



Florence Roche et Frédéric Saby (dir.)

L'avenir des bibliothèques L'exemple des bibliothèques universitaires

Presses de l'enssib

Chapitre IV. Le bâtiment et sa place dans la politique de services au public

Florence Roche

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.1816

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Presses de l'enssib

Année d'édition : 2013

Date de mise en ligne : 20 juillet 2017

Collection : Papiers

ISBN électronique : 9782375460863



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

ROCHE, Florence. *Chapitre IV. Le bâtiment et sa place dans la politique de services au public* In : *L'avenir des bibliothèques : L'exemple des bibliothèques universitaires* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2013 (généré le 01 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/1816>>. ISBN : 9782375460863. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.1816>.

Ce document a été généré automatiquement le 1 février 2021.

Chapitre IV. Le bâtiment et sa place dans la politique de services au public

Florence Roche

- 1 C'est une évidence, mais encore faut-il la rappeler à l'heure où la dématérialisation des collections est grandissante : la bibliothèque est avant tout un lieu, un bâtiment.
- 2 En 2008, l'ensemble des bibliothèques universitaires françaises totalisaient 1 070 978 mètres carrés pour 123 484 places assises, soit 41 % de places assises supplémentaires par rapport à 1993. Depuis le rapport Miquel de 1989, les incitations ministérielles répétées pour allonger la durée hebdomadaire d'ouverture confirment l'attention et l'importance qui ont été accordées à la disponibilité de ces lieux.
- 3 La question du lieu est déterminante dans la mise en œuvre d'une politique de services au public en raison de l'interaction étroite qui s'opère entre les caractéristiques du lieu et la mise en œuvre du service. Un service donné ne peut pas être proposé indifféremment partout. Et réciproquement, la mise en œuvre d'un service amènera les bibliothécaires à façonner l'espace pour que l'interaction entre le service et l'utilisateur soit la plus opérante possible.
- 4 Autrement dit, une offre de service se déploie dans un espace où tout fait sens. Un utilisateur est avant tout un être sensoriel. Lorsqu'il pénètre dans un bâtiment de bibliothèque, comme d'ailleurs dans tout autre espace public, il perçoit en quelques minutes une multitude de signaux qui vont construire une représentation personnelle du lieu : chaleureux ou froid, exigu ou monumental, calme ou bruyant, coloré ou terne, intime ou impersonnel, etc.
- 5 Si cette représentation est si rapidement constituée, c'est que tout dans le lieu de bibliothèque concourt à une certaine perception de l'accueil : le choix des coloris, des mobiliers, la qualité de la lumière, l'organisation des espaces, la présentation des collections, le contact avec les personnels présents, la signalétique utilisée, etc. L'espace qui est proposé aux utilisateurs est avant tout un espace scénographié, c'est-à-dire pensé (par les architectes, les bibliothécaires) pour suggérer un type d'usage, des

postures, des cheminements. Les périodes de construction de bâtiments de bibliothèques, ou de rénovation, sont particulièrement intéressantes en ce qu'elles sont propices à une réflexion approfondie sur l'usage et la perception du lieu. Mais même en dehors de ces périodes particulières de la vie d'une bibliothèque, des réaménagements plus modestes restent possibles qui permettent de faire évoluer la façon dont l'usager compose avec les espaces qui sont mis à sa disposition. Car la problématique posée est bien celle-ci : comment l'usager va-t-il s'approprier le lieu qui lui est proposé ? Les usages réels rencontreront-ils les usages imaginés, suggérés ? De quelle manière s'effectue l'alchimie subtile qui conduit à faire d'un espace scénographié, théorisé, un espace habité, investi, un « espace de vie »¹

À quoi sert le lieu de bibliothèque aujourd'hui ?

