

**Offre de services, mise en espace et aménagement de nouveaux services en fonction des usages en bibliothèque universitaire: l'exemple des services communs du SCD du Havre**

**Delphine Gillot**

Sous la direction de Marie-Annick Bernard  
Conservateur responsable de la restructuration des espaces, SCD Lyon 2

## ***Remerciements***

Je remercie l'ensemble du personnel du SCD du Havre de son soutien et de l'aide qu'il a pu apporter à ma réflexion. Je souhaite remercier en particulier Mme Pierrette Portron, directrice du SCD, et son adjointe Mme Valérie Wadlow de leur accueil et de la confiance qu'elles m'ont témoignée.

Je remercie également les étudiants de l'université du Havre qui ont accepté de me rencontrer à l'occasion des entretiens, ainsi que tous les professionnels des bibliothèques, français et étrangers, ayant répondu à mes demandes de renseignement, en particulier Mme Chaintreau, de la Sous-direction des bibliothèques et de la documentation.

Merci enfin à ma directrice de recherche, Mme Marie-Annick Bernard, pour la qualité de son suivi et ses conseils avisés, tout au long de mon stage et lors de la rédaction de ce mémoire.

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

**Offre de services, mise en espace et aménagement de nouveaux services en fonction des usages en bibliothèque universitaire : l'exemple des services communs du SCD du Havre.**

La création de nouveaux espaces documentaires dans une bibliothèque universitaire en construction peut constituer une occasion de progrès pour l'ensemble du service commun de documentation. La réflexion engagée sur une nouvelle offre de services représente un levier de changement dans l'offre documentaire et l'organisation interne du SCD, pour peu qu'elle mette en jeu tous les acteurs. L'implication du personnel et des usagers dans le processus de définition de l'offre de services et d'aménagement des futurs espaces peut en effet permettre de rassembler les utilisateurs et de favoriser l'intégration des personnels dans un nouveau bâtiment.

Bibliothèques universitaires – Utilisation de l'espace

Bibliothèques universitaires – Utilisation

Implantation (organisation)

**Managing space and setting up new user-oriented services in an academic library : a case study of the shared services at the Common Documentation Service in Le Havre**

Creating new resource spaces in an academic library currently under construction can lead to an improved Common Documentation Service. A pre-requisite to bringing about changes in the resources available as well as in the internal organisation of the CDS is to encourage all stakeholders to re-think the services. Including both staff and users in the definition of services and the utilisation of space can help bring together the various users and improve staff integration within the new building.

Academic libraries -- Space utilization

Academic libraries – Use studies

Plant layout

# Sommaire

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
<b>I DÉFINIR LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE DOCUMENTAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT .....</b>	<b>7</b>
1. LES MISSIONS DU SCD : PREMIÈRE ÉTAPE DE LA DÉFINITION DES SERVICES ...	7
2. L'ANALYSE DU PUBLIC.....	9
2.1. <i>Une démarche de type marketing.....</i>	9
2.2. <i>Les spécificités des publics universitaires.....</i>	11
2.3. <i>L'exemple du public de l'université du Havre.....</i>	13
2.3.1 Les caractéristiques socio-culturelles.....	13
2.3.2 Les entretiens avec les personnels .....	18
2.3.3 Les entretiens avec des étudiants .....	19
<b>II LA CONSTRUCTION DE L'OFFRE DE SERVICES .....</b>	<b>22</b>
1. LA NOTION DE SERVICES COMMUNS .....	24
2. LES ESPACES.....	27
2.1. <i>La salle d'actualité.....</i>	27
2.2. <i>L'espace pratique .....</i>	32
2.3. <i>La cartothèque.....</i>	33
2.4. <i>Le hall d'accueil.....</i>	35
<b>III DÉFINIR LA STRATÉGIE AVEC LES ACTEURS.....</b>	<b>39</b>
1. FAVORISER L'INTÉGRATION DES PUBLICS.....	39
1.1. <i>Pourquoi communiquer ?.....</i>	39
1.2. <i>Des modes de communication diversifiés .....</i>	41
1.3. <i>La participation des utilisateurs .....</i>	41
2. FAVORISER L'INTÉGRATION DES PERSONNELS : LE MANAGEMENT PAR PROJET	42
2.1. <i>Vaincre la résistance au changement.....</i>	43
2.1.1 Le sens du service public.....	44

2.1.2	La concertation.....	45
2.2.	<i>Les démarches participatives</i> .....	46
2.3.	<i>Les groupes de travail</i> .....	47
2.4.	<i>Un phasage stratégique</i> .....	50
<b>IV PRINCIPES D'AMÉNAGEMENT ET D'ORGANISATION DU TRAVAIL</b>		
.....		<b>51</b>
1.	MISE EN ESPACE .....	51
1.1.	<i>Organisation des espaces</i> .....	51
1.2.	<i>Lisibilité</i> .....	52
1.3.	<i>Ambiance</i> .....	53
2.	AMÉNAGEMENT .....	55
2.1.	<i>Technique</i> .....	55
2.2.	<i>Mobilier</i> .....	56
3.	L'ORGANISATION DU TRAVAIL.....	58
<b>CONCLUSION.....</b>		<b>61</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>		<b>64</b>
<b>TABLE DES ANNEXES .....</b>		<b>70</b>

# Introduction

Il aura fallu vingt ans pour que l'université du Havre pose la première pierre de sa bibliothèque en 2004. Une telle construction représente une étape décisive dans la politique documentaire de l'établissement. L'université disposera enfin d'un bâtiment réellement pensé pour accueillir les services documentaires, bâtiment qui lui faisait cruellement défaut depuis sa création.

Les dix-huit mois nécessaires pour faire sortir de terre le bâtiment ne seront pas de trop pour réfléchir à la façon d'aménager les espaces, d'agencer les collections et d'organiser le travail des personnels, avant une ouverture prévue à la rentrée universitaire 2005. L'ouverture de ce nouveau bâtiment va modifier profondément l'organisation du service et aura des implications fortes sur la politique documentaire et les conditions d'accès aux services et aux collections. Dans ce contexte, le SCD du Havre est centré sur deux objectifs : ouvrir la nouvelle bibliothèque dans de bonnes conditions, avec les équipements, les collections et le personnel nécessaires, et mettre en place de nouveaux services en s'appuyant sur les potentialités du nouveau bâtiment.

Le but explicite et le point de départ de cette réflexion est donc la mise à disposition d'un bâtiment et d'équipements permettant l'usage d'une collection que le service commun de documentation (SCD) a reçu mission de constituer, organiser, conserver et mettre en valeur, et ce à destination de la communauté universitaire.

Un certain nombre de questions émergent alors à ce stade de la réflexion : Comment fédérer la communauté des usagers autour d'un usage partagé au sein d'un même bâtiment ? Comment y favoriser l'intégration des personnels ? Comment gérer et mettre en œuvre la définition et l'aménagement de nouveaux espaces dans un bâtiment encore virtuel ? Comment traduire spatialement les objectifs de la politique documentaire de l'établissement ?

Avec le LMD, les contenus pédagogiques tendront, semble-t-il, à évoluer de la prescription vers de plus en plus d'autonomie. Quels types de services et d'organisations documentaires sont donc susceptibles de favoriser et d'accompagner cette autonomie de l'étudiant ?

Pour tenter de répondre à ces questions, ce travail s'articule autour de deux grandes thématiques :

- D'une part la notion de définition d'une offre de services nouveaux à destination d'une communauté.
- D'autre part, la notion de collaboration et de participation des publics et des personnels à cette définition.

Il s'agit également de comprendre comment l'aménagement des services communs et l'organisation du travail mise en place peuvent contribuer à améliorer la qualité et la visibilité des collections et des services proposés par le SCD à ses usagers.

On parle souvent de public « captif » pour définir le public universitaire mais cela ne veut pas dire qu'il doive se contenter d'une offre conçue a priori ; la bibliothèque doit travailler à la satisfaction des besoins de son public, et donc l'étudier pour en connaître les usages et les attentes. Une approche de type marketing devient nécessaire pour évaluer ces besoins et mettre en œuvre une stratégie d'offre de services adaptée à leur satisfaction.

Bien entendu, l'utilisateur doit être placé au centre du système mais il ne faut pas oublier les personnels. Il s'agit en effet de faire prendre conscience à ces derniers que le changement induit par la construction de la nouvelle bibliothèque constitue une opportunité de progrès.

Les services communs constituent une nouvelle offre de services offerts à la communauté des usagers de l'université ; leur définition, leur mise en espace et leur aménagement doivent être liés :

- aux spécificités, aux attentes et aux besoins des publics auxquels ces services s'adressent
- mais également à des considérations d'organisation interne des tâches et du travail.

Pour illustrer cette étude de l'offre de services et de l'aménagement des espaces communs de la future bibliothèque centrale de l'université du Havre, je partirai des missions assignées à la bibliothèque universitaire. Puis, j'examinerai comment l'étude du public de l'université du Havre peut permettre, en la confrontant aux missions de la bibliothèque, de définir le contenu des services. J'aborderai ensuite les différentes méthodes envisagées et utilisées pour définir la stratégie de la bibliothèque en matière d'offre de services, c'est-à-dire la manière d'intégrer les divers acteurs à la définition de cette stratégie. Enfin, je terminerai cette étude, appliquée au cas du SCD du Havre, en dégagant quelques principes d'aménagement des espaces et d'organisation du travail.

# I Définir les objectifs de la politique documentaire de l'établissement

Comment définir les objectifs de la politique documentaire dans la nouvelle bibliothèque universitaire du Havre ?

## 1. Les missions du SCD : première étape de la définition des services

Examiner les missions assignées aux services communs de documentation au sein des universités constitue un point de départ logique pour cette définition. Le management public repose sur les rôles et missions définis pour les bibliothèques ; pour les bibliothèques universitaires, ceux-ci sont relativement explicites. Il apparaît en effet nécessaire de proposer, dès l'amont du processus, des objectifs généraux et opérationnels qui rendent possibles les choix de programmation des services et des moyens qui leur sont nécessaires.

Ainsi, le décret n°85-694 du 4 juillet 1985 définissant les missions des services de documentation des établissements de l'enseignement supérieur, décrète que « *le service commun de la documentation [...] a notamment pour fonction de mettre en œuvre la politique documentaire de l'établissement, de coordonner les moyens correspondants et d'évaluer les services offerts aux usagers.* » Le SCD a également pour fonction « *de participer, à l'intention des utilisateurs, [...] aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'établissement.* »<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Décret n°85-694 du 4 juillet 1985, *Journal Officiel de la République Française*, 11 juillet 1985, p. 7813. <http://lancelot.univ-paris12.fr/decret85.html>. (Consulté le 16.10.03).

L'article 5 de la charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques en 1991, stipule que « *les bibliothèques universitaires et spécialisées sont ouvertes aux usagers et aux personnels des établissements dont elles dépendent* » et que « *les collections des bibliothèques universitaires et spécialisées doivent également répondre aux besoins d'enseignement et de recherche des établissements en cohérence avec les fonds existants et avec ceux des bibliothèques appartenant au même ensemble ou à la même spécialité* »<sup>2</sup>.

Ce cadre général dessine les contours du public naturel des bibliothèques universitaires, le public auquel elles s'adressent en priorité, étant entendu qu' « *elles sont également ouvertes à d'autres utilisateurs dans des conditions précisées par les autorités responsables* »<sup>3</sup>.

Le manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique définit en outre qu' « *une politique clairement formulée doit définir les objectifs, les priorités et les services selon les besoins des communautés locales* »<sup>4</sup>. Il met également en exergue que « *toute personne, quel que soit son âge, doit avoir accès à une documentation adaptée à ses besoins* ». On voit bien ici que l'étude et l'analyse de son public relèvent des missions mêmes de la bibliothèque.

La stratégie d'une bibliothèque est orientée d'abord par les missions qui lui sont confiées. Les choix stratégiques effectués doivent être cohérents avec ces missions. La clarification des missions constitue une base précieuse pour l'éventuelle formulation du « projet » de l'établissement et pour sa mise en œuvre effective.

Les missions se traduisent en objectifs concernant les ressources documentaires proposées, les modes d'accès ou de traitement de ces ressources, le public touché. C'est la mission qui définit le cadre de référence à l'intérieur duquel on pourra déployer le raisonnement stratégique.

---

<sup>2</sup> Conseil Supérieur des Bibliothèques. *Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil Supérieur des Bibliothèques le 7 novembre 1991*. <http://www.ensib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html>. (Consulté le 16.10.03).

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> UNESCO. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. [www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_fr.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html). (Consulté le 16.10.03).

## 2. L'analyse du public

### 2.1. Une démarche de type marketing

L'un des principes de base du service public, le principe de mutabilité, suppose qu'il y ait une adaptation des prestations aux besoins de la population ; si ces besoins sont différenciés, le service public doit pouvoir y faire face. Pour autant, le principe d'égalité doit mettre l'ensemble des usagers dans la même position concernant l'accès et la nature des services publics. Ce paradoxe sous-tend les démarches de marketing public.

*« L'approche marketing a passablement modifié l'approche traditionnelle,[...] car le point de départ de l'organisme ne doit plus être l'organisme lui-même ou le produit/service déjà offert, mais bien le client et la satisfaction de ses besoins. [...]L'approche marketing oblige les gestionnaires à faire évoluer leur organisme, puisque les besoins des clientèles vont bien sûr changer avec le temps, en fonction de l'environnement qui se modifie lui aussi. La place importante qu'occupe l'analyse des besoins des clientèles ou du marché dans l'approche marketing découle directement de ce principe de base. »<sup>5</sup>*

Ainsi, pour Réjean Savard, le marketing consiste en premier lieu « à se mettre à l'écoute active des besoins des clientèles (usagers et non-usagers) ».

Une enquête sur les besoins cherche à déterminer quels sont les modes de fonctionnement et de comportement du public par rapport à l'information. Elle a une finalité explicative. Elle est centrée sur des critères d'analyse permettant de mieux comprendre les utilisateurs dans leurs rapports avec l'information et la documentation.

L'étude de besoins ne se résume pas à l'analyse des usages du service d'information, même s'il est important de caractériser des usages. Le risque est de considérer que la façon dont les usagers exploitent le service d'information correspond exactement à l'ensemble de leurs besoins.

---

<sup>5</sup> Savard, Réjean. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Unesco 1988. <http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8801f/r8801f04.htm> (Consulté le 16.10.03).

L'intérêt de l'analyse des publics est bien plus de comprendre comment les individus « fonctionnent » avec la documentation. Dans l'analyse marketing, l'étude des attentes et des usages des publics est intégrée comme un des éléments de la connaissance des publics.

Il convient donc de procéder à une analyse qualitative approfondie. De cette analyse émergeront éventuellement des critères pertinents pour distinguer des catégories de public. L'objectif est d'identifier les caractéristiques les plus explicatives du comportement et des pratiques documentaires, dans le but de mieux définir ensuite les axes de l'offre de services.

On dispose, pour cerner les attentes du public, de données secondaires (statistiques et enquêtes de portée générale) et de données primaires (données locales obtenues par le service informatique, les données propres de la bibliothèque). Un premier temps de l'analyse consiste donc à les rassembler, les comparer et les évaluer.

La notion de besoin d'information est importante mais complexe à saisir, en raison de son caractère immatériel. Le besoin d'information apparaît comme un besoin hiérarchisé ; en effet, on peut considérer qu'il y a d'abord le besoin "exprimé" qui correspond à un besoin conscient et qui aboutit généralement à une demande; et le besoin non exprimé ou latent et qu'il peut être intéressant de susciter. En fait, il est difficile pour l'individu d'exprimer clairement ses besoins d'information.

Dans un premier temps, l'analyse du public doit passer par la connaissance de l'environnement économique et social dans lequel celui-ci évolue : les conditions démographiques de la population en question, ses conditions sociales (le profil socio-professionnel, le niveau culturel de la population, ses besoins en matière de formation)...

L'étude du public universitaire portera sur les effectifs par discipline enseignée, la sociologie et l'origine géographique de la population étudiante, l'organisation et le cursus des études.

Analyser l'usage actuel des collections et des services et la perception de ceux-ci par les usagers constitue un temps de diagnostic, une étape préalable de la

recherche de solutions. La définition des collections et des services va découler de l'identification des besoins que va permettre l'étude du public.

Les études de comportement de l'utilisateur (actuel ou potentiel) permettent de définir un positionnement et des choix stratégiques. L'objectif est de connaître ou de repérer en amont une population donnée pour distinguer les différents types de besoin et confronter la demande explicite ou sous-jacente des usagers aux possibilités d'offre de l'organisation et faire des choix en conséquence.

## **2.2. Les spécificités des publics universitaires**

Il s'agit d'abord de déterminer les caractéristiques informationnelles des individus et d'identifier leurs besoins par rapport à la connaissance et à l'information. L'organisation de l'activité universitaire des individus a une influence sensible sur leur relation à l'information. La connaissance des caractéristiques informationnelles du public provient en partie de la littérature professionnelle.

Ainsi, les chercheurs s'accordent pour identifier des comportements documentaires et d'information assez différents d'un milieu disciplinaire à l'autre.

Les publics des bibliothèques universitaires représentent une population qui a déjà été étudiée. Cependant, la plupart des études en milieu universitaire ont été faites en fonction d'institutions particulières, et il n'existe pas d'état de la question synthétisant les comportements observés. En fait, ces comportements apparaissent beaucoup plus homogènes que pour une bibliothèque publique, si l'on considère que les publics des bibliothèques universitaires constituent des usagers captifs. De plus, chaque université a ses propres programmes d'étude et de recherche, à partir desquels peuvent s'ajuster le développement des services de bibliothèques.

Les recherches nous permettent cependant d'observer trois grands types de publics des bibliothèques universitaires: les enseignants chercheurs, les étudiants de 2e et 3e cycles, et les étudiants de premier cycle. Leurs comportements documentaires se révèlent sensiblement différents. Ainsi, les enseignants chercheurs utilisent davantage la bibliothèque pour leurs recherches et leurs publications, les étudiants

à partir du 2<sup>e</sup> cycle pour chercher de la documentation dans le cadre d'un cours, et les étudiants de premier cycle pour y travailler, souvent avec leurs propres documents.

De plus, les types de documents utilisés par ces trois catégories ne semblent pas être les mêmes: les professeurs et étudiants de 3<sup>e</sup>me cycle utilisent surtout les périodiques, tandis que les autres s'en tiennent davantage aux monographies, et en particulier en premier cycle, aux manuels de base.

Les publics relevant du secteur des sciences et techniques vont surtout faire appel aux articles de périodique et plus rarement aux monographies, sans doute parce qu'ils représentent une source généralement plus à jour.

Le secteur des sciences sociales constitue un grand domaine en évolution constante et les comportements de ses publics se rapprochent de plus en plus de ceux du milieu des sciences pures. Ils semblent y être plus orientés vers l'imprimé que dans le monde des sciences pures. Ils utiliseraient autant les monographies que les périodiques.

Le type d'informations recherchées en sciences sociales est souvent d'ordre statistique ou numérique, ou encore d'ordre méthodologique ou conceptuel. En outre, la multidisciplinarité semble y avoir beaucoup d'importance.

Le secteur des sciences humaines regroupe des disciplines qui expriment des comportements documentaires généralement différents. Ces publics réclament des documents qui ne sont pas nécessairement de publication récente. C'est aussi dans cette catégorie que l'on retrouve les plus grands utilisateurs de monographies. Ils sont d'ailleurs généralement beaucoup plus concernés par la bibliothèque du fait de la place centrale qu'occupe la documentation dans ces disciplines.

Les scientifiques sont en général de plus grands utilisateurs de la documentation électronique. Viennent ensuite les sciences sociales, puis les sciences humaines.

Les étudiants plus avancés dans les cursus semblent être la catégorie qui utilisent le plus la documentation électronique, ainsi que celle des enseignants chercheurs.

Même si toutes ces recherches peuvent fournir d'importantes informations sur les comportements documentaires, et ainsi aider à la prise de décision, il reste que des études locales doivent être réalisées, tenant compte des réalités du terrain.

### **2.3. L'exemple du public de l'université du Havre**

L'analyse du public sera centrée sur le public étudiant, à qui est destiné en priorité l'offre des services communs. Le public des enseignants chercheurs verra ses besoins pris en compte non dans les services communs mais dans les secteurs disciplinaires situés dans les étages.

#### **2.3.1 Les caractéristiques socio-culturelles**

Les facteurs d'ordre sociologique et culturel, les catégories socio-économiques auxquelles appartiennent les publics peuvent influencer les comportements documentaires. L'analyse des caractéristiques sociologiques cherche à prendre en compte l'origine et l'identité des usagers, à saisir le contexte dans lequel ils se situent et leurs modes de fonctionnement.

