup>5</sup>. Les questions d'accessibilité et d'inclusivité sont aussi très souvent à l'agenda dans le monde des bibliothèques. J'ai enfin personnellement senti l'intérêt particulier d'un grand nombre de mes interlocuteurs au moment d'évoquer ce travail.

Mais quelles sont les ambitions de cette réflexion ? Peut-on justement évaluer l'impact des bibliothèques universitaires sur le bien-être de leurs publics ? La BU est-elle réellement un lieu de refuge, de réhabilitation psychosociale ou simplement de socialisation ? Est-elle considérée comme un lieu stressant, déprimant ou au contraire d'apaisement où il est possible de mettre à distance les facteurs d'anxiété et de dépression ?

Il serait difficile d'établir un tel constat dans ce cadre d'étude même s'il est possible de s'appuyer sur les réflexions existantes et des avis subjectifs recueillis çà et là. Il serait surtout hors de mon champ de compétence de chercher à connaître de manière approfondie l'impact de la bibliothèque sur la santé mentale de ses publics<sup>6</sup>. Je tenterai toutefois de questionner nos représentations communes sur le sujet. Il convient en tout cas de garder à l'esprit que la bibliothèque universitaire n'est pas un lieu neutre et surtout qu'en étant un lieu d'accueil pour une population fragilisée sur le plan psychique, les problématiques de santé mentale s'imposent bien souvent à l'institution et son personnel.

Le périmètre du mémoire d'étude n'implique cependant pas de faire un catalogue des procédures ou un guide pratique détaillé pour l'accueil des personnes ayant des troubles psychiques particuliers, mais plutôt de faire émerger de grands principes et de les illustrer d'expérimentations inspirantes pour changer la bibliothèque. L'ambition de ce travail est également de sonder une partie de la communauté professionnelle sur ses représentations ou sur ses attentes vis-à-vis de ce sujet, tout en évaluant les compétences qui doivent être et peuvent être dès aujourd'hui mobilisées ainsi que les difficultés qui peuvent surgir. En somme, il s'agit de voir comment les bibliothèques universitaires peuvent aujourd'hui s'adapter à la neurodiversité<sup>7</sup> et à la santé mentale précaire de leurs publics. La définition de la notion de santé mentale que je retiens et expliciterai plus loin a évidemment un grand impact sur les contours et l'angle adoptés par ce travail. J'espère ainsi que celui-ci pourra être bénéfique sur le plan conceptuel (c'est-à-dire contribuer à faire évoluer la réflexion sur le sujet) comme instrumental (contribuer à l'évolution ou l'adoption de pratiques).

Parler de manière générale « d'adaptation » ou de « prise en compte » implique qu'une grande diversité de sujets seront abordés dans le cadre de ce mémoire. Il peut s'agir en premier lieu des questions entourant l'accueil, notamment la formation des personnels ou encore la révision et la simplification de procédures, autant de choses

---

<sup>5</sup> De même, les captations et le programme sont dans la bibliothèque numérique de l'Enssib : Responsabilité sociétale et environnementale : quelles compétences pour les professionnels des bibliothèques ? [www.enssib.fr](http://www.enssib.fr) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/70574-responsabilite-societale-et-environnementale-queelles-competences-pour-les-professionnels-des-bibliotheques> [dernière consultation le 31/01/2023].

<sup>6</sup> Par exemple, aux États-Unis, une telle enquête nationale et exploratoire, menée entre 2018 et 2020 à partir de données qualitatives et quantitatives, a mis en évidence les impacts des bibliothèques et des musées sur le bien-être social des communautés desservies. Elle montre l'ampleur de la collecte de données et la robustesse méthodologique qui sont nécessaires pour mener à bien un tel travail. INSTITUTE OF MUSEUM AND LIBRARY SERVICES. Understanding the Social Wellbeing Impacts of the Nation's Libraries and Museums [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.ims.gov/publications/understanding-social-wellbeing-impacts-nations-libraries-and-museums> [dernière consultation le 17/02/2023].

<sup>7</sup> Le terme fait référence à la diversité et la variation des modes de pensée, et suggère que ces processus neurologiques divers, alternatifs et hors-norme ne devraient pas être considérés exclusivement comme des déficits par rapport à la norme.

qui peuvent s'inscrire dans la démarche d'amélioration continue du programme « Services publics + ». Mais il apparaît nécessaire de ménager aussi un espace aux questions touchant à l'aménagement, aux collections et à l'offre de services et de médiation. En fin de compte, tous les services au public peuvent être travaillés dans une perspective d'inclusivité afin de proposer un lieu mieux adapté à toutes et tous, pas seulement aux personnes en situation de handicap. La conception volontairement large de santé mentale permet, à mon sens, de mener une telle réflexion.

Ce travail s'appuie sur une lecture de la littérature professionnelle, principalement anglophone car les publications professionnelles francophones précisément sur ce sujet sont assez rares. Ce travail est dès lors l'occasion de faire connaître les initiatives étrangères et de relayer de manière sélective ce que les professionnels ailleurs écrivent à ce propos. Afin de connaître le niveau d'information des professionnels et leurs approches vis-à-vis d'un tel enjeu, je m'appuierai également sur les résultats d'une enquête diffusée auprès des bibliothécaires de l'enseignement supérieur. Le tout sera complété par plusieurs entretiens menés avec des collègues bibliothécaires ainsi que plusieurs personnes intervenant spécifiquement sur les sujets de santé mentale.

Avant toute chose, il conviendra d'éclaircir et de circonscrire ce qui est la matière des prochains développements. On verra ainsi que la « santé mentale » est une notion politique qui appelle en fait à repenser nos organisations. Mais ces changements sont-ils légitimes ? Les BU doivent-elles se préoccuper de santé mentale, sont-elles actrices du bien-être mental de leurs publics ? Cette dernière dimension fait souvent l'objet d'une certaine méfiance de la part des bibliothécaires, qui les associent parfois à un phénomène de mode même si la pandémie semble avoir largement renouvelé le débat au sein de la profession. En lisant ces questionnements, on peut penser que le nœud du sujet est : faut-il faire de la bibliothèque universitaire un lieu convivial attentif au bien-être général ? On verra en vérité que le débat ne devrait pas tant porter sur la notion de bien-être, trop connotée, mais bien plutôt sur la création ou non d'une *éthique de l'accueil*.

Dès lors, quelles transformations organisationnelles peut induire cette éthique ? Dans une seconde partie, il convient donc de voir ce qui concrètement permet d'améliorer l'accueil de toutes et tous et non seulement des personnes en situation de handicap psychique. Cela passe par la reconnaissance du travail d'accueil comme relevant d'un travail émotionnel d'inclusion qui demande à la fois un cadre sécurisant mais aussi des compétences. C'est enfin penser les services et dispositifs en fonction de la qualité d'expérience des utilisateurs et utilisatrices et non de projeter des représentations ou des attentes sur une catégorie de public. Il conviendra donc de présenter des exemples de formations professionnelles adaptées, de groupes d'échange autour du service public mais aussi des manières centrées utilisateur·rice de repenser des procédures d'accueil.

Enfin, la dernière partie de ce travail abordera, au-delà de l'organisation du service public, les enjeux bâtimentaires de cette question, à la fois en vue de l'inclusion du plus grand nombre et en vue de la création d'espaces conviviaux. Même lorsqu'un lieu est accueillant, il est nécessaire d'entretenir cet esprit en proposant un ensemble de services qui nécessitent souvent l'aide de partenaires au sein de l'université ou en dehors. Ainsi, le choix d'intervenants et d'intervenantes extérieur·es doit se faire avec d'autant plus de soins que les personnes cibles sont certainement plus vulnérables. Une véritable politique de services tournée vers le bien-être étudiant même peu ambitieuse pourra constituer une vitrine valorisante pour d'autres actions souterraines.



# I. POURQUOI LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DEVRAIENT-ELLES SE PRÉOCCUPER DE SANTÉ MENTALE ?

---

## 1. LA « SANTÉ MENTALE », UNE NOTION POLITIQUE

Avant de clarifier et de délimiter ce qui sera la matière de ce mémoire, il convient de poser des éléments contextuels et de donner quelques ordres de grandeur sur la place qu'occupent les problèmes de santé mentale en France et dans la population étudiante.

### Un contexte criant

Le 16 juin 2022, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) publie un nouveau rapport sur la santé mentale mondiale évaluant le taux de prévalence mondial des troubles psychiques pour l'année 2019 à 13 %, ce qui représente presque un milliard de personnes atteintes<sup>8</sup>. S'agissant d'une prévalence annuelle et non sur la vie entière, il paraît dès lors évident que toute personne sera confrontée à des degrés divers dans sa vie aux troubles mentaux, que ce soit elle-même ou l'un de ses proches.

Parmi eux, les troubles anxieux et dépressifs sont les plus répandus et les vecteurs les plus importants de handicap. La crise sanitaire depuis 2020 a largement amplifié cet état de fait dans une proportion qu'il est assez difficile d'évaluer pleinement. Selon une note scientifique de l'OMS datée de mars 2022 qui compile la littérature scientifique sur le sujet, la pandémie de COVID-19 est contemporaine d'une augmentation mondiale de 25 % des cas d'anxiété et de dépression, avec des variations importantes selon les régions et les classes d'âge<sup>9</sup>.

À l'échelle nationale, la situation n'est guère plus favorable. L'enquête au long cours *CoviPrev*<sup>10</sup>, baromètre des comportements de la population en temps de COVID-19, fait apparaître des niveaux de détresse psychologique élevés, quoique globalement stables depuis le premier confinement de 2020. Ainsi, en décembre 2022, 17 % de la population française montre des signes d'un état dépressif (+7 points par rapport au niveau hors épidémie en 2017) et 24 % montre des signes d'un état anxieux (+11 points par rapport au niveau hors épidémie en 2017). Au total, près d'un tiers des personnes interrogées présentent un état anxieux ou dépressif.

---

<sup>8</sup> ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (OMS). *Rapport mondial sur la santé mentale : transformer la santé mentale pour tous. Vue d'ensemble*. Rapport du département Santé mentale et usage de substances psychoactives de l'OMS [en ligne], 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.who.int/fr/publications/i/item/9789240050860> [dernière consultation le 26/06/2022].

<sup>9</sup> OMS. *Mental Health and COVID-19: Early evidence of the pandemic's impact*. Note scientifique, [www.who.int](http://www.who.int) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : [https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-Sci\\_Brief-Mental\\_health-2022.1](https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-Sci_Brief-Mental_health-2022.1) [dernière consultation le 26/06/2022].

<sup>10</sup> SANTÉ PUBLIQUE FRANCE. *CoviPrev : une enquête pour suivre l'évolution des comportements et de la santé mentale pendant l'épidémie de COVID-19* [en ligne]. 2020-2023. Disponible à l'adresse : <https://www.santepubliquefrance.fr/etudes-et-enquetes/coviprev-une-enquete-pour-suivre-l-evolution-des-comportements-et-de-la-sante-mentale-pendant-l-epidemie-de-covid-19#block-249162> [dernière consultation le 15/01/2023]. J'ai consulté les chiffres les plus récents (enquête du 5 au 9 décembre 2022), constituant les résultats de la vague 36 de l'enquête.

## Pourquoi les bibliothèques universitaires devraient-elles se préoccuper de santé mentale ?

Bien plus, en France comme dans les pays anglo-saxons, la prévalence des troubles mentaux est la plus élevée dans la tranche d'âge 15-24 ans. L'actualité en France s'est ainsi focalisée sur les jeunes lorsqu'il s'est agi d'évoquer l'explosion des problèmes en santé mentale, à raison si l'on prend en compte par exemple le doublement des syndromes dépressifs chez les 18-24 ans. Les étudiants et étudiantes en particulier constituent une population particulièrement à risque pour les troubles en santé mentale. Bien que les données épidémiologiques manquent cruellement pour cette tranche d'âge<sup>11</sup>, plusieurs études françaises<sup>12</sup> comme internationales<sup>13</sup> suggèrent que la population étudiante risque davantage de présenter des niveaux élevés de dépression, d'anxiété et de stress, que les autres jeunes du même âge.

L'Observatoire national de la vie étudiante (OVE) dans un rapport particulier mené en 2021 montre une plus grande détresse psychologique depuis mars 2020 : 60 % des 4 901 étudiants et étudiantes interrogés disent souffrir d'épuisement, 30 % de solitude et 43 % ont des signes de souffrance psychique<sup>14</sup>. L'étude au long cours COSAME débutée en avril 2020, plus précise, fait un constat identique d'aggravation de la situation durant la pandémie pour les jeunes inscrits à l'université. Durant la 3<sup>e</sup> mesure menée à l'été 2021, 29,8 % des 44 898 personnes répondantes rapportent une détresse sévère, 20,6 % un niveau de stress perçu comme sévère, 15,4 % une dépression sévère, 23,7 % un niveau élevé d'anxiété et 13,8 % des idées suicidaires<sup>15</sup>. Il est à noter que sur les 18 875 étudiants et étudiantes à l'université interrogés en 2016 par l'OVE et parmi celles et ceux ayant déjà fait une tentative de suicide (4 %), 28 % ont évoqué comme principale raison des difficultés liées à la scolarité et aux études<sup>16</sup>.

Toutes ces enquêtes et études montrent qu'il existe des variations importantes dans ces chiffres selon certaines caractéristiques sociodémographiques, économiques, sociales ou encore selon la filière universitaire. Plusieurs catégories d'étudiants et d'étudiantes apparaissent particulièrement fragiles (leurs

---

<sup>11</sup> UNIVERSITÉ PARIS CITÉ. *Les Grands Débats #4 — La santé mentale des jeunes : les vulnérabilités révélées par la crise* [en ligne]. 2022. Capture disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=GmBJ8Fcfjps> [dernière consultation le 26/06/2022]. Compte-rendu : ABRYS, Enora. Santé mentale étudiante : l'impact de la crise difficile à évaluer sans données. *Campus Matin* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.campusmatin.com/vie-campus/experience-etudiante/un-bilan-de-l-impact-de-la-crise-sur-la-sante-mentale-etudiante-difficile-a-dresser-sans-donnees.html> [dernière consultation le 26/06/2022].

<sup>12</sup> MACALLI, Melissa, TEXIER, Nathalie, SCHÜCK, Stéphane, CÔTÉ, Sylvana M. et TZOURIO, Christophe. A Repeated Cross-Sectional Analysis Assessing Mental Health Conditions of Adults as per Student Status during Key Periods of the COVID-19 Epidemic in France. *Scientific Reports* [en ligne]. Vol. 11, n° 1. 2021. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1038/s41598-021-00471-8> [dernière consultation le 26/06/2022] ; un résumé en français est disponible ici : MACALLI, Melissa et TZOURIO, Christophe. Fiche n° 11 : Santé mentale et pensées suicidaires des étudiants au cours de l'épidémie de COVID-19 : comparaison avec les non-étudiants, 5<sup>e</sup> rapport de l'Observatoire national du suicide (ONS) [en ligne]. 2022, p. 233-239. Disponible à l'adresse : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse/rapports/suicide-mesurer-l-impact-de-la-crise-sanitaire-liee-au-0> [dernière consultation le 07/01/2023].

<sup>13</sup> ELHARAKE, Jad A., AKBAR, Faris, MALIK, Aryn A., GILLIAM, Walter et OMER, Saad B. Mental Health Impact of COVID-19 among Children and College Students: A Systematic Review. *Child Psychiatry and Human Development* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1007/s10578-021-01297-1> [dernière consultation le 26/06/2022].

<sup>14</sup> OBSERVATOIRE DE LA VIE ÉTUDIANTE (OVE). La vie étudiante en temps de pandémie. *Blog de l'Observatoire de la vie étudiante* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <http://www.ove-national.education.fr/enquete/la-vie-etudiante-en-temps-de-pandemie/> [dernière consultation le 30/06/2022].

<sup>15</sup> WATHELET, Marielle, HORN, Mathilde, CREUPELANDT, Coralie et al. Mental Health Symptoms of University Students 15 Months After the Onset of the COVID-19 Pandemic in France. *JAMA Network Open* [en ligne]. Vol. 5, n° 12, 2022. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2022.49342> [dernière consultation le 07/01/2023].

<sup>16</sup> OVE. Santé des étudiant·e·s. *Blog de l'Observatoire de la vie étudiante* [en ligne]. 2018, p. 21. Disponible à l'adresse : <https://www.ove-national.education.fr/enquete/enquete-sante-des-etudiants/> [dernière consultation le 07/01/2023]. Cf. DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ÉTUDES, DE L'ÉVALUATION ET DES STATISTIQUES. 5<sup>e</sup> rapport de l'Observatoire national du suicide (ONS) ..., op. cit.

caractéristiques pouvant se cumuler) : les personnes en difficulté financière, les personnes étrangères, les personnes de 26 ans et plus, les femmes et les minorités de genre, les personnes isolées socialement ou encore les personnes atteintes d'une maladie chronique<sup>17</sup>.

Cependant, parallèlement à la fin des principales mesures contraignantes liées à la pandémie, plusieurs enquêtes montrent un début d'amélioration de la santé mentale des plus jeunes. En juillet 2021, les syndromes dépressifs concernent encore 14 % des 16-24 ans (18 % des jeunes femmes et 11 % des jeunes hommes), soit un recul de 5 points par rapport à novembre 2020 mais 4 points au-dessus de 2019<sup>18</sup>. Enfin, le moral des 18-30 ans semble s'améliorer. Ainsi, selon le *Baromètre DJEPVA sur la jeunesse 2022*, 67 % des jeunes considèrent que leur vie actuelle correspond à leurs attentes, chiffre au plus haut niveau depuis la création de l'enquête (2016) et en augmentation de 7 points par rapport à 2021<sup>19</sup>. Toutefois, ces évolutions générales cachent toujours la persistance d'inégalités sociales fortes en matière de santé mentale.

## La santé mentale et ses contours

Ce constat préoccupant tracé, il convient dès lors de revenir sur la réalité désignée par la notion de santé mentale. De manière générale, le terme de santé englobe à la fois l'état sanitaire d'une personne ou d'un groupe, qu'il soit bon ou mauvais, mais aussi strictement la « bonne santé » qui ne renvoie pas simplement à l'absence de troubles, mais recouvre celle de bien-être<sup>20</sup>.

Dès lors, la santé mentale est un terme qui désigne toute une série d'états de santé mentale, allant du trouble psychique diagnostiquable et des difficultés de santé mentale à une extrémité du spectre, au bien-être mental et à un état d'épanouissement à l'autre extrémité. Les enjeux de santé mentale ne concernent donc pas seulement les personnes psychiatriquées<sup>21</sup> mais aussi la population générale.

Pour reformuler et cadrer plus strictement la notion, je reprends la définition de Santé publique France selon laquelle la santé mentale recouvre trois dimensions indissociables et complémentaires :

- *La santé mentale positive qui recouvre le bien-être [wellness ou well-being], l'épanouissement personnel, les*

---

<sup>17</sup> WATHELET, Marielle, HORN, Mathilde, CREUPELANDT, Coralie et al. Mental Health Symptoms of University Students..., *op. cit.*, Tableaux 2 et 3.

<sup>18</sup> DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ÉTUDES, DE L'ÉVALUATION ET DES STATISTIQUES. *Santé mentale : une amélioration chez les jeunes en juillet 2021 par rapport à 2020 mais des inégalités sociales persistantes* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse/etudes-et-resultats/sante-mentale-une-amelioration-chez-les> [dernière consultation le 07/01/2023].

<sup>19</sup> INSTITUT NATIONAL DE LA JEUNESSE ET DE L'ÉDUCATION POPULAIRE, CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ÉTUDE ET L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE. Moral, état d'esprit et engagement citoyen des jeunes en 2022 : Résultats du baromètre DJEPVA sur la jeunesse. *injep.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://injep.fr/publication/moral-etat-desprit-et-engagement-citoyen-des-jeunes-en-2022/> [dernière consultation le 07/01/2023].

<sup>20</sup> « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité », OMS. *Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la santé. Actes officiels de l'Organisation mondiale de la santé*. Genève : OMS, 1948, p. 1. Disponible à l'adresse : <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/FR/constitution-fr.pdf?ua=1> [dernière consultation le 07/01/2023].

<sup>21</sup> Le terme peut désigner de manière courante toute personne soignée en psychiatrie ou selon une terminologie militante toute personne qui est soumise, qui a été soumise à un traitement, une interprétation psychiatrique.

## Pourquoi les bibliothèques universitaires devraient-elles se préoccuper de santé mentale ?

*ressources psychologiques et les capacités d'agir de l'individu dans ses rôles sociaux.*

- *La détresse psychologique réactionnelle induite par les situations éprouvantes et difficultés existentielles (deuil, échec relationnel, scolaire...), qui n'est pas forcément révélatrice d'un trouble mental. Les symptômes, relativement communs et le plus souvent anxieux ou dépressifs, apparaissent généralement dans un contexte d'accidents de la vie ou d'événements stressants et peuvent être transitoires. Dans la majorité des cas, les personnes en détresse psychologique ne nécessitent pas de soins spécialisés. [...]*
- *Les troubles psychiatriques de durée variable, plus ou moins sévères et/ou handicapants, qui se réfèrent à des classifications diagnostiques renvoyant à des critères, à des actions thérapeutiques ciblées, et qui relèvent d'une prise en charge médicale. [...]*<sup>22</sup>

La santé mentale ou psychique (les termes seront utilisés indifféremment) englobe donc également les problématiques entourant le handicap psychique. Je fais ici le choix de le différencier explicitement du handicap mental (ou déficience intellectuelle) et du handicap cognitif, suivant en cela les revendications de nombreuses associations comme l'Union nationale de familles et ami·es de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)<sup>23</sup> ainsi que la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Dans le cadre du handicap psychique :

*Les capacités intellectuelles sont indemnes et peuvent évoluer de manière satisfaisante, c'est la possibilité de les utiliser qui peut être altérée ; le handicap psychique est secondaire à la maladie psychique et apparaît souvent à l'âge adulte alors que le handicap mental apparaît quant à lui à la naissance.*<sup>24</sup>

De même, les personnes en situation de handicap cognitif partagent avec les personnes en situation de handicap mental le caractère durable du trouble ou du déficit. Schématiquement, le handicap cognitif désigne donc des difficultés en raison d'un environnement inadapté aux troubles cognitifs et le handicap mental des difficultés liées à un environnement inadapté aux déficiences intellectuelles. Pour l'année universitaire 2021-2022 et sur l'ensemble des établissements sous la tutelle du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MERS) ainsi que dans les classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE), 8 763 personnes (soit 17,2 % du total) sont *reconnues* par l'administration comme étant en situation de handicap

---

<sup>22</sup> SANTÉ PUBLIQUE FRANCE. Santé mentale. [www.santepubliquefrance.fr](http://www.santepubliquefrance.fr) [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/sante-mentale> [dernière consultation le 26/06/2022].

<sup>23</sup> UNAFAM. Handicap psychique. [www.unafam.org](http://www.unafam.org) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.unafam.org/troubles-et-handicap-psy/handicap-psychique> [dernière consultation le 27/06/2022].

<sup>24</sup> DU ROSCOËT, Enguerrand. La santé mentale : définition, concepts et périmètre d'intervention. *La santé en action* [en ligne]. N° 461, 2022, note 2, p. 6. Disponible à l'adresse : <https://www.santepubliquefrance.fr/revues/sante-en-action/la-sante-en-action> [dernière consultation le 07/01/2023].



en raison de troubles psychiques<sup>25</sup>. Ce chiffre est en constante augmentation, certainement en raison d'une meilleure prise en compte, et occupe une part grandissante de la répartition des types de trouble : les troubles psychiques ne représentaient que 13,7 % du total au cours de l'année 2017-2018. Dans les statistiques en population générale, il est bien plus difficile de les distinguer de la même manière. Ainsi, une enquête de 1999 rapporte qu'environ 16 % des Français et Françaises seraient concerné·es par ces trois types de handicaps (9,3 % avec des difficultés légères, 5,6 % avec des difficultés moyennes et 0,9 % avec des difficultés importantes)<sup>26</sup>. En pratique, un certain nombre de mesures permettant d'inclure le plus grand nombre (simplification des procédures, de la signalétique, accompagnement...) sont communes à tous ces handicaps, car les difficultés que ces personnes rencontrent sont souvent semblables.

Sans détailler trop longuement les débats qui entourent la définition même de la santé (mentale et physique)<sup>27</sup>, il convient enfin de rappeler les nombreux détournements qui touchent la notion de santé mentale. Son emploi, en très forte hausse depuis plusieurs années, en particulier dans le champ médiatique ainsi que dans le langage courant, tend parfois à en faire plus ou moins un synonyme de bien-être. Cette dernière notion peut elle-même être associée à une vision très individualisante, dépolitisante et culpabilisante de ce qu'est la santé ainsi que des pratiques trompeuses ou commercialement douteuses. Peuvent être mises en avant des pratiques individuelles (*self-coaching*, gestion du stress, respiration...) et liées à l'hygiène de vie personnelle (*mindset*, *lifestyle*...) au détriment des structures et des facteurs environnementaux. Chaque personne serait alors tenue de prendre soin de sa santé mentale en oblitérant les effets de son environnement et d'autres déterminants. Bien au contraire, la notion de santé mentale telle que définie ici implique de prendre en compte différentes échelles.

## Les implications politiques de la notion

L'état de santé mentale d'une personne fluctue dans le temps, en réponse à de nombreux facteurs, dont la santé physique, les événements de la vie et les conditions environnementales qui augmentent les facteurs de protection ou de risque. De ce point de vue, la santé mentale dépend de l'équilibre entre les facteurs de stress psychologique et les ressources psychologiques dans l'environnement d'une personne, et de la manière dont cette dernière interagit avec ces facteurs de stress et ces ressources. Plus que les facteurs biologiques ou l'hygiène de vie, la santé mentale peut dépendre en grande partie de facteurs socio-économiques et environnementaux. Préserver sa santé mentale ne relève pas seulement d'une

---

<sup>25</sup> Ces chiffres m'ont aimablement été fournis par Clémence Didier, chargée d'études pour l'inclusion des étudiants et étudiantes en situation de handicap au MERS. Ils sont toutefois sous-évalués car d'autres catégories de troubles sont très génériques ou peu informatives (« autres troubles », « troubles des fonctions cognitives », « troubles majeurs associés », « troubles non divulgués »). Ces chiffres ont également été présentés lors de la journée d'étude « Handicaps et bibliothèques : comment identifier les besoins ? » qui a eu lieu à Reims le 13 décembre 2022. Captation disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=GCXWoRBZBAY&t=6440s> [dernière consultation le 11/01/2023].

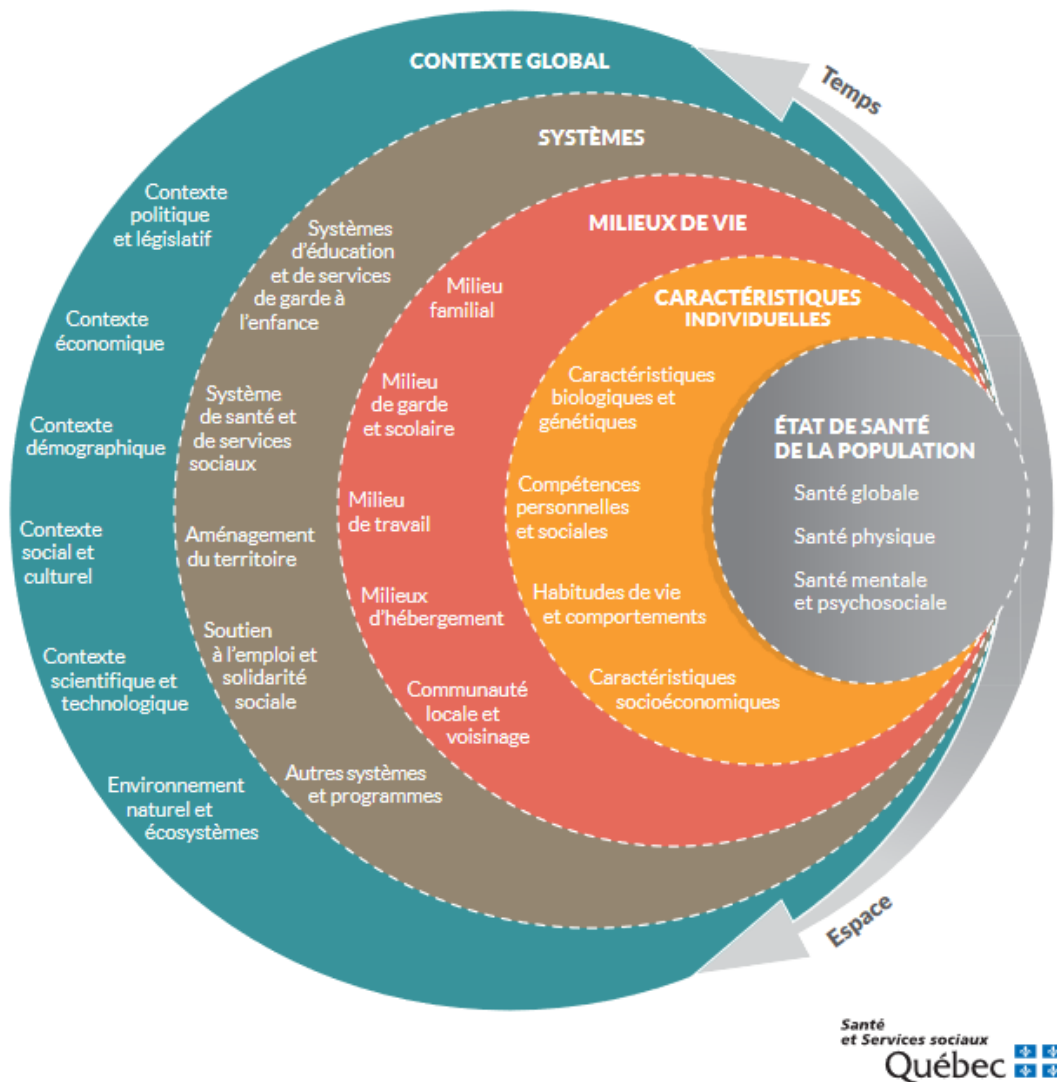
<sup>26</sup> Chiffres cités dans CEREMA, Fiche n° 1 — Handicaps mentaux, cognitifs et psychiques. [www.cerema.fr](http://www.cerema.fr) [en ligne]. 2013, p. 3. Disponible à l'adresse : <https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/CEREMA.%20Handicaps%20mentaux.%20cognitif%20et%20spy.%20MAJ%20d%27oct%202013.pdf> [dernière consultation le 30/01/2023].

<sup>27</sup> MATTIG, Thomas et CHASTONAY, Philippe. Évolution de la notion de santé (santé physique et santé mentale) : d'une notion statique à une définition dynamique. *Aporia* [en ligne]. Vol. 14, n° 1, 2022. Disponible à l'adresse : <https://uottawa.scholarsportal.info/ottawa/index.php/aporia/article/view/5834/5183> [dernière consultation le 07/01/2023].

**Pourquoi les bibliothèques universitaires devraient-elles se préoccuper de santé mentale ?**

responsabilité individuelle, mais bien plus d’une responsabilité sociale et politique<sup>28</sup>.

Ces liens entre santé et environnement, conception que l’OMS qualifie de « santé environnementale » peuvent être schématisés à la manière du visuel créé par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (Figure 1)<sup>29</sup>.



**FIGURE 1 — Schéma des déterminants en santé © Gouvernement du Québec, 2012**

<sup>28</sup> « Si le cerveau et la génétique ont un rôle majeur dans certaines pathologies, les troubles de santé mentale sont aussi et surtout sociétaux, environnementaux, organisationnels. Il faut donc travailler sur le collectif, l’environnement, l’accompagnement. Ce n’est pas ce qu’on fait.

Il faudrait d’abord que les systèmes dans lesquels les jeunes vivent reconnaissent la part qu’ils ont dans la dégradation de la santé mentale de ces jeunes. Il y a rarement de vrais retours sur le rôle et la responsabilité des entreprises, des gouvernements, des organisations, des communautés sur la santé mentale. Il faut aller plus loin qu’un simple “santé mentale-washing” et entreprendre un vrai questionnement sur nos fonctionnements collectifs. Pour cela, il faut désindividualiser les questions de santé mentale. »

BEAU, Antoine. Santé mentale des jeunes : « L’anxiété se focalise sur les questions de climat et de genre ». Interview de Xavier Briffault. *L’Express*. 29 septembre 2022. Disponible à l’adresse : [https://www.lexpress.fr/sciences-sante/sante/sante-mentale-des-jeunes-l-anxiete-se-focalise-sur-les-questions-de-climat-et-de-genre\\_2180992.html](https://www.lexpress.fr/sciences-sante/sante/sante-mentale-des-jeunes-l-anxiete-se-focalise-sur-les-questions-de-climat-et-de-genre_2180992.html) [dernière consultation le 07/01/2023].

<sup>29</sup> MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. La santé et ses déterminants : Mieux comprendre pour mieux agir. *Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux*. 2012. Disponible à l’adresse : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000540/> [dernière consultation le 27/06/2022].

L'OMS, dans son rapport de 2022 déjà cité, insiste non pas seulement sur la nécessité de mettre des moyens dans la lutte contre les troubles mentaux et leur stigmatisation, mais aussi sur la nécessité d'influer sur les facteurs environnementaux :

*Nous devons revoir les caractéristiques physiques, sociales et économiques de nos environnements (foyer, école, lieu de travail et société, plus largement), afin de mieux protéger la santé mentale et prévenir les problèmes de santé mentale.*<sup>30</sup>

Employer la notion de santé mentale dans ce travail nécessite donc de parler tout autant de prévention (pour la population générale et les sous-groupes à risque), d'inclusion (pour les personnes en situation de handicap psychique), d'orientation vers les personnes-ressources (pour toutes et tous), de déstigmatisation voire de réhabilitation (pour les personnes ayant des troubles psychiques). Parler de soin médical ou de thérapeutique ne relève néanmoins pas du périmètre d'un tel travail et excède largement ma compétence.

Le concept de santé environnementale implique donc en théorie de réfléchir aux améliorations qui peuvent être apportées à notre environnement, à notre organisation pour améliorer ou préserver le bien-être mental de toutes et tous, les universités et leurs bibliothèques n'y échappant pas. Cette vision rejoint une approche des politiques publiques prônée par l'OMS (« *Health in All Policies* »)<sup>31</sup> et le Haut Conseil de la santé publique (HCSP)<sup>32</sup>, qui demande à prendre en compte dans l'ensemble des processus décisionnels la santé des individus et des communautés. Ce cadre pour l'élaboration des politiques publiques, est en théorie implémenté en France dans les projets territoriaux de santé mentale (PTSM)<sup>33</sup>. Les universités et les écoles de l'enseignement supérieur peuvent participer à ces projets territoriaux (notamment la priorité 6 « L'action sur les déterminants sociaux, environnementaux et territoriaux de la santé mentale ») *via* leurs services de santé.

Le système de l'enseignement supérieur est évidemment un environnement direct et récurrent pour l'ensemble des étudiantes et étudiants. De plus, la période d'étude est propice à l'apparition des troubles psychiques qui se manifestent pour une très grande part (presque trois quarts d'entre eux) au milieu de la vingtaine<sup>34</sup>. L'entrée dans l'enseignement supérieur correspond en effet à une période d'augmentation du stress dû à de multiples facteurs : les nouvelles exigences scolaires parfois élevées, l'expérimentation des drogues et de l'alcool, la construction de nouvelles relations sociales, les difficultés financières ou encore le passage de la dépendance envers ses parents à l'indépendance<sup>35</sup>.

---

<sup>30</sup> OMS, *Rapport mondial sur la santé mentale...*, op. cit., p. 12.

<sup>31</sup> OMS. *Promoting Health in All Policies and intersectoral action capacities*. [www.who.int](http://www.who.int) [en ligne]. 2014. Disponible à l'adresse : <https://www.who.int/activities/promoting-health-in-all-policies-and-intersectoral-action-capacities> [dernière consultation le 08/01/2023].

<sup>32</sup> HCSP. Impact du Covid-19 sur la santé mentale. [www.hcsp.fr](http://www.hcsp.fr) [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=1097> [dernière consultation le 07/01/2023].

<sup>33</sup> MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DE LA PRÉVENTION. Projet territorial de santé mentale. [solidarites-sante.gouv.fr](http://solidarites-sante.gouv.fr) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-des-patients-et-des-usagers/projet-territorial-de-sante-mentale/> [dernière consultation le 07/01/2023].

<sup>34</sup> KESSLER Ronald C., AMMINGER, G. Paul, AGUILAR-GAXIOLA, Sergio, ALONSO, Jordi, LEE, Sing et ÜSTÜN, T. Bedirhan. Age of Onset of Mental Disorders: A Review of Recent Literature. *Current Opinion in Psychiatry* [en ligne]. Vol. 20, n° 4, juillet 2007, p. 359-64. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1097/YCO.0b013e32816ebc8c> [dernière consultation le 28/06/2022].

<sup>35</sup> On parle de « décohabitation » pour parler du départ du domicile de ses parents, la personne est dite « décohabitante ».

En somme, il s'agit de l'arrivée dans un nouvel environnement qui peut priver l'étudiant ou l'étudiante de son réseau de soutien social habituel, voire créer de l'isolement. Il est donc d'un intérêt particulier pour les personnes travaillant dans l'enseignement supérieur d'être attentives à l'ensemble de ces bouleversements. Dès lors, l'environnement universitaire peut favoriser ou compromettre le bien-être mental de la population étudiante à l'échelle individuelle en amplifiant ou en atténuant les ressources psychologiques et les facteurs de stress associés au bien-être mental.

## 2. CE QUE LES BU FONT À LEURS PUBLICS : LE REGARD DE LA COMMUNAUTÉ PROFESSIONNELLE

Loin de moi l'idée ambitieuse de savoir ce que les BU en général ont comme impacts sur la santé mentale de leurs publics. Tout d'abord, parce qu'il serait très difficile de faire un constat global de situations locales qui peuvent être très différentes. Ensuite, parce qu'il serait malaisé d'épuiser la diversité des vécus et des expériences dans les bibliothèques universitaires en si peu de pages.

Néanmoins, il paraît intéressant d'interroger ce que pensent les personnels de leurs établissements et de confronter ces opinions et ces représentations aux enquêtes qui ont déjà pu être réalisées par le passé auprès des utilisateurs et utilisatrices. Pour ce faire, j'ai fait circuler, notamment *via* l'ADBU, un questionnaire d'une trentaine de questions auprès de collègues travaillant en BU<sup>36</sup>. Ce questionnaire porte également sur les difficultés éventuelles rencontrées au contact du public, l'organisation du service public, la formation des personnels, les actions ainsi que les partenariats prévus ou mis en place au sein de leur établissement.

Durant le mois de novembre 2022, ce sont 115 personnes qui ont pris le temps de répondre à cette enquête. Toutes travaillent dans une bibliothèque de l'enseignement supérieur (Service commun de la documentation [SCD] ou équivalent, bibliothèque interuniversitaire [BIU], bibliothèque d'école ou de grand établissement...) ou à la BnF. Ces 115 personnes sont toutes au contact du public au moins une fois par mois et 66 (soit presque six personnes sur dix) déclarent participer en tant que cadres à l'élaboration des politiques d'accueil des publics<sup>37</sup>. Enfin, parmi elles, 74 (quasiment deux tiers) ont détaillé leur institution d'appartenance et 48 (plus de quatre personnes sur dix) se sont formellement identifiées. Ainsi, au minimum 43 structures documentaires différentes, réparties sur l'ensemble du territoire français, dont 35 SCD ou équivalent, sont représentées<sup>38</sup>. Cette enquête déclarative ne peut donc prétendre à une quelconque représentativité, mais plutôt à une exemplarité suffisante pour formuler quelques idées qui alimenteront le cours de ce travail.

S'interroger sur les représentations que nous avons de nos établissements constitue à mes yeux un prérequis pour mieux évaluer ensuite le rôle que peut jouer la bibliothèque universitaire quant à la santé mentale de leurs publics.

---

<sup>36</sup> Le questionnaire ainsi que les résultats quantitatifs sont à retrouver en annexe.

<sup>37</sup> Le plus souvent ces personnes sont référentes handicap et/ou chargées du département des publics (ou équivalent) ou à un poste de direction de la structure.

<sup>38</sup> Ces chiffres sont à mettre en regard avec les 137 structures documentaires françaises présentes dans l'eSGBU pour l'année 2021.

## La bibliothèque universitaire a-t-elle le beau rôle ?

Lorsqu'on interroge des bibliothécaires sur ce qu'est le lieu bibliothèque pour ses publics, la réponse la plus fréquente est celle d'un endroit apaisant, calme et accueillant. Les réponses reçues au terme de l'enquête susmentionnée l'illustrent bien : le terme de « refuge » est par exemple régulièrement employé. Un grand nombre des réponses relèvent en vérité du registre normatif (« *La bibliothèque universitaire devrait être inclusive et permettre à tous un lieu de travail et de sociabilisation* »<sup>39</sup>), voire de celui du souhait, de la supposition (« *La bibliothèque est un lieu de contact social où les étudiants sont censés trouver du soutien et de la bienveillance* ») plutôt que celui d'un véritable constat. L'expérience de la bibliothèque *devrait* être agréable (à défaut de savoir si elle l'est vraiment) et le lieu lui-même ne peut constituer un repoussoir.

De manière générale, les diverses enquêtes menées sur les personnes non-utilisatrices des bibliothèques universitaires semblent plutôt aller dans ce sens. En effet, seule une minorité ne semble vraiment pas avoir envie de s'y rendre. Le travail d'Anaïs Crinière-Boizet cite par exemple une enquête menée à Paris-VIII en 2006 concluant que 11 % des personnes non-utilisatrices n'ont pas envie de travailler en BU<sup>40</sup>. C'est plutôt l'existence d'une meilleure alternative, le manque de place, l'inadaptation des horaires ou plus rarement l'inadéquation des ressources documentaires qui expliquent la non-fréquentation. Dans le cas où ce serait le lieu lui-même qui est évité, les explications les plus fréquentes concernent l'inadaptation des espaces à certaines manières de travailler (apprentissage à voix haute, travail en groupe...), mais aussi l'atmosphère générale du lieu : tantôt l'ambiance est jugée trop calme, trop studieuse, tantôt trop bruyante ou source de distraction. La BU est alors parfois vue comme un lieu imposant des manières de travailler normatives qui ne sont pas perçues comme adaptées par tout le monde. Ainsi, la fréquentation de la Bpi par les étudiantes et étudiants parfois au détriment de leur propre BU est régulièrement justifiée par l'envie de ne pas être soumis·es au regard de leurs pairs et leur besoin de s'extraire d'un environnement de travail jugé oppressant<sup>41</sup>. Ces perceptions, si elles ne semblent pas dominantes, ne doivent pour autant pas être minorées.

Une dimension qui n'apparaît pas dans les réponses, mais qui est évoquée par les utilisateurs et utilisatrices, notamment durant des entretiens qualitatifs, est le fait de rechercher de manière délibérée et assumée dans la bibliothèque un ensemble de contraintes pour s'obliger à travailler. La bibliothèque est alors un lieu d'autocontrainte forte où sa propre efficacité est jaugée, mesurée, évaluée, où ses pauses sont encadrées, voire minutées, etc. L'institution cristallise ainsi des sentiments très forts, de véritables « rapports amour/haine »<sup>42</sup> : la BU peut être tour à tour une deuxième maison avec de très nombreuses heures de présence et un repoussoir absolu sitôt que les examens ou les concours sont passés. Ce constat est

---

<sup>39</sup> Toutes les citations sont extraites des réponses aux questionnaires d'enquête sauf mention contraire.

<sup>40</sup> CRINIÈRE-BOIZET, Anaïs. *Du non-usager à l'usager absolu en passant par l'usager partiel : une analyse critique du non-public des bibliothèques universitaires*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2019, p. 23. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68904-du-non-usager-a-l-usager-absolu-en-passant-par-l-usager-partiel-une-analyse-critique-du-non-public-des-bibliotheques-universitaires.pdf> [dernière consultation le 09/01/2023]. Les constats qui suivent sont extraits de ce même travail.

<sup>41</sup> Entretien avec Christophe Evans, chargé d'études en sociologie et chef du service Études et recherche de la Bpi.

<sup>42</sup> Entretien avec Nathalie Clot, directrice du SCDA de l'Université d'Angers.

## Pourquoi les bibliothèques universitaires devraient-elles se préoccuper de santé mentale ?

particulièrement vrai pour les élèves préparatoires ou des étudiants et étudiantes de filières très compétitives comme les études de droit ou de santé.

Si on revient strictement aux propos des répondants et répondantes, ce phénomène qui tend à considérer que la bibliothèque devrait avoir ou a un impact positif en gommant les imperfections de l'institution a fait couler beaucoup d'encre outre-Atlantique. Divers travaux de bibliothéconomie critique (*critical librarianship*<sup>43</sup>) ont par exemple insisté sur la notion de *vocational awe*<sup>44</sup>, désignant l'ensemble des idées, des valeurs et des suppositions que les bibliothécaires, ou plus encore les personnalités publiques, ont à propos de la profession et qui aboutissent à l'idée que les bibliothèques en tant qu'institutions sont intrinsèquement bonnes et au-delà de toute critique. La bibliothèque universitaire n'est au contraire pas un lieu neutre ou dénué de violences symboliques pour ses publics<sup>45</sup> : elle peut être étroitement associée à l'autorité universitaire qui est perçue comme contraignante par la population étudiante, de même que la bibliothèque publique peut être associée à l'autorité de l'État<sup>46</sup>. Quelques-unes des répondants et répondantes le reconnaissent d'ailleurs :

*[La bibliothèque est un] lieu plutôt hors stress mais en disant cela je ne parle que de moi je ne suis pas en mesure d'imaginer la violence symbolique que peut représenter le lieu BU.*

Se couper de cette réalité ou ne pas tenter de se mettre à la place de certains de nos publics peut également nous pousser à minimiser l'ampleur du nombre de personnes ayant des troubles psychiques que nous pouvons accueillir en service public. Une personne répondant au questionnaire a ainsi cette formule :

*Je pense que beaucoup de problèmes psychiques passent sous nos radars précisément parce que la bibliothèque est un lieu généralement perçu comme apaisant.*

Cette phrase se retrouve assez bien illustrée dans une autre réponse :

*[Je n'ai jamais] dans le cadre de mon poste été en contact avec des personnes en situation de handicap psychique.*

D'un autre côté, lorsque ces collègues sont interrogés pour savoir si leur bibliothèque leur semble adaptée à l'accueil des personnes en situation de handicap psychique, seul un quart des personnes semblent « plutôt d'accord », « d'accord » ou « tout à fait d'accord ». Environ deux tiers des personnes considèrent que la BU n'est pas suffisamment adaptée, signe peut-être que la communauté professionnelle ne sous-estime pas la difficulté d'être en capacité d'accueillir toute le monde au sein de leur bibliothèque.

---

<sup>43</sup> DRABINSKI, Emily. What is Critical About Critical Librarianship? *Publications and Research* [en ligne]. Avril 2019. Disponible à l'adresse : [https://academicworks.cuny.edu/gc\\_pubs/537](https://academicworks.cuny.edu/gc_pubs/537) [dernière consultation le 10/01/2023].

<sup>44</sup> ETTARH, Fobazi. Vocational Awe and Librarianship: The Lies We Tell Ourselves. *In the Library with the Lead Pipe* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2018/vocational-awe/> [dernière consultation le 10/01/2023].

<sup>45</sup> LAMANNA, T.J. Dispositif: Or Subjectivity and Neutrality in Libraries. *The Political Librarian* [en ligne]. Vol. 4, n° 1. 2018. Disponible à l'adresse : <https://journals.library.wustl.edu/pollib/article/id/8539/> [dernière consultation le 10/01/2023].