- 6 Commençons par un constat attesté par les chiffres : en nombre annuel d'entrées, la fréquentation des bibliothèques universitaires ne fléchit pas. À effectifs étudiants relativement constants, voire en légère baisse, entre 1998 et 2008, la fréquentation des bibliothèques a augmenté de 18 % dans ce même laps de temps. Le nombre d'étudiants inscrits en bibliothèque, en revanche, a chuté de 9 % entre 1997 et 2008².
- 7 Le décrochage entre la courbe de la fréquentation et celle des inscrits en bibliothèque se fait à partir de l'année 1998. Il est le signe que les usages de la bibliothèque se modifient. Les lecteurs ne viennent plus seulement pour emprunter, consulter des documents ou faire des recherches bibliographiques, ils cherchent d'autres services : des places de travail, des postes informatiques, des espaces conviviaux où se rencontrer et se restaurer, des endroits tranquilles où feuilleter un magazine, éventuellement une bande dessinée, voire faire la sieste. Ils sont également demandeurs d'animations culturelles, que ce soit en tant qu'exposant ou en tant que spectateur. Toutes les enquêtes menées récemment dans les bibliothèques universitaires ont révélé l'émergence de ces usages ou se sont fait le relais d'attentes de même nature exprimées par les publics (voir chapitre II).
- 8 La question se pose dès lors pour le bibliothécaire de l'orientation à donner à son action. Sa démarche est guidée en premier lieu par une définition des usages qu'il considère comme légitimes. Un usager peut-il se rendre à la bibliothèque simplement pour y consommer un sandwich ou un café ? Est-il censé y faire la sieste ? Une collection universitaire peut-elle comporter un fonds de romans ou de bandes dessinées ? En d'autres termes, faut-il donner suite aux attentes des publics qui semblaient jusqu'alors très éloignées des fonctions prioritaires de la bibliothèque ?
- 9 Les bibliothèques de lecture publique ont un petit temps d'avance sur cette question essentielle. Le modèle des *idea stores* londoniens, qui vont jusqu'à proposer une garderie pour enfants, du soutien scolaire, des cours d'informatique, de bureautique, a contribué à renouveler la réflexion sur l'offre possible de services. Ce modèle, avec les déclinaisons – certes plus modérées – développées dans les bibliothèques universitaires du nord de l'Europe (essentiellement aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Allemagne), commence à bousculer également la réflexion sur l'offre de service telle qu'elle peut

être mise en œuvre dans les bibliothèques universitaires françaises. Deux raisons, au moins, guident cette évolution vers un nouveau modèle de bibliothèque :

- l'usager d'aujourd'hui n'est plus celui de l'université d'avant la massification. Sa relation au fonds documentaire, ses références culturelles, ses pratiques de travail ont changé (voir chapitres I et II) ;
- offrir un service, c'est avant tout rencontrer une attente (voir chapitre III).

10 La problématique est bien la suivante :

« Comment mettre en forme les services de la bibliothèque pour satisfaire les usagers selon ce qui les amène ? Nous insistons pour poser la question en ce sens plutôt que dans le sens inverse (qu'est-ce que les publics choisiront parmi les services que nous leur offrons ?), comme c'est souvent, hélas, le cas : les usagers devant composer (y compris en renonçant à venir) avec ce qui leur est proposé. »³

11 La question de la légitimité du service se pose désormais à l'aune du besoin exprimé par l'usager. C'est pour le bibliothécaire imprégné de culture livresque, formé au primat des collections, attaché à son rôle éducatif, une remise en question radicale et déroutante. Si en effet le métier de bibliothécaire consiste désormais à emboîter le pas aux exigences des usagers, quel avenir donner à cette profession ? Quelle place accorder aux compétences qui sont actuellement les siennes ? Quelle est sa valeur ajoutée auprès du public qu'il côtoie ? Comme le dit fort justement Claude Poissenot,

« il convient de reformuler la définition de la position du bibliothécaire et de sa relation avec les usagers. Dans la nouvelle bibliothèque, le bibliothécaire se définit moins par sa capacité à proposer une offre valorisante que par celle de rendre service à la population desservie. Il doit incarner cette posture. »⁴

12 Il convient également de valoriser cette posture. C'est par le lien rétabli et renouvelé avec l'usager que s'exerce toute la légitimité du bibliothécaire.

13 Convenons que la BU doit devenir ce lieu d'activités multiples. Serait-elle une bibliothèque « troisième lieu » pour reprendre une expression couramment invoquée dans la littérature professionnelle ? Mais de quoi s'agit-il au juste ?