En vingt ans, l'université du Havre a évolué d'un profil spécifique construit autour de formations professionnalisées vers une université de proximité plus généraliste. De son profil initial, elle conserve une forte proportion de premiers cycles ; ils représentent en effet environ 60% de l'effectif, pour une moyenne nationale de l'ordre de 50%<sup>6</sup>. Son implantation revêt une signification forte dans une région, la Haute-Normandie, où, en raison des caractéristiques socio-économiques et des traditions culturelles, l'accès à l'enseignement supérieur ne va pas de soi. Ainsi, la proportion de bacheliers obtenant le bac général dans une génération (30%) est inférieure à la moyenne nationale (33%), de même que le pourcentage de nouveaux bacheliers parmi les nouvelles inscriptions dans l'enseignement supérieur (73% contre 85%). Le pourcentage d'inscriptions en filières courtes (IUT et BTS) est en

---

<sup>6</sup> **Ministère de l'Éducation Nationale, Ministère de la Recherche. Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche.** Suivi permanent des établissements d'enseignement supérieur : l'université du Havre (Seine-Maritime), académie de Rouen. Décembre 2001. 67 p. Intranet de l'université du Havre rapp\_inspec\_gene.pdf. (Consulté le 17.10.03).

outré supérieur à la moyenne nationale (source : DPD ; Indicateurs généraux d'aide au diagnostic académique, constats 1997-1999).

#### REPARTITION DES ETUDIANTS PAR COMPOSANTES EN 2002

	<b>Nombre d'étudiants par composantes</b>	<b>% par composantes</b>
Affaires internationales	2167	32%
IUT	1966	29,03%
Sciences et techniques	1337	19,74%
Lettres et sciences humaines	820	12,11%
Formation continue	302	4,46%
Institut supérieur d'études logistiques	180	2,66%

Source : statistiques du Centre de ressources informatiques de l'université du Havre.

La répartition des étudiants par composantes montre que les Affaires Internationales (comprenant les disciplines de droit, sciences économiques, gestion, commerce) puis l'IUT, composante historique de l'université, représentent la part la plus importante des étudiants.

L'université du Havre est donc une université de proximité ; elle permet l'accès d'un plus grand nombre de jeunes issus de milieux modestes au statut d'étudiant. Un grand nombre de jeunes lycéens des environs du Havre n'auraient pas l'occasion de poursuivre des études universitaires si l'université du Havre n'existait pas, leurs parents n'ayant pas les moyens de soutenir leurs études à Rouen ou à Caen. Le succès et les chances de promotion sociale de ce public dépendent pour une très large part des moyens, y compris documentaires, dont ils peuvent disposer dans leur environnement immédiat.

L'examen de la répartition des étudiants en fonction de la catégorie socio-professionnelle d'appartenance des parents révèle à cet égard un certain nombre de particularités.

#### **CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE DES PARENTS EN 2002**

<b>Profession</b>	<b>Nombre d'étudiants</b>	<b>%</b>
Ouvriers et ouvriers qualifiés (dont agricoles)	1229	18,15%
Cadres de la fonction publique	522	7,71%
Cadres du secteur privé	714	10,55%
Professions intermédiaires de la fonction publique	894	13,2%
Professions intermédiaires du secteur privé	1677	24,77%
Indépendants et professions libérales	851	12,56%
Chômeurs et personnes sans activité professionnelle	364	5,37%
Autres	521	7,69%
<b>Total</b>	<b>6672</b>	<b>100%</b>

Source : statistiques du Centre de ressources informatiques de l'université du Havre.

L'université du Havre « recrute » moins d'étudiants dont les parents exercent une profession supérieure que la moyenne nationale. En revanche, le taux d'accès de la

catégorie des ouvriers est remarquable, puisqu'il dépasse 18%, alors qu'il n'atteint qu'un peu plus de 12% pour la France entière.

L'université du Havre accueille donc une majorité d'étudiants issus des classes moyennes et ouvrières ; en effet, environ 60% des étudiants proviennent de ces milieux sociaux. Cette caractéristique est confirmée par une forte proportion d'étudiants boursiers. Ainsi, la mission insertion professionnelle de l'université a dénombré 30% de boursiers parmi les étudiants de première année de DEUG Sciences.

#### **REPARTITION DES ETUDIANTS PAR CYCLE ET ORIGINE GEOGRAPHIQUE EN 2002-2003**

	<b>1<sup>er</sup> cycle</b>	<b>2<sup>nd</sup> cycle</b>	<b>3eme cycle</b>	<b>ISEL</b>	<b>Cycle pré- universitaire</b>	<b>Total</b>
Académie de Rouen	3572	1140	241	126	132	5211
Autres académies	646	565	279	54	17	1561
<b>Total</b>	<b>4218</b>	<b>1705</b>	<b>520</b>	<b>180</b>	<b>149</b>	<b>6772</b>

Source : statistiques du Centre de ressources informatiques de l'université du Havre.

Ce qui donne en pourcentage :

	<b>1<sup>er</sup> cycle</b>	<b>2<sup>nd</sup> cycle</b>	<b>3eme cycle</b>	<b>ISEL</b>	<b>Cycle pré- universitaire</b>	<b>Total</b>
Académie de Rouen	85%	67%	46%	70%	89%	77%
Autres académies	15%	33%	54%	30%	11%	23%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Le caractère local du recrutement de l'université est attesté par les statistiques qui montrent que 77% des étudiants sont originaires de Seine-Maritime et 57,61% du Havre et des environs immédiats. L'aire de recrutement de l'université du Havre est donc très locale, même si l'importance de l'IUT accentue probablement cette caractéristique.

#### **REPARTITION DES ETUDIANTS ETRANGERS PAR ORIGINE GEOGRAPHIQUE EN 2002**

<b>Origine</b>	<b>Nombre d'étudiants</b>	<b>%</b>
Afrique	247	31,1%
Amérique du Nord	6	0,8%
Amérique du Sud	7	0,9%
Asie et Asie du sud-est	88	11,1%
Europe	96	12,1%
Maghreb	350	44%
Total	794	100%

Source : statistiques du Centre de ressources informatiques de l'université du Havre.

Si l'on regarde la nationalité des étudiants étrangers, on s'aperçoit que les étudiants originaires du Maghreb et d'Afrique sont fortement majoritaires. Cette caractéristique démarque nettement Le Havre de l'ensemble des universités françaises où la proportion des ressortissants européens s'est accrue par rapport à l'Afrique.

Parmi les étudiants africains, le Sénégal puis la Mauritanie fournissent les plus gros contingents. Chez les étudiants asiatiques, la part des chinois est prépondérante. Les étudiants provenant de Roumanie et d'Allemagne se taillent la part du lion. Ce sont les étudiants marocains qui constituent la majorité des étudiants provenant du maghreb.

### 2.3.2 Les entretiens avec les personnels

Les entretiens avec les personnels se sont déroulés selon un schéma oscillant entre l'entretien semi directif et l'entretien non directif ; Ils comportaient une consigne de départ et une grille de thèmes à aborder mais les entretiens se sont développés librement selon la logique propre des interviewés. Aucun ordre de thèmes n'a été imposé. Les entretiens avec les personnels des deux sections du centre ville, Sciences et Techniques et Sciences Humaines et Sociales, ont été menés individuellement ou collectivement par catégorie de personnels en fonction du nombre d'agents ou selon leur préférence. Les consignes de départ se rapportaient aux usages de la bibliothèque par les étudiants et les enseignants chercheurs, ainsi qu'à l'expression de leurs attentes et de leurs besoins en termes de collections et/ou de services.

Les personnels directement au contact des publics tout au long de l'année peuvent se faire l'écho des besoins et attentes exprimés par les usagers ; ainsi, les magasiniers de la section des sciences et techniques font remonter, à travers, l'entretien qui a été réalisé, des besoins importants en termes informatiques. L'élaboration de l'espace pratique a ainsi pris en compte les besoins exprimés des étudiants de disposer de postes informatiques leur permettant de rédiger dossiers et rapports de stage, et tous autres travaux universitaires demandés dans le cadre de leurs études. <sup>7</sup>

Les personnels des sections connaissent bien leur public ; cette proximité est une source d'informations intéressante, qu'il faut constamment corréler avec d'autres sources, statistiques notamment. Ainsi, les bibliothécaires de la section SHS mentionnent que les étudiants n'investissent pas dans des achats de livres ; ils ont même des suggestions d'acquisition pour des ouvrages très peu onéreux, du type de ceux des collections Que sais-je ? ou 128. Beaucoup d'étudiants n'ont pas les moyens d'investir dans l'achat de livres.

---

<sup>7</sup> Cf. Annexe 1, p. I et suivantes.

Rapportée aux données socio-économiques de l'étude du public, cette information confirme l'utilité sociale de la bibliothèque universitaire et l'intérêt pour elle de présenter une large palette de services.

Les entretiens avec les personnels révèlent aussi que, pour une certaine partie du public, l'audiovisuel devrait constituer un bon moyen de parvenir à la lecture. Les nouvelles technologies attirent en effet ce public. La conception des services de la salle d'actualité a choisi de s'appuyer sur ces technologies pour développer la pratique de la lecture de la presse d'actualité générale.

### 2.3.3 Les entretiens avec des étudiants

L'étude du public doit être mise en perspective par rapport aux objectifs marketing. Il s'agit de décrypter des comportements et des pratiques documentaires individuelles et collectives à partir d'entretiens, en pratiquant une analyse qualitative. Une approche plus qualitative permet en effet de relever des comportements documentaires types.

Les comportements et attitudes du public peuvent être identifiés en questionnant directement le public avec des méthodes utilisées dans les études de marchés ou les enquêtes sociologiques.

Il s'agit d'adopter la perspective des étudiants eux-mêmes en essayant de comprendre comment ils interprètent leurs pratiques.

L'utilisation de l'entretien comme méthode d'enquête permet d'avancer des explications qui accordent une place importante aux pratiques individuelles mais aussi collectives. Les entretiens ont touché une population d'enquête restreinte puisque six étudiants ont été interrogés. Le choix d'entretiens directs, relativement structurés s'est imposé. Les entretiens ont été réalisés à l'aide d'un cadre de questionnement avec un ordre de progression. La technique de l'entretien individuel a été utilisée comme instrument d'analyse du comportement du public.

Elle permet de mettre à jour des indicateurs qualitatifs et de donner un éclairage à l'étude des comportements.

« Il s'agit de faire remonter les préoccupations des utilisateurs le plus en amont possible dans le processus de conception. »<sup>8</sup>

En complément des lectures d'articles ou d'ouvrages sur les pratiques et les usages documentaires des étudiants, ces entretiens ont permis de cerner plus particulièrement les pratiques des étudiants à la bibliothèque universitaire du Havre. Ces entretiens, de type qualitatif, ont été réalisés avec des étudiants de licence et de maîtrise qui sont ou ont été moniteurs étudiants ou tuteurs. Cela a permis d'obtenir à la fois leur point de vue personnel sur la bibliothèque et leur propre pratique documentaire mais également le regard qu'ils portent sur la pratique des étudiants avec lesquels ils sont en contact. Ces entretiens visaient également à discerner leurs attentes et leurs besoins en matière documentaire.

Les entretiens, assez directifs et structurés, se sont déroulés sur la base d'un guide d'entretien constitué d'une dizaine de questions ; ce guide, ainsi que les transcriptions des entretiens se trouvent compilés en annexe.<sup>9</sup>

A travers certains entretiens, on s'est aperçu par exemple, que les enseignants reprochent aux étudiants de commerce international leur manque d'information et de suivi de l'actualité, notamment politique ainsi qu'un manque de culture générale. Ils les incitent à lire les journaux, regarder *Arte* et écouter les radios culturelles. Les services de la salle d'actualité ont été conçus de façon à favoriser le développement de ce type d'usage, non seulement chez les étudiants des Affaires Internationales, qui constituent certes le gros des étudiants exprimant ces besoins, mais également chez les étudiants des autres disciplines. On s'aperçoit également que nombre d'étudiants qui ont des pratiques de lecture des magazines, restent centrés sur leur discipline et éprouvent des difficultés à s'ouvrir à l'actualité générale, même dans les disciplines les plus liées à l'actualité.

Enfin, les entretiens révèlent également que les enseignants reprochent surtout à leurs étudiants un manque d'ouverture à d'autres domaines que ceux enseignés dans les cursus.

---

<sup>8</sup> *Connaître les publics : savoir pour agir*. Sous la dir. De Marie-Hélène Koenig. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1998. Collection La boîte à outils. 152 p.

<sup>9</sup> Cf. Annexe 2, p. XVIII et suivantes.

Les entretiens mettent également en lumière la passivité des nouveaux étudiants, répercutée par les tuteurs chargés de la formation des utilisateurs à la section des Sciences Humaines et Sociales ; la salle d'actualité, conçue comme un produit d'appel, est appelée à jouer un rôle attractif auprès de cette population de nouveaux étudiants souvent inexpérimentés. Elle est destinée à attiser leur curiosité et à créer ou développer chez eux l'envie de s'informer.

Concernant l'espace pratique, les remarques de certains étudiants ont orienté et confirmé le choix de proposer des postes informatiques donnant accès à des logiciels de traitement de texte car beaucoup d'étudiants souhaiteraient avoir la possibilité d'utiliser la bureautique pour la frappe des rapports ainsi que les imprimantes nécessaires pour les imprimer car un grand nombre d'étudiants ne disposent pas d'ordinateurs chez eux. On doit se souvenir à cet égard de la proportion non négligeable d'étudiants de l'université du Havre issus de milieux économiquement peu favorisés, peu susceptibles d'être équipés en matériel informatique. On voit ici combien la mise en relation et la confrontation des différentes données sur les publics peut permettre d'élaborer une politique cohérente d'offre de services et de mise en espace de ces services.

En outre, les enseignants reprochent à certains étudiants un manque de méthode dans la réalisation de certains travaux universitaires ; à cet égard, rassembler les collections de méthodologie dans un même espace peut permettre de les mettre en valeur et pousser les étudiants à les utiliser dans le cadre des divers travaux universitaires qui leur sont demandés.

## II La construction de l'offre de services

La construction de l'offre de services intervient dans un va-et-vient et une confrontation permanents entre les missions du SCD et les besoins de son public. Le mouvement de centrage des services sur l'utilisateur valorise la position centrale de celui-ci et donne au personnel en contact direct avec lui plus d'importance.

La notion de public doit être entendue au sens d'une segmentation opérationnelle d'une population donnée à desservir. Le marketing n'est plus seulement un soutien pour réaliser des objectifs mais pour les déterminer : *« On voit qu'il ne s'agit pas seulement là de rationaliser la gestion d'une bibliothèque mais de « retourner le raisonnement » : la technique retenue n'est plus un moyen destiné à améliorer l'organisation et l'efficacité du service mais est devenue un outil de décision pour choisir les services »*<sup>10</sup>.

Bertrand Calenge définit le terme « service » comme ce qui doit *« permettre et provoquer la rencontre entre des publics et des collections »*. Il ajoute : *« ...est service tout ce qui, dans l'existence et l'activité de la bibliothèque, est rencontre entre un des éléments de l'organisation et le public. »*<sup>11</sup>

La bibliothèque universitaire devrait non seulement être perçue comme un auxiliaire de la pédagogie, mais également comme un outil pouvant favoriser l'indépendance et la responsabilité intellectuelles. Il est généralement admis que les étudiants aspirent avant tout à disposer, de façon étroitement utilitaire, de documents qui leur permettront de réussir leurs examens et d'obtenir leur diplôme.

---

<sup>10</sup> **Bertrand, Anne-Marie.** *Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux.* Paris : Cercle de la Librairie, 1994. (Collection Bibliothèques), citée par **Giappiconi, Thierry, Carbonne, Pierre.** *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public.* Paris : Cercle de la Librairie, 1997. (Collection Bibliothèques).

<sup>11</sup> **Calenge, Bertrand.** *Accueillir, orienter, informer.* Paris : Cercle de la Librairie, 1999. 429 p.

Or la bibliothèque universitaire se doit d'offrir un accès autonome et aussi large que possible à l'information, et de garantir la diversité des connaissances. La fonction documentaire propre de la bibliothèque ne peut être réduite aux fonctions pédagogiques et à la recherche, même si elle est au service de celles-ci. En dépassant une démarche strictement utilitaire, elle doit permettre aux étudiants comme aux enseignants et aux chercheurs de découvrir ou rapprocher des idées originales ou simplement inattendues et favoriser l'interdisciplinarité. La problématique de la documentation universitaire ne saurait donc se réduire à la recherche du meilleur moyen de répondre à la demande immédiate des enseignants et des étudiants. La bibliothèque universitaire a ainsi vocation à jouer un rôle majeur dans le processus d'émancipation intellectuelle de son public.

Une orientation déterminée par le public et non par l'offre exprime la volonté de penser un service en fonction de la population à laquelle il est destiné. Une politique documentaire, doit en effet, pour être efficace au regard de ses objectifs, reposer sur une analyse des besoins de la population à desservir. Il convient donc de réconcilier connaissance du public et sens des missions pour mieux assurer le succès de ces dernières. Cependant, il ne faut pas oublier que les valeurs qui fondent la légitimité de l'institution relèvent de l'intérêt général. Le ciblage et la segmentation du public ont aussi leurs limites ; la bibliothèque universitaire du Havre a ainsi considéré qu'elle devait mettre en valeur une sorte de patrimoine commun, constitué pour une communauté d'utilisateurs.

L'ensemble des choix possibles est encadré par la mission assignée au service d'information. La mission conditionne donc directement les options prises en matière de public. Les bibliothèques universitaires ont vocation à servir l'ensemble du public auquel elles s'adressent. Il paraît d'autant plus important dans une université pluridisciplinaire comme celle du Havre de permettre et contribuer à développer des usages communs à l'ensemble des étudiants quelle que soit leur discipline de rattachement.

Les actions de veille comme la lecture de la presse professionnelle, les recherches sur Internet, la visite d'autres bibliothèques font aussi partie des moyens de construire l'offre de services. Connaître l'offre de services des autres bibliothèques par des méthodes de benchmarking utilisées dans le secteur concurrentiel n'a pas pour but d'imiter servilement ce qui a été fait ailleurs avec succès mais de s'inspirer d'actions innovantes pour les adapter à la situation de son établissement et aux besoins de son public. L'observation de la réussite d'un autre établissement autorise une comparaison aussi utile qu'une évaluation approfondie.

En effet, savoir quelle est l'offre de services des autres bibliothèques, qu'elles soient universitaires ou relevant d'autres tutelles, françaises ou étrangères, procure une aide précieuse en matière de recherche de solutions. Comprendre ce qui a bien fonctionné ou ce qui a échoué dans les projets mis en œuvre par des collègues d'autres bibliothèques, intégrer leur démarche, peut éviter bien des déconvenues.

Il est nécessaire de caractériser la structure de l'offre de services proposée.

La bibliothèque universitaire du Havre a fait le choix d'élaborer des services communs, c'est-à-dire destinés à l'ensemble des étudiants de l'université, qui constituent des outils au service de l'intégration et de la réussite du plus grand nombre.

## **1. La notion de services communs**

La variable disciplinaire peut être considérée comme pertinente et il paraît évident que le découpage d'une bibliothèque par discipline correspond bien à des logiques d'usage nettement différenciées. C'est cette logique qui a été privilégiée pour les secteurs documentaires situés dans les étages de la future bibliothèque universitaire du Havre. Ainsi, les sciences et techniques occuperont le premier étage, le deuxième étage regroupera les collections de lettres et sciences humaines et le dernier sera consacré aux sciences sociales.

Une tout autre logique a présidé à l'élaboration des services communs. Elle permet de dépasser les particularismes des composantes, qui seront pris en compte au sein

des secteurs disciplinaires dans les étages du nouveau bâtiment. L'objectif central des services communs est de rompre avec la logique de sections qui prévaut jusqu'ici. La notion de bibliothèque universitaire centrale reste étrangère aux usagers comme aux personnels du SCD, qui n'a jamais bénéficié d'une telle structure. Les usagers vont devoir apprendre à partager certains espaces ; les personnels sont appelés à travailler ensemble. Ainsi, les géologues et les géographes sont destinés à partager la cartotheque et ses collections. Les personnels doivent constituer une équipe dans laquelle chacun doit se sentir concerné par l'ensemble du service, bien que relevant d'un secteur documentaire particulier.

La notion de service commun procède de cette mission première : la bibliothèque universitaire apparaît en effet comme un outil fédérateur de l'établissement ; chargée de constituer les fonds nécessaires à l'enseignement comme à la recherche, elle est édifiée pour dépasser les particularismes, les réflexes individualistes des enseignants et les tendances autonomistes des composantes.

*« Quel est véritablement le rôle du service documentaire dans la construction de l'identité étudiante ? La bibliothèque universitaire est un des rares espaces communs dans lequel cette identité peut se forger, au contact du brassage avec autrui ».*<sup>12</sup>

La bibliothèque joue un grand rôle dans l'intégration des jeunes étudiants à la communauté universitaire. De tous les bâtiments universitaires, elle est le plus partagé, puisque les étudiants de tous niveaux et de toutes disciplines sont appelés à s'y retrouver.

Dans le cadre des services communs, il n'a pas été retenu de segmentation par le public mais plutôt par le type de document ou le support, et leur usage.

A travers les services communs, le SCD du Havre souhaite répondre à une des préoccupations majeures des universités : l'intégration des premiers cycles et la lutte contre l'échec universitaire.

---

<sup>12</sup> **Poulain, Martine.** Chroniques. La politique documentaire des établissements d'enseignement supérieur. BBF, 1996, t. 41, n° 5, p. 113-115

Pour la salle d'actualité et l'espace pratique, la segmentation des publics n'est pas ou peu entrée en ligne de compte pour construire l'offre de services, contrairement à la cartothèque dont les publics cibles constituent un sous-groupe homogène par leur usage des documents cartographiques.