<sup>46</sup> Voir en particulier à ce propos les développements de Denis Merklen qui montre que la bibliothèque peut être assimilée à une institution supplémentaire qui représente l'État et se retrouve vulnérable au milieu d'un quartier. Elle est dès lors réceptacle de la violence sociale. MERKLEN, Denis. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib. 2013, p. 191-238. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesensib/2153> [dernière consultation le 10/01/2023].

Il convient d'entrer encore plus dans le détail en interrogeant en particulier deux hypothèses : la bibliothèque universitaire serait vectrice de stress ; elle permettrait de lutter contre l'isolement social des individus.

## Un lieu favorable au stress ?

Dans l'enquête, les personnes interrogées devaient exprimer leur degré d'accord ou de désaccord vis-à-vis d'une affirmation particulière : « La bibliothèque universitaire est un lieu qui provoque du stress ». Sur 155 personnes, une large majorité s'est montrée « plutôt pas d'accord » (53, soit presque une personne sur deux), « pas d'accord » (18 soit moins d'une personne sur six) ou « pas du tout d'accord » (14 soit plus d'une personne sur dix). Ainsi seule une personne sur cinq (21 répondants et répondantes) se montre d'accord avec cette affirmation.

Dans les réponses libres permettant de justifier son choix apparaît une bibliothèque comme « havre de paix », espace de retranchement face à un environnement quotidien où les sollicitations sont légion, y compris dans d'autres espaces de l'université :

*Du stress peut s'y manifester, notamment en période d'examen, plus encore de concours, mais dans ces périodes elles ont plutôt vocation, en tant que lieux favorisant l'étude, le calme, mais aussi la sociabilité, à diminuer ce stress.*

Cette vision apparaît là encore compatible avec les attentes des publics. Alizé Dinh Duvauchelle, en interrogeant des utilisateurs et utilisatrices sur leurs manières de cohabiter en bibliothèque, fait émerger un désir et une capacité à établir une véritable « solitude contrôlée » dans un espace apaisé<sup>47</sup>, surtout si la BU est comparée à d'autres espaces de l'université. Cette idée de contrôler ses interactions renforce la vision de la bibliothèque comme lieu où s'exprime l'autocontrainte.

À de nombreuses reprises, les personnes interrogées jugent qu'une bibliothèque qui engendrerait du stress est clairement dysfonctionnelle : « Si la BU provoque du stress chez les étudiants, elle échoue dans ses missions ». La qualité de la bibliothèque semble donc en premier lieu évaluée par sa capacité à apaiser le stress ambiant, à constituer un lieu à part...

*Lorsque la qualité d'accueil, d'accompagnement et d'aménagement des espaces n'est pas bonne, je pense que ce peut devenir un lieu stressant.*

... voir à fournir un confort de travail que les publics n'ont pas forcément à domicile :

*L'environnement est sécurisant, offrant un espace de travail et des espaces de sociabilité qui contraste parfois avec l'inconfort ou le caractère anxigène qui peut parfois être le lot du logement ou du lieu d'études ou de travail. L'accueil est à la base bienveillant, orienté vers l'accompagnement de l'utilisateur en fonction de ses besoins.*

Pourtant, encore une fois, il ne faut pas nier le potentiel anxigène d'une bibliothèque universitaire. Là encore, la littérature anglophone (principalement

---

<sup>47</sup> DINH DUVAUCHELLE, Alizé. *Co-habiter les bibliothèques : que nous apprennent les pratiques et les représentations des usager-es ?* Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2022, p. 22-25. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/70661-co-habiter-les-bibliotheques-que-nous-apprennent-les-pratiques-et-les-representations-des-usageres.pdf> [dernière consultation le 10/01/2023].

canadienne et étatsunienne) a consacré beaucoup de travaux à la question de l'« angoisse de la bibliothèque » (*library anxiety*) depuis l'étude retentissante de Constance Mellon en 1986 qui a consacré le terme. Celle-ci avait notamment conclu que pour 75 à 85 % des plus de 6 000 étudiants et étudiantes interrogé·es, la bibliothèque était synonyme d'angoisse. Ce sentiment diffus serait lié selon elle aux difficultés à comprendre le lieu et à s'y orienter. Si une littérature abondante s'inspirant du travail de Constance Mellon continue à conclure 30 ans après que les bibliothèques universitaires sont encore des lieux intimidants et difficiles à comprendre pour une majorité de la population étudiante, peu de travaux ont réellement interrogé la pertinence de la notion de *library anxiety*.

Toutefois, un article critique de 2022<sup>48</sup> met en évidence que cette notion est centrée sur l'idée qu'ont les bibliothécaires de leur propre institution. Ainsi, l'usage « anormal » ou « illogique » d'un service qui serait le symptôme de cette angoisse et de cette incompréhension est défini par la vision que les bibliothécaires ont de ce même service. Les autrices appellent donc non pas à pallier les symptômes de cette angoisse, mais bien plus à s'attaquer aux causes profondes et au système qui la provoquent, c'est-à-dire s'interroger sur le rôle des procédures de la bibliothèque, mais aussi des croyances, valeurs et actions des bibliothécaires dans la production de ces sentiments plutôt qu'à transformer les gens en bibliothécaires en les formant<sup>49</sup>. Surtout, ce travail de réflexion et de changement de nos pratiques doit se faire à l'échelle de l'université, car les bibliothèques ne peuvent être séparées du reste de l'expérience universitaire. Plutôt que de mettre en avant « l'angoisse de la bibliothèque », il serait plus juste de parler de « malaise académique » (*academic discomfort*) qui est un sentiment naturel dans un environnement compétitif et peu centré sur le bien-être des apprenantes et apprenants. À notre échelle, il nous revient de mitiger ce sentiment en interrogeant en quoi la BU y participe.

Contrairement à certains espaces d'enseignement, la BU offre des perspectives d'apprentissage en dehors du strict cadre de l'évaluation et est censée favoriser l'autonomie des étudiantes et étudiants. Néanmoins, les contraintes extérieures qui dépendent du contexte d'étude ne disparaissent pas magiquement. On a déjà vu que la bibliothèque produit en vérité une transposition de contraintes extérieures en un ensemble d'autocontraintes plus ou moins bien vécues. L'anxiété perçue au quotidien ne disparaît donc pas forcément en entrant au sein de la bibliothèque : elle peut même s'amplifier lorsque l'étudiant ou l'étudiante est seul·e face à la charge de travail ou face à ses méthodes personnelles de travail ou d'organisation. L'environnement lui-même de la bibliothèque peut également jouer. Ainsi la crise d'angoisse dans la bibliothèque durant la période des examens n'est pas nécessairement liée au contexte immédiat, mais la vision des gens au travail peut certainement l'exacerber.

---

<sup>48</sup> MALUSKI, Kelleen et BRUCE, Symphony. Dispelling the Myth of Library Anxiety and Embracing Academic Discomfort. *In the Library with the Lead Pipe* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2022/myth-of-library-anxiety/> [dernière consultation le 10/01/2023].

<sup>49</sup> Les auteurs emploient la notion de *deficit thinking* qu'ils introduisent ainsi : « La base même du concept d'anxiété en bibliothèque est l'idée que les étudiant·es sont d'une certaine manière déficient·es — en termes de compétences, de confiance, de compréhension des procédures — et que cette déficience doit être traitée, réparée et prise en charge. Cette croyance que les bibliothécaires peuvent réparer ou guérir les étudiant·s de leur anxiété en leur apprenant à utiliser les ressources ou à voir les bibliothécaires comme étant intrinsèquement utiles et bons est un exemple d'un modèle de pensée déficitaire [*deficit thinking model*] » (traduction personnelle). Cette conception renvoie fortement aux grands principes de l'*UX design* (« L'utilisateur·rice n'est pas cassé·e ») ainsi qu'à la formule employée par Nicolas Beudon : « Changer les choses plutôt que changer les gens ». BEUDON, Nicolas. *Le merchandising en bibliothèque : 50 fiches thématiques pour rendre votre bibliothèque plus inspirante*. Bois-Guillaume : Klog éditions, 2021.



Dans l'enquête, les quelques personnes interrogées reconnaissant que la BU peut générer du stress insistent par exemple sur les conflits d'usages, le manque de place, l'ambiance (bruyante ou silencieuse), le rendu d'ouvrages en retard, les injonctions ou la complexité du règlement intérieur, le fait de ne pas réussir à s'orienter dans les collections, les difficultés pour imprimer un document ou encore certaines démarches administratives particulières.

L'obtention d'un quitus ou encore le dépôt de sa thèse semblent souvent sources d'angoisse. Pour s'en convaincre, il suffit par exemple de taper les mots-clés « quitus » ou « dépôt de thèse » associés au mot « bibliothèque » sur le réseau social de votre choix pour voir les réactions que ces démarches génèrent (Figure 2).

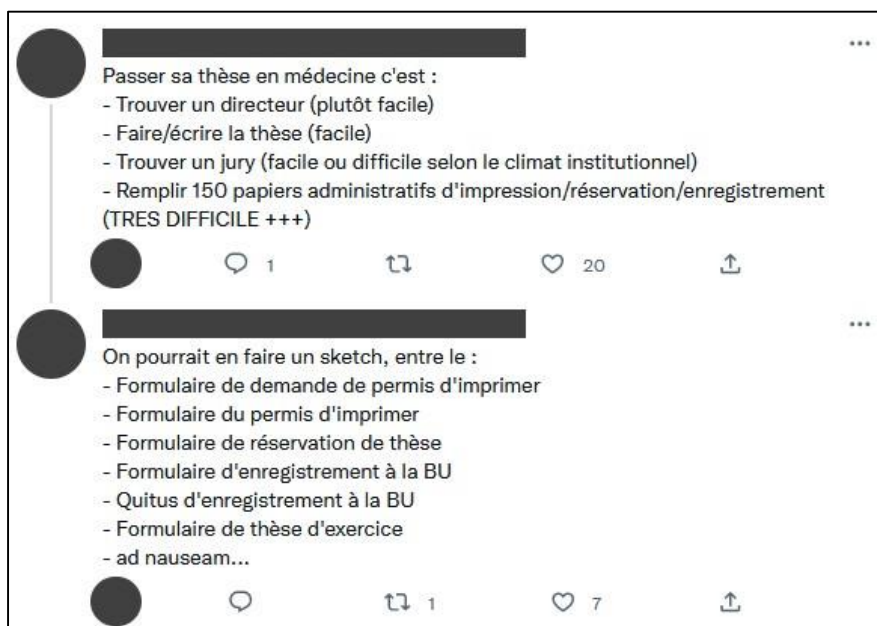


FIGURE 2 — *Tweet d'un étudiant confronté aux démarches de dépôt de thèse*

Cette posture tend donc à perpétuellement remettre en question les interfaces existantes entre la bibliothèque, ses services et leurs utilisateurs et utilisatrices pour ne pas ajouter du stress à une vie académique déjà éprouvante.

## Un lieu pour le maintien du lien social ?

Dans l'enquête menée dans le cadre de ce travail, les personnes interrogées devaient également exprimer leur degré d'accord ou de désaccord vis-à-vis d'une autre affirmation : « La bibliothèque universitaire est un lieu qui permet de maintenir le lien social ». La quasi-totalité des personnes (à l'exception de deux d'entre elles) ont manifesté leur accord. Ce consensus s'observe également dans les commentaires : les personnes qui ont répondu insistent sur la crise sanitaire qui aurait agi comme révélateur ou plus sûrement comme une période confirmant le rôle social de la bibliothèque. De manière spontanée, plus d'une trentaine de personnes sur 115 ont évoqué la pandémie sous cet angle. D'autres s'appuient *a priori* sur la lecture des enquêtes<sup>50</sup> et travaux de recherche pour justifier leur réponse.

<sup>50</sup> La pandémie a été l'occasion de mener en simultanée des enquêtes auprès des publics dans différents SCD. Voir la synthèse de l'ADBU. Enquêtes sur les étudiants et leur BU pendant la crise sanitaire. *adbu.fr* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://adbu.fr/actualites/enquetes-sur-les-etudiants-et-leur-bu-pendant-la-crise-sanitaire> [dernière consultation le 04/02/2023].

Les multiples enquêtes, parfois menées par des sociologues professionnels décrivent en effet la bibliothèque comme un lieu permettant de rompre l'isolement social. Serge Paugam et Camila Giorgetti qui ont mené une longue enquête à la Bpi sur les personnes en situation de disqualification sociale montrent par exemple que cet établissement ne permet pas seulement de lutter contre l'isolement, mais apporte également une forme de protection et de reconnaissance<sup>51</sup>. La bibliothèque a cette force qu'elle ne se présente pas comme un service public d'assistance et accorde aux personnes en situation de précarité une autonomie plus grande que d'autres services (chômage, assistance sociale, etc.). De même, la bibliothèque universitaire est en mesure de fournir à ses publics un sentiment d'appartenance à une communauté tout autant qu'une forme d'indépendance dans leur recours à un service public. Enquête après enquête, sans même parler des modalités de travail en groupe, la bibliothèque est véritablement perçue par le public comme un lieu de sociabilités<sup>52</sup>.

Dans la littérature scientifique, le sentiment d'intégration et la qualité des liens sociaux sont, avec la situation financière générale (revenus, soutien financier des proches, qualité du logement...) ou l'appartenance à une minorité de genres, les facteurs qui sont le plus fortement associés à la présence de symptômes de dépression, d'anxiété et à la prévalence d'idées suicidaires dans la population étudiante<sup>53</sup>. Si les bibliothèques universitaires n'ont que peu de moyens d'action sur la précarité financière de la population étudiante, elles ont en revanche un rôle à jouer dans la cohésion de leurs publics.

Les soignants et soignantes en psychiatrie ne s'y trompent d'ailleurs pas. Ils font officieusement de la bibliothèque (de lecture publique en général) un lieu de réhabilitation psychosociale à part entière. Peut-être à défaut d'autres lieux accessibles gratuitement et aussi ouverts, les patients et patientes des hôpitaux psychiatriques de jour sont parfois incités à fréquenter une bibliothèque de leur voisinage. Les professionnels et professionnelles en psychiatrie la perçoivent en effet comme un endroit permettant d'évoluer en autonomie dans un espace régi par des règles de vivre ensemble, ce qui encourage la maîtrise de ses émotions et de ses interactions avec autrui. Ces recommandations de la part de soignants et soignantes peuvent paraître aberrantes sachant que les personnels ne sont pas spécifiquement formés à l'accueil de personnes ayant des troubles psychiques. Pour autant, on ne peut nier le droit de ces personnes à la réhabilitation dans des établissements ouverts à toutes et tous.

La bibliothèque a donc une responsabilité à cultiver la convivialité, c'est-à-dire la capacité d'un endroit à favoriser la tolérance et les échanges réciproques des groupes qui le fréquentent<sup>54</sup>.

---

<sup>51</sup> PAUGAM, Serge et GIORGETTI, Camila. *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au Centre Pompidou*. Paris : PUF, 2013, p. 16. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/bibpompidou/973> [dernière consultation le 11/01/2023].

<sup>52</sup> EVANS, Christophe (dir.). *L'expérience sensible des bibliothèques. Six textes sur les publics des grands établissements*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2020. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/bibpompidou/2429> [dernière consultation le 11/01/2023] ; LE MAREC, Joëlle. *Essai sur la bibliothèque : Volonté de savoir et monde commun*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2021. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/presseenssib/15930> [dernière consultation le 11/01/2023]. On pourrait également citer ici les entretiens menés dans le cadre du mémoire d'étude DCB d'Alizé Dinh Duvauchelle précédemment présenté.

<sup>53</sup> DREES. *5<sup>e</sup> rapport de l'Observatoire national du suicide (ONS)* [en ligne]. 2022, p. 228. Disponible à l'adresse : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communiquede-presse/rapports/suicide-mesurer-limpact-de-la-crise-sanitaire-lice-au-0> [dernière consultation le 07/01/2023].

<sup>54</sup> KÖLL, Florence. *Les espaces de détente et de convivialité en bibliothèque : inspirations et nouveaux enjeux*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2021, p. 14. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque->

### 3. QUEL POURRAIT ÊTRE LE RÔLE DE LA BU VIS-À-VIS DE LA SANTÉ MENTALE DE LEURS PUBLICS ?

J'ai déjà donné quelques pistes pour répondre à cette question lors des développements précédents. Afin de proposer une réponse plus extensive, il convient toutefois d'interroger la vision politique des tutelles universitaires en la matière afin de voir comment la BU peut se positionner, mais aussi d'identifier les attentes de la communauté professionnelle vis-à-vis de missions à première vue éloignées du « cœur de métier ».

#### Le contexte universitaire : réussite et bien-être des étudiants et étudiantes

Il existe sans nul doute aujourd'hui un « moment politique » au sein de l'enseignement supérieur pour parler des questions de santé étudiante, qu'elle soit physique ou mentale, en raison des nombreuses préconisations, critiques et revendications émises depuis la crise sanitaire<sup>55,56,57,58</sup>. Les gouvernances universitaires démontrent aussi leur volonté, sans doute plus affirmée encore qu'avant la crise sanitaire, d'assumer la responsabilité d'élaborer et de mettre en œuvre, dans les établissements, une politique de santé étudiante ambitieuse<sup>59</sup>. Bien que l'on puisse discuter de l'importance aujourd'hui de réalisations concrètes à l'échelle nationale en ce sens, faute de moyens<sup>60</sup>, la prise en considération de la santé mentale infuse les discours programmatiques des universités, souvent dans une logique de réussite étudiante. De nombreux plans institutionnels comprennent aujourd'hui des initiatives stratégiques axées sur la population étudiante visant à améliorer ou à renforcer les aides à la réussite<sup>61</sup>. De plus en plus, les plans

---

[numerique/notices/70129-les-espaces-de-detente-et-de-convivialite-en-bibliotheque-inspirations-et-nouveaux-enjeux](#) [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>55</sup> « La santé mentale ne peut être reléguée à un sujet marginal et honteux : elle doit revenir au cœur des préoccupations étudiantes, et au cœur de la vie de campus ». Santé mentale des étudiants : « Nous appelons à une mobilisation collective, au gouvernement comme au Parlement ». *Le Monde* [en ligne]. 14 juin 2022. Disponible à l'adresse : [https://www.lemonde.fr/idees/article/2022/06/14/sante-mentale-des-etudiants-nous-appelons-a-une-mobilisation-collective-au-gouvernement-comme-au-parlement\\_6130211\\_3232.html](https://www.lemonde.fr/idees/article/2022/06/14/sante-mentale-des-etudiants-nous-appelons-a-une-mobilisation-collective-au-gouvernement-comme-au-parlement_6130211_3232.html) [dernière consultation le 30/06/2022].

<sup>56</sup> COUR DES COMPTES. *Le soutien de l'État à la vie étudiante*. Rapport de la Cour des comptes [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.ccomptes.fr/system/files/2022-02/20220216-RPA-03-soutien-Etat-vie-etudiante.pdf> [dernière consultation le 12/01/2023].

<sup>57</sup> BÉZAGU, Philippe, AMAR, Amine, REY, Olivier et VALLA, Pierre. *Des services universitaires de médecine préventive et de promotion de la santé (SUMPPS) vers des services de santé étudiante (SSE)*. Rapport de l'IGÉSR [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/services-universitaires-medecine-preventive-et-promotion-sante-sumpps-vers-SSE-84164> [dernière consultation le 12/01/2023].

<sup>58</sup> DÉFENSEUR DES DROITS. La Défenseure des droits appelle la Première ministre à mettre en place un plan d'urgence pour la santé mentale des jeunes. [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/communiqu-e-de-presse/2022/06/la-defenseure-des-droits-appelle-la-premiere-ministre-a-mettre-en-place> [dernière consultation le 12/01/2023].

<sup>59</sup> *Des services universitaires de médecine préventive et de promotion de la santé ...*, Rapport de l'IGÉSR, *op. cit.*, p. 31.

<sup>60</sup> « Le gouvernement fait des campagnes qui expliquent qu'«en parler, c'est déjà aller mieux», quelques remboursements, des campagnes de déstigmatisation. Bien qu'utile, tout cela reste assez délétaire, comme l'ont récemment pointé certains acteurs du monde psychosocial qui se sont moqués des recommandations de «respiration en carrée » (*sic*) relayées sur les réseaux sociaux. ». BEAU, Antoine. Santé mentale des jeunes : « L'anxiété se focalise sur les questions de climat et de genre ». Interview de Xavier Briffault. *L'Express*. 29 septembre 2022. Disponible à l'adresse : [https://www.lexpress.fr/sciences-sante/sante/sante-mentale-des-jeunes-l-anxiete-se-focalise-sur-les-questions-de-climat-et-de-genre\\_2180992.html](https://www.lexpress.fr/sciences-sante/sante/sante-mentale-des-jeunes-l-anxiete-se-focalise-sur-les-questions-de-climat-et-de-genre_2180992.html) [dernière consultation le 07/01/2023].

<sup>61</sup> Rappelons que le programme n° 150 « Formations supérieures et recherche universitaire » de la loi organique relative aux lois de finances (LOLF) a comme objectif n° 2 « Améliorer la réussite étudiante ». De même, le programme n° 231 « Vie étudiante » a comme objectifs n°s 2 et 3 « Améliorer les conditions de vie et de travail des étudiants en optimisant

## Pourquoi les bibliothèques universitaires devraient-elles se préoccuper de santé mentale ?

institutionnels comportent également des initiatives spécifiquement dédiées au bien-être et à la santé mentale des étudiants et étudiantes. Les bibliothèques accordant de plus en plus fortement leurs objectifs à ceux de l'université, le plan stratégique d'une bibliothèque universitaire peut aussi comprendre des initiatives sur la réussite des étudiants et étudiantes et éventuellement sur leur bien-être.

Toutefois, en comparaison d'autres pays, notamment anglo-saxons, la France est en retard en matière de prise en charge de la santé mentale étudiante, du point de vue de la prévention comme de l'accès aux soins. Depuis 2017, le Royaume-Uni possède par exemple un programme appelé « *Stepchange: mentally healthy universities* » porté par Universities UK (l'équivalent de France Universités)<sup>62</sup>. Il s'agit d'un cadre stratégique actualisé pour une approche globale de la santé mentale et du bien-être dans les universités, comprenant notamment une réforme des enseignements pour prendre en considération ces questions. À la même période, le projet « *Enhancing Student Wellbeing* », porté notamment par l'université de Melbourne, permet l'élaboration de ressources conçues pour aider les universités australiennes à élaborer des politiques, des programmes et des environnements d'enseignement et d'apprentissage qui favorisent la santé mentale de leur population étudiante<sup>63</sup>. Ces approches sont également retenues dans de nombreuses universités canadiennes et étatsuniennes.

Malgré les nombreuses préconisations qui vont dans le sens d'une meilleure prise en compte transversale de cet enjeu à l'université<sup>64</sup>, aucun établissement d'enseignement supérieur en France ne semble avoir encore pris de tels engagements.

Les bibliothèques universitaires anglo-saxonnes s'alignent donc sur ces programmes transversaux, conscientes qu'elles sont des lieux centraux sur les campus universitaires. La partie émergée de cet iceberg est constituée de services inédits (médiation animale, luminothérapie, espaces de méditation...) qu'il nous arrive parfois de regarder d'un œil circonspect :

*De nombreuses bibliothèques universitaires en Amérique du Nord élargissent leur offre de services pour y inclure des initiatives de bien-*

---

les coûts » et « Développer le suivi de la santé des étudiants ». *Budget général : Annexe au projet de loi de finances pour 2023*, 2022, p. 42, p. 148 et p. 151. Disponible à l'adresse : <https://www.budget.gouv.fr/documentation/file-download/18300> [dernière consultation le 12/01/2023].

<sup>62</sup> UNIVERSITIES UK. *Stepchange: mentally healthy universities*. [www.universitiesuk.ac.uk](http://www.universitiesuk.ac.uk) [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : <https://www.universitiesuk.ac.uk/what-we-do/policy-and-research/publications/stepchange-mentally-healthy-universities> [dernière consultation le 12/01/2023].

<sup>63</sup> BAIK, Chi et LARCOMBE, Wendy (dir.). *Enhancing Student Mental Wellbeing: A Handbook for Academic Educators* [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse : <https://melbourne-cshe.unimelb.edu.au/research/research-programs/international-higher-education/enhancing-student-wellbeing> [dernière consultation le 12/01/2023]. La version web de ce guide est disponible à cette adresse : <http://unistudentwellbeing.edu.au/> [dernière consultation le 12/01/2023].

<sup>64</sup> « Le souhait largement partagé par l'ensemble des acteurs d'intégrer la santé dans toutes les dimensions de la vie étudiante n'est cependant pas toujours ancré dans la réalité des établissements d'enseignement supérieur. La santé étudiante est encore trop souvent perçue comme une mission de l'université isolée des autres alors même que les chefs d'établissement y sont particulièrement attachés. De même, les SSU, s'ils ont des relations régulières avec les autres services des établissements, demeurent des entités insuffisamment intégrées au reste de l'organisation universitaire et mal connues des étudiants.

Dès lors que son rôle dans la réussite étudiante est admis par tous, il existe un réel enjeu à davantage placer la politique de santé au centre des priorités de l'université. **Cette politique doit être portée par l'établissement dans son entier** et non pas seulement par son SSU. », *Des services universitaires de médecine préventive et de promotion de la santé...*, Rapport de l'IGÉSR, *op. cit.*, p. 7.

*être pour les étudiant-es ou mettent leur espace à la disposition d'autres structures du campus pour fournir un soutien en matière de bien-être.*<sup>65</sup>

La littérature anglophone sur le sujet revient pourtant tout autant sur la mise en place de nouveaux services pour le public étudiant que sur les adaptations organisationnelles qui accompagnent la prise en compte de la santé mentale de toutes et tous. Il s'agit par exemple d'ouvrages centrés sur les services aux personnes ayant subi des traumatismes<sup>66</sup> ou sur les problèmes présents spécifiquement dans certaines communautés<sup>67</sup> ou bien encore sur des solutions pour améliorer significativement l'accueil dans cette perspective<sup>68</sup>.

En France, les projets explicitement consacrés au bien-être psychique des publics en bibliothèque universitaire sont plus isolés. Surtout, les publications professionnelles précisément sur ce sujet sont quasiment inexistantes. Les réflexions sont souvent plus générales et concernent principalement la rénovation des espaces et leur diversification<sup>69</sup> (souvent en faveur du confort des bibliothèques et du bien-être étudiant) ou encore sur la rénovation de politiques d'accueil centrées utilisateur·rice. Pour autant, le regard sur le rôle que doit avoir la bibliothèque universitaire sur la santé de leurs publics semble avoir largement été bouleversé par la crise sanitaire.

## **Interroger le rôle de la BU dans ce contexte**

Les bibliothèques universitaires doivent-elles s'inspirer du modèle des bibliothèques académiques anglo-saxonnes en prenant en compte les questions de santé mentale de leurs publics ? La question de la légitimité et même des possibilités d'actions dans ce domaine se pose, en particulier lorsqu'il s'agit de créer de nouveaux services et de nouveaux dispositifs qui doivent cohabiter avec les missions jugées essentielles.

En 2021, Florence Köll dans son mémoire d'étude DCB interroge la place des espaces de détente et de convivialité en BU : « quelle légitimité pour les missions de confort en bibliothèque ? »<sup>70</sup>. Si ce questionnement ne recouvre que très partiellement les interrogations du présent travail, il éclaire toutefois les débats qui agitent la profession sur des sujets émergents de ce genre. Elle montre notamment que la BU comme un lieu confortable, accueillant voire « comme à la maison » ne va pas de soi et que des résistances très variées s'expriment. La prise en compte du bien-être étudiant peut être vu comme un élément de langage superficiel

---

<sup>65</sup> « *Many university libraries across North America are expanding their service offerings to include student wellness initiatives or are making their space available to other campus entities to provide wellness support* », HOLDER, Sara et LANNON, Amber (éd.). *Student Wellness and Academic Libraries: Case Studies and Activities for Promoting Health and Success*. Chicago : Association of College & Research Libraries. 2020, p. 7.

<sup>66</sup> TOLLEY, Rebecca. *A Trauma-Informed Approach to Library Services*, Chicago : ALA Editions, 2020.

<sup>67</sup> CHARNEY, Madeleine, COLVIN, Jenny et MONIZ, Richard (éd.). *Recipes for Mindfulness in Your Library: Supporting Resilience and Community Engagement*. Chicago : ALA Editions. 2019.

<sup>68</sup> HENRY, Jo, ESHLEMAN, Joe et MONIZ, Richard. *Cultivating Civility: Practical Ways to Improve a Dysfunctional Library*. Chicago : ALA Editions. 2020.

<sup>69</sup> On a déjà cité le mémoire d'étude DCB de Florence Köll qui aborde ces questions. *Les espaces de détente et de convivialité en bibliothèque : inspirations et nouveaux enjeux*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/70129-les-espaces-de-detente-et-de-convivialite-en-bibliotheque-inspirations-et-nouveaux-enjeux> [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>70</sup> *Ibid.*, p. 30-37.

(« *marketing* ») utilisé pour la recherche de financement ou encore comme une manière de « dénaturer » la bibliothèque ou le métier.

J'ai moi aussi souhaité connaître l'avis des bibliothécaires sur le sujet dans le cadre de l'enquête déjà présentée. Les personnes interrogées devaient exprimer leur degré d'accord ou de désaccord puis justifier leur position vis-à-vis de l'affirmation suivante : « La bibliothèque universitaire a un rôle à jouer en faveur de la santé psychique de ses usagers et usagères ». Bien évidemment au vu du public ciblé par l'enquête (principalement des cadres chargés de l'organisation du service public) et du nombre de réponses, ces opinions ne sont pas représentatives, mais peuvent illustrer la variété des avis qui coexistent dans la profession.

Sur 115 personnes interrogées, seules 9 ne sont pas d'accord avec l'affirmation et 14 ne se sont pas prononcées. En consultant les réponses libres qui sont associées à ces avis, on constate que ces personnes récuse ce rôle à la bibliothèque principalement parce que les questions de santé mentale ne peuvent selon elles relever que de la médecine :

*Concernant l'éventuel rôle de la bibliothèque universitaire en faveur de la santé psychique de ses usagers, je rappelle que nous ne sommes pas médecins-psychiatres ([et] ce quel que soit le nombre de formations suivies par le personnel sur la question). Seul un spécialiste peut statuer sur une pathologie et lui seul sait comment il convient d'agir.*

Ces réponses insistent aussi sur la nécessité de ne pas se mêler de ce qui relève du « curatif ». L'argument consistant à dire que ce n'est pas notre métier répond ainsi à une vision maximaliste de l'expression « un rôle à jouer en faveur de la santé psychique ». Évidemment, il n'est pas question dans ce travail de parler de soin ou de thérapeutique et de se subsister aux soignants et soignantes en mesure de diagnostiquer et d'accompagner une personne dans un parcours de soin.

À l'inverse, la très grande majorité des personnes interrogées reconnaissent que la bibliothèque universitaire doit jouer un rôle, principalement dans un cadre préventif, d'accompagnement voire de promotion de la santé. Pour certains et certaines, cette posture doit être conditionnée à l'accompagnement des services de santé de l'institution et à la formation de personnes-ressources. Il y a également un consensus sur la nécessité de mieux accueillir les personnes en situation de handicap psychique.

Dans le cadre de cette enquête, ce questionnement a donc été plutôt bien reçu. La pandémie a certainement eu un rôle majeur dans l'évolution du traitement de la question de la santé étudiante. Les réponses auraient peut-être été différentes avant 2020. D'une part, la communauté professionnelle a pu percevoir la situation de dégradation de la santé mentale des jeunes en particulier à la fois dans le quotidien de la bibliothèque mais aussi dans les médias généralistes. D'autre part, ces personnes ont pu observer le rôle des bibliothèques universitaires durant les temps de confinement comme je l'ai précédemment fait remarquer.

Les difficultés éventuelles ne viennent *a priori* donc pas d'un manque de conscience de la situation sanitaire de la population étudiante ou de l'impact de la bibliothèque universitaire sur celle-ci. Face à ce sujet émergent dans la profession, l'enjeu semble plutôt de pouvoir formaliser des projets et des actions au sein d'un établissement. À l'échelle, de la BU, somme toute relativement modeste au sein des campus, quelle est la marge d'action des bibliothécaires en faveur de la santé mentale de leurs publics ? À la lumière de la multiplication des initiatives locales (partenariats avec les services de santé universitaires, ateliers de bien-être,

formations...), certaines approches pourraient tendre à être généralisées. En l'occurrence, plusieurs bibliothécaires semblent le penser comme l'illustre ici une réponse à l'enquête :

*Le rôle et l'importance des bibliothèques dans le maintien du lien social et dans son rôle protecteur en termes de santé mentale et de bien-être [ont] été mis en évidence lors du confinement et des cours en distanciel en 2020. Il reste à développer l'information, les services et la communication sur ces sujets aussi bien vers les usagers que vers les professionnels [...].*

Au sein des campus, la bibliothèque universitaire occupe une position particulièrement pertinente et centrale pour proposer de meilleures conditions d'études ainsi que des initiatives liées au bien-être psychique, étant donné que les étudiants et étudiantes y passent beaucoup de temps, en particulier à des moments où l'anxiété et le stress liés aux examens, aux projets de groupe et aux travaux de fin d'études sont élevés. D'une situation qui peut sembler subie, l'institution peut en tirer des enseignements pour répondre toujours mieux aux attentes de ses publics. Dans tous les cas, ce chantier nécessite une forme d'engagement, voire une véritable réflexion politique sur le rôle de l'institution. À mon sens, la bibliothèque devrait ainsi assumer être un lieu de ressources pour des étudiantes et étudiants parfois en détresse et devrait être en mesure de les rediriger en fonction de leurs besoins.

Si cet avis peut être largement partagé, la nature et l'ambition des actions à mettre en place peuvent varier. Dans un contexte d'études facteur de dépression et d'anxiété (entre autres), s'agit-il surtout d'améliorer l'accueil en vue de « ne pas en rajouter » ou alors de faire preuve de proactivité en ce qui concerne le bien-être psychique ? Est-il nécessaire d'envisager de nouveaux services ?

Avant de créer de nouveaux services, ne serait-il pas prioritaire de remodeler nos institutions en vue de désamorcer leur potentiel d'oppression ou d'exclusion ? Cette idée rejoint le principe de tendre vers l'accessibilité universelle qui requiert une importante professionnalisation de la prise en charge des questions de handicap et d'accueil. Elle implique également de reconnaître le travail d'accueil comme un véritable travail émotionnel et de faire des bibliothécaires des « acteurs et actrices de santé communautaire » pour l'accompagnement et l'orientation de toutes et tous. Dès lors se posent des questions fondamentales sur l'organisation du service public et la formation des personnels.





## II. AMÉLIORER L'ACCUEIL : TRAVAIL ÉMOTIONNEL ET ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

---

Développer nos capacités à accueillir au mieux l'ensemble de nos publics est un travail d'interrogation qui se fait à l'échelle collective<sup>71</sup>. Changer nos postures professionnelles dans une logique d'accessibilité universelle peut aussi sembler difficilement palpable. Ces évolutions ne sont pas forcément coûteuses, elles sont toutefois longues à mettre en place et nécessitent un travail à renouveler constamment. Elles impliquent également de réfléchir à la manière dont fonctionnent nos organisations de travail.

Avant tout effort d'inclusion et de changement de posture professionnelle dans le cadre de l'accueil, un prérequis important est de reconnaître que le service auprès des publics est avant tout un travail émotionnel<sup>72,73</sup> qui nécessite d'importantes compétences relationnelles qui ne sont pas innées ou aussi facilement mobilisables par toutes et tous. À ce titre, faire attention aux conditions d'exercice de ce service est primordial. Développer une *éthique de l'accueil*, c'est donc reconnaître en premier lieu la charge que constitue ce travail et assurer un cadre sécurisant pour interagir avec les publics.

### 1. CRÉER UN CADRE SÉCURISANT POUR LE SERVICE PUBLIC

Qui dit travail émotionnel dit charge émotionnelle. Cet aspect du service public, qui est par essence notre activité la plus visible aux yeux de toutes et tous, est pourtant le plus négligé lorsque nous ou nos tutelles parlons de notre métier<sup>74</sup>. Il apparaît difficile de demander à nos collègues de faire des efforts en direction des publics si ce travail n'est pas reconnu, encadré, justement réparti et valorisé.

#### Conflictualités, difficultés et charge émotionnelle en service public

En échangeant sur ce travail avec diverses personnes au contact des publics en bibliothèque, un grand nombre m'ont spontanément fait part de leur ressenti général vis-à-vis de leurs interactions dans ce cadre. Ces personnes ont dit percevoir en

---

<sup>71</sup> COURTY, Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. 2017. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/7787> [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>72</sup> Le travail émotionnel est une expression qui fait référence à l'effort conscient ou inconscient que les individus déploient pour gérer leurs émotions et celles des autres. Il peut inclure des activités telles que la reconnaissance, la compréhension, l'expression et la régulation des émotions. Le travail émotionnel peut être nécessaire pour maintenir des relations sociales positives, résoudre des conflits, prendre des décisions judicieuses et gérer le stress et les pressions au contact du public.

<sup>73</sup> Cette idée est largement évoquée dans ce guide destiné aux administrations locales. ABOUBEKER, Nasiba et BUFQUIN, Étienne. Pour un accueil expert de la relation usagers dans les services publics locaux [en ligne]. Observatoire de la Mutuelle nationale territoriale, 2021. Disponible à l'adresse : <https://collectivites.mnt.fr/actualite/accueil-collectivites-derniere-etude-observatoire-mnt> [dernière consultation le 31/01/2023].

<sup>74</sup> « We also need to think about different kinds of labor as worth valuing. What counts as productive in our libraries? Do we only value the number of courses taught or reference desk hours? Or do we need a more nuanced understanding of emotional labor that some of us do more of than others? ». DRABINSKI, Emily. What is Critical About Critical Librarianship? *Publications and Research* [en ligne]. Avril 2019, p.10. Disponible à l'adresse : [https://academicworks.cuny.edu/gc\\_pubs/537](https://academicworks.cuny.edu/gc_pubs/537) [dernière consultation le 10/01/2023].

particulier beaucoup d'anxiété et de fatigue, ce qui n'est d'ailleurs à leurs yeux pas forcément plus prégnant qu'avant la pandémie.

Sur les 115 personnes interrogées dans l'enquête précédemment mentionnée, 38 (un tiers) disent rencontrer parfois des situations difficiles avec des utilisateurs et utilisatrices et 72 (plus de six personnes sur dix) en rencontrent rarement. Lorsqu'on leur pose la même question en considérant cette fois leur entourage professionnel, 18 personnes (moins d'une sur six) entendent souvent parler de situations difficiles, 66 (moins de six sur dix) parfois et 30 (plus d'un quart) rarement. Si cette augmentation est logique puisque la probabilité qu'une situation difficile se produise est plus importante dans un collectif, ces chiffres montrent que ces difficultés sont régulièrement l'objet de discussions, informelles ou non, au sein des équipes.

Ces interrogations ne disent toutefois rien de la nature et du degré de ces difficultés ainsi que de leurs impacts sur les équipes. Volontairement dans le cadre de ce questionnaire, la « situation difficile » peut ainsi recouvrir la confrontation aux incivilités, aux comportements agressifs, aux attitudes atypiques ou qui appellent une assistance « extraordinaire ».

Dans les divers entretiens menés, les bibliothécaires rapportent devoir gérer de manière relativement fréquente des attaques de panique, des crises d'angoisse ou des malaises. Si les bibliothécaires n'ont pas le sentiment de se mettre en danger au moment d'intervenir, ces expériences peuvent marquer du fait de l'intensité des manifestations d'angoisse. Ces personnes montrent aussi une forme de confiance pour gérer ce genre de situations (souvent du fait du jeune âge des personnes concernées) en reconnaissant toutefois que la prise en charge est improvisée.

Plus rarement heureusement, les personnels sont également confrontés à des crises suicidaires, voire à des passages à l'acte. Ces interventions peuvent avoir de gros impacts sur les bibliothécaires en particulier en renforçant le sentiment de ne pas avoir été suffisamment attentif·ve ou d'avoir agi de la meilleure manière possible. Plus rarement également, les bibliothécaires sont confronté·es aux personnes en pleine crise psychotique ou souffrant d'un trouble lié à l'utilisation d'une substance. Les sentiments dominants sont ceux de l'impuissance à pouvoir apaiser ou communiquer avec la personne et la peur spécifiquement face à une conduite agressive.

Il n'existe à ma connaissance aucun chiffre précis sur ce genre d'incidents dans les bibliothèques universitaires françaises. Outre-Atlantique, les chiffres d'incidents, principalement pour la lecture publique, relayés par les médias, sont en augmentation. Au Canada, tous les types d'incidents sont en progression en 2022, y compris ceux « liés à l'état de santé des clients » plus nombreux de 69 % par rapport à 2019<sup>75</sup>. Aux États-Unis, si les médias mettent en lumière plutôt des violences et des conflits liés à la montée de l'extrême droite<sup>76</sup>, les incidents de tous les types sont également en augmentation.

Il semble clair que les questions liées à la santé mentale transparaissent plus fortement en service public, ce qui multiplie les situations stressantes et

---

<sup>75</sup> Augmentation marquée du nombre d'incidents dans les bibliothèques d'Edmonton en 2022. *Radio-Canada* [en ligne], 2023. Disponible à l'adresse : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1947373/bibliothecaire-securite-surdose-itinerance-sante-mentale-alberta> [dernière consultation le 17/01/2023].

<sup>76</sup> États-Unis : multiplication des violences contre les bibliothécaires. *ActuaLitté* [en ligne], 2022. Disponible à l'adresse : <https://actualitte.com/article/106663/bibliotheque/etats-unis-multiplication-des-violences-contre-les-bibliothecaires> [dernière consultation le 17/01/2023].

émotionnelles qui peuvent avoir un impact sur notre propre santé mentale, à défaut de disposer nécessairement des compétences ou des outils nécessaires pour les gérer efficacement. Plus qu'en France<sup>77</sup>, de nombreux travaux anglo-saxons scientifiques récents s'intéressent particulièrement au travail émotionnel des bibliothécaires en service public<sup>78,79,80</sup>. Des collectifs, comme l'Urban Librarians Unite<sup>81</sup>, se mobilisent pour mettre en lumière ces problématiques et formuler des préconisations précieuses.

De ces travaux émergent des pistes de solutions pour renforcer la résilience des personnels et créer un cadre émotionnellement sécurisant pour le service public. Deux articles récents<sup>82,83</sup> soulignent en particulier l'impact que l'attention portée au bien-être des personnels peut en avoir sur celui des publics accueillis :

*Nous étudions l'interconnexion intrinsèque entre le bien-être du personnel et des étudiant-es ; l'importance des politiques institutionnelles formelles dans le soutien ou l'entrave au bien-être du personnel et des étudiant-es ; l'accès aux interventions de formation pour soutenir le bien-être du personnel et des étudiant-es en tant que manifestation pratique de ces politiques ; et l'impact de la culture du lieu de travail et la centralité de la compassion et de la communauté. Le document conclut qu'il est important que les établissements d'enseignement supérieur reconnaissent les problèmes de bien-être du personnel et des étudiant-es et y répondent de manière proactive.*<sup>84</sup>

On pourrait approcher cette idée de la notion de « symétrie des attentions » très employée dans certaines théories managériales, particulièrement en France. Toutefois, cette notion telle qu'elle est utilisée manque de matériaux empiriques

---

<sup>77</sup> Citons toutefois la contribution de Marina Pietri, psychologue du travail. L'usure de l'accueil : comprendre pour prévenir. *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe, op. cit.*, p.104-122. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesensib/8389> [dernière consultation le 13/02/2023].

<sup>78</sup> HERNANDEZ, Carolina et OBERLIES, Mary K. We're Not Libraries; We're People: Identity and Emotional Labor in Providing Face-to-Face Services in Libraries. *Library Juice Press* [en ligne]. Décembre 2020. Disponible à l'adresse : <https://uh-ir.tdl.org/handle/10657/7086> [dernière consultation le 16/01/2023].

<sup>79</sup> RODGER, Joanne et ERICKSON, Norene. The Emotional Labour of Public Library Work. *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* [en ligne]. Vol. 16, n° 1. Mai 2021, p. 1-27. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.21083/partnership.v16i1.6189> [dernière consultation le 17/01/2023].

<sup>80</sup> SIMON, Kelsey. Emotional Labor, Stressors, and Librarians Who Work with the Public. *School of Information Student Research Journal* [en ligne]. Vol. 10, n° 1. Mai 2020. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.31979/2575-2499.100106> [dernière consultation le 17/01/2023].

<sup>81</sup> « Explorer la façon dont les travailleur-ses des bibliothèques publiques dans les centres urbains vivent des traumatismes tout en fournissant des services de bibliothèque et créer une voie à suivre pour explorer des solutions institutionnelles et individuelles qui permettront aux travailleur-ses des bibliothèques et à leurs institutions de continuer à fournir des services de bibliothèque vitaux aux communautés dans le besoin tout en se souciant du bien-être du personnel », URBAN LIBRARIANS UNITE. Urban Library Trauma Study. [urbanlibrariansunite.org](http://urbanlibrariansunite.org) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://urbanlibrariansunite.org/ults/> [dernière consultation le 18/01/2023].

<sup>82</sup> WYLIE, Nicola. How Are You? How Are You Really? A Focus on Staff & Student Wellbeing in the Context of a Global Pandemic and Beyond. *ALISS Quarterly* [en ligne]. Vol. 17, n° 1. Octobre 2021, p. 13-15. Disponible à l'adresse : <https://alissnet.files.wordpress.com/2021/11/aliss-vol-17-no1-oct21-proof2.pdf> [dernière consultation le 17/01/2023].

<sup>83</sup> BREWSTER, Liz, JONES, Emma, PRIESTLEY, Michael, WILBRAHAM, Susan J., SPANNER, Leigh et HUGHES, Gareth. 'Look after the staff and they would look after the students' cultures of wellbeing and mental health in the university setting. *Journal of Further and Higher Education* [en ligne]. Vol. 46, n° 4. Avril 2022, p. 548-560. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/0309877X.2021.1986473> [dernière consultation le 17/01/2023].

<sup>84</sup> « We report on the intrinsic interconnection between staff and student wellbeing; the importance of formal institutional policies in supporting or impeding staff and student wellbeing; access to training interventions to support staff and student wellbeing as a practical manifestation of these policies; and the impact of workplace culture and the centrality of compassion and community. The paper finds that it is important that institutions within higher education acknowledge and respond proactively to both staff and student wellbeing issues », *ibid.*, p. 548.

fiables pour évaluer sa véracité<sup>85</sup> et peut conduire à la dérive de ne penser le bien-être au travail qu'au travers de l'amélioration des relations avec le public. Il n'existe ainsi qu'une corrélation et non une relation de cause à effet entre la satisfaction ressentie par les équipes et celle des publics.

La mise en place de dispositifs pour promouvoir un environnement de travail sécurisant est néanmoins empiriquement reconnue comme bénéfique pour les personnels et fait l'objet des revendications les plus fréquentes<sup>86</sup>. Avant de parler de la création d'un cadre d'écoute et d'espaces de discussion adaptés, il convient d'abord d'évoquer les autres dispositifs qui permettent de gérer les situations difficiles, en particulier les conflits et les violences.

## Un cadre pour la gestion des situations de conflits

Je tenterai de rester concis sur les manières de créer un cadre mieux adapté à la gestion des conflits qui peuvent survenir avec certains utilisateurs ou certaines utilisatrices, d'une part parce que nombre de travaux récents francophones ont déjà donné de nombreuses pistes sur le sujet (par exemple quatre mémoires d'étude DCB depuis 2015<sup>87,88,89,90</sup>), d'autre part parce que la majorité des situations agressives ou conflictuelles n'ont rien à voir avec un quelconque problème de santé mentale. Réciproquement, les problèmes de santé mentale vécus en service public qui mènent à des conflits et des violences sont certainement assez minoritaires, surtout si l'on considère que les troubles de santé mentale les plus fréquents parmi la population fréquentant les BU sont les troubles anxieux et dépressifs.