La bibliothèque « troisième lieu »

14 Le concept n'est pas récent.

« Le troisième lieu, notion forgée au début des années 1980 par Ray Oldenburg, professeur émérite de sociologie urbaine à l'université de Pensacola en Floride, se distingue du premier lieu, sphère du foyer, et du deuxième lieu, domaine du travail. Il s'entend comme volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle... »⁵

15 Rappelons brièvement les caractéristiques du « troisième lieu ». Il s'agit d'un lieu convivial, chaleureux, un lieu que l'on a plaisir à fréquenter, offrant à la fois la sécurité du foyer et l'opportunité de rencontres, d'un ancrage social. Un lieu auquel on puisse s'identifier, mais qui serve également de terreau à une rencontre avec l'autre. Par cette dernière dimension, la bibliothèque est l'exemple type de ce « troisième lieu », et elle l'est du reste depuis toujours. L'ouverture vers l'altérité est avant tout le fruit de rencontres intellectuelles, rendues possibles par les collections détenues dans la bibliothèque. La bibliothèque d'Alexandrie répondait déjà à cette exigence universaliste.

- 16 En revanche, le besoin d'une vie sociale et d'un second foyer ne s'est jamais imposé comme une évidence dans les bibliothèques universitaires, longtemps centrées sur la valeur des collections qu'elles détenaient. Or, plus que jamais, les étudiants noyés dans l'anonymat des amphithéâtres, soumis au rythme soutenu de la semestrialisation, utilisateurs croissants de réseaux virtuels, ressentent la nécessité d'un point de repère sur le campus, stable, central, identifié. D'un lieu fédérateur, partagé par tous. La bibliothèque constitue sans aucun doute la seule structure capable d'endosser cette fonction. À la condition cependant qu'elle accepte d'investir un peu moins le terrain de l'institution pour faire émerger d'autres fonctions et accueillir l'étudiant dans l'étendue de ses besoins. Aller à la bibliothèque, c'est se documenter, mais aussi découvrir un planning de conférences, flâner dans une exposition de photographies, préparer un exposé avec des camarades, boire un café entre deux cours, envoyer un message aux amis que l'on va retrouver pendant le week-end, etc. De lieu documentaire, la bibliothèque évolue ainsi vers le modèle d'un lieu ressource, polyvalent, dans lequel les préoccupations quotidiennes des étudiants comptent autant que les besoins d'étude.

Incarnar le « troisième lieu »

- 17 Faire de la bibliothèque un lieu polyvalent implique une allocation différente des espaces. S'il faut conserver des zones de rayonnages en libre accès, des magasins de stockage et des tables de lecture, il convient également de ménager des lieux d'exposition, de restauration, de détente, etc. Penser ainsi l'espace est relativement aisé dans le cas d'une construction nouvelle. C'est évidemment plus compliqué quand il s'agit de différencier les espaces tout en conservant un nombre de mètres carrés pratiquement identique (cas d'une rénovation).
- 18 C'est la raison pour laquelle une attention particulière est portée, dans la lignée des *learning centers*, aux mobiliers modulables, aux espaces flexibles. Pouvoir modifier facilement la destination d'une salle de formation, déplacer des rayonnages, installer une exposition dans un hall, suppose des mobiliers adaptés et transportables. C'est à cette condition que la bibliothèque pourra répondre aux exigences, multiples désormais, de ses usagers. Et c'est l'évolutivité de la bibliothèque elle-même qui en dépend. Dans un contexte où les usages évoluent rapidement, où les collections se dématérialisent à grande échelle, l'heure n'est plus aux rayonnages et aux tables de travail fixes. Il est de la responsabilité des gestionnaires de bibliothèques — et des deniers publics — de ne pas figer leurs établissements dans des configurations dont on ignore si elles conserveront leur pertinence au-delà d'une décennie.
- 19 La question des espaces différenciés, abondamment commentée dans la presse professionnelle, mérite d'être débattue. Elle s'appuie sur le constat que la durée moyenne de séjour d'un étudiant dans la bibliothèque est importante (entre 2 et 3 heures). Dans cet intervalle de temps, l'utilisateur, à l'instar de ce qu'il pratique à son domicile, peut être amené à évoluer dans la bibliothèque, passant d'un rayonnage à une table de lecture, s'interrompant pour prendre un café, passer un coup de téléphone ou consulter une référence sur un poste informatique. Beaucoup de bibliothèques ont choisi d'offrir des espaces identifiés, dédiés au travail calme, silencieux ou en groupe, signalent les lieux où il est possible de téléphoner, etc. Cette démarche répond pleinement au constat qu'un étudiant rencontre des besoins différents durant son séjour dans la bibliothèque. Elle permet également de légitimer des usages qui jusque-là