La salle d'actualité et l'espace pratique mettent en œuvre une logique généraliste. C'est l'ensemble du public étudiant qui est visé par l'offre de service de ces espaces, sans véritablement prendre en compte la segmentation, avec une offre de service standard. Il s'agit d'une stratégie de marketing indifférencié, au sens où la définissent Florence Muet et Jean-Michel Salaün<sup>13</sup>. Les besoins des enseignants et chercheurs n'ont pas été pris en compte dans les services communs mais dans chaque secteur disciplinaire, où des espaces spécifiques sont prévus pour eux.

Ce type de service propose les mêmes prestations, dans les mêmes conditions, à l'ensemble du public, sans différencier les segments. Il s'agit là presque d'un anti-ciblage, puisqu'on s'adresse au plus grand nombre avec les mêmes services et la même communication.

L'offre de service de la cartothèque, quant à elle, a émergé d'un choix de segmentation du public, pour privilégier l'appui aux enseignements de géologie et de géographie. Il obéit à une logique d'offre spécialisée, en ciblant deux segments du public avec une offre de service spécifique. On privilégie une stratégie de marketing concentré.

Les services communs ont pris d'abord en compte une segmentation des circonstances d'usages ; seule la cartothèque s'appuie sur une segmentation des publics. La segmentation des publics sera en revanche fortement prise en compte dans les secteurs disciplinaires répartissant les collections entre les différents étages du bâtiment.

---

<sup>13</sup> **Muet, Florence, Salaün, Jean-Michel.** *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation.* – Paris : Cercle de la Librairie, 2001. (Collection Bibliothèques), 221 p.

La constitution de l'offre documentaire doit, quelle que soit la nature des supports, répondre à une logique de cohérence intellectuelle. L'important est de relier ces ressources aux objectifs stratégiques de la bibliothèque et notamment, l'intégration des sources documentaires dans un ensemble intellectuellement cohérent.

## 2. Les espaces

### 2.1. La salle d'actualité

Ainsi, les objectifs définis dans la fiche espace de la salle d'actualité peuvent être rapportés à l'article 3 de la charte des bibliothèques du CSB<sup>14</sup>, qui stipule que « *la bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie* ». Elle doit notamment « *permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société* ».

Cette mission d'intérêt général est déclinée concrètement dans l'objectif de « développer le goût pour la lecture « citoyenne » ».<sup>15</sup> Le premier paragraphe du manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique a, dans cette même veine, présidé à la définition de l'offre de services de la salle d'actualité ; elle décline en effet à travers ses objectifs, une mission essentielle de la bibliothèque publique : « *La liberté, la prospérité et le développement de la société [...] ne peuvent s'acquérir que dans la mesure où les citoyens sont en possession des informations qui leur permettent d'exercer leurs droits démocratiques et de jouer un rôle actif dans la société* ».<sup>16</sup> Le contenu des études est devenu de plus en plus hétérogène ; les chances de réussite dépendent alors des conditions de l'environnement culturel et social des étudiants, dont on sait maintenant qu'au Havre, il est plutôt bas.

---

<sup>14</sup> Conseil Supérieur des Bibliothèques. *Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil Supérieur des Bibliothèques le 7 novembre 1991*. <http://www.ensib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html>. (Consulté le 16.10.03).

<sup>15</sup> Rapport de stage. Annexe 3-1, p. XIII.

<sup>16</sup> UNESCO. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. [www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_fr.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html). (Consulté le 16.10.03).

Les collections permettant aux étudiants d'enrichir leur culture générale, littéraire, artistique ou scientifique, constituent un environnement indispensable aux études, quelles que soient leur spécialité.

Le biais de la presse d'actualité, déclinée sur ses différents supports, a semblé un moyen intéressant de favoriser cette ouverture au monde des étudiants. Il s'agit en l'occurrence de leur offrir un environnement culturel élargissant l'aspect strictement utilitaire de la formation disciplinaire qu'ils reçoivent. L'information constitue une dimension importante de la connaissance ; elle permet d'y intégrer les progrès de la science, les mutations des phénomènes politiques, économiques et sociaux, de préciser par des données ponctuelles des connaissances générales. Elle fait donc partie intégrante de la qualité de la formation et de la pertinence des connaissances. Sa fonction sociale est plus que jamais essentielle.

A travers la salle d'actualité, la bibliothèque universitaire du Havre permet d'intégrer l'information et de la rapporter à ses collections documentaires pour favoriser le rapprochement de l'information avec son contexte et son environnement scientifique et culturel. Elle souhaite favoriser la mise en relation des connaissances acquises lors des enseignements avec un univers culturel plus large et dans lequel il devient possible aux étudiants d'initier leurs propres parcours de formation.

Elle ambitionne d'offrir un environnement qui concourt à l'intelligence des données et des faits, susceptible d'éveiller des intérêts nouveaux et de satisfaire la curiosité intellectuelle ; il s'agit de donner l'opportunité de prendre plaisir à s'informer et de s'informer par plaisir. A cet égard, la salle d'actualité réconcilie dans une même démarche culturelle, formation, information et loisirs.

La salle d'actualité réunit des objectifs multiples qui sont à la fois, de faire se rencontrer des étudiants de disciplines différentes, de leur apporter à tous des repères dans l'actualité quel que soit le domaine, et de créer un espace accueillant et attrayant pour les nouveaux étudiants afin de leur donner envie de fréquenter les autres espaces de la bibliothèque.

La lecture autonome et transversale est un facteur de réussite des étudiants. Son absence tend à fragiliser ceux qui constituent les gros bataillons fragiles des

nouveaux étudiants, appartenant aux secteurs sociaux qui hier n'avaient pas accès au monde universitaire. A cet égard, le SCD du Havre souhaitait favoriser l'implantation d'espaces de lecture non strictement professionnelle, à la fois lieux de culture générale et de convivialité. Qu'en est-il en effet aujourd'hui de la culture générale des étudiants et des rapports entre la discipline spécifique qu'ils étudient et les autres savoirs ? La salle d'actualité fait clairement partie de ces espaces et constitue un outil pour essayer de répondre à ces usages communautaires.

Les études montrent que les étudiants lisant quotidiennement le journal sont en très petite proportion. . Les premiers lecteurs de la presse quotidienne se révèlent être les étudiants de droit et sciences économiques qui sont, par leur formation, les plus concernés par l'actualité économique et politique. Puis viennent les étudiants dont les études ne les portent pas volontiers à lire des revues ou des ouvrages et qui semblent investir davantage la lecture de journaux comme les sections de techniciens supérieurs. Les étudiants de lettres occupent une position intermédiaire, et les scientifiques apparaissent comme les moins forts lecteurs de la presse quotidienne.

*« Non seulement les étudiants ne lisent pas tous avec la même ardeur la presse quotidienne, mais ils ne lisent pas tous les mêmes types de quotidiens. Dans l'ordre de préférence de l'ensemble des étudiants, c'est la presse nationale qui arrive en tête (59,5 %), suivie par la presse régionale (43,2 %), puis, mais de très loin, par les presses sportive (17 %), économique (14,3 %) et étrangère (12 %). »<sup>17</sup> Bernard Lahire signale que « dans l'ordre de préférence de l'ensemble des étudiants, c'est la presse nationale qui arrive en tête (59,5 %), suivie par la presse régionale (43,2 %), puis, mais de très loin, par les presses sportive (17 %), économique (14,3 %) et étrangère (12 %). » Les étudiants de formation scientifique et technique paraissent plus caractérisés par la lecture des quotidiens régional et sportif tandis que les étudiants de droit et sciences économiques, lettres et sciences humaines ont les goûts les plus légitimes culturellement puisqu'une proportion importante d'entre eux lit des quotidiens national et étranger. Par ailleurs, les quotidiens économiques sont lus, sans*

---

<sup>17</sup> **Lahire, Bernard.** Dossier : Lecture et illettrisme. Matrices disciplinaires de socialisation et lectures étudiantes. BBF, 1998, t. 43, n° 5, p. 58-61.

surprise, pour des motifs très clairement disciplinaires, par les étudiants de droit et sciences économiques et les étudiants d'IUT suivant des études de commerce ou de gestion. Les étudiants de sciences, apparaissent comme totalement coupés de l'actualité économique et sociale du monde.

La lecture de magazines apparaît comme une pratique très importante chez les étudiants quels que soient le sexe et la filière d'études. Ainsi, les magazines de vulgarisation scientifiques sont plus fréquemment lus en sciences alors que les magazines d'information et d'actualité sont surtout lus par les étudiants de sciences économiques et de lettres et sciences humaines. En regroupant tous les supports de l'actualité dans un même espace, le SCD du Havre a souhaité à la fois continuer de répondre à l'usage intensif fait de la presse générale et spécialisée par certains étudiants (i.e. les étudiants de droit et sciences économiques) mais également susciter un usage de lecture plus large et ouvert chez les étudiants se sentant a priori moins concernés (les étudiants de sciences et techniques).

En outre, les étudiants entretiennent un rapport utilitaire avec la lecture des magazines : les étudiants de sciences économiques privilégient les thèmes liés à l'économie, les étudiants de lettres et sciences humaines des articles consacrés à l'actualité et aux sujets sur la vie culturelle...Cet espace vise également à leur permettre de s'informer sur des sujets autres que ceux vers lesquels leurs études les portent naturellement.

Cette influence de la discipline s'explique en partie par la place des magazines dans le contenu des enseignements. L'équipe du SCD du Havre donne comme objectif à la salle d'actualité de susciter un usage qui va à l'encontre de ce « déterminisme » disciplinaire pour placer l'actualité à la croisée des usages disciplinaires. Il s'agit d'influer sur les pratiques et non plus de répondre « servilement » à des usages connus et explicitement exprimés.

Cet espace convivial est d'autre part conçu comme un produit d'appel destiné à attirer les étudiants de premier cycle qui peuvent parfois se sentir intimidés par la

bibliothèque. Il s'agit là de contribuer à la lutte contre l'échec universitaire. La notion de produit d'appel passe également par le choix de miser sur les technologies de l'information au sein de cet espace à travers les accès à Internet et les chaînes télévisées. La richesse des informations est essentielle, d'un point de vue quantitatif et qualitatif. Cette richesse impose une certaine hétérogénéité des supports et des sources.

D'autre part, les collections et les services de cet espace en font un lieu de rencontre pour les étudiants étrangers, qui pourront avoir accès aux informations de leur pays à travers les périodiques et chaînes télévisées étrangers. L'accès à la presse étrangère paraît en outre particulièrement important à l'université du Havre puisque tous les premiers cycles de toutes les disciplines intègrent un module obligatoire de langue vivante étrangère. Le SCD du Havre souhaite donc leur proposer des collections et des accès à des services leur permettant de développer et entretenir leurs compétences linguistiques tant à l'écrit qu'à l'oral.

Le SCD souhaite tout mettre en œuvre pour accompagner les évolutions de la pédagogie, qui de magistrale qu'elle était, pousse de plus en plus les étudiants à l'autonomie et la reconstruction de leurs connaissances par l'usage des documents. L'interdisciplinarité devient une donnée incontournable des enseignements. Les enseignants insistent de plus en plus sur la nécessité pour les étudiants de mettre en perspective les enseignements qu'ils reçoivent.

L'interdisciplinarité considérée comme la confrontation entre plusieurs disciplines et la pluridisciplinarité, qui juxtapose des points de vue et des contributions relevant de disciplines distinctes tend à s'imposer dans l'éducation pour éviter le cloisonnement des savoirs et donc le cloisonnement des individus. « *Plus que le savoir, la bibliothèque sert le développement des connaissances partagées. Et c'est donc le point de vue de l'appropriation des savoirs par les utilisateurs potentiels qui, me semble-t-il, guide la réflexion du bibliothécaire sur l'interdisciplinarité dans les collections* » nous dit Bertrand Calenge<sup>18</sup>. Ainsi, l'offre d'une interdisciplinarité d'usage consistant à placer à proximité des documents différents par leurs contenus

---

<sup>18</sup> Calenge, Bertrand. *A la recherche de l'interdisciplinarité*, BBF, T. 47, n°4, 2002, pp. 5-13.

et leurs disciplines peut donner une ouverture plus large aux étudiants, culturellement et professionnellement. Le SCD du Havre a choisi de mettre l'accent sur l'actualité sous toutes ses formes et sur tous ses supports car « *en organisant l'action culturelle autour des questions qui agitent le corps social, la bibliothèque peut offrir une approche réellement interdisciplinaire.* »<sup>19</sup>

La situation de la salle d'actualité au sein du bâtiment a été changée par rapport au plan issu du programme, ce qui démontre à l'occasion l'excellente flexibilité du bâtiment ; elle occupera l'espace dévolu initialement à la salle d'étude. En effet, il a paru plus pertinent, au regard des objectifs assignés à la salle d'actualité, de placer cette dernière « en vitrine » de la bibliothèque et de lui autoriser une ouverture indépendante afin de l'utiliser pour jouer un rôle majeur en matière de développement culturel : elle permettra en effet la production et l'accueil d'événements culturels conformes à des objectifs définis et complémentaires des actions et services relevant du service culturel de l'université.

Dans le cadre d'une fréquentation de plus en plus massive de l'université ; la bibliothèque universitaire rencontre une population qui exprime des besoins sociaux de plus en plus comparables à ceux de la lecture publique.

## **2.2. L'espace pratique**

La recherche d'information sur l'emploi et les stages représente une pratique de plus en plus importante à l'université. En effet, avoir la capacité de s'adapter aux conditions du marché ou accumuler des expériences professionnelles sont des facteurs d'embauche supplémentaires. Cette recherche d'information sur les stages est de plus en plus fréquente chez les étudiants car les stages, en particulier à l'étranger sont valorisés voire intégrés dans les cursus. Dans le cadre des diplômes rénovés du LMD, l'université du Havre prévoit dans les parcours de formation des crédits d'ouverture (de l'ordre de 10%) reconnaissant l'investissement des étudiants, notamment à travers les stages.

---

<sup>19</sup> Ibid.

Le SCD souhaite en outre à travers cet espace, exercer sa mission d'appui à la pédagogie universitaire et contribuer à lutter contre l'échec universitaire en mettant en valeur ses collections de méthodologie et de méthode de travail, telles que la prise de notes, la rédaction d'une bibliographie, etc... Les ouvrages de méthodologie appliquée aux travaux universitaires spécifiques à chaque discipline seront situés dans chaque secteur disciplinaire.

L'université met à disposition des étudiants des salles informatiques dans les locaux des composantes, mais ces dernières semblent mal gérées et sont fréquemment saturées. L'équipe de la bibliothèque a donc estimé qu'il était important de répondre au besoin exprimé par les étudiants de disposer de postes informatiques offrant des logiciels de bureautique ainsi que des accès à Internet dans l'espace pratique. Ces postes leur permettront d'effectuer leurs recherches de stages sur Internet ou dans les annuaires d'entreprises en version électronique, de rédiger sur place leurs curriculum vitae et courriers, de les imprimer ou de les envoyer directement par courrier électronique aux entreprises.

Ces postes leur permettront aussi de rédiger les divers travaux universitaires qu'ils ont à fournir dans le cadre de leurs études (dossiers, mémoires, etc...).

### **2.3. La cartotheque**

La variable disciplinaire a été considérée comme pertinente pour la cartotheque et cette variable a été croisée avec un type de documents spécifique correspondant à des logiques d'usage nettement différenciées des autres usages documentaires.

L'offre de services de la cartotheque a été déterminée à partir du choix de deux principaux segments particuliers du public universitaire qui ont des besoins spécifiques mais homogènes, à savoir l'usage de documents cartographiques : les étudiants de géographie d'une part, et les étudiants en sciences de la vie et de la terre pour ce qui concerne les enseignements de géologie, d'autre part. Ces deux segments représentent une part importante des étudiants : 180 étudiants en géographie et aménagement, 190 étudiants de DEUG de sciences de la vie et de la terre ; plus ponctuellement, les documents cartographiques peuvent concerner également les étudiants d'histoire, au nombre de 300.

La définition de l'espace de la cartotheque est très liée aux types d'enseignements et aux méthodes pédagogiques mises en œuvre en géographie et géologie. Les étudiants de géographie ne consultent pas autant les cartes que les enseignants le souhaiteraient ; à cause des mauvaises conditions de consultation qui leur sont proposées actuellement, les enseignants ne peuvent pas pousser leurs étudiants à consulter plus de cartes. Ils placent donc beaucoup d'espoir dans le dispositif du nouveau bâtiment qui pourrait leur permettre de modifier leur pédagogie et d'inciter les étudiants à consulter plus les cartes. Il est intéressant de voir ici que l'offre de service, comprenant la mise à disposition des collections, peut influencer sur les pratiques pédagogiques.

La cartotheque a également pour objectif de rationaliser la gestion des collections cartographiques actuellement dispersées entre la section sciences et techniques pour les cartes géologiques, et l'UFR de géographie pour les autres types de cartes ; c'est ainsi l'occasion pour le SCD de récupérer la gestion des cartes de l'UFR, que la section sciences humaines et sociales ne pouvait plus assurer faute de place. Il accroît de cette façon sa légitimité documentaire.

Les collections de cartes, au nombre de 500 en géologie et 2800 en géographie, seront développées de façon à couvrir l'ensemble de la France. Une politique d'acquisition de certaines cartes en de nombreux exemplaires devra être mise en place avec l'aide des enseignants afin de pouvoir assurer les TD de cartographie. Les cartes destinées aux TD doivent en effet être disponibles en une trentaine d'exemplaires. Les collections de photographies aériennes, d'imagerie satellitaire sont à développer à des fins d'enseignement. On voit qu'à cet égard, le SCD joue pleinement son rôle d'auxiliaire de la pédagogie.

Des séquences d'observation réalisées dans la salle de lecture de la section sciences et techniques ont confirmés ce que le personnel avait évoqué des usages des cartes géologiques par les étudiants de première année de sciences de la vie et de la terre, à savoir un usage de groupe. Au cours du premier trimestre, ces étudiants viennent en effet à la bibliothèque préparer leurs travaux dirigés sur les

cartes géologiques conservées dans la section. Ils se regroupent souvent pour travailler sur les mêmes cartes et ce comportement est générateur de bruit par les discussions qu'il engendre. Leur proposer un espace particulier où ils pourront préparer leurs TD sans gêner les autres étudiants et profiter de la documentation d'appoint nécessaire pour compléter leurs travaux représente une manière pour la bibliothèque d'exercer pleinement sa mission d'appui à la pédagogie.

La réunion avec les enseignants a montré que dans le cadre des cursus renouvelés du LMD, les travaux de géologie seraient développés en licence et master.

L'équipe de la bibliothèque a également proposé aux enseignants de géographie et de géologie de réaliser des TD de cartographie dans la cartotheque mais cette proposition n'a pas remporté l'assentiment des équipes enseignantes.<sup>20</sup> En effet, ce seul espace, d'une capacité de 20 à 25 places assises, ne paraît pas pouvoir absorber la masse des étudiants de première année concernés par ces TD, qui ont tous lieu à la même période de l'année en petits groupes. En revanche, ils se sont déclarés intéressés par l'utilisation de cet espace pour des TD nécessitant un matériel particulier qu'il n'est pas envisageable de transporter dans les UFR, TD qui concerneraient en outre un plus petit nombre d'étudiants.

Il est apparu impensable de réfléchir à l'offre de services et à l'aménagement de cet espace spécialisé sans la collaboration étroite des enseignants des disciplines concernées ; ils ont d'ailleurs montré une grande motivation et un fort intérêt pour collaborer avec l'équipe du SCD à la définition plus fine des collections destinées à cet espace.

#### **2.4. Le hall d'accueil**

L'aménagement du hall d'accueil a été traité en fonction de ses rapports directs avec la salle d'actualité mais également en complément de l'ensemble des autres espaces de la bibliothèque.

---

<sup>20</sup> Cf Annexe 3, p. XXX.

Les études sur la pratique d'Internet aboutissent au constat d'un usage massif de la messagerie électronique par les étudiants, aux dépens des fonctions de recherche documentaire. Le hall d'accueil regroupera donc des postes informatiques spécifiquement destinés à cet usage. Il regroupera également des postes donnant accès au catalogue de la bibliothèque, premier outil de navigation et de repérage dans les collections.

Le hall d'accueil permettra en outre, de par sa superficie importante de près de 500 m<sup>2</sup>, de déployer une politique d'animation par l'organisation d'expositions thématiques qui pourront être en relation avec les thèmes d'actualité mis en valeur dans la salle d'actualité toute proche. La bibliothèque est le premier outil de la lecture universitaire. Sa mission d'accompagnement à la lecture peut passer par l'organisation de manifestations autour du livre à destination des étudiants.

En effet, face à l'accroissement des effectifs, à la nette augmentation des heures de cours et de travaux dirigés et la baisse concomitante du temps de travail personnel et de recherche dans les bibliothèques, il semble intéressant de cultiver le goût de la lecture, ou d'en réactiver le plaisir.

L'objectif affiché de l'équipe de la bibliothèque à travers l'animation du hall est en outre de s'intégrer à la politique d'animation du campus et d'impulser des partenariats avec d'autres services universitaires tels que le service culturel.