Les personnes interrogées dans le cadre de mon enquête vont également dans ce sens. Parmi les situations ou interactions lors du service public qui sortent de l'ordinaire ou sont source de difficultés, peu sont vues comme relevant d'un problème psychique. À la question « Au contact du public, à quelle fréquence vous arrive-t-il d'attribuer à un problème psychique un comportement qui vous a interpellé·e ? », plus de la moitié (62 personnes sur 115) répond « rarement », moins d'un tiers (34 personnes) répond « parfois », une personne sur dix (12) répond « jamais ». Ces chiffres sont à peine plus élevés lorsque l'on pose la même question cette fois pour l'entourage professionnel : moins de la moitié (54 personnes sur 115) répond « rarement », plus d'un tiers (42) répond « parfois ».

---

<sup>85</sup> DITANDY, Charles et MEYRONIN, Benoît, La symétrie des attentions, ambition ou utopie ? *L'Expansion Management Review*. Vol. 3, n° 154. 2014, p. 8-10. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-l-expansion-management-review-2014-3-page-10.htm> [dernière consultation le 17/01/2023].

<sup>86</sup> Le sondage mené dans le cadre de l'enquête menée par le collectif Urban Librarians Unite est particulièrement éclairant sur cette question : « What are the three things that would help you in your place of employment when it comes to avoiding, experiencing or dealing with workplace trauma? A supportive environment was one of the most frequently identified supports that would help with traumatic events », URBAN LIBRARIANS UNITE. *Urban Library Trauma Study...*, *op. cit.*, p. 16.

<sup>87</sup> JARRY, Sandra. *Violence et incivilité des usagers en bibliothèque municipale : perceptions, causes, solutions*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2015. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65122-violence-et-incivilite-des-usagers-en-bibliotheque-municipale-perceptions-causes-solutions.pdf> [dernière consultation le 23/01/2023].

<sup>88</sup> SÉQUÉ-WEILL, Alice. *Du vivre ensemble au conflit externe : un détour nécessaire*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68990-du-vivre-ensemble-au-conflit-externe-un-detour-necessaire.pdf> [dernière consultation le 17/01/2023].

<sup>89</sup> HUSZTI, Hélène. *Dehors ! Exclusions d'usagers versus bibliothèque inclusive*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2020. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/69639-dehors--exclusions-d-usagers-versus-bibliotheque-inclusive.pdf> [dernière consultation le 17/01/2023].

<sup>90</sup> DINH DUVAUCHELLE, Alizé. *Co-habiter les bibliothèques*, *op. cit.*

Plusieurs outils régulièrement décrits dans la littérature professionnelle<sup>91</sup> sont mobilisables pour limiter ou du moins encadrer les conflits qui peuvent surgir en service public. Il peut s'agir en premier lieu de mettre en place des procédures pour gérer les conflits lorsqu'ils surviennent, tels que les règles de conduite et les protocoles de résolution des conflits qui relèvent de la prévention secondaire ou encore les mécanismes de signalement qui constituent une prévention tertiaire en formalisant la prise en charge après l'incident.

Les deux premières propositions permettent d'homogénéiser les pratiques tout en laissant une certaine marge de manœuvre. Elles contribuent aussi à rassurer les bibliothécaires. La demande première est en effet souvent d'être formé·e à la gestion des conflits afin de bénéficier de solutions « clé-en-main », ce qu'il est rarement possible de fournir dans un enseignement décontextualisé. La création de courtes fiches de procédures régulièrement actualisées ou même d'un carnet de bord complet permet toutefois de répondre en partie à cette demande. Peuvent être par exemple incluses diverses méthodes comme l'usage de la technique du « disque rayé »<sup>92</sup> ou certains principes de la Communication NonViolente (CNV)<sup>93</sup> (différencier les observations des interprétations et jugements, reformuler les attentes...).

Parmi les outils qui sont mobilisables dans le cadre de ces procédures, le recours à un tiers (souvent un ou une cadre référent·e de service public) pour faciliter la désescalade est maintenant bien formalisé dans de nombreux établissements. Dans certains cas, le tiers pourra être un vigile (approche sécuritaire) ou médiateur (approche de médiation) qui doit pouvoir être mobilisé en cas d'urgence.

Il convient également de formaliser les manières d'effectuer les différents signalements qui seront le support de potentielles sanctions administratives et/ou pénales voire d'éventuelles réparations<sup>94</sup>. Il est important d'encadrer l'écriture de rapports d'incident même minimaux d'une part afin que les informations puissent être centralisées au niveau de l'institution, d'autre part afin qu'une réponse adaptée soit formulée et mise en œuvre. En effet, les possibilités d'exclusion d'un utilisateur ou d'une utilisatrice doivent par exemple respecter les principes de proportionnalité et de progressivité de la sanction en cas de répétition.

L'établissement est aussi encouragé à formaliser et actualiser les modalités d'accompagnement des personnels, voire des autres utilisateurs ou utilisatrices, qui souhaiteraient déposer une main courante ou une plainte. La personne est-elle accompagnée dans ses démarches et par qui ? L'établissement est-il en mesure de se constituer partie civile ? Etc. Enfin, en cas de refus de porter plainte, il convient de

---

<sup>91</sup> Mentionnons au passage le travail d'une camarade de promotion qui décrit un certain nombre d'outils et de préconisations pour la prévention des risques psychosociaux en BU. CAMBERLEIN, Claire. *La prévention des risques psychosociaux en bibliothèque universitaire : outils, enjeux et mise en application*. Mémoire d'étude DCB. Villeurbanne : Enssib. 2023.

<sup>92</sup> Cette technique consiste schématiquement à répéter une position jusqu'à ce que votre interlocuteur se rende compte que vous ne changerez pas d'avis.

<sup>93</sup> La Communication NonViolente n'est pas une langue ou une manière de parler « positif » servant à mettre fin aux conflits ou à les apaiser, mais plutôt une méthode de communication qui permet entre autres de favoriser la compréhension et l'acceptation d'un message. Cf. ROSENBERG, Marshall B. *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) : Initiation à la Communication NonViolente*. Paris : La Découverte. 2016.

<sup>94</sup> Le ministère de l'Éducation nationale a par exemple produit en 2019 plusieurs guides d'accompagnement à destination des enseignants et enseignantes. Prévention et prise en charge des violences en milieu scolaire. [eduscol.education.fr](https://eduscol.education.fr) [en ligne]. 2019. Disponible à l'adresse : <https://eduscol.education.fr/979/prevenir-et-agir-contre-les-violences> [dernière consultation le 19/01/2023].

clarifier la posture de l'établissement vis-à-vis du signalement au procureur de tous les types d'incidents, ce qui est, selon la loi, une obligation<sup>95</sup>.

Une attention particulière doit également être portée sur les moyens de lutter contre les discriminations et les violences sexistes et sexuelles (VSS) et sur les personnes qui peuvent en être victimes. Par exemple, les moniteurs et particulièrement les monitrices étudiant·es sont notamment à risque de devoir gérer des situations difficiles ou conflictuelles du fait de leurs horaires de travail où l'encadrement est moins présent. Il peut être dès lors intéressant de bien les informer sur les possibilités de recours et sur les ressources à leur disposition mais aussi de prévoir des dispositifs spécifiques d'accompagnement<sup>96</sup>.

## Le rôle de l'écoute et de l'échange

Parmi toutes ces préconisations qui contribuent à améliorer le vécu des situations difficiles ou inconfortables en service public du point de vue du personnel mais aussi des publics, les dispositifs permettant l'écoute et l'échange méritent un développement à part. La possibilité de discuter de situations difficiles est un outil reconnu par la littérature scientifique pour prévenir en partie l'apparition de troubles liés à des situations traumatisantes à répétition et contribue même à réduire la probabilité d'apparition de ces situations. Par exemple, une enquête de 2003 mise en avant par l'INRS<sup>97</sup> montre qu'un·e salarié·e ne pouvant pas discuter avec ses supérieur·es en cas de problème a un risque de subir une agression 29 % plus important qu'un salarié présentant les mêmes caractéristiques et qui en a la possibilité. L'impossibilité de discuter avec ses collègues en cas de problème augmente cette probabilité de 17 %. Il semble donc important de favoriser l'échange.

Il est possible d'organiser régulièrement des réunions autour du service public. 51 personnes sur les 115 qui ont répondu à mon enquête (plus de 4 personnes sur 10) ont indiqué que leur bibliothèque ou établissement organisait un groupe de parole ou temps d'échange au sujet du service public. Le terme générique de temps d'échange ne permet pas nécessairement de caractériser le niveau de formalisme de ces groupes. Cependant, sur les 51 personnes qui ont déclaré qu'un tel groupe existait, 25 (presque la moitié) ont dit que les discussions autour d'incidents étaient fréquentes, 16 (presque un tiers) qu'elles étaient très fréquentes. Il semble donc que ces répondants et répondantes désignent principalement des réunions d'information sur le service public, qui sont un lieu privilégié pour faire circuler des consignes.

Pour autant, ces réunions peuvent avoir plusieurs défauts si des incidents en service public sont évoqués. Ces évocations si elles sont trop nombreuses ou prennent du temps peuvent se faire au détriment même de la circulation d'informations. Ensuite, ce sont de préférence des réunions animées par des cadres, ce qui peut limiter la volonté de certaines personnes de faire remonter des difficultés,

---

<sup>95</sup> Article 40 du *Code de procédure pénale*. [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) [en ligne]. Disponible à l'adresse : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000006574933](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006574933) [dernière consultation le 19/01/2023].

<sup>96</sup> On peut par exemple consulter cette contribution qui revient, dans le contexte étatsunien, sur la mise en place d'une chaîne de décision pour régler des situations vécues par des moniteurs et monitrices étudiant·es ainsi que d'une boîte à outils. BURROUGHS, Heather et QUIST, Judy. Wellness Support for Student Library Employees: A Staff Development Tool Kit for Library Employees Who Supervise Students. *Student Wellness and Academic Libraries...*, *op. cit.*, p. 133-150.

<sup>97</sup> INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE ET DE SÉCURITÉ. Quand travailler expose à un risque d'agression : Des incivilités aux violences physiques. Note scientifique et technique. [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr) [en ligne]. 2010, p. 23. Disponible à l'adresse : <https://www.inrs.fr/dms/inrs/Publication/NOETUDE-P2010-136-01/ns288.pdf> [dernière consultation le 20/01/2023].

jugées banales ou peu intéressantes. Enfin, comme pour les discussions informelles, il n'y a pas nécessairement de cadre sécurisé pour décrire de manière objective des situations conflictuelles ou des incivilités, ce qui peut créer une forme de stigmatisation de certains publics de la bibliothèque.

Dès lors, plusieurs bibliothèques ont décidé de mettre en place des groupes ou des ateliers d'échange de pratique, parfois également appelés des groupes ou ateliers d'analyse des pratiques professionnelles. Par exemple, le SCD d'Angers organise de manière hebdomadaire dans chacune des deux bibliothèques un groupe d'échange de pratiques sur les interactions avec les publics (GEPI) ainsi qu'un autre groupe deux fois par an spécifiquement pour les sauveteur·ses secouristes du travail (SST)<sup>98</sup>. Le GEPI y est vraiment distinct de la réunion hebdomadaire de l'équipe accueil. Cette dernière a vraiment pour objectif de faire circuler l'information tandis que le premier, ouvert à toutes et tous, permet de revenir spécifiquement sur les pratiques d'accueil. À ma connaissance, d'autres SCD ont ou ont eu cette pratique comme les SCD de Saint-Étienne et de Grenoble<sup>99</sup>. La Bibliothèque publique d'information a également fait une expérimentation en ce sens en invitant particulièrement les encadrants et encadrantes à y participer<sup>100</sup>. Cette pratique, largement répandue dans le milieu médico-psychosocial où le travail émotionnel est pleinement reconnu, suit les recommandations, précédemment évoquées, de l'Urban Librarians Union<sup>101</sup>.

Il s'agit alors de créer un espace spécifique, cadré et sécurisant pour faire une sorte de « débriefing émotionnel » du travail en service public. Ces temps relativement courts (au maximum 45 minutes) et réguliers sont animés de manière tournante par des animateurs et animatrices choisi·es pour leurs capacités d'écoute et leurs qualités relationnelles développées. Ces personnes ne doivent pas être si possible en situation de supériorité hiérarchique mais plutôt des pairs. Enfin, les participants et participantes (autour d'une dizaine maximum) doivent se connaître et dans le meilleur des cas évoluer dans le même environnement de travail. Les « règles d'or » des discussions qui ont lieu sont : l'absence de jugement de valeur, la confidentialité des échanges, l'expression en son nom propre, le respect mutuel ainsi que l'obligation d'écoute active et de participation.

Une séance peut grossièrement se dérouler de la manière suivante<sup>102</sup> :

1. Introduction de la séance. Le cadre et le déroulé sont rappelés par l'animateur ou l'animatrice puis chacun·e a quelques instants pour dire comment il ou elle se sent sur le plan personnel et professionnel. Ces questionnements nécessitent de l'honnêteté, bannissent les réponses de « courtoisie » et permettent de mettre en perspective ses émotions sur le moment voire d'exprimer une plainte.
2. Choix de la situation abordée. Chacun·e peut faire part d'une situation qui a provoqué de la gêne ou des difficultés au cours de la semaine. Les situations doivent être circonscrites aux situations d'accueil sans qu'un thème plus précis soit nécessairement imposé. Une situation est choisie afin d'être discutée.
3. Exposition. La personne énonce la situation vécue dans ses caractéristiques objectives, son ressenti et la façon dont elle s'est comportée.

<sup>98</sup> Entretien avec Nadine Kiker, responsable du pôle Relations avec les publics et prévention du SCDA d'Angers.

<sup>99</sup> Entretien avec Marie Déage, directrice des services aux publics de la BAPSO de l'Université Grenoble Alpes.

<sup>100</sup> Entretien avec Camille Delon, chargée de développement des publics du champ social à la Bpi.

<sup>101</sup> « Peer-Led Support Groups for Library Workers ». URBAN LIBRARIANS UNITE. *Urban Library Trauma Study...*, op. cit., p. 53-54.

<sup>102</sup> Entretien avec Nadine Kiker, responsable du pôle Relations avec les publics et prévention du SCDA d'Angers.

4. Exploration et interprétation. Le groupe questionne la personne sur les faits et les émotions en jeu et fait des propositions d'alternatives. Celles-ci doivent se faire en nom propre et sans jugement.
5. Synthèse. L'animateur ou l'animatrice fait la synthèse à l'oral de ce qui s'est dit afin de dégager des solutions organisationnelles, matérielles ou plus fréquemment liées à des compétences relationnelles et communicationnelles.

Évidemment, nombre de variantes à ce déroulé sont possibles. Un certain nombre de manuels sont utiles pour varier et maîtriser les différents modes d'animation de ces séances<sup>103</sup>. Des formations sont aussi proposées ponctuellement par les CRFCB<sup>104</sup>.

Le principal frein à la mise en place de ces échanges et leur maintien dans le temps est la difficulté à évaluer l'utilité de l'exercice et à rendre compte de résultats palpables. Néanmoins, plusieurs effets peuvent être escomptés. L'exercice peut permettre aux collègues de se soulager de situations insatisfaisantes ou émotionnellement fortes ainsi que de valoriser leur travail à l'accueil :

*« Permettre aux collègues dans le cadre de l'atelier d'échange de pratiques de se pencher sur [les interactions à l'accueil] donne à [celles]-ci une existence officielle et légitime le travail qui est fait autour. »*<sup>105</sup>

On peut aussi espérer développer ou restaurer une forme de communication plus saine au sein d'un collectif. L'exercice permet aussi de favoriser une posture empathique envers les utilisateurs et utilisatrices. Le cadre formel aide à juger des comportements plutôt que des individus, ce qui participe à ne pas stigmatiser certains publics.

Ce changement de posture peut enfin entraîner des changements de pratiques collectives en position d'accueil. Le cours des échanges permet en effet de reconnaître qu'il existe une infinité de meilleures réponses (et non une seule) que celles que nous pouvons donner instinctivement à nos publics<sup>106</sup>. Ces modifications d'organisation ou de postures ne peuvent cependant être bien prises en compte par la totalité du personnel que si ces informations sortent du cadre de l'atelier d'échange de pratiques. Il est ainsi très utile que les animateurs et animatrices fassent remonter à une personne chargée de la coordination de l'accueil une synthèse ou une analyse anonymisée des échanges sur la forme d'un compte-rendu écrit.

On voit en fin de compte qu'un outil au départ employé pour accompagner les bibliothécaires dans le travail émotionnel qu'est le service public sert également à faire évoluer parfois imperceptiblement les usages professionnels.

---

<sup>103</sup> VIOLLET, Patrick. *Construire la compétence par l'analyse des pratiques professionnelles*. Paris : Vuibert. 2013 ; BELLENGER, Lionel et COUCHAERE, Marie-Josée. *Les techniques de questionnement : Tout sur l'art de questionner*. Paris : ESF. 2022.

<sup>104</sup> Exemple à Média Normandie : « Analyser des situations conflictuelles avec des usagers et co-construire des réponses adaptées », [www.crfcb.fr](http://www.crfcb.fr) [en ligne]. Disponible en ligne : <https://www.crfcb.fr/#/program/4744/10074/> [dernière consultation le 23/01/2023].

<sup>105</sup> KIKER, Nadine. « Quand dire c'est vraiment faire » : l'échange de pratiques à l'accueil. *BUApro* [en ligne]. 2019. Disponible à l'adresse : <https://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/05/08/quand-dire-cest-vraiment-faire-lechange-de-pratiques-a-laccueil/> [dernière consultation le 20/01/2023].

<sup>106</sup> On peut se reporter à ce propos à la métaphore employée dans l'ouvrage *Utile, utilisable, désirable*. ETCHES, Amanda et SCHMIDT, Aaron. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour les utilisateurs*. Traduction collective. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. 2016, p. 120-122. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf> [dernière consultation le 20/01/2023].



## 2. CONSTRUIRE UNE CULTURE EMPATHIQUE PROFESSIONNELLE COMMUNE : LES ENJEUX DE FORMATION

La prise en compte de la santé mentale des publics en bibliothèque universitaire exige-t-elle une polyvalence encore plus forte des personnels ? Doit-on se muer inévitablement en assistant·e social·e pour répondre au mieux aux sollicitations de nos publics ? Le rôle de bibliothécaire en posture d'accueil doit donc être interrogé avant de discuter plus spécifiquement des diverses approches en matière de formations continues qui seraient appropriées.

### Le rôle de bibliothécaire : être une « vigie » ?

Rappelons une évidence : nous ne sommes évidemment ni personnel d'assistance sociale, ni psychologues ou psychiatres. Face aux enjeux de santé mentale, les bibliothécaires doivent réfléchir à leur rôle et ses limites afin d'éviter de trop souvent subir des situations et y répondre dans l'urgence, mais aussi de s'investir de manière dangereuse pour leurs publics.

Sciences Po a produit en 2018 un *Guide d'accompagnement et de pédagogie innovante* pour la prise en compte des handicaps cognitifs et psychiques principalement à destination des enseignants et enseignantes. Ils et elles sont décrit·es comme des « vigies pour percevoir l'étrangeté, l'énigme, la souffrance, la fatigue, et d'autres symptômes évocateurs qui s'expriment »<sup>107</sup>. Ce guide les incite soit à faire un signalement aux services de scolarité, soit à aller discuter avec l'étudiant ou l'étudiante pour l'encourager à s'adresser aux services adaptés (service de santé, relais handicap...). Être attentif·ve sur le plan humain aux effectifs d'élèves qui leur sont confiés est même qualifié de « standard professionnel déontologiquement admis ».

Bien que ce point de vue ne semble pas consensuel ou largement adopté dans le cadre de l'enseignement supérieur, il n'en est pas moins intéressant pour penser le rôle des personnes qui sont au contact des étudiants et étudiantes. Toutefois, les bibliothécaires ne sont pas exactement dans la même posture que la communauté éducative. Nous sommes bien souvent plus distant·es de nos publics et parfois assez peu capables d'avoir de contacts réguliers avec les mêmes personnes. À défaut d'être des « vigies », les bibliothécaires peuvent se positionner comme des acteurs et actrices de santé communautaire. Cela nécessite de définir une forme d'*éthique de l'accueil* impliquée par la posture d'accueil<sup>108</sup>.

Il s'agit en premier lieu de savoir réagir en cas de crise, quelle qu'elle soit, ce qui ne requiert pas simplement du « bon sens », mais bien quelques connaissances particulières et une posture d'écoute active. Il ne s'agit pas de poser un diagnostic, mais plutôt de savoir reconnaître quelques symptômes afin de pouvoir adapter son aide. L'écoute active permet aussi de demander à la personne ce dont elle a besoin :

---

<sup>107</sup> DELFOLIE, David et GÉROULT, Elsa. *Guide d'accompagnement et de pédagogie innovante Handicaps cognitifs et psychiques : Vers une meilleure accessibilité dans l'enseignement supérieur*. 2<sup>e</sup> édition. [www.sciencespo.fr](http://www.sciencespo.fr) [en ligne]. 2018, p. 19. Disponible à l'adresse : <https://www.sciencespo.fr/enseignants/sites/sciencespo.fr/enseignants/files/guide-pedagogique-handicap-invisible.pdf> [dernière consultation le 27/01/2023].

<sup>108</sup> Ce choix d'expression permet de faire écho explicitement à la notion d'éthique du *care* (*ethics of care*) qui place au centre des réflexions les effets des choix et actions du quotidien plutôt que des principes abstraits. Cf. TRONTO, Joan. *Un monde vulnérable : Pour une politique du care*. Trad. Hervé Maury. Paris : La Découverte. 2009.

peut-être la personne est-elle par exemple la mieux placée pour savoir ce qui fera passer sa crise d'angoisse, y compris la laisser seule à l'écart. Assister c'est donc savoir rester à sa place : agir avec attention, sans jugement et sans se montrer paternaliste. Cette posture est également valable lorsqu'on accueille une personne que l'on suppose en situation de handicap :

*Les étudiants en situation de handicap n'ont pas besoin qu'on leur tienne la main pour avancer, mais c'est essentiel pour eux de savoir qu'ils peuvent en saisir une en cas de besoin sur leur chemin.*<sup>109</sup>

Le fait d'afficher de bonnes intentions infantilisantes au détriment d'une attitude attentive d'écoute participe de la psychophobie<sup>110</sup> de notre société et de nos institutions. Le *Guide* élaboré par Sciences Po et précédemment présenté montre que les preuves d'empathie appuyées peuvent induire des actes de stigmatisation involontaire, ce qui peut être déstabilisant ou anxiogène pour une personne qui ne souhaite pas forcément se démarquer :

*Il est toujours préférable de substituer à une approche « empathique visible » une démarche de « sympathie invisible » fondée sur la nécessité constante d'être bienveillant et attentif, mais avec discrétion.*<sup>111</sup>

La seconde attente vis-à-vis d'un-e bibliothécaire est sa capacité à pouvoir orienter ou rediriger toute personne vers les services ou structures qui seraient en mesure d'apporter une aide concrète à celle-ci. Il peut très bien s'agir de professionnel·les ou de toutes autres ressources. Citons par exemple les services handicap, les services de santé universitaires (SSU/SSE), les bureaux d'aide psychologique universitaires (BAPU) ou en leur absence les centres de ressources sur le handicap psychique (Crehpsy) ou d'autres ressources (numéro national de prévention du suicide 3114, Nightline...)<sup>112</sup> (cf. p. 75 et suivantes).

Les enjeux principaux sont donc pour les bibliothécaires à la fois d'être à la croisée des ressources utiles à l'accompagnement psychologique de la communauté universitaire mais aussi de développer la capacité à « aller vers », à passer de l'autre côté du guichet, de la banque d'accueil. Évidemment, tout cela suppose des changements structurels à la fois dans l'organisation du service public, dans l'usage du mobilier d'accueil<sup>113</sup> mais aussi dans la culture d'accueil elle-même.

---

<sup>109</sup> Étudiant autiste interrogé dans le cadre de l'élaboration du *Guide d'accompagnement et de pédagogie innovante Handicaps cognitifs et psychiques*, op. cit., p. 6.

<sup>110</sup> La psychophobie comme oppression est au même titre que le capacitisme ou validisme le fait de percevoir le handicap (ici un trouble psychique) comme une erreur, un manque ou un échec et non comme une conséquence des événements de la vie et de la diversité humaine. Les personnes qui ne correspondent pas à une norme « valide » doivent, ou tenter de s'y conformer, ou se trouver en une situation inférieure, moralement et matériellement, aux personnes valides. Cf. *Manifeste du Collectif lutte et handicaps pour l'égalité et l'émancipation (CLHEE)*. Disponible à l'adresse : <https://clhee.org/> [dernière consultation le 22/01/2023].

<sup>111</sup> *Guide d'accompagnement et de pédagogie innovante Handicaps cognitifs et psychiques*, op. cit., p. 22.

<sup>112</sup> Une page web sur le site du MERS recense une majorité de ces services avec leurs coordonnées de contact : Besoin d'une aide psychologique ? [www.etudiant.gouv.fr](http://www.etudiant.gouv.fr) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.etudiant.gouv.fr/fr/besoin-d-une-aide-psychologique-1297> [dernière consultation le 22/01/2023]. Cf. les possibilités de partenariats présentées infra dans la troisième partie de ce travail.

<sup>113</sup> MUNSCH, Lucie. *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2013. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/60379-approches-de-l-accueil-en-bibliotheques-municipales-techniques-postures-evaluation> [dernière consultation le 22/01/2023] ; BARBÉ, Adrien. *(Re)penser la banque d'accueil en bibliothèque universitaire*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/68836-repenser-la-banque-d-accueil-en-bibliotheque-universitaire> [dernière consultation le 22/01/2023].

## Les formations pour l'accueil : approche sécuritaire ou psychosociale ?

Ce changement de culture et de pratiques ne va pas de soi et ne se construit pas à partir d'injonctions, mais bien à partir d'une culture partagée. L'évolution de la posture d'accueil nécessite en effet une adhésion forte des personnels. Il y a donc un fort enjeu de formation et de sensibilisation des équipes dans leur ensemble<sup>114</sup>. L'enquête menée dans le cadre de ce travail montre d'ailleurs que les personnels sont assez demandeurs en la matière. Sur les 115 personnes interrogées, 52 (presque la moitié) ne se sentent pas suffisamment armées pour gérer des « situations difficiles » dans le cadre du service public. 64 d'entre elles n'ont d'ailleurs suivi aucune formation sur ces questions au cours des dernières années, et parmi elles, 56 (soit moins de neuf sur dix) se montrent intéressées. Lorsqu'on les interroge sur la qualité de la réponse collective apportée par la bibliothèque vis-à-vis des handicaps psychiques (« Êtes-vous d'accord avec l'affirmation "La bibliothèque ou l'établissement dans lequel je travaille est adapté à l'accueil des personnes en situation de handicap psychique" ? » avec une justification sous forme de réponse libre), les personnes critiques mettent le plus souvent en avant les questions de formation et sensibilisation. En substance, leurs collègues ne sont pas jugés suffisamment empathiques ou plus fréquemment encore les personnes ne savent pas elles-mêmes quelle posture adopter ou quelles adaptations proposer.

Avant même de pouvoir convaincre de la légitimité et du bien-fondé de ce nouveau positionnement, il semble nécessaire de lutter contre des préjugés, des peurs infondées ou des représentations faussées sur les troubles psychiques. Sans même de parler de lutte contre le validisme ou la psychophobie, il est parfois nécessaire de rappeler à l'esprit l'existence de handicaps invisibles. L'enquête menée auprès de la communauté professionnelle démontre encore que certains et certaines collègues n'ont pas encore conscience d'accueillir des personnes en situation de handicap psychique ou cognitif. L'enquête s'adressant principalement à des cadres chargés de l'organisation du service public ou aux référents et référentes handicap (en théorie celles et ceux qui sont censés le mieux maîtriser ces sujets), on peut supposer que ce genre d'incompréhensions sont encore plus répandues.

Le lien qui est fait avec le relais handicap de l'institution apparaît pour cela essentiel. Par exemple, le SCD de l'Université de Montpellier, plutôt que de proposer régulièrement des formations externes sur le handicap s'appuie de manière importante sur le réseau des référents et référentes handicap disséminés dans l'ensemble des BU : les personnels sont ainsi sensibilisés régulièrement dans des temps d'ateliers<sup>115</sup>. Toute difficulté qui serait liée à l'état de santé ou au handicap d'une personne peut également être facilement remontée à la mission Handiversité (le nom local du relais handicap) grâce à la coordination faite par la chargée de mission handicap du SCD. Pour les plus petites structures qui ne peuvent assumer des coûts de formation trop importants, les CRFCB ont désormais des formations spécifiquement dédiées à la prise en compte des handicaps invisibles. Le CFCB

---

<sup>114</sup> Sur ce sujet, on peut consulter avec profit ces développements : BRELET, Pivoine. Accueillir n'est pas inné, cela s'apprend : Former tous les professionnels des bibliothèques à l'accueil du public. *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*, op. cit., p. 86-94. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/8054> ; COLLET, Anne-Christine. Former le personnel : Associer des approches complémentaires. *Ibid.*, p. 95-96. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/8081> [dernières consultations le 13/02/2023].

<sup>115</sup> Entretien avec Sandrine Gropp, directrice et Camille Dumont, cheffe de service des services aux publics du SCD de l'Université de Montpellier.

Bretagne — Pays de la Loire en particulier propose des formations régulières de sensibilisation et de déstigmatisation intitulées « Appréhender les troubles psychiques en bibliothèque »<sup>116</sup>. Formaliser le réseau des référents et référentes handicap et prévoir des sensibilisations régulières permet donc de réduire le risque de ne faire reposer la politique d'accessibilité que sur quelques personnes qui seraient très sollicitées et difficilement remplaçables.

Ces questions d'accueil sont aussi souvent traitées sous l'angle de la gestion de conflits<sup>117</sup>. Les formations spécifiques sont innombrables, mais souvent trop génériques ou trop axées sur des aspects sécuritaires. Plusieurs interlocuteurs et interlocutrices m'ont fait part de leur scepticisme sur l'utilité de ce genre de formations<sup>118</sup>. Pour pallier le caractère trop générique de ces formations, on a déjà parlé de l'utilité de créer un groupe d'échange de pratiques qui peut s'orienter sur la gestion des conflits.

Une autre piste intéressante est de se tourner vers l'expertise du monde psychosocial. Dans le cadre de mes entretiens, j'ai eu l'occasion de discuter avec Mahaut Peyret, une travailleuse bénévole de l'association La Cloche<sup>119</sup> qui intervient à la Bpi pour des permanences et des formations. Cette association, centrée sur la lutte contre l'isolement et l'insertion sociale des personnes sans-abri, est désormais présente dans de nombreuses grandes villes françaises et peut participer à la sensibilisation des personnels sur les campus aux situations de grande précarité plus souvent associées à des troubles psychiques. Dans le cas de la Bpi, l'approche sécuritaire paraissait particulièrement inadaptée sachant que l'établissement dispose des agents et agentes de sécurité du Centre Pompidou.

Le recours à ces personnels est d'ailleurs un point d'attention même si la marge de manœuvre de la bibliothèque est ici plus limitée. À la Bpi encore, une partie importante des commentaires négatifs liés à l'accueil concerne en effet l'attitude des personnels de sécurité, qui peut s'avérer discriminante ou en décalage avec les standards d'accueil de la bibliothèque. Plusieurs leviers sont envisageables : la direction et la personne coordinatrice du service public doivent être associées plus étroitement aux choix des marchés publics de sécurité et de surveillance. Il peut également être intéressant que les bibliothécaires se mettent en position de « tiers » lorsqu'une situation paraît conflictuelle ou ne répond pas à la politique d'accueil de la bibliothèque.

Une autre manière de contribuer à la sensibilisation des bibliothécaires aux enjeux de santé mentale est de constituer un réseau structuré et important de sauveteur·ses secouristes du travail (SST) et d'assistant·es de prévention. Ces personnes ont la nécessité de renouveler leur formation tous les deux ans, renforçant l'intérêt pédagogique de la formation reçue. L'intérêt de ce réseau réside donc dans la capacité à faire infuser une culture de la prévention primaire de situations dangereuses ou vectrices de mal-être, y compris pour les publics. Il est intéressant de multiplier le nombre de bibliothécaires recevant cette formation et d'y inclure l'ensemble des cadres. C'est par exemple ce qu'a mené le SCDA d'Angers en

---

<sup>116</sup> Formation « Appréhender les troubles psychiques en bibliothèque ». [www.crfcb.fr](http://www.crfcb.fr) [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.crfcb.fr/#/program/4856/10304/> [dernière consultation le 23/01/2023].

<sup>117</sup> JARRY, Sandra. *Violence et incivilité des usagers en bibliothèque...*, op. cit., p. 25.

<sup>118</sup> Cf. également les réflexions recueillies par Alizé Dinh Duvauchelle. *Co-habiter les bibliothèques...*, op. cit., p. 70-71.

<sup>119</sup> Association *La Cloche*. Disponible à l'adresse : <https://lacroche.org/> [dernière consultation le 23/10/2023].

formant un ensemble de 18 personnes, dont la totalité des cadres<sup>120</sup>. L'ensemble des SST se retrouvent deux fois par an pour des réunions et groupes d'échange de pratique orientés sur la prévention. Ces personnes sont en effet mobilisées dans les situations les plus délicates en service public, il est donc judicieux d'avoir un espace pour discuter de ce genre d'interventions.

Un dernier point qui pourrait permettre d'accompagner le changement de culture en service public est de réfléchir à la manière de traduire des attendus en matière d'inclusion dans les fiches de poste. Les fiches permettant le recrutement pourraient par exemple systématiser la mention de savoir-être pour définir ce que doivent être les normes à l'accueil. Il est aussi possible d'explicitier dans ces documents la culture et la philosophie des services de la bibliothèque. Toutefois, recruter en mettant en avant les savoir-être plutôt que les savoir-faire ou des compétences « métier » ne peut être un véritable levier de changement de culture d'établissement du fait des cadres de la fonction publique imposés.

## La formation de secouriste en santé mentale

La sensibilisation aux handicaps psychiques est une chose, l'adoption d'une posture adaptée face à une personne présentant des symptômes de troubles psychiques en est une autre. Les formations traditionnellement présentes en bibliothèque, que leur approche soit centrée sur la sécurité ou le handicap, ne permettent pas forcément de travailler en particulier la posture à adopter face à une personne en souffrance psychique. Former les personnels au secourisme en santé mentale, sur le modèle des premiers secours physiques, est une piste intéressante pour aller plus loin qu'une action de sensibilisation.

Je présente ici en particulier un programme de formation intitulé « Premiers secours en santé mentale » (PSSM), lancé en 2019. L'association qui porte le programme, PSSM France, a importé le programme australien *Mental Health First Aid* (MHFA) qui existe depuis plus de 20 ans dans ce pays. Le programme s'adresse à tous·tes les citoyen·nes, que l'on veuille aider ses proches, ses collègues ou toute personne que l'on est amenée à rencontrer :

*Nous travaillons pour un monde dans lequel tout le monde a les compétences en Premiers Secours pour pouvoir apporter un premier soutien aux personnes ayant des troubles psychiques.*<sup>121</sup>

Il ne s'agit donc pas de se substituer aux soignants et soignantes, mais plutôt de développer une posture proactive pour répondre collectivement aux enjeux de santé mentale. Le but de ces développements n'est pas de décrire le contenu de la formation, mais plutôt de montrer l'intérêt de cette formation pour les bibliothécaires.

L'objectif affiché de cette formation citoyenne à l'acquisition d'une méthode afin de mieux repérer les troubles en santé mentale, d'adopter un comportement adapté, d'informer sur les ressources disponibles, d'encourager à aller vers les professionnel·les adéquates et en cas de crise, de relayer au service le plus adapté. Ce plan d'action, répété et décliné dans un ensemble de cas pratiques, peut se résumer par le sigle AÉRER :

---

<sup>120</sup> Entretien avec Nathalie Clot, directrice du SCDA de l'Université d'Angers.

<sup>121</sup> PREMIERS SECOURS EN SANTÉ MENTALE FRANCE. Rapport d'activité 2021. [pssmfrance.fr](https://pssmfrance.fr) [en ligne]. 2022, p. 4. Disponible à l'adresse : <https://pssmfrance.fr/qui-sommes-nous/> [dernière consultation le 25/01/2023].

- Approcher la personne, évaluer et assister en cas de crise
- Écouter activement et sans jugement
- Réconforter et informer
- Encourager à aller vers des professionnel·les
- Renseigner sur les autres ressources disponibles

Une partie de la formation est donc consacrée à l'intervention en cas de crise, qu'il s'agisse d'une attaque de panique, d'un état psychotique sévère, d'automutilation, d'un syndrome de stress post-traumatique ou d'idées et comportements suicidaires. La formation insiste également sur les bons réflexes à avoir en cas de conduites agressives ou d'effets graves liés à la consommation de substances (alcool ou drogues).

Y est également enseignée la capacité à orienter et à rediriger la personne vers des professionnel·les de santé ainsi que vers des ressources diverses (auto-aide, groupe de soutien, service d'écoute). La formation permet donc de connaître son environnement et les diverses ressources qui peuvent être mobilisées, y compris dans l'écosystème universitaire. Chaque participant ou participante repart ensuite avec un manuel qui permet de garder en tête les gestes et les paroles adaptées.

En théorie, cette formation est adaptée à n'importe qui, toutes et tous les bibliothécaires peuvent donc la suivre sur la base du volontariat. Toutefois, le contenu travaillé peut parfois remuer : parler de crises suicidaires et de leur prise en charge peut être éprouvant et rappeler des douleurs parfois bien enfouies. Il est donc nécessaire de prévenir les personnes qui souhaiteraient suivre cette formation que celle-ci est très « impliquante » et n'est pas qu'une sensibilisation, mais véritablement un temps avec des cas pratiques pour se sentir prêt·e à intervenir.

En cas de budget de formation restreint dans un établissement, il peut être également intéressant de définir des personnes susceptibles de recevoir en priorité cette formation. Si le SCDA d'Angers a fait le choix d'encourager l'ensemble des personnels à la suivre, la proposer en particulier aux SST s'est avéré très pertinent, car les enseignements sont complémentaires de la formation de base<sup>122</sup>. Prioriser les cadres est aussi une autre piste intéressante si elles et ils sont amené·es à être référents ou référentes de service public, c'est-à-dire à intervenir potentiellement dans les situations les plus délicates.

Dans la fonction publique, une circulaire du début de l'année 2022 enjoint les administrations à proposer une formation équivalente de secourisme en santé mentale :

*Les employeurs publics sont invités à participer à l'effort de développement et de connaissance de l'offre de formation en santé mentale au bénéfice d'agents placés sous leur responsabilité. Le secourisme en santé mentale a ainsi vocation à intégrer les actions de formation portées par les employeurs qui pourront faire appel aux différents programmes validés disponibles.*<sup>123</sup>

Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, 43 600 secouristes ont été formés en France via le programme PSSM, 5,3 millions à travers le monde. Et les objectifs sont assez

<sup>122</sup> Entretien avec Nathalie Clot, directrice du SCDA de l'Université d'Angers.

<sup>123</sup> Circulaire du 23 février 2022 relative aux actions de sensibilisation et de formation au secourisme en santé mentale dans la fonction publique. [www.legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr) [en ligne]. 2022, p. 1. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45298> [dernière consultation le 24/01/2023].

ambitieux : le ministère de Santé et de la Prévention vise 150 000 secouristes en 2025, l'association PSSM prévoit 750 000 secouristes avant 2030 (soit plus de 1 % de la population française)<sup>124</sup>. À l'heure actuelle, il y a deux solutions principales pour former plusieurs bibliothécaires de son établissement sans recourir à une institution de formation extérieure aux bibliothèques.

La première est de contacter le CRFCB le plus proche qui pourrait organiser une session de formation en cas de demande importante. Pour le moment, seul le CFCB Bretagne – Pays de la Loire propose une formation PSSM sur une base annuelle. Sa directrice, Sophie Gonzalès, souhaitait originellement proposer un format qui dépasse la seule sensibilisation aux troubles psychiques, ce qui a permis l'organisation de la première formation début 2020<sup>125</sup>. Ponctuellement d'autres CRFCB peuvent organiser des sessions, à l'exemple de Médiad'OC<sup>126</sup>. Aujourd'hui, le principal obstacle à l'organisation régulière de sessions est le coût engendré pour les CRFCB, à raison d'un prix de 250 € par personne formée.

La seconde solution est de voir si l'université ne propose pas la formation PSSM pour sa communauté. Depuis novembre 2019, des personnels des services de santé universitaires sont régulièrement accrédités pour organiser gratuitement des formations PSSM, parfois ouvertes également aux écoles et établissements d'enseignement supérieur qui ont une convention avec le SSU. Ces sessions mêlent la communauté étudiante, enseignante ainsi que les personnels des universités. Les bibliothécaires ont donc l'immense avantage à ce moment de pouvoir échanger sur les sujets de santé mentale avec leurs utilisateurs et utilisatrices. À l'université d'Angers, deux infirmières du SSU accréditées délivrent ainsi des formations, à raison de deux sessions par mois : 115 personnes ont été formées durant l'année 2021 (dont moins d'un quart de personnel) et 211 sur l'année 2022 (dont un tiers de personnel)<sup>127</sup>.

Enfin, les occasions de se former aux PSSM seront décuplées dans les prochaines années. En effet, l'intérêt du programme réside dans le fait que toute personne peut devenir formateur ou formatrice à condition d'être formé·e et de pouvoir organiser au moins trois sessions par an<sup>128</sup>. Une des pistes pour développer cette formation dans la communauté professionnelle peut donc être de proposer des sessions au sein des CRFCB ou inter-établissements grâce à des bibliothécaires formateur·rices accrédité·es.

### **3. ADOPTER UNE DÉMARCHÉ D'AMÉLIORATION CONTINUE CENTRÉE SUR LES RETOURS DES PUBLICS**

Avant de prévoir des actions spécifiques et supplémentaires orientées vers la prise en compte des enjeux de santé mentale, il convient d'améliorer l'existant dans une optique d'accessibilité. Cette amélioration continue des services rendus à une

---

<sup>124</sup> PSSM FRANCE. Dossier de presse 2023. *pssmfrance.fr* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://pssmfrance.fr/presse/> [dernière consultation le 25/01/2023].

<sup>125</sup> Entretien avec Sophie Gonzalès, directrice du CFCB Bretagne — Pays de la Loire.

<sup>126</sup> Stage — Premiers Secours en Santé Mentale. *www.crfcb.fr* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.crfcb.fr/#/program/4844/10260/?from=network.list> [dernière consultation le 26/01/2023].

<sup>127</sup> Entretien avec Céline Maudet, infirmière coordinatrice en éducation à la santé au SSU de l'Université d'Angers.

<sup>128</sup> Plus de détails sont disponibles sur le site de PSSM France. PSSM FRANCE. Devenir formateur. *pssmfrance.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://pssmfrance.fr/devenir-formateur/> [dernière consultation le 26/01/2023].

communauté peut aujourd'hui être pensée dans le cadre des engagements du programme « Services publics + »<sup>129</sup>.

Cette amélioration peut passer par des adaptations et aménagements pour aider les personnes en situation de handicap à surmonter des difficultés, mais parfois plus radicalement par la suppression de ces difficultés. Cette démarche de design universel, qui ne s'intéresse pas qu'aux difficultés des personnes *repérées* comme étant en situation de handicap, est à la fois moins stigmatisante et bénéficie surtout à l'ensemble de la communauté universitaire. Le moyen de prendre en compte ces difficultés est de mobiliser les méthodes de l'UX design (*User Experience Design*), c'est-à-dire connaître les expériences vécues par nos utilisateurs et utilisatrices pour modifier nos services, nos procédures et nos postures d'accueil.

Prendre en compte la santé mentale des publics c'est donc non seulement participer de l'accessibilité universelle de la bibliothèque, mais plus encore la rendre « utile, utilisable, désirable »<sup>130</sup>.

## D'une adaptation aux handicaps psychiques à une logique de design universel

Pour l'année universitaire 2021-2022, *a minima* 17 % des étudiants et étudiantes des établissements publics de l'enseignement supérieur *reconnus* par l'administration en situation de handicap le sont en raison de troubles psychiques<sup>131</sup>. En vue d'obtenir de potentiels aménagements pour les études et les examens, toutes ces personnes ont aujourd'hui la nécessité de se signaler auprès de la mission handicap de leur établissement et ensuite de passer une visite médicale.

Du côté des bibliothécaires, il peut être difficile de savoir quelles adaptations proposer du fait de la variété des situations et des difficultés éprouvées, mais aussi du fait que les étudiantes ou étudiants ne souhaitent parfois pas que leur situation soit transmise en dehors de la mission handicap, ce qui est leur droit. Souvent, notamment s'agissant des handicaps cognitifs ou psychiques, la peur de la stigmatisation explique cette contradiction, d'où l'importance de la sensibilisation particulière des personnels sur les handicaps psychiques.

La généralisation de bonnes pratiques permettant de progresser vers l'accessibilité universelle est donc une solution à privilégier, particulièrement dans le cas du handicap psychique. Le *Guide* de Sciences Po déjà invoqué arrive à la même conclusion pour la prise en compte des handicaps psychiques et cognitifs<sup>132</sup>. L'inadaptation de l'environnement universitaire aux handicaps liés aux troubles du spectre de l'autisme (TSA) (qui sont plutôt des handicaps cognitifs que de handicaps psychiques) peut également être corrigée en accordant des aménagements aux personnes. Mais le programme *Aspie-Friendly*, qui vise à l'inclusion de ces

---

<sup>129</sup> Signe que l'amélioration de l'accueil en BU est une démarche portée par de très nombreux SCD, mentionnons ici l'organisation par le MERS d'une journée d'étude « Accueil et qualité de l'accueil » le 30 novembre 2022 qui a rassemblé des intervenant·es d'institutions très variées.

<sup>130</sup> ETCHES, Amanda et SCHMIDT, Aaron. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques...*, op. cit. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf> [dernière consultation le 20/01/2023].

<sup>131</sup> Chiffres déjà cités supra et fournis par Clémence Didier, chargée d'études pour l'inclusion des étudiants et étudiantes en situation de handicap au MERS.

<sup>132</sup> DELFOLIE, David et GÉROULT, Elsa. *Guide d'accompagnement et de pédagogie innovante...*, op. cit., p. 16. Disponible à l'adresse : <https://www.sciencespo.fr/enseignants/sites/sciencespo.fr/enseignants/files/guide-pedagogique-handicap-invisible.pdf> [dernière consultation le 27/01/2023].



personnes à l'université<sup>133</sup>, a également été à l'origine de la publication d'un *Vademecum de l'accompagnement des étudiants présentant des TSA*<sup>134</sup> qui met en avant des recommandations qui relèvent de l'organisation générale de l'université et bénéficient dans la quasi-totalité des cas à l'ensemble des élèves.

