

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE  
BIBLIOTHÈQUE  
2014-2015**

**Signalétique et visibilité des collections :  
l'orientation des usagers de la Bibliothèque  
publique et universitaire de Neuchâtel**

Clémence de Montmollin  
Neuchâtel

Septembre 2015

**TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT**

Déposé auprès de

Regula Feitknecht, Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg,  
responsable scientifique du module " Information et Communication "

Béatrice Perret Anadi, Bibliothèque de la ville de Bienne,  
personne de référence pour le suivi pédagogique du travail

# DÉCLARATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné(e) déclare sur l'honneur avoir rédigé personnellement ce travail écrit. Celui-ci n'a pas d'autres sources que celles que j'ai indiquées systématiquement dans le texte (avec les citations entre guillemets) et dans les références bibliographiques.

J'ai pris connaissance que la fraude et le plagiat seront sanctionnés par un échec et seront également communiqués au Rectorat qui est compétent pour prendre des sanctions disciplinaires.

Lieu: ..... Neu<sup>1</sup> chatel .....

Date: ..... 7.12.2015 .....

Signature: ..... P. de Montmolle .....

## Résumé

Ce travail part du constat que la signalétique actuelle à la Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel n'est plus efficiente ni à jour, notamment en raison du manque de place chronique des collections en libre-accès. Une première partie est consacrée aux théories sur la signalétique en général, et à la mise en place d'une signalétique. Un chapitre est consacré aux nouvelles tendances dans ce domaine, dans les bibliothèques mais également dans d'autres branches. La troisième partie est consacrée à l'état des lieux de la signalétique actuelle de la BPU. Cette partie est illustrée par des photographies à la fin de ce travail. Enfin, le dernier chapitre développe les différentes solutions envisageables pour améliorer la signalétique, des solutions aisément applicables ou relevant d'une vision à plus long terme.

## Remerciements

Je tiens à remercier chaleureusement,

Mme Béatrice Perret Anadi, directrice adjointe de la Bibliothèque de la Ville de Bienne, pour son aide dans l'élaboration de ce travail et ses commentaires avisés,

M. Thierry Châtelain, directeur de la BPU, et Mme Anne Cherbuin, directrice adjointe de la BPU, de m'avoir donné la possibilité de suivre cette formation et leur soutien,

Mes collègues de la BPU et en particulier Géraldine Voirol Gerster, responsable de la Lecture publique, pour leur soutien et leur aide durant cette année de formation,

Mes proches et mon conjoint pour leurs encouragements tout au long de cette année.

## Table des matières

<b>1 Introduction .....</b>	<b>1</b>
1.1 Contexte.....	1
1.2 Objectifs du travail .....	2
1.3 Structure du rapport .....	3
<b>2 Signalétique dans les bibliothèques .....</b>	<b>4</b>
2.1 Problématique.....	4
2.2 Grandes tendances d'aujourd'hui .....	6
<b>3 La signalétique de la Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel.....</b>	<b>8</b>
3.1 Signalétique externe et signalétique générale du bâtiment .....	8
3.1.1 <i>Visibilité de la BPU dans la ville de Neuchâtel</i> .....	8
3.1.2 <i>Signalétique générale du bâtiment</i> .....	9
3.2 Signalétique du Fonds d'étude (FE) .....	11
3.2.1 <i>Situation</i> .....	11
3.2.2 <i>Constat</i> .....	11
3.3 Signalétique de la Lecture publique (LP).....	12
3.3.1 <i>Situation</i> .....	12
3.3.2 <i>Constat</i> .....	15
<b>4 Propositions en vue d'améliorer la signalétique de la BPU .....</b>	<b>16</b>
4.1 Visibilité de la BPU dans la ville de Neuchâtel.....	16
4.1.1 <i>Rappel du constat</i> .....	16
4.1.2 <i>Propositions</i> .....	16
4.2 Signalétique générale du bâtiment .....	16
4.2.1 <i>Rappel du constat</i> .....	16
4.2.2 <i>Propositions</i> .....	17
4.3 Signalétique du Fonds d'étude (FE) .....	17
4.3.1 <i>Rappel du constat</i> .....	17
4.3.2 <i>Propositions</i> .....	18
4.4 Signalétique de la Lecture publique (LP).....	18
4.4.1 <i>Rappel du constat</i> .....	18
4.4.2 <i>Propositions</i> .....	18
4.4.3 <i>Autres propositions</i> .....	20
4.5 La signalétique, mais encore ? .....	20
<b>5 Conclusion .....</b>	<b>22</b>
<b>6 Bibliographie .....</b>	<b>23</b>
<b>7 Annexes .....</b>	<b>25</b>
7.1 Annexe 1: Plans et photos de l'état des lieux .....	25
7.2 Annexe 2 : Rapport demandé par l'Association des Amis de la bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel pour un programme de signalétique.....	58
7.3 Annexe 3 : Signalétique mise en place à la bibliothèque de Blonay-St-Légier.....	59

# 1 Introduction

## 1.1 Contexte

La Bibliothèque publique et universitaire (BPU) de Neuchâtel est une bibliothèque académique, patrimoniale et de culture générale. Elle est divisée en deux parties : le Fonds d'étude (FE) et la Lecture publique (LP). Elle est située en plein centre de la ville de Neuchâtel, à deux pas de la zone piétonne et jouit d'une situation privilégiée par sa proximité avec les rives du lac.

La bibliothèque n'est pas la seule institution à occuper le bâtiment, elle cohabite avec le Lycée Jean-Piaget. Cette cohabitation existe depuis 1838, date à laquelle la bibliothèque a déménagé ses fonds dans le bâtiment, anciennement appelé Collège latin. À partir de cette date, elle a petit à petit ouvert ses collections au public. En 1968 est inauguré un espace dit de Lecture publique. Ce sera finalement au début des années 1980 que la Lecture publique et la salle dédiée à l'écrivain Jean-Jacques Rousseau (espace Rousseau)<sup>1</sup> seront aménagées définitivement et prendront leur forme actuelle<sup>2</sup>. Cette particularité du bâtiment, qui n'est pas seulement dévolu à la bibliothèque, mais également au Lycée Jean-Piaget, est un avantage, mais peut aussi être un inconvénient du point de vue de la signalétique.

L'espace du Fonds d'étude occupe le côté est du bâtiment, tandis que l'espace de la Lecture publique est à l'ouest. Le FE regroupe les collections patrimoniales, les fonds académiques et les périodiques. Des ressources en ligne sont également disponibles. Il totalise environ 600'000 ouvrages, qui touchent principalement le domaine des sciences humaines. La grande majorité des fonds est en magasin fermé, à l'exception des nouveautés, accessibles en libre-accès proche du bureau du prêt.

La Lecture publique regroupe, quant à elle, les collections d'information et de culture générale. Elle totalise environ 40'000 livres, sans compter les documents multimédias, dont environ 4000 DVD, 150 CD-ROM et 970 livres sonores. La majorité des collections est en libre-accès, à l'exception d'une partie du fonds rangé dans un magasin fermé, principalement en raison du manque de place.