En montrant que la bibliothèque universitaire est un lieu ouvert et vivant, elle souhaite inverser la tendance utilitariste, centrée sur la réussite aux examens des étudiants. « *Est-il plus utile au jeune citoyen de limiter un temps de lecture à des exercices corrigés de chimie ou bien d'aller fureter du côté de la philosophie, de l'histoire, de la littérature pour mettre son savoir en perspective ? En maniant la langue avec davantage d'aisance, ne parviendra-t-il pas à mieux pénétrer le langage mathématique ?* »<sup>21</sup> Là encore, comme dans le cadre de la salle d'actualité, il s'agit de favoriser l'interdisciplinarité et l'ouverture à d'autres disciplines. La politique

---

<sup>21</sup> **Briand, Gérard, Réтали, Patrick-Jacques.** *Dossier : Missions culturelles et sociales des bibliothèques. Animation autour du livre à l'Université A Bordeaux, une expérience de partenariat.* BBF, 1997, t. 42, n° 1, p. 54-58

d'animation du hall d'accueil aura ainsi tout intérêt à être construite en complémentarité avec la salle d'actualité.

La politique d'animation recouvrira plusieurs finalités :

- une finalité culturelle visant :
  - o à mettre en valeur des collections accessibles au plus grand nombre quelle que soit la discipline
  - o à faire découvrir une discipline à l'ensemble des étudiants
- une finalité politique : la bibliothèque se positionne comme lieu de rencontres et de débats
- une finalité stratégique visant à intégrer la bibliothèque dans la politique culturelle de l'université, à la rendre vivante, à en faire un outil au service de l'image de l'université

L'animation a une fonction d'intégration sociale. Elle s'insère explicitement dans la politique globale de l'institution. Elle nécessite d'avoir défini clairement l'identité de la bibliothèque et les processus de service à destination de son public. Dans le cadre du partage et de la confrontation des savoirs, il revient aux établissements documentaires d'imaginer les politiques spécifiques d'expositions, de conférences, etc., par lesquelles ils participent aussi à l'intégration et à la visibilité de l'université dans la cité.

La politique d'animation de la bibliothèque ne saurait se concevoir sans une collaboration avec des partenaires, au sein de l'université comme à l'échelle de la ville.

Concernant l'élaboration de cette politique d'animation, le partenariat avec les enseignants semble indispensable ; il serait en effet l'occasion de dépasser des clivages corporatistes et de montrer que bibliothécaires et équipes enseignantes concourent à un objectif pédagogique et culturel commun. De cette collaboration, la bibliothèque universitaire tirerait sans doute une reconnaissance de son rôle dans l'université et les bibliothécaires verraient leur travail valorisé. Il s'agit là de collaborer autrement. Le hall d'accueil pourrait ainsi devenir une vitrine des

activités de recherche de l'université à destination du monde étudiant comme du grand public et permettrait d'insérer la bibliothèque dans des activités de l'université autres que la documentation.

Les autres collaborations internes au sein de l'université, pourraient se nouer avec la mission insertion professionnelle du SUIO, par l'intermédiaire d'expositions ou de conférences sur des thématiques en rapport avec le tissu économique et industriel de la région (par exemple, mettre en valeur les entreprises implantées dans la région), avec la direction des relations université entreprises (DRUE), avec le service culturel ou encore le service communication.

Quant aux partenariats extérieurs, la bibliothèque universitaire pourrait renforcer sa collaboration avec les établissements culturels municipaux (bibliothèques et musées) dans le cadre de ces activités d'animation.

L'enjeu d'une politique d'animation est d'importance en bibliothèque universitaire puisqu'*« au-delà de la lecture ou de l'écriture, se dessine un enjeu de société : l'abandon de la culture générale, d'une formation à la curiosité et à l'esprit critique au profit d'un enseignement technique et parcellisé de masse, qui sonnerait, pour de bon cette fois, la mort de notre culture »*.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Ibid.

# **III Définir la stratégie avec les acteurs**

Les services communs sont donc conçus pour favoriser l'intégration des publics étudiants fréquentant actuellement des sections séparées. Il s'agit non seulement de les amener à fréquenter des espaces communs, en rassemblant des collections dispersées ou doublées mais également de les pousser à utiliser tous les espaces de la bibliothèque. L'objectif principal est de leur faire comprendre qu'ils constituent une communauté et que cette nouvelle bibliothèque s'adresse à l'ensemble de cette communauté.

La démarche adoptée est celle allant du plus général (la finalité) au plus particulier (les modalités physiques) dans une logique continue.

## **1. Favoriser l'intégration des publics**

Il s'agit ensuite de tester l'organisation auprès des acteurs du service. Le personnel est le premier concerné mais également les usagers. En effet, l'avis des agents prestataires et des usagers est essentiel pour l'optimisation du service rendu.

Il est nécessaire d'associer les utilisateurs à la définition des services. Toute création ou amélioration doit être expliquée au public. Il est important de faire connaître l'offre de la bibliothèque ; ce n'est pas parce qu'on l'aura élaboré qu'elle sera forcément utilisée. Il faut la faire connaître par tous les moyens, surtout auprès des utilisateurs auxquels elle s'adresse prioritairement.

### **1.1. Pourquoi communiquer ?**

L'ajustement de la politique de développement des collections et des services aux besoins sociaux auxquels la bibliothèque a pour mission de répondre, ne peut se faire sans échanges avec la population concernée. La participation de l'utilisateur doit

se développer, afin de pouvoir davantage le considérer comme un interlocuteur, dont l'avis devient pertinent et avec qui il convient de discuter. Il n'est pas possible aujourd'hui de ne pas chercher à prendre en compte les réactions des utilisateurs. Bertrand Calenge part ainsi du principe que « *...ces publics sont désormais perçus comme des participants actifs au fonctionnement de l'organisation, au lieu d'en être des usagers passifs.* »<sup>23</sup>

Entretenir des relations avec la population à desservir peut permettre d'ajuster l'offre aux besoins. L'efficacité et la qualité des services de la bibliothèque dépendent en partie de la qualité des relations avec la population à desservir.

La conception d'un public passif, sujet, pour lequel les prestations sont conçues de façon unilatérale et centralisée a fait long feu. On ne peut plus considérer le public universitaire comme « captif ». Les représentations de l'utilisateur chez les professionnels se sont progressivement transformées. La participation de l'utilisateur se développe, afin de pouvoir davantage le considérer comme un interlocuteur, dont l'avis devient pertinent et avec qui il convient de discuter.

Les modalités des services offerts au public (contenu précis des collections, nature des installations, règles de gestion du personnel en contact avec le public), sont définies d'abord à partir des données fournies par l'étude de l'environnement et en fonction des objectifs visés. La pertinence de cette offre ne reposant à ce stade que sur des hypothèses concernant les comportements et les attentes des publics, il est vivement souhaitable de vérifier auprès des destinataires si l'offre convient ou doit être améliorée. Les relations que la bibliothèque entretient avec ses usagers, peuvent à cet égard apporter des indications précieuses. Toutefois, il convient de les analyser avec recul et de les mettre en regard des objectifs, pour ne pas courir le risque de demeurer captif des demandes d'un public d'habités.

L'intérêt est de s'assurer, avec le concours des intéressés, que le dispositif de production des services répond bien aux objectifs visés. La relation établie avec le public dans une telle démarche constitue un instrument efficace de communication.

---

<sup>23</sup> Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer*. Paris : Cercle de la Librairie, 1999. 429 p.

Cette étape consiste à confronter les concepts préalablement définis à la réalité des besoins de la population que l'on a pour objectif de satisfaire, et d'évaluer l'impact des conditions de diffusion (emplacement, horaires...). Elle se propose de recueillir l'avis des intéressés pour leur offrir un produit « sur mesure » en les associant à sa définition.

La communication avec les usagers constitue pour Réjean Savard la dernière étape de la démarche marketing ayant présidé à l'élaboration de l'offre de services : « *Enfin, la communication marketing, notamment la publicité, constitue le dernier élément du marketing-mix. Le gestionnaire doit alors définir la meilleure façon de communiquer avec le marché pour lui faire connaître ses produits et services, leurs caractéristiques particulières et éventuellement leur prix.* »<sup>24</sup>

### **1.2. Des modes de communication diversifiés**

La présentation du projet a été faite à l'ensemble de la communauté universitaire du Havre. L'invitation a été lancée à l'ensemble des usagers, enseignants, étudiants, administration, à assister en amphithéâtre à une présentation du projet de future bibliothèque universitaire, de son contenu et de son état d'avancement. C'était l'occasion d'un dialogue avec les usagers qui, même s'ils étaient relativement peu nombreux, ont paru très intéressés et ont nourri la présentation de nombreuses questions et demandes de précision.

A l'issue de la présentation, un numéro spécial de *L'Appariteur*, journal d'information interne de l'université, spécialement réalisé pour l'occasion avec l'aide du service communication de l'université, a été diffusé.<sup>25</sup>

### **1.3. La participation des utilisateurs**

Des groupes de travail avec les étudiants sont en projet. D'autres groupes de travail avec les enseignants sont également prévus.

---

<sup>24</sup> Savard, Réjean. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Unesco 1988. <http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8801f/r8801f04.htm> (Consulté le 16.10.03).

<sup>25</sup> Cf. Annexe 4, p. XXXII.

L'objectif est de recueillir leurs avis et leurs propositions sur les services proposés dans le nouveau bâtiment. Il s'agira de groupes séparés.

Le « recrutement » des étudiants s'effectuera auprès des représentants étudiants élus dans les conseils de l'université, notamment le conseil des études et de la vie universitaire. Les enseignants seront quant à eux choisis parmi les utilisateurs assidus de la bibliothèque, susceptibles d'avoir des avis éclairés sur leurs propres besoins ainsi que sur ceux de leurs étudiants. L'équipe de la bibliothèque veillera à ce que l'ensemble des disciplines soit représenté. Cette collaboration dans le cadre du projet gagnera à être pérennisée pour améliorer l'offre de services.

Si l'on part du principe que les enseignants sont des prescripteurs en terme de documentation auprès de leurs étudiants, il devient nécessaire, pour le SCD, de mettre en place une collaboration avec ces derniers.

La réunion avec les enseignants chercheurs de géologie et de géographie a quant elle représenté une première étape de collaboration étroite dans la définition des besoins des usagers des documents cartographiques et de l'offre de services de la cartotheque. Leur motivation était réelle et se poursuivra sans doute avec profit pour la bibliothèque.<sup>26</sup>

## **2. Favoriser l'intégration des personnels : le management par projet**

Quels sont les outils d'animation interne du projet de service constitué par l'aménagement de la future bibliothèque centrale ? Favoriser l'intégration des personnels dans le projet peut permettre de vaincre la résistance au changement.

---

<sup>26</sup> Cf. Annexe 3, p. XXX.

## **2.1. Vaincre la résistance au changement**

Tout changement provoque une crainte de perdre ce que l'on connaît et de ne pas savoir faire ce qui est nouveau.

Parmi les facteurs de résistance, on trouve notamment la crainte du risque, car les évolutions sont porteuses d'une certaine forme d'inconnu et engendrent souvent des inquiétudes implicites face aux risques encourus.

Des freins comportementaux peuvent alors se développer en cas d'absence de stimulations individuelles. Les comportements des personnels ne sont pas liés à des stimulations individualisées, dans la mesure où rien n'encourage a priori l'initiative ou l'amélioration des systèmes antérieurs. En effet, que les agents cherchent à contribuer ou pas à la performance générale ne changera pas, a priori, leur statut ou leur position.

Les démotivations et les frustrations s'installent lorsque, pris dans l'engrenage du système, les agents se sentent impuissants et bloqués. En outre, il n'est pas rare qu'ils souffrent d'un manque de reconnaissance interne. Ainsi, régulièrement, le sentiment d'injustice apparaît : par exemple, le fait de n'être pas plus valorisé que les « tire au flanc » lorsque l'on fait des efforts est particulièrement irritant.

Cela engendre notamment des comportements d'attentisme, où chacun attend que l'autre commence et en particulier le supérieur hiérarchique, qui est supposé montrer l'exemple.

Le personnel a des attentes en matière d'écoute, de conditions de travail ou de rétribution qui peuvent être un aiguillon supplémentaire au changement. Les fonctionnements traditionnels fondés sur une logique d'exécution passive n'ont plus cours. Un contexte plus difficile, imposant plus de rigueur sur les moyens et les budgets, amène le personnel à s'inquiéter et à réagir d'autant plus.

Construire le changement sans l'enrichissement des idées des utilisateurs et acteurs concernés constitue un vice majeur.

La concertation peut permettre de vaincre les facteurs de résistance au changement.

Le principal objectif du changement est d'impulser la capacité d'adaptation du service public et de ses agents.

### 2.1.1 Le sens du service public

Les outils d'intégration pour motiver le personnel sont essentiellement d'ordre psychologique. Ils ont pour but d'entraîner l'adhésion des personnels aux objectifs de l'organisation ; l'intégration des valeurs de l'établissement est devenue un véritable procédé de management. La dimension éthique du service public lui confère une incontestable supériorité. L'intégration des valeurs du service public renvoie à « l'estime de soi ». Sa seule exigence est de ne pas confondre ses valeurs personnelles et celles du service public. Mais le sens du service public doit reposer sur des fondements solides, explicites, et sur une bonne perception des missions et objectifs de l'établissement. Ces valeurs peuvent alors jouer un rôle décisif ; c'est sur elles que repose la cohésion interne (sa perception par les acteurs), et externe (sa perception par l'environnement) de la bibliothèque. Elles peuvent de même s'intégrer au système de production pour servir de repère et de motivation dans la recherche constante de l'amélioration des processus de production et de la qualité des collections et des services.

Le management mise sur le registre de l'intégration, c'est-à-dire de l'adhésion des personnels aux « valeurs » du service. Le « sens du service public » est largement répandu et peut servir de référence pour l'adhésion des personnels à l'action du service. La raison d'être d'un service public est le service de la collectivité. L'éthique du service public ne peut se fonder que sur des valeurs collectives solides et explicites. L'intégration d'une éthique de service public aux orientations et aux actions des établissements peut permettre au management des ressources humaines d'orienter les comportements professionnels des individus vers des objectifs communs.

Les valeurs et objectifs communs étant compris de tous, il devient possible de mobiliser les personnels autour de la création ou de l'amélioration des services offerts au public, et des processus d'organisation interne. Faute d'adhérer à ces

valeurs, le personnel a tout naturellement tendance à s'attacher à des habitudes, des usages et des situations acquises qui lui servent de repères. Cette attitude lui permet d'échapper au stress que peuvent causer des changements dont il ne percevrait pas l'intérêt ni pour la collectivité, ni pour eux-mêmes. Elle peut aussi manifester la seule forme possible d'affirmation de soi qui lui soit laissée face à des mutations brutales qui lui apparaissent extérieures et donc arbitraires. Ces valeurs communes doivent donc servir de références au dialogue interne.

### 2.1.2 La concertation

Les processus de changement au sein des organisations risquent d'engendrer des malaises sociaux. Parmi les leviers déterminants à ce stade, la communication interne et l'implication des acteurs constituent des variables de gestion des ressources humaines nécessaires, bien que non suffisante.

Le risque inhérent à tout changement réside dans des blocages comportementaux et culturels chez des agents souvent habitués à se fondre dans un système routinier, du fait des marges de manœuvre réduites par un cadre public contraignant ou par des usages enracinés. L'animation des personnels par les responsables de l'établissement suppose que, dans leurs dimensions individuelles et collectives, ils contribuent à l'activation de la structure. Une certaine dimension participative se trouve incluse dans l'animation d'une équipe et elle est d'autant plus intéressante à promouvoir dans le cadre d'un projet de construction de bibliothèque.

La concertation peut permettre de décroiser des services fonctionnant de façon quasi autonomes et de réduire la coupure entre les entités internes qui composent le SCD, ce qui est le cas des sections de la bibliothèque universitaire du Havre.

Il ne peut y avoir coopération au sein d'une bibliothèque sans communication. La communication est le vecteur de la mise en commun. Communiquer sert à échanger des informations et des connaissances, à mettre en commun nos expériences.

## **2.2. Les démarches participatives**

Les démarches participatives montrent leur importance pour surmonter les facteurs de résistance et s'appuyer sur les variables favorables au changement.

Le management participatif, combinant un management ouvert et une participation canalisée est une démarche difficile mais incontournable. La participation des acteurs doit concerner toutes les catégories d'agents.

Repenser l'organisation des services en faisant participer l'ensemble des personnels peut contribuer à la création de dynamiques mobilisatrices ; car l'absence de stimulation et d'implication des acteurs conduit à une inertie et l'on risque de voir les personnels freiner des quatre fers lorsqu'il s'agira de réunir les équipes des deux sections pour faire fonctionner le nouveau bâtiment.

Favoriser la participation peut permettre de renouveler les relations sociales internes par des dynamiques de négociation et d'implication, alimentées notamment par un développement de la communication interne.

Derrière la mise en place de démarches participatives, l'enjeu est d'accroître la responsabilisation et la motivation des personnels. Le pilotage stratégique d'un changement suppose une gestion du contenu mais également du processus d'alimentation de ce contenu. Le processus est trop souvent négligé ; les acteurs concernés ne sont pas consultés. La non implication des acteurs constitue une réelle erreur. Pour qu'un changement soit réellement mis en œuvre, l'adhésion des acteurs qui y contribuent doit être très forte. Pour cela, leur implication le plus en amont possible est nécessaire. La bibliothèque doit être « porteuse de sens » pour son personnel qui pourra alors y trouver des sources de motivation intrinsèques.

En terme de management des ressources humaines, l'animation des personnels suppose que, dans leurs dimensions individuelles et collectives, ils puissent contribuer à l'activation de la structure. Une certaine dimension participative se trouve incluse dans l'animation. C'est la mission de manager du conservateur que d'amener son équipe à aller dans une direction donnée, de lui faire comprendre et accepter la stratégie élaborée et de participer à sa définition concrète, en dépassant les intérêts individuels.

Réjean Savard définit ainsi la participation du personnel comme essentielle : « *Le troisième élément du [marketing] mix est relativement nouveau puisque ce n'est que tout récemment qu'on a réalisé son importance dans le développement des stratégies. Il s'agit du personnel, sans qui, il faut bien le dire, il est difficile d'avoir de bons échanges avec le public. C'est pourquoi les spécialistes du marketing parlent maintenant de "marketing interne", précisant qu'il faut à tout prix que l'ensemble du personnel soit impliqué, et se sente impliqué, dans les stratégies marketing de l'organisation.* »<sup>27</sup>

### **2.3. Les groupes de travail**

L'animation de groupes de travail apparaît comme un outil intéressant de participation et de motivation des personnels. Il s'agit de structures temporaires car limitées dans le temps, non hiérarchiques et qui permet aux personnels de s'extraire d'un fonctionnement quotidien pour réfléchir et débattre. Dans le temps limité de sa réalisation, le groupe fonctionnera avec une large autonomie pour inventer les réponses stratégiques nouvelles adaptées à la situation.

Les groupes de travail constitués avec les personnels de la bibliothèque universitaire du Havre avaient aussi pour but de commencer à décroiser les sections, de diminuer la coupure existante entre des entités internes qui ont une vie propre. Ils sont une occasion pour le personnel de confronter les expériences de chacun, d'échanger leurs points de vues, d'exprimer des conceptions différentes de la bibliothèque universitaire, de ses missions et d'avoir une réflexion sur leurs propres tâches.

Il s'agissait toutefois d'éviter de dévier vers la « réunionite », ce risque permanent qui conduit à brasser des idées sans les concrétiser ; Il ne fallait pas qu'un réflexe excessif de la réunion ou du groupe de travail puisse remettre en cause les démarches de changement.

---

<sup>27</sup> Savard, Réjean. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Unesco 1988. <http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8801f/r8801f04.htm> (Consulté le 16.10.03).

Le groupe de travail a un rôle de production, assuré par les membres du groupe. L'animateur stimule la production du groupe en questionnant, en faisant des synthèses et en régulant les débats avec des questions. L'animateur doit tour à tour assumer des rôles d'organisation, de définition et de respect d'une méthodologique, de facilitation, de régulation, de décodage. La gestion et l'animation de ces groupes ont été confiées au conservateur adjoint de direction.

Ce mode de travail a été choisi pour créer et entretenir la motivation des équipes. La motivation est un processus personnel, mais il est influencé par l'environnement dans lequel la personne évolue. En effet, l'environnement et les conditions de travail suscitent plus ou moins la motivation des personnels.

Les groupes de travail sont spécialisés thématiquement selon les espaces et les fonctions à traiter.

Toutes les catégories d'agent doivent être représentées. La diffusion des comptes-rendus du groupe de travail à l'ensemble des participants mais également à l'ensemble des personnels de la bibliothèque s'effectue par l'intranet du SCD.

Des réunions organisées par les équipes de la bibliothèque en 1997 et 1998 ont permis d'élaborer le programme dont le projet retenu par le jury dans le cadre du concours d'architectes est le reflet très fidèle.

Les équipes ont été partiellement modifiées dans toutes les sections mais le même système de consultation et de participation des équipes a commencé d'être mis en œuvre pour définir concrètement les services, leur fonctionnement et leur aménagement.

Les questions auxquelles ces groupes de travail ont été chargés de répondre sont variées et concernent le fonctionnement de l'ensemble du bâtiment. Il s'agit à la fois de transférer des activités existantes dans un unique bâtiment mais également de créer de nouveaux services.

La direction du SCD a souhaité que tous les membres du personnel participent à la réflexion engagée dans le cadre de ces groupes de travail ; elle a ainsi demandé que chaque membre du personnel participe à au moins deux d'entre eux, sur la base du volontariat et indépendamment des fonctions occupées.