Développer l'accessibilité universelle c'est donc participer à la déstigmatisation des handicaps psychiques en reconnaissant que les difficultés rencontrées ne concernent pas que des personnes ayant un trouble psychique diagnostiqué ou un handicap reconnu :

*Il est aujourd'hui communément admis que les difficultés des personnes en fauteuil roulant révèlent aussi, de manière exacerbée, celles des parents avec poussettes, des voyageurs encombrés ou encore des livreurs.*

*De même, les problèmes rencontrés par les personnes ayant un handicap mental, cognitif ou psychique nous éclairent sur ceux de nombreuses autres catégories d'usagers non considérés comme handicapés. Il s'agit notamment des personnes : âgées, illettrées, ne connaissant pas un lieu ou une ville donnée et les fréquentant pour la première fois, stressées ou déstabilisées par une situation imprévue, étrangères (touristes notamment) ne maîtrisant pas nécessairement notre langue (ni même notre alphabet), etc.*<sup>135</sup>

Prendre en compte toutes ces difficultés appelle donc à véritablement « abaisser les barrières »<sup>136</sup> et à s'assurer que la bibliothèque n'induit pas d'inégalités avant même de vouloir les compenser, y compris des discriminations sur l'origine supposée, le genre ou l'orientation sexuelle. Prendre en compte les handicaps psychiques suit donc une logique similaire à la prévention en santé mentale évoquée dans la première partie de ce travail, c'est-à-dire une approche environnementale qui pousse à privilégier la réforme de nos environnements par rapport à la création de dispositifs de prise en charge ou de palliatifs dont le coût peut être important et l'efficacité incertaine. Dans la suite de ce travail, la notion de handicap sera en fin de compte peu mobilisée au profit de celle de design universel définie comme :

*La conception et la composition d'un environnement ou d'un service de manière à ce qu'il puisse être accessible, compris et utilisé dans toute la mesure du possible par toutes les personnes, quels que soient leur âge, leur taille, leurs capacités ou leur handicap.*<sup>137</sup>

---

<sup>133</sup> Présentation du programme Aspïe-Friendly. *aspïe-friendly.fr* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://aspïe-friendly.fr/le-projet-aspïe-friendly/> [dernière consultation le 27/01/2023].

<sup>134</sup> MERS. *Vademecum de l'accompagnement des étudiants présentant des TSA*. *www.enseignementsup-recherche.gouv.fr* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/vademecum-de-l-accompagnement-des-etudiants-presentant-des-tsa-51152> [dernière consultation le 27/01/2023].

<sup>135</sup> CEREMA, Fiche n° 1 — Handicaps mentaux, cognitifs et psychiques. *www.cerema.fr* [en ligne]. 2013, p. 3. Disponible à l'adresse : <https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/CEREMA.%20Handicaps%20mentaux.%20cognitif%20et%20spy.%20MAJ%20d%27oct%202013.pdf> [dernière consultation le 30/01/2023].

<sup>136</sup> Cette expression est par exemple employée dans le schéma directeur du handicap de l'Université d'Angers. Schéma directeur du handicap. *www.univ-angers.fr* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.univ-angers.fr/fr/universite/strategies-et-grands-projets/egalite/schema-directeur-du-handicap.html> [dernière consultation le 28/01/2023].

<sup>137</sup> CENTRE FOR EXCELLENCE IN UNIVERSAL DESIGN (CEUD). What is Universal Design? *universaldesign.ie* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://universaldesign.ie/what-is-universal-design/> [dernière consultation le 28/01/2023].

Et déclinée en sept principes, selon lesquels ce design est :

- utilisable par tous et toutes ;
- suffisamment flexible pour s'adapter à une palette variée de préférences et de compétences ;
- intuitif à utiliser et facile à comprendre, quelle que soit l'expérience ou l'habileté préalable ;
- visible, afin de communiquer de l'information de manière efficace et implicite à l'utilisateur et l'utilisatrice ;
- compatible avec les utilisations erronées, pour minimiser les conséquences négatives s'il est utilisé de manière incorrecte ;
- peu exigeant en termes d'effort physique ;
- adapté à la taille de l'utilisateur ou de l'utilisatrice, à l'espace requis et facile d'accès.<sup>138</sup>

Dès lors, les bibliothécaires ne peuvent élaborer dans leur coin ce qui est à même de favoriser l'accessibilité universelle. L'avis de tous les publics ou potentiels publics devient donc indispensable.

## L'attention portée aux publics et l'UX design

*Difficile de savoir si ma BU est adaptée [aux personnes en situation de handicap psychique], il faudrait demander au public concerné.*

Cette réponse à l'enquête menée dans le cadre de ce travail résume l'enjeu de l'accessibilité universelle : la prise en compte réelle de l'expérience des (non-)utilisateur·rices de la bibliothèque. Refondre la bibliothèque grâce à l'UX design ce n'est donc pas seulement avoir l'opinion des publics mais c'est prendre la mesure de leurs ressentis, de leurs perceptions au moment d'interagir avec les services de la bibliothèque<sup>139</sup>.

Les méthodes de l'UX design sont aussi pertinentes dans ce contexte, non seulement parce que le design universel y est particulièrement à l'honneur, mais aussi parce que leur philosophie repose aussi sur un principe anti-validiste majeur : « L'utilisateur ou l'utilisatrice n'est pas défaillant·e »<sup>140</sup>. Ainsi, une personne valide et sans troubles psychiques ne devrait pas être la « norme », un étudiant ou une étudiante qui n'est pas stressé·e dans un milieu universitaire très compétitif n'est pas non plus la « norme ». Ce principe rejoint la notion de « malaise académique » (*academic discomfort*) précédemment présenté dont la fécondité permet d'interroger ce que la bibliothèque peut faire pour mitiger ces ressentis.

Pour toute personne qui souhaiterait appréhender les principes fondamentaux (ou « commandements ») de l'UX design comme du design universel, la lecture de

---

<sup>138</sup> CEUD. The Seven Principles. *universaldesign.ie* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://universaldesign.ie/what-is-universal-design/the-7-principles/> [dernière consultation le 28/01/2023].

<sup>139</sup> ETCHES, Amanda et SCHMIDT, Aaron. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques...*, op. cit. p. 14.

<sup>140</sup> « L'utilisateur·rice n'est pas défaillant·e. Votre système est cassé jusqu'à preuve du contraire. [...] La plupart de vos utilisateur·rices les plus enthousiastes ne viendront jamais devant vous. La plupart de vos utilisateur·rices les plus mécontent·es ne viendront jamais vous voir. L'aide la plus importante que vous puissiez apporter à vos utilisateur·rices est d'ajouter de la valeur et du sens à l'expérience de l'information, où qu'elle se produise, de défendre leur droit de lire et de vous écarter du chemin. »

SCHNEIDER, K. G. The User Is Not Broken: A meme masquerading as a manifesto. *Free Range Librarian* [en ligne]. 2006. Disponible à l'adresse : <http://freerangelibarian.com/2006/06/03/the-user-is-not-broken-a-meme-masquerading-as-a-manifesto/> [dernière consultation le 28/01/2023].

l'ouvrage *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour les utilisateurs*<sup>141</sup> s'avère être une bonne introduction. Celui-ci permet également de relativiser la difficulté de recueillir l'avis des utilisateurs et utilisatrices et de les observer dans leur usage de la bibliothèque en décrivant 12 techniques de base, que je ne détaillerai pas ici.

L'écoute des publics peut également contribuer à retrouver le sens dans les missions et les efforts quotidiens des bibliothécaires. Il s'agit de remettre l'humain au centre du travail et de réincarner des utilisateurs et utilisatrices qui peuvent nous paraître fictif·ves et éloigné·es. Ainsi, demander à des collègues un effort de mise en accessibilité des supports de formation, tâche fastidieuse et répétitive, sera toujours plus simple si le public final est incarné et fait part de son avis sur l'ergonomie de ces documents. Dans le cadre de la rédaction du schéma directeur du handicap, l'Université d'Angers a mis en place en 2021 un « Forum des personnes en situation de handicap » qui leur permet d'exprimer une parole sans filtre devant la communauté universitaire<sup>142</sup>. Cette parole donne chair à des injonctions à l'accessibilité qui peuvent être perçues par les personnels de l'université comme abstraites, voire parfois dénuées d'utilité.

Si la variabilité et la subjectivité de ces adaptations paraissent importantes et semblent interdire toute réponse générique, il est néanmoins possible de dégager quelques grands principes pour contribuer à l'accessibilité universelle.

## **Une manière d'abaisser les barrières : simplifier l'usage de la bibliothèque ?**

*Abaisser les barrières, c'est pratiquer, c'est réfléchir et préparer chaque action à l'aune de son potentiel d'inclusion afin que s'impose l'évidente nécessité d'une égale participation de tous les membres de notre communauté.*<sup>143</sup>

La démarche d'*UX design* et la volonté de design universel obligent à réévaluer chacune des actions menées dans la bibliothèque et à faire des choix conscients et délibérés : « pourquoi les services aux publics sont-ils organisés de cette manière ? », « pourquoi cette règle existe-t-elle ? ». Cette forme d'audace et d'iconoclasme dans la manière de penser la rénovation de services paraît féconde : « le recueil de ces informations est-il bien nécessaire pour l'inscription ? », « les menaces contenues dans ces lettres de rappel sont-elles si pertinentes pour que des documents en retard soient retournés ? ».

Ces questionnements couplés au recueil de l'avis des publics peuvent entraîner d'importants changements de règles, qui sont en place parfois pour la seule raison qu'elles sont devenues progressivement des évidences indiscutées. Écouter les utilisateurs et utilisatrices c'est aussi se rendre compte qu'un nombre important de

---

<sup>141</sup> ETCHES, Amanda et SCHMIDT, Aaron. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques...*, op. cit. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf> [dernière consultation le 20/01/2023]. Sur cet ouvrage et sa méthodologie, on peut également consulter cette contribution : CLOT, Nathalie. Va, vis et deviens : l'expérience utilisateur au cœur de l'évolution des services. *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*, op. cit., p. 143-153. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/8412> [dernière consultation le 13/02/2023].

<sup>142</sup> Entretien avec Nathalie Clot, directrice du SCDA de l'Université d'Angers.

<sup>143</sup> Schéma directeur du handicap. [www.univ-angers.fr](http://www.univ-angers.fr) [en ligne]. 2021, p. 21. Disponible à l'adresse : <https://www.univ-angers.fr/fr/universite/strategies-et-grands-projets/egalite/schema-directeur-du-handicap.html> [dernière consultation le 28/01/2023].

nos procédures peuvent être incompréhensibles et qu'elles mériteraient d'être simplifiées, voire tout simplement supprimées.

Permettre que les bibliothèques universitaires soient utilisables par le plus grand nombre implique donc de les rendre plus simples, et donc aussi moins anxiogènes et mieux adaptées à la neurodiversité. La marge de manœuvre de la bibliothèque est faible pour moduler l'inconfort créé par le milieu de l'enseignement supérieur : les bibliothécaires n'ont pas la main sur l'organisation des examens, les modalités de sélection et de classement, l'amplitude horaire ou le contenu des enseignements. Mais, non seulement l'environnement de la bibliothèque ne devrait pas surajouter de l'anxiété, mais pourrait également mitiger un peu le sentiment de stress et de désorientation. Il apparaît alors pertinent d'interroger les règles, les fonctionnements qui participent au caractère anxiogène des études.

Certaines clés de la simplification des services de la bibliothèque sont contenues dans les engagements du programme « Services publics + ». Au sein de l'engagement n° 7 intitulé « Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches », c'est la simplification des formulaires et documents qui est prônée<sup>144</sup> :

*Les documents administratifs, les réponses aux usagers et les interfaces des démarches en ligne sont rédigés dans un langage clair, précis, et adapté aux usagers. Les administrations réinterrogent régulièrement la pertinence des démarches entreprises par les usagers, afin de :*

- *Limiter le nombre d'itérations entre l'administration et les usagers*
- *Limiter les informations et le nombre de documents demandés aux usagers.*<sup>145</sup>

Il peut s'agir de simplifier les démarches de dépôt de thèse ou encore d'éviter la double inscription des personnes à l'université et à la bibliothèque par la synchronisation des annuaires de l'université avec le SIGB, ce qui est désormais assez courant dans les SCD. Limiter le nombre d'informations demandées dans le cadre d'une démarche concourt à sa simplification autant qu'à rendre concrète la protection de la vie privée dès la conception (*privacy by design*) des services en bibliothèque. Communiquer sur ces choix peut être important sachant que certaines personnes peuvent être très anxieuses sur le recueil et l'utilisation de leurs données personnelles.

Dans une optique inclusive, il est également recommandé de limiter l'usage des injonctions et des mécanismes punitifs. Ces principes existent dans le droit à travers la notion du droit à l'erreur qui est développé dans l'engagement 1 du programme « Services publics + » :

---

<sup>144</sup> Claire Gondor, travaillant à la médiathèque de Langres, parle de la nécessité d'un « choc de simplification » des démarches dans une section intitulée « À bas la paperasse ». GONDOR, Claire et VOSGIEN, Catherine. Personnes handicapées psychiques : bienvenue à la bibliothèque ! *Accessibilité universelle et inclusion en bibliothèque*. Paris : ABF. 2017, p. 89.

<sup>145</sup> Engagement n° 7 du programme « Services publics + » : Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches. [www.plus.transformation.gouv.fr](http://www.plus.transformation.gouv.fr) [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/engagement/7> [dernière consultation le 29/01/2023].

*De manière générale et dans une posture de confiance, les administrations sont bienveillantes envers les usagers qui se seraient trompés ou auraient effectué une erreur matérielle.*<sup>146</sup>

On peut considérer que le droit à l'erreur incite à aller dans le sens d'une suppression des pénalités financières en cas de retard de rendu, de dégradation ou de perte de documents, sachant que tout cela relève plus souvent de l'erreur, de la négligence que d'une réelle volonté de nuire. La bibliothèque peut toujours conserver un ultime moyen de pression en maintenant le système de quitus qui conditionne la délivrance d'un diplôme ou le transfert d'un dossier vers un autre établissement au rendu de l'ensemble des documents. Toutefois, il apparaît important de pouvoir là encore automatiser sa délivrance le plus possible ou d'autoriser les services de scolarité à vérifier directement si les documents ont été rapportés ; les démarches pour l'utilisateur ou l'utilisatrice ne se faisant alors qu'en cas de documents non rendus, ce qui advient dans une minorité de cas<sup>147</sup>. La posture est donc ici celle de la confiance *a priori* en ne mettant pas de barrières au cas où le comportement advienne, mais en agissant lorsque celui-ci advient effectivement.

La gestion des retards peut également faire l'objet d'une réflexion, notamment en assouplissant la suspension du droit de prêt. Par exemple, il est parfois possible de paramétrer le SIGB pour que la personne ne soit pas suspendue si le document est rendu le lundi au lieu du vendredi. De même, les courriels et lettres de rappel devraient contenir des incitations et des injonctions polies, plutôt que des menaces de suspension, d'exclusion... En accord avec le concept de design universel, le service d'emprunt devrait être « compatible avec les utilisations erronées, pour minimiser les conséquences négatives s'il est utilisé de manière incorrecte »<sup>148</sup>. Les retards sont ainsi des conséquences logiques de l'emprunt et elles doivent être à ce titre anticipées sous une forme bienveillante. Il apparaît encore utile ici de recourir aux solutions techniques du SIGB pour paramétrer des rappels suffisamment précoces par rapport à la date limite de rendu.

Des formulaires à la signalétique en passant par la présentation de nos services ; les injonctions peuvent se glisser dans tous les contenus rédactionnels de la bibliothèque, y compris (ironiquement) dans ceux centrés sur le bien-être étudiant (Figures 3 et 4). Il est important d'en prendre conscience pour atténuer ces injonctions, voire les supprimer. Cet effort est particulièrement important lorsque l'on s'adresse à de jeunes personnes, en particulier étudiantes, qui sont souvent très conscientes du grand nombre d'injonctions qu'elles peuvent recevoir :

*Tou-te-s les jeunes que j'ai rencontré-e-s m'ont dit que ça allait déjà mal avant, qu'avec la crise sanitaire, ils et elles avaient eu comme « le droit » de dire que ça n'allait pas, mais que cette brèche s'était bien vite refermée sans que l'on n'ait rien fait pour aller collectivement mieux.*

---

<sup>146</sup> Engagement n° 1 du programme « Services publics + » : Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et, dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur. [www.plus.transformation.gouv.fr](http://www.plus.transformation.gouv.fr) [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/engagement/1> [dernière consultation le 29/01/2023].

<sup>147</sup> Cette simplification du circuit de délivrance du quitus existe par exemple à l'Université de Bordeaux. Emprunts, inscriptions, quitus. [bibliotheques.u-bordeaux.fr](http://bibliotheques.u-bordeaux.fr) [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://bibliotheques.u-bordeaux.fr/Infos-pratiques/Emprunts-inscriptions-quitus> [dernière consultation le 30/01/2023].

<sup>148</sup> CEUD. The Seven Principles. [universaldesign.ie](http://universaldesign.ie) [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://universaldesign.ie/what-is-universal-design/the-7-principles/> [dernière consultation le 28/01/2023].

*On est reparti comme en 40 avec les mêmes injonctions à destination des jeunes : « Fais des études », « Garde ton job », « Engage-toi », « Trouve des solutions » et surtout... « Ne te plains pas » !<sup>149</sup>*



FIGURES 3 et 4 — Affichages de la bibliothèque Butler (Université Columbia, New York) enjoignant aux étudiants et étudiantes de faire une pause, de discuter, etc.<sup>150</sup>

La stigmatisation ou l'invisibilisation des symptômes liés aux troubles psychiques chez les jeunes passe souvent par leur minimisation ou leur attribution exclusive à une mauvaise hygiène de vie ou des conduites individuelles à risque, sans remise en question du contexte universitaire.

La simplification de la bibliothèque passe également par sa signalétique. Différents guides consultés recommandent une signalétique claire comportant des « modalités d'information qui pourront être multiples à condition de ne pas être ambiguës, contradictoires ou distrayantes »<sup>151</sup>. Il est conseillé d'éviter les abréviations, les termes trop techniques ou abstraits et d'accompagner l'ensemble

<sup>149</sup> Facettes : Clémence crée le 1<sup>er</sup> festival santé mentale pour les jeunes. *L'Optimisme* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://loptimisme.com/festival-facettes/> [dernière consultation le 30/01/2023].

<sup>150</sup> HOLDER, Sara et LANNON, Amber (dir.). *Student wellness and academic libraries: case studies and activities for promoting health and success*. Chicago : Association of College & Research Libraries, 2020, p. 196-198.

<sup>151</sup> CEREMA, Fiche n° 1 — Handicaps mentaux, cognitifs et psychiques. [www.cerema.fr](http://www.cerema.fr) [en ligne]. 2013, p. 9-11. Disponible à l'adresse : <https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/CEREMA.%20Handicaps%20mentaux.%20cognitif%20et%20spy.%20MAJ%20d%27oct%202013.pdf> [dernière consultation le 30/01/2023].

d'informations non textuelles (images, dessins, pictogrammes). La bibliothèque Morrell (Université d'York, Angleterre)<sup>152</sup> a par exemple mené un travail de modernisation et de simplification de la signalétique des étages en travaillant avec les utilisateurs et utilisatrices sur les questions qu'ils se posent quand ils naviguent dans les espaces (Figures 5 et 6). Leurs retours confirment que cet affichage est plus clair, plus convivial, plus facile à lire, plus accessible, moins encombré et plus utile.



FIGURE 5 — L'ancienne signalétique d'étage de la bibliothèque Morrell (Université d'York, Angleterre)

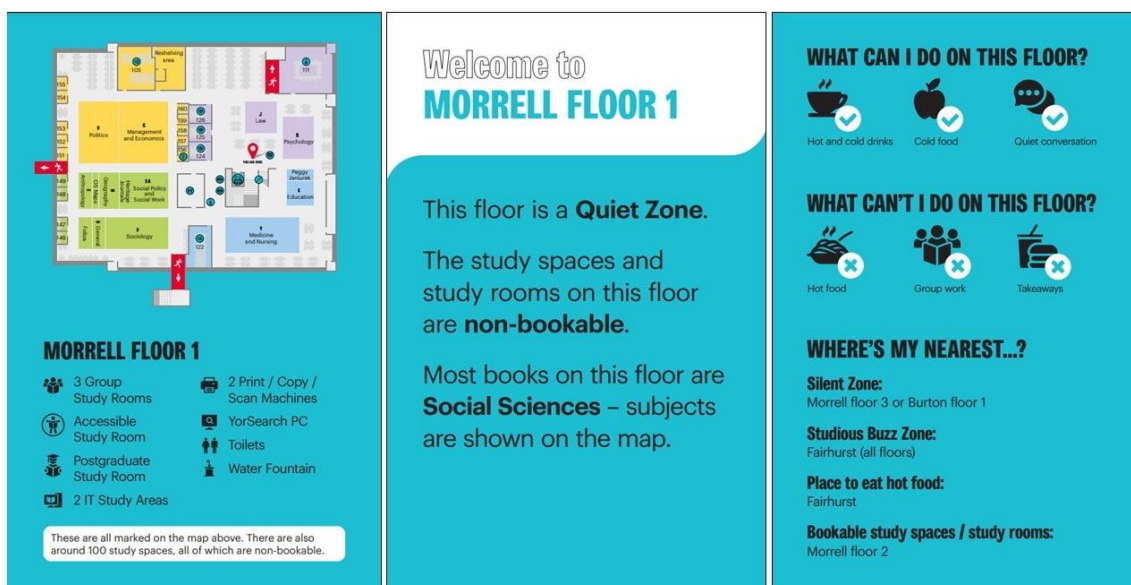


FIGURE 6 — La nouvelle signalétique d'étage de la bibliothèque Morrell (Université d'York, Angleterre)

<sup>152</sup> POTTER, Ned [@ned\_potter]. We did a HUGE project on how the students use the library, made so many changes, all UX-based... *Twitter* [en ligne]. 27 octobre 2022. Disponible à l'adresse : [https://twitter.com/ned\\_potter/status/1585563459416121345](https://twitter.com/ned_potter/status/1585563459416121345) [dernière consultation le 31/01/2023].

De manière générale, tout comme il est important de varier les modalités de diffusion de l'information, il est enfin pertinent de multiplier les points d'accès à un service afin que chaque personne puisse choisir celui qui est le plus facile et pratique pour elle. Les personnes peuvent être ainsi plus à l'aise pour demander des informations par courriel ou par messagerie instantanée qu'en face à face ou par téléphone. Diffuser l'information en ligne sur les accès et les équipements à disposition de toutes et tous (et non seulement des personnes en situations de handicap) permet également de préparer tranquillement une future visite.

Toutes ces recommandations sont à la fois valables pour des services physiques et numériques. Dans le cadre des services en ligne, tous ces éléments sont complétés et encadrés par le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)<sup>153</sup> qui dénombre 106 critères techniques d'accessibilité. Ces critères ne vont cependant pas toujours assez loin pour s'adapter à la neurodiversité, c'est pourquoi d'autres standards sont développés comme le *Neurodiversity Design System (NDS)*<sup>154</sup>. Enfin, pour ce qui concerne le design universel de formations et de ressources pédagogiques, ce que je n'ai pas développé dans ce travail, le *Guide d'accompagnement et de pédagogie innovante*<sup>155</sup> édité par Science Po et le *Document d'information* de l'UNESCO<sup>156</sup> sont des ressources particulièrement éclairantes. Il est à noter que depuis 2022 un groupe de travail interétablissement composé de bibliothécaires s'attelle à la création de fiches pratiques sur l'accessibilité numérique<sup>157</sup>.

Peut-être que toutes ces préconisations semblent relever du « bon sens », elles ne semblent toutefois pas encore largement répandues. Que les réflexions du genre se multiplient contribuera sans aucun doute à ce que la bibliothèque s'adapte mieux à la fatigue, à l'anxiété, au stress, aux phobies sociales et administratives, ou encore à l'hypersensibilité de ces publics.

Prendre en compte la santé mentale des publics dans les bibliothèques passe par une amélioration de l'accueil en général. Le travail en service public gagnerait à être pensé, pratiqué et organisé comme un travail émotionnel d'inclusion, fait par des professionnel·les formé·es et empathiques, au sein d'une structure réorganisée d'abord autour de la qualité d'expérience des utilisateurs et utilisatrices<sup>158</sup>. Cette reconnaissance oblige les bibliothèques d'une part à organiser avec attention le

---

<sup>153</sup> DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DU NUMÉRIQUE (DINUM). *Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/> [dernière consultation le 31/01/2023].

<sup>154</sup> Le NDS est un ensemble cohérent de standards et de principes d'*UX design* pour les systèmes de gestion de l'apprentissage qui prennent en compte la neurodiversité des utilisateurs et utilisatrices. Disponible à l'adresse : <https://www.neurodiversity.design/> [dernière consultation le 31/01/2023].

<sup>155</sup> DELFOLIE, David et GÉROULT, Elsa. *Guide d'accompagnement et de pédagogie innovante...*, *op. cit.* Disponible à l'adresse : <https://www.sciencespo.fr/enseignants/sites/sciencespo.fr/enseignants/files/guide-pedagogique-handicap-invisible.pdf> [dernière consultation le 27/01/2023].

<sup>156</sup> UNESCO. Document d'information : Ressources éducatives libres (REL) accessibles. *unesdoc.unesco.org* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380471\\_fre](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380471_fre) [dernière consultation le 31/01/2023].

<sup>157</sup> Le groupe de travail peut être intégré en s'inscrivant à la lettre de diffusion [accessibilite numerique@groupe s.renater.fr](mailto:accessibilite numerique@groupe s.renater.fr). Disponible à l'adresse : <https://groupe s.renater.fr/sympa/info/accessibilite numerique> [dernière consultation le 31/01/2023].

<sup>158</sup> ABOUBEKER, Nasiha et BUFQUIN, Étienne. *Pour un accueil expert de la relation usagers dans les services publics locaux*. Cahier de l'Observatoire de la Mutuelle nationale territoriale [en ligne]. 2021, p. 113. Disponible à l'adresse : <https://collectivites.mnt.fr/actualite/accueil-collectivites-derniere-etude-observatoire-mnt> [dernière consultation le 31/01/2023].



service public pour limiter les situations de mise en danger ou de fatigue émotionnelle, d'autre part à faire vivre une *éthique de l'accueil* qui implique de circonscrire le rôle du bibliothécaire et d'assurer la formation continue autour de la posture d'accueil pour réagir et accompagner correctement. Les solutions semblent plutôt résider du côté d'une certaine attention à l'autre, de l'acceptation de comportements jugés en premier lieu défailants, fautifs ou erronés et d'un remplacement de la logique du bibliothécaire par celle de l'utilisateur ou utilisatrice.

D'autre part, l'amélioration de l'accueil passe par la recherche de l'accessibilité universelle et le design universel des services de la bibliothèque. Il s'agit dès lors de faciliter les démarches et l'usage des services en prêtant attention aux retours des utilisateurs et utilisatrices. Une difficulté pour une personne en situation de handicap psychique est très souvent un obstacle ou une gêne qui s'exprime aussi pour un plus large public, la différence étant que cela a une répercussion plus forte sur le malaise ressenti par la personne en situation de handicap. Les services doivent donc être adaptés à la neurodiversité en étant lisibles, simples, respectueux de la vie privée et en mettant en œuvre une multiplicité de modalités de recours.

De manière concurrente, il est possible de développer un ensemble de services tournés vers les enjeux de santé mentale qui puissent s'inscrire dans un projet de service global.



### III. UNE POLITIQUE DE SERVICES TOURNÉE VERS LES ENJEUX DE SANTÉ MENTALE

---

Jusqu'à présent, j'ai évoqué plusieurs pistes pour améliorer l'accueil et rendre les services existants de la bibliothèque plus adaptés à leurs publics. J'ai donc insisté sur la posture de service public et des actions concrètes en faveur de l'accessibilité universelle.

Mais s'adapter aux enjeux de santé mentale à l'université peut passer aussi par la réinvention et l'émergence de nouveaux services. Face au mal-être, en particulier étudiant, la BU peut se montrer proactive et proposer des palliatifs ou des mesures modestes de prévention à défaut de pouvoir agir véritablement sur ses causes. Les idées de services ou de dispositifs ne manquent pas<sup>159</sup>, les obstacles se situent plutôt au niveau de la recherche de partenaires, de moyens, de leur acceptation dans le quotidien de la bibliothèque et de leur formalisation et leur mise en cohérence avec un projet de service, le tout afin de les pérenniser et de les rendre utiles.

Je multiplierai les exemples concernant les espaces, les partenariats et divers autres services, non pas seulement pour montrer l'étendue des possibilités existantes, mais pour décrire les moyens mis en œuvre (souvent financièrement et humainement soutenables), les questionnements qu'ils soulèvent et les obstacles qui peuvent émerger.

#### 1. ADAPTER LES AMBIANCES DU LIEU BIBLIOTHÈQUE AUX DIVERS USAGES

L'ambiance ou les ambiances de la bibliothèque sont à la fois un enjeu d'inclusion et une dimension importante à prendre en compte pour favoriser la santé mentale de leurs publics. Les recherches en psychologie environnementale permettent en effet de mieux considérer les effets des espaces sur la concentration, le sentiment d'anxiété ou encore le développement des liens sociaux. Katrina Kalda, en interrogeant la place de la nature en bibliothèque, insiste sur l'importance pour la santé mentale d'interroger le bâti dans l'environnement urbain :

*Selon Gabriel Moser, le milieu urbain serait générateur de stress et aurait tendance à favoriser la fatigue mentale en raison de la multiplication des stimuli auxquels l'individu ne cesse d'y être confronté<sup>160</sup>. Concevoir des lieux publics dans lesquels il est possible de se retrancher des facteurs de stress voire de restaurer ses capacités psychiques et physiques est donc un enjeu majeur.<sup>161</sup>*

---

<sup>159</sup> Pour s'en convaincre, on peut se reporter aux quelque 117 propositions formulées par l'assistance lors de la conférence de Nathalie Clot et Maxime Gignon en l'espace de cinq minutes : Bien-être et santé mentale des étudiants à la bibliothèque universitaire. Printemps des métiers sur la responsabilité sociétale et environnementale : quelles compétences pour les professionnels des bibliothèques ? [www.enssib.fr](http://www.enssib.fr) [en ligne]. 2022, à partir de 16 minutes et 28 secondes. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/70580-bien-etre-et-sante-mentale-des-etudiants-a-la-bibliotheque-universitaire> [dernière consultation le 31/01/2023].

<sup>160</sup> MOSER, Gabriel. *Les stress urbains*. Paris : Armand Colin. 1992.

<sup>161</sup> KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2015, p. 25-26. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque> [dernière consultation le 02/02/2023].

Plusieurs auteurs défendent en particulier le lieu bibliothèque comme un « espace thérapeutique » où il est non seulement possible de se soustraire à certains stress physiques<sup>162</sup> mais aussi d’y trouver une forme de réconfort, d’apaisement et de capacité d’émancipation<sup>163</sup>. Il convient de voir dès lors comment la bibliothèque peut prévoir et adapter ses espaces à cette dimension.

## Des espaces apaisés et inclusifs

Les bibliothécaires portent de plus en plus une attention particulière à proposer des lieux confortables à leurs publics, mais doivent composer le plus souvent avec des bâtiments vieillissants et alors conçus selon des critères de confort aujourd’hui dépassés et sans obligations d’accessibilité.

Les travaux de psychologie environnementale<sup>164</sup> et les ouvrages orientés sur la conception de lieux inclusifs et pensés pour le bien-être de leurs utilisateurs et utilisatrices<sup>165,166,167</sup> sont aujourd’hui multiples. J’ai consulté plusieurs d’entre eux afin de donner ici quelques pistes d’amélioration sans volonté toutefois de faire un guide pratique.

Favoriser l’accessibilité universelle dans un bâtiment est une tâche complexe, car la variété des difficultés vécues est infinie. Dès lors, les architectes ne doivent plus réfléchir selon une typologie de handicaps pour l’élaboration d’un espace ou sa mise en accessibilité, mais conçoivent selon des « performances d’usage » en visant la facilité d’usage du bâtiment<sup>168</sup>.

Les circulations doivent par exemple être aussi lisibles et intuitives que possible, notamment en discriminant visuellement les espaces, en retravaillant la signalétique, en privilégiant des cheminements courts et aisés. Le sentiment de sécurité que peut procurer un espace dépend des couleurs utilisées, mais aussi d’une bonne proportion des volumes en fonction des usages. Les couleurs claires mais contrastées les unes par rapport aux autres instaurent une ambiance apaisante tout en permettant un repérage facile dans les lieux. Des espaces trop étroits ou au contraire trop vastes peuvent mettre en difficulté les personnes ayant un trouble anxieux comme l’agoraphobie.

---

<sup>162</sup> Face à la crise énergétique et à l’inflation, les médias anglo-saxons comme français ont particulièrement mis en lumière ce rôle de la bibliothèque. SHAFFI, Sarah. Libraries to Offer Shelter to the Vulnerable During UK’s Cost of Living Crisis. *The Guardian* [en ligne]. 2022. Disponible à l’adresse : <https://www.theguardian.com/books/2022/sep/28/libraries-to-offer-shelter-to-the-vulnerable-during-uks-cost-of-living-crisis> ; ZAPPI, Sylvia. Les bibliothèques municipales parisiennes, refuge des sans-abri. *Le Monde.fr* [en ligne]. 2023. Disponible à l’adresse : [https://www.lemonde.fr/culture/article/2023/01/04/les-bibliotheques-municipales-parisiennes-refuge-des-sans-abri\\_6156649\\_3246.html](https://www.lemonde.fr/culture/article/2023/01/04/les-bibliotheques-municipales-parisiennes-refuge-des-sans-abri_6156649_3246.html) ; MACKENZIE, Ryan. Why US libraries are on the frontlines of the homelessness crisis. *The Guardian* [en ligne]. 2023. Disponible à l’adresse : <https://www.theguardian.com/us-news/2023/jan/24/us-libraries-homeless-crisis-social-workers> [dernières consultations le 02/02/2023].

<sup>163</sup> BREWSTER, Liz. The public library as therapeutic landscape: A qualitative case study. *Health & Place*, vol. 26. Mars 2014, p. 94-99.

<sup>164</sup> BERNHEIMER, Lily. *The shaping of us: how everyday spaces structure our lives, behaviour, and well-being*. Londres : Robinson, 2017.

<sup>165</sup> BOTTON, Alain de. *L’architecture du bonheur*. Paris : Mercure de France, 2009.

<sup>166</sup> CHANNON, Ben. *Happy by design: a guide to architecture and mental wellbeing*. Londres : RIBA Publishing, 2018.

<sup>167</sup> CHANNON, Ben. *The happy design toolkit: architecture for better mental wellbeing*. Londres : RIBA Publishing, 2022.

<sup>168</sup> Intervention d’Édouard Pastor, architecte, consultant expert en accessibilité, dans le cadre du webinaire organisé par la Bpi *Le bâtiment accessible, par quoi commencer ?* Captation disponible à l’adresse : <https://pro.bpi.fr/accessibilite-par-quoi-commencer-mardi-29-mars-2022-en-ligne/> [dernière consultation le 02/02/2023], après 22 minutes.

Les constructions de bibliothèque en particulier depuis l'après-guerre jusqu'à aujourd'hui ont fait la part belle au béton et à l'acier, y compris dans les espaces intérieurs. À l'inverse, les études en psychologie environnementale ont montré l'impact positif des matériaux comme le bois pour favoriser une ambiance apaisante. L'enjeu dans ces bibliothèques est donc de pallier les ambiances monotones et la vue de matériaux bruts et minéraux. Une des solutions les plus répandues et qui nécessitent des moyens relativement limités par rapport à un réaménagement ou une rénovation d'espaces est la végétalisation.

Dans un premier temps, si les grandes surfaces vitrées, fréquentes dans les bibliothèques universitaires construites depuis les années 1990<sup>169</sup>, offrent une vue sur un espace naturel, il est pertinent de proposer à cet endroit le plus grand nombre de places de travail. La simple vue de la nature peut en effet générer des sentiments positifs et ces places sont souvent extrêmement plébiscitées<sup>170</sup>. Introduire des éléments naturels dans des espaces intérieurs est également bénéfique pour l'ambiance générale de la bibliothèque. Katrina Kalda en résume les bénéfices :

*D'après un grand nombre de recherches produites en psychologie environnementale, la vue de la nature comme le contact avec celle-ci ont un impact bénéfique sur les individus. Ainsi, la nature participe à la réduction des stress et favorise le bien-être ; elle aide à créer du lien social et, lorsqu'elle est présente dans un lieu, elle contribue à donner aux usagers une meilleure perception de celui-ci ainsi que des services qui y sont proposés. Enfin, elle aide à la concentration chez les adultes comme chez les enfants, y compris chez ceux pour qui la poursuite d'une activité cognitive est difficile.*<sup>171</sup>

Aujourd'hui responsable du pôle Services aux publics du SCD de l'Université de Tours, Katrina Kalda a pu contribuer à la végétalisation des espaces des différentes BU (Figure 7). Les retours des publics sont assez enthousiastes de la présence de végétaux dans leur environnement<sup>172</sup>. L'initiative a été doublée de la création d'un jardin partagé sur le campus des Tanneurs en centre-ville dans un espace très fréquenté par les étudiants et étudiantes pour leurs pauses. Afin de limiter les frais et pour continuer à susciter la participation des publics, une « bouturothèque » a été créée en mêlant des plants qui peuvent être prélevés et des ouvrages sur la thématique (Figure 8).

Apaiser le lieu bibliothèque passe aussi par l'ajout d'attentions diverses dans les espaces. Il peut s'agir de mettre à disposition des mobiliers dépareillés et de réemploi, qui associés à de la moquette ou du parquet, donne une scénographie des espaces « comme à la maison »<sup>173</sup>.

---

<sup>169</sup> BISBROUCK, Marie-Françoise. Les bibliothèques universitaires : l'évaluation des nouveaux bâtiments, *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2000. N° 3, p. 31-38. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0031-002> [dernière consultation le 03/02/2023].

<sup>170</sup> KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*, *op. cit.*, p. 47-49.

<sup>171</sup> *Ibid.*, p. 65.

<sup>172</sup> Entretien avec Katrina Kalda, responsable du pôle Services aux publics du SCD de l'Université de Tours.

<sup>173</sup> KÖLL, Florence. *Les espaces de détente et de convivialité en bibliothèque...*, *op. cit.* p. 50-60. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/70129-les-espaces-de-detente-et-de-convivialite-en-bibliotheque-inspirations-et-nouveaux-enjeux> [dernière consultation le 05/02/2023].



FIGURE 7 — Végétalisation d'un espace convivial d'une BU du SCD de l'Université de Tours<sup>174</sup>



FIGURE 8 — La « bouturothèque » dans une BU du SCD de l'Université de Tours<sup>175</sup>

<sup>174</sup> Image aimablement fournie par Katrina Kalda.

<sup>175</sup> Image aimablement fournie par Katrina Kalda.

De manière décalée, certaines bibliothèques poussent dans le détail la création d'une ambiance « relaxante » au point de scénariser des espaces avec des accessoires et des musiques, par exemple en diffusant l'image et le son d'un feu de cheminée virtuel<sup>176</sup> ou de la célèbre chaîne Youtube *Lofi Girl*<sup>177</sup>. D'autres encore mettent à disposition des casiers de consigne de téléphones portables pour aider certaines personnes à se couper de sollicitations sociales et numériques qui entraveraient la concentration.

Un autre enjeu autour du lieu bibliothèque comme « service » concerne son amplitude d'ouverture. Les débats autour du nombre d'heures d'ouverture des espaces en disent beaucoup sur les normes sociales entourant les rythmes de travail universitaires. La bibliothèque, par ses horaires d'ouverture, est prescriptrice de normes en la matière. S'il paraît normal que les étudiants et étudiantes puissent travailler le soir à la BU plutôt que dans leurs logements pas toujours adaptés à cette fin, il est toutefois important d'interroger ce que cela dit du rythme du travail étudiant et de sa soutenabilité. La bibliothèque doit-elle promouvoir indirectement un système où il semble normal que certaines étudiantes et étudiants, notamment en médecine ou en classes préparatoires, cumulent *a minima* 40 heures de travail personnel en plus de leurs heures de cours ?

La bibliothèque universitaire d'Angers a en partie mené cette réflexion en considérant que les espaces ne devaient pas ouvrir avant 8h30 et fermer après 22h30, notamment afin de promouvoir un temps de sommeil suffisant et un équilibre de vie entre le travail et le temps personnel plus vertueux<sup>178</sup>. Face au phénomène d'épuisement étudiant notamment dû au manque de sommeil, certaines BU anglo-saxonnes qui pouvaient proposer un accès 24h/24 et 7j/7 sont en partie revenues sur ce choix, observant que leurs publics venaient en majorité la nuit et s'adaptaient à l'amplitude horaire de la BU parfois sans recul<sup>179</sup>. Les réflexions sur le sujet doivent bien évidemment être adaptées au contexte local (présence de transports nocturnes, population étudiante...). Si le sujet ne peut être épuisé dans le cadre de ce travail, la question mérite néanmoins d'être posée.

Si des espaces apaisés et inclusifs impliquent de lutter contre les stress physiques (pollutions sonores, lumineuses...), notamment ceux qui peuvent porter atteintes aux personnes qui ont des hypersensibilités, cela peut entrer en contradiction avec la possibilité pour la bibliothèque de cultiver une forme de convivialité et de contribuer à lutter contre l'isolement social. Les conflits d'usages classiques, par exemple autour du bruit, recoupent donc des difficultés à concilier divers principes inhérents au design universel des espaces.

---

<sup>176</sup> Comme ici récemment à la BU de Paris-8 au moment des partiels de fin d'année. Disponible à l'adresse : [https://mobile.twitter.com/Clemence\\_Drs/status/1603079036720357377](https://mobile.twitter.com/Clemence_Drs/status/1603079036720357377) [dernière consultation le 03/02/2023].

<sup>177</sup> Cette chaîne qui diffuse en direct et en continu des musiques rassemble des centaines de millions de vues. Le but de la chaîne est de proposer explicitement de la musique qui aiderait à se concentrer et à étudier (« lofi hip hop radio - beats to relax/study to »). Cf. page Wikipédia *Lofi Girl*. Disponible à l'adresse : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Lofi\\_Girl](https://fr.wikipedia.org/wiki/Lofi_Girl) [dernière consultation le 04/02/2023].

<sup>178</sup> Entretien avec Nathalie Clot, directrice du SCDA de l'Université d'Angers.

<sup>179</sup> ROCKENBACH, Barbara, BIYANI, Shyamolie et MRKICH, Francie. Designing for Wellness: A Student/Librarian Collaboration. *Student Wellness and Academic Libraries...*, op. cit. p. 192-193.

## De la convivialité à l'« hyper silence » : la différenciation des ambiances

Une des solutions réside dans le zonage des espaces permettant de différencier les ambiances et les activités qui peuvent y être menées. Les différentes ambiances de la bibliothèque peuvent parfois être divisées naturellement, car elles sont situées dans des endroits différents du bâtiment, ce qui peut réduire le coût du projet. Le travail d'interrogation des utilisateurs et utilisatrices et les réflexions d'aménagements sont en revanche parfois complexes<sup>180</sup>.

Cette idée permet en premier lieu de limiter la capacité de la bibliothèque à exercer une contrainte sur les corps et les comportements<sup>181</sup>. Même lorsque les règles sont peu nombreuses ou appliquées souples, la bibliothèque est un lieu où l'autocontrainte et l'autodiscipline sont extrêmement fortes. Cette autocontrainte peut être source de nombreuses difficultés chez les personnes les plus anxieuses ou par exemple les personnes ayant des TSA et peut avoir des effets délétères sur la santé mentale de l'ensemble des utilisateurs et utilisatrices. Dès lors, différencier les espaces et les ambiances est l'occasion de redonner une forme de liberté, en particulier si ces lieux sont pensés pour l'expression de comportement « atypiques » (tics<sup>182</sup>, compulsions<sup>183</sup>, comportements d'autostimulation [*stimming*]<sup>184</sup>, apprentissages à voix haute et autres comportements en dehors de codes sociaux donnés...) sans que cela surprenne ou dérange d'autres personnes.

Dans un second temps, le zonage et la différenciation des ambiances offrent une liberté aux utilisateurs et utilisatrices de choisir l'ambiance qui est la plus propice à la concentration, au travail en groupe ou parfois au délassement et au repos. Certaines personnes anxieuses rechercheront par exemple des espaces ouverts qui donnent sur un espace extérieur, tandis que d'autres désireront se sentir en sécurité dans un recoin à l'abri des regards. C'est aussi un moyen de s'adapter aux différentes modalités d'apprentissage (en silence, à voix haute, en marchant...). Dans sa démarche d'UX design d'un *learning centre* dédié aux études de santé, le SCD de l'Université de Montpellier a ainsi identifié le besoin d'espaces de déambulation pour favoriser l'apprentissage ou décompresser. Les équipes sont donc attentives à concrétiser ce besoin en aménageant des espaces de circulation en marge

---

<sup>180</sup> Quelques pistes de travail intéressantes peuvent être trouvées dans l'ouvrage dirigé par Héroïse Courty. SZCZEPAŃSKI, Maxime. Zonage et accueil en BU où il est question de la cohabitation des publics. *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*, op. cit. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressenssib/8362> [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>181</sup> LECLAIRE, Céline. *Posture, geste, mouvement. L'usager dans la bibliothèque publique : du corps raisonné au corps inspiré*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2009. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48201-posture-geste-mouvement-l-usager-dans-la-bibliotheque-publique-du-corps-raisonne-au-corps-inspire.pdf> [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>182</sup> Il s'agit d'émissions vocales ou de mouvements répétitifs, brusques et involontaires qui sont souvent inappropriés à une situation. Le syndrome de Gilles de la Tourette est un exemple de maladie où les tics verbaux ou moteurs font partie du diagnostic.

<sup>183</sup> Il s'agit de comportements répétés et ritualisés qui permettent de diminuer l'anxiété, l'inquiétude ou l'inconfort liés ou non à des obsessions. Si celles-ci sont récurrentes, persistantes, pénibles ou invalidantes, on parle de trouble obsessionnel compulsif (TOC). Site web de l'Association française de personnes souffrant de troubles obsessionnels et compulsifs (AFTOC). Disponible à l'adresse : <http://www.aftoc.org/> [dernière consultation le 04/02/2023].

<sup>184</sup> Le *stimming* est une répétition de mouvements (battement des mains, balancement...), de sons ou encore de manipulations d'objets. Il peut être fréquent chez les personnes en situation de handicap intellectuel et les personnes autistes. Les autostimulations peuvent être une réponse à une surstimulation ou un moyen de soulager l'anxiété.



des zones silencieuses<sup>185</sup>. Il s'agit d'aménager une diversité d'espaces, afin que chacun ou chacune puisse s'y reconnaître.

Il est donc nécessaire de ne pas essentialiser les publics et de prendre en compte la diversité entre les individus. Par exemple, il peut être intéressant de varier la conception des carrels de travail. Certains peuvent posséder une grande surface vitrée afin de profiter de la vue et de la lumière naturelle, d'autres peuvent limiter le contact vers l'extérieur pour les personnes qui ne souhaitent pas être observées ou qui trouvent un sentiment de sécurité à l'idée d'être cernées de cloisons. De même, il est envisageable dans la limite des normes d'éclairage, de prévoir diverses ambiances lumineuses pour l'inclusion des personnes hypersensibles.

La difficulté de faire évoluer les espaces réside bien évidemment dans les arbitrages qui doivent être faits entre ces différentes ambiances. Pour prendre les exemples qui paraissent diamétralement opposés, comment intégrer et conjuguer des espaces de sociabilité, mais aussi des zones d'« hyper silence » dans un même lieu ? La place des espaces de détente et de convivialité en BU a été récemment interrogée dans le mémoire d'étude DCB de Florence Köll. Plutôt qu'en opposition frontale à une vision de la BU comme lieu de travail, ces espaces devraient tendre à être considérés :

*(...) comme des espaces de travail à part entière permettant d'accroître la productivité des usagers : ils doivent alors être conçus à la lumière de la multiplicité des postures induites par les nouvelles manières de travailler.*<sup>186</sup>

Le design de ces endroits, afin de vraiment s'inscrire dans la bibliothèque, doit être véritablement pensé en écoutant et en observant les utilisateurs et utilisatrices pour limiter les conflits d'usage. Au sein de la BU de Droit et Lettres de l'Université Grenoble-Alpes, s'est ainsi ouvert en 2021 un espace « comme à la maison », un lieu de sociabilité, de travail et de détente avec des hamacs, des poufs, des tapis sur lesquels on peut se déchausser ainsi que des éléments de décoration et de végétalisation (plantes en pot, végétaux stabilisés) (Figure 9). Ce genre de démarche s'inscrit désormais dans l'un des objectifs du projet stratégique 2020-2024 de la direction générale chargée des bibliothèques de l'université « Favoriser le développement et la cohabitation d'espaces de travail différenciés et de lieux de vie »<sup>187</sup>.