De cette séparation en deux ailes et en deux espaces distincts résulte l'existence de deux bureaux de prêt aux horaires différents. Ces horaires ont été fixés en tenant compte, d'une part, des usages des publics fréquentant ces deux secteurs, et, d'autre part, du taux de fréquentation de chaque service<sup>3</sup>. Dans le secteur du Fonds d'étude, le peu de visibilité des collections dû aux magasins fermés provoque une méconnaissance des collections à disposition. Beaucoup d'utilisateurs viennent d'abord

---

<sup>1</sup> [http://bpun.unine.ch/page.asp?sous\\_menu1=rousseau&sous\\_menu2=0](http://bpun.unine.ch/page.asp?sous_menu1=rousseau&sous_menu2=0)

<sup>2</sup> L'historique de la BPU de Neuchâtel est disponible sur le site internet de la BPU : [http://bpun.unine.ch/page.asp?sous\\_menu1=historique&sous\\_menu2=0](http://bpun.unine.ch/page.asp?sous_menu1=historique&sous_menu2=0)

<sup>3</sup> Fréquentation (nombre d'entrées) : Fonds d'étude : 29'610 ; Lecture publique : 72'767. In : Rapport annuel des bibliothèques et musées de la ville de Neuchâtel (2013). Disponible en ligne : [http://bpun.unine.ch/pdf/rapport\\_annuel\\_2013.pdf](http://bpun.unine.ch/pdf/rapport_annuel_2013.pdf)

se renseigner à la Lecture publique avant de se diriger vers l'autre partie de la bibliothèque. Ensuite, les fonds, de par leurs fonctions patrimoniale et académique, attirent en premier lieu les étudiants des différentes facultés de l'Université de Neuchâtel et les chercheurs. Cette distance physique entre les deux bureaux de prêt et l'image universitaire des collections du FE génèrent une gêne de la part du grand public. Ce problème a déjà été soulevé à de nombreuses reprises et une solution serait de fusionner les deux bureaux de prêt. Cette solution ne pourra se faire que dans le cadre d'une refonte globale des locaux de la bibliothèque, qui n'est pour le moment pas d'actualité.

La signalétique de l'ensemble du bâtiment ainsi que celle du FE datent de 1998. Celle concernant l'espace de la LP date de 2004. En effet, les deux espaces de la BPU ont des besoins en signalétique complémentaires, mais néanmoins différents. Les magasins fermés du FE excluent une signalétique en rayon pour guider les lecteurs. Par contre, à la LP, le libre-accès induit une signalétique et la nécessité de renforcer l'autonomie des usagers. Un autre aspect non négligeable dans la vision globale de la signalétique de la LP, est le manque d'espace disponible pour les collections. Ce manque de place chronique a provoqué l'accélération du projet de désherbage des collections, sous l'impulsion de la responsable de service de la LP, Mme Voirol Gerster (cf. Voirol Gerster, 2011). Le désherbage à grande échelle, actuellement en cours à la LP, conduit à des changements fréquents des collections dans les rayonnages. Dès qu'une classe CDU est désherbée, les livres sont décalés pour avoir plus de place. Par contre, les panneaux de signalétique, placés en tête des étagères ne suivent pas les mouvements des collections. Cet allègement des titres disponibles en libre-accès rend la signalétique en cours obsolète. Pour suivre l'évolution des collections, la signalétique devra être adaptable au gré des besoins et des déplacements des collections. Cette adaptation de la signalétique est surtout nécessaire pour le fonds documentaire. En effet, les romans sont classés par ordre alphabétique d'auteur, et chaque lettre est visuellement marquée par un serre-livre facilement déplaçable.

Cette problématique fera l'objet d'un traitement plus approfondi dans le chapitre 3.3.1 qui concerne la signalétique à la LP.

## **1.2 Objectifs du travail**

L'objectif principal de ce travail de CAS est de présenter un état des lieux de la visibilité et de la signalétique du bâtiment de la bibliothèque à la Direction de la BPU. Cet état des lieux doit permettre d'entamer une réflexion globale sur la signalétique de tout le bâtiment, et de réfléchir à sa refonte complète dans un avenir plus ou moins proche.

Ma réflexion débute en prenant en compte la visibilité globale de la BPU dans la ville de Neuchâtel pour ensuite se recentrer sur le bâtiment en tant que tel et terminer par le FE et la LP en particulier. Il paraît important d'aborder cette thématique selon ces trois niveaux de réflexion (ville, bâtiment, espaces intérieurs), car les signalétiques actuellement en place ne peuvent pas être remaniées indépendamment les unes des autres.

Un autre aspect qui doit également être souligné est l'existence du Lycée Jean-Piaget dans la signalétique du bâtiment et par conséquent de la bibliothèque. Les deux institutions n'ont pas les mêmes buts ni les mêmes publics, mais elles doivent faire coexister leurs deux signalétiques et permettre à tous ceux qui fréquentent le bâtiment de s'y retrouver.

Dans ce travail, je ne m'attarderai pas sur la lisibilité de la signalétique. En effet, cet aspect de la signalétique devra être pris en charge et discuté avec des graphistes professionnels. Concernant l'image et l'identification du lieu, autrement dit la signalétique externe, le rapport demandé par l'Association des Amis de la bibliothèque (voir annexe 2<sup>4</sup>) propose des solutions sur lesquelles je ne reviendrai pas. Cet aspect doit également être pris en charge par des professionnels de la communication. Tout ce qui portera sur le choix d'une certaine ligne graphique ou tout ce qui reflète l'image de marque de la bibliothèque ne pourra pas être étudié dans ce travail. Ces décisions appartiennent en premier lieu à la Direction de la bibliothèque. Le choix d'une ligne graphique unifiée pour la bibliothèque est très important et la signalétique peut permettre d'améliorer l'image extérieure d'une institution et attirer un nouveau public. Ce remaniement de la signalétique peut être aussi important que la présence de la bibliothèque sur les réseaux sociaux.

Le sujet de la visibilité des collections et des espaces a été choisi, car je porte un vif intérêt pour tout ce qui relève de l'aide aux lecteurs et de l'accueil des usagers. Une partie de mon cahier des charges me conduit à assumer chaque semaine le service au public à la LP et de nombreuses questions reviennent fréquemment. Elles pourraient peut-être être résolues avec l'aide d'une signalétique plus claire et mieux adaptée. La Direction de la BPU ainsi que la responsable et les collaboratrices du secteur de la LP soutiennent ce projet et ont également remarqué que la signalétique actuelle ne répond plus aux besoins des usagers.

### **1.3 Structure du rapport**

Après l'introduction, le chapitre 2 présente les idées et les travaux prévalant dans le domaine de la signalétique. Je pense notamment aux écrits de Raphaëlle Bats (cf. Bats, 2012), de Marielle de Miribel (cf. Miribel, 1998, pp.84-95) et de Michel Piquet (cf. Piquet, 2003). Un chapitre sera également consacré aux nouvelles tendances concernant la signalétique (chapitre 2.2).

Le chapitre 3 est consacré à l'état des lieux de la signalétique de la BPU. Ce chapitre est divisé en 3 parties. En partie I, la signalétique externe et la situation générale du bâtiment. Ce chapitre englobe la question de la visibilité de la BPU dans la ville de Neuchâtel, qui est primordiale. La situation de la bibliothèque est-elle visible dans la ville ? Est-elle signalée par des panneaux aux entrées de la ville ou de la gare par exemple ? Existe-il des places de stationnement aux abords de la bibliothèque ? Lorsque l'utilisateur se trouve devant la porte du bâtiment, peut-il se repérer et s'orienter ?