étaient souvent interdits et pour lesquels il fallait sortir du lieu (boire un café, téléphoner), tout en les circonscrivant pour préserver la tranquillité des autres usagers. Elle concourt pleinement à une amélioration des conditions d'accueil, l'utilisateur se sentant reconnu dans ses pratiques. Toutefois, il faut veiller à ne pas complexifier la lisibilité des lieux par un zonage trop précis. Effectuer par exemple une distinction entre « espace silencieux » et « espace calme » sollicite une interprétation de la part de l'utilisateur qui n'est peut-être pas celle attendue par les bibliothécaires ou par les autres usagers déjà installés dans les lieux. La qualité essentielle d'un bâtiment doit rester celle de la transparence dans le repérage. Quelques grandes zones facilement identifiées, et dont on comprend rapidement la destination, contribueront à une meilleure appropriation par les lecteurs des locaux qui leur sont proposés.

- 20 À l'inverse, un autre modèle de bibliothèque, rencontré majoritairement dans la sphère anglo-saxonne, prend la forme de
- « la *one-room library* dans laquelle les services publics de la bibliothèque sont compris comme un espace ouvert, unique et multifonctionnel. Ce décloisonnement, l'ouverture et la transparence des espaces, doivent permettre la circulation à travers l'ensemble des collections et ainsi réaliser le mythe de la réunion des publics à laquelle le modèle aspire. »⁶
- 21 Faisant ce constat, Catherine Clément conclut qu'il s'agit là d'une utopie, car les pratiques de lecture ne peuvent être homogènes. Vouloir fondre les publics dans des espaces où les fonctions elles-mêmes se côtoient pour plus de transparence et de visibilité, c'est nier l'aspiration de tout individu à être reconnu et respecté dans son besoin singulier, ainsi que son désir d'investir un territoire qui lui soit propre⁷. C'est finalement aller à l'encontre d'une appropriation du lieu.
- 22 La notion de « troisième lieu » est-elle en définitive si nouvelle que cela ? Si par « troisième lieu » on entend une bibliothèque soucieuse de donner à ses usagers une ambiance de travail chaleureuse et confortable, les bibliothèques tentent de l'être depuis un nombre d'années respectable. Il est évident que l'apport de la réflexion autour de la notion de « troisième lieu » doit se situer au-delà du simple critère du confort et de l'agrément, si important soit-il.
- 23 En questionnant les bibliothécaires sur la manière dont ils s'éloignent du territoire ultracartographié de l'institution prescriptrice pour interroger les besoins et les attentes de leurs publics, le débat fait apparaître différentes facettes d'un difficile, mais nécessaire exercice de synthèse. Synthèse entre la représentation des bibliothécaires et celle des publics, entre la fonction documentaire et d'autres fonctions dont la légitimité – chose nouvelle – est revendiquée, entre le besoin singulier et la réponse au plus grand nombre. Le débat a le mérite de rendre centrale cette autre dimension de la synthèse qu'est la rencontre avec l'utilisateur, une rencontre qui, pour se réaliser, mêle aspirations professionnelles, personnelles, besoins de socialisation, ce dernier aspect incluant le processus important de l'acculturation universitaire. La bibliothèque « troisième lieu » n'éclipse ni n'affadit la fonction de bibliothèque comme lieu ressource ; elle la complexifie en lui ajoutant de multiples ramifications, elle engage les bibliothèques dans une démarche rigoureuse, systématique, lucide, de connaissance des besoins du public, dans le souci de maintenir à son degré le plus fécond le moteur et le sens de leur action : la rencontre avec l'utilisateur.