Le lieu est très fréquenté et permet aux utilisatrices et utilisateurs de choisir leur posture de travail ou de dormir plus confortablement que sur une table<sup>188</sup>. Cette disposition permet également de conserver une ambiance pour sociabiliser, venir en groupe tout en réduisant le stress apparent. Marie Déage souligne que le lieu est toutefois assez silencieux au point que les bibliothécaires peuvent avoir l'impression de déranger les personnes installées en traversant l'espace. Selon la conception du

---

<sup>185</sup> Entretien avec Sandrine Gropp, directrice et Camille Dumont, cheffe de service des services aux publics du SCD de l'Université de Montpellier.

<sup>186</sup> KÖLL, Florence. *Les espaces de détente et de convivialité en bibliothèque...*, op. cit. p. 114. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/70129-les-espaces-de-detente-et-de-convivialite-en-bibliotheque-inspirations-et-nouveaux-enjeux> [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>187</sup> Dans le projet stratégique, un des axes s'intitule « BUHUB : animer une communauté d'utilisateurs ». Cet axe, dans lequel s'insèrent ces projets de tiers lieu, possède un objectif intitulé « Se mettre au rythme de la communauté. ».

Favoriser le développement et la cohabitation d'espaces de travail différenciés et de lieux de vie.

<sup>188</sup> Entretien avec Marie Déage, directrice des services aux publics de la BAPSO de l'Université Grenoble Alpes.

lieu, un espace de détente et de convivialité n'est donc pas nécessairement bruyant et défavorable aux postures de travail.

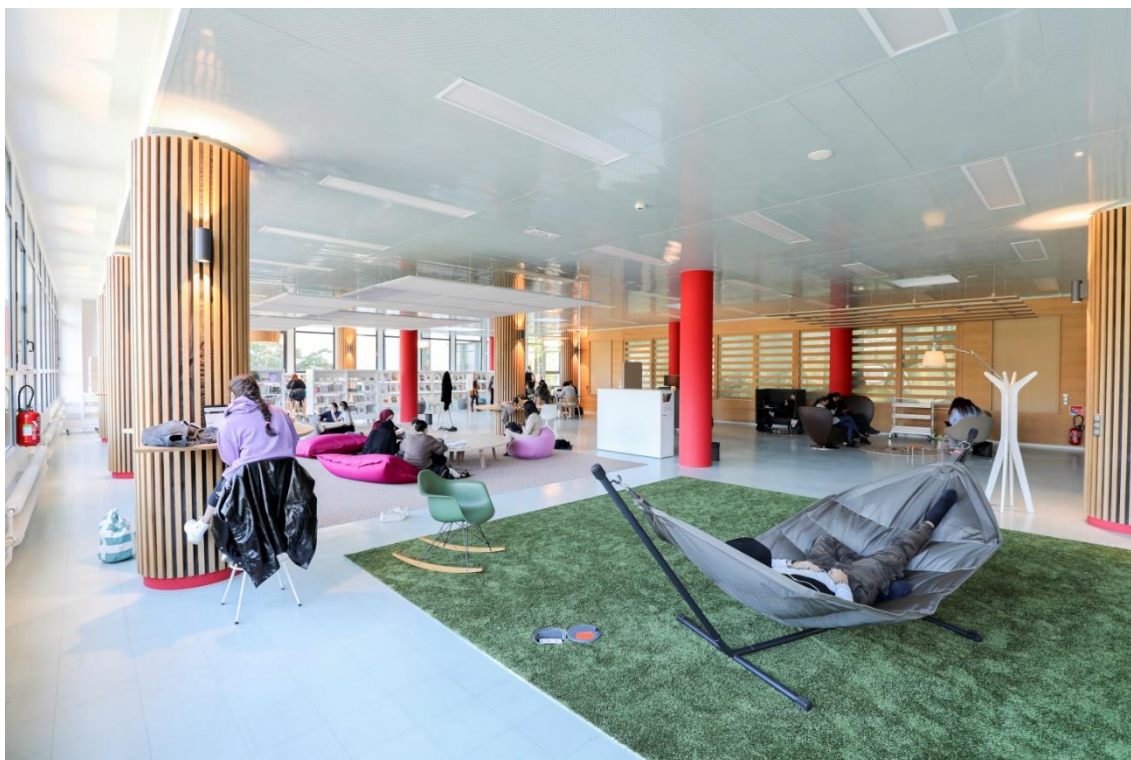


FIGURE 9 — L'espace Parenthèse(s) de la BU Droit et Lettres de l'Université Grenoble-Alpes<sup>189</sup>

Ce silence apparaît bien souvent comme le premier service attendu par les utilisateurs et utilisatrices<sup>190</sup>, en témoigne par exemple l'enquête menée par la bibliothèque de Sciences Po en 2020-2021<sup>191</sup>. Ces espaces silencieux ne sont toutefois pas toujours suffisamment adaptés à certains publics qui peuvent rechercher des espaces limitant plus fortement encore les stimulations (bruit, lumière, occupation de l'espace), notamment les personnes ayant des troubles psychiques et des TSA.

Ces espaces qui permettent le repos, la mise à l'écart, la prise de recul pour des personnes plus fatigables et plus facilement soumises au stress peuvent prendre la forme de « *rabbit holes* » et autres recoins parfois détournés ou sciemment aménagés. Mais comment procéder dans le cas où le stress physique le plus important provient de bruits, même minimes ? Les services de prêt de casque antibruit ne répondent pas toujours aux besoins des personnes concernées, car l'hypersensibilité peut également être tactile. Faut-il dès lors prévoir des espaces individuels, comme des carrels, réservés aux personnes ayant besoin de s'isoler, et pas seulement pour les personnes reconnues comme étant en situation de handicap ?

<sup>189</sup>Illustration issue du site web de l'université. Disponible à l'adresse : <https://www.univ-grenoble-alpes.fr/l-espace-parenthese-s-pour-vivre-a-la-bu-comme-a-la-maison--1172291.kjsp> [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>190</sup>KHERCHAoui, Victor. Le silence comme service : pour une cohabitation des publics et de leurs usages en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2019. N° 17, p. 50-57. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0050-005> [dernière consultation le 05/02/2023]. Cet article cite nombre d'initiatives destinées à faire vivre un service de silence voire d'« hyper silence ».

<sup>191</sup>22 % des personnes interrogées ont répondu « l'ambiance » à la question « Qu'est-ce qui vous a le plus manqué [pendant les confinements] ? ». La bibliothèque pendant et après les confinements : Paroles d'usagers. Mars 2021. Disponible à l'adresse : [https://www.sciencespo.fr/bibliotheque/sites/sciencespo.fr.bibliotheque/files/pdfs/Labibliothequeen2020\\_ParolesUsagers.pdf](https://www.sciencespo.fr/bibliotheque/sites/sciencespo.fr.bibliotheque/files/pdfs/Labibliothequeen2020_ParolesUsagers.pdf) [dernière consultation le 05/02/2023].

Les mêmes questions se posent lorsque l'on met à disposition des mobiliers plus confortables que d'autres : faut-il réserver les bureaux réglables en hauteur aux personnes à mobilité réduite ? De ce point de vue, il apparaît difficile de faire des arbitrages, toujours discutables et partisans, et donc d'élaborer un programme architectural pour cet « hyper silence »<sup>192</sup>.

Enfin, s'il ne semble pas possible de différencier les espaces pour diverses raisons, n'est-il pas possible de varier les ambiances de la bibliothèque dans le temps ? Quatre bibliothèques de la Ville de Paris expérimentent par exemple depuis 2022 des « heures calmes » durant lesquelles les éclairages sont tamisés et le bruit combattu<sup>193</sup>. D'autres institutions culturelles comme des cinémas, des salles de concert ou de théâtre proposent par exemple des séances ou représentations où les codes sociaux autour du spectacle sont assouplis<sup>194</sup>. Ces dispositifs, conçus comme des adaptations provisoires d'une société le reste du temps excluante, font cependant l'objet de critiques de la part des personnes concernées qui soulignent par exemple le faible nombre de créneaux proposés ou encore que ces temps ne vont pas dans le sens d'une inclusivité générale et non stigmatisante.

## Une place pour les espaces orientés vers le bien-être ?

Se concrétisent également de plus en plus dans les bibliothèques universitaires de véritables espaces autonomes centrés sur la détente, le repos voire le bien-être physique et mental. L'initiative de la BU Santé stéphanoise en 2017 de créer une salle de sieste<sup>195</sup> essaime depuis dans d'autres universités : Rennes 2<sup>196</sup>, Paris-Cité<sup>197</sup>, Angers<sup>198</sup>, La Réunion<sup>199</sup>... La création d'espaces autonomes dépend en vérité bien plus de la présence d'espaces qui ne peuvent être valorisés autrement que de la volonté de privilégier ce genre de services sur la documentation ou les places de travail. Ce sont souvent des espaces avec peu de prises de courant et/ou sans fenêtres qui n'ont pas trouvé d'autres vocations.

---

<sup>192</sup> Entretien avec Nathalie Clot, directrice du SCDA de l'Université d'Angers.

<sup>193</sup> Quatre bibliothèques parisiennes proposent des heures calmes. *handicap.paris.fr* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://handicap.paris.fr/4-bibliotheques-parisiennes-proposent-des-heures-calmes/> [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>194</sup> On peut citer le dispositif mis en place par l'association *Culture Relax*. Disponible à l'adresse : <https://culture-relax.org/comment-au-spectacle> [dernière consultation le 05/02/2023]. Il peut être intéressant de mettre en place de tels dispositifs pour l'ensemble des événements ponctuels qui peuvent avoir lieu dans la bibliothèque universitaire.

<sup>195</sup> GARY, Nicolas. Saint-Étienne : une salle de sieste Mille et une nuits dans la bibliothèque universitaire. *Actualité* [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/patrimoine-education/saint-etienne-une-salle-de-sieste-mille-et-une-nuits-dans-la-bibliotheque-universitaire/69465> [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>196</sup> HUET, Yann-Armel. Rennes. La salle de sieste de la BU, rêve ou cauchemar ? *Ouest France* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.ouest-france.fr/bretagne/rennes-35000/rennes-la-salle-de-sieste-de-la-bu-reve-ou-cauchemar-5673373> [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>197</sup> Site web de la BU Xavier-Bichat. Disponible à l'adresse : <https://u-paris.fr/bibliotheques/bu-xavier-bichat/> [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>198</sup> CHERMANN, Élodie. La fermeture des bibliothèques universitaires, un grand vide pour les étudiants. *Le Monde Campus* [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : [https://www.lemonde.fr/campus/article/2020/03/27/la-fermeture-des-bibliotheques-universitaires-un-grand-vider-pour-les-etudiants\\_6034612\\_4401467.html](https://www.lemonde.fr/campus/article/2020/03/27/la-fermeture-des-bibliotheques-universitaires-un-grand-vider-pour-les-etudiants_6034612_4401467.html) [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>199</sup> Des salles de sieste pour les étudiants à l'Université de La Réunion. *la1ere.francetvinfo.fr* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://la1ere.francetvinfo.fr/reunion/des-salles-de-sieste-pour-les-etudiants-a-l-universite-de-la-reunion-1138594.html> [dernière consultation le 05/02/2023].

Contrairement aux bibliothèques étrangères<sup>200</sup>, la légitimité de ce genre d'espaces est très fragile dans les BU françaises<sup>201</sup>. Aussi la solution privilégiée par la plupart des SCD est de proposer du mobilier propice à la sieste et au repos comme des cocons de sieste ou des hamacs dans des espaces calmes. Plutôt que de proposer un lieu séparé, le SCD de l'Université de Montpellier a ainsi fait le choix d'aménager le toit des salles de travail en groupe de la BU Sciences pour y installer des transats<sup>202</sup>. L'idée étant que les utilisateurs et utilisatrices s'emparent du mobilier pour l'utiliser de la manière qui leur convient le mieux dans l'instant, plutôt que de leur en dicter l'usage par une différenciation spatiale.

Contrairement aux salles de sieste, les salles de méditation dans les bibliothèques universitaires sont encore rares. Un exemple souvent cité est la salle de méditation (« le tipi ») de la BU Sciences de l'Université Grenoble Alpes qui est en accès libre et accueille des ateliers et enseignements autour des pratiques méditatives (Figure 10). En effet, le lieu est particulièrement exceptionnel sachant qu'il héberge notamment des enseignements de l'UFR STAPS et un programme de recherche sur les effets des techniques méditatives mené par le Laboratoire interuniversitaire de psychologie. L'initiative est née là encore de la présence d'une salle inoccupée de 50 m<sup>2</sup> difficilement valorisable et de la volonté des partenaires cités plus haut de voir la bibliothèque héberger une collection d'ouvrages sur la relaxation, la méditation, la psychologie positive, etc.<sup>203</sup>



**FIGURE 10 — Le « tipi », espace de relaxation au sein de la BU Sciences de l'Université Grenoble Alpes<sup>204</sup>**

<sup>200</sup> WISE, Mary J. Naps and Sleep Deprivation: Why Academic Libraries Should Consider Adding Nap Stations to their Services for Students. *New Review of Academic Librarianship* [en ligne]. 2018. Vol. 24, n° 2, p. 192-210. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/13614533.2018.1431948> [dernière consultation le 05/02/2023].

<sup>201</sup> KÖLL, Florence. *Les espaces de détente et de convivialité en bibliothèque...*, op. cit. p. 69.

<sup>202</sup> Entretien avec Sandrine Gropp, directrice et Camille Dumont, cheffe de service des services aux publics du SCD de l'Université de Montpellier.

<sup>203</sup> Entretien avec Marie Déage, directrice des services aux publics de la BAPSO de l'Université Grenoble Alpes.

<sup>204</sup> Illustration aimablement fournie par Marie Déage.

Dans les pays anglo-saxons et nordiques, ces salles sont plus fréquentes et sont entourées d'une couverture médiatique fournie voire d'une littérature professionnelle destinée à légitimer leur présence et à servir de guide pratique pour la création de tels lieux<sup>205</sup>. En France, si les BU peuvent héberger des ateliers de sophrologie, de méditation ou de relaxation, il est fait usage de salles plus classiques, comme les salles de formation transformées pour l'occasion. La clé de réussite pour créer et pérenniser des espaces de la sorte repose donc en priorité sur la capacité de la BU à mobiliser des partenaires extérieur·es pour le bien-être de la communauté étudiante.

## 2. S'ENTOURER DE PARTENAIRES ET CONNAÎTRE LES RESSOURCES

Face aux enjeux de santé mentale qui paraissent éloignés du cœur de métier en bibliothèque, il est important que les bibliothécaires s'entourent de manière pérenne de partenaires. En identifiant des services qualifiés, par exemple pour intervenir dans le périmètre de la bibliothèque, il est possible de fixer des limites souhaitables et appropriées au rôle des bibliothécaires et de rediriger efficacement les personnes qui exprimeraient des difficultés.

Il convient donc de s'assurer que le rôle de la bibliothèque au sein des campus soit reconnu par des acteurs et actrices lié·es à la santé mentale et au handicap. La BU peut en effet être négligée par exemple en ce qui concerne l'aide et les adaptations qui peuvent être fournies aux personnes en situation de handicap. Il est parfois utile de démontrer et rappeler à ces partenaires que la bibliothèque est souvent le lieu le plus ouvert du campus, parfois très central et qu'il s'agit d'un des services qui a le plus de contact avec la communauté étudiante. À ce titre, un certain nombre d'actions ont une pertinence à être organisées dans ses espaces.

En tant que service accueillant largement cette communauté étudiante, nous avons dès lors un rôle important à jouer en tant qu'acteurs et actrices de santé communautaire. Il est crucial de communiquer efficacement auprès des publics sur les ressources à leur disposition pour les aider à surmonter des difficultés de santé mentale. Cela implique que les professionnel·les soient suffisamment informé·es sur ces ressources et puissent bénéficier d'informations fiables.

### S'appuyer sur les autres services universitaires

Il arrive souvent que la fonction et l'organisation d'autres services universitaires ne soient pas bien comprises ou que les opportunités de coopération avec d'autres services ne soient pas suffisamment prises en compte. Les services communs sont souvent variables dans leur organisation et le périmètre de leurs missions, mais ils restent des interlocuteurs naturels au sein de l'université. Il est donc crucial de faire connaître le rôle de ces services et de les mettre en interface avec les publics pour les accompagner au mieux.

---

<sup>205</sup> On peut se reporter en particulier à l'exemple des *respite rooms* (ou *reflection rooms*). Cf. PIONKE, JJ. The Development of Multiuse Meditation Rooms. *Student Wellness and Academic Libraries: Case Studies and Activities for Promoting Health and Success*. Chicago : Association of College & Research Libraries. 2020, p. 151-168.

### *Les services de santé universitaires*

En France, les questions de santé mentale et de handicap sont fortement médicalisées, ce qui explique souvent l'importance du service de santé universitaire (SSU) pour aborder ces sujets et développer des services en faveur du bien-être psychique de la communauté universitaire et au-delà. À la faveur d'une réforme en 2022, les 60 services de santé universitaires (SSU) ou équivalents<sup>206</sup>, parfois également appelés services [inter]universitaires de médecine préventive [et de promotion de la santé] (S[I]UMP[PS]) deviennent officiellement des services de santé étudiants (SSE)<sup>207</sup>. Le but de cette réforme est d'ouvrir les services sur le territoire, de renforcer les liens avec les Agences régionales de santé (ARS) et les Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) pour suivre les parcours de soins, avec une attention particulière pour les étudiants et étudiantes en situation de handicap, les personnes décohabitantes ainsi que celles et ceux venant des outre-mer et de l'étranger. La principale activité des SSE est la prévention et la promotion de la santé, bien que certains soient constitués en véritables centres de soins. Cependant, le sous-dimensionnement de ces services, notamment en ce qui concerne le nombre de psychologues<sup>208</sup>, et le manque de moyens font que l'accès à des psychologues ou psychiatres est souvent difficile.

Toutefois, les SSU comme les BU n'identifient pas toujours les intérêts qu'ils auraient à collaborer. En témoigne le rapport de l'IGÉSR sur la réforme des SSU, qui insiste sur une « approche holistique de la notion de santé étudiante »<sup>209</sup>, mais ne mentionne jamais la bibliothèque que ce soit comme lieu d'action pour ces services ou comme espace d'accueil susceptible d'orienter les personnes. En revanche, dans le cadre de l'enquête recueillant les réponses de 115 bibliothécaires, sur les 44 personnes qui indiquent que la bibliothèque a, à leur connaissance, des liens avec un service ou une institution de santé, 24 citent spontanément le SSU, signe que les partenariats sont plutôt fréquents et connus.

Les SSU sont principalement cités pour l'organisation d'ateliers et de médiations dans les espaces de la bibliothèque. Il peut s'agir de permanences régulières sous forme de stand pour interpeller les personnes qui gravitent dans les espaces de la bibliothèque et qui peuvent avoir pour thématiques la santé mentale et le bien-être psychique<sup>210</sup>. Le SSU et ses intervenant-es, par exemple des infirmières

---

<sup>206</sup> La liste des SSU avec leurs coordonnées, arrêtée en mars 2021, est disponible sur le site [www.etudiant.gouv.fr](http://www.etudiant.gouv.fr). Disponible à l'adresse : <https://www.etudiant.gouv.fr/sites/default/files/2021-03/liste-des-services-de-sant-universitaires-5044.pdf> [dernière consultation le 07/02/2023].

<sup>207</sup> MERS. Les Services de santé universitaires (SSU) deviennent des Services de santé étudiants (SSE) : 8,2 millions d'euros supplémentaires pour la santé des étudiants. [www.enseignementsup-recherche.gouv.fr](http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/les-services-de-sante-universitaires-ssu-deviennent-des-services-de-sante-etudiants-sse-82-millions-87514> [dernière consultation le 06/02/2023].

<sup>208</sup> La France compte en 2022 un-e psychologue en équivalent temps plein pour 14 889 étudiant-es. Aux États-Unis, c'est un pour 1 346 étudiant-es. Le taux de la France est dix fois inférieur à ce que recommande l'association qui accrédite les services de santé mentale universitaire dans le monde qui conseille de viser un-e psychologue équivalent temps plein pour 1 000 à 1 500 étudiant-es. NIGHTLINE. En parler, mais à qui ? — Trop peu d'étudiant-es parviennent à accéder à un soutien psychologique. [www.nightline.fr](http://www.nightline.fr) [en ligne]. 2022, p. 11. Disponible à l'adresse : <https://www.nightline.fr/publications/2022-03-31/en-parler-mais-qui-trop-peu-detudiantes-parviennent-acceder-un-soutien> [dernière consultation le 06/02/2023].

<sup>209</sup> BÉZAGU, Philippe, AMAR, Amine, REY, Olivier et VALLA, Pierre. *Des services universitaires de médecine préventive et de promotion de la santé (SUMPPS) vers des services de santé étudiante (SSE)*. Rapport de l'IGÉSR [en ligne]. 2022, p. 6-9. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/services-universitaires-medecine-preventive-et-promotion-sante-sumpps-vers-SSE-84164> [dernière consultation le 12/01/2023].

<sup>210</sup> Pour découvrir l'organisation concrète de ces interventions, on peut par se reporter à ce billet de blog : CLOT, Nathalie. Coopérer avec le SUMPPS : *Mens sana in corpore sano*. *BUApro* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse :

sophrologues ou formées aux pratiques de relaxation, peuvent aussi prévoir sur inscription des ateliers dans les espaces de groupe de la bibliothèque. En fonction de la « force de frappe » de ces services, ceux-ci sont en mesure de sortir du strict cadre universitaire pour organiser des actions au sein des écoles et établissements hors du périmètre universitaire. Le SSU d'Angers intervient par exemple au sein de l'Université catholique de l'Ouest, de l'Institut Agro Rennes-Angers, etc.<sup>211</sup>

En 2022, 27 SSU pouvaient aussi s'appuyer pour leurs actions sur un tissu d'étudiants et étudiantes relais santé qui sont au nombre de 300 à 400<sup>212</sup>. Formés par les personnels du SSU, leur mission est de promouvoir la santé parmi leurs pairs (par exemple par les permanences citées précédemment) et de repérer les étudiants et étudiantes en difficulté pour des raisons de santé<sup>213</sup>.

Les SSU sont également aujourd'hui les premiers acteurs des formations PSSM et Sentinelles (un programme pour aider au repérage et à l'orientation des personnes ayant un risque suicidaire)<sup>214</sup> au sein des établissements d'enseignement supérieur. Le SSU est également la porte d'entrée vers les bureaux d'aide psychologique universitaires (BAPU) et le dispositif national *MonParcoursPsy*. Ce dernier comprend un volet particulier coordonné par le MERS (*Santé psy étudiant*)<sup>215</sup> qui permet aux étudiants et étudiantes d'avoir accès en moyenne de 5 à 7 séances sans frais auprès d'un·e psychologue. Malheureusement, seulement 0,82 % des personnes inscrites dans l'enseignement supérieur ont bénéficié de ce dispositif en 2021<sup>216</sup>.

### ***Les missions handicap***

Le second service d'importance constitue le relais ou la mission handicap. Là encore, leur nom et leur périmètre d'action varient très largement d'un campus à l'autre. Surtout, l'intégration de la BU dans la boucle pour les étudiants et étudiantes en situation de handicap n'est pas toujours garantie, sachant que le rôle de référent ou référente handicap n'est pas une obligation, tous les SCD n'en possèdent pas<sup>217</sup>. L'opportunité de tisser des liens plus approfondis avec la mission handicap de l'établissement se trouve dans l'obligation pour les universités (et non l'ensemble

---

<https://blog.univ-angers.fr/buapro/2018/11/10/cooperer-avec-le-sumpps-mens-sana-in-corpore-sano/> [dernière consultation le 07/02/2023].

<sup>211</sup> Entretien avec Céline Maudet, infirmière coordinatrice en éducation à la santé au SSU de l'Université d'Angers.

<sup>212</sup> Entretien avec Maeva Tisserand, chargée de mission santé, prévention et lutte contre les violences sexistes et sexuelles (VSS) au MERS.

<sup>213</sup> MERS. Quel est le rôle des étudiants relais santé ? [www.etudiant.gouv.fr](http://www.etudiant.gouv.fr) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.etudiant.gouv.fr/fr/les-etudiants-relais-sante-2196> [dernière consultation le 07/02/2023].

<sup>214</sup> GROUPEMENT D'ÉTUDES ET DE PRÉVENTION DU SUICIDE (GEPS). Présentation du module et du dispositif Sentinelle. [www.geps-formation.com](http://www.geps-formation.com) [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.geps-formation.com/sentinelles> [dernière consultation le 07/02/2023].

<sup>215</sup> MERS. Santé psy étudiant. [etudiant.gouv.fr](http://etudiant.gouv.fr) [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://santepsy.etudiant.gouv.fr/> [dernière consultation le 07/02/2023]. Le nombre maximal de séances par an couvertes par le dispositif est de 8.

<sup>216</sup> Il est en effet nécessaire d'être adressé·e par un·e médecin généraliste et l'offre de soin est par ailleurs peu importe comparée à la demande. NIGHTLINE. En parler, mais à qui ? — Trop peu d'étudiant·es parviennent à accéder à un soutien psychologique. [www.nightline.fr](http://www.nightline.fr) [en ligne]. 2022, p. 15. Disponible à l'adresse : <https://www.nightline.fr/publications/2022-03-31/en-parler-mais-qui-trop-peu-detudiantes-parviennent-acceder-un-soutien> [dernière consultation le 06/02/2023].

<sup>217</sup> CAUDRON, Olivier, RIMANE, Juliana, WIITKAR, Fabrice. *La prise en compte des handicaps dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur et dans les bibliothèques territoriales*. Rapport de l'IGÉSR [en ligne]. 2021, p. 53-55. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/sites/default/files/2021-10/rapport-igesr-2021-036-13154.pdf> [dernière consultation le 07/02/2023]. L'enquête du rapport mentionne que seuls 78 % des services documentaires interrogées ont un référent handicap et 85 % ont établi un contact avec le relais handicap de l'établissement.

des établissements d'enseignement supérieur) de se doter d'un schéma directeur du handicap qui peut associer le SCD dans sa rédaction. En 2022, 85 % des universités étaient dotées d'un tel schéma directeur<sup>218</sup> qui doit être revu sur une base régulière.

Il paraît ici pertinent de rappeler les différentes préconisations de l'IGÉSR en la matière :

*Préconisation 24 : Instituer un référent handicap dans chaque bibliothèque, en le positionnant de façon à lui conférer le poids nécessaire ; inscrire cette fonction dans sa fiche de poste et dans l'organigramme. [...]*

*Préconisation 26 : établir un schéma d'accessibilité de la bibliothèque et l'inclure dans le projet de service et, au moins synthétiquement, dans le schéma directeur du handicap de l'établissement d'enseignement supérieur (...).*<sup>219</sup>

La prise en compte des questions de handicap dépend donc fortement de l'impulsion politique à l'échelle de l'établissement mais aussi du service documentaire. Cependant, il est à noter que la croissance importante du nombre d'étudiants et d'étudiantes qui se manifestent auprès des relais handicap met souvent en lumière le sous-dimensionnement de ces services qui répondent parfois aux demandes sans pouvoir impliquer l'ensemble des services de l'université. De plus, les étudiants et étudiantes en situation de handicap psychique sont souvent déjà diagnostiqués lorsqu'ils et elles se présentent à la mission handicap : une part très relative de personnes souffrant de troubles psychiques sont donc effectivement accompagnées.

Pour soutenir ces personnes, il est nécessaire que la BU travaille en étroite collaboration avec les personnels impliqués dans l'élaboration des plans d'accompagnement de l'étudiant·e en situation de handicap (PAEH). Dans le cas des handicaps psychiques, ce plan peut concerner la BU, principalement pour accorder à la personne une possibilité de réserver en priorité des espaces de travail individuels.

À l'inverse, il est crucial que les bibliothécaires aient la capacité de rediriger les étudiants vers le relais handicap. Dans tous les cas, les personnes référentes handicap jouent un rôle clé dans ce processus en tant qu'animateur ou animatrice de réseau et personne-ressource pour l'ensemble des collègues. Sa marge de manœuvre pour ces activités dépend donc fortement du soutien apporté par la direction du SCD.

### ***Les services vie étudiante***

Dans d'autres établissements ou universités, les questions de bien-être et de santé mentale relèvent en fait bien plus des services chargés de la vie étudiante. Encore une fois, tous ne portent pas un nom aussi générique et n'ont pas les mêmes attributions. À l'Université de Montpellier, la directions Vie de campus et le service Vie étudiante sont centraux pour impulser une politique transversale en la matière et ont pour cela une marge de manœuvre importante cadré par un schéma directeur de la vie étudiante dont la rédaction n'est pas obligatoire. Plutôt qu'au service de médecine préventive qui est centré sur un périmètre assez strict, la BU collabore

---

<sup>218</sup> Entretien avec Clémence Didier, chargée d'études pour l'inclusion des étudiants et étudiantes en situation de handicap au MERS.

<sup>219</sup> CAUDRON, Olivier, RIMANE, Juliana, WIITKAR, Fabrice. *La prise en compte des handicaps dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur...*, op. cit. Rapport de l'IGÉSR, p. 55.



quotidiennement avec la direction Vie des campus pour proposer des activités et des aménagements en faveur de la santé mentale de la communauté universitaire<sup>220</sup>.

Cette coopération et le rôle de la bibliothèque comme lieu de vie étudiant se concrétisent par exemple dans le projet architectural du *Studium*, nouvel aménagement de l'Université de Strasbourg. Le bâtiment, en plus d'accueillir les salles de lecture et les bureaux du Services des bibliothèques, intègre pleinement le Service de la vie universitaire qui prend également en charge la politique handicap de l'université ainsi que plusieurs espaces mis à disposition pour des associations étudiantes.<sup>221</sup>

Enfin, pour l'élaboration d'initiatives plus ou moins pérennes, d'autres services ou composantes de l'université sont amenés à travailler avec les SCD. Plusieurs enquêtées ont ainsi évoqué la collaboration avec le Service universitaire des activités physiques et sportives (SUAPS), en mesure d'organiser dans les espaces de la bibliothèque des ateliers de méditation ou de relaxation. On a enfin déjà évoqué le cas plus exceptionnel de la BU Sciences de l'Université Grenoble Alpes qui, en plus du SSU et du SUAPS, a collaboré avec l'UFR STAPS et le Laboratoire interuniversitaire de psychologie pour la mise en place de l'espace de relaxation.

## Nouer des partenariats locaux et trouver des financements

Hors du strict périmètre institutionnel de l'université, de nombreux partenaires peuvent être sollicités, à la fois pour développer de nouveaux services et pour obtenir des financements. Peut-être le plus important à citer est le réseau des Centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (Crous). Ceux-ci possèdent une enveloppe dédiée au bien-être et à la santé étudiante et mettent en place des permanences d'assistance sociale. Ils peuvent organiser des ateliers et d'autres événements centrés sur la santé psychique à divers endroits des campus. La BU Cathédrale de l'Université Picardie Jules Verne à Amiens accueille par exemple durant tout le premier semestre 2023 des séances d'hypnose à destination des étudiants et étudiantes<sup>222</sup>.

Mais surtout, les Crous sont chargés de la collecte et de la répartition de la Contribution de vie étudiante et de campus (CVEC).

*[Celle-ci est] destinée à favoriser l'accueil et l'accompagnement social, sanitaire, culturel et sportif des étudiants et à conforter les actions de prévention et d'éducation à la santé réalisées à leur intention.*<sup>223</sup>

Les Crous sont chargés d'organiser les appels à projets et d'encadrer la sélection des projets lauréats. Une circulaire du MERS datée du 21 mars 2019 décrit les projets qui devraient faire l'objet d'une priorisation : sont particulièrement concernées les actions visant à « soutenir la santé mentale » et à « développer une

---

<sup>220</sup> Entretien avec Sandrine Gropp, directrice et Camille Dumont, cheffe de service des services aux publics du SCD de l'Université de Montpellier.

<sup>221</sup> Dossier de presse : Le *Studium* de l'Université de Strasbourg. [www.unistra.fr](http://www.unistra.fr) [en ligne]. 2023, p. 4. Disponible à l'adresse : [https://www.unistra.fr/fileadmin/user\\_upload/DP\\_ Studium.pdf](https://www.unistra.fr/fileadmin/user_upload/DP_ Studium.pdf) [dernière consultation le 09/02/2023].

<sup>222</sup> CROUS AMIENS PICARDIE. Atelier hypnose. [www.crous-amiens.fr](http://www.crous-amiens.fr) [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.crous-amiens.fr/sortir-bouger-creer/atelier-hypnose/> [dernière consultation le 09/02/2023].

<sup>223</sup> Article L841-5 du Code de l'Éducation. [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000042919730](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000042919730) [dernière consultation le 09/02/2023].

offre complémentaire à l'offre sportive : le bien-être »<sup>224</sup>. Les projets que peut proposer la bibliothèque allant dans ce sens ont donc de grandes chances d'être retenus, si les impacts sur le confort, le bien-être, voire la santé mentale des étudiants et étudiantes sont bien explicités<sup>225</sup>. Les montants peuvent même atteindre jusqu'à plusieurs centaines de milliers d'euros<sup>226</sup>. Il peut donc s'agir d'une participation à la création d'espaces plus confortables et conviviaux<sup>227</sup> ou encore du financement de formations de formateurs PSSM.

D'autres financements par appels à projets peuvent se révéler efficaces. Les 17 universités aujourd'hui labellisées Idex ou I-Site<sup>228</sup> prévoient en général une enveloppe « vie étudiante » pour l'examen d'appels à projets. En 2018, l'Université Grenoble-Alpes a ainsi pu obtenir 5 800 € pour l'aménagement de la salle de relaxation dans le cadre du programme « Création de services innovants dans le champ de la vie étudiante » de la commission exécutive « Vie étudiante » de l'Idex<sup>229</sup>.

En fonction du contexte local, les SCD peuvent se tourner vers d'autres partenaires, en particulier des associations ou des structures de soin. Ces liens sont moins fréquents et sont bien souvent le fruit de rencontres interpersonnelles entre des bénévoles, des soignants et soignantes et des bibliothécaires. Le paysage associatif et institutionnel autour des questions de santé psychique est assez complexe et parfois cloisonné, toutefois de nombreux ponts sont possibles, en particulier pour des actions de sensibilisation, de déstigmatisation voire même pour des permanences psychologiques au sein des BU, en particulier lorsque localement le SSU n'est pas très développé ou inaccessible.

Une institution pertinente pour prévoir des actions de sensibilisation et surtout pour orienter des personnes en difficultés vers les bonnes ressources est le Centre de ressources sur le handicap psychique (Crehpsy). Ces structures associatives et le plus souvent régionales peuvent fournir de la documentation et intervenir dans les établissements pour sensibiliser les utilisateurs et utilisatrices ou les personnels au handicap psychique<sup>230</sup>. Les Crehpsy réorientent en particulier vers l'Union nationale des ami-es et familles de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM) qui réalise des actions de sensibilisation et de formation pour des publics variés.

---

<sup>224</sup> Circulaire n° 2019-029 du 21 mars 2019 relative à la programmation et au suivi des actions financées par la contribution vie étudiante et de campus. [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) [en ligne]. 2019, annexe, p. 8 et 11. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/44494> [dernière consultation le 09/02/2023].

<sup>225</sup> Entretien avec Katrina Kalda, responsable du pôle Services aux publics du SCD de l'Université de Tours.

<sup>226</sup> Pour donner un ordre d'idées, les dépenses CVEC d'une université comme Paris Nanterre s'élèvent en moyenne à 1,2 million d'euros pour des recettes autour de 2 millions d'euros. En fonction des académies, ces montants sont donc loin d'être complètement dépensés. Cf. La CVEC à l'Université Paris Nanterre. [www.parisnanterre.fr](http://www.parisnanterre.fr) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.parisnanterre.fr/cvec> [dernière consultation le 09/02/2023].

<sup>227</sup> KÖLL, Florence. *Les espaces de détente et de convivialité en bibliothèque...*, op. cit. p. 86-89. Florence Köll évoque ainsi des financements de plusieurs dizaines à plusieurs centaines de milliers d'euros.

<sup>228</sup> Cf. la liste complète des Idex et I-Site : MERS. France 2030 : accélérer la recherche et la formation en France et à l'international. [www.enseignementsup-recherche.gouv.fr](http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/france-2030-acceler-er-la-recherche-et-la-formation-en-france-et-l-international-84104> [dernière consultation le 09/02/2023].

<sup>229</sup> UNIVERSITÉ GRENOBLE ALPES. Les services innovants de la vie étudiante. [www.univ-grenoble-alpes.fr](http://www.univ-grenoble-alpes.fr) [en ligne]. 2020, p. 5. Disponible à l'adresse : [https://www.univ-grenoble-alpes.fr/medias/fichier/idex-ve-brochure-services-innovants-2019\\_1595597258978-pdf](https://www.univ-grenoble-alpes.fr/medias/fichier/idex-ve-brochure-services-innovants-2019_1595597258978-pdf) [dernière consultation le 09/02/2023].

<sup>230</sup> Entretien avec Sophie Rouschmeyer, chargée de mission et de coordination au Crehpsy de la région Grand Est

Les universités, comme les Crous, peuvent déjà avoir identifié des structures en mesure d'intervenir en contexte universitaire. Les Crous collaborent en particulier avec l'organisation de psychologues Apsytube, implantée dans les villes universitaires de l'est et du nord de la France. Cette organisation peut également être directement mobilisée par les bibliothécaires sur des actions aussi diverses que des stands de sensibilisation, des ateliers de prévention, de la formation continue, des programmes de prévention, voire des consultations individuelles avec une psychologue dans un espace dédié des BU<sup>231</sup>.

Certaines universités, comme celles de Montpellier ou de Lille, ont directement signé des conventions avec les structures de soin locales, selon le modèle des plans territoriaux de santé mentale (PTSM), afin de renforcer l'action des SSU sur le plan de la santé mentale<sup>232</sup>. La collaboration entre le Crous, l'Université de Lille et l'Établissement public de santé mentale de l'agglomération lilloise a par exemple débouché en 2020 sur la création d'un « Conseil de santé mentale étudiants » dont le but est l'accès aux soins et la fluidification des parcours santé des étudiants et étudiantes<sup>233</sup>. Par ce biais, les BU peuvent être associées aux programmes de formation, ont des interlocuteurs et interlocutrices bien identifiés et peuvent orienter leurs publics facilement vers des équipes formées en cas de difficultés.

## Se repérer dans le maquis des ressources en santé mentale

Il apparaît également essentiel que les bibliothécaires puissent se faire le relais d'un certain nombre d'informations et de ressources utiles à leurs publics du point de vue de leur santé mentale. Cette dimension entre en résonance avec l'esprit du métier de bibliothécaire comme personne médiatrice, facilitatrice :

*Academic librarians are natural connectors, guiding their users to not only resources, but also connecting them to people, services, and spaces that can provide [wellness] assistance.*<sup>234</sup>

La bibliothèque étant souvent l'espace sur le campus le plus fréquenté et un point naturel de diffusion de l'information, il apparaît très pertinent de développer la communication sur les enjeux de bien-être psychique dans les espaces physiques mais aussi sur les canaux de communication en ligne. Durant le service public, les bibliothécaires peuvent par exemple avoir sous la main un mémo qui recense les dispositifs d'aide dans l'environnement de l'université portant non seulement sur les ressources en santé mentale mais également sur les dispositifs de lutte contre la précarité en général. Ces documents existent peut-être déjà à l'échelle de l'université. La mission précarité et santé étudiantes de l'Université Paris Nanterre a par exemple rédigé un guide qui peut être distribué mais peut aussi servir aux

---

<sup>231</sup> APSYTUDE. Qui sommes-nous ? [www.apsytude.com](http://www.apsytude.com) [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.apsytude.com/fr/apsytude/qui-sommes-nous/> [dernière consultation le 09/02/2023].

<sup>232</sup> Entretien avec Maeva Tisserand, chargée de mission santé, prévention et lutte contre les VSS au MERS.

<sup>233</sup> ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE SANTÉ MENTALE DE L'AGGLOMÉRATION LILLOISE. Conseil de santé mentale étudiants (CSME). [www.epsm-al.fr](http://www.epsm-al.fr) [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.epsm-al.fr/article/conseil-de-sante-mentale-etudiants-csme> [dernière consultation le 09/02/2023].

<sup>234</sup> RAMSEY, Elizabeth et AAGARD, Mary. Academic Libraries as Active Contributors to Student Wellness. *College & Undergraduate Libraries* [en ligne]. 2018. Vol. 25, n° 4, p. 333. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1080/10691316.2018.1517433> [dernière consultation le 07/02/2023].

bibliothécaires en service public (Figure 11)<sup>235</sup>. Autre exemple, la ComUE Université de Lyon a développé un portail dont la rubrique Santé liste de nombreuses ressources, notamment en santé mentale<sup>236</sup>.

Face à une personne qui semble en souffrance psychique, le premier réflexe peut être de l'encourager à consulter un médecin, ce qui est possible en particulier au sein du SSU. Le refus ou renoncement aux soins se fait souvent pour des raisons financières, il peut donc être pertinent de préciser qu'il existe des parcours adaptés à la population étudiante. Il peut s'agir de dispositifs nationaux tels que MonParcoursPsy qui permet de consulter une psychologue après avis médical pour plusieurs séances sans avance de frais<sup>237</sup> ou plus localement de permanences par exemple assurées dans les résidences Crous par l'association Apsytude<sup>238</sup>. En cas de réticence à vouloir en discuter avec des soignants et soignantes, il peut être intéressant de proposer d'échanger avec un étudiant ou une étudiante relais santé qui sera en mesure de conseiller la personne. Cela implique donc que les bibliothécaires connaissent ces étudiants et étudiantes ou possèdent des coordonnées de contact.

Y compris hors de l'université, les étudiants et étudiantes peuvent trouver des interlocuteurs et interlocutrices dédiés. Sur le territorial national, on compte par exemple 17 bureaux d'aide psychologique universitaires (BAPU)<sup>239</sup>. Il existe enfin des dispositifs spécifiques selon les académies. Certaines écoles parisiennes ont par exemple accès au dispositif Cellule d'aide psychologique pour les étudiant·es (CAPE) mis en place par le Centre de prévention du suicide Paris (CPS) pour recevoir des personnes de 16 à 27 ans en souffrance psychique, en situation de crise ou souffrant de solitude<sup>240</sup>.

En dehors des parcours de soins et du cadre médical, il existe un grand nombre de ressources de soutien, souvent en ligne ou par téléphone, qui reposent sur des associations étudiantes (pratique de pair-aidance) ou des institutions. À l'échelle nationale, deux ressources sont particulièrement pertinentes : le 3114, numéro national de prévention du suicide<sup>241</sup> et le Fil santé jeunes, plateforme d'écoute par téléphone et par internet<sup>242</sup>.

---

<sup>235</sup> MISSION PRÉCARITÉ ET SANTÉ ÉTUDIANTES. Guide d'accompagnement social et de santé des étudiant·es — Vos dispositifs d'aide 2022-2023. [www.parisnanterre.fr](http://www.parisnanterre.fr) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : [https://www.parisnanterre.fr/medias/fichier/202207-upn-mission-precarite-guide-web\\_1658508615320-pdf](https://www.parisnanterre.fr/medias/fichier/202207-upn-mission-precarite-guide-web_1658508615320-pdf) [dernière consultation le 09/02/2023].

<sup>236</sup> UNIVERSITÉ DE LYON. Portail santé – Santé mentale. [masante.universite-lyon.fr](http://masante.universite-lyon.fr) [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://masante.universite-lyon.fr/sante-mentale/> [dernière consultation le 14/02/2023].

<sup>237</sup> MERS. Santé psy étudiant. [www.etudiant.gouv.fr](http://www.etudiant.gouv.fr) [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://santepsy.etudiant.gouv.fr/> [dernière consultation le 07/02/2023].

<sup>238</sup> APSYTUDE. Où consulter ? [www.apsytude.com](http://www.apsytude.com) [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.apsytude.com/fr/ou-somme-nous/> [dernière consultation le 09/02/2023].

<sup>239</sup> Une liste est disponible ici : MERS. Besoin d'une aide psychologique ? [www.etudiant.gouv.fr](http://www.etudiant.gouv.fr) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.etudiant.gouv.fr/fr/besoin-d-une-aide-psychologique-1297> [dernière consultation le 22/01/2023].

<sup>240</sup> CENTRE DE PRÉVENTION DU SUICIDE PARIS. La CAPE. [cpsparis.fr](http://cpsparis.fr) [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://cpsparis.fr/index.php/la-cape/> [dernière consultation le 10/02/2023].

<sup>241</sup> Disponible à l'adresse : <https://3114.fr/> [dernière consultation le 10/02/2023].

<sup>242</sup> Disponible à l'adresse : <https://www.filsantejeunes.com/> [dernière consultation le 10/02/2023].

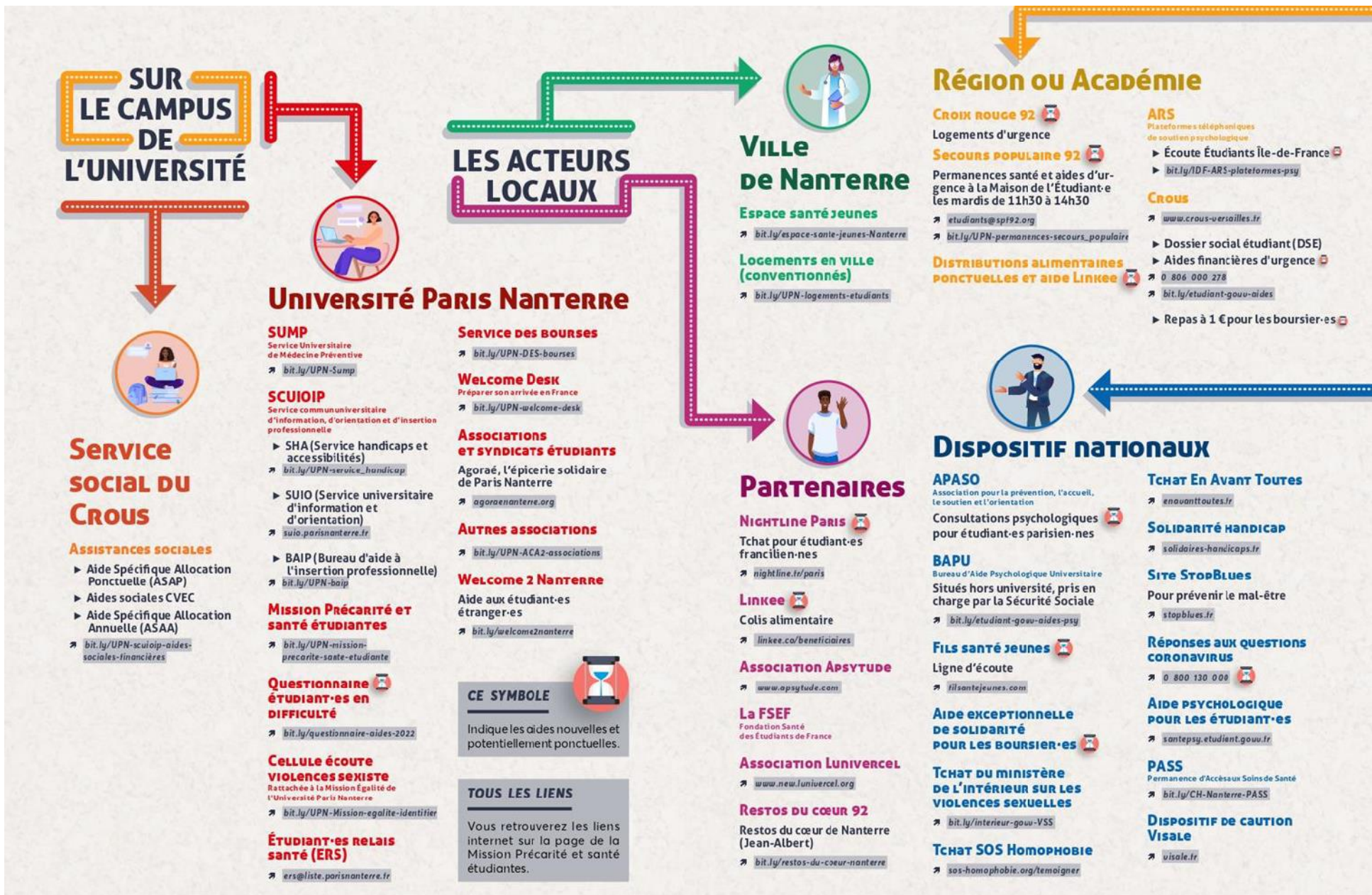


FIGURE 11 — Cartographie des dispositifs d'aide par la mission précarité et santé étudiantes de l'Université Paris Nanterre

Localement, les sites web de Crous et des universités peuvent référencer des groupes de soutien locaux ou des lignes téléphoniques en plus d'éventuelles permanences psychologiques. Toutes ces informations sont regroupées sur le site « Soutien étudiant » mis en place par l'association Nightline<sup>243</sup>. Est aussi déployée dans de nombreuses villes universitaires, la plateforme téléphonique Nightline France animée par un réseau étudiant<sup>244</sup>.