Une fois l'utilisateur entré dans le bâtiment, est-ce que l'ascenseur est indiqué depuis toutes les entrées ? Les toilettes sont-elles visibles ? Est-ce que les deux espaces de

---

<sup>4</sup> Cette annexe a été enlevée du présent travail pour des raisons de confidentialité.

la BPU sont tout autant visibles par quelqu'un qui entre par la porte principale ou qui arrive par l'ascenseur ? En partie II, l'état des lieux des deux espaces qui constituent la BPU : le Fonds d'étude et la Lecture publique. L'ensemble du chapitre 3 est illustré par des photographies mentionnées dans le texte et situées dans l'annexe 1.

Le chapitre 4 présente quelques pistes possibles pour améliorer la signalétique, à partir de l'état des lieux établi dans le chapitre précédent.

Finalement, le chapitre 5 est consacré à la conclusion.

## 2 Signalétique dans les bibliothèques

### 2.1 Problématique

Michel Piquet, dans son livre : « La signalétique à l'usage des bibliothèques publiques » (cf. Piquet, 2003), mentionne que la signalétique ne peut pas et ne doit pas être une science exacte. Les flux de circulation doivent être producteurs de sens, quels que soient le dessein et la méthode adoptés par celui qui l'emprunte. Pour M. Piquet, ces parcours libres et sans réels desseins propres que chaque lecteur peut emprunter dans une bibliothèque sont un « labyrinthe positif » (cf. *ibid.*, 2003, p.27). Ce labyrinthe positif signifie que la bibliothèque a une signalétique efficace. Le labyrinthe doit conduire le lecteur à son but, tout en lui laissant la possibilité de voir ce qu'il y a autour. Toutefois, même avec une signalétique très performante, on ne pourra pas rendre visibles toutes les collections et tous les services d'une bibliothèque aux usagers. L'usager ne sera jamais totalement autonome. Et l'auteur de le souligner, ce n'est absolument pas le but d'une bibliothèque ni d'une signalétique efficace. L'erreur serait de dire, une fois ce constat établi, qu'une bibliothèque peut se passer de la signalétique ! Cela ne doit pas nous dédouaner d'offrir aux usagers de nos bibliothèques une signalétique claire, qui donne aux lecteurs le point de départ de leurs déambulations et leur permet d'élargir leurs visions des collections disponibles.

Pour Marielle de Miribel, « l'orientation des usagers est d'autant plus complexe que les services proposés sont multiples » (cf. Miribel, 1998, p.84). En effet, il est très difficile de repérer les chemins que vont emprunter les usagers, car les habitudes sont multiples et les besoins sont très hétérogènes. Certains usagers auront les références précises du document souhaité ou recherché, d'autres seront là uniquement pour lire la presse du jour et n'auront pas besoin ou envie d'emprunter des livres. Ces deux « types » de lecteurs doivent être pris en compte dans l'élaboration d'un projet de signalétique. Ces deux exemples d'usagers utilisent au même titre les services offerts par la bibliothèque. Tout le défi consistera à offrir une signalétique efficiente pour tous les usagers, quelles que soient leurs habitudes et leurs envies.

Un autre aspect à prendre en compte lors d'une réflexion sur la signalétique d'une bibliothèque est la bibliothèque comme lieu multifonctionnel (cf. *ibid.*, 1998, p.84). Elle est un lieu social, institutionnel et culturel. Ces trois fonctions génèrent trois types de flux et donc des objectifs, des comportements et des besoins informationnels différents. Ces trois fonctions peuvent complexifier la mise en place d'une signalétique claire et efficace.



La situation de la BPU reflète parfaitement cette problématique. La BPU partage son espace avec le Lycée Jean-Piaget. Les trois fonctions de la BPU s'ajoutent aux différentes fonctions du lycée. Chaque institution a son propre fonctionnement et ses propres besoins pour orienter ses usagers. Ces différences d'orientation de la part de deux institutions partageant le même toit entraînent une confusion des repères d'orientation à la fois des étudiants et du public de la bibliothèque. Est-ce plus clair pour les usagers si la signalétique des deux institutions se trouve sur les mêmes panneaux comme c'est le cas actuellement ? Ou vaut-il mieux les différencier par une ligne graphique différente et ainsi permettre aux visiteurs de l'une ou l'autre entité de savoir exactement où regarder pour s'orienter ? La différenciation entre les deux institutions pourrait-elle nuire à l'identité globale du bâtiment ? Ces questions me semblent importantes. Peut-être que si un jour le remaniement de toute la signalétique du bâtiment se concrétise, ces aspects pourront être discutés entre les deux institutions.

Dans une moindre mesure, on pourra également retrouver ces différences de fonctions et d'objectifs dans la signalétique du FE et de la LP. L'autonomie des lecteurs n'est pas la même que l'on soit au FE ou en LP. Les volontés d'orientation seront plus grandes en LP où le lecteur devra trouver lui-même ce qu'il cherche au rayon. Toute la difficulté réside dans le fait de trouver un compromis qui donne une visualisation de la BPU comme une institution globale et ayant sa propre image, tout en permettant de résoudre les problèmes d'orientation de chaque espace.

Marielle de Miribel a également défini trois sortes de signalétique : 1) la signalétique fonctionnelle, 2) la signalétique d'orientation et 3) la signalétique d'identification (cf. Miribel, 1998, p. 90).

La signalétique fonctionnelle doit permettre à l'utilisateur d'utiliser les différents outils proposés par la bibliothèque. Par exemple, la signalétique qui indique comment utiliser la photocopieuse. Celle qui indique comment faire des demandes sur le catalogue ou les panneaux d'interdiction de téléphoner.

La signalétique d'orientation permet au lecteur de situer dans l'espace de la bibliothèque où se trouve quoi. Par exemple, les plans des collections placés à l'entrée de la bibliothèque, les panneaux indiquant quelles collections se trouvent sur quelle étagère.

La signalétique d'identification doit pouvoir permettre de dire : « c'est là ». Elle permet à l'utilisateur de savoir qu'il se trouve au bon endroit et qu'il va trouver le document qu'il cherche. Par exemple, la signalétique présente dans les rayons qui permettent de localiser la cote.

Ces différentes signalétiques doivent être cohérentes et dans la mesure du possible éviter de se superposer. J'utiliserai ces trois types de signalétique pour développer mes constats des différents espaces de la BPU. Le manque ou la prédominance de l'une ou l'autre de ces signalétiques permet une vision plus détaillée de la situation concernant la signalétique de la BPU. Ces constats sont développés dans le chapitre 3.

Raphaëlle Bats (cf. Bats, 2012, p.17) utilise le point de départ des lecteurs et des flux de circulation dans une bibliothèque pour ainsi aider à l'élaboration d'une signalétique efficace. Ces flux de circulation peuvent être déterminés en identifiant : 1) les espaces importants, 2) les espaces d'arrêt et de stationnement et 3) les ruptures.