S'approprier le lieu et ses outils : la fonction d'accueil

- 24 Tout dans un espace public concourt à une certaine perception de l'accueil : les mobiliers, l'éclairage, le choix des couleurs, les volumes proposés, la présence des personnels. Tous ces éléments ont été largement documentés, dans les ouvrages consacrés notamment à l'architecture des bâtiments, et c'est donc particulièrement sur le dernier point, la présence des personnels dans les espaces publics, que nous voudrions insister. Comment les bibliothécaires conçoivent-ils leur rôle auprès des usagers lorsqu'ils sont à leur contact ?
- 25 Nous ne prétendons pas ici fournir un quelconque mode d'emploi. La configuration des lieux, la composition du public, la taille de l'équipe sont autant de paramètres qui déterminent les politiques d'accueil et les lient à un contexte particulier. Aucun modèle ne peut prétendre être transposable en tant que tel. Nous insisterons par conséquent davantage sur les grands traits qui doivent soutenir une fonction d'accueil.
- 26 Le premier de ces fondements réside dans la présence des personnels dans les espaces investis par les lecteurs. Cette affirmation n'est pas contradictoire avec le constat que nos usagers, particulièrement ceux de la jeune génération, savent composer de manière naturelle avec l'outil informatique, revendiquant, quand ce ne sont pas les bibliothécaires eux-mêmes qui portent ce discours pour eux, une certaine autonomie. À y regarder d'un peu plus près, la question de l'autonomie ressemble à un faux débat. En voici quelques raisons :
- tous les usagers ne disposent pas des mêmes compétences ni des mêmes besoins à l'égard d'une recherche de type documentaire ou informatique. De même dans le domaine de la bureautique : si beaucoup d'étudiants disposent d'un équipement personnel en la matière, la diversité des publics étudiants et de leur filiation socioprofessionnelle rendent possible le recours à un accompagnement ;
 - un usager qui a une question à poser ne fera pas l'effort de trouver un personnel de la bibliothèque ailleurs que dans le périmètre immédiat où il se trouve. Dans la plupart des cas, il abandonnera sa recherche plutôt que de perdre du temps à trouver dans une autre salle, voire à un autre étage, une personne compétente ;
 - la génération actuelle de nos étudiants, mais aussi les enseignants, et de manière plus globale la société tout entière, évoluent dans un environnement de plus en plus dématérialisé. C'est particulièrement vrai dans la sphère de l'information. Voudrions-nous priver nos étudiants de la possibilité de renouer dans nos bibliothèques avec un lien social ? La présence des bibliothécaires, la transmission de leurs compétences et de leur savoir-faire sont une opportunité irremplaçable. Elle offre en effet un continuum social en permettant un dialogue en face à face, dialogue dont beaucoup d'étudiants soumis au régime des cours magistraux sont privés⁸. Elle exerce enfin une médiation dans un univers informationnel dont la complexité est devenue telle qu'elle dépasse chacun d'entre nous dans un flux croissant de données. Faisons le pari que nos bibliothèques continueront à offrir un lieu paisible et rassurant dans lequel nos usagers se sentiront, individuellement, écoutés dans leurs questionnements et reconnus dans leurs besoins.
- 27 Il ne s'agit pas pour les personnels de bibliothèque de justifier de leur importance auprès des usagers en les maintenant dépendants de leur savoir-faire, bien au contraire. L'appropriation des outils est précisément le signe, le résultat, d'une médiation réussie, d'un dialogue bien compris et fructueux. Un usager autonome n'est donc pas un usager qui croit se dispenser de tout accompagnement parce que ses

compétences présentes semblent combler ses besoins, c'est un usager qui sait, étape par étape, intégrer pour son profit les conseils et les éclairages des personnels de la bibliothèque. L'usager autonome, en définitive, manifeste des usages autonomes, ce qui est fort différent.