Sans parler de publications et d'ouvrages que la bibliothèque pourrait posséder, il existe enfin des sources d'information fiables et des ressources d'auto-aide particulièrement accessibles et adaptées aux étudiants et étudiantes. L'association Nightline France produit par exemple un *Kit de vie*<sup>245</sup> tandis que Stimuli propose un *Guide de santé mentale*<sup>246</sup>. Les Instances régionales d'éducation et de promotion de la santé (IREPS) déploient également dans les universités un programme numérique à destination des étudiants et étudiantes appelé « ETUCARE » qui propose des stratégies pratiques pour faire face aux difficultés de la vie étudiante<sup>247</sup>. On peut enfin citer le site de l'organisme public d'information sur la santé mentale, Psycom, qui fournit des éléments de connaissance pour le grand public<sup>248</sup> ou la plateforme Ascodocpsy qui sélectionne des ressources en ligne libres et gratuites<sup>249</sup>.

### 3. FORMALISER ET PÉRENNISER DES ACTIONS

Après avoir identifié des partenaires et mené une réflexion sur les manières d'améliorer en continu les conditions d'accueil dans sa bibliothèque, il peut être intéressant de mettre en place des actions spécifiquement tournés vers les enjeux de santé mentale et de bien-être psychique. Les publics seront en effet très critiques envers ces actions qui pourraient passer pour un ensemble d'injonctions ou être qualifiées de « gadgets » si les bibliothécaires ne réfléchissent pas en amont aux mesures de prévention primaire et aux moyens de faciliter la vie de leurs publics.

Aujourd'hui, les initiatives tournées vers le bien-être étudiant en bibliothèque universitaire se développent fortement<sup>250</sup>. Ces expérimentations nombreuses montrent que les idées ne manquent pas mais que l'enjeu principal est de les formaliser et de les pérenniser suffisamment pour qu'elles soient pleinement utiles à la communauté universitaire.

---

<sup>243</sup> NIGHTLINE. Les services de soutien psychologique destinés aux étudiant·es. *www.soutien-etudiant.info* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.soutien-etudiant.info/services-soutien> [dernière consultation le 10/02/2023].

<sup>244</sup> Disponible à l'adresse : <https://www.nightline.fr/services-decoute> [dernière consultation le 10/02/2023].

<sup>245</sup> NIGHTLINE. Kit de vie. *www.nightline.fr* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.nightline.fr/kit-de-vie> [dernière consultation le 10/02/2023].

<sup>246</sup> STIMULI. Le guide de Stimuli pour la santé mentale. *www.stimuli.info* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.stimuli.info/leguidestimuli> [dernière consultation le 10/02/2023].

<sup>247</sup> IREPS BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ. ETUCARE : un programme numérique pour prendre soin de sa santé mentale quand on est étudiant. *ireps-bfc.org* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://ireps-bfc.org/sinformer/etucare-un-programme-numerique-pour-prendre-soin-de-sa-sante-mentale-quand-est-etudiant> [dernière consultation le 10/02/2023].

<sup>248</sup> Disponible à l'adresse : <https://www.psycom.org/> [dernière consultation le 10/02/2023].

<sup>249</sup> ASCODOCPY. Ressources libres en santé. *www.ascodocpsy.org* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.ascodocpsy.org/trouvez-de-linformation-psychiatrie-sante-mentale/ressources-libres-sante/> [dernière consultation le 10/02/2023].

<sup>250</sup> ROURKE, Lorna E. Then You Can Start to Make It Better: How Academic Libraries Are Promoting and Fostering Student. *Student Wellness and Academic Libraries...*, op. cit., p. 13-33. Ce chapitre dresse un tour d'horizon des services et des partenariats autour du bien-être aujourd'hui proposés dans une soixante de BU nord-américaines.

Certaines missions essentielles des bibliothécaires, comme la mise à disposition de ressources ou encore la formation, peuvent répondre aux besoins des membres de la communauté universitaire de favoriser leur bien-être psychique. Mais la bibliothèque comme lieu peut également accueillir des actions très diverses, allant de la prévention aux véritables actions thérapeutiques, afin que les professionnel·les de santé soient au plus près de la communauté étudiante. Les bibliothécaires peuvent enfin prévoir d'autres initiatives afin de renforcer la dimension sociale du lieu et contribuer à lutter contre l'isolement social qui peut être ressenti durant les années d'étude, voire à créer une ambiance moins anxiogène au quotidien.

## **Concilier « cœur de métier » et enjeux de santé mentale : de la médiation à la formation**

Depuis plusieurs années, les collections non directement liées aux enseignements universitaires apparaissent et trouvent une place en BU. Ces fonds orientés vers la détente et qui laissent une grande place aux quotidiens et revues, aux BD, aux romans, aux livres audio, aux DVD voire aux mangas sont parfois extrêmement plébiscités. Ces collections permettent bien de signaler à la communauté étudiante qu'il est possible, autorisé, voire bienvenu, de pouvoir se détendre au milieu de temps d'étude. Et souvent ces collections arrivent à trouver facilement leur public comme à la BU Sciences de l'Université de Montpellier, où nombre d'étudiants et étudiantes consultent les mangas situés au rez-de-chaussée<sup>251</sup>. Ces collections de « lecture loisir » sont souvent associées aux espaces de détente, à l'image de l'espace Quartier libre de la BU Sciences de l'Université Lyon 1 qui accueille aussi bien des ateliers centrés sur le bien-être qu'une grosse collection de mangas<sup>252</sup>. Le programme architectural du *Studium* laisse lui aussi une place au 1<sup>er</sup> étage pour ces collections dans une partie appelée l'*Espace Bulle*<sup>253</sup>. Dans l'enquête, lorsque les bibliothécaires sont interrogé·es sur l'existence de services ou d'actions explicitement en faveur de la santé psychique ou du bien-être de leurs publics, la réponse la plus fréquente après l'existence d'espaces de détente ou de repos concerne l'existence de collections « loisirs » ou centrées sur le bien-être.

La démarche peut même aller plus loin qu'une mise à disposition de collections, en formalisant une véritable démarche de bibliothérapie. Le concept, qui a du mal à s'imposer dans le contexte français, se définit comme « l'utilisation de livres et de la lecture en tant qu'aides à la guérison »,<sup>254</sup> mais peut dépasser un contexte purement médical. Si la bibliothérapie semble faire ses preuves dans le cadre du traitement contre la dépression ou l'anxiété<sup>255</sup>, son emploi n'est que très rarement formalisé en France à l'inverse des pays anglo-saxons ou d'autres pays européens. Le SCD d'Aix-Marseille Université semble avoir une démarche explicite par exemple en valorisant des collections sur Twitter par l'emploi du hashtag

---

<sup>251</sup> Entretien avec Sandrine Gropp, directrice et Camille Dumont, cheffe de service des services aux publics du SCD de l'Université de Montpellier.

<sup>252</sup> Quartier libre. *portaildoc.univ-lyon1.fr* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://portaildoc.univ-lyon1.fr/les-collections/collections-loisirs-et-actualites/quartier-libre> [dernière consultation 13/02/2023].

<sup>253</sup> Espaces – Le *Studium*. *studium.unistra.fr* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://studium.unistra.fr/espaces> [dernière consultation le 13/02/2023].

<sup>254</sup> DELODDE, Claudine. *La bibliothérapie en bibliothèque, une pratique qui ne dit pas son nom ?* Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2022, p. 19. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/70670-la-bibliothherapie-en-bibliotheque-une-pratique-qui-ne-dit-pas-son-nom.pdf> [dernière consultation le 13/02/2023].

<sup>255</sup> « Peut-il y avoir une science de la bibliothérapie ? », *ibid.*, p. 33-35.

#BiblioThérapie<sup>256</sup> ou la création de guides thématiques orientés sur le bien-être psychique ou la neurodiversité<sup>257</sup>. Le SSU de l'Université Lyon 2 en partenariat avec la bibliothèque provisoire de Bron sur le campus Porte des Alpes a sélectionné un ensemble d'ouvrages empruntables et organise à la fin d'un semestre un groupe de parole sur ces lectures<sup>258</sup>. La pratique de la bibliothérapie nécessite dès lors un important travail de médiation et de programmation culturelle autour des ressources sélectionnées. On consultera donc avec profit le mémoire d'étude de Claudine Delodde afin d'avoir des exemples, surtout étrangers et liés aux institutions de lecture publique, et des recommandations pour mettre en place une démarche de bibliothérapie<sup>259</sup>. On peut par exemple s'inspirer d'une initiative outre-Atlantique, la *Healing Library*, qui propose en ligne des kits de ressources, aujourd'hui principalement à destination des familles pour les accompagner dans la gestion d'un événement traumatique (perte d'un proche...) et de la détresse réactionnelle qui peut en découler<sup>260</sup>.

Les ressources que la bibliothèque universitaire propose peuvent aussi s'inscrire explicitement dans une logique d'auto-aide ou de promotion de la santé en privilégiant des contenus liés à la psychologie positive ou favorisant la littératie en santé, c'est-à-dire :

*La capacité d'un individu à trouver de l'information sur la santé, à la comprendre et à l'utiliser dans le but d'améliorer sa propre santé ou de développer son autonomie dans le système de santé.*<sup>261</sup>

Cette démarche s'est beaucoup développée du fait de la pandémie et de la mise en lumière des problématiques de santé mentale dans l'enseignement supérieur. Au sein de la BU Edgar Morin, sur le campus de Villetaneuse de l'Université Sorbonne Paris Nord, a ainsi été mis en place une sélection de ressources orientées sur la prévention en santé mentale grâce à l'expertise d'une chargée de collection en psychologie et du responsable de la politique documentaire<sup>262</sup>. Ces ressources semblent déjà assez empruntées. Afin de sélectionner des ressources utiles et pertinentes, qui ne seraient pas que des ouvrages de développement personnel, il est possible de s'inspirer des sélections documentaires de réseaux nationaux spécialisés

---

<sup>256</sup> Rapport d'activité 2019 du SCD d'Aix-Marseille Université. *bu.univ-amu.fr* [en ligne]. 2020, p. 28. Disponible à l'adresse : [https://bu.univ-amu.fr/sites/bu.univ-amu.fr/files/scdamu\\_rapport\\_activite\\_2019.pdf](https://bu.univ-amu.fr/sites/bu.univ-amu.fr/files/scdamu_rapport_activite_2019.pdf) [dernière consultation le 13/02/2023].

<sup>257</sup> La neurodiversité — Guide thématique. *bu.univ-amu.fr* [en ligne] 2022. Disponible à l'adresse : <https://bu.univ-amu.libguides.com/c.php?g=699525> [dernière consultation le 13/02/2023].

<sup>258</sup> La bibliothèque du SSU. *www.univ-lyon2.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.univ-lyon2.fr/vie-des-campus/la-bibliotheque-du-ssu> [dernière consultation le 14/02/2023].

<sup>259</sup> DELODDE, Claudine. *La bibliothérapie en bibliothèque...*, *op. cit.* Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/70670-la-bibliothherapie-en-bibliotheque-une-pratique-qui-ne-dit-pas-son-nom.pdf> [dernière consultation le 13/02/2023].

<sup>260</sup> On peut consulter le portail en ligne *The Healing Library* (disponible à l'adresse : <https://www.thehealinglibraryus.com>) ou bien un webinaire de présentation par une des créatrices : EMERY, Megan. *The Healing Library: Lending Healing Experiences to Families*. *infopeople.org* [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse : <https://infopeople.org/civircm/event/info?reset=1&id=731> [dernières consultations le 13/01/2023].

<sup>261</sup> Littératie en santé — Portail promotion santé — Ressources en promotion de la santé en région Centre-Val de Loire. *fraps.centredoc.fr* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : [https://fraps.centredoc.fr/index.php?lvl=cmspage&pageid=4&id\\_article=127](https://fraps.centredoc.fr/index.php?lvl=cmspage&pageid=4&id_article=127) [dernière consultation le 13/02/2023].

<sup>262</sup> Échange de mails avec Marc Lalvée, responsable de la politique documentaire et des collections du SCD de l'Université Sorbonne Paris Nord.



comme Ascodocpsy<sup>263</sup> ou Biblio-Santé<sup>264</sup> ou ceux à l'échelle locale des IREPS, d'associations locales<sup>265</sup> ou des Crehpsy<sup>266</sup>.

Toutefois, faire de ces collections un élément de promotion active de la santé mentale requiert de les faire vivre par une médiation régulière. La nouveauté du service et la promotion qui en est faite au moment de la création de ce rayon peuvent en effet expliquer des taux de rotation au départ importants, mais qui peuvent s'effondrer par la suite, faute de médiation. D'autres bibliothèques universitaires privilégient des sélections temporaires qui viennent en accompagnement d'événements et d'initiatives comme les ateliers relaxation, les temps de médiation animale, etc.

Développer la littératie en santé des publics peut également passer par les missions de formation. Par exemple on pourrait envisager des formations sur la recherche d'informations liées à la santé : où trouver des ressources d'auto-aide ou des informations fiables, solides scientifiquement ? Là encore, l'expertise de bibliothécaires chargés de collection et la fiabilité de ressources comme Psycom<sup>267</sup> peuvent être précieuses. Programmer de telles formations peut se faire en cohérence avec des événements nationaux, par exemple durant les Semaines d'information sur la santé mentale, qui ont souvent lieu en octobre<sup>268</sup>.

En revanche, de nombreuses bibliothèques universitaires proposent aujourd'hui des formations sur la gestion du stress ou encore sur la prise de parole en public. Des formations sur le « bien-être numérique », encore rares dans les BU françaises, peuvent se révéler aussi extrêmement pertinentes et aller de pair avec des sensibilisations sur l'identité numérique, habituellement destinées aux chercheurs et chercheuses. L'expertise des bibliothécaires pour le maniement des outils de recherche documentaire peut donc aussi servir à donner plusieurs conseils pratiques que la manière de gérer la surcharge et la fatigue informationnelles, les problèmes de concentration liés au numérique voire la gestion de données personnelles. Tous ces éléments ont en effet aujourd'hui un grand impact sur le bien-être d'une personne. On peut s'inspirer pour cela de diverses initiatives, principalement anglo-saxonnes, comme les ateliers « bien-être numérique » (*digital wellness*) au sein des bibliothèques de l'Institut polytechnique et université d'État de Virginie (Virginia Tech, États-Unis)<sup>269</sup> ou encore dans celles de l'Université du Sud de l'Illinois

---

<sup>263</sup> ASCODOCPY. Trouvez de l'information. [www.ascodocpsy.org](http://www.ascodocpsy.org) [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.ascodocpsy.org/trouvez-de-linformation-psychiatrie-sante-mentale/> [dernière consultation le 13/02/2023]. Le réseau regroupe les centres de documentation des centres de soin et d'accompagnement qui peuvent parfois proposer un service de prêt d'ouvrages, par exemple le service « Prêt d'ouvrages pour les patients et leur entourage » (POPPE) du centre de documentation du Centre psychothérapeutique de Nancy.

<sup>264</sup> Biblio-Santé est un programme de l'Association des bibliothèques publiques du Québec qui sélectionne des ressources en français et en anglais (livres, organismes, sites web, films, séries, émissions...) regroupées dans des cahiers thématiques. BIBLIO-SANTÉ. Cahier thématique Santé mentale. [bibliosante.ca](http://bibliosante.ca) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : [https://bibliosante.ca/fr/information\\_sante/sante-mentale.php](https://bibliosante.ca/fr/information_sante/sante-mentale.php) [dernière consultation le 18/02/2023].

<sup>265</sup> Par exemple : Sélections thématiques — Portail promotion santé — Ressources en promotion de la santé en région Centre-Val de Loire. [fraps.centredoc.fr](http://fraps.centredoc.fr) [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : [https://fraps.centredoc.fr/index.php?lvl=cmspage&pageid=6&id\\_rubrique=125](https://fraps.centredoc.fr/index.php?lvl=cmspage&pageid=6&id_rubrique=125) [dernière consultation le 13/02/2023].

<sup>266</sup> Par exemple : Espace documentation du Crehpsy Hauts-de-France [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://crehpsy-documentation.fr/> [dernière consultation le 13/02/2023].

<sup>267</sup> Disponible à l'adresse : <https://www.psycom.org/> [dernière consultation le 10/02/2023].

<sup>268</sup> La 34<sup>e</sup> édition des semaines d'information sur la santé mentale aura ainsi lieu du 9 au 22 octobre 2023 et aura pour thème : « À tous les âges de la vie, ma santé mentale est un droit ». Disponible à l'adresse : <https://www.semaines-sante-mentale.fr/> [dernière consultation le 14/02/2023].

<sup>269</sup> FEERRAR, Julia. Supporting Digital Wellness and Well-Being. *Student Wellness and Academic Libraries...*, op. cit., p. 169-185.

(États-Unis)<sup>270</sup>. Les feuilles de route numériques des universités anglo-saxonnes, comme celle de l'université de Lincoln (Angleterre)<sup>271</sup>, lient fortement la gestion de son bien-être et de son identité numérique<sup>272</sup>. La littératie en santé et la littératie numérique peuvent donc aller de pair.

## Héberger des actions tournées vers le bien-être psychique

Néanmoins, une grande partie des actions en faveur du bien-être psychique dépassent largement les compétences et le rôle des bibliothécaires. Mais la bibliothèque peut être le lieu idéal pour proposer des activités de prévention et de promotion de la santé pour plusieurs raisons. D'une part, la BU est souvent le lieu central du campus. Florence Köll cite par exemple l'intérêt pour le SSU de l'Université Lyon 1 de proposer des activités à la BU Sciences, car leurs locaux sont excentrés et peu adaptés<sup>273</sup>. De même, la BU est l'endroit où le plus grand nombre d'étudiants et étudiantes peuvent être touchés, les multiples enquêtes de l'Observatoire national de la vie étudiante confirment que la BU est l'équipement du campus le plus largement fréquenté<sup>274</sup>.

L'enquête menée dans le cadre de ce mémoire montre une grande diversité d'ateliers, de formations et d'actions qui se tiennent dans les murs de la bibliothèque. Les initiatives les plus fréquemment citées sont les ateliers de relaxation (8 occurrences), de méditation (8), de médiation animale (7), de sophrologie (5) et les séances de massage (4). Ces ateliers semblent souvent assurés par les SSU ou les SUAPS qui peuvent aussi proposer du yoga (3), des ateliers de gestion du stress (2) ou du sommeil (1), des formations « Affirmation de soi » (1) ou encore du théâtre (1). En somme, il y a une écrasante majorité d'actions « anti-stress », ce qui va dans le même sens qu'une recension en 2020 des services et partenariats orientés vers le bien-être dans les bibliothèques académiques nord-américaines<sup>275</sup>. Cette liste n'épuise pas l'ensemble des possibilités dont les bibliothèques universitaires étrangères peuvent donner un aperçu. Certaines bibliothèques nord-américaines peuvent proposer des services aussi décalés que des ateliers tricot, crochet ou origami, des séances de *hula-hoop* ou d'aromathérapie, des prêts de lampes de luminothérapie, des rendez-vous avec des « coachs motivationnel·les », etc.<sup>276</sup>.

---

<sup>270</sup> LOOS, Amber T. The Role of Librarians in Promoting Digital Wellness: A Case Study. *Public Services Quarterly* [en ligne]. Vol. 13, n° 1. 2017, p. 32-40. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/15228959.2016.1268943> [dernière consultation le 14/02/2023].

<sup>271</sup> University of Lincoln: How digital are you? [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://repository.jisc.ac.uk/6642/1/DigicapLincolnUniversity.pdf> [dernière consultation le 14/02/2023]. Dans son schéma des compétences numériques, Jisc, entreprise à but non lucratif qui fournit des services de réseau et d'informatique ainsi que des ressources numériques aux établissements d'enseignement supérieur et de recherche britanniques, donne une place centrale au bien-être numérique. Disponible à l'adresse : [https://repository.jisc.ac.uk/6611/1/JFL0066F\\_DIGIGAP\\_MOD\\_IND\\_FRAME.PDF](https://repository.jisc.ac.uk/6611/1/JFL0066F_DIGIGAP_MOD_IND_FRAME.PDF) [dernière consultation le 14/02/2023].

<sup>272</sup> Cette approche est brièvement évoquée dans un article de l'URFIST de Paris. BOUCHARD, Aline. L'identité numérique du chercheur : quel accompagnement ? *URFISTinfo* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://urfistinfo.hypotheses.org/3219> [dernière consultation le 14/02/2023].

<sup>273</sup> KÖLL, Florence. *Les espaces de détente et de convivialité en bibliothèque...*, op. cit., p. 106.

<sup>274</sup> OVE. Fiche thématique « Services et initiatives des établissements à l'usage des étudiant·es » — Enquête Conditions de vie des étudiant·es 2016. [www.ove-national.education.fr](http://www.ove-national.education.fr) [en ligne]. 2018, p. 10. Disponible à l'adresse : [https://www.ove-national.education.fr/wp-content/uploads/2018/11/Service\\_et\\_initiatives\\_CdV\\_2016.pdf](https://www.ove-national.education.fr/wp-content/uploads/2018/11/Service_et_initiatives_CdV_2016.pdf) [dernière consultation le 14/02/2023].

<sup>275</sup> ROURKE, Lorna E. Then You Can Start to Make It Better: How Academic Libraries Are Promoting and Fostering Student. *Student Wellness and Academic Libraries...*, op. cit., p. 15.

<sup>276</sup> *Ibid.*, p. 16.

Sans décrire l'intérêt, l'efficacité ou les modalités d'organisation dans le détail pour chacune de ces initiatives<sup>277</sup>, je tenterai plutôt ici de formuler quelques remarques sur les points qui doivent retenir l'attention des bibliothécaires au moment d'accueillir ce genre d'actions.

En premier lieu, si l'objectif d'aider les étudiants et étudiantes à apaiser leurs souffrances psychiques ne peut pas toujours être évalué ou est même parfois sans objet, l'intérêt de ces actions peut se trouver ailleurs. Il peut s'agir plus modestement d'offrir une parenthèse dans des journées chargées de travail, de participer à changer l'image de la bibliothèque, mais aussi de cultiver la convivialité du lieu (cf. p. 85 et suivantes). Ainsi l'évaluation de ces services nécessite des retours qualitatifs par les participants et participantes plutôt que la seule prise en compte d'indicateurs chiffrés. Il arrive toutefois que ces actions trouvent un large public, en témoigne l'ordre de grandeur du millier de personnes qui ont participé aux dix séances de médiation animale fin 2019 et début 2020 dans les BU d'Angers<sup>278</sup>.

Même si les personnes intervenantes lors de ces ateliers sont extérieures à l'université, comme c'est souvent le cas pour les médiations animales, il paraît important de nouer des liens avec le SSU et leurs étudiants et étudiantes relais santé<sup>279</sup>. En effet, ces temps ne sont pas seulement l'occasion de donner de l'information, de faire de la prévention ou d'aider les publics à décompresser mais également de repérer et orienter les personnes les plus en difficultés. Les étudiants et étudiantes relais santé, les personnels des SSU ainsi que l'ensemble des personnes ayant suivi la formation PSSM peuvent en effet profiter de ces occasions pour rediriger les personnes vers le SSU ou d'autres ressources.

Il convient ensuite de porter une grande attention aux activités « bien-être » que la bibliothèque peut proposer en partenariat avec des personnes extérieures au milieu universitaire. Ainsi la programmation de méditation de pleine conscience ou encore de sophrologie implique de choisir avec soin les partenariats. La Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires (Miviludes) dans son rapport d'activité 2021 rapporte une augmentation du nombre de signalements liées aux pratiques méditatives. Elle rappelle également que toutes les pratiques méditatives ne se valent pas, qu'elles peuvent être pour certaines une porte d'entrée vers des pratiques déviantes et particulièrement lucratives et qu'elles comportent des effets secondaires et des contre-indications pour certains troubles psychiques :

---

<sup>277</sup> Afin d'avoir plus de détails sur la genèse et l'utilité de services comme le prêt de lampes de luminothérapie ou la médiation animale, on peut par exemple consulter les pages que Florence Köll leur consacre dans son mémoire d'étude DCB. KÖLL, Florence. *Les espaces de détente et de convivialité en bibliothèque...*, op. cit. p. 100-108. Depuis l'écriture de ce mémoire, les activités de médiation animale sont désormais plus nombreuses dans les BU françaises.

Pour une description plus fine des actions de médiation animale outre-Atlantique : FRANK, Jacqueline. Beyond Therapy Dogs: Rethinking Animal Policies to Protect and Promote Student Wellness for All Library Users. *Student Wellness and Academic Libraries...*, op. cit., p. 203-222. Dans le contexte nord-américain, les actions de médiation animale pionnières sont en effet aujourd'hui mises en perspectives avec les politiques d'acceptation plus large de la présence animale dans les bibliothèques. La bibliographie de ce chapitre montre également que la littérature professionnelle sur le sujet est assez touffue.

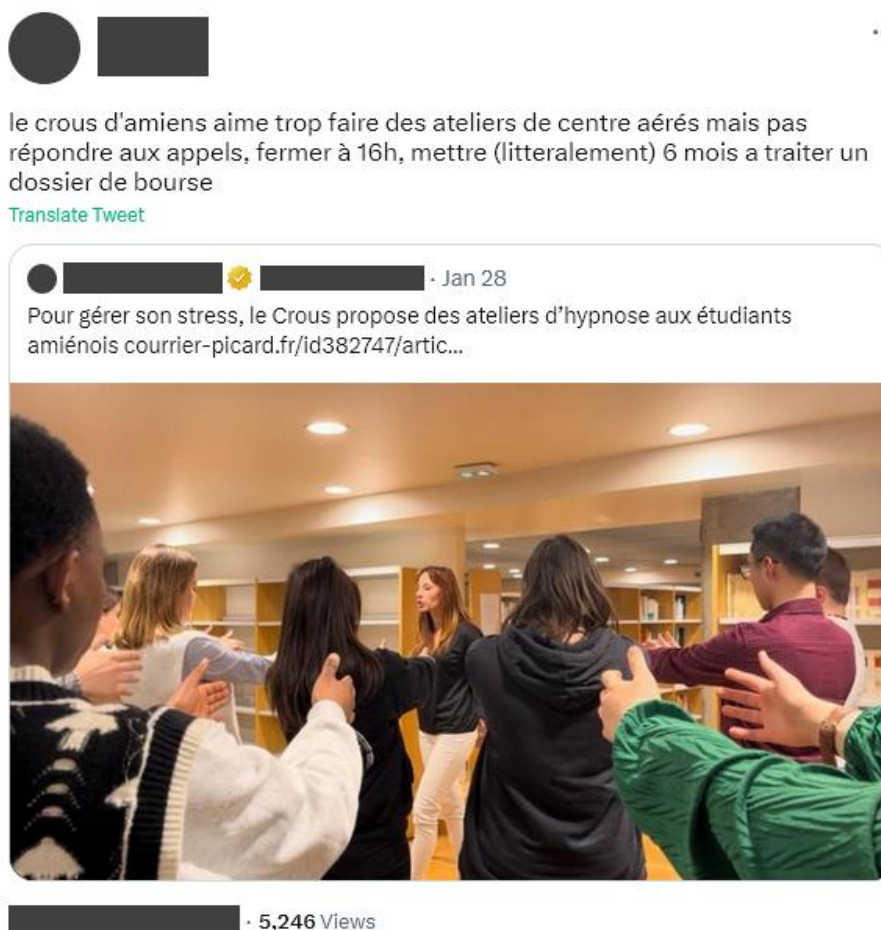
<sup>278</sup> CLOT, Nathalie. Médiation animale : mignon, certes, mais encore ? *BUApro* [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/12/27/mediation-animale-mignon-certains-mais-encore/> [dernière consultation le 15/02/2023].

<sup>279</sup> CLOT, Nathalie. Coopérer avec le SUMPPS : Mens sana in corpore sano. *BUApro* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://blog.univ-angers.fr/buapro/2018/11/10/cooperer-avec-le-sumpps-mens-sana-in-corpore-sano/> [dernière consultation le 07/02/2023].

*Au regard de ces différents risques, il convient absolument d'exiger la transparence sur les références des intervenants, leur formation et leur expérience, et de rester attentif à la qualité des partenariats menés pour le développement d'actions en direction des jeunes publics.*<sup>280</sup>

Ces actions peuvent enfin susciter, parfois de manière légitime, des critiques, autant de la part des personnels que des publics de la BU. La communication interne comme externe autour de ces services est donc complexe et peut se retourner contre la bibliothèque et les porteurs et porteuses du projet. Les étudiants et étudiantes seront en effet prompt·es à exprimer à juger ces initiatives « gadgets » et malvenues si dans le même temps les services de l'institution sont dysfonctionnels ou sources de stress (Figure 12).

Alors que ces actions sont souvent peu gourmandes en temps de travail et en ressources financières, ces critiques peuvent insister sur un mauvais usage de l'argent public pour des dispositifs jugés palliatifs, injonctifs et mettant en avant la santé mentale seulement comme une ressource personnelle qu'il faudrait cultiver.



**FIGURE 12 — Tweet critiquant les ateliers d'hypnose proposés par le Crous d'Amiens dans la BU du centre-ville en janvier 2023**

Du fait de la nature de ces activités, il semble en vérité qu'il ne soit pas nécessaire d'avoir une stratégie de communication trop développée pour qu'elles trouvent leur public, à condition qu'elles soient pensées pour être accessibles. C'est

<sup>280</sup> MIVILUDES. Rapport d'activité 2021. [www.miviludes.interieur.gouv.fr](http://www.miviludes.interieur.gouv.fr) [en ligne]. 2022, p. 117. Disponible à l'adresse : <https://www.miviludes.interieur.gouv.fr/publications-de-la-miviludes/rapports-annuels/rapport-dactivit%C3%A9-2021> [dernière consultation le 15/02/2023].

la stratégie adoptée par les BU d'Angers pour les ateliers de médiation animale qui ont été un grand succès du point de vue de la participation :

*Une action utile, facile d'accès et émotionnellement chargée de manière positive pour les publics (utile, utilisable et désirable en somme) s'impose d'elle-même avec un minimum d'effort de communication.*<sup>281</sup>

Ces critiques invitent également à privilégier des actions qui ne reposent pas sur l'apprentissage, l'injonction et les stratégies d'auto-aide mais plutôt celles qui permettent de renforcer les liens sociaux, de créer une autre atmosphère au sein de la bibliothèque, en somme de cultiver la convivialité.

## Cultiver la convivialité

Une piste intéressante pour contribuer à faire de la bibliothèque un lieu qui prend soin de la santé psychique de ses utilisateurs et utilisatrices est de multiplier les occasions de tisser du lien social. De nombreuses recherches confirment en effet que les liens sociaux sont fortement corrélés au bien-être des étudiants et étudiantes<sup>282</sup>. D'une manière qui peut sembler contre-intuitive, les bibliothèques universitaires sont déjà perçues comme des lieux où il est possible de sociabiliser et rompre l'isolement. C'est cette capacité à favoriser le lien social, que l'on peut appeler « convivialité »<sup>283</sup>, qu'il me semble intéressant de cultiver.

De manière plus politique, la notion de convivialité, telle que développée par Ivan Illich, peut également caractériser un outil ou une institution qui est mis au service de l'être humain<sup>284</sup>. Appliqué à une bibliothèque universitaire, cultiver sa convivialité signifierait alors mitiger sa capacité à générer de l'autocontrainte et donc multiplier et encourager les occasions de mettre à distance les injonctions à la réussite, à la compétitivité et à la productivité. Cette proposition est évidemment extrêmement polémique sachant que la bibliothèque universitaire est souvent perçue par ses publics comme le lieu de l'autocontrainte. Bien évidemment, résumer la bibliothèque universitaire à cela signifierait omettre d'autres aspects qui participent d'une convivialité de l'institution, à savoir qu'elle contribue au maintien du lien social et à l'autonomisation des étudiants et étudiantes, qu'elle n'évalue pas et qu'elle offre des perspectives d'apprentissage en dehors du strict cadre de l'évaluation.

Cultiver la convivialité de la bibliothèque universitaire peut donc prendre des formes très diverses qui, toutefois, jouent souvent sur la création de temps de rencontres et d'échanges. Ainsi, les ateliers de médiation animale au sein des BU d'Angers ne sont pas tant apparus pertinents pour leur capacité effective à réduire le

---

<sup>281</sup> CLOT, Nathalie. Médiation animale : un « non-plan-de-comm ». *BUApro* [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : <https://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/12/14/mediation-animale-communiquer-sur-une-action/> [dernière consultation le 15/02/2023].

<sup>282</sup> WILCOX, Paula, WINN, Sandra et FYVIE-GAULD, Marylynn. It Was Nothing to Do with the University, It Was Just the People: The Role of Social Support in the First-Year Experience of Higher Education. *Studies in Higher Education*. Vol. 30, n° 6. 2005, p. 709. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/03075070500340036> [dernière consultation le 15/02/2023].

<sup>283</sup> On a déjà défini cette notion comme « la capacité d'un endroit à favoriser la tolérance et les échanges réciproques des groupes qui le fréquentent ».

<sup>284</sup> La notion de convivialité, au prisme de l'analyse d'Ivan Illich, désigne la qualité de ce qui peut renforcer l'autonomie de chacun et chacune et accroître son champ d'action sur le réel. ILLICH, Ivan. *La convivialité*. Paris : Seuil. 1973, « La reconstruction conviviale ».

stress des étudiants et étudiantes que pour les liens et échanges qu'ils ont suscités avec les animaux et les autres personnes :

*Ce qui a marché, me semble-t-il, était le côté « Ce n'est pas un cours » : une vraie gratuité et liberté, tant dans le choix du moment, de la durée, de l'activité, alliée à la liberté des animaux d'aller et venir, de se rendre disponibles à un câlin ou une caresse ou non. [...]*

*J'ai eu l'impression, alors que des entretiens qualitatifs [...] nous avaient montré que la BU était vécue comme un lieu de contraintes choisies pour s'obliger à travailler, que l'opération de médiation animale était un « pur plaisir », une bouffée d'oxygène avant de se replonger dans les révisions.*

*Certains de ces entretiens qualitatifs nous avaient donné des pistes sur les besoins de lâcher-prise et de soupape de « sécurité » affective chez des personnes soumises à de nombreuses injonctions de réussite et contraintes extérieures. La médiation animale, par son côté gratuit, sans objectif de productivité ou d'intellectualisation, sans notation ni classement, m'a semblé répondre à un idéal de convivialité assez illichien, sans injonction ni intentionnalité.<sup>285</sup>*

La médiation animale est certainement une des plus spectaculaires manières de créer du lien, mais diverses autres initiatives peuvent contribuer à cultiver cette convivialité. Il peut s'agir d'imaginer de petites attentions, comme l'organisation de goûters durant les périodes de révision ou la mise à disposition plus permanente de boissons chaudes<sup>286,287</sup>. Ces temps permettent notamment aux personnes les plus isolées de nouer des liens avec d'autres étudiants et étudiantes.

D'autres services sont aussi à même de créer des liens, comme l'organisation d'ateliers autour d'un jardin partagé, à l'exemple de la BU des Tanneurs à Tours, ou de temps autour de jeux de société. Le SCD de Tours a par exemple constaté que disposer des puzzles dans certains espaces afin qu'ils soient complétés de manière collective suscitait de nombreux échanges et aidait les étudiants et étudiantes à faire de véritables pauses<sup>288</sup>. Les réflexions autour de la place du jeu au sein des BU sont encore embryonnaires et peuvent offrir des pistes intéressantes : plusieurs SCD, comme ceux de Tours et Angers, ont ainsi mis en place un groupe de travail ou mobilisé des stagiaires pour creuser le sujet.

Mais ces projets, souvent ponctuels, doivent encore être inscrits au sein d'une véritable démarche d'accompagnement, par exemple durant les périodes de révision. Cultiver la convivialité ne passe donc pas que par des activités ludiques et peut nécessiter le recours aux ressources et partenariats déjà cités. La bibliothèque pourrait par exemple organiser et héberger des sessions de révision collectives dans des salles de formation. Cette pratique d'animer des programmes parascolaires en

---

<sup>285</sup> CLOT, Nathalie. Médiation animale : mignon, certes, mais encore ? *BUApro* [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/12/27/mediation-animale-mignon-certains-mais-encore/> [dernière consultation le 15/02/2023].

<sup>286</sup> ELDERMIRE, Erin R. B. et SHINWARI, Wasima. Brewing tranquili-tea: Supporting student wellness at an academic library. *College & Research Libraries News* [en ligne]. 2022. Vol. 83, n° 1, p. 8-12. Disponible à l'adresse : <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/25279/33162> [dernière consultation le 07/02/2023].

<sup>287</sup> CERTAIN, Hélène. Les rituels autour de la boisson à la bibliothèque Louise-Michel. *Veiller au confort des lecteurs : du bon usage des cinq sens en bibliothèque* [en ligne]. Paris : Éditions du Cercle de la librairie. 2015, p. 292-294. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/elec.mirib.2015.01.0292> [dernière consultation le 15/02/2023].

<sup>288</sup> Entretien avec Katrina Kalda, responsable du pôle Services aux publics du SCD de l'Université de Tours.

bibliothèque, peu développée en France, a fait ses preuves depuis plusieurs années dans le contexte anglo-saxon, par exemple au sein des bibliothèques de l'Université de Colombie britannique (Canada)<sup>289</sup>. Au sein de ces bibliothèques sont organisées des *Peer Assisted Study Sessions* (PASS), des séances d'étude assistées par les pairs en français. Celles-ci n'impliquent pas à proprement parler des tuteurs, mais plutôt des étudiants et étudiantes du même cursus qui sont là pour aider les plus jeunes à interagir entre eux (la méthode a pour nom « *Supplemental Instruction* »<sup>290</sup>). Tout comme le tutorat, ces sessions permettent aux étudiants et étudiantes de nouer des liens avec les promotions supérieures, ce qui offre des perspectives et aide à se projeter. L'organisation d'un tel programme demande néanmoins un soutien politique important, une coopération forte avec des services de scolarité et la capacité d'accueillir de grands groupes dans des salles de travail. En France, la logique de proposer des activités renforçant les liens sociaux, y compris dans un cadre de travail, manque donc encore de formalisation dans des projets de service qui mettent en avant de véritables démarches d'accompagnement des publics étudiants.

L'ambiance de travail étant bien souvent le « service » de la bibliothèque le plus attendu, il y a un fort enjeu à formaliser une politique de services pour la création d'espaces et d'initiatives qui contribuent à créer un environnement favorable à la santé psychique. Ainsi, la possibilité de choisir ses conditions de travail en proposant plusieurs ambiances, voire des espaces individuels est aujourd'hui un moyen de rendre la bibliothèque la plus accessible possible, en minimisant les contraintes que le lieu pourrait imposer. Il est également possible de prévoir, souvent de manière opportune, des espaces spécifiquement dédiés au bien-être.

Ses services particuliers, tout comme l'accompagnement des publics, par exemple pour des problèmes liés à leur santé mentale, impliquent que les bibliothécaires aient identifié des ressources de l'université ou extérieures et puissent les mobiliser. Ainsi, la création de nouveaux services tournés vers le bien-être étudiant doit avoir comme prérequis la capacité effective à pouvoir orienter les publics vers des personnes ou des ressources dédiées.

Sans même mobiliser trop de moyens humains et financiers, il est enfin possible de formaliser des actions qui peuvent être proches des missions « cœur de métier », par exemple en développant la littératie numérique et en santé des publics. D'autres initiatives, par exemple centrées autour du jeu et de groupes de tutorat, peuvent faire de la bibliothèque un lieu convivial susceptible d'atténuer les duretés du parcours universitaire.

---

<sup>289</sup> Je prends en particulier cet exemple car il est assez ancien (2015), a fait l'objet de plusieurs enquêtes et évaluations et est assez bien documenté. Cf. SYLKA Christina, GILPIN, Cassie et FAMA. Kimberly. *Peer Assisted Study Sessions: How Academic Libraries Can Influence Student Well-Being through Academic Programs and Intentional Partnerships. Student Wellness and Academic Libraries...*, *op. cit.* p. 35-58.

<sup>290</sup> UNIVERSITÉ DE TORONTO. What is Supplemental Instruction? [www.utm.utoronto.ca](http://www.utm.utoronto.ca) [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.utm.utoronto.ca/asc/what-supplemental-instruction> [dernière consultation le 15/02/2023].





## CONCLUSION

---

Nous sommes à un moment politique clé pour parler de l'importance des souffrances psychiques au sein de la communauté universitaire. La pandémie a aggravé la situation et a également suscité une nouvelle attention sur ces questions. Plus qu'une « libération de la parole » des étudiants et étudiantes, il s'agit d'une « libération de l'attention » de la part de la société. Cependant, combien de temps cette prise de conscience perdurera-t-elle ? Les politiques publiques, que ce soit durant les temps de confinement ou encore aujourd'hui, ne semblent pas encore à la hauteur de l'enjeu en n'allouant pas les moyens nécessaires pour y répondre efficacement sur le plan de la prévention primaire (évolution des enseignements, des rythmes d'étude, des conditions de vie étudiante...). La prise en compte de ces sujets semble donc un choix politique au même titre que la lutte pour l'inclusion de toutes et tous dans l'enseignement supérieur.

Pour autant, les bibliothèques universitaires ont un rôle à jouer dans ce contexte. Elles sont des lieux multifacettes dont les principaux atouts sont leur capacité à favoriser le lien social et à procurer de l'autonomie et des conditions d'étude confortables à leurs utilisateurs et utilisatrices, elles sont à ce titre déjà extrêmement plébiscitées par les étudiants et étudiantes. Elles sont déjà les lieux où peuvent se développer la pair-aidance et l'attention à l'autre. Cependant, ces institutions peuvent également engendrer du stress, d'où la nécessité d'améliorer en continu l'accueil grâce aux échanges avec les utilisateurs et utilisatrices et de favoriser la convivialité des espaces, par exemple en diversifiant les ambiances.

La professionnalisation de l'accueil en ce qui concerne les troubles de santé mentale et plus généralement l'ensemble des handicaps invisibles est essentielle. Les bibliothécaires peuvent être considérés comme de véritables acteurs et actrices de santé communautaire, capables d'assister, d'alerter et d'orienter les utilisateurs et utilisatrices. Cependant, il est important de prévoir des limites à ce rôle, afin de ne pas empiéter sur le travail des travailleur·ses sociaux·les et des professionnel·les de santé, mais aussi pour assurer un cadre de travail sécurisant.

Les bibliothécaires font tous les jours preuve d'ingéniosité pour créer de nouveaux services et innover en recourant souvent à des moyens humains et financiers relativement peu conséquents pour les mettre en œuvre et les pérenniser. Les principaux obstacles à l'émergence de ces actions peuvent se résumer à un manque de formalisation, parfois une absence de liens avec d'autres composantes et services de l'université, une ignorance des ressources à disposition voire une difficulté à les positionner dans un projet de service global. La réaffirmation du rôle de bibliothécaire en tant que médiateur·rice est donc essentielle afin de pouvoir accompagner, renseigner et orienter la diversité des publics.



# BIBLIOGRAPHIE

---

## Santé mentale : Actualité et chiffres

- ABRY, Enora. Santé mentale étudiante : l'impact de la crise difficile à évaluer sans données. *Campus Matin* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.campusmatin.com/vie-campus/experience-etudiante/un-bilan-de-l-impact-de-la-crise-sur-la-sante-mentale-etudiante-difficile-a-dresser-sans-donnees.html> [dernière consultation le 26/06/2022].
- BEAU, Antoine. Santé mentale des jeunes : « L'anxiété se focalise sur les questions de climat et de genre ». Interview de Xavier Briffault. *L'Express* [en ligne]. 29 septembre 2022. Disponible à l'adresse : [https://www.lexpress.fr/sciences-sante/sante/sante-mentale-des-jeunes-l-anxiete-se-focalise-sur-les-questions-de-climat-et-de-genre\\_2180992.html](https://www.lexpress.fr/sciences-sante/sante/sante-mentale-des-jeunes-l-anxiete-se-focalise-sur-les-questions-de-climat-et-de-genre_2180992.html) [dernière consultation le 07/01/2023].
- BÉZAGU, Philippe, AMAR, Amine, REY, Olivier et VALLA, Pierre. *Des services universitaires de médecine préventive et de promotion de la santé (SUMPPS) vers des services de santé étudiante (SSE)*. Rapport de l'IGÉSR [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/services-universitaires-medecine-preventive-et-promotion-sante-sumpps-vers-SSE-84164> [dernière consultation le 12/01/2023].
- COUR DES COMPTES. *Le soutien de l'État à la vie étudiante*. Rapport de la Cour des comptes [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.ccomptes.fr/system/files/2022-02/20220216-RPA-03-soutien-Etat-vie-etudiante.pdf> [dernière consultation le 12/01/2023].
- DÉFENSEUR DES DROITS. La Défenseure des droits appelle la Première ministre à mettre en place un plan d'urgence pour la santé mentale des jeunes. *www.defenseurdesdroits.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/communiquede-presse/2022/06/la-defenseure-des-droits-appelle-la-premiere-ministre-a-mettre-en-place> [dernière consultation le 12/01/2023].
- DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ÉTUDES, DE L'ÉVALUATION ET DES STATISTIQUES (DREES). *Santé mentale : une amélioration chez les jeunes en juillet 2021 par rapport à 2020 mais des inégalités sociales persistantes* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communiquede-presse/etudes-et-resultats/sante-mentale-une-amelioration-chez-les> [dernière consultation le 07/01/2023].
- ELHARAKE, Jad A., AKBAR, Faris, MALIK, Amyn A., GILLIAM, Walter et OMER, Saad B. Mental Health Impact of COVID-19 among Children and College Students: A Systematic Review. *Child Psychiatry and Human Development* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1007/s10578-021-01297-1> [dernière consultation le 26/06/2022].