Les espaces importants sont, par exemple, le bureau de prêt ou les ordinateurs mis à disposition pour la consultation du catalogue. Les espaces d'arrêt et de stationnement sont aussi le bureau de prêt, l'espace d'accueil ou la cafétéria si la bibliothèque en a une. Les ruptures sont les éléments de l'architecture ou du mobilier qui provoquent un arrêt ou un détour dans le flux de circulation. Pour ces trois points, une signalétique spécifique peut être mise en place. L'efficacité de la signalétique n'est pas non plus la même selon l'espace où est situé le panneau. On privilégiera les informations d'ordre fonctionnel au bureau de prêt par exemple ou à l'accueil. Des signalétiques d'orientation devront également être mises en place lors de ruptures ou d'arrêt du lecteur en raison d'escalier ou éléments architecturaux.

## 2.2 Grandes tendances d'aujourd'hui

On voit actuellement que la signalétique tend à être simplifiée et qu'elle doit être la plus claire possible. Que ce soit la signalétique dans les bibliothèques, ou celle des compagnies de transports, par exemple la RATP à Paris (cf. Denis, 2010, pp. 40-46). Les signalétiques des bibliothèques et de la RATP peuvent paraître antagonistes, mais on se rend compte en lisant l'article de Jérôme Denis et David Pontille que de nombreux rapprochements peuvent être faits. Les buts sont clairement les mêmes et les défis par rapport aux nouvelles technologies et aux besoins des usagers se rapprochent également.

On voit apparaître d'autres formes que les panneaux indicateurs pour guider les usagers. Tous les sens peuvent être sollicités et non plus seulement la vue. Dans cet ordre d'idée, la lumière et les contrastes de luminosité peuvent être très intéressants. La différenciation des espaces grâce à des jeux de lumière permet une utilisation moindre de la signalétique au moyen de symboles et une plus grande compréhension de la part de l'utilisateur. L'idée d'éclairer d'une certaine couleur les bureaux de prêt ou les endroits d'importants passages dans une bibliothèque est de plus en plus vue et mise en place. Je pense notamment aux bureaux de prêt et de renseignements, aux bornes d'accès Internet, à l'entrée de la bibliothèque par exemple. Un article paru dans le LivresHebdo de septembre 2014 (cf. Normand, 2014, pp. 30-33) offre des exemples intéressants. Même si dans ce cas précis il parle des librairies, de nombreuses analogies peuvent être tirées avec les bibliothèques. Les choix des matières, des couleurs et de l'éclairage sont très importants, que ce soit pour les clients d'une librairie ou les usagers d'une bibliothèque. Ces éléments ne font pas strictement partie de la signalétique au sens de l'orientation des usagers, mais permettent d'accompagner et surtout d'améliorer l'efficacité de la signalétique en place. On en vient à la question de l'organisation de l'espace, qui doit pouvoir s'appréhender en un coup d'œil et permettre à l'utilisateur d'être davantage autonome dans la bibliothèque. Cette clarification de l'espace doit aussi être mise en place grâce à l'effacement de tout ce qui pourrait gêner l'œil du lecteur. Je pense aux structures du bâtiment et aux escaliers. Dans un bâtiment déjà construit, comme celui de la BPU, la signalétique devra pouvoir pallier ce déficit de vision globale de l'espace. Dans ce cas précis, nous sommes face à une deuxième contrainte, qui est la hauteur des étagères. En raison du manque de place à disposition, il est difficilement envisageable de pouvoir abaisser les étagères et ouvrir ainsi l'espace. En effet, si on se reporte aux chiffres de l'année 2011 (cf. Voirol Gerster, 2011, p.11), il y a seulement 250 m<sup>2</sup> à disposition pour 45'000 documents disponibles à la Lecture publique. Par contre, selon les « normes pour les

bibliothèques de lecture publique »<sup>5</sup>, la surface disponible pour une bibliothèque desservant un bassin de population équivalent à Neuchâtel, devrait être égale ou supérieure à 900 m<sup>2</sup>.

En regardant ces chiffres et même si le travail de désherbage a avancé en LP, on se rend compte qu'on est dans une impasse concernant le mobilier de la bibliothèque. Il n'est pas envisageable avec la surface actuellement disponible d'ouvrir l'espace en abaissant les étagères. Cela serait uniquement possible en modifiant totalement l'architecture et en agrandissant la LP.

Cependant, des améliorations sans intervenir au niveau du mobilier peuvent être envisagées. Comme écrit plus haut, l'éclairage peut être une bonne solution, et ceci sans alourdir la signalétique existante.

Un autre exemple d'une signalétique qui a été mise en place récemment est celui de la bibliothèque de Blonay-St-Légier (voir annexe 3). On remarque d'une part que les étagères sont basses, mais aussi que toute la signalétique de la bibliothèque a été uniformisée. La signalétique murale, les bulletins d'inscription, le guide du lecteur et les cartes de visite des bibliothécaires. Ce projet a été mené en étroite collaboration avec des professionnels de la communication. Dans leur préambule (voir annexe 3, p. 68), ils parlent de communication et de la nécessité d'apporter un regard nouveau pour les lecteurs. Ces quelques lignes soulignent bien l'importance de la signalétique pour la visibilité des collections mais également pour la visibilité de la bibliothèque tout entière. Elle dépasse sa fonction première qui est d'orienter les usagers. Elle permet aussi d'insuffler un nouvel élan à la bibliothèque et de « rafraîchir » son image.

Une autre idée qui peut être intéressante pour les bibliothèques, serait d'uniformiser leur signalétique et fonctionner ainsi en réseau. Je pense dans ce cas à l'exemple donné par Jérôme Denis et David Pontille dans leur article sur l'uniformisation de la signalétique des compagnies de transports publics de Paris (cf. Denis, 2010, p. 41).

Les bibliothèques fonctionnent déjà en réseau, que ce soit par les livres envoyés aux bibliothèques partenaires et par le SIGB commun (système intégré de gestion de bibliothèque), qui est le même d'une bibliothèque à l'autre. Je pense également aux systèmes de classification (Dewey et CDU), qui ont été adoptés par la majorité des bibliothèques dans le monde. Tout ceci dans l'idée de simplifier au maximum l'utilisation et permettre une meilleure compréhension de l'utilisateur du réseau. Dans cette optique-là, pourquoi ne pas penser également en réseau pour la signalétique ? Le lecteur pourrait retrouver les mêmes repères et les mêmes indications dans chaque bibliothèque qu'il visite, comme cela est le cas dans les offices de tourisme. Tout en sachant que chaque bibliothèque a ses propres spécificités, et qu'il est nécessaire de permettre à chacune d'adapter la signalétique à son propre fonds et à ses propres besoins. Cette idée paraît toutefois assez utopique, compte tenu de tout le travail de remaniement que chaque bibliothèque devrait fournir et à l'aspect financier d'une telle démarche.