- 28 Le second fondement d'une politique d'accueil de qualité réside dans la nécessaire professionnalisation de l'accueil. Le premier contact qui est établi avec l'usager, par le truchement d'un bibliothécaire, est en effet déterminant dans la représentation que l'usager va construire de la bibliothèque. L'accueil est par conséquent loin d'être une fonction secondaire et mérite d'être pleinement valorisé dans l'équilibre global des tâches comme dans les fiches de poste des agents. Le temps passé à l'accueil ne doit pas être perçu comme du « temps perdu », éventuellement réinvesti dans des tâches internes que l'on essaie de rendre compatibles avec le service public. Il requiert une attitude professionnelle, un savoir-faire et des compétences précises. L'application généralisée de la charte Marianne⁹ dans les bibliothèques aura été l'occasion d'un premier pas en ce sens, en sensibilisant les équipes à des prérequis comportementaux incontournables. Elle aura également fait apparaître l'idée d'un contrat passé avec l'usager. Dans ce contrat sont pris un certain nombre d'engagements, qui sont rendus publics, et sur lesquels l'usager peut à tout moment demander des comptes.
- 29 La mise en avant de ces engagements est le résultat d'un processus particulièrement fondateur pour la bibliothèque. Elle engage une réflexion de l'ensemble de l'équipe sur les valeurs qu'elle souhaite porter auprès du public et les résultats qu'elle est en mesure de garantir. Elle s'appuie sur une adhésion de chacun à ces valeurs et au travail collectif et individuel qui s'avèrera nécessaire pour atteindre les objectifs fixés. Pour le public, c'est le signe tangible de sa reconnaissance dans le fonctionnement de la bibliothèque et de la priorité qui lui est accordée.
- 30 Beaucoup d'établissements ont approfondi la logique impulsée par la charte Marianne ou l'ont prolongée, en se dotant notamment de référentiels de compétences ou de chartes qualité. Ces outils, qui listent les attributions des différents points d'accueil et les compétences qui s'y rattachent, ont le mérite de rendre plus clair en interne le circuit de l'accueil tel qu'il est pensé par les bibliothécaires. Ce circuit s'incarne évidemment dans un lieu, construit un cheminement du hall d'entrée jusque vers les espaces plus éloignés de la bibliothèque. Le contexte de chaque point d'accueil (salle de lecture ou hall d'entrée, rez-de-chaussée ou étage) dicte les fonctions et attributions de celui-ci. L'usager perçoit une part implicite de cette logique, et ce sera justement tout le talent du bibliothécaire que de construire un parcours qui s'intègre naturellement dans les fonctions suggérées par les lieux. L'autre part de ce parcours sera prise en charge de manière plus dirigée par les personnels lorsqu'il s'agira de réorienter les usagers vers les points d'accueil plus susceptibles de les satisfaire dans leur recherche. Cela suppose, pour chacun des personnels en poste, une capacité à analyser le besoin, plus ou moins bien exprimé, de l'usager, une connaissance fine des fonctions des autres points d'accueil et la volonté d'éviter à l'usager tout cheminement superflu. Cette cohérence d'ensemble ne s'obtient qu'au terme d'un gros travail en interne sur la politique d'accueil, la nature des services proposés et le niveau d'accompagnement possible de ces services.
- 31 On touche du doigt, par l'entremise de l'évolution de nos compétences, la question redoutable et redoutée de l'avenir de nos métiers¹⁰. L'apparition de nouveaux services, tels les guichets d'aide à la publication, l'assistance informatique, peut être considérée

de plusieurs manières : le recrutement de compétences extérieures à la bibliothèque ou la prise en charge de ces compétences par le personnel de la bibliothèque. Dans un cas comme dans l'autre, l'accompagnement de ces services doit impérativement être assuré. Dans le deuxième cas de figure, un plan de formation des personnels doit être mis en œuvre. C'est une autre manière de confirmer la nécessité de la professionnalisation de l'accueil. Bien évidemment, cette politique est coûteuse en moyens humains. Mais que ce constat ne soit pas le prétexte à réduire l'obstacle. C'est une question de choix à valider au sein d'une équipe. À partir du moment où les priorités sont définies et comprises, l'affectation des moyens ne doit plus faire l'objet de débat.

- 32 Partant du postulat que tout service mis en œuvre par la bibliothèque doit être soutenu par du personnel compétent et présent pour être réellement et efficacement utilisé, on comprend que la politique d'accueil est le moyen de rendre visible, de valoriser et de légitimer toute l'action de la bibliothèque. L'accueil, et le service qu'il permet de rendre à l'utilisateur sont ainsi compris comme la clé de voûte de l'édifice. C'est ce qui permet à la bibliothèque de justifier de son action. Réciproquement, on ne pourrait aboutir à cette clé de voûte sans les fondations et les murs que constituent le travail interne sur les collections, le catalogue, les outils informatiques, etc.