## Bibliographie

- HAUT CONSEIL DE LA SANTÉ PUBLIQUE. Impact du Covid-19 sur la santé mentale. *www.hcsp.fr* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=1097> [dernière consultation le 07/01/2023].
- INSTITUT NATIONAL DE LA JEUNESSE ET DE L'ÉDUCATION POPULAIRE, CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ÉTUDE ET L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE. Moral, état d'esprit et engagement citoyen des jeunes en 2022 : Résultats du baromètre DJEPVA sur la jeunesse. *injep.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://injep.fr/publication/moral-etat-desprit-et-engagement-citoyen-des-jeunes-en-2022/> [dernière consultation le 07/01/2023].
- JAUFFRET-ROUSTIDE, Marie, COULAUD, Pierre-Julien, JESSON, Julie, FILIPE, Estelle, BOLDUC, Naseeb et KNIGHT, Rod. Les oubliés de la pandémie. Santé mentale et bien-être social des jeunes adultes. *Esprit* [en ligne]. 2021. N° 6, p. 57-65. <https://doi.org/10.3917/espri.2106.0057> [dernière consultation le 07/01/2023].
- KESSLER Ronald C., AMMINGER, G. Paul, AGUILAR-GAXIOLA, Sergio, ALONSO, Jordi, LEE, Sing et ÜSTÜN, T. Bedirhan. Age of Onset of Mental Disorders: A Review of Recent Literature. *Current Opinion in Psychiatry* [en ligne]. 2007. Vol. 20, n° 4, p. 359-64. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1097/YCO.0b013e32816ebc8c> [dernière consultation le 28/06/2022].
- MACALLI, Melissa, TEXIER, Nathalie, SCHÜCK, Stéphane, CÔTÉ, Sylvana M. et TZOURIO, Christophe. A Repeated Cross-Sectional Analysis Assessing Mental Health Conditions of Adults as per Student Status during Key Periods of the COVID-19 Epidemic in France. *Scientific Reports* [en ligne]. 2021. Vol. 11, n° 1. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1038/s41598-021-00471-8> [dernière consultation le 26/06/2022].
- MACALLI, Melissa et TZOURIO, Christophe. Fiche n° 11 : Santé mentale et pensées suicidaires des étudiants au cours de l'épidémie de COVID-19 : comparaison avec les non-étudiants, 5<sup>e</sup> rapport de l'Observatoire national du suicide (ONS) [en ligne]. 2022, p. 233-239. Disponible à l'adresse : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse/rapports/suicide-mesurer-limpact-de-la-crise-sanitaire-liee-au-0> [dernière consultation le 07/01/2023].
- NIGHTLINE. En parler, mais à qui ? — Trop peu d'étudiant·es parviennent à accéder à un soutien psychologique. *www.nightline.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.nightline.fr/publications/2022-03-31/en-parler-mais-qui-trop-peu-detudiantes-parviennent-acceder-un-soutien> [dernière consultation le 06/02/2023].
- OBSERVATOIRE DE LA VIE ÉTUDIANTE (OVE). La vie étudiante en temps de pandémie. *Blog de l'Observatoire de la vie étudiante* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <http://www.ove-national.education.fr/enquete/la-vie-etudiante-en-temps-de-pandemie/> [dernière consultation le 30/06/2022].
- OVE. Santé des étudiant·es. *Blog de l'Observatoire de la vie étudiante* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.ove-national.education.fr/enquete/enquete-sante-des-etudiants/> [dernière consultation le 07/01/2023].

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (OMS). *Rapport mondial sur la santé mentale : transformer la santé mentale pour tous. Vue d'ensemble*. Rapport du département Santé mentale et usage de substances psychoactives de l'OMS [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.who.int/fr/publications/i/item/9789240050860> [dernière consultation le 26/06/2022].

OMS. *Mental Health and COVID-19: Early evidence of the pandemic's impact*. Note scientifique, [www.who.int](http://www.who.int) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : [https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-Sci\\_Brief-Mental\\_health-2022.1](https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-Sci_Brief-Mental_health-2022.1) [dernière consultation le 26/06/2022].

Santé mentale des étudiants : « Nous appelons à une mobilisation collective, au gouvernement comme au Parlement ». *Le Monde* [en ligne]. 14 juin 2022. Disponible à l'adresse : [https://www.lemonde.fr/idees/article/2022/06/14/sante-mentale-des-etudiants-nous-appelons-a-une-mobilisation-collective-au-gouvernement-comme-au-parlement\\_6130211\\_3232.html](https://www.lemonde.fr/idees/article/2022/06/14/sante-mentale-des-etudiants-nous-appelons-a-une-mobilisation-collective-au-gouvernement-comme-au-parlement_6130211_3232.html) [dernière consultation le 30/06/2022].

SANTÉ PUBLIQUE FRANCE. *CoviPrev : une enquête pour suivre l'évolution des comportements et de la santé mentale pendant l'épidémie de COVID-19* [en ligne]. 2020-2023. Disponible à l'adresse : <https://www.santepubliquefrance.fr/etudes-et-enquetes/coviprev-une-enquete-pour-suivre-l-evolution-des-comportements-et-de-la-sante-mentale-pendant-l-epidemie-de-covid-19#block-249162> [dernière consultation le 15/01/2023].

UNIVERSITÉ PARIS CITÉ. *Les Grands Débats #4 — La santé mentale des jeunes : les vulnérabilités révélées par la crise* [en ligne]. 2022. Captation disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=GmBJ8Fcfjps> [dernière consultation le 26/06/2022].

WATHELET, Marielle, HORN, Mathilde, CREUPELANDT, Coralie et *al.* Mental Health Symptoms of University Students 15 Months After the Onset of the COVID-19 Pandemic in France. *JAMA Network Open* [en ligne]. 2022. Vol. 5, n° 12. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2022.49342> [dernière consultation le 07/01/2023].

## Santé mentale : Théorie et définitions

BELLAHSEN, Mathieu. *La santé mentale : vers un bonheur sous contrôle*. Paris : La Fabrique Éditions, 2014.

CABANAS, Edgar, ILLOUZ, Éva et JOLY, Frédéric. *Happycratie : comment l'industrie du bonheur a pris le contrôle de nos vies*. Paris : Premier parallèle, 2018.

CENTRE D'ÉTUDES ET D'EXPERTISE SUR LES RISQUES, L'ENVIRONNEMENT, LA MOBILITÉ ET L'AMÉNAGEMENT. Fiche n° 1 — Handicaps mentaux, cognitifs et psychiques. [www.cerema.fr](http://www.cerema.fr) [en ligne]. 2013. Disponible à l'adresse : <https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/CEREMA,%20Handicaps%20mentaux,%20cognitif%20et%20spy,%20MAJ%20d%27oct%202013.pdf> [dernière consultation le 30/01/2023].

## Bibliographie

- DU ROSCOËT, Enguerrand. La santé mentale : définition, concepts et périmètre d'intervention. *La santé en action* [en ligne]. 2022. N° 461. Disponible à l'adresse : <https://www.santepubliquefrance.fr/revues/sante-en-action/la-sante-en-action> [dernière consultation le 07/01/2023].
- MATTIG, Thomas et CHASTONAY, Philippe. Évolution de la notion de santé (santé physique et santé mentale) : d'une notion statique à une définition dynamique. *Aporia* [en ligne]. 2022. Vol. 14, n° 1. Disponible à l'adresse : <https://uottawa.scholarsportal.info/ottawa/index.php/aporias/article/view/5834/5183> [dernière consultation le 07/01/2023].
- MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE (MERS). Les Services de santé universitaires (SSU) deviennent des Services de santé étudiants (SSE) : 8,2 millions d'euros supplémentaires pour la santé des étudiants. *www.enseignementsup-recherche.gouv.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/les-services-de-sante-universitaires-ssu-deviennent-des-services-de-sante-etudiants-sse-82-millions-87514> [dernière consultation le 06/02/2023].
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DE LA PRÉVENTION. Projet territorial de santé mentale. *solidarites-sante.gouv.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-des-patients-et-des-usagers/projet-territorial-de-sante-mentale/> [dernière consultation le 07/01/2023].
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. La santé et ses déterminants : Mieux comprendre pour mieux agir. *Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux* [en ligne]. 2012. Disponible à l'adresse : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000540/> [dernière consultation le 27/06/2022].
- MOSER, Gabriel. *Les stress urbains*. Paris : Armand Colin. 1992.
- OMS. *Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la santé. Actes officiels de l'Organisation mondiale de la santé* [en ligne]. Genève : OMS, 1948. Disponible à l'adresse : <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/FR/constitution-fr.pdf?ua=1> [dernière consultation le 07/01/2023].
- OMS. *Promoting Health in All Policies and intersectoral action capacities*. *www.who.int* [en ligne]. 2014. Disponible à l'adresse : <https://www.who.int/activities/promoting-health-in-all-policies-and-intersectoral-action-capacities> [dernière consultation le 08/01/2023].
- SANTÉ PUBLIQUE FRANCE. Santé mentale. *www.santepubliquefrance.fr* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/sante-mentale> [dernière consultation le 26/06/2022].
- SHANKLAND, Rébecca, GAYET, Clémence et RICHEUX, Nadine. *Développer la santé mentale des étudiants : Outils à destination des professionnels*. Issy-les-Moulineaux : Elsevier Masson, 2021.
- SHANKLAND, Rébecca, GAYET, Clémence et RICHEUX, Nadine. *La santé mentale des étudiants : Approches innovantes en prévention et dans l'accompagnement*. Issy-les-Moulineaux : Elsevier-Masson, 2022.

UNION NATIONALE DES AMI·ES ET FAMILLES DE PERSONNES MALADES ET/OU HANDICAPÉES PSYCHIQUES. Handicap psychique. [www.unafam.org](http://www.unafam.org) [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.unafam.org/troubles-et-handicap-psy/handicap-psychique> [dernière consultation le 27/06/2022].

## Étude des publics

ADBU. Enquêtes sur les étudiants et leur BU pendant la crise sanitaire. [adbu.fr](http://adbu.fr) [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://adbu.fr/actualites/enquetes-sur-les-etudiants-et-leur-bu-pendant-la-crise-sanitaire> [dernière consultation le 04/02/2023].

BIBLIOTHÈQUE DE SCIENCES PO. La bibliothèque pendant et après les confinements : Paroles d'usagers. [www.sciencespo.fr](http://www.sciencespo.fr) [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : [https://www.sciencespo.fr/bibliotheque/sites/sciencespo.fr.bibliotheque/files/pdf/s/Labibliothequeen2020\\_ParolesdUsagers.pdf](https://www.sciencespo.fr/bibliotheque/sites/sciencespo.fr.bibliotheque/files/pdf/s/Labibliothequeen2020_ParolesdUsagers.pdf) [dernière consultation le 05/02/2023].

CHEVALIER, Vincent. *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2010. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/48190-les-publics-sans-abri-en-bibliotheque-publique> [dernière consultation le 10/02/2023].

CRINIÈRE-BOIZET, Anaïs. *Du non-usager à l'usager absolu en passant par l'usager partiel : une analyse critique du non-public des bibliothèques universitaires*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68904-du-non-usager-a-l-usager-absolu-en-passant-par-l-usager-partiel-une-analyse-critique-du-non-public-des-bibliotheques-universitaires.pdf> [dernière consultation le 09/01/2023].

DINH DUVAUCHELLE, Alizé. *Co-habiter les bibliothèques : que nous apprennent les pratiques et les représentations des usager·es ?* Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/70661-co-habiter-les-bibliotheques-que-nous-apprennent-les-pratiques-et-les-representations-des-usageres.pdf> [dernière consultation le 10/01/2023].

DRABINSKI, Emily. What is Critical About Critical Librarianship? *Publications and Research* [en ligne]. 2019. Disponible à l'adresse : [https://academicworks.cuny.edu/gc\\_pubs/537](https://academicworks.cuny.edu/gc_pubs/537) [dernière consultation le 10/01/2023].

EVANS, Christophe (dir.). *L'expérience sensible des bibliothèques. Six textes sur les publics des grands établissements* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2020. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/bibpompidou/2429> [dernière consultation le 11/01/2023].

## Bibliographie

- FRESNEAU, Amélie. *Un péril jeune en bibliothèque ? Enquête sur le regard porté par les bibliothécaires sur les grands adolescents*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2014. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/64497-un-peril-jeune-en-bibliotheque-enquete-sur-le-regard-porte-par-les-bibliothecaires-sur-les-grands-adolescents> [dernière consultation le 10/02/2023].
- LE MAREC, Joëlle. *Essai sur la bibliothèque : Volonté de savoir et monde commun*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. 2021. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/15930> [dernière consultation le 11/01/2023].
- LECLAIRE, Céline. *Posture, geste, mouvement. L'utilisateur dans la bibliothèque publique : du corps raisonné au corps inspiré*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2009. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48201-posture-geste-mouvement-l-usager-dans-la-bibliotheque-publique-du-corps-raisonne-au-corps-inspire.pdf> [dernière consultation le 05/02/2023].
- MACKENZIE, Ryan. Why US libraries are on the frontlines of the homelessness crisis. *The Guardian* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.theguardian.com/us-news/2023/jan/24/us-libraries-homeless-crisis-social-workers> [dernière consultation le 02/02/2023].
- MERKLEN, Denis. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. 2013. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/2153> [dernière consultation le 10/01/2023].
- OBSERVATOIRE DE LA VIE ÉTUDIANTE (OVE). Fiche thématique « Services et initiatives des établissements à l'usage des étudiant·es » — Enquête Conditions de vie des étudiant·es 2016. [www.ove-national.education.fr](http://www.ove-national.education.fr) [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : [https://www.ove-national.education.fr/wp-content/uploads/2018/11/Service\\_et\\_initiatives\\_CdV\\_2016.pdf](https://www.ove-national.education.fr/wp-content/uploads/2018/11/Service_et_initiatives_CdV_2016.pdf) [dernière consultation le 14/02/2023].
- PAUGAM, Serge et GIORGETTI, Camila. *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au Centre Pompidou* [en ligne]. Paris : PUF. 2013. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/bibpompidou/973> [dernière consultation le 11/01/2023].
- SHAFFI, Sarah. Libraries to Offer Shelter to the Vulnerable During UK's Cost of Living Crisis. *The Guardian* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.theguardian.com/books/2022/sep/28/libraries-to-offer-shelter-to-the-vulnerable-during-uks-cost-of-living-crisis> [dernière consultation le 02/02/2023].
- TEWELL, Eamon. A Decade of Critical Information Literacy: A Review of the Literature. *Communications in Information Literacy* [en ligne]. 2015. Vol. 9, n° 1. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.15760/comminfolit.2015.9.1.174> [dernière consultation le 10/02/2023].



ZAPPI, Sylvia. Les bibliothèques municipales parisiennes, refuge des sans-abri. *Le Monde.fr* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : [https://www.lemonde.fr/culture/article/2023/01/04/les-bibliotheques-municipales-parisiennes-refuge-des-sans-abri\\_6156649\\_3246.html](https://www.lemonde.fr/culture/article/2023/01/04/les-bibliotheques-municipales-parisiennes-refuge-des-sans-abri_6156649_3246.html) [dernière consultation le 02/02/2023].

## Amélioration de l'accueil

ABOUBEKER, Nasiha et BUFQUIN, Étienne. *Pour un accueil expert de la relation usagers dans les services publics locaux*. Observatoire de la Mutuelle nationale territoriale [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://collectivites.mnt.fr/actualite/accueil-collectivites-derniere-etude-observatoire-mnt> [dernière consultation le 31/01/2023].

BARBÉ, Adrien. *(Re)penser la banque d'accueil en bibliothèque universitaire*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/68836-repenser-la-banque-d-accueil-en-bibliotheque-universitaire> [dernière consultation le 22/01/2023].

BAIK, Chi et LARCOMBE, Wendy (dir.). *Enhancing Student Mental Wellbeing: A Handbook for Academic Educators* [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse : <https://melbourne-cshe.unimelb.edu.au/research/research-programs/international-higher-education/enhancing-student-wellbeing> [dernière consultation le 12/01/2023]. La version web de ce guide est disponible à l'adresse : <http://unistudentwellbeing.edu.au/> [dernière consultation le 12/01/2023].

COLLET, Anne-Christine, DE MIRIBEL, Marielle, VERNEUIL, Anne et VIDAL, Céline. Congrès ABF 2015 — Quand le bibliothécaire persécute l'utilisateur : interdits et usages illégitimes [en ligne]. 2015. Captation disponible à l'adresse : [https://www.youtube.com/watch?v=mzSYO\\_86WJM](https://www.youtube.com/watch?v=mzSYO_86WJM) [dernière consultation le 31/01/2023].

COURTY, Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. 2017. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/7787> [dernière consultation le 05/02/2023].

DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE. Programme « Services publics + ». *www.plus.transformation.gouv.fr* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/> [dernière consultation le 29/01/2023].

DOWD, Ryan. *The librarian's guide to homelessness: an empathy-driven approach to solving problems, preventing conflict, and serving everyone*. Chicago : ALA Editions, 2018.

FROCAUT, Bénédicte. *Bibliothécaire, un métier d'accueil ?* Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2014. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/64171-bibliothecaire-un-metier-d-accueil> [dernière consultation le 10/02/2023].

## Bibliographie

- LAMANNA, T.J. Dispositif : Or Subjectivity and Neutrality in Libraries. *The Political Librarian* [en ligne]. Vol. 4, n° 1. 2018. Disponible à l'adresse : <https://journals.library.wustl.edu/polib/article/id/8539/> [dernière consultation le 10/01/2023].
- LEEDER, Kim. Welcoming the Homeless into Libraries. *In the Library with the Lead Pipe* [en ligne]. 2010. Disponible à l'adresse : <https://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2010/welcoming-the-homeless-into-libraries/> [dernière consultation le 10/01/2023].
- MALUSKI, Kelleen et BRUCE, Symphony. Dispelling the Myth of Library Anxiety and Embracing Academic Discomfort. *In the Library with the Lead Pipe* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2022/myth-of-library-anxiety/> [dernière consultation le 10/01/2023].
- MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR DU QUÉBEC. Plan d'action sur la santé mentale étudiante en enseignement supérieur 2021-2026. [www.quebec.ca](http://www.quebec.ca) [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/education/publications-adm/enseignement-superieur/PASME.pdf?1633030356> [dernière consultation le 20/01/2023].
- MIRIBEL, Marielle de (dir.). *Veiller au confort des lecteurs : du bon usage des cinq sens en bibliothèque* [en ligne]. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2015. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/elec.mirib.2015.01> [dernière consultation le 15/02/2023].
- MUNSCH, Lucie. *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2013. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/60379-approches-de-l-accueil-en-bibliotheques-municipales-techniques-postures-evaluation> [dernière consultation le 22/01/2023].
- SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2012. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque> [dernière consultation le 10/02/2023].
- Reducing the Stigma Around Mental Health at the Library. *Programming Librarian* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://programminglibrarian.org/articles/reducing-stigma-around-mental-health-library> [dernière consultation le 20/01/2023].
- TAKAHASHI, Deborah K. *Serving teens with mental illness in the library: a practical guide*. Santa Barbara : ABC-CLIO, 2019.
- TOLLEY, Rebecca. *A Trauma-Informed Approach to Library Services*, Chicago : ALA Editions, 2020.
- TRONTO, Joan. *Un monde vulnérable : Pour une politique du care*. Trad. Hervé Maury. Paris : La Découverte, 2009.

UNIVERSITIES UK. Stepchange : mentally healthy universities. [www.universitiesuk.ac.uk](http://www.universitiesuk.ac.uk) [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : <https://www.universitiesuk.ac.uk/what-we-do/policy-and-research/publications/stepchange-mentally-healthy-universities> [dernière consultation le 12/01/2023].

## Gestion des interactions difficiles

Augmentation marquée du nombre d'incidents dans les bibliothèques d'Edmonton en 2022. *Radio-Canada* [en ligne], 2023. Disponible à l'adresse : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1947373/bibliothecaire-securite-surdose-itinerance-sante-mentale-alberta> [dernière consultation le 17/01/2023].

BELLENGER, Lionel et COUCHAERE, Marie-Josée. *Les techniques de questionnement : Tout sur l'art de questionner*. Paris : ESF. 2022.

BREWSTER, Liz, JONES, Emma, PRIESTLEY, Michael, WILBRAHAM, Susan J., SPANNER, Leigh et HUGHES, Gareth. 'Look after the staff and they would look after the students' cultures of wellbeing and mental health in the university setting. *Journal of Further and Higher Education* [en ligne]. 2022. Vol. 46, n° 4, p. 548-560. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/0309877X.2021.1986473> [dernière consultation le 17/01/2023].

CAMBERLEIN, Claire. *La prévention des risques psychosociaux en bibliothèque universitaire : outils, enjeux et mise en application*. Mémoire d'étude DCB. Villeurbanne : Enssib. 2023.

DITANDY, Charles et MEYRONIN, Benoît, La symétrie des attentions, ambition ou utopie ? *L'Expansion Management Review* [en ligne]. Vol. 3, n° 154. 2014. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-l-expansion-management-review-2014-3-page-10.htm> [dernière consultation le 17/01/2023].

EASTER, Mandy. PNR Rendezvous — Serving Library Users with Mental Illness: A Crash Course on Controlling Clashes [en ligne]. 2021. Captation disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=9NOrkgjtWZQ> [dernière consultation le 29/01/2023].

États-Unis : multiplication des violences contre les bibliothécaires. *ActuaLitté* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://actualitte.com/article/106663/bibliotheque/etats-unis-multiplication-des-violences-contre-les-bibliothecaires> [dernière consultation le 17/01/2023].

ETTARH, Fobazi. Vocational Awe and Librarianship: The Lies We Tell Ourselves. *In the Library with the Lead Pipe* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2018/vocational-awe/> [dernière consultation le 10/01/2023].

HERNANDEZ, Carolina et OBERLIES, Mary K. We're Not Libraries; We're People: Identity and Emotional Labor in Providing Face-to-Face Services in Libraries. *Library Juice Press* [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : <https://uh-ir.tdl.org/handle/10657/7086> [dernière consultation le 16/01/2023].

## Bibliographie

- HUSZTI, Hélène. *Dehors ! Exclusions d'usagers versus bibliothèque inclusive*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2020. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/69639-dehors--exclusions-d-usagers-versus-bibliotheque-inclusive.pdf> [dernière consultation le 17/01/2023].
- INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE ET DE SÉCURITÉ. Quand travailler expose à un risque d'agression : Des incivilités aux violences physiques. Note scientifique et technique. *www.inrs.fr* [en ligne]. 2010. Disponible à l'adresse : <https://www.inrs.fr/dms/inrs/Publication/NOETUDE-P2010-136-01/ns288.pdf> [dernière consultation le 20/01/2023].
- JARRY, Sandra. *Violence et incivilité des usagers en bibliothèque municipale : perceptions, causes, solutions*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2015. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65122-violence-et-incivilite-des-usagers-en-bibliotheque-municipale-perceptions-causes-solutions.pdf> [dernière consultation le 23/01/2023].
- KIKER, Nadine. « Quand dire c'est vraiment faire » : l'échange de pratiques à l'accueil. *BUApro* [en ligne]. 2019. Disponible à l'adresse : <https://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/05/08/quand-dire-cest-vraiment-faire-lechange-de-pratiques-a-laccueil/> [dernière consultation le 20/01/2023].
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE. Prévention et prise en charge des violences en milieu scolaire. *eduscol.education.fr* [en ligne]. 2019. Disponible à l'adresse : <https://eduscol.education.fr/979/prevenir-et-agir-contre-les-violences> [dernière consultation le 19/01/2023].
- RODGER, Joanne et ERICKSON, Norene. The Emotional Labour of Public Library Work. *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* [en ligne]. 2021. Vol. 16, n° 1, p. 1-27. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.21083/partnership.v16i1.6189> [dernière consultation le 17/01/2023].
- ROSENBERG, Marshall B. *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) : Initiation à la Communication NonViolente*. Paris : La Découverte. 2016.
- SÉQUÉ-WEILL, Alice. *Du vivre ensemble au conflit externe : un détour nécessaire*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68990-du-vivre-ensemble-au-conflit-externe-un-detour-necessaire.pdf> [dernière consultation le 17/01/2023].
- SIMON, Kelsey. Emotional Labor, Stressors, and Librarians Who Work with the Public. *School of Information Student Research Journal* [en ligne]. 2020. Vol. 10, n° 1. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.31979/2575-2499.100106> [dernière consultation le 17/01/2023].
- URBAN LIBRARIANS UNITE. Urban Library Trauma Study. *urbanlibrariansunite.org* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://urbanlibrariansunite.org/ults/> [dernière consultation le 18/01/2023].

VIOLLET, Patrick. *Construire la compétence par l'analyse des pratiques professionnelles*. Paris : Vuibert. 2013

WYLIE, Nicola. How Are You? How Are You Really? A Focus on Staff & Student Wellbeing in the Context of a Global Pandemic and Beyond. *ALISS Quarterly* [en ligne]. 2021. Vol. 17, n° 1. Disponible à l'adresse : <https://alissnet.files.wordpress.com/2021/11/aliss-vol-17-no1-oct21-proof2.pdf> [dernière consultation le 17/01/2023].

## Secourisme en santé mentale

Circulaire du 23 février 2022 relative aux actions de sensibilisation et de formation au secourisme en santé mentale dans la fonction publique. *www.legifrance.gouv.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45298> [dernière consultation le 24/01/2023].

GROUPEMENT D'ÉTUDES ET DE PRÉVENTION DU SUICIDE (GEPS). Présentation du module et du dispositif Sentinelle. *www.geps-formation.com* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.geps-formation.com/sentinelles> [dernière consultation le 07/02/2023].

MCCLAIN, Loren. Mental Health First Aid and the Library Work Culture [en ligne]. Captation disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=Z3WYuCHfsqY> [dernière consultation le 11/01/2023].

MIGNOT, Sandra. Premiers secours en santé mentale. *Solidarum* [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : <https://www.solidarum.org/sante/premiers-secours-en-sante-mentale> [dernière consultation le 07/02/2023].

PREMIERS SECOURS EN SANTÉ MENTALE FRANCE. Rapport d'activité 2021. *pssmfrance.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://pssmfrance.fr/qui-sommes-nous/> [dernière consultation le 25/01/2023].

PSSM FRANCE. Devenir formateur. *pssmfrance.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://pssmfrance.fr/devenir-formateur/> [dernière consultation le 26/01/2023].

PSSM FRANCE. Dossier de presse 2023. *pssmfrance.fr* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://pssmfrance.fr/presse/> [dernière consultation le 25/01/2023].

PSSM FRANCE. Ressources — Les carnets de secouriste en santé mentale. [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://pssmfrance.fr/ressources/> [dernière consultation le 06/01/2023].

## Handicap, accessibilité et inclusivité

CAUDRON, Olivier, RIMANE, Juliana, WIITKAR, Fabrice. *La prise en compte des handicaps dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur et dans les bibliothèques territoriales*. Rapport de l'IGÉSR [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/sites/default/files/2021-10/rapport-igesr-2021-036-13154.pdf> [dernière consultation le 07/02/2023].

## Bibliographie

- CENTRE FOR EXCELLENCE IN UNIVERSAL DESIGN (CEUD). What is Universal Design? *universaldesign.ie* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://universaldesign.ie/what-is-universal-design/> [dernière consultation le 28/01/2023].
- CEUD. The Seven Principles. *universaldesign.ie* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://universaldesign.ie/what-is-universal-design/the-7-principles/> [dernière consultation le 28/01/2023].
- COLLECTIF LUTTE ET HANDICAPS POUR L'ÉGALITÉ ET L'ÉMANCIPATION. *Manifeste* [en ligne]. 2016. Disponible à l'adresse : <https://clhee.org/> [dernière consultation le 22/01/2023].
- CULTURE RELAX. Comment se passe une représentation Relax de spectacle vivant ? *culture-relax.org* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://culture-relax.org/comment-au-spectacle> [dernière consultation le 05/02/2023].
- DELFOLE, David et GÉROULT, Elsa. *Guide d'accompagnement et de pédagogie innovante Handicaps cognitifs et psychiques : Vers une meilleure accessibilité dans l'enseignement supérieur*. 2<sup>e</sup> édition. *www.sciencespo.fr* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.sciencespo.fr/enseignants/sites/sciencespo.fr/enseignants/files/guide-pedagogique-handicap-invisible.pdf> [dernière consultation le 27/01/2023].
- DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DU NUMÉRIQUE (DINUM). *Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/> [dernière consultation le 31/01/2023].
- GONDOR, Claire et VOSGIEN, Catherine. Personnes handicapées psychiques : bienvenue à la bibliothèque ! *Accessibilité universelle et inclusion en bibliothèque*. Paris : ABF. 2017, p. 80-90.
- Handicaps et bibliothèques : comment identifier les besoins ? Journée d'étude à Reims le 13 décembre 2022. Captation disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=GCXWoRBZBAY> [dernière consultation le 11/01/2023].
- Le bâtiment accessible, par quoi commencer ? *pro.bpi.fr* [en ligne]. 2022. Captation disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/accessibilite-par-quoi-commencer-mardi-29-mars-2022-en-ligne/> [dernière consultation le 02/02/2023].
- MERS. Vademecum de l'accompagnement des étudiants présentant des TSA. *www.enseignementsup-recherche.gouv.fr* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/vademecum-de-l-accompagnement-des-etudiants-presentant-des-tsa-51152> [dernière consultation le 27/01/2023].
- MISSIROLI, Bélanda. Handicap et bibliothèque universitaire : quelle accessibilité pour quel public ? Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/68128-handicap-et-bibliotheque-universitaire-quelle-accessibilite-pour-quel-public> [dernière consultation le 02/02/2023].
- Neurodiversity Design System*. Disponible à l'adresse : <https://www.neurodiversity.design/> [dernière consultation le 31/01/2023].

Présentation du programme Aspie-Friendly. *aspie-friendly.fr* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://aspie-friendly.fr/le-projet-aspie-friendly/> [dernière consultation le 27/01/2023].

Quatre bibliothèques parisiennes proposent des heures calmes. *handicap.paris.fr* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://handicap.paris.fr/4-bibliotheques-parisiennes-proposent-des-heures-calmes/> [dernière consultation le 05/02/2023].

SWALLOW, David. A web of anxiety: accessibility for people with anxiety and panic disorders. *TPGi* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.tpgi.com/a-web-of-anxiety-accessibility-for-people-with-anxiety-and-panic-disorders-part-1/> [dernière consultation le 31/01/2023].

TISSERAND, Louis. *Handicap et bibliothèques : quelle formation à l'accessibilité pour les bibliothécaires ?* Mémoire d'étude DCB. Villeurbanne : Enssib, 2021.

UNESCO. Document d'information : Ressources éducatives libres (REL) accessibles. *unesdoc.unesco.org* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380471\\_fre](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380471_fre) [dernière consultation le 31/01/2023].

## ***UX design***

BEUDON, Nicolas. *Le merchandising en bibliothèque : 50 fiches thématiques pour rendre votre bibliothèque plus inspirante*. Bois-Guillaume : Klog éditions, 2021.

ETCHES, Amanda et SCHMIDT, Aaron. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour les utilisateurs* [en ligne]. Traduction collective. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. 2016. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf> [dernière consultation le 20/01/2023].

HEINBACH, Chelsea, FIEDLER, Brittany Paloma, MITOLA, Rosan et PATTNI, Emily. Dismantling Deficit Thinking: A strengths-based inquiry into the experiences of transfer students in and out of academic libraries. *In the Library with the Lead Pipe* [en ligne]. 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2019/dismantling-deficit-thinking/> [dernière consultation le 10/02/2023].

HERZOG, Brian. 'Work Like A Patron' Day. *Swiss Army Librarian* [en ligne]. 2008. Disponible à l'adresse : <https://www.swissarmylibrarian.net/2008/10/07/work-like-a-patron-day/> [dernière consultation le 28/01/2023].

HINCHLIFFE, Lisa Janicke et WONG, Melissa Autumn. From Services-Centered to Student-Centered: A 'Wellness Wheel' Approach to Developing the Library as an Integrative Learning Commons. *College & Undergraduate Libraries* [en ligne]. 2010. Vol. 17, n° 2/3, p. 213-224. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/10691316.2010.490772> [dernière consultation le 10/02/2023].

SCHNEIDER, K. G. The User Is Not Broken: A meme masquerading as a manifesto. *Free Range Librarian* [en ligne]. 2006. Disponible à l'adresse : <http://freerangelibrarian.com/2006/06/03/the-user-is-not-broken-a-meme-masquerading-as-a-manifesto/> [dernière consultation le 28/01/2023].

## Financement d'initiatives

Article L841-5 du Code de l'Éducation. *www.legifrance.gouv.fr* [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000042919730](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000042919730) [dernière consultation le 09/02/2023].

Circulaire n° 2019-029 du 21 mars 2019 relative à la programmation et au suivi des actions financées par la contribution vie étudiante et de campus. *www.legifrance.gouv.fr* [en ligne]. 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/44494> [dernière consultation le 09/02/2023].

UNIVERSITÉ PARIS NANTERRE. La CVEC à l'Université Paris Nanterre. *www.parisnanterre.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.parisnanterre.fr/cvec> [dernière consultation le 09/02/2023].

## Architecture et espaces

BERNHEIMER, Lily. *The shaping of us: how everyday spaces structure our lives, behaviour, and well-being*. Londres : Robinson, 2017.

BISBROUCK, Marie-Françoise. Les bibliothèques universitaires : l'évaluation des nouveaux bâtiments, *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2000. N° 3, p. 31-38. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0031-002> [dernière consultation le 03/02/2023].

BOTTON, Alain de. *L'architecture du bonheur*. Paris : Mercure de France, 2009.

BREWSTER, Liz. The public library as therapeutic landscape: A qualitative case study. *Health & Place*. 2014. Vol. 26, p. 94-99.

BUSSELL, Hilary. Students Experience Cognitive and Emotional Responses to Academic Library Spaces. *Evidence Based Library & Information Practice* [en ligne]. 2021. Vol. 16, n° 3, p. 149-151. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.18438/ebliip29988> [dernière consultation le 10/02/2023].

CHANNON, Ben. *Happy by design: a guide to architecture and mental wellbeing*. Londres : RIBA Publishing, 2018.

CHANNON, Ben. *The happy design toolkit: architecture for better mental wellbeing*. Londres : RIBA Publishing, 2022.

Des salles de sieste pour les étudiants à l'Université de La Réunion. *la1ere.francetvinfo.fr* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://la1ere.francetvinfo.fr/reunion/des-salles-de-sieste-pour-les-etudiants-a-l-universite-de-la-reunion-1138594.html> [dernière consultation le 05/02/2023].

GARY, Nicolas. Saint-Étienne : une salle de sieste Mille et une nuits dans la bibliothèque universitaire. *Actualité* [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/patrimoine-education/saint-etienne-une-salle-de-sieste-mille-et-une-nuits-dans-la-bibliotheque-universitaire/69465> [dernière consultation le 05/02/2023].



- HUET, Yann-Armel. Rennes. La salle de sieste de la BU, rêve ou cauchemar ? *Ouest France* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.ouest-france.fr/bretagne/rennes-35000/rennes-la-salle-de-sieste-de-la-bu-reve-ou-cauchemar-5673373> [dernière consultation le 05/02/2023].
- KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2015, p 25-26. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque> [dernière consultation le 02/02/2023].
- KHERCHAOUI, Victor. Le silence comme service : pour une cohabitation des publics et de leurs usages en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2019. N° 17, p. 50-57. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0050-005> [dernière consultation le 05/02/2023].
- KÖLL, Florence. *Les espaces de détente et de convivialité en bibliothèque : inspirations et nouveaux enjeux*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/70129-les-espaces-de-detente-et-de-convivialite-en-bibliotheque-inspirations-et-nouveaux-enjeux> [dernière consultation le 05/02/2023].
- WISE, Mary J. Naps and Sleep Deprivation: Why Academic Libraries Should Consider Adding Nap Stations to their Services for Students. *New Review of Academic Librarianship* [en ligne]. 2018. Vol. 24, n° 2, p. 192-210. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/13614533.2018.1431948> [dernière consultation le 05/02/2023].

## Services et actions en faveur de la santé mentale

- ATHERTON, Lucy. Supporting Students' Mental Wellbeing through the School Library: Dogs, Books and Beanbags – the Perfect Mood-boosting Combination! *School Librarian*. 2020. Vol. 68, n° 3, p. 135-138.
- BAIK, Chi, LARCOMBE, Wendy et BROOKER, Abi. How universities can enhance student mental wellbeing: the student perspective. *Higher Education Research & Development* [en ligne]. Routledge. 2019. Vol. 38, n° 4, p. 674-687. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/07294360.2019.1576596> [dernière consultation le 10/02/2023].
- BLADEK, Marta. Student Well-Being Matters: Academic Library Support for the Whole Student. *Journal of Academic Librarianship* [en ligne]. 2021. Vol. 47, n° 3. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102349> [dernière consultation le 10/02/2023].
- BRAND, Barbara. How Can Libraries Support Mental Health & Wellbeing? *Princh Library Blog* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://princh.com/blog/how-do-libraries-support-mental-health/> [dernière consultation le 15/02/2023].
- BREWERTON, Antony et WOOLLEY, Becky. Helping students to 'study happy'. *CILIP Update* [en ligne]. 2016, p. 28-30. Disponible à l'adresse : <http://wrap.warwick.ac.uk/83173/> [dernière consultation le 09/02/2023].

## Bibliographie

- BREWSTER, Liz et COX, Andrew. Taking a 'Whole-University' Approach to Student Mental Health: the Contribution of Academic Libraries. *Higher Education Research & Development* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/07294360.2022.2043249> [dernière consultation le 10/02/2023].
- BREWSTER, Liz et MCNICOL, Sarah. Bibliotherapy in practice: a person-centred approach to using books for mental health and dementia in the community. *Medical Humanities* [en ligne]. 2021, Vol. 47, n° 4. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1136/medhum-2020-011898> [dernière consultation le 10/02/2023].
- CASA-TODD, Jennifer. Making Time to Check In: Give students ways to assess how they're doing. *American Libraries* [en ligne]. 2021. Vol. 52, n° 1/2, p. 56-56. Disponible à l'adresse : <https://americanlibrariesmagazine.org/2021/01/04/making-time-to-check-in/> [dernière consultation le 09/02/2023].
- CHARNEY, Madeleine, COLVIN, Jenny et MONIZ, Richard (éd.). *Recipes for Mindfulness in Your Library: Supporting Resilience and Community Engagement*. Chicago : ALA Editions. 2019.
- CHERMANN, Élodie. La fermeture des bibliothèques universitaires, un grand vide pour les étudiants. *Le Monde* [en ligne], 27 mars 2020. Disponible à l'adresse : [https://www.lemonde.fr/campus/article/2020/03/27/la-fermeture-des-bibliotheques-universitaires-un-grand-vider-pour-les-etudiants\\_6034612\\_4401467.html](https://www.lemonde.fr/campus/article/2020/03/27/la-fermeture-des-bibliotheques-universitaires-un-grand-vider-pour-les-etudiants_6034612_4401467.html) [dernière consultation le 05/02/2023].
- CLOT, Nathalie. Coopérer avec le SUMPPS : *Mens sana in corpore sano*. *BUApro* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://blog.univ-angers.fr/buapro/2018/11/10/cooperer-avec-le-sumpps-mens-sana-in-corpore-sano/> [dernière consultation le 07/02/2023].
- CLOT, Nathalie. Médiation animale : mignon, certes, mais encore ? *BUApro* [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/12/27/mediation-animale-mignon-certains-mais-encore/> [dernière consultation le 15/02/2023].
- CLOT, Nathalie. Médiation animale : un « non-plan-de-comm ». *BUApro* [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : <https://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/12/14/mediation-animale-communiquer-sur-une-action/> [dernière consultation le 15/02/2023].
- COX, Andrew et BREWSTER, Liz. Aligned but not integrated: UK academic library support to mental health and well-being during COVID-19. *Library Management* [en ligne]. 2022. Vol. 43, n° 1, p. 108-127. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1108/LM-09-2021-0075> [dernière consultation le 10/02/2023].
- COX, Andrew et BREWSTER, Liz. Library support for student mental health and well-being in the UK: Before and during the COVID-19 pandemic. *Journal of Academic Librarianship* [en ligne]. 2020. Vol. 46, n° 6. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102256> [dernière consultation le 10/02/2023].
- COX, Andrew et BREWSTER, Liz. Services for Student Well-Being in Academic Libraries: Three Challenges. *New Review of Academic Librarianship* [en ligne]. 2021. Vol. 27, n° 2, p. 149-164. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/13614533.2019.1678493> [dernière consultation le 10/02/2023].

- DELODDE, Claudine. *La bibliothérapie en bibliothèque, une pratique qui ne dit pas son nom ?* Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/70670-la-bibliotherapie-en-bibliotheque-une-pratique-qui-ne-dit-pas-son-nom.pdf> [dernière consultation le 13/02/2023].
- ELBEKRI-DINOIRD, Carine (dir.). *Favoriser la réussite des étudiants* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesensib/322> [dernière consultation le 13/02/2023].
- ELDERMIRE, Erin R. B. et SHINWARI, Wasima. Brewing tranquili-tea: Supporting student wellness at an academic library. *College & Research Libraries News* [en ligne]. 2022. Vol. 83, n° 1, p. 8-12. Disponible à l'adresse : <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/25279/33162> [dernière consultation le 07/02/2023].
- ELIA, Heather. Public Libraries Supporting Health and Wellness: A Literature Review. *SLIS Student Research Journal* [en ligne]. 2019. Vol. 9, n° 2, p. 52-64. Disponible à l'adresse : <https://scholarworks.sjsu.edu/ischoolsrj/vol9/iss2/7/> [dernière consultation le 08/02/2023].
- EMERY, Megan. The Healing Library: Lending Healing Experiences to Families. *infopeople.org* [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse : <https://infopeople.org/civicrm/event/info?reset=1&id=731> [dernière consultation le 13/01/2023].
- GEORGE, Madalene et CAMPBELL, Emma. The Hive Mind: supporting community wellbeing in an integrated public and university library. *ALISS Quarterly*. 2019. Vol. 15, n° 1, p. 7-11.
- HENRICH, Kristin. Supporting Student Wellbeing and Holistic Success: A Public Services Approach. *International Information & Library Review* [en ligne]. 2020. Vol. 52, n° 3, p. 235-243. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785171> [dernière consultation le 10/02/2023].
- HOLDER, Sara et LANNON, Amber (éd.). *Student Wellness and Academic Libraries: Case Studies and Activities for Promoting Health and Success*. Chicago : Association of College & Research Libraries. 2020.
- INSTITUTE OF MUSEUM AND LIBRARY SERVICES. Understanding the Social Wellbeing Impacts of the Nation's Libraries and Museums [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.ims.gov/publications/understanding-social-wellbeing-impacts-nations-libraries-and-museums> [dernière consultation le 17/02/2023].
- KISCADEN, Elizabeth et NASH, Leann. Long Night against Procrastination: A Collaborative Take on an International Event. *Praxis: A Writing Center Journal* [en ligne]. 2015. Vol. 12, n° 2. Disponible à l'adresse : <http://www.praxisuwc.com/kiscaden-nash-122> [dernière consultation le 07/02/2023].
- LANNON, Amber et HARRISON, Pamela. Take a Paws: Fostering Student Wellness with a Therapy Dog Program at Your University Library. *Public Services Quarterly* [en ligne]. 2015. Vol. 11, n° 1, p. 13-22. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/15228959.2014.984264> [dernière consultation le 12/02/2023].

## Bibliographie

- LOOS, Amber T. The Role of Librarians in Promoting Digital Wellness: A Case Study. *Public Services Quarterly* [en ligne]. Vol. 13, n° 1. 2017, p. 32-40. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/15228959.2016.1268943> [dernière consultation le 14/02/2023].
- MURPHY, Esther. Responding to the needs of students with mental health difficulties in higher education: an Irish perspective. *European Journal of Special Needs Education* [en ligne]. 2017. Vol. 32, n° 1, p. 110-124. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/08856257.2016.1254966> [dernière consultation le 07/02/2023].
- OYEWUSI, Fadekemi, NICOLAU, Maria Fe S., ARAMIDE, Kolawole Akinjide et MESSAKH, Francisca A. Librarian's Roles on Students Who are Hurt : A Comparative Study of Two Countries. *IASL Conference Reports* [en ligne]. 2019, p. 1-10. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.29173/iasl7399> [dernière consultation le 11/02/2023].
- Précarité étudiante, quel rôle pour les bibliothèques ? *www.bulac.fr* [en ligne]. 2022. Captation disponible à l'adresse : <https://www.bulac.fr/precarite-etudiante-quel-role-pour-les-bibliotheques> [dernière consultation le 02/01/2023].
- RAMSEY, Elizabeth et AAGARD, Mary. Academic Libraries as Active Contributors to Student Wellness. *College & Undergraduate Libraries* [en ligne]. 2018. Vol. 25, n° 4, p. 328-334. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1080/10691316.2018.1517433> [dernière consultation le 07/02/2023].
- REYNOLDS, Jo Ann et RABSCHUTZ, Laurel. Studying for Exams Just Got More Relaxing: Animal-Assisted Activities at the University of Connecticut Library. *College & Undergraduate Libraries* [en ligne]. 2011. Vol. 18, n° 4, p. 359-367. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/10691316.2011.624934> [dernière consultation le 10/02/2023].
- Responsabilité sociétale et environnementale : quelles compétences pour les professionnels des bibliothèques ? *www.enssib.fr* [en ligne]. 2022. Captation disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique//notices/70574-responsabilite-societale-et-environnementale-queelles-competences-pour-les-professionnels-des-bibliotheques> [dernière consultation le 31/01/2023].
- SMITH, Sonia et ERKIC, Mila Bozic. Does a Wellness Collection Have a Place at a Law Library? *Canadian Law Library Review*. 2020. Vol. 45, n° 1, p. 10-14.
- SPARKS, Kellie. Complementary Therapies in Libraries: A Future Perspective. *Urban Library Journal* [en ligne]. 2017. Vol. 23, n° 2, p. 1-9. Disponible à l'adresse : <https://academicworks.cuny.edu/ulj/vol23/iss2/2> [dernière consultation le 09/02/2023].
- The Healing Library Services. *The Healing Library* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.thehealinglibraryus.com> [dernière consultation le 13/01/2023].
- THOMAS, Sabrina et LOVELACE, Kacy. Ending the Silence: Utilizing Personal Experiences to Enhance a Library Mental Health Initiative. *Journal of Intellectual Freedom & Privacy* [en ligne]. 2019. Vol. 4, n° 2, p. 3-4. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.5860/jifp.v4i2.7079> [dernière consultation le 07/02/2023].

WALTON, Graham. Supporting Student Wellbeing in the University Library: A Core Service or a Distraction? *New Review of Academic Librarianship* [en ligne]. 2018. Vol. 24, n° 2, p. 121-123. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/13614533.2017.1418240> [dernière consultation le 10/02/2023].

WILCOX, Paula, WINN, Sandra et FYVIE-GAULD, Marylynn. It Was Nothing to Do with the University, It Was Just the People: The Role of Social Support in the First-Year Experience of Higher Education. *Studies in Higher Education*. 2005. Vol. 30, n° 6, p. 707-722. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/03075070500340036> [dernière consultation le 15/02/2023].

## Littérature en santé

ANDRADE, Vincent de, MARGAT, Aurore, VERHEYE, Jean-Charles et GAGNAYRE, Rémi. Information, éducation du patient et littératie en santé : un rôle à jouer pour les bibliothécaires/documentalistes en France? *Éducation Thérapeutique du Patient* [en ligne]. 2018. Vol. 10, n° 1. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1051/tpe/2018007> [dernière consultation le 15/02/2023].

BARR-WALKER, Jill. Health literacy and libraries: a literature review. *Reference Services Review* [en ligne]. 2016. Vol. 44, n° 2, p. 191-205. <https://doi.org/10.1108/RSR-02-2016-0005> [dernière consultation le 15/02/2023].

BOISSIÈRE, Marie. *La collaboration entre Service commun de documentation, Faculté de médecine et Centre hospitalier universitaire autour des ressources documentaires : réalités, enjeux et perspectives*. Mémoire d'étude DCB [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2014. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/64496-la-collaboration-entre-service-commun-de-documentation-faculte-de-medecine-et-centre-hospitalier-universitaire-autour-des-ressources-documentaires-realites-enjeux-et-perspectives> [dernière consultation le 15/02/2023].