---

<sup>5</sup> Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique CLP (2008) : Normes pour les bibliothèques de lecture publique : principes, données techniques et exemples pratiques. Berne. Ed. HEP

### 3 La signalétique de la Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel

Dans ce chapitre, l'état des lieux de la signalétique de la BPU est structuré en trois parties. Tout d'abord, la signalétique externe et la signalétique générale du bâtiment. Ce chapitre est divisé en deux sous-chapitres : l'un présente la situation de la bibliothèque dans la ville de Neuchâtel et sa visibilité. L'autre présente la signalétique générale du bâtiment. Les deux parties suivantes sont consacrées à la présentation de la signalétique existante dans les deux espaces de la BPU : le FE et la LP respectivement. Cet état des lieux s'appuie sur les écrits de M. de Miribel (Miribel, 1998, p.90) et les différentes signalétiques développées au point 2.1.

Pour exposer plus clairement la situation actuelle de la signalétique de la BPU de Neuchâtel, cet état des lieux est illustré par des photographies. Celles-ci figurent dans l'annexe 1 de ce travail et sont signalées dans le texte.

#### 3.1 Signalétique externe et signalétique générale du bâtiment

Pour commencer cet état des lieux, il est judicieux de situer d'abord la BPU dans la ville. En effet, on ne peut pas aborder la signalétique d'une bibliothèque sans parler de sa situation géographique. La signalétique d'une bibliothèque ne se limite pas à l'orientation des lecteurs dans ses murs, mais doit également prendre en compte le chemin à parcourir pour l'atteindre.

##### 3.1.1 Visibilité de la BPU dans la ville de Neuchâtel

###### *Situation*

La BPU est située en plein centre de la ville de Neuchâtel, toute proche de la zone piétonne et proche des rives du lac. Ses points forts, d'un point de vue géographique, sont la proximité avec le centre-ville, sa visibilité dans la ville et son atout d'être située au bord du lac. Cette situation centrale, aux abords d'une avenue très fréquentée, permet une grande visibilité par les habitants de la ville. Elle est facilement accessible pour les personnes habitant au centre-ville. Des places de stationnement limitées à 30 minutes sont situées à proximité. De nombreux parkings situés ailleurs dans la ville permettent aux usagers des communes avoisinantes de pouvoir y accéder.

Les rives du lac toutes proches permettent des projets très intéressants. On peut penser, par exemple, à la construction d'une cafétéria avec vue sur le lac. Ou à un projet d'une bibliothèque hors les murs, qui prêterait des livres au bord du lac en été, comme cela se fait par exemple à la bibliothèque de Vevey avec le Bibliolac<sup>6</sup>.

###### *Constat*

En ce qui concerne la visibilité de la BPU dans la ville de Neuchâtel, celle-ci n'est pas signalée aux entrées de la ville, que ce soit pour les piétons ou pour les usagers venant en voiture. Il n'y a pas de signalisation, comme c'est le cas par exemple pour les musées ou les sites touristiques. Les personnes arrivant en ville par le train n'ont pas non plus d'indications de la direction à prendre pour accéder à la bibliothèque.

---

<sup>6</sup> <http://biblio.vevey.ch/animation/bibliolac-juillet-2015/>

La bibliothèque est entourée de parkings, soit limités à 30 minutes, soit payants et situés dans la ville.

### 3.1.2 Signalétique générale du bâtiment

Pour permettre une meilleure compréhension de l'architecture du bâtiment, 3 plans du bâtiment de la BPU sont insérés au début de l'annexe 1 (voir annexe 1, Plan 1, Plan 2 et Plan 3). Ces plans ont été édités par le service de l'urbanisme de la Ville de Neuchâtel.

Également au début de l'annexe 1 (voir annexe 1, Plan 4), un plan stylisé des espaces de la bibliothèque. Ce plan est inséré dans le guide du lecteur transmis aux nouveaux lecteurs.

#### *Situation*

Le bâtiment de la BPU et du Lycée Jean-Piaget a quatre entrées. L'entrée principale est au nord (voir annexe 1, photos n° 3 et 4). La mention de la bibliothèque est sur la façade nord, côté gauche de l'entrée, tandis que la mention du Lycée Jean-Piaget est du côté droit de l'entrée. Les deux autres entrées sont à l'est et à l'ouest (voir annexe 1, photos n° 5 et 6). On remarque sur les photographies que ces deux entrées n'ont pas de mention ni de la bibliothèque, ni du lycée. La dernière entrée possible est située en bas d'une rampe d'accès, située à gauche de l'entrée principale. On y trouvera la boîte en libre-service pour les retours de livres et l'accès à l'ascenseur (voir annexe 1, photo n° 7). La rampe permet aux personnes en chaise roulante ou avec des poussettes de pouvoir accéder au bâtiment, ainsi qu'aux collaborateurs lors des livraisons. Le couloir qui permet d'accéder à l'ascenseur est actuellement en travaux (voir annexe 1, photo n° 8). Ces travaux prévoient un rafraîchissement de la peinture des murs et une meilleure visibilité des annonces et des avis officiels de la BPU.

À gauche de l'entrée principale, une vitrine murale extérieure présente les horaires de la bibliothèque et les manifestations en cours ou les fermetures exceptionnelles (voir annexe 1, photo n° 9).

Le lecteur qui entre dans le bâtiment par la porte principale, trouve immédiatement en face de lui un imposant escalier central encadré par deux piliers. Sur ces piliers, deux panneaux informatifs ont été accrochés. Celui de gauche présente les accès principaux qui concernent la bibliothèque et les différents horaires de ses espaces (voir annexe 1, photo n° 10). Celui de droite présente la situation des salles du Lycée Jean-Piaget (voir annexe 1, photo n° 11).

En ce qui concerne les deux autres entrées à l'ouest et à l'est, aucune mention du lycée ou de la bibliothèque ne figure non plus à l'intérieur du bâtiment. Les panneaux indicatifs directement visibles depuis ces portes signalent les toilettes hommes (voir annexe 1, photos n° 12 et 13). Les usagers qui entrent par ces deux portes pourront soit emprunter les deux escaliers secondaires qui mènent au 1<sup>er</sup> étage, soit continuer dans le couloir et se retrouver devant l'escalier principal. En arrivant au 1<sup>e</sup> étage, l'utilisateur se trouvera devant le panneau (voir annexe 1, photo n° 14) qui signale les principales salles du lycée et de la bibliothèque du 1<sup>er</sup> étage. Les panneaux signalant que les deux espaces de la bibliothèque sont à l'étage supérieur se trouvent sur les murs des deux escaliers menant au 2<sup>e</sup> étage. Chaque rampe d'escalier porte une

pancarte avec soit la situation de la LP, soit la situation du FE (voir annexe 1, photos n° 15 et 16).

Au 1<sup>er</sup> étage se trouvent la salle Rousseau, le secrétariat du lycée, la salle des maîtres et des salles de classe. Au 2<sup>e</sup> étage se trouvent le FE et la salle de lecture dans l'aile est, la LP dans l'aile ouest. Une partie des salles de classe du lycée sont également situées à cet étage. Au centre du hall d'accueil qui sépare les deux ailes du bâtiment, les usagers ont accès aux titres de la presse quotidienne et une machine à café est mise à leur disposition (voir annexe 1, photo n° 17). Cet espace central permet également à la BPU de présenter les expositions qu'elle monte plusieurs fois par an (voir annexe 1, photo n° 18).