Les membres de l'équipe de direction, soit trois conservateurs et deux bibliothécaires, participent à tous les groupes de travail, en dehors de la directrice

qui a choisi de s'extraire du processus de concertation afin de conserver une position d'arbitre. Aucun groupe de travail ne doit dépasser quinze participants.

Les groupes de travail doivent aboutir à définir précisément l'offre de service aux usagers, la répartition des collections, l'organisation du travail, le fonctionnement des services et leur aménagement mobilier. Des fiches espaces situées en annexe du rapport de stage (Annexe 3) rendent compte, au fur et à mesure des réunions, de l'avancement des travaux des groupes de travail. Ces fiches tiennent lieu de comptes-rendus de réunions et sont diffusées à l'ensemble des personnels de la bibliothèque universitaire par l'intermédiaire de l'intranet, outil de communication interne du SCD.

Ces groupes ne constituent pas des organes de décision mais sont des forces de proposition. Une fois remplies par les groupes de travail, les fiches espaces sont validées en réunions par l'équipe de direction du SCD.

A l'issue des réunions, les groupes désignent en leur sein des volontaires pour réaliser les études et travaux nécessaires à une mise en œuvre concrète des espaces et services, sous la coordination d'un des membres de l'équipe de direction de la bibliothèque. Ces travaux consistent par exemple à établir la liste des collections nécessaires dans chaque espace, complétée par des propositions de nouvelles acquisitions à réaliser jusqu'à l'ouverture en 2005, de façon à étoffer de manière conséquente les collections de la bibliothèque. La motivation des personnels passe par leur implication dans le projet ; cette implication est fonction de la participation des équipes à la concertation dans le cadre des groupes de travail mais également de la responsabilisation des personnels par la réalisation des tâches concrètes qui leur sont confiées dans un souci de délégation.

Les buts de ce processus sont de motiver les personnels en les faisant adhérer aux objectifs de la bibliothèque, de donner un sens à leur travail et de les amener à travailler ensemble.

#### 2.4. Un phasage stratégique

La mise en œuvre stratégique peut être décomposée en plusieurs phases. La première étape est une phase d'examen des finalités rapportées aux rôles et missions de l'établissement.

La deuxième phase consiste en un moment de réflexion, d'analyse et de diagnostic, qui vise à comprendre la situation interne et l'environnement.

Ces deux premières phases ont été examinées dans la première partie.

Vient ensuite la phase de définition des objectifs et de décision qui a pour objet de choisir les orientations stratégiques et de déterminer les moyens nécessaires à leur réalisation. La définition des objectifs est un travail d'analyse et de concertation entre les professionnels et les responsables à qui l'autorité de tutelle a délégué cette responsabilité. La définition des stratégies opérationnelles constitue « *la charnière entre la conception et l'exécution, entre ce que l'on veut ou doit faire et ce que les conditions techniques rendent possibles* »<sup>28</sup>.

La phase suivante permet d'élaborer les programmes d'action et de les mettre en œuvre, en veillant à ne pas diverger des objectifs initiaux.

La dernière phase, enfin, est une phase de contrôle, où les écarts par rapport aux objectifs sont appréciés, où l'on procède à des réajustements éventuels et où l'on évalue les performances.

---

<sup>28</sup> **Giappiconi, Thierry, Carbonne, Pierre.** *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public.* Paris : Cercle de la Librairie, 1997. (Collection Bibliothèques).

# **IV Principes d'aménagement et d'organisation du travail**

## **1. Mise en espace**

### **1.1. Organisation des espaces**

La stratégie d'élaboration des espaces a pour but de permettre l'intégration des publics. La répartition des services publics dans le volume du bâtiment et l'organisation des circulations entre eux font en sorte que les usagers soient invités à les fréquenter tous.

Ainsi, les services destinés à être fréquentés par l'ensemble des étudiants, la salle d'actualité et l'espace pratique, sont situés au rez-de-chaussée, à proximité immédiate de l'entrée de la bibliothèque.

La salle d'actualité communique avec le hall d'accueil ; leur mise en relation directe dans le cadre de la politique d'animation est ainsi spatialement facilitée. Cette situation prévoit l'interaction réciproque des animations et de l'offre documentaire. Constitué d'un atrium surmonté d'un puits de lumière, le hall est un grand espace intérieur vitré commandant les autres locaux disposés autour.

Le hall d'accueil, destiné à d'autres usages que les seules activités d'animation, devra faire l'objet d'une étude attentive de l'organisation spatiale des différentes fonctions qu'il intègre (catalogue, messagerie, espace d'exposition) afin de ne pas mêler les usages et respecter les circulations. Sa surface importante (environ 500 m<sup>2</sup>) laisse une grande marge de manœuvre à cet égard. Les objectifs d'un hall d'accueil sont multiples. Il a en effet pour fonction de ménager une transition entre l'extérieur et l'intérieur ; il sert à marquer la rupture avec la rue et ses bruits et doit inviter à entrer. C'est le premier espace qui permet de renseigner et d'orienter les

utilisateurs. Il ne constitue pas seulement un lieu de passage mais il est aussi un espace de communication.

Premier contact de l'utilisateur avec la bibliothèque, il donne la perception de l'édifice, invite à en explorer les différents services, à dialoguer avec le personnel ou les autres usagers.

Il ne s'agit pas d'un espace vide mais d'un lieu doté d'éléments de mobilier d'accueil tels que des sièges, d'outils d'orientation comme des panneaux de signalisation, ou de mobilier de présentation des collections (présentoirs, vitrines) selon les fonctions qui lui ont été assignées.

Le hall est représentatif de la qualité de l'accueil et de la relation entre les usagers et l'établissement ; il apparaîtra comme un service public à part entière si des fonctions lui sont assignées.

La localisation de ces espaces répond à une étape logique dans l'itinéraire des usagers qui sont appelés monter dans le bâtiment à mesure que leurs besoins se spécialisent.

Les services communs sont destinés à répondre aux besoins de l'ensemble des usagers de la bibliothèque mais ils réunissent malgré tout des espaces reposant sur des usages différents ; il s'agit d'une offre de sensibilités différentes, matérialisée par des espaces et des types de mobilier différents et donc des ambiances particulières.

## **1.2. Lisibilité**

Comme tous les bâtiments indépendants, la bibliothèque universitaire du Havre fera sans doute l'objet d'une identification claire et d'une visibilité architecturale réelle au sein du campus, contrairement à la situation actuelle, comme en attestent les entretiens avec les personnels.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Cf. Annexe 1, p. I et suivantes.

La lisibilité des espaces et des fonctions doit y être évidente. La bibliothèque doit être repérable comme un ensemble cohérent ; la signalétique et le mobilier y contribuent fortement. Les services doivent être clairement identifiés et lisiblement mis en évidence dans l'espace. Le cahier de statistiques du bureau d'aide à la recherche de l'actuelle section sciences et techniques montre bien que beaucoup de questions et demandes des usagers, en particulier en début d'année universitaire, relèvent de problèmes de localisation des collections et d'orientation dans le bâtiment.

Le hall d'accueil représente une zone de transition avec l'environnement urbain mais aussi une zone de convivialité, où l'utilisateur doit pouvoir comprendre l'organisation du bâtiment et la répartition des services, presque sans avoir besoin de recourir au service d'accueil présent dans ce hall. La lisibilité se révèle plus évidente dans des espaces largement ouverts et rend plus aisé le cheminement vers les documents même si le parcours est interrompu par des panneaux ou des vitrines d'exposition.

La visibilité participe de la lisibilité des espaces. A cet égard, la situation de vitrine occupée par la salle d'actualité du fait de ses grandes parois vitrées en fait un service non seulement parfaitement identifié mais aussi un élément fort de l'identité de la bibliothèque universitaire. C'est en effet la première image que la bibliothèque offre au public depuis l'extérieur. Gageons qu'elle donnera envie d'investir la bibliothèque, non seulement aux étudiants mais également à tout lecteur potentiel extérieur à la communauté universitaire. Dans la même veine, les cloisons intérieures en verre séparant les espaces communs entre eux n'arrêtent pas le regard. La transparence fait que les utilisateurs peuvent identifier immédiatement la signification du bâtiment, des différents lieux et espaces à l'intérieur de celui-ci selon leur finalité.

### **1.3. Ambiance**

L'ambiance des espaces a également son importance, parfois plus que les collections qu'ils renferment. L'occupation des espaces de travail tient ainsi tout autant à des facteurs non strictement documentaires : les ambiances comptent

beaucoup, la présence d'autres étudiants est un stimulus intellectuel, l'existence proche de documents éventuellement utilisables est rassurante.

L'être humain établit une relation dynamique et subtile avec son environnement physique immédiat. Les besoins affectifs reliés à l'ambiance sont toujours présents. Les individus interagissent avec leur environnement et cette interaction se réalise dans l'aménagement des espaces. On ne peut créer un environnement de travail sans que les individus qui y vivent soient parties prenantes et qu'ils y établissent leurs propres codes de communication. Les étudiants doivent s'y reconnaître mais l'environnement doit les stimuler et les soutenir dans l'acquisition des connaissances. On peut créer une ambiance propice aux cheminements cognitif et affectif avec des symboliques de sérénité, d'introspection, de communication interpersonnelle. La lumière, la disposition des pièces, par exemple, doivent permettre des rassemblements de public et offrir des espaces plus intimes pour la détente et le confort.

Le choix de lampes individuelles sur les tables de lecture est préconisé pour développer un sentiment d'intimité et de personnalisation des places de travail. L'éclairage individuel des tables donne une ambiance intime et studieuse. Il contribue à individualiser l'espace de chacun et favorise la concentration. Ce constat a pu être fait, notamment, à la bibliothèque universitaire de l'université Paris VIII ; les tables munies de lampes individuelles y engendraient manifestement des usages plus calmes de repli sur leurs documents et leur propre activité de lecture de la part des étudiants, alors que les tables de travail qui n'en disposaient pas semblaient favoriser les regroupements d'étudiants sources de bavardages et donc de bruit ambiant.

La qualité de l'éclairage est très importante pour permettre la consultation de certains documents dans de bonnes conditions. Ainsi, l'éclairage est essentiel pour la photo-interprétation des photographies aériennes; il faudra donc prévoir des lampes sur les tables de la cartotheque.

Un fort éclairage du hall d'accueil jouera un rôle d'invitation à entrer. Il permettra de présenter des expositions.

L'éclairage ne sera pas uniforme mais variable selon les fonctions de l'espace. Il conviendra d'éviter le passage brutal d'une zone vivement éclairée à une zone plus sombre (des écarts de plus de 30 % de l'éclairement moyen doivent être évités).

Une cohabitation entre éclairages direct et indirect est possible ; l'éclairage d'une grande salle comme la salle d'actualité (250 m<sup>2</sup>) doit pouvoir se moduler en fonction d'une lumière naturelle plus ou moins importante variable selon le temps et l'heure.

## **2. Aménagement**

### **2.1. Technique**

Le hall d'accueil étant susceptible d'accueillir des expositions, il sera nécessaire de prévoir une résille technique qui permettra d'intégrer des éclairages ponctuels et orientables.

Quant à la cartothèque, elle sera amenée à conserver des objets autres que purement documentaires mais également tous les matériels permettant l'interprétation des divers documents cartographiques qu'elle renferme : loupes, stéréoscopes... Le prêt des cartes devra en outre s'effectuer avec des tubes plastiques télescopiques spécifiques autorisant le prêt et le transport des documents sans risque pour leur intégrité physique.

Concernant les types d'éclairage, direct ou indirect, on considère qu'avec l'éclairage indirect, la source lumineuse est cachée et la lumière doit pouvoir se réfléchir à proximité sur une surface claire, tel un plafond ou un mur. L'éclairage indirect est certes esthétique mais plus coûteux que l'éclairage direct.

Les postes de télévision et les postes informatiques permettant l'écoute d'émissions de radio sur Internet devront être munis de casques afin de ne pas être sources de bruit.

Installation électrique et implantation du mobilier doivent être menées de pair.

Les maîtres mots de l'aménagement technique des espaces doivent être la flexibilité et la modularité, en matière de câblage, cloisons, etc... Ainsi, le câblage des espaces doit prévoir le développement de l'utilisation nomade de l'informatique, avec les portables de plus en plus présents notamment parmi les étudiants asiatiques et les étudiants de l'ISEL. Un réseau de câblage autorisant les déplacements de postes et mobiliers informatiques représente un plus en termes de flexibilité et de modularité des espaces.

## **2.2. Mobilier**

La notion de flexibilité, qui a présidé à la programmation architecturale du bâtiment, doit aussi se retrouver dans l'équipement mobilier : les mobiliers choisis devront intégrer une certaine unité (de matières, de formes, de couleurs), car ils rendront possible leur utilisation ailleurs ou autrement.

Ce sont les types d'usages des collections offertes qui vont conditionner le choix des différents types de mobiliers qui vont structurer ces espaces. Des critères d'ergonomie en fonction de chaque usage attendu devront correspondre à chaque type de mobilier. Trouver un accord sur une ligne générale autorise la répartition du mobilier par zones et par fonctions.

Il apparaît alors nécessaire d'identifier les pratiques de lecture pour en tirer parti dans le choix et l'implantation du mobilier.

Ainsi, la lecture des magazines peut s'accompagner d'actes physiques comme la prise de notes ou la relecture, particulièrement quand il s'agit de lecture studieuse. Les étudiants de sciences, sciences économiques, lettres et sciences humaines pratiquent plus la prise de notes que les autres. Cet aspect a été pris en compte puisque le groupe de travail sur la salle d'actualité a préconisé l'installation de tables de travail classiques pour permettre et favoriser ce type d'usage de la presse écrite.

Dans le même esprit, le groupe de travail a proposé, à la place des traditionnelles chauffeuses et tables basses meublant ce genre d'espace, les mêmes sièges que pour les tables classiques, et abandonné l'idée des tables basses, et ce pour deux raisons. D'une part, l'aménagement de la salle devient plus flexible et l'espace dispose d'un « stock » de sièges identiques permettant l'organisation d'une rencontre ou d'une conférence moyennant peu de changement. D'autre part, a prévalu la préoccupation de limiter les comportements incorrects tels que de poser ses pieds sur les tables basses ou laisser traîner journaux et revues sur ces mêmes tables, obligeant ainsi le personnel à se baisser pour ramasser et ranger les documents. Ce dispositif ne semble pas empêcher une lecture détente si l'on veille à choisir des sièges confortables. Il s'agit là de concilier, avec le même type de mobilier, garant de l'unité de l'espace, un usage de lecture de loisir, de détente, et un usage de lecture utile de la presse. Des mobiliers de type différent pourront être choisis pour délimiter l'espace dévolu à la lecture de la presse écrite des espaces de visionnage des chaînes d'information télévisées et de consultation des ressources électroniques.

De même, les tables meublant la cartothèque devront être suffisamment grandes et hautes, du type tables à dessin technologique, accompagnées de sièges réglables. Le mobilier doit en effet, dans cet espace, être ergonomique et adapté à la consultation des documents cartographiques, de grande taille. D'autre part, comme on a pu le constater à travers les séquences d'observation, les étudiants ont tendance à travailler par petits groupes, sur les mêmes cartes ; des tables d'un certain gabarit leur permettraient de se regrouper plus aisément et de travailler plus efficacement.

Installer des places de consultation informatiques implique d'évaluer le nombre de places de travail et celui des m<sup>2</sup> affectés à chaque place. Il est nécessaire de prévoir de 2,8 m<sup>2</sup> (pour une implantation dense) à 4 m<sup>2</sup> (ratio plus réaliste, appliqué en Allemagne) ; les tables destinées à l'informatique ont besoin de 0,90 m à 1 m de profondeur et une largeur de plan de travail comprise entre 1 m et 1,25 m.

Mettre les postes de travail en vis-à-vis et utiliser la partie centrale pour installer côte à côte des écrans qui regardent chacun dans un sens opposé est une solution intéressante pour économiser de l'espace. La proximité des écrans oblige à prévoir des cloisons de séparation limitant les nuisances lumineuses et sonores.

La diversification des équipements et mobiliers spécifiques aux expositions et animations permettra d'adapter facilement la politique d'animation aux besoins : panneaux, grilles d'accrochage, paravents, vitrines verticales ou horizontales. Un local de rangement de ces équipements, prévu à proximité permettra de ne pas entraver la circulation dans le hall d'accueil.

L'aménagement mobilier des espaces est un travail important qui ne s'improvise pas ; le SCD du Havre pense missionner un professionnel pour rédiger le cahier des charges de l'appel d'offre mobilier, à partir des préconisations de l'équipe du SCD qui auront émergé des groupes de travail. Le cabinet DA & DU, déjà auteur du programme architectural, travaillera à cette rédaction en collaboration avec le SCD.

### **3. L'organisation du travail**

Le schéma d'organisation du travail se reflète dans le bâtiment.

Une banque d'accueil général, d'orientation, et d'information est située dans le hall d'accueil, à proximité de la salle d'actualité et de l'espace pratique ; le personnel de permanence à cette banque sera chargé d'exercer la surveillance et d'assurer une aide ponctuelle aux usagers de l'espace pratique. Il pourra, à certaines heures de la journée et à certains moments de l'année où l'affluence est moindre, être appelé à suppléer à l'absence éventuelle de personnel dans la salle d'actualité.

Cette organisation et ce dispositif autorisent plus de souplesse dans l'organisation du travail. Le personnel des espaces communs sera donc amené à assumer des tâches polyvalentes. Ainsi, ce sont les personnels chargés de la gestion du prêt

entre bibliothèques qui sont destinés à assurer le prêt et le renseignement au sein de la cartotheque, car leur bureau jouxte à la fois la salle de consultation des cartes et la réserve où seront rangées les collections. Ils assureront notamment la préparation des prêts de cartes aux enseignants pour les TD et la gestion des plannings de réservation de la salle pour certains TD.

En appoint, on pourra en outre miser sur la présence de tuteurs, qui seront à certaines heures, chargés de l'animation de la salle ; dans cet espace a priori spécialisé, il s'agira de personnaliser le service, qui donnera du sens à cet espace. Le tutorat semble bien adapté à la gestion d'un espace comme la cartotheque, organisé pour répondre à des usages bien spécifiques ; en effet, l'encadrement des étudiants les plus jeunes par leurs aînés, par leurs « pairs » chargés de les informer et de les aider dans le cadre de leurs études jouera un rôle attractif pour cet espace. Le tutorat étudiant dans la cartotheque doit permettre de faciliter l'adaptation des nouveaux étudiants à l'université en les aidant à s'y intégrer, à en comprendre le fonctionnement et à se familiariser avec les méthodes de travail ; ils seraient les plus à même d'aider les étudiants à préparer leur TD de cartographie.

En tant que lieu de passage obligé de l'ensemble des usagers, le hall d'accueil pourra intégrer des distributeurs de monnaies et de cartes de photocopies : leur implantation dans le hall paraît souhaitable car ces matériels sont bruyants et souvent en dysfonctionnement. Ils nécessitent donc la présence d'un agent d'accueil à proximité pour expliquer leur fonctionnement et intervenir en cas de panne.

Les fonctions de lieu d'exposition du hall d'accueil induisent la participation de l'ensemble des personnels à la politique d'animation de l'établissement, quel que soit leur secteur disciplinaire de rattachement. Mais les services communs sont traités comme un secteur disciplinaire à part entière, disposant d'une équipe spécifique, même si tous les magasiniers seront appelés à travailler au poste d'accueil général, dans des proportions différentes. Ainsi, les fonctionnalités du hall d'accueil pourraient permettre des activités de présentation plus ciblées des ressources de la bibliothèque, telles que la découverte et la manipulation de tel outil documentaire ou telle base de données par des bibliothécaires à tour de rôle,

activités offertes à tous, en complément des formations des étudiants de premier cycle. Il s'agit aussi par là d'amener le personnel à participer plus activement à la promotion des collections, auprès d'un public qui ne sera pas forcément celui qui fréquente habituellement son secteur disciplinaire de rattachement.

# Conclusion

Une construction de bibliothèque apparaît comme une opportunité exceptionnelle d'entamer un processus de changement fondé sur une analyse rigoureuse de son environnement et un projet à long terme. Un projet de construction et d'aménagement de nouvelle bibliothèque constitue la traduction concrète et matérielle de la politique documentaire de l'université élaborée par le SCD, empreinte d'une vision à long terme.

Une bibliothèque est une conjonction entre un lieu, une collection et un usage collectif. La présence concomitante d'utilisateurs et de documents n'est pas une condition suffisante à l'usage des collections et à l'appropriation du savoir. Les services offerts aux utilisateurs doivent émerger de la rencontre entre les besoins documentaires repérés des publics et les usages souhaités par la bibliothèque de ses ressources et de ses espaces. A cet égard, la clé du succès de l'analyse du public réside dans la mobilisation de plusieurs approches, chacune apportant un faisceau d'éléments de connaissance et de compréhension complémentaires. Il s'agit de mettre en œuvre un principe de croisement des sources d'information.