FERRON, Christine. La littératie en santé. *www.fnes.fr* [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse : [https://www.fnes.fr/wp-content/uploads/2018/01/Litt%C3%A9ratie-en-sant%C3%A9-Synth-biblio-Fnes\\_VDEF2.pdf](https://www.fnes.fr/wp-content/uploads/2018/01/Litt%C3%A9ratie-en-sant%C3%A9-Synth-biblio-Fnes_VDEF2.pdf) [dernière consultation le 15/02/2023].

FLAHERTY, Mary Grace. *Promoting individual and community health at the library*. Chicago : ALA Editions, 2018.

INSTITUTE OF MUSEUM AND LIBRARY SERVICES. Beacons of Strength: Libraries Provide Mental Health Resources to Cope With COVID. *www.ims.gov* [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : <http://www.ims.gov/blog/2020/11/beacons-strength-libraries-provide-mental-health-resources-cope-covid> [dernière consultation le 14/02/2023].

Reading Well [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://reading-well.org.uk/> [dernière consultation le 07/02/2023].

STARR, Rebecca. 'The Person is a Person': Promoting Mental Health Awareness in Your Library. *Programming Librarian* [en ligne]. 2016. Disponible à l'adresse : <https://programminglibrarian.org/blog/person-person-promoting-mental-health-awareness-your-library> [dernière consultation le 29/01/2023].

## Bibliographie

STEARNS, Robert M. The Confusing World of Mental Health: A Former Clinician's Perspective on the Information Sources Patrons Really Need. *Behavioral & Social Sciences Librarian* [en ligne]. 2000. Vol. 18, n° 1, p. 45. Disponible à l'adresse : [https://doi.org/10.1300/J103v18n01\\_04](https://doi.org/10.1300/J103v18n01_04) [dernière consultation le 12/02/2023].

STRINGER, Heather. Libraries as mental health hubs. *www.apa.org* [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : <https://www.apa.org/monitor/2020/04/libraries-health-hubs> [dernière consultation le 14/02/2023].

## Ressources en santé mentale

APSYTUDE. Qui sommes-nous ? *www.apsytude.com* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.apsytude.com/fr/apsytude/qui-sommes-nous/> [dernière consultation le 09/02/2023].

ASCODOCPSY. Trouvez de l'information. *www.ascodocpsy.org* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.ascodocpsy.org/trouvez-de-linformation-psychiatrie-sante-mentale/> [dernière consultation le 13/02/2023].

BIBLIO-SANTÉ. Cahier thématique Santé mentale. *bibliosante.ca* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : [https://bibliosante.ca/fr/information\\_sante/sante-mentale.php](https://bibliosante.ca/fr/information_sante/sante-mentale.php) [dernière consultation le 18/02/2023].

CENTRE DE PRÉVENTION DU SUICIDE PARIS. La CAPE. *cpsparis.fr* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://cpsparis.fr/index.php/la-cape/> [dernière consultation le 10/02/2023].

CENTRE DE RESSOURCES SUR LE HANDICAP PSYCHIQUE HAUTS-DE-FRANCE. Espace documentation [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://crehpsy-documentation.fr/> [dernière consultation le 13/02/2023].

ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE SANTÉ MENTALE DE L'AGGLOMÉRATION LILLOISE. Conseil de santé mentale étudiants (CSME). *www.epsm-al.fr* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.epsm-al.fr/article/conseil-de-sante-mentale-etudiants-csme> [dernière consultation le 09/02/2023].

FÉDÉRATION RÉGIONALE DES ACTEURS EN PROMOTION DE LA SANTÉ. Sélections thématiques — Portail promotion santé — Ressources en promotion de la santé en région Centre-Val de Loire. *fraps.centredoc.fr* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : [https://fraps.centredoc.fr/index.php?lvl=cmspage&pageid=6&id\\_rubrique=125](https://fraps.centredoc.fr/index.php?lvl=cmspage&pageid=6&id_rubrique=125) [dernière consultation le 13/02/2023].

INSTANCE RÉGIONALE D'ÉDUCATION ET DE PROMOTION DE LA SANTÉ BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ. ETUCARE : un programme numérique pour prendre soin de sa santé mentale quand on est étudiant. *ireps-bfc.org* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://ireps-bfc.org/sinformer/etucare-un-programme-numerique-pour-prendre-soin-de-sa-sante-mentale-quand-est-etudiant> [dernière consultation le 10/02/2023].

NIGHTLINE. Les services de soutien psychologique destinés aux étudiant-es. *www.soutien-etudiant.info* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.soutien-etudiant.info/services-soutien> [dernière consultation le 10/02/2023].

- NIGHTLINE. Kit de vie. *www.nightline.fr* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.nightline.fr/kit-de-vie> [dernière consultation le 10/02/2023].
- MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE (MERS). Santé psy étudiant. *www.etudiant.gouv.fr* [en ligne]. 2021. Disponible à l'adresse : <https://santepsy.etudiant.gouv.fr/> [dernière consultation le 07/02/2023].
- MERS. Besoin d'une aide psychologique ? *www.etudiant.gouv.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.etudiant.gouv.fr/fr/besoin-d-une-aide-psychologique-1297> [dernière consultation le 22/01/2023].
- MERS. Quel est le rôle des étudiants relais santé ? *www.etudiant.gouv.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.etudiant.gouv.fr/fr/les-etudiants-relais-sante-2196> [dernière consultation le 07/02/2023].
- PSYCOM. Psycom, le site d'information sur la santé mentale [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.psycom.org/> [dernière consultation le 10/02/2023].
- Resource Library. *The Mental Health Coalition* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.thementalhealthcoalition.org/resources/> [dernière consultation le 10/02/2023].
- STIMULI. Le guide de Stimuli pour la santé mentale. *www.stimuli.info* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.stimuli.info/leguidestimuli> [dernière consultation le 10/02/2023].
- UNIVERSITÉ DE LYON. Portail santé — Santé mentale. *masante.universite-lyon.fr* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://masante.universite-lyon.fr/sante-mentale/> [dernière consultation le 14/02/2023].
- UNIVERSITÉ PARIS NANTERRE — MISSION PRÉCARITÉ ET SANTÉ ÉTUDIANTES. Guide d'accompagnement social et de santé des étudiant·es — Vos dispositifs d'aide 2022-2023. *www.parisnanterre.fr* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : [https://www.parisnanterre.fr/medias/fichier/202207-upn-mission-precarite-guide-web\\_1658508615320-pdf](https://www.parisnanterre.fr/medias/fichier/202207-upn-mission-precarite-guide-web_1658508615320-pdf) [dernière consultation le 09/02/2023].





# ANNEXES

---

## *Table des annexes*

<b>ENQUÊTE AUPRÈS DE LA COMMUNAUTÉ PROFESSIONNELLE.....</b>	<b>114</b>
<b>Questionnaire d'enquête.....</b>	<b>114</b>
<i>Interactions avec les publics .....</i>	<i>114</i>
<i>Formation.....</i>	<i>115</i>
<i>Perceptions du rôle de la bibliothèque .....</i>	<i>116</i>
<i>Initiatives et projets .....</i>	<i>116</i>
<i>Groupe d'échange sur le service public.....</i>	<i>117</i>
<i>Partenariats .....</i>	<i>117</i>
<i>Informations personnelles 1/2 .....</i>	<i>117</i>
<i>Informations personnelles 2/2 .....</i>	<i>118</i>
<b>Résultats de l'enquête .....</b>	<b>118</b>
<i>Interactions avec les publics .....</i>	<i>119</i>
<i>Formation.....</i>	<i>120</i>
<i>Perceptions du rôle de la bibliothèque .....</i>	<i>121</i>
<i>Initiatives et projets .....</i>	<i>123</i>
<i>Groupe d'échange sur le service public.....</i>	<i>123</i>
<i>Partenariats .....</i>	<i>124</i>
<i>Informations personnelles .....</i>	<i>125</i>
<b>LISTE DES ENTRETIENS .....</b>	<b>126</b>

# ENQUÊTE AUPRÈS DE LA COMMUNAUTÉ PROFESSIONNELLE

## QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE

### Les bibliothèques universitaires et le bien-être de leurs usagers

Cette enquête est menée dans le cadre de la rédaction d'un mémoire professionnel pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques.

Elle a pour objectif de mieux comprendre les représentations des professionnels de bibliothèques universitaires vis-à-vis de leurs usagers mais aussi de voir ce que ces bibliothèques peuvent mettre en place pour prendre en compte leur bien-être, notamment psychique. Même si vous travaillez dans une bibliothèque qui n'est pas universitaire, votre avis m'intéresse : il vous suffit simplement d'indiquer à la fin de cette enquête que vous travaillez dans un autre type d'établissement.

Cette enquête prend 10 minutes au maximum à compléter.

Les informations personnelles recueillies au cours de cette enquête demeureront confidentielles et seront utilisées dans le strict cadre de ce mémoire. Vous avez la possibilité d'interrompre votre participation à tout moment. Vous disposez, par ailleurs, en vertu du Règlement général sur la protection des données et de la Loi informatique et libertés d'un droit de rectification et de suppression de vos données personnelles *via* l'adresse suivante : X.

Les résultats globaux et anonymisés pourront vous être communiqués sur simple demande à l'adresse suivante : X. Pour toute information sur cette enquête ou cette recherche, vous pouvez utiliser la même adresse de contact.

\*Obligatoire

### Interactions avec les publics

Dans le cadre de vos fonctions actuelles, à quelle fréquence (en moyenne) êtes-vous au contact du public ? \*

*Il peut s'agir d'un contact direct dans les espaces de la bibliothèque ou exclusivement à distance (par mail, par téléphone...).*

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Deux à trois fois par mois
- Moins souvent
- Jamais

Dans le cadre de vos fonctions actuelles, à quelle fréquence rencontrez-vous personnellement des situations difficiles avec des usagers ?

- Souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais

Au contact du public, à quelle fréquence vous arrive-t-il d'attribuer à un problème psychique un comportement qui vous a interpellé·e ?

- Souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais
- Ne sait pas

À quelle fréquence vous arrive-t-il d'entendre un ou une collègue parler de situations difficiles avec des usagers ?

*Il peut s'agir de collègues sur votre lieu de travail ou dans d'autres bibliothèques.*

- Souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais
- Ne sait pas

À quelle fréquence vous arrive-t-il d'entendre un ou une collègue attribuer à un problème psychique un comportement qui l'a interpellé·e ?

*Il peut s'agir de collègues sur votre lieu de travail ou dans d'autres bibliothèques.*

- Souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais
- Ne sait pas

## **Formation**

Avez-vous suivi au cours des dernières années une formation pour faire face à ces situations difficiles (quel qu'en soit l'intitulé exact) ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Seriez-vous intéressé·e pour suivre une telle formation ?

- Extrêmement intéressé·e
- Très intéressé·e
- Assez intéressé·e
- Pas très intéressé·e
- Pas du tout intéressé·e

Êtes-vous d'accord avec cette affirmation ?

- Je me sens suffisamment formé·e pour faire face à des situations difficiles dans le cadre du service public.
  - Tout à fait d'accord
  - D'accord
  - Plutôt d'accord
  - Indifférent
  - Plutôt pas d'accord
  - Pas d'accord
  - Pas du tout d'accord

## Enquête auprès de la communauté professionnelle

- Je ne suis pas concerné

## Perceptions du rôle de la bibliothèque

Êtes-vous d'accord avec ces affirmations ? \*

- La bibliothèque universitaire a un rôle à jouer en faveur de la santé psychique de ses usagers.
- La bibliothèque universitaire est un lieu qui provoque du stress.
- La bibliothèque universitaire est un lieu qui permet de maintenir le lien social.

Pour chacune de ces affirmations, les réponses possibles sont :

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Plutôt d'accord
- Indifférent
- Plutôt pas d'accord
- Pas d'accord
- Pas du tout d'accord

Pour quelles raisons êtes-vous d'accord ou non avec ces trois dernières affirmations ?

Réponse libre

Êtes-vous d'accord avec cette affirmation ?

- La bibliothèque ou l'établissement dans lequel je travaille est adapté à l'accueil des personnes en situation de handicap psychique.
- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Plutôt d'accord
- Indifférent
- Plutôt pas d'accord
- Pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- Je ne suis pas concerné

Pour quelles raisons êtes-vous d'accord ou non avec cette affirmation ?

Réponse libre

## Initiatives et projets

Existe-t-il dans votre bibliothèque ou votre établissement, une action explicitement en faveur de la santé psychique de ses usagers (ateliers, services, médiations, mise à disposition de collections adaptées...) ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Si oui, laquelle ou lesquelles ?

Réponse libre

Existe-t-il dans votre bibliothèque ou votre établissement, une action explicitement en faveur du bien-être de ses usagers (ateliers, services, médiations, mise à disposition de collections adaptées...) ? \*

- Oui

- Non
- Ne sait pas

Si oui, laquelle ou lesquelles ?

Réponse libre

### **Groupe d'échange sur le service public**

Dans votre bibliothèque ou votre établissement, existe-t-il un groupe de parole ou un temps d'échange de pratique professionnelle autour du service public ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Avez-vous déjà pris part à un tel groupe d'échange ? \*

- Oui
- Non

Est-ce l'occasion dans ce groupe d'échange de discuter de situations difficiles rencontrées avec des usagers ? \*

- Souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais
- Ne sait pas

### **Partenariats**

Votre bibliothèque ou votre établissement a-t-il un partenariat avec un service ou une institution de santé (service de santé universitaire, centre hospitalier...) ? \*

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Si oui, avec quelle structure et quel genre de partenariat ?

Réponse libre

Votre bibliothèque ou votre établissement a-t-il un partenariat avec un service ou une institution axée sur le handicap (relais handicap de l'université, associations...) ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Si oui, avec quelle structure et quel genre de partenariat ?

Réponse libre

### **Informations personnelles 1/2**

*Seule la première question est obligatoire. Vous disposez en vertu du Règlement général sur la protection des données et de la Loi informatique et libertés d'un droit de rectification et de suppression de vos données personnelles via l'adresse suivante : X.*

## Enquête auprès de la communauté professionnelle

Dans quel type de bibliothèque ou d'établissement travaillez-vous ? \*

- Bibliothèque universitaire / Service commun de documentation
- Bibliothèque municipale ou intercommunale
- Bibliothèque départementale
- Bibliothèque d'entreprise ou d'association
- Services centraux du ministère de la Culture
- Services centraux du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
- Autre (précisez) :

Dans quelle bibliothèque ou quel établissement travaillez-vous ?

*Si vous souhaitez détailler cette information merci de préciser l'institution et la ville d'exercice.*

Réponse libre

Participez-vous, en tant que cadre, à l'élaboration des politiques d'accueil des publics ?

- Oui
- Non

## Informations personnelles 2/2

*Si vous le souhaitez et que ce sujet vous intéresse particulièrement, vous pouvez me laisser vos coordonnées. Ceux-ci me permettront potentiellement de vous recontacter pour envisager un bref échange sur ce sujet.*

- Nom :
- Prénom :
- Adresse mail :

Vous pouvez utiliser l'espace ci-dessous pour me faire part de toute remarque.

Réponse libre

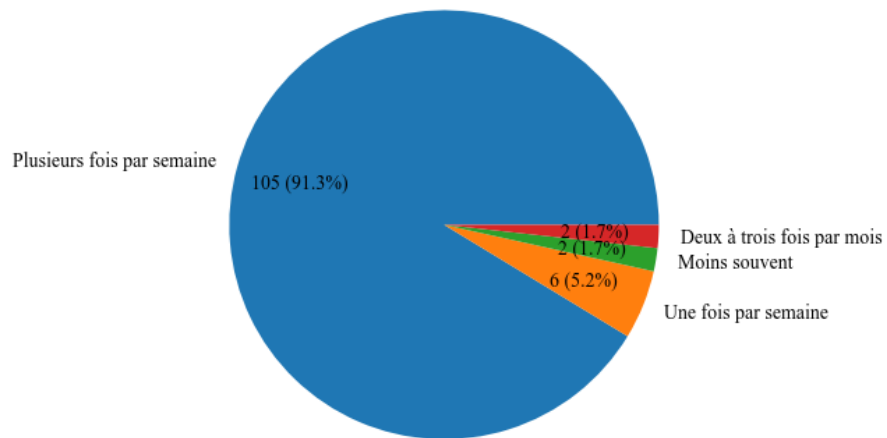
## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Afin de ne pas surcharger ces annexes, ne sont indiqués dans cette section que les principaux résultats quantitatifs employés dans les développements précédents. L'ensemble des résultats quantitatifs et qualitatifs mis en forme ainsi que les données brutes complètes et anonymisées sont mises à disposition sur l'entrepôt de données Zenodo.

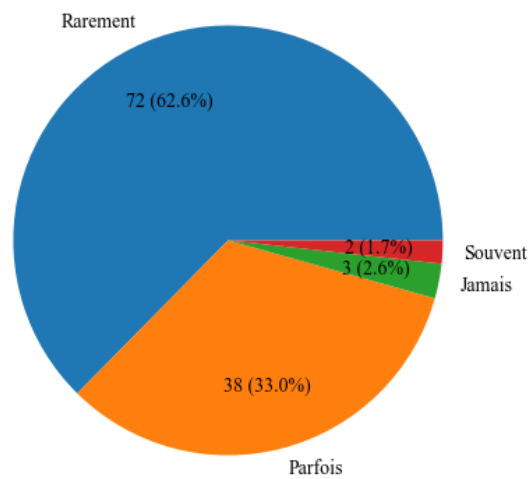
COUTURIER, Alexandre. Les bibliothèques universitaires françaises et la santé psychique de leurs usagers — Enquête auprès de la communauté professionnelle. Jeu de données. *Zenodo* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.5281/zenodo.7657227> [dernière consultation le 20/02/2023].

## Interactions avec les publics

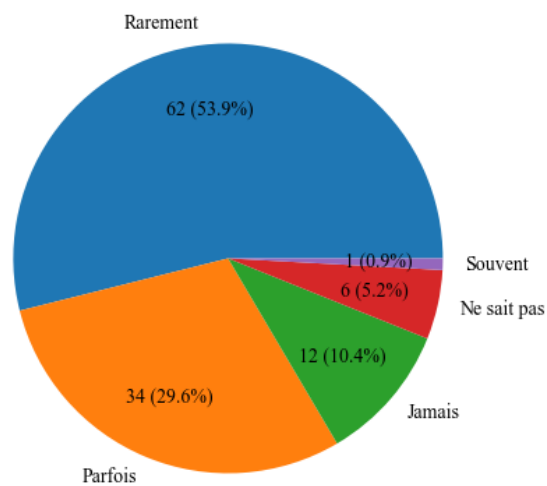
Dans le cadre de vos fonctions actuelles, à quelle fréquence (en moyenne) êtes-vous au contact du public ? [n=115]



Dans le cadre de vos fonctions actuelles, à quelle fréquence rencontrez-vous personnellement des situations difficiles avec des usagers ? [n=115]

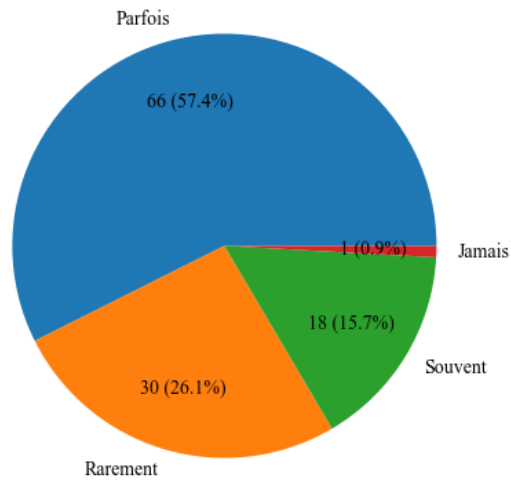


Au contact du public, à quelle fréquence vous arrive-t-il d'attribuer à un problème psychique un comportement qui vous a interpellé(e) ? [n=115]

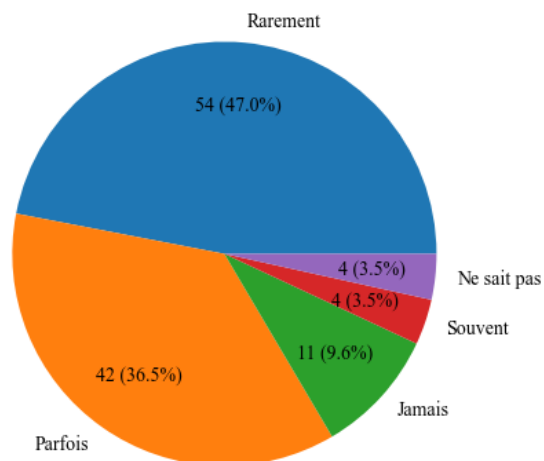


## Enquête auprès de la communauté professionnelle

À quelle fréquence vous arrive-t-il d'entendre un ou une collègue parler de situations difficiles avec des usagers ? [n=115]

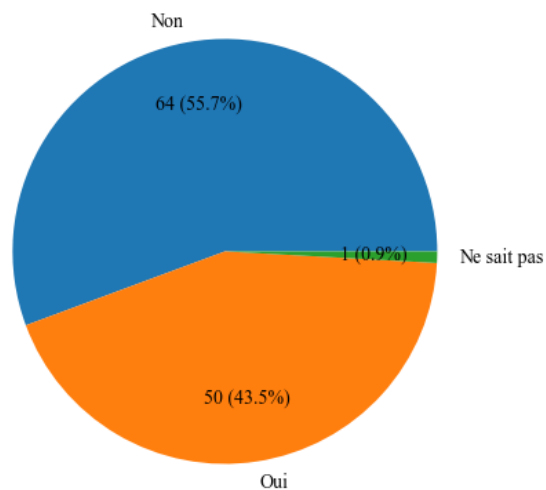


À quelle fréquence vous arrive-t-il d'entendre un ou une collègue attribuer à un problème psychique un comportement qui l'a interpellé(e) ? [n=115]



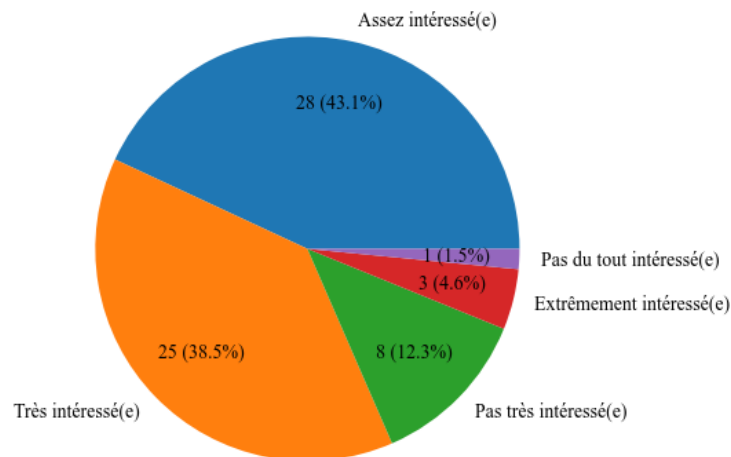
## Formation

Avez-vous suivi au cours des dernières années une formation pour faire face à ces situations difficiles (quel qu'en soit l'intitulé exact) ? [n=115]

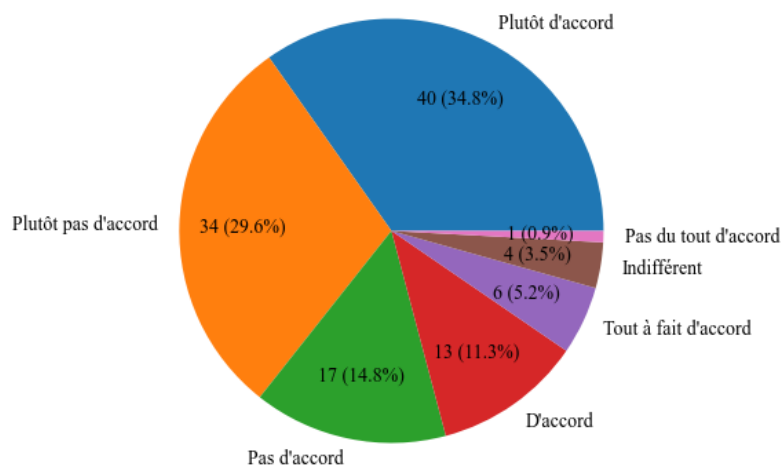




Seriez-vous intéressé(e) pour suivre une telle formation ? [n=65]

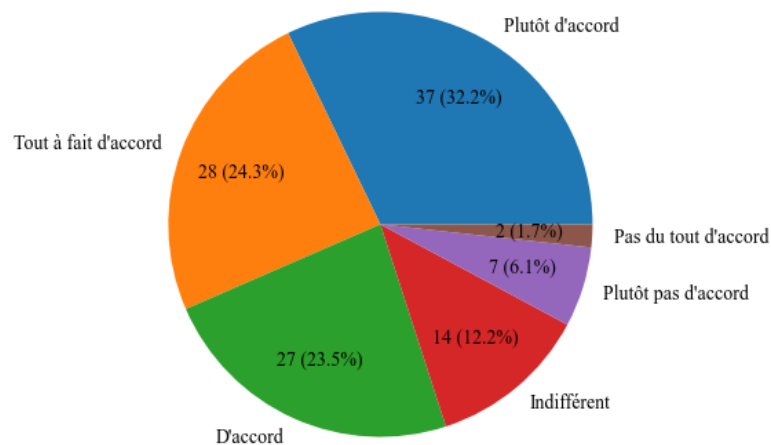


Êtes vous d'accord avec cette affirmation ? [Je me sens suffisamment formé(e) pour faire face à des situations difficiles dans le cadre du service public.] [n=115]



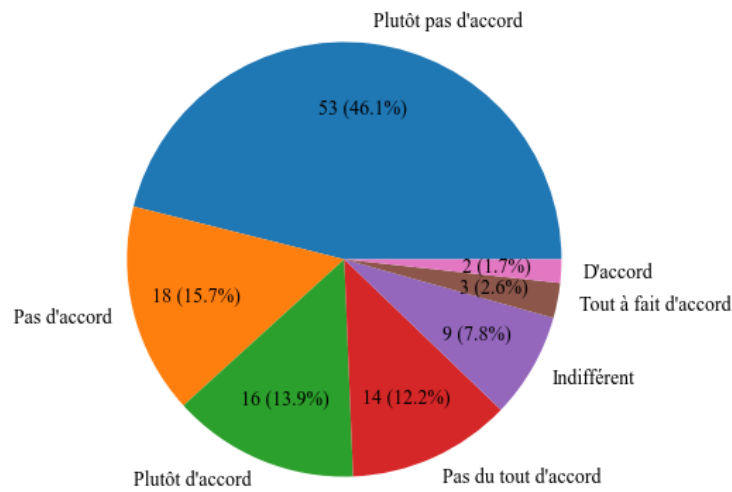
## Perceptions du rôle de la bibliothèque

Êtes-vous d'accord avec ces affirmations ? [La bibliothèque universitaire a un rôle à jouer en faveur de la santé psychique de ses usagers.] [n=115]

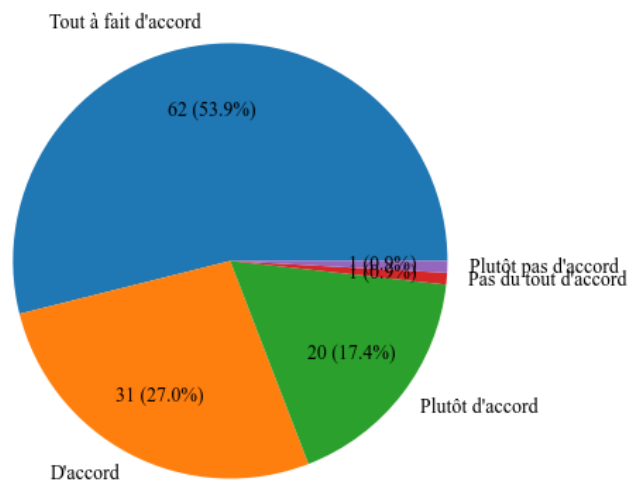


**Enquête auprès de la communauté professionnelle**

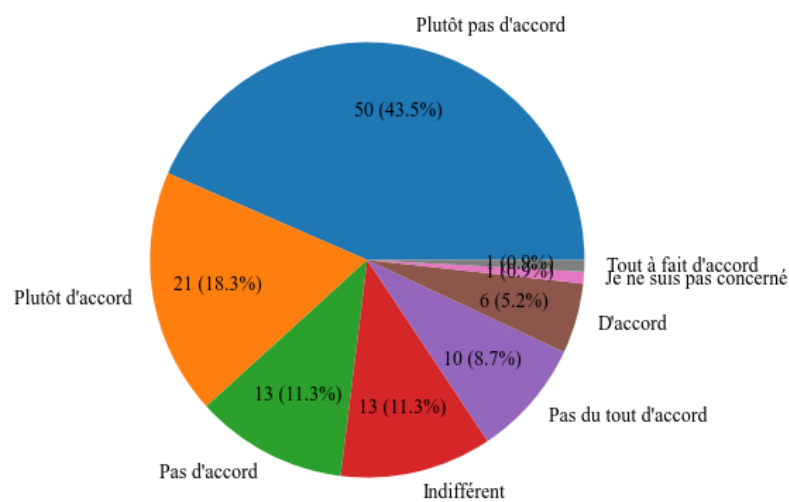
Êtes-vous d'accord avec ces affirmations ? [La bibliothèque universitaire est un lieu qui provoque du stress.] [n=115]



Êtes-vous d'accord avec ces affirmations ? [La bibliothèque universitaire est un lieu qui permet de maintenir le lien social.] [n=115]

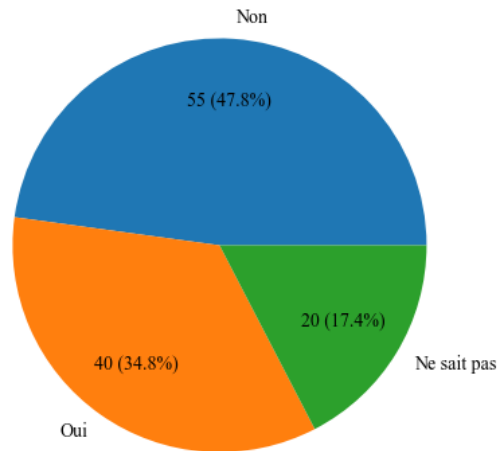


Êtes vous d'accord avec cette affirmation ? [La bibliothèque ou l'établissement dans lequel je travaille est adapté à l'accueil des personnes en situation de handicap psychique.] [n=115]

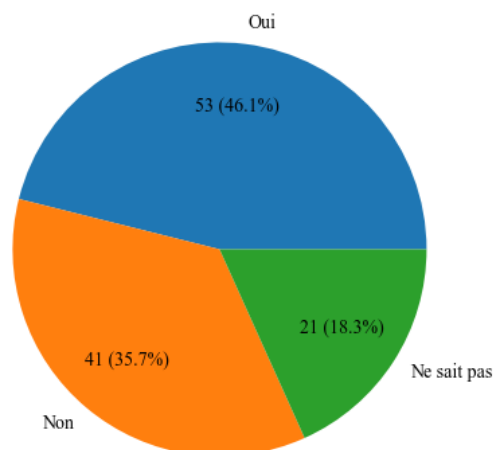


## Initiatives et projets

Existe-t-il dans votre bibliothèque ou votre établissement, une action explicitement en faveur de la santé psychique de ses usagers ? [n=115]

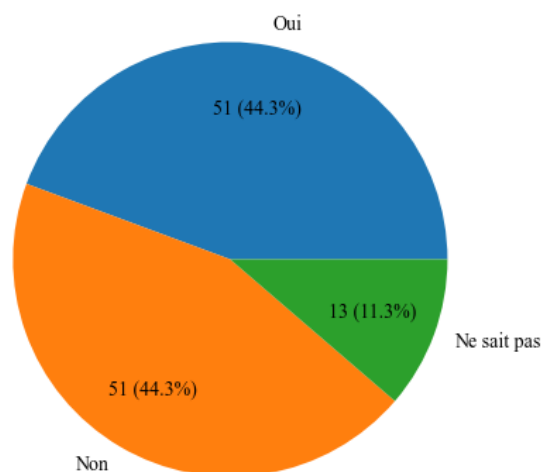


Existe-t-il dans votre bibliothèque ou votre établissement, une action explicitement en faveur du bien-être de ses usagers ? [n=115]



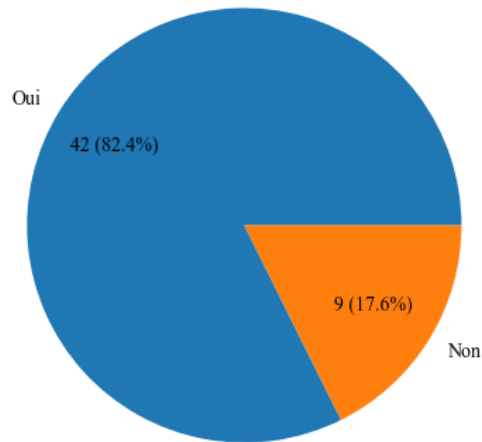
## Groupe d'échange sur le service public

Dans votre bibliothèque ou votre établissement, existe-t-il un groupe de parole ou un temps d'échange de pratique professionnelle autour du service public ? [n=115]

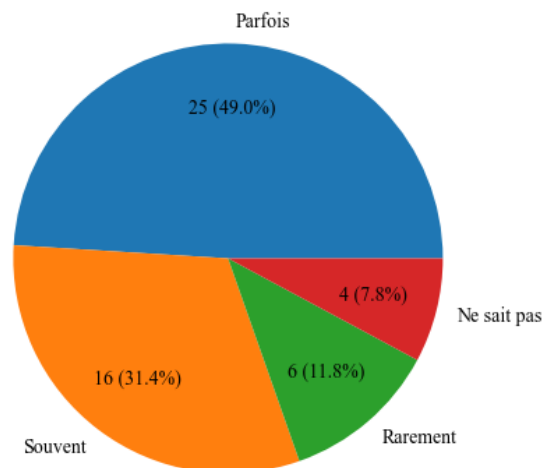


## Enquête auprès de la communauté professionnelle

Avez-vous déjà pris part à un tel groupe d'échange ? [n=51]

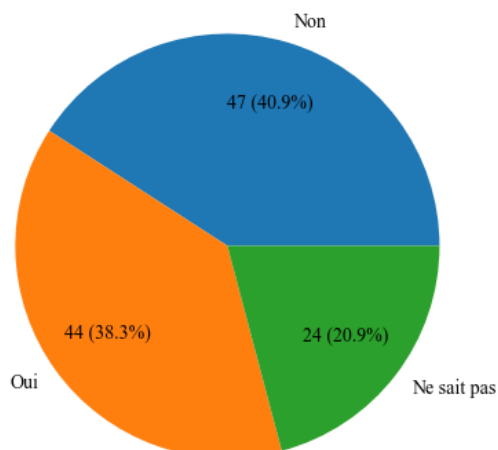


Est-ce l'occasion dans ce groupe d'échange de discuter de situations difficiles rencontrées avec des usagers ? [n=51]

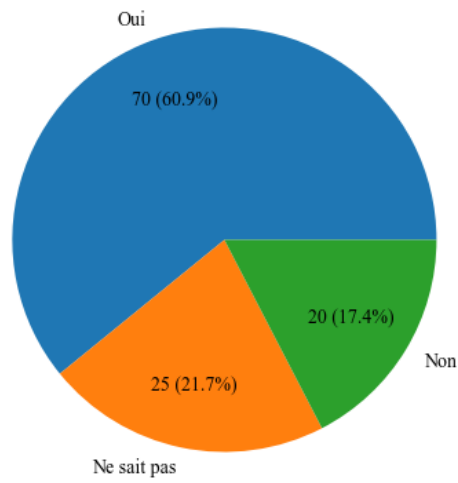


## Partenariats

Votre bibliothèque ou votre établissement a-t-il un partenariat avec un service ou une institution de santé (service de santé universitaire, centre hospitalier...) ? [n=115]

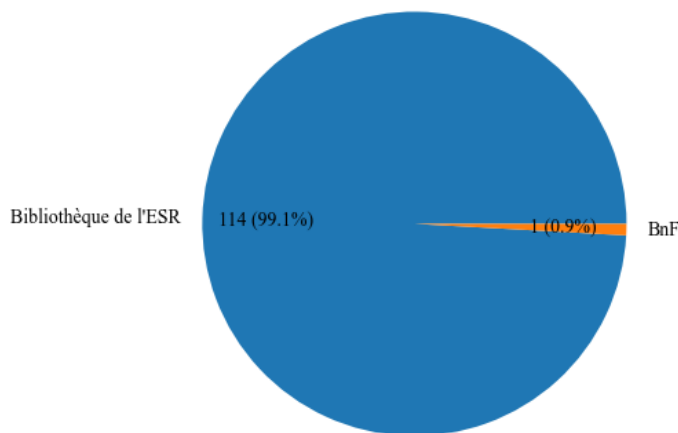


Votre bibliothèque ou votre établissement a-t-il un partenariat avec un service ou une institution axée sur le handicap (relais handicap de l'université, associations...) ? [n=115]

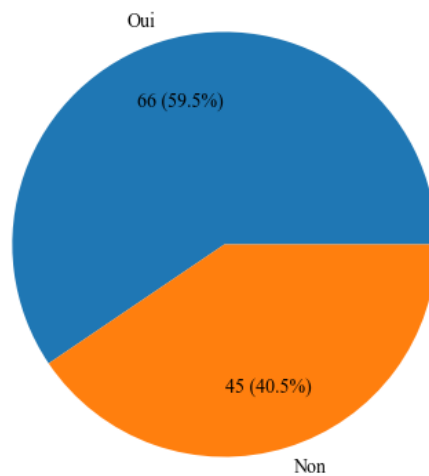


## Informations personnelles

Dans quel type de bibliothèque ou d'établissement travaillez-vous ? [n=115]



Participez-vous, en tant que cadre, à l'élaboration des politiques d'accueil des publics ? [n=111]



## LISTE DES ENTRETIENS

- Visioconférence avec Nathalie CLOT, directrice du Service commun de la documentation et des archives (SCDA) de l'Université d'Angers. 5 avril 2022, 1h20.
- Entretien avec Maxime GIGNON, professeur de santé publique, conseiller médical à la Sous-direction de la réussite et de la vie étudiante de la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP) du ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (MERS). 12 mai 2022, 30 minutes.
- Entretien avec Fanny LEMAIRE, cheffe du service Lecture et handicap de la Bibliothèque publique d'information (Bpi). 7 septembre 2022, 1h.
- Entretien avec Christophe EVANS, chargé d'études en sociologie et chef du service Études et recherche de la Bpi. 14 septembre 2022, 1h30.
- Entretien avec Camille DELON, chargée de développement des publics du champ social à la Bpi. 27 septembre 2022, 1h30.
- Entretien avec Romane COUTANSON, chargée d'études au Département diffusion des connaissances et documentation (DGESIP – MERS), Maeva TISSERAND, chargée de mission santé, prévention et lutte contre les violences sexistes et sexuelles au Département de la qualité de la vie étudiante (DGESIP – MERS) et Clémence DIDIER, chargée d'études pour l'inclusion des étudiants et étudiantes en situation de handicap au Département de la réussite et de l'égalité des chances (DGESIP – MERS). 26 octobre 2022, 1h30.
- Entretien avec Mahaut PEYRET, animatrice coordinatrice Paris zone Nord de l'association La Cloche. 2 novembre 2022, 30 minutes.
- Visioconférence avec Sophie GONZALÈS, directrice du Centre de formation aux carrières des bibliothèques (CFCB) Bretagne – Pays de la Loire. 9 janvier 2023, 1h30.
- Visioconférence avec Florian FORESTIER, chef de la mission diversité à la Bibliothèque nationale de France (BnF). 11 janvier 2023, 40 minutes.
- Visioconférence avec Marie DÉAGE, directrice des services aux publics de la Direction générale déléguée des bibliothèques et de l'appui à la science ouverte (BAPSO) de l'Université Grenoble Alpes. 13 janvier 2023, 1h.
- Visioconférence avec Nadine KIKER, responsable du pôle Relations avec les publics et prévention du SCDA de l'Université d'Angers. 13 janvier 2023, 1h20.
- Visioconférence avec Katrina KALDA, responsable du pôle Services aux publics du Service commun de la documentation (SCD) de l'Université de Tours. 16 janvier 2023, 1h.
- Visioconférence avec Céline MAUDET, infirmière coordinatrice en éducation à la santé au Service de santé universitaire (SSU) de l'Université d'Angers. 20 janvier 2023, 40 minutes.
- Visioconférence avec Sophie ROUSCHMEYER, chargée de mission et de coordination au Centre de ressources sur le handicap psychique (Crehpsy) de la région Grand Est. 20 janvier 2023, 40 minutes.
- Visioconférence avec Sandrine GROPP, directrice et Camille DUMONT, cheffe de service des services aux publics du SCD de l'Université de Montpellier. 23 janvier 2023, 1h.

## TABLE DES ILLUSTRATIONS

---

FIGURE 1 — Schéma des déterminants en santé .....	18
FIGURE 2 — <i>Tweet</i> d'un étudiant confronté aux démarches de dépôt de thèse .....	25
FIGURES 3 et 4 — Affichages de la bibliothèque Butler (Université Columbia, New York) enjoignant aux étudiants et étudiantes de faire une pause, de discuter, etc. ....	54
FIGURE 5 — L'ancienne signalétique d'étage de la bibliothèque Morrell (Université d'York, Angleterre) .....	55
FIGURE 6 — La nouvelle signalétique d'étage de la bibliothèque Morrell (Université d'York, Angleterre) .....	55
FIGURE 7 — Végétalisation d'un espace convivial d'une BU du SCD de l'Université de Tours .....	62
FIGURE 8 — La « bouturothèque » dans une BU du SCD de l'Université de Tours .....	62
FIGURE 9 — L'espace Parenthèse(s) de la BU Droit et Lettres de l'Université Grenoble-Alpes .....	66
FIGURE 10 — Le « tipi », espace de relaxation au sein de la BU Sciences de l'Université Grenoble Alpes .....	68
FIGURE 11 — Cartographie des dispositifs d'aide par la mission précarité et santé étudiantes de l'Université Paris Nanterre .....	77
FIGURE 12 — <i>Tweet</i> critiquant les ateliers d'hypnose proposés par le Crous d'Amiens dans la BU du centre-ville en janvier 2023 .....	84





# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>SIGLES ET ABRÉVIATIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
<b>I. POURQUOI LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DEVRAIENT-ELLES SE PRÉOCCUPER DE SANTÉ MENTALE ? ...</b>	<b>13</b>
<b>1. La « santé mentale », une notion politique .....</b>	<b>13</b>
<i>Un contexte criant .....</i>	<i>13</i>
<i>La santé mentale et ses contours .....</i>	<i>15</i>
<i>Les implications politiques de la notion.....</i>	<i>17</i>
<b>2. Ce que les BU font à leurs publics : le regard de la         communauté professionnelle .....</b>	<b>20</b>
<i>La bibliothèque universitaire a-t-elle le beau rôle ?.....</i>	<i>21</i>
<i>Un lieu favorable au stress ? .....</i>	<i>23</i>
<i>Un lieu pour le maintien du lien social ? .....</i>	<i>25</i>
<b>3. Quel pourrait être le rôle de la BU vis-à-vis de la santé         mentale de leurs publics ? .....</b>	<b>27</b>
<i>Le contexte universitaire : réussite et bien-être des étudiants et             étudiantes .....</i>	<i>27</i>
<i>Interroger le rôle de la BU dans ce contexte.....</i>	<i>29</i>
<b>II. AMÉLIORER L'ACCUEIL : TRAVAIL ÉMOTIONNEL ET ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE .....</b>	<b>33</b>
<b>1. Créer un cadre sécurisant pour le service public.....</b>	<b>33</b>
<i>Conflictualités, difficultés et charge émotionnelle en service public....</i>	<i>33</i>
<i>Un cadre pour la gestion des situations de conflits .....</i>	<i>36</i>
<i>Le rôle de l'écoute et de l'échange.....</i>	<i>38</i>
<b>2. Construire une culture empathique professionnelle         commune : les enjeux de formation.....</b>	<b>41</b>
<i>Le rôle de bibliothécaire : être une « vigie » ? .....</i>	<i>41</i>
<i>Les formations pour l'accueil : approche sécuritaire ou             psychosociale ?.....</i>	<i>43</i>
<i>La formation de secouriste en santé mentale .....</i>	<i>45</i>
<b>3. Adopter une démarche d'amélioration continue centrée         sur les retours des publics .....</b>	<b>47</b>
<i>D'une adaptation aux handicaps psychiques à une logique de             design universel.....</i>	<i>48</i>
<i>L'attention portée aux publics et l'UX design .....</i>	<i>50</i>
<i>Une manière d'abaisser les barrières : simplifier l'usage de la             bibliothèque ? .....</i>	<i>51</i>

<b>III. UNE POLITIQUE DE SERVICES TOURNÉE VERS LES ENJEUX DE SANTÉ MENTALE.....</b>	<b>59</b>
<b>1. Adapter les ambiances du lieu bibliothèque aux divers usages .</b>	<b>59</b>
<i>Des espaces apaisés et inclusifs .....</i>	<i>60</i>
<i>De la convivialité à l'« hyper silence » : la différenciation des ambiances.....</i>	<i>64</i>
<i>Une place pour les espaces orientés vers le bien-être ?.....</i>	<i>67</i>
<b>2. S'entourer de partenaires et connaître les ressources .....</b>	<b>69</b>
<i>S'appuyer sur les autres services universitaires.....</i>	<i>69</i>
Les services de santé universitaires.....	70
Les missions handicap.....	71
Les services vie étudiante .....	72
<i>Nouer des partenariats locaux et trouver des financements.....</i>	<i>73</i>
<i>Se repérer dans le maquis des ressources en santé mentale .....</i>	<i>75</i>
<b>3. Formaliser et pérenniser des actions.....</b>	<b>78</b>
<i>Concilier « cœur de métier » et enjeux de santé mentale : de la médiation à la formation.....</i>	<i>79</i>
<i>Héberger des actions tournées vers le bien-être psychique .....</i>	<i>82</i>
<i>Cultiver la convivialité.....</i>	<i>85</i>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>89</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>91</b>
<i>Santé mentale : Actualité et chiffres .....</i>	<i>91</i>
<i>Santé mentale : Théorie et définitions.....</i>	<i>93</i>
<i>Étude des publics.....</i>	<i>95</i>
<i>Amélioration de l'accueil.....</i>	<i>97</i>
<i>Gestion des interactions difficiles.....</i>	<i>99</i>
<i>Secourisme en santé mentale.....</i>	<i>101</i>
<i>Handicap, accessibilité et inclusivité.....</i>	<i>101</i>
UX design .....	103
<i>Financement d'initiatives.....</i>	<i>104</i>
<i>Architecture et espaces .....</i>	<i>104</i>
<i>Services et actions en faveur de la santé mentale.....</i>	<i>105</i>
<i>Littératie en santé.....</i>	<i>109</i>
<i>Ressources en santé mentale .....</i>	<i>110</i>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>113</b>
<b>Enquête auprès de la communauté professionnelle.....</b>	<b>114</b>
<i>Questionnaire d'enquête .....</i>	<i>114</i>
Interactions avec les publics .....	114

Formation .....	115
Perceptions du rôle de la bibliothèque.....	116
Initiatives et projets.....	116
Groupe d'échange sur le service public .....	117
Partenariats .....	117
Informations personnelles 1/2.....	117
Informations personnelles 2/2.....	118
<i>Résultats de l'enquête</i> .....	118
Interactions avec les publics .....	119
Formation .....	120
Perceptions du rôle de la bibliothèque.....	121
Initiatives et projets.....	123
Groupe d'échange sur le service public .....	123
Partenariats .....	124
Informations personnelles.....	125
<b>Liste des entretiens .....</b>	<b>126</b>
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS.....</b>	<b>127</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>129</b>