Le rôle de la signalétique : appropriation des espaces ou autonomie de l'utilisateur ?

- 33 Le cheminement d'un utilisateur qui pénètre dans un espace public résulte d'une conjonction entre les habitudes de cet utilisateur, sa capacité à interpréter les lieux, et les parcours suggérés par ces mêmes espaces. Les bibliothécaires peuvent faire le choix de réduire la part d'interprétation par la pose d'une signalétique étudiée. Elle est parfois, volontairement, minimaliste. Elle peut être, au contraire, omniprésente, voire dévorante, au point de saturer l'utilisateur d'informations qu'il n'intègre plus, en vertu de l'adage selon lequel « trop d'information tue l'information ».
- 34 Une fois encore, le propos ne vise pas à suggérer une manière de faire, car il ne peut y avoir d'exemple type, tant les situations locales sont différentes. Notre ambition est plutôt de contribuer à la réflexion qui guidera le choix final.
- 35 La question principale est la suivante : comment la signalétique peut-elle aider l'utilisateur à se repérer dans l'espace ? En quoi peut-elle être complémentaire de la présence des personnels ?
- 36 L'erreur fondamentale consiste à vouloir que la signalétique dise tout. Car l'on sait qu'en voulant tout dire, elle ne dira plus rien. La signalétique doit, pour être efficace, chercher la concision et se penser à l'intérieur d'une réflexion globale sur l'information et la communication. Les différents supports d'information (guides du lecteur, site Web, blog, interface Facebook, etc.) maintenus par la bibliothèque doivent fournir une information détaillée sur le contenu des services. Ce rôle-là est extérieur à la signalétique qui sert avant tout de repérage à l'intérieur d'un lieu. Ce repérage concerne les espaces (indication d'étage), les services (prêt, aide bibliographique...) et les collections (indications thématiques, repères de cotation). Il évite à l'utilisateur les errances inutiles susceptibles de l'agacer, ou pire, de lui faire rebrousser chemin. Il l'aide à lui faire prendre ses marques, trace des indications familières (prêt des

documents...), en d'autres termes lui permet de construire activement un parcours qui lui est propre, en rendant plus lisibles les choix possibles d'espaces et de service, le cas échéant en éclairant ces choix par des consignes sur le comportement à tenir (ici zone de silence, etc.). Il s'agit bien de situer la signalétique dans une démarche d'appropriation. On rejoint ce qui a été énoncé à propos du « troisième lieu » et des conditions qui permettent d'habiter l'espace et non plus de seulement composer avec lui.