Les détournements d'usage seront inévitables. Les utilisateurs s'approprient, usent, abusent et détournent les conditions de l'offre culturelle qui leur est faite. Il s'agit certes d'exercer sa liberté, mais il faut pratiquer cette liberté ensemble : l'acte de lecture en bibliothèque constitue en effet un usage public d'une pratique privée. *« Un espace n'est jamais neutre. Il est mis à disposition de ses utilisateurs potentiels selon certaines modalités ; son usage est présumé par ses concepteurs : les utilisateurs se l'approprient et le détournent. »*<sup>30</sup>

Une évaluation et un contrôle seront donc certainement nécessaires pour pratiquer d'éventuels ajustements. Le contrôle s'appuie sur la mise en relation des objectifs,

---

<sup>30</sup> **Bertrand, Anne-Marie, Kupiec, Anne.** *Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèques.* Paris : Cercle de la Librairie, 1997. – (Collection bibliothèques), p.179-180.

des ressources et des résultats. La notion de performance, réunissant l'efficacité du service fourni, l'efficience dans l'utilisation des ressources employées et la pertinence des choix opérés, doit être gardée à l'esprit dès l'origine du projet.

Par contrôle, on entend l'évaluation des résultats au regard des objectifs et/ou de la situation de départ. L'évaluation repose sur un système de pilotage des activités, fait tout à la fois d'indicateurs, de processus d'animation et de suivi à partir de réunions de concertation avec les équipes. En aval de la réalisation de la bibliothèque, des enquêtes de satisfaction pourront également permettre d'évaluer la perception des prestations par les utilisateurs pour ajuster l'activité, améliorer la nature des prestations offertes ou leur valorisation.

La performance est l'obtention d'un résultat qui réalise l'objectif fixé et y parvient avec les moyens les plus économes et les plus adaptés possibles.

Dans ce cadre, il convient de subordonner le choix des indicateurs à la stratégie. Les outils statistiques permettront de mesurer la performance mais ce ne sont pas les seuls moyens. L'adaptation et la capacité d'évolution du bâtiment dans l'avenir, en fonction de l'évolution des pratiques et des technologies, constitueront également de réels indicateurs de la réussite de la bibliothèque.

Le bilan du projet pourra s'effectuer à partir d'un an de fonctionnement, ce qui laisse le temps suffisant à des nouveaux services de prendre leur place dans l'établissement. Il s'agira d'un état des lieux décrivant l'adéquation aux objectifs initiaux ou les dysfonctionnements, les réactions des usagers. Il devra être programmé à l'avance pour une date bien définie.

L'adaptation des compétences du personnel par la formation doit être réalisée. A cet égard, le management participatif peut être vu comme un mode intéressant de formation continue des personnels.

Il est impératif de toujours avoir à l'esprit les implications humaines de la mise en œuvre d'un projet de construction et d'aménagement de bibliothèque. Il convient ainsi de réfléchir attentivement aux techniques managériales susceptibles de favoriser l'implication et la motivation des personnels du SCD dans la réalisation du nouvel équipement. L'implication des personnels dans une dynamique de changement doit se traduire par une validation de chaque choix, à chaque étape

pour créer chez eux une adhésion au projet la plus totale possible, et leur permettre une prise en main optimale du nouvel équipement à son ouverture. Vaincre la résistance au changement, inspirer une vision partagée de la bibliothèque, communiquer avec les équipes, tels sont quelques uns des objectifs des groupes de travail mis en place à la bibliothèque universitaire du Havre. Cette forme de travail collaboratif avait l'avantage à la fois de mobiliser les équipes des deux sections et de faciliter la coopération entre elles, et de faire émerger des solutions des échanges et de la coopération entre les personnes. Ce sont en effet les confrontations de points de vues différents qui apportent des solutions nouvelles. Enfin, les groupes de travail avaient pour but de remettre en question les façons de faire par la confrontation des habitudes de travail de chacun.

De même, les usagers de la bibliothèque ne doivent pas être laissés de côté dans la réflexion sur les services offerts et les usages attendus de ces services par la bibliothèque. A charge pour l'équipe de la bibliothèque de développer des solutions originales pour impulser cette collaboration.

La concertation et la participation de tous, membres du personnel comme représentants du public, dans le temps du projet est une excellente chose mais ce processus doit absolument se poursuivre dans le temps du fonctionnement quotidien ; il doit subsister un état d'esprit de véritable collaboration permanente entre tous les acteurs.

# Bibliographie

## Bibliothèques et Universités

Décret n°85-694 du 4 juillet 1985, *Journal Officiel de la République Française*, 11 juillet 1985, p. 7813. <http://lancelot.univ-paris12.fr/decret85.html>. (Consulté le 16.10.03).

Décret n°91-320 du 27 mars 1991, *Journal Officiel de la République Française*, 29 mars 1991, p. 4304. <http://www.legifrance.gouv.fr>. (Consulté le 16.10.03).

Conseil Supérieur des Bibliothèques. *Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil Supérieur des Bibliothèques le 7 novembre 1991*. <http://www.ensib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html>. (Consulté le 16.10.03).

UNESCO. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. [www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_fr.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html). (Consulté le 16.10.03).

**RODA, Jean-Claude.** *Les bibliothèques universitaires face à l'université de masse. La carpe et le lapin ou le difficile mariage des universités et des bibliothèques*. BBF, 1996, t. 41, n° 2, pp. 40-45.

**COHEN, Elie.** *Les bibliothèques universitaires face à l'université de masse. Les universités françaises : urgences et missions*. BBF, 1996, t. 41, n° 2, pp. 8-11.

**POULAIN, Martine.** *La politique documentaire des établissements d'enseignement supérieur*. BBF, 1996, t. 41, n° 5, pp. 113-115

**SALTEL, Philippe.** *Formation professionnelle, fin et suite.. Collaborer autrement : des enjeux nouveaux pour les bibliothèques universitaires.* BBF, 2003, t. 48, n° 1, pp. 35-37.

**JOLLY, Claude.** *Bibliothèques universitaires : regard sur les changements.* BBF, t. 46, n°6, 2001, pp. 50-54.

## **Les services**

**CALENGE, Bertrand.** *Accueillir, orienter, informer.* – 2<sup>e</sup> éd. rev. et corr. -. Paris : Cercle de la Librairie, 1999. (Collection bibliothèques), 429 p.

*Organiser l'accueil en bibliothèque.* Sous la dir. de Nic Diament. – Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1997. (Collection la boîte à outils ; 6), 198 p.

*Organiser le libre accès.* Sous la dir. de François Larbre. – Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1995. (Collection la boîte à outils ; 1), 128 p.

**RODA, Jean-Claude.** *Quels services documentaires pour les étudiants du 1er cycle ?* BBF, 1996, t. 41, n° 6, pp. 79-80.

**BRIAND, Gérard, RETALI, Patrick-Jacques.** *Missions culturelles et sociales des bibliothèques. Animation autour du livre à l'Université : A Bordeaux, une expérience de partenariat.* BBF, 1997, t. 42, n° 1, pp. 54-58.

## **Les bâtiments**

*Bibliothèques universitaires...nouveaux bâtiments, nouveaux services.* Sous la dir. de Marie-Françoise Bisbrouck. – Paris : ministère de l'Education nationale, de la

Recherche et de la Technologie. Direction de l'enseignement supérieur, 1998. 3 cahiers : 1-28 p. ; 1-36 p. ; 1-32 p.

*Les bibliothèques universitaires : évaluation des nouveaux bâtiments (1992-2000)*. Sous la dir. de Marie-Françoise Bisbrouck ; Ministère de l'éducation nationale, Direction de l'enseignement supérieur, Sous-direction des bibliothèques et de la documentation. – Paris : La Documentation française, 2001. 152 p.

*Construire une bibliothèque universitaire. De la conception à la réalisation*. Sous la direction de Marie-Françoise Bisbrouck et Daniel Renoult. – Paris : Cercle de la Librairie, 1993. (Collection bibliothèques), 340 p.

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

**FRANQUEVILLE, Pierre**. *Architecture et bibliothèques. Contre la bibliothèque idéale*. BBF, 1996, t. 41, n° 5, pp. 36-42.

**LE SAUX, Annie**. *La bibliothèque post-moderne : entre fonctionnalité et esthétique*. BBF, 1996, t. 41, n° 3, p. 60-64.

**BORNAREL, Alain, PIRON, Olivier**. *Limites de la Haute Qualité Environnementale*. Techniques et architecture, avril-mai 2003, Paris, Ed. JM Place, pp. 68-73.

*Pour l'université* : [entretiens avec MF Bisbrouck et Claude Jolly], Techniques et architecture, n°454, juin-juillet 2001, pp. 76-85.

**CHARENTREAU, Anne-Marie, GASCUEL, Jacqueline**. *Votre bâtiment de A à Z : memento à l'usage des bibliothécaires*. – Paris : Cercle de la Librairie, 2000 (Collection Bibliothèques), 314 p.

*Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèques.* Sous la dir. d'Anne-Marie Bertrand et Anne Kupiec. – Paris : Cercle de la Librairie, 1997 (Collection Bibliothèques), 216 p.

## **Les publics**

**MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, MINISTERE DE LA RECHERCHE. INSPECTION GENERALE DE L'ADMINISTRATION DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA RECHERCHE.** *Suivi permanent des établissements d'enseignement supérieur : l'université du Havre (Seine-Maritime), académie de Rouen.* Décembre 2001. 67 p. Intranet de l'université du Havre rapp\_inspec\_gene.pdf. (Consulté le 17.10.03).

**SAFAVI, Geneviève.** *La lecture étudiante.* BBF, 1997, t. 42, n° 2, pp. 89-90.

**FRAISSE, Emmanuel.** *Une mission lecture étudiante.* BBF, 1992, t.37, n°1, pp.38-41.

**RODA, Jean-Claude.** *Vers une France de 3 millions d'étudiants ?* BBF, 1994, t.39, n°5, pp. 65-66.

**BERTRAND, Anne-Marie.** *Lecture à l'université.* BBF, 1994, t.39, n°5, pp. 66-67.

**VAN CUYCK, Alain.** *Construction par l'usage et construction du réel : les étudiants et les bibliothèques à l'université Jean Moulin.* BBF, 1994, t.39, n°1, pp. 48-52.

**RODA, Jean-Claude.** *Politiques de lecture réinformatisation multimédia.* BBF, 1997, t. 42, n° 4, pp. 53-58.

**LAHIRE, Bernard.** *Lecture et illettrisme. Matrices disciplinaires de socialisation et lectures étudiantes.* BBF, 1998, t. 43, n° 5, pp. 58-61

**CALENGE, Bertrand.** *A la recherche de l'interdisciplinarité.* BBF, t. 47, n°4, 2002, pp. 5-13.

**LAPELERIE, François.** *Pédagogie et lecture(s) à l'université.* BBF, t. 46, n°2, 2001, pp. 56-65.

**DENDANI, Mohamed, REYSSET, Pascal.** *Lecture des magazines chez les étudiants : lecture loisir, lecture scolaire.* BBF, t. 43, n°5, 1998, pp. 62-70.

**DENDANI, Mohamed, REYSSET, Pascal.** *Les usages sociaux de la bibliothèque universitaire : le cas des lettres et sciences humaines à l'université de Provence.* BBF, 2001, t. 46, n° 1, pp. 13-23.

*Connaître les publics : savoir pour agir.* Sous la dir. de Marie-Hélène Koenig. – Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1998. (Collection La boîte à outils ; 8), 152 p.

## **Management**

**BARTOLI, Annie.** *Le management dans les organisations publiques.* – Paris : Dunod, 1997. 300 p.

**GIAPPICONI, Thierry, CARBONNE, Pierre.** *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public.* – Paris : Cercle de la Librairie, 1997. (Collection Bibliothèques), 264 p.

**SAVARD, Réjean.** *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires.* Documentalistes et archivistes. Unesco, 1988.

<http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8801f/r8801f04.htm> (Consulté le 16.10.03)

# Table des annexes

<b>ANNEXE 1</b> .....	<b>I</b>
<b>LES PERSONNELS</b> .....	<b>I</b>
ANNEXE 1-1    LES ENTRETIENS AVEC LES PERSONNELS .....	II
<b>ANNEXE 2</b> .....	<b>XVII</b>
<b>LES ÉTUDIANTS</b> .....	<b>XVII</b>
ANNEXE 2-1    LES ENTRETIENS AVEC LES ÉTUDIANTS .....	XVIII
<b>ANNEXE 3</b> .....	<b>XXIX</b>
<b>LES ENSEIGNANTS</b> .....	<b>XXIX</b>
ANNEXE 3-1    LA COLLABORATION AVEC LES ENSEIGNANTS .....	XXX
<b>ANNEXE 4</b> .....	<b>I</b>
<b>LA COMMUNICATION</b> .....	<b>I</b>
ANNEXE 4-1 L'APPARITEUR .....	II

# **Annexe 1**

## **Les personnels**

## **Annexe 1-1 Les entretiens avec les personnels**

Entretien collectif avec les magasiniers des ST le 26 septembre 2003

Présents : Anne Juhel, Sandrine Conin, Farida Kerchouche, Hervé Delahaye, Christel Cécina.

Durée : 1 h

Les magasiniers ont préféré être interviewés ensemble, sur proposition d'un magasinier (Anne Juhel).

Quels usages de la bibliothèque par les étudiants, les enseignants-chercheurs ?  
Quels sont les attentes repérées et les besoins exprimés par les différents types d'utilisateurs en termes de collections, de services et d'horaires ?

Les usuels des Techniques de l'Ingénieur ne sont pas très consultés par les 3eme cycles à qui ils sont destinés car ils ne sont pas connus.

Les usagers demandent où se trouvent les dictionnaires car ils ne sont pas très visibles.

Ils ne consultent que très peu l'OPAC et préfèrent s'adresser au bureau de prêt.

Les étudiants sont parfois demandeurs d'ouvrages de niveau Terminale, de fondamentaux et d'ouvrages de base.

Les demandes concernant les horaires d'ouverture s'orientent surtout sur l'ouverture du samedi plus que vers l'ouverture plus tardive le soir.

Les magasiniers émettent l'idée d'un monnayeur/distributeur de monnaie pour l'achat des cartes de photocopies car ils sont très souvent sollicités pour faire de la monnaie.

L'accès Internet est surtout utilisé pour la messagerie par les étudiants.

Leurs demandes en matière informatique sont :

- des possibilités d'utiliser des logiciels de bureautique : les premières années de DEUG ont en effet des dossiers à rendre dans le cadre de la formation dispensée par Brigitte Pasquier, PRCE de Documentation chargée de la formation des utilisateurs
- les autres étudiants ont souvent des rapports de stage à rendre au cours de l'année

- des possibilités d'impression de documents à partir de leurs disquettes

Le personnel hésite à renvoyer ces demandes vers la salle informatique de l'université car il ne connaît pas bien son fonctionnement, ses services ou ses horaires.

Les magasiniers pensent qu'il serait profitable de regrouper un certain nombre de postes informatiques qui pourraient répondre à ces demandes dans le nouveau bâtiment, pourquoi pas dans la salle d'étude ?

Les enseignants qui fréquentent la bibliothèque sont toujours les mêmes et ce sont les mêmes qui effectuent des demandes d'achats de documents.

Leur demande principale est de pouvoir garder les ouvrages empruntés le plus longtemps possible.

Ils ne savent pas utiliser le catalogue et ne font pas tous la démarche de demander à ce qu'on leur montre le fonctionnement de l'OPAC. D'ailleurs ils ne savent pas très bien ce qu'il y a sur les postes informatiques et beaucoup pensent qu'ils ne donnent accès qu'à Internet.

Les demandes de PEB ne sont faites que par des habitués qui connaissent bien ce service. Peu d'étudiants font des demandes de PEB, sauf les premiers cycles sans doute sensibilisés par la formation utilisateurs, surtout pour obtenir des articles de périodiques.

Les thèses sur microfiches sont très peu demandées, les usagers préférant avoir la version papier. Les magasiniers s'interrogent sur l'intérêt de conserver ces microfiches peu utilisées dans le nouveau bâtiment, sur le mode de stockage de celles-ci dans la future bibliothèque. Ils posent la question de la numérisation de ces thèses.

D'une manière générale, ils considèrent que la bibliothèque souffre d'un manque de visibilité et qu'elle communique trop peu sur les ressources qu'elle renferme.

Ainsi, à leur avis, il y a peu de lecteurs extérieurs ou autorisés, majoritairement issus du milieu enseignant (professeurs du secondaire, personnes préparant le CAPES ou le CAPET, anciens étudiants continuant de fréquenter la bibliothèque, étudiants des classes préparatoires aux grandes écoles et quelques professionnels),

par manque d'information du « grand public », ignorant que la bibliothèque universitaire n'est pas seulement réservée aux étudiants et à leurs professeurs.

Un autre problème est celui de l'orientation des lecteurs ; les usagers sont jugés en effet assez peu autonomes par les magasiniers, y compris des étudiants fréquentant la bibliothèque depuis plusieurs années.

Beaucoup d'étudiants ont du mal avec les connexions informatiques (login, mot de passe), y compris des étudiants en informatique, alors que d'autres détournent les postes n'ayant pas a priori accès à Internet pour surfer en passant par les ressources électroniques.

La charte d'utilisation des postes informatiques est affichée à côté des PC mais les étudiants ne la lisent pas ou n'en tiennent pas compte.

Le gros problème dont les magasiniers redoutent l'amplification dans le nouveau bâtiment est celui des téléphones portables.

Le bruit semble un problème moins important, bien moins en tout cas qu'aux SHS. Certains étudiants de SHS venaient en effet l'année dernière travailler aux ST car la bibliothèque est plus calme.

Il n'y a apparemment pas de demandes pour utiliser des ordinateurs portables à la bibliothèque même de la part des étudiants en informatique mais c'est une pratique courante des étudiants de l'ISEL.

Ils sont tous enthousiastes pour participer aux groupes de travail.

Entretien avec Isabelle Thomas, BAS, le 26 septembre 2003

Durée : 30 mn

Mêmes questions qu'aux magasiniers.

Elle effectue des permanences au bureau d'aide à la recherche et au bureau de prêt auparavant.

Au plus fort de l'année, il y a environ 15 demandes de renseignement sur la semaine dont beaucoup consistent en des localisations / orientations et finalement peu sont de « vraies » demandes de renseignement. Celles-ci sont plutôt le fait de lecteurs autorisés (extérieurs à l'université) ou d'enseignants et d'étudiants venant d'autres universités. Sinon, les enseignants et étudiants réguliers savent très bien dans quel(s) rayon(s) trouver les ouvrages se rapportant à leur discipline et ils y vont directement sans avoir besoin d'aide. Les stratégies de repérage sont souvent très concrètes et basiques, y compris de la part des enseignants qui retrouvent tel ouvrage déjà consulté grâce à la couleur de sa couverture ou sa place dans le rayon, « photographiée » à la dernière consultation.

Les acquéreurs soumettent la liste des suggestions d'acquisition d'ouvrages en langues étrangères aux enseignants pour s'assurer du bien-fondé de l'achat car ce sont souvent des ouvrages très onéreux.

D'une manière générale, il y a peu de demandes d'acquisitions et le cahier de suggestion est peu utilisé.

I. Thomas se souvient qu'il avait été question de développer un service en ligne de suggestion d'achats mais elle ne sait pas s'il a été finalement mis en place.

Concernant les photocopies, les étudiants photocopient essentiellement les cours, les sujets d'examens des années antérieures ou des articles de revues. Dans le nouveau bâtiment, il vaudrait mieux que les locaux abritant les photocopieurs soit fermés car outre le bruit des machines, les groupes d'étudiants discutant entre eux ont une fâcheuse tendance à parler fort pour couvrir le bruit de celles-ci.

Les principales demandes des enseignants sont :

- développer les périodiques
- accroître la durée de prêt (actuellement 3 semaines avec renouvellements autorisés si l'ouvrage n'est pas demandé) car ils lisent souvent une documentation en langue étrangère (le plus souvent en anglais) qui augmente leur temps de lecture

L'aide à la recherche se fait plutôt sur les ressources électroniques, sur des recherches d'articles dans Pascal, Science Direct...

Les demandes de PEB se font surtout sur des ouvrages aux SHS alors qu'aux ST, elles concernent plutôt des articles de périodiques, des congrès ou des thèses.

Entretien avec Michèle François, Conservateur, Chef de section des ST, le 29 septembre 2003

Durée : 30 mn

Mme François est en poste seulement depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2003. Elle ne dispose que d'informations encore parcellaires et incomplètes.

Plusieurs professeurs, dont un professeur de mathématiques se sont fait l'écho auprès d'elle de la difficulté énorme des étudiants à lire en anglais. Le même phénomène semble se produire en sciences de l'ingénieur. Pourtant, une partie des acquisitions dans les domaines des sciences exactes doit porter sur des ouvrages en langue étrangère, en particulier en anglais, sous peine de faire l'impasse sur toute une partie de la documentation dans ces disciplines.

L'avis des enseignants sur les fonds de la section est que ceux-ci correspondent très bien au contenu des enseignements de 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> cycles. Les enseignants sont donc demandeurs de documentation de niveau recherche, en particulier de périodiques, qu'ils soient sous forme papier ou électronique. Certaines disciplines en particulier paraissent sous-représentées dans ce domaine, comme la chimie. Mme François pense que cette situation est due au fait que les chimistes fréquentaient peu la bibliothèque et émettaient peu de demandes en terme de documentation.

Son sentiment concernant les usages des étudiants en ST est qu'ils empruntent plus qu'ils ne viennent travailler sur place du fait de l'exiguïté des locaux et du manque de places assises. Il lui semble qu'ils utilisent également peu le catalogue.