### *Constat*

Comme indiqué dans l'introduction de ce travail, le bâtiment qui abrite la BPU date de 1835 (cf. Jeanneret, 1936, p. 98). Bâti en pierre d'Hauterive, il a accueilli dès l'année 1838 la bibliothèque. Dès l'origine, le bâtiment a eu une double fonction entre le collège et la bibliothèque. Sa situation est centrale et il fait partie du patrimoine de la ville de Neuchâtel.

Cette appartenance au patrimoine de la ville de Neuchâtel et son classement en bâtiment historique ne permet pas de remaniements sur ses façades ou à l'intérieur de celui-ci sans l'aval des autorités compétentes.

Tout remaniement devra faire l'objet d'une étude par des professionnels de la communication et du design, c'est pourquoi ce travail n'aborde pas les questions concernant le graphisme de la signalétique ou le design à proprement parler.

Les panneaux communs aux deux entités ont été mis en place en 1998. La signalétique et la visualisation n'ont pas été segmentées entre ces deux institutions. L'avantage de ce système est qu'il permet une cohérence et une harmonie dans l'esthétique du bâtiment. L'orientation dans l'espace a été privilégiée au détriment de la visibilité des espaces qui constituent les deux entités. L'inconvénient est que la signalétique utile à l'une des entités ne l'est pas forcément pour l'autre. Par ailleurs, cette cohabitation entre les deux institutions ne permet ni à la bibliothèque, ni au lycée de mettre en place sa propre signalétique sans prendre en compte l'autre entité.

La signalétique du bâtiment permet de s'orienter mais uniquement lorsque les personnes accèdent dans le bâtiment par la porte principale. Les personnes qui entrent par les deux autres accès est et ouest peuvent se sentir perdues, car il n'y a pas d'indications qui permettent d'identifier les espaces du bâtiment ni la direction à prendre.

Autre constat, le hall du 2<sup>e</sup> étage est un espace important pour le bâtiment et l'accueil des usagers. Cette définition de cet espace est accentuée par la machine à café et les journaux mis à disposition du public ainsi que l'espace d'exposition de la BPU. Cette situation provoque un arrêt ou un ralentissement dans la circulation des personnes, soit pour lire les journaux ou boire un café, soit pour les expositions.

## 3.2 Signalétique du Fonds d'étude (FE)

### 3.2.1 Situation

L'entrée du FE n'est pas symétrique par rapport à l'entrée de la LP. Cette situation s'explique par l'ascenseur d'une part, et d'autre part par l'entrée de la salle de lecture. L'entrée du FE, l'entrée de la salle de lecture et l'ascenseur sont les 3 situés dans le même espace (voir annexe 1, photo n° 19).

L'entrée de la salle de lecture est à droite du FE. Les panneaux indicatifs sont les mêmes que dans tout le bâtiment. L'ascenseur principal pour tous les usagers se trouve juste en face, à gauche du FE (voir annexe 1, photo n° 20). On trouve également dans cet espace carré, la photocopieuse à disposition du public de la bibliothèque.

L'espace du FE a été rénové et totalement remanié durant l'année 2013<sup>7</sup>. Il a été inauguré au début de l'année 2014. De nouveaux autocollants informatifs ont été collés sur les portes d'entrée du FE et de la LP (voir annexe 1, photo n° 21). Ce nouveau visuel participe au projet d'uniformisation et d'officialisation des avis mis en place récemment.

L'entrée du FE franchie, le bureau de prêt est directement visible (voir annexe 1, photo n° 22). Sont également à disposition du public des ordinateurs pour la consultation des catalogues, pour la reproduction des articles des journaux du canton de Neuchâtel : L'Impartial et L'Express, et pour les travaux de bureautique. Il y a au total 8 ordinateurs. Les seuls livres mis à disposition dans cet espace sont les dernières acquisitions (voir annexe 1, photos n° 23 et 24). Ils sont classés par thèmes et par numéro de cote. En effet, le FE ne pratiquant pas de libre-accès, le système de cotation selon la CDU n'a pas été adopté. Les livres sont cotés suivant des cotes alphanumériques, en fonction de leur taille et des différents magasins où ils sont rangés. Dans le couloir, des expositions sont également montées, afin de mettre en évidence les livres disponibles au FE, en rapport avec les différentes expositions ou certaines manifestations de la bibliothèque (voir annexe 1, photo n° 25). Ce couloir mène aux bureaux de la Direction et du secrétariat. L'entrée du personnel se fait également depuis cet endroit, car les casiers du personnel et la timbreuse s'y trouvent. Des portes depuis ce couloir mènent aux bureaux des collaborateurs du FE. Ils sont indiqués par des numéros de salle. Aucune autre signalétique d'identification ou d'orientation n'est visible.

### 3.2.2 Constat

Les travaux de remaniement du FE ont permis de repenser la signalétique et d'épurer cet espace. Le bureau de prêt est un espace d'accueil et d'arrêt obligatoire pour les usagers. De par son fonctionnement, le FE ne nécessite pas un développement de la signalétique d'orientation ou d'identification. Les usagers qui viennent dans cet espace ont uniquement besoin de savoir où se trouvent les ordinateurs pour la recherche et ce que l'on peut trouver dans les magasins. Cette configuration permet une simplification maximale de la signalétique. Un lecteur ne pourra pas déambuler dans les rayons. Le principe du « labyrinthe positif » ne

---

<sup>7</sup> In : Rapport annuel de la bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel, p.8. [En ligne] : [http://bpun.unine.ch/pdf/rapport\\_annuel\\_2013.pdf](http://bpun.unine.ch/pdf/rapport_annuel_2013.pdf)

s'applique pas dans ce cas. Les défis du FE consistent à faire connaître ses collections, celles-ci étant invisibles aux yeux du public et à attirer de nouveaux lecteurs. La signalétique devra aider à la compréhension et à la visibilité des différents fonds en magasin, et permettre aux usagers de savoir ce qu'on peut y trouver. Elle devra également rendre visible l'accueil du FE, qui souffre de n'avoir pas un accès direct depuis le hall.

Dans le cas d'une mise en commun des signalétiques des deux espaces, cet aspect devra être pris en compte. Comme décrit dans le chapitre 1, les lecteurs et les usages de lecture ne sont pas les mêmes entre les deux entités. Il y a une différence de fréquentation car la visibilité des bureaux d'accueil n'est pas la même, mais également parce que les publics utilisant les deux espaces ne sont pas les mêmes. Ces différences dans les types d'usagers fréquentant les deux espaces participent à instaurer une appréhension de la part de nombreux usagers de la LP, qui pensent que le FE n'est pas accessible pour eux et qu'ils n'ont de fait pas le droit d'y aller. À titre d'exemple, on peut citer la Journée des Lycéens dédiée à l'accueil des étudiants de dernière année du Lycée et qui fournit une aide pour les recherches dans le cadre de leurs travaux de maturité. Nous avons installé des panneaux aux deux entrées qui indiquent qu'un 2<sup>e</sup> espace est disponible, mais les lycéens viennent d'abord en majorité à la LP.

Cette séparation provoque également une impression de deux bibliothèques distinctes dans le même bâtiment.