- 37 Les détracteurs d'une signalétique poussée argueront que celle-ci impose des cheminements voulus par les bibliothécaires, enferme le lecteur dans une connaissance figée du lieu, le privant des fructueuses découvertes que ménage une déambulation curieuse ou hasardeuse. Or, nous avons tous connu dans nos établissements des usagers utilisant toujours les mêmes espaces et les mêmes services, ignorant au besoin ce qui se situe aux autres étages ou dans les ailes opposées. Faut-il incriminer la signalétique ou au contraire reconnaître que certains usagers ont besoin de ces repères précis, de ces habitudes de fonctionnement pour s'ancrer dans le lieu ? Plutôt que de restreindre la signalétique à un squelette d'indications ou de faire proliférer l'information, il serait plus utile de considérer le rôle que les personnels peuvent jouer pour ouvrir les usagers à des services qu'ils ne pratiquent pas ou qu'ils ignorent tout simplement. Il revient au personnel chargé de l'accueil de susciter le dialogue avec le lecteur, d'identifier des besoins qui sont parfois mal formulés. C'est en définitive au bibliothécaire d'ouvrir des portes vers des ressources insoupçonnées, d'établir des ponts entre les différents univers de la bibliothèque, soit tout simplement en éveillant la curiosité du lecteur, soit en l'accompagnant de manière plus approfondie dans sa démarche.
- 38 Conduire cette réflexion sous l'angle de l'autonomie de l'utilisateur fausse et réduit l'objectif. De quelle autonomie s'agirait-il ? De laisser le lecteur se perdre dans un univers dont on ne lui donne pas les codes ? « À l'inverse de l'immensité labyrinthique d'Internet, une bibliothèque est architecturée ; les salles, les collections sont classées, hiérarchisées, repérées »¹¹. De croire que, parce que l'on aura fléché tel ou tel espace, l'utilisateur trouvera de lui-même le meilleur parti qu'il pourra en tirer ? D'imaginer que l'on respecte sa liberté, que l'on favorise sa créativité parce qu'il s'affranchit de l'aide que peuvent lui apporter les bibliothécaires ? Ce serait une forme d'escroquerie intellectuelle. Pire, un coup fatal porté à la légitimité de notre existence, à la finalité de nos métiers au sein de l'université.
- 39 On l'aura compris, il ne s'agit ni d'imposer des représentations figées de bibliothécaires dont les usagers n'ont parfois cure, ni de laisser ces derniers se débrouiller par eux-mêmes au motif qu'il faut désacraliser le lieu, l'institution, pour mieux se couler dans les aspirations sociétales. Le développement sur la signalétique a été un exemple éclairant de la dualité à laquelle les bibliothécaires sont confrontés lorsqu'ils élaborent une politique d'accueil. Accompagner, suggérer sans imposer, respecter les singularités des besoins et des comportements, prendre soin de les connaître, c'est tout ce qui construit le plaisir de venir habiter ce « troisième lieu » dont on mesure l'ambiguïté, mais aussi la richesse irréductible.
- 40 En déployant les services au public à l'intérieur d'un bâtiment qu'il façonne et subit en même temps, le bibliothécaire rejoint les préoccupations d'un architecte, dont il n'est pas loin d'endosser les fonctions. Il contribue à faire de la bibliothèque plus qu'une maison de livres, « une maison des hommes »¹².

NOTES

1. Jacques et François Riva, « La mise en vie des espaces de bibliothèques », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 3, pp. 70-77.
2. *Annuaire des bibliothèques universitaires*, Paris, La Documentation française, se référer aux éditions annuelles.
3. Claude Poissenot, *La nouvelle bibliothèque, contribution pour la bibliothèque de demain*, Voiron, Territorial, 2009.
4. *Ibid.*
5. Mathilde Servet, « Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, t. 55, n° 4, pp. 57-66.
6. Catherine Clément, « L'essoufflement du modèle : symptômes et causes », in Michel Melot, *Quel modèle de bibliothèque ?*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2008 (coll. *Papiers. Généalogies*), p. 53.
7. On notera que les chercheurs, particulièrement, revendiquent dans leur grande majorité leur désir d'un lieu dédié, d'une bulle qui leur soit réservée et dans laquelle ils ne seraient pas affectés par les allées et venues, les discussions, les regards des autres. Ce souhait a été fortement exprimé au SICD 2 de Grenoble lorsque la bibliothèque achevait ses travaux de rénovation. Les espaces dédiés aux chercheurs, qui se présentaient sous la forme d'espaces vitrés, ont donc été dotés de stores pour permettre aux usagers de s'isoler à leur convenance.
8. En 2006, une expérience inédite lancée à la faculté de médecine de Grenoble en réponse à l'afflux des étudiants de première année, visait à instaurer une pédagogie par DVD : la première semaine, l'étudiant apprend les cours sur DVD. La deuxième, il pose des questions au professeur par Internet. La troisième, au sein d'un groupe de 160 étudiants, il rencontre l'enseignant. Enfin, la quatrième, il bénéficie d'un tutorat d'étudiants volontaires de troisième année, encadrés par des professeurs.
9. Lancée à titre expérimental en janvier 2005, la charte Marianne, devenue fin 2007 référentiel Marianne, est destinée à mettre l'accent, dans les organismes publics, sur la qualité de l'accueil réservé aux usagers, grâce à l'utilisation d'un standard commun de la qualité de l'accueil. Elle préconise dix-neuf engagements pour la qualité de l'accueil.
10. Voir les chapitres 8 et 9.
11. Jacques et François Riva, *art. cit.*, p. 72.
12. Michel Melot, « La forme du fonds, cahier des charges pour architectes futurs », in Richard Figuier (dir.), *La bibliothèque : miroir de l'âme, miroir du monde*, Paris, Autrement, 1989 (coll. *Mutations*, n° 121), p. 177.