Entretien avec Hélène Réveillaud Nielsen, Conservateur, Chef de section des SHS,  
le 29 septembre 2003

Durée : 30 mn

Mme Réveillaud est en poste depuis février 2003.

En SHS, les professeurs transmettent leur bibliographie pour les étudiants. En revanche, ils utilisent peu la bibliothèque dans leurs activités de recherche.

Mme Réveillaud est d'avis de ne pas forcément partir des besoins mais de les susciter. En effet, parfois les besoins exprimés ne sont pas toujours réalisables.

Ex : l'achat des corpus grecs et latins demandé par cet enseignant d'histoire ancienne afin de servir à...4 étudiants de maîtrise !

Mme Réveillaud ne sait pas s'il existe un cahier de suggestion dans la section, les enseignants font plutôt leurs suggestions par e-mail.

Entretien avec Bruno Heymes, BAS aux ST, le 30 septembre 2003

Durée : 1 h

Il y a 4 types d'enseignants :

- ceux qui ne font jamais de demandes mais viennent se servir des outils de la bibliothèque
- ceux qui ne viennent jamais
- ceux qui viennent et sont motivés par la documentation. Ex : Santiago Panos (Mathématiques), Joël Bréard (Matériaux). Avec leur aide, les acquéreurs sont sûrs d'être en adéquation avec la demande concernant les étudiants
- ceux qui viennent tout en ayant un lien plus lâche avec la documentation. Ex : M. Mutabasi (Physique), qui centralise les demandes de tous ses collègues de physique

Ils émettent des demandes surtout par rapport à leurs propres besoins, concernant des ouvrages en anglais pour préparer leurs cours par exemple. Ils sont également demandeurs de périodiques de niveau recherche.

Un indice prouve leur difficulté à utiliser les ressources de la bibliothèque : ils font des demandes d'acquisition concernant des ouvrages se trouvant déjà dans les collections, en libre accès ou en magasin. Cela indique qu'ils n'utilisent pas le catalogue et qu'ils ont une stratégie faite d'habitudes par rapport au rayon concernant leur discipline. Le problème c'est qu'ils sont prescripteurs auprès de leurs étudiants en leur transmettant ces modes de repérage dans les collections (Allez voir dans la troisième travée en entrant à gauche et non en 573.8 !)

En gros, ils pêchent plutôt par leur absence et il faut toujours aller vers eux, communiquer. A cet égard, développer la diffusion sélective d'information comme cela se fait à Vannes pourrait être une bonne chose. Par exemple, récupérer sur les sites d'éditeurs, des photos des ouvrages avec le résumé ou le sommaire et leur envoyer pour avis.

Les étudiants ne passent pas par le cahier de suggestion, ils pensent qu'ils n'en ont pas le droit et qu'il est réservé aux enseignants. Franchir le mur invisible pour formuler une demande au bureau d'aide à la recherche est également très difficile pour eux.

Ils ne consultent pas de documentation en anglais.

Il y a également le problème des étudiants étrangers, notamment d'origine africaine, qui ne maîtrisent pas ou peu le français.

Beaucoup de questions parmi les étudiants se ramènent à des problèmes d'orientation dans les collections.

Entretien collectif avec les BAS (Patrice Amoudruz, Eric Min-Tung, Marine ?, Vincent Lefavrais) et la bibliothécaire (Caroline Tourette) des SHS, le 1<sup>er</sup> octobre 2003

Durée : 30 mn

L'orientation dans le bâtiment est une grosse difficulté pour les étudiants. La bibliothèque étant le premier lieu ouvert et le dernier fermé du bâtiment, ils entrent souvent pour demander leur chemin.

Ils viennent beaucoup pour utiliser Internet librement et gratuitement. Les postes informatiques attirent beaucoup de monde et le bruit de fond est important.

Il existe un pic de fréquentation avant les partiels, où l'on trouve même des étudiants assis entre les rayonnages mais sinon la capacité des 2 salles paraît suffisante.

Les étudiants ont besoin de travailler avec des documents, ouvrages et périodiques. Les professeurs sont peu nombreux à travailler dans la bibliothèque.

Les usuels sont consultés car ils occasionnent un certain volume de rangement, surtout au premier trimestre.

Les ordinateurs sont en nombre trop limité car il y a une forte demande. Mais la plupart du temps, les étudiants les utilisent pour le chat et la messagerie. Les salles informatiques de l'université sont semble-t-il souvent fermées. Le bridage ne fonctionne pas et même les postes ne permettant pas officiellement l'accès à Internet sont « détournés » pour surfer ou chatter.

Les étudiants consultent le catalogue, comme le prouvent les demandes d'ouvrages en magasin, mais butinent également dans les rayonnages.

Les personnes qui s'adressent au bureau d'aide à la recherche ne savent pas utiliser le catalogue et sont sans doute moins autonomes que les autres. Les magasiniers qui s'occupent des inscriptions et du prêt au bureau à côté font une grande partie des recherches, les plus simples puis renvoient vers le bureau d'aide à la recherche lorsque la demande est plus compliquée.

La majorité des professeurs ne fréquentent pas la bibliothèque. Caroline, acquéreur en langues voit souvent les professeurs mais ils sont bien obligés de faire des suggestions s'ils veulent voir les rayons s'étoffer (en coréen, japonais...).

Les professeurs trustent apparemment les quotidiens étrangers qu'ils paraissent être seuls à lire, exemple ce professeur qui s'empare de *Der Spiegel* dès qu'il arrive, empêchant même ses collègues de le lire (la plainte vient des collègues et pas des étudiants !).

Les annales sont demandées par les enseignants pour leurs étudiants qui préparent les concours (CAPES...). Cette demande est parfois faite dès la première année de DEUG pour le droit.

Les sujets d'examens des années antérieures sont demandés par les étudiants. Ils étaient autrefois (il y a une dizaine d'année) rassemblés dans un classeur à disposition des étudiants pour photocopie mais ils finissaient par disparaître et la pratique a été arrêtée.

Les étudiants demandent à consulter les mémoires de maîtrise...sauf qu'ils ne se trouvent pas à la BU mais dans les UFR.

Avant les examens se pose le problème des manuels trop peu nombreux.

Les bibliothécaires s'étonnent que les étudiants n'investissent pas plus dans des achats de livres ; ils ont même des suggestions d'acquisition pour des ouvrages très peu onéreux type collections Que sais-je ? ou 128.

Ils insistent tous sur un problème important et récurrent : le bruit.

Entretien collectif avec les magasiniers des SHS, le 2 octobre 2003

Durée : 45 mn

Présents : Vincent Gosselin, Khadidja Khiar, Yannick Dumont, Vincent Blanchet, Malika Chati, Nathalie Desfontaine, Nouria Idrissi, Houria

Les lecteurs extérieurs sont tout de même relativement nombreux : professeurs de lycée, étudiants d'autres universités (Rouen, Caen ou autres), et même,...SDF !

Le bruit est un gros problème de la part des étudiants comme des professeurs. Les étudiants ne viennent pas forcément pour travailler mais aussi pour discuter. Ils reproduisent en cela le schéma de la salle de permanence du collège ou du lycée.

La consultation d'Internet a beaucoup de succès, surtout pour le chat et la messagerie. Les magasiniers trouvent que la maison de l'étudiant devrait proposer des postes pour ce genre d'activités qui n'ont pas leur place en bibliothèque. Les nombreuses pannes informatiques sont un problème récurrent. Les étudiants réclament plus de postes. Les magasiniers s'inquiètent des difficultés de surveillance qu'entraînera l'augmentation du nombre de postes dans le nouveau bâtiment.

Les étudiants utilisent beaucoup les usuels tout au long de l'année, leur état physique en est une preuve.

Ils savent se servir du catalogue mais ignorent la cote et la confondent souvent avec l'ISBN.

Le serveur d'impression de la section est en panne depuis un an et ils ont beaucoup de demandes d'impression.

Les étudiants souhaiteraient avoir une navette qui leur fournirait les ouvrages des autres sites sans avoir à se déplacer.

Ils souhaiteraient également pouvoir déposer les ouvrages en retour dans une boîte pendant les horaires de fermeture de la bibliothèque.

Concernant les enseignants, ils voient toujours les mêmes, ceux qui viennent travailler à la bibliothèque. Il leur arrive de conseiller des ouvrages qu'ils ont trouvés à la bibliothèque à leurs étudiants.

Les juristes surtout travaillent sur place car une grande partie de leur documentation est exclue du prêt (les périodiques notamment).

Les enseignants sont également très consommateurs de PEB. Leur présence et leur intérêt pour la documentation se manifeste enfin par les suggestions d'achat qu'ils émettent directement auprès des acquéreurs (il n'y a pas de cahier de suggestions).

Les étudiants étrangers sont très assidus et demandeurs de documentation dans leur langue en particulier au début de leur séjour en France.

Erasmus fonctionne bien avec l'Allemagne cette année. Les étudiants chinois sont d'un abord plus difficile.

Les magasiniers pensent qu'il serait bon d'avoir un distributeur de cartes de photocopies acceptant les billets.

Le photocopieur fonctionne bien. Selon eux, 2 photocopieurs par étage seraient nécessaires.

La presse quotidienne française et étrangère est largement utilisée par les étudiants et les enseignants.

Toutes les revues sortent, même le dernier numéro sauf les revues de droit. D'ailleurs, elles font l'objet de beaucoup de vols (de la part des enseignants !).

Les magasins sont ouverts aux enseignants et 3<sup>e</sup> cycle.

En plus du bruit, se posent les problèmes des téléphones portables et des boissons en canettes.

Entretien avec Valérie Wadlow, Conservateur adjoint, (elle a occupé le poste de chef de section des SHS pendant plusieurs années); le 3 octobre 2003

Durée : 1 h

Les usages des étudiants sont très variés car il n'y a pas un étudiant type. On distingue :

- des comportements par filières et par années
- des comportements individuels

Ces comportements ne se recoupent pas toujours.

Les statistiques montrent qu'il y a des filières qui consomment plus. Pourquoi ?

Les hypothèses sont les suivantes :

- il y a des disciplines qui nécessitent plus de documentation
- les enseignants de ces disciplines sont prescripteurs
- les méthodes pédagogiques font la part plus belle aux recherches documentaires et au travail personnel.

Ainsi les étudiants de Sciences Economiques utilisent peu la bibliothèque mais c'est propre à l'enseignement de l'Université du Havre. De même pour les anglicistes. Au Havre, dans l'enseignement, il y a encore beaucoup de présentiel avec les professeurs.

Moins l'enseignant a des activités de recherche et moins il sera convaincu de l'utilité de la bibliothèque et moins il pourra le transmettre aux étudiants.

Le public étudiant du Havre est d'un niveau socio-culturel faible ; il y a effet « beaucoup de boursiers ». Une grande partie des étudiants havrais ne feraient pas d'études si l'Université du Havre n'existait pas. Le tutorat se résume bien souvent à de l'aide à la lecture.

Il faut à la fois adapter l'université à son public et essayer de tirer le niveau vers le haut.

Malgré tout, le taux de fréquentation à la bibliothèque est très au-dessus de la moyenne nationale. Le nombre de prêts s'accroît. Beaucoup d'étudiants n'ont pas les moyens d'investir dans l'achat de livres. Il y a une hétérogénéité très forte qui oblige à construire une politique documentaire et de service à géométrie variable.

Il faut ainsi :

- leur donner ce qu'il ont envie et besoin d'avoir
- susciter d'autres besoins

C'est en jouant sur tous les tableaux que le niveau s'élèvera. Le besoin d'encadrement au niveau enseignement est très fort.

Typologie des enseignants :

- ceux qui ne font pas leurs recherches au Havre n'utilisent pas la bibliothèque (ils utilisent la bibliothèque de l'établissement où ils mènent leurs recherches)
- ceux qui fréquentent la bibliothèque sont ceux qui mènent leurs recherches au Havre.

Il y a de rares exceptions tel ce professeur de droit venant de Paris, qui a fréquenté Cujas pendant longtemps.

Les juristes et les historiens sont ceux qui utilisent le plus la bibliothèque et les économistes et les anglicistes qui l'utilisent le moins.

Pour une certaine partie du public, l'audiovisuel devrait constituer un bon moyen d'arriver au livre. Les nouvelles technologies attirent ce public. Comment s'appuyer sur ces technologies pour développer des pratiques de lecture ?

## **Annexe 2**

### **Les étudiants**

## Annexe 2-1 Les entretiens avec les étudiants

Entretiens avec des étudiants

Guide d'entretien :

- En quelle filière d'étude êtes-vous ? En quelle année
  - Combien d'heures de cours par semaine avez-vous ?
  - Etes-vous inscrit à la BU ?
  - Quelle est la fréquence de vos visites ? A quel(s) moment(s) venez-vous le plus volontiers ?
  - Quelle(s) section(s) fréquentez-vous ? Si vous en fréquentez plusieurs, pour quelle(s) raison(s) ?
  - Fréquentez-vous une autre bibliothèque ? Pour y faire quoi ?
  - Pourquoi venez-vous à la BU ?
    - pour travailler sur place avec vos cours
    - pour consulter des documents de la bibliothèque
    - pour emprunter des documents
  - Quels documents y consultez-vous ?
  - Les documents que vous consultez / empruntez
    - font partie de la bibliographie donnée par les enseignants
    - complètent la bibliographie des enseignants
    - alimentent vos loisirs et votre culture personnelle
  - Lisez-vous des revues et journaux pour vous tenir informé de l'actualité ? Si oui, quels titres ? Les empruntez-vous ?
  - Etes-vous :
    - satisfait
    - moyennement satisfait
    - pas du tout satisfait
- des ressources proposées par la BU ? Pourquoi ?
- Selon vous qu'est-ce qui manque à la BU ou est insuffisamment développé en termes de services et de collections ?

- Que vous reprochent les enseignants le plus souvent ?
  - de faire trop de fautes d'orthographe
  - de manquer de méthode
  - de manquer de culture générale

Entretien avec Mélanie Toutain, 21 ans, étudiante en maîtrise de biologie, le 7 octobre 2003. Durée : 30 mn.

Elle a environ 40 heures de cours par semaine dont 6 h de sortie sur le terrain.

Elle est inscrite à la bibliothèque.

Elle y vient pendant les inter-cours, tôt le matin avant le début des cours ou sur l'heure du déjeuner.

Elle vient pour consulter des ouvrages conseillés par les enseignants entre les cours.

Le besoin en manuels est très important et devient plus fréquent lorsqu'il faut rendre des rapports.

En 1<sup>er</sup> cycle, les TP n'avancent pas toujours au même rythme que les cours ; il est intéressant de rechercher certaines réponses dans les manuels.

Elle ne fréquente que la section ST même pour ses besoins documentaires en langue (langue obligatoire jusqu'en licence) car les cours de langue sont adaptés au domaine scientifique étudié. Les revues, dictionnaires...en langues étrangères (anglais) dont elle a besoin se trouvent en section ST.

Elle s'est inscrite à la BM pour emprunter des romans et des partitions, pour y trouver des documents pour parfaire sa culture personnelle. Elle envisage même d'aller y travailler sur place.

Elle vient souvent en compagnie d'autres étudiants pour travailler à des comptes-rendus en petits groupes mais elle vient également seule.

Elle utilise surtout des livres (manuels, livres de cours + exercices) après avoir effectué ses recherches sur le catalogue. Elle a surtout utilisé les ressources électroniques pour réaliser les dossiers méthodologiques de 1<sup>er</sup> cycle demandés par Brigitte Pasquier, la PRCE chargée de la formation des usagers de la section ST.

Les enseignants ne donnent pas de bibliographie aux étudiants en biologie.

Les étudiants viennent à la bibliothèque pour compléter les cours, consulter des manuels leur permettant d'expliciter certaines choses mal comprises.

Elle ne lit pas beaucoup de revues par manque de temps, de temps en temps *Biofutur* et le journal local.

L'indice de satisfaction par rapport à la bibliothèque est variable selon les matières : certaines sont assez riches et d'autres beaucoup plus pauvres. Dans certaines matières comme les mathématiques par exemple, il y a un besoin de rappel du programme de Terminale. Certains étudiants ne viennent pas de la filière bac général mais bac pro ou bac technique et ont besoin d'une mise à niveau par rapport au programme de Terminale.

Elle estime sinon qu'il y a suffisamment de manuels.

Sur les services qui n'existent pas, développer le côté loisirs avec des romans par exemple pourrait être une bonne chose. Il faudrait plus développer les CD-ROMS et les vidéos ainsi que les méthodes de langues en français langue étrangère à destination des étudiants étrangers.

Il conviendrait également de développer le libre accès à Internet, la possibilité d'utiliser la bureautique pour la frappe des rapports ainsi que les imprimantes nécessaires pour les imprimer car beaucoup d'étudiants n'ont pas d'ordinateurs chez eux. Développer la connaissance des sites Internet intéressant leurs domaines par le biais de sélections de sites.

Le tutorat constitue un mode d'encadrement des étudiants très intéressant, mais il n'existe que pour certaines matières (cours ou stages).

Les enseignants reprochent souvent aux étudiants de faire trop de fautes d'orthographe.

Entretien avec Emmanuelle Coizic, étudiante en maîtrise à l'IUP Commerce International, le 23 octobre 2003.

Durée : 20 mn.

L'étudiante a 28 h de cours par semaine. Depuis 2 ans, elle est également moniteur étudiant 10 h par semaine à la section ST , où elle assure la tranche horaire d'accueil du public 17 h – 19 h.

Son cursus antérieur, un DUT techniques de commercialisation, s'est effectué à l'IUT de Caucriauville.

Elle est inscrite à la BU et elle y vient à peu près deux fois par semaine, souvent à l'heure du déjeuner.

Elle ne fréquente que la section sciences humaines et sociales. Elle utilise les services de la bibliothèque municipale, en complément de ses études et de la documentation qu'elle trouve à la bibliothèque universitaire, pour rédiger des dossiers et autres travaux universitaires qui lui sont demandés.

Elle vient à la bibliothèque pour travailler sur place avec les ouvrages de la bibliothèque ; souvent elle emprunte ces mêmes ouvrages quand la bibliothèque ferme.

Elle utilise surtout les magazines sur place et emprunte plutôt les livres car la durée de prêt des magazines lui semble trop courte. Ce sont surtout les derniers numéros qui l'intéressent donc le côté actualité.

Elle utilise Internet mais pas les ressources électroniques.

Elle utilise beaucoup les livres et les journaux en langues étrangères.

Les documents qu'elle consulte ou emprunte complètent le cours et alimentent sa culture personnelle, notamment en langues (vocabulaire).

Elle lit des revues et journaux mais pour se tenir au courant de l'actualité dans son domaine : *LSA*, *Marketing Direct* mais aussi des périodiques étrangers : *El Mundo*  
Elle lit également *Le Monde* car elle est abonnée (ou ses parents) ; l'intérêt de le trouver à la bibliothèque réside dans la possibilité de consulter les archives (qu'elle ne garde pas chez elle).

Elle est satisfaite des services de la bibliothèque mais elle trouve qu'il faudrait plus d'abonnements aux magazines qu'elle doit lire dans son domaine car les numéros des 6 derniers mois sont toujours sortis.

Globalement elle souhaiterait plus d'exemplaires en livres et magazines dans son domaine d'étude ainsi qu'en langues étrangères.

Les enseignants leur reprochent leur manque d'information et de suivi de l'actualité, notamment politique ainsi qu'un manque de culture générale. Ils les incitent à lire les journaux, regarder *Arte* et écouter les radios culturelles.

Entretien avec Anne-Lise Duramé, étudiante en licence de lettres, le 3 novembre 2003. Durée : 20 mn.

L'étudiante est issue du DUT Métiers du Livre et a environ 20 h de cours par semaine.

Elle fréquente la section des SHS quasiment tous les jours ; elle y vient entre les cours, surtout pour emprunter des ouvrages. Elle fréquente les bibliothèques des SHS et de Frissard (bibliothèque de l'IUT). Elle ne travaille pas sur place aux SHS à cause du bruit.

Elle fréquente également la BM où elle emprunte des documents dans le cadre de ses études mais aussi pour une lecture de loisir.

Elle consulte et emprunte surtout des livres, ne consulte pas Internet car le poste est toujours pris d'assaut.

Certains enseignants donnent une bibliographie ; elle essaie de la suivre afin de compléter le cours.

Elle n'a pas « le réflexe périodiques » : elle ne lit pas de revues d'actualité ni de revues en anglais, que ce soit à la BU ou chez elle.

Elle est satisfaite des services et collections de la BU mais pense qu'il faudrait des salles de travail en groupe pour remédier à ce problème de bruit. Elle souhaiterait également plus de postes informatiques donnant accès à Internet comme les centaines de postes qu'elle a vus dans une BU irlandaise. Elle souhaite plus de facilités d'accès à Internet mais sur des postes destinés à la recherche d'information en complément des ouvrages papier.

Les enseignants reprochent à certains étudiants un manque de méthode en dissertation.

Les étudiants de 1<sup>ère</sup> année de lettres et de sociologie qu'elle voit dans le cadre du tutorat documentaire « ne savent pas ce qu'est une BU ». Ils n'ont aucun réflexe documentaire, ne savent pas se servir d'un catalogue. Ils ne font preuve d'aucune curiosité au départ : ils ne font même pas le tour des rayons. Ils sont assez passifs. Au bout de quelques séances, ils commencent à percevoir l'intérêt de la recherche documentaire.