### **3.3 Signalétique de la Lecture publique (LP)**

Pour permettre une meilleure compréhension de la situation de la signalétique de la LP, ce chapitre est divisé selon les collections disponibles : les documentaires, les romans, les DVD, les bandes dessinées, les livres sonores et les biographies. Une partie sera également consacrée à la signalétique générale, qui n'est pas rattachée aux collections.

#### **3.3.1 Situation**

La LP occupe une surface approximative de 250 m<sup>2</sup> (cf. Voirol Gerster, 2011, p.11). Elle occupe le 2<sup>e</sup> et le 3<sup>e</sup> étage du bâtiment. Le plan (voir annexe 1, plan 4) permet de situer la LP dans le bâtiment. Elle est indiquée en rose.

Les entrées de la LP et du FE ne sont pas symétriques. L'entrée de la LP se fait par la porte principale prévue à cet effet dans le bâtiment (voir annexe 1, photo n° 26). Les panneaux qui indiquent l'entrée de la LP sont les mêmes que ceux de tout le bâtiment (voir annexe 1, photo n° 27). Après cette porte en bois, on retrouve la même porte coulissante qu'au FE et la même signalétique sur la porte (voir annexe 1, photos n° 28 et 29).

La LP est divisée, d'un point de vue architectural, en 3 salles. Il y a d'abord l'entrée, avec un long couloir qui longe le bureau de prêt et les ordinateurs à disposition du public, que ce soit pour consulter internet ou les catalogues et les ressources disponibles. La majorité des documentaires se trouvent dans cette salle, ainsi que le début des romans jusqu'à la lettre « G ». Cette 1<sup>ère</sup> salle est un endroit important et



une zone de stationnement pour les usagers de la LP. Toutes les personnes qui entrent dans la LP passent obligatoirement par cette salle. Cette fonction est encore accentuée par le fait que le bureau de prêt et les ordinateurs de consultation se trouvent dans cet espace (voir annexe 1, photos n° 30 et 31).

Dans la 2<sup>e</sup> salle (voir annexe 1, photo n° 32) sont mis à disposition les périodiques consultables sur place et qui peuvent également être empruntés, un espace aménagé avec des chaises confortables et une table basse. Les lecteurs trouveront la suite des romans adultes, les bandes dessinées, les livres sonores, les biographies et le début de la collection des DVD. Ceux-ci ont dû être séparés entre les deux premières salles pour des questions de place. C'est également dans la 2<sup>e</sup> salle que sont mis en exposition les documents selon une thématique choisie. Ces expositions changent environ tous les 6 mois. Cette configuration des lieux induit une 2<sup>e</sup> zone de stationnement à cet endroit.

Un escalier permet d'accéder au 3<sup>e</sup> étage. L'espace au 3<sup>e</sup> étage contient les romans policiers et de science-fiction, les romans pour adolescents, le rayon sport, le rayon histoire, les romans en langues étrangères et les méthodes d'apprentissage des langues (voir annexe 1, photo n° 33). Quatre tables sont également à disposition pour les travaux de groupe.

### *Documentaires*

Tous les documentaires, exceptés les classes 796, 800 et 900 sont situés dans la 1<sup>ère</sup> et la 2<sup>e</sup> salle. Ils sont classés selon la CDU. Cette CDU a été adaptée aux besoins des utilisateurs et a été légèrement simplifiée. Des panneaux indicatifs (voir annexe 1, photos n° 34 et 35) sont placés en tête de chaque étagère ou contre les murs de la bibliothèque (voir annexe 1, photo n° 36). Ils indiquent le thème des documents et reprennent la classification CDU présente dans les rayons sur les cotes de couleur rouge. Cette signalétique a été faite en 2004 par l'équipe des collaborateurs de la LP.

Dans les rayons proprement dits, il n'y a pas de séparateurs de documents. Pour des raisons de place, les documentaires de la classe 600 sont classés à la suite des documentaires de la classe 500. Pour la même raison, les DVD documentaires ne sont pas classés avec les monographies, à l'exception des documentaires de géographie, des biographies, du sport et de l'histoire.

Les documentaires pour adolescents sont classés avec les documentaires pour adultes. Ils sont reconnaissables grâce à une étiquette spéciale sur le dos du livre.

### *Romans*

Les romans sont classés par ordre alphabétique d'auteur (voir annexe 1, photo n° 37). Ils sont rangés sur des étagères contre les murs, entre la 1<sup>ère</sup> et la 2<sup>e</sup> salle. Chaque cote, jaune pour les romans et verte pour les policiers, porte la lettre « R », les 4 premières lettres de l'auteur et les 3 premières lettres du titre.

Les romans policiers ont la même signalétique, à l'exception du « P » en en-tête et de la couleur de la cote. Le même principe est appliqué pour les romans de science-fiction et les romans en langues étrangères, toujours avec une couleur différente. Les romans adultes ont été séparés des romans pour adolescents. Ceux-ci se trouvent au 3<sup>e</sup> étage et portent le sigle correspondant pour le public adolescent. Grâce aux

couleurs des cotes et aux étiquettes pour adolescents, les romans sont séparés en trois zones différentes. Une autre manière de les signaler a été de poser sur leur dos le thème générique du roman. L'utilisateur peut facilement repérer les romans historiques par exemple, ou les romans d'amour. Ces choix des thèmes pour les romans ont été décidés en collaboration avec la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds, pour permettre ainsi une harmonisation des termes utilisés. L'utilisateur des deux bibliothèques peut ainsi retrouver les mêmes thèmes.

Chaque lettre de l'alphabet est séparée par un serre-livre (voir annexe 1, photo n° 37). Ceci permet une plus grande visibilité dans les rayons. À part ce système, aucune autre signalétique n'a été apposée concernant les romans.

#### *DVD de fiction et documentaires*

Les DVD de fiction sont classés par ordre alphabétique d'auteurs (voir annexe 1, photo n° 38). Ils sont rangés dans la 1<sup>ère</sup> et la 2<sup>e</sup> salle. Chaque DVD porte une cote orange, mentionnant les 4 premières lettres du réalisateur et les 3 premières lettres du titre.

Les séries télévisées ont été cotées différemment étant donné que les séries n'ont pas toujours un réalisateur unique. Par conséquent, elles sont classées par titre et par numéro de saison. À part la signalétique de la cote, il n'y a pas non plus de séparateur pour différencier les lettres de l'alphabet. Tous les DVD se suivent dans les rayons.

Concernant leur configuration dans l'espace, les DVD de fiction sont séparés en 3 étagères. Les 2 premières sont situées dans la 2<sup>e</sup> salle et la troisième dans la 1<sup>ère</sup> salle. Une signalétique a été installée pour signaler aux lecteurs que la suite se trouve dans la 1<sup>ère</sup> salle (voir annexe 1, photo n° 39).

Les DVD documentaires ont été classés à part. Ils portent une cote de couleur orange et ont la même classification que les monographies. Ils sont séparés dans 3 zones géographiques. Les 500 ont été rangés dans un meuble près des monographies de la classe 500. Les 910, 900, 92 et 796 sont rangés parmi les monographies dans les rayons. Les autres classes de la CDU se trouvent sur une étagère à l'entrée de la bibliothèque (voir annexe 1, photo n° 40).