Entretien avec Alice Favier, étudiante en licence d'histoire mention documentation, le 6 novembre 2003. Durée : 20 mn.

Elle a 25 h de cours par semaine et est inscrite à la BU qu'elle fréquente plusieurs fois par semaine. Elle y vient entre les cours mais préfère travailler chez elle car il y a trop de bruit. Elle fréquente la section SHS et se rend à la BM pour emprunter et travailler sur place sur les ouvrages d'étude.

Lorsqu'elle se rend à la BU, elle travaille à la fois sur ses propres documents (i.e. ses cours) et sur les documents présents à la BU. Elle a tendance à réserver le travail sur ses cours à son domicile. Elle emprunte également des ouvrages à la BU pour pouvoir travailler chez elle.

Elle utilise presque exclusivement des livres ; elle n'utilise ni les ressources électronique ni Internet car elle n'aime pas l'informatique et fait tout pour s'en passer quand cela n'est pas nécessaire.

Elle utilise parfois les bibliographies des enseignants pour choisir ses lectures mais pas exclusivement car les ouvrages référencés sont en général tous sortis.

Elle ne lit pas de revues d'actualité à la BU car elle est abonnée chez elle aux Dossiers de l'Actualité.

Elle est satisfaite des collections et services de la BU même si elle trouve que le nombre d'ouvrages est insuffisant ; elle souhaiterait que soient acquis plus d'ouvrages correspondant mieux aux enseignements.

Les enseignants leur reprochent surtout un manque d'ouverture à d'autres domaines que ceux enseignés et un manque d'intérêt pour ce qu'ils font (ils se contentent de faire ce qu'on leur demande mais pas plus).

Dans le cadre du tutorat documentaire qu'elle assure auprès d'étudiants en histoire, sociologie, géographie, elle trouve qu'ils s'intéressent à la recherche documentaire mais de façon minimale, surtout pour avoir une bonne note ; elle pense d'ailleurs que 10 h au total pour ce module est un peu exagéré et que la formation pourrait être utilement raccourcie.

Entretien avec Elise Goument, maîtrise de sociologie, le 10 novembre 2003.

Durée : 30 mn.

L'étudiante a cinq heures de cours par semaine au premier semestre et un mémoire à rédiger ainsi que des séminaires de méthodologie.

L'étudiante est inscrite à la BU qu'elle fréquente 3 à 4 fois par semaine. Par rapport à son sujet de maîtrise (les représentations du métier chez les instituteurs et les professeurs des écoles), une grande partie des ouvrages utiles se trouvera à Rouen ou à Caen (Sciences de l'Education).

Elle se rend à la BU surtout pour travailler sur place. Elle ne fréquentait jamais la bibliothèque en DEUG mais elle la fréquente de plus en plus depuis la licence et surtout en maîtrise car elle a du mal à travailler chez elle. Elle s'y rendait notamment beaucoup dans les périodes de révision précédant les partiels et les examens.

Elle utilise la documentation disponible pour compléter ses cours.

Elle fréquente la section SHS mais va être amenée à fréquenter la section de l'IUT à Frissard dans le cadre de son sujet.

Elle effectue des emprunts mais travaille également sur place.

Elle estime qu'il n'y a pas suffisamment d'ordinateurs et qu'en plus, ils ne fonctionnent pas toujours.

Depuis qu'elle est en maîtrise, elle se remet à fréquenter la BM, à cause des ouvrages de sciences de l'éducation qu'elle peut y trouver.

Ce n'est pas une accro d'Internet, elle consulte surtout des ouvrages et des périodiques et n'utilise Internet qu'en complément.

Elle consulte régulièrement les revues *Sciences Humaines* et *Education permanente*. Parfois elle lit *Le Monde* mais elle a beaucoup de mal à le faire régulièrement. Elle lit des revues d'actualité mais pas à la BU.

Elle lit certains ouvrages conseillés dans la bibliographie des enseignants mais se dirige d'abord vers des manuels plus généraux, du type de ceux de la collection U avant de lire les ouvrages conseillés par les enseignants, d'un abord immédiatement plus difficile pour elle.

Elle est moyennement satisfaite des services et collections de la BU car dans son domaine, la sociologie, qui est une filière récente à l'université, les collections sont encore insuffisamment développées. De même, les disciplines connexes à la sociologie, telles l'ethnologie et l'anthropologie sont trop peu développées.

Non seulement il n'y a pas suffisamment d'ordinateurs mais en plus ils sont trop souvent en panne.

Les enseignants leur reprochent de manquer de méthode en ce qui concerne l'enquête sociologique mais ils sont censés la leur enseigner ! Elle manque de méthode en ce qui concerne l'élaboration et la rédaction du mémoire de maîtrise. Ils leur reprochent d'être trop « consommateurs ». Ils leur reprochent de ne pas assez lire en-dehors des cours.

Concernant son expérience de tutrice en documentation, les étudiants de première année d'histoire, de géographie et de sociologie qu'elle voit en séances n'ont aucune base en recherche documentaire ; ils ne savent même pas faire une recherche dans un dictionnaire. Ils croient qu'en se précipitant sur Internet, ils n'auront plus besoin d'ouvrir des livres. Certains ne comprennent même pas les consignes.

Entretien avec Mélanie Goument, étudiante en maîtrise d'histoire, le 12 novembre 2003. Durée : 20 mn.

Elle est en maîtrise depuis 3 ans et est en conflit avec son directeur de recherche ce qui fait qu'elle n'a pu encore soutenir une maîtrise qu'elle a déjà terminée. Mais elle prépare le Capes et à ce titre est utilisatrice de la BU.

Elle est inscrite à la BU et fréquente la section SHS 2 à 3 fois par semaine. Elle s'y rend pour emprunter, travailler sur place ; elle va à la BM pour emprunter des ouvrages en complément de ceux qu'elle trouve à la BU.

Pour ses loisirs, elle fréquente également la médiathèque de Gonfreville-l'Orcher [*banlieue du Havre*].

Elle emprunte ou consulte des ouvrages histoire, géographie et sciences de l'éducation. Elle ne pratique pas Internet à la BU car dispose d'une connexion à domicile. Elle ne consulte pas beaucoup les revues. Elle ne lit pas de quotidiens ou de magazines à la BU car elle peut le faire ailleurs alors comme son temps est compté, elle en profite pour travailler sur place avec les ouvrages de la BU au maximum.

Elle est globalement satisfaite des services de la BU même si elle trouve que la place et la lumière manquent et que le fonds documentaire est peu important.

Son mémoire de maîtrise portant sur l'antiquité, elle a été amenée à fréquenter les BU parisiennes plus que la BU du Havre. Mais par rapport à la préparation du Capes, le fonds est suffisant.

Des problèmes de méthode leur avaient été signalés par rapport à des devoirs tels que la dissertation.

Concernant son activité de tutrice, elle trouve que les étudiants ont un rapport à peu près nul à la bibliothèque ; certains plutôt bons élèves vont aller voir les ouvrages conseillés mais globalement ils sont tout de même très passifs. Ils manquent également de culture générale.

## **ANNEXE 3**

### **Les enseignants**

### **Annexe 3-1 La collaboration avec les enseignants**

Compte-rendu de la réunion du 27 octobre 2003 avec les enseignants chercheurs en géographie et géologie.

Présents : Pierrette Portron, Valérie Wadlow, Hélène Réveillaud Nielsen, Michèle François, Delphine Jaeky, Pierre Thorez (PR Géographie), Benjamin Steck (MCF Géographie), Alban Bourcier (MCF Géographie), Emmanuel Eliot (MCF Géographie), Antoine Cuvilliez (PRCE Géologie)

PT : les collections de cartes consistent en des cartes topographiques, géologiques, de risque, géo-morphologiques ; certaines sont encore vendues à plat mais l'IGN ne produit plus que des cartes pliées. Les collections de photographies aériennes, d'imagerie satellitaire sont à développer ; ce sont des documents à plat.

AC : les géologues utilisent déjà Carto-Explorer (logiciel + cartes numérisées) incluant GPS (Scan 25 assemblées) pour la Seine-Maritime (logiciel de l'IGN). L'impression, haute résolution, est de très bonne qualité.

Les cartes utilisées en TD doivent être commandées en 25/30 exemplaires.

D'autres cartes, du type de la couverture de la Haute-Normandie au 25 000<sup>e</sup>, sont suffisantes en un seul exemplaire.

PT : la cartothèque devra être une salle de travail où les étudiants pourraient venir préparer leurs TD ou travailler après leurs TD. Elle serait destinée à tous les niveaux d'enseignement. Il ne serait pas souhaitable ni même envisageable qu'elle devienne une salle d'enseignement pour y faire des TD. En revanche, il serait bon que les cartes des TD de la semaine soient préparées à l'avance.

Les tables devront être suffisamment grandes et hautes, types tables à dessin technologique avec des sièges réglables.

Les TD de 1<sup>ère</sup> année représentent 7 groupes ayant chacun 3 h de TD par semaine.

AC : en géologie, les 1<sup>ères</sup> années des Sciences de la Vie utilisent les cartes géologiques en TD jusqu'en décembre ; dans le cadre des cursus rénovés du LMD,

les 2<sup>èmes</sup> années de Sciences de la Vie les utiliseront au 1<sup>er</sup> et au 2<sup>ème</sup> semestre ; en licence de biologie science de la terre, les étudiants auront un dossier à rendre comprenant une coupe géologique ; les 1<sup>ères</sup> années de Master auront de la géologie régionale sur les deux semestres.

BS : actuellement, la consultation des cartes s'effectue sur inscription des étudiants auprès du secrétariat pédagogique qui communique les cartes conservées dans un local d'archives. Cette solution constitue un obstacle à la consultation des cartes car les étudiants ne consultent pas autant les cartes que les enseignants le souhaiteraient ; vu les conditions de consultation, les enseignants ne peuvent pas pousser les étudiants à consulter plus de cartes mais le dispositif du nouveau bâtiment pourrait permettre aux enseignants de modifier leur pédagogie et leur permettre d'inciter les étudiants à consulter plus les cartes.

AB : il serait intéressant de développer une photothèque ; la cartotheque peut accroître l'utilisation de ce support.

PT : il faudrait prêter les cartes seulement aux enseignants dans le cadre des TD. Le tutorat peut permettre des permanences de tuteurs.

AC : il faudrait des créneaux réservés pour le tutorat car c'est source de bruit.

BS : tout à fait d'accord.

AB : l'UFR a quelques exemplaires de stéréoscopes ; la cartotheque pourrait convenir à certains TD spécifiques tels ceux qui permettent aux étudiants de manipuler certains outils. Pour les posters (images spatiales, satellites), les fournisseurs intéressants sont Sciences Images ou M-Sat ; les posters satellites se présentent à plat (80 x 60) ; il y a également les orthophotos. L'éclairage est essentiel pour la photo-interprétation ; il faudra donc prévoir des lampes sur les tables. Quelques loupes seraient également appréciables (attachées aux tables par des bras articulés, précise AC).

BS : certains types de séances sur des documents particuliers devront être faits sur place. Il faudra bien réfléchir au transport des cartes pour les TD ; il existe des tubes plastiques télescopiques spécifiques. L'UFR des LSH a acquis sur ses fonds propres une collection importante de cartes dont elle ne voit pas d'objections à transférer la responsabilité à la BU. Les besoins en matériel et en cartes vont augmenter avec l'offre et l'usage dans le nouveau bâtiment.

Le public touché par les cartes papiers est d'abord celui des 1ers et 2emes cycles ; les produits numériques sont à réserver à la recherche.

EH : ne faudrait-il pas doubler les collections de cartes pour satisfaire à la fois les besoins en consultation et en TD ?

PT : les cartes concernées sont les cartes de végétation, les cartes Zermos, géologiques, géographiques, géo-morphologiques ; les historiens utilisent des cartes et des photographies aériennes, les cartes de Cassini et les cartes au 80 000<sup>e</sup> à hachurage (cartes d'état major).

EH : il faut privilégier les supports de cartes avec différents types de projection, les cartes papiers, les photos et les supports analogiques.

AB : pour les logiciels, il suffit d'un viewer utilisé pour consulter mais pas pour modéliser.

EH : et la collection des plans de villes des éd. Belin sur CD-ROMS.

VW : il s'agit d'une sorte d'atlas, cela peut trouver sa place dans les collections de bibliothèque mais pas dans la cartothèque.

PT : les logiciels de cartographie sont utiles pour les géologues mais pas pour les géographes.

AC : on pourrait envisager le prêt à domicile à partir du Master ? et/ou les extraits de cartes IGN plastifiées à partir de Carto-Explorer, permis par un article du BO.

EH : et le prêt week-end ou le prêt du soir ?

AC : la table à carte à plat est suffisante, l'option basculante n'est pas nécessaire ; le rangement à plat ou vertical est à privilégier.

AB : prévoir une ou deux tables permettant l'accueil d'étudiants handicapés.

## **ANNEXE 4**

### **La communication**

## Annexe 4-1 L'Appariteur

La Université  
**L'Appariteur**  
de l'université du Havre  
Bulletin d'information - 13 novembre 2003

### Les ambitions de l'université pour le site central de la BU

De l'espace au service de la communauté universitaire :

- 8 200 m<sup>2</sup> de surface hors-œuvre, 7 000 m<sup>2</sup> de surface utile dont 5 600 m<sup>2</sup> de salles de lecture
- 1 000 places assises
- 200 postes informatiques

Ce bâtiment sera la bibliothèque centrale du service commun de la documentation, tête de réseau des structures documentaires existantes au sein de l'université. La réflexion sur les services et les collections répondant aux besoins de l'ensemble des usagers a été menée depuis 1997. Dès l'élaboration du programme, l'idée forte de faire de cette bibliothèque un espace unitaire, facilement appropriable par l'ensemble de la communauté universitaire, a été émise.

Les ambitions affichées sont :

- tous les usagers doivent utiliser et s'approprier le nouveau bâtiment. Les étudiants de l'UIT (Institut Universitaire de Technologie) et de l'ISEL (Institut Supérieur d'Études logistiques) doivent clairement savoir que la BU centrale n'est pas un bâtiment réservé aux étudiants des composantes Affaires Internationales, Lettre et Sciences Humaines et Sciences et Techniques.
- tous les besoins documentaires pédagogiques et scientifiques doivent trouver une réponse dans ce nouvel outil.
- tous les personnels doivent trouver leur place et constituer une équipe dans laquelle chacun doit se sentir concerné par l'ensemble du service, bien que rattaché à un secteur particulier.

La logique de sections disparaît au profit d'une répartition par pôles disciplinaires multi supports. De nouveaux espaces accueillant de nouveaux services vont voir le jour : salle d'actualité, cartothèque, espace enseignants. Disposer de nouveaux mètres carrés, développer les collections sont des objectifs qui ne prendront tout leur sens que par l'amélioration qualitative et quantitative des conditions d'accès aux services et aux collections. Il s'agit d'étudier l'élargissement des horaires d'ouverture, l'augmentation du nombre et de la durée des prêts, l'augmentation du libre accès aux collections, l'élargissement de la formation à l'ensemble des usagers, étudiants, enseignants et chercheurs.

L'équipe de la bibliothèque attend beaucoup de ce nouveau bâtiment. Il devra vivre au rythme de l'année universitaire, les membres de la communauté universitaire devront se l'approprier et c'est avec eux que nous ferons de ce superbe outil un lieu de convivialité et de partage du savoir.

" Avec tout ce que je sais, on pourrait faire un livre... / c'est vrai qu'avec tout ce que je ne sais pas, on pourrait faire une bibliothèque. " (Sophie Guéry)

## Des débuts difficiles...

Lors de l'ouverture des bâtiments de la première tranche de l'université du Havre à la rentrée 1986, une surface de 620 m<sup>2</sup> est affectée au service commun de la documentation (SCD), prévu par le décret de 1985, dans les locaux de la faculté des affaires internationales. Puis 900m<sup>2</sup> sur deux niveaux en 1993 dans les locaux de l'UFR des sciences et techniques. La bibliothèque ouvre sans crédits pour la constitution de collections. Pour ce qui concerne le personnel, c'est pire, puisque le SCD est créé avec un seul poste de bibliothécaire adjoint en 1985. Un poste de conservateur et un poste de magasinier seront affectés l'année suivante.

La bibliothèque va donc vivre et grandir avec la dotation annuelle de fonctionnement, des créations d'emplois sporadiques pendant les premières années et dans des locaux inadaptes et très rapidement trop exigus. Les dotations des deux derniers contrats d'établissement et les créations d'emplois qui les ont accompagnées ont cependant permis de réaliser des projets importants. L'ouverture de la bibliothèque centrale va permettre de valoriser ces acquis et de poursuivre le développement des services et des collections dans de bonnes conditions.

### La BU du Havre : De sa naissance à son vingtième anniversaire

- En 1985, 620 mètres carrés sont affectés à la BU dans les locaux de la Faculté des Affaires internationales. Dix ans plus tard, la section Sciences et Techniques et la section IUT ont ouvert, la section Sciences Humaines et Sociales a été agrandie et la BU occupe 2 200 mètres carrés répartis sur 3 sites. Puis, l'ouverture du site Frissard et la construction d'un bâtiment pré-fabriqués à la section SHS permettent d'atteindre 3 400 mètres carrés sur 4 sites. En 2005, l'université mettra à la disposition des étudiants et enseignants-chercheurs 8 700 mètres carrés de bibliothèque, soit 2,5 fois plus qu'en 2002.

- En 1985, les collections d'ouvrages ne représentent que 4 000 volumes. Elles s'élèvent à 53 000 volumes en 1995, puis à 91 000 en 2002. L'objectif est d'atteindre 130 000 volumes en 2005 (dont 110 000 à la BU centrale).

- A sa création en 1985, la BU du Havre n'est dotée que d'un emploi de bibliothécaire. Dix ans plus tard, 14 personnes travaillent à la BU, aujourd'hui l'équipe se compose de 33 personnes (dont 31 personnels de bibliothèque). Le nombre d'emplois nécessaires en 2005 est évalué à 41 : 5 pour la section IUT et 36 pour la BU centrale.

### Coût et financement de l'opération

Un coût total de 16 millions d'euros dont 9,4 millions pour les travaux et 1,5 million pour l'équipement.  
Un financement réparti : 44 % Etat, 35 % Région et 21 % Département.

### 18 mois pour préparer l'ouverture

- Choix des entreprises : novembre 2003
- Préparation du chantier : décembre 2003 - février 2004
- Début des travaux : février 2004
- Fin des travaux : juillet 2005
- Réception : juillet 2005
- Déménagement : juillet-août 2005
- Ouverture au public : septembre 2005

### Organisation des espaces :

- hall d'accueil permettant l'installation d'expositions
- salle d'actualité offrant la presse nationale et internationale sur différents supports
- photo-crocheteur
- 2 salles de formation pour un total de 50 places
- 3 plateaux disciplinaires d'environ 1 500 m<sup>2</sup> chacun regroupent toute la documentation (papier, audio-visuelle, électronique) majoritairement en accès libre.
- des places de lecture réparties dans tous les espaces (places individuelles, informatiques, salles de travail en groupe)



## ... vers une «vraie» bibliothèque

Une bibliothèque regroupant la section sciences humaines et sociales et la section sciences et techniques est évoquée dès 1995, mais il faut attendre 1997 pour obtenir dans le contrat de plan Etat-Région, les crédits d'études pour une construction programmée dans le contrat de plan suivant. Il faut alors trouver un terrain (le futur bâtiment se promène de la place des expositions aux terrains de la SERNAM, puis sur la parcelle dégagée par une entreprise pour aboutir à l'emplacement de l'ancien palais des expositions), des crédits (voir encadré sur le financement de l'opération).

En 1998, le Rectorat, maître d'ouvrage, organise le recrutement d'un programmate pour aider l'université à établir le cahier des charges. Des réunions ont lieu avec les équipes de la bibliothèque pour nourrir la réflexion sur le programme. Celui-ci est prêt en février 2001.

Le Rectorat lance l'appel à candidature pour l'architecte. Le jury rejette les 3 premiers projets et le concours doit être relancé. A chaque étape, les délais administratifs font reculer les échéances et c'est le 1er mars 2002 que le cabinet Dotielonde est retenu par le jury. Le 19 juillet de la même année commence le travail de mise au point avec les architectes et le rectorat. Un an plus tard, le 20 juillet 2003 a lieu la réunion d'approbation du DCE (dossier de consultation des entreprises) qui va permettre de lancer l'appel d'offre. Parallèlement, le permis de construire est demandé et, bientôt un nouveau bâtiment universitaire sortira enfin de terre.

En haut, par le prestataire de l'Appareteur, d'après nos services avant le 15 novembre 2004.

## L'Appareteur <sup>6°101</sup>

de l'université du Havre

<b>Directeur de la publication:</b> Pierre-Bruno Rufin, président	25, rue Philippe Labon BP 1123 76063 Le Havre Cedex
<b>Adresse:</b> Bibliothèque universitaire	Tel: 02 32 74 40 69 Fax: 02 35 21 49 59
<b>Conception graphique &amp; réalisation:</b> Virgile Laguer	0000 communication@univ-havre.fr Web: www.univ-havre.fr
<b>Iconographie:</b> R. Dotielonde & associés Architectes - Paris	<b>Impression:</b> bonne imprimerie - 76400 Fécamp