#### *Bandes dessinées (BD)*

Les bandes dessinées ont été classées en deux endroits distincts (voir annexe 1, photos n° 41 et 42). Elles sont séparées entre les bandes dessinées simples, qui peuvent se lire tome par tome, et les séries, qui nécessitent un suivi dans la lecture des tomes. Cette distinction est visuellement marquée par la séparation en deux étagères distinctes et par une pastille rouge, qui a été collée sur les BD considérées comme des séries. Les BD sont cotées par titre. Elles portent également des étiquettes de couleur jaune.

#### *Livres sonores*

Les livres sonores ont la même classification que les romans ou les documentaires. Les couleurs des étiquettes sont les mêmes également. Ils sont classés à part des romans, dans la 2<sup>e</sup> salle (voir annexe 1, photo n° 43).

### *Biographies*

Les biographies sont rangées séparément des autres documentaires, mais ont la même couleur de cote. Elles se trouvent dans la 2<sup>e</sup> salle. La cote est constituée du chiffre 92, suivi des 4 premières lettres du personnage dont l'ouvrage relate la vie. Chaque lettre de l'alphabet est visuellement séparée par un serre-livre, comme c'est le cas pour les romans. Les panneaux de signalétique en en-tête des étagères sont les mêmes que pour les autres documentaires (voir annexe 1, photo n° 44).

### *Autres signalétiques*

Plusieurs signalétiques ont été mises en place dans tout l'espace de la LP pour rappeler aux usagers qu'il est interdit de téléphoner ou que des vols ont été signalés (voir annexe 1, photo n° 45 et 46). Ces rappels sont placés aux endroits stratégiques de la LP, comme l'accueil, les zones d'arrêt, notamment le coin « détente » de la 2<sup>e</sup> salle.

D'autres panneaux informationnels sont affichés à proximité des ordinateurs, qui offrent une signalétique fonctionnelle. Ils permettent de savoir comment fonctionnent les ordinateurs et quel est le règlement de la BPU concernant l'usage d'Internet.

### 3.3.2 Constat

Du point de vue de la signalétique, la Lecture publique fait face à deux défis : le manque d'espace et la configuration architecturale du bâtiment.

Le manque de place est compensé grâce au travail de désherbage intensif entamé depuis quelques années. Depuis le début de l'année 2015, environ 2500 documents ont été enlevés des rayons. Ce désherbage a des conséquences sur la signalétique mise en place. Les panneaux signalant les documentaires ne sont plus à jour, ce qui augmente l'inexactitude de la signalétique d'orientation actuelle et rend problématique le repérage des collections par les usagers.

La configuration architecturale des lieux fait partie de la même problématique et ne facilite pas non plus la signalétique d'orientation. L'espace est divisé en trois, mais surtout sur deux étages. Cette rupture de niveau provoque obligatoirement des ruptures de signalétique et donc des problèmes d'orientation et rend difficile la visibilité de toutes les collections.

Si la signalétique d'orientation n'est pas totalement efficace, la signalétique d'identification et fonctionnelle est efficace. En ce qui concerne l'identification des documents dans les rayons, la LP offre, grâce à son système de séparation des collections, non seulement en genres, mais également dans l'espace, une identification par le lecteur des collections dans les rayons. La séparation entre les romans de fiction et les romans policiers permet au lecteur de savoir exactement ce qu'il trouvera dans le rayon. L'amateur de romans policiers pourra aisément s'orienter. L'utilisateur qui emprunte des livres sonores également.

D'un point de vue fonctionnel, les lecteurs sont bien renseignés. Ils savent ce qu'ils peuvent emprunter, ou comment utiliser la photocopieuse, par exemple. La signalétique apposée près des ordinateurs est utile et efficace.

## 4 Propositions en vue d'améliorer la signalétique de la BPU

Suite à l'état des lieux développé dans le chapitre 3, chaque espace de la bibliothèque fait l'objet d'un bref rappel du constat établi précédemment et est suivi de propositions envisageables à court terme afin d'améliorer la signalétique de la BPU. Ces suggestions sont uniquement un point de vue sur la situation actuelle de la signalétique de la BPU. Elles ne doivent pas être envisagées comme des dogmes applicables à la lettre mais plutôt comme des pistes pour des discussions futures en vue d'un remaniement de la signalétique.

### 4.1 Visibilité de la BPU dans la ville de Neuchâtel

#### 4.1.1 Rappel du constat

La localisation de la bibliothèque n'est pas signalée dans la ville. Il n'y a pas non plus d'indications aux entrées routières ni à la gare CFF.

#### 4.1.2 Propositions

- Pour augmenter la visibilité de la bibliothèque dans la ville, on pourrait s'inspirer la signalisation de la Ville de La Chaux-de-Fonds<sup>8</sup>, qui met en valeur les sites importants de la ville, dont la bibliothèque fait partie. Cette signalétique a été spécifiquement mise en place pour les piétons (voir annexe 1, photos n° 1 et 2). Elle indique également la durée du trajet selon l'objectif visé.
- Cette solution pourrait être envisagée pour les piétons neuchâtelois ou étrangers à la ville, de même qu'une signalisation par des panneaux routiers pour les automobilistes. Par contre, cette signalétique n'est pas du ressort de la Direction de la bibliothèque, mais du service compétent pour la signalisation de la Ville de Neuchâtel.
- La signalisation est claire pour accéder aux parkings de la ville de Neuchâtel en voiture. Les parkings sont des lieux stratégiques pour les touristes en voiture, comme les gares pour les piétons. Toutefois, l'accès à la bibliothèque n'est pas indiqué à la sortie des parkings. Il faudrait donc améliorer la signalisation piétonne depuis ces lieux névralgiques.

### 4.2 Signalétique générale du bâtiment

#### 4.2.1 Rappel du constat

La bibliothèque n'est pas seule pour pouvoir décider d'une transformation de la signalétique du bâtiment, du fait de la cohabitation avec le Lycée Jean-Piaget. Une concertation générale est nécessaire pour assurer la cohérence de la signalétique pour le bâtiment. De plus, le bâtiment appartient au patrimoine de la Ville de Neuchâtel et toutes les décisions de transformation doivent suivre les voies administratives usuelles (architectes de la ville, etc.).

---

<sup>8</sup> Article paru sur le site Arcinfo.ch, le 12 août 2015. [En ligne] : <http://www.arcinfo.ch/fr/regions/montagnes-neuchateloises/la-chaux-de-fonds-nouvelle-signalisation-pour-les-pietons-558-1498854>

## 4.2.2 Propositions

En concertation avec les responsables du Lycée Jean-Piaget, la circulation dans le bâtiment doit être repensée afin de proposer une signalétique cohérente aux organes décisionnels de la ville. Les propositions ci-dessous visent à améliorer la circulation et en particulier une meilleure visibilité des différents fonds documentaires.

- Le hall du 2<sup>e</sup> étage est central pour la compréhension des espaces de la bibliothèque et donc primordial dans la redéfinition de la signalétique. C'est l'espace par lequel passent tous les usagers. Il est à la croisée des chemins qui mènent à la LP et au FE. C'est aussi une zone de stationnement et de rencontres. Pourtant, cet espace n'est pas aménagé en conséquence. Pour une meilleure compréhension du rôle de cet espace central, on pourrait y ajouter des tables hautes qui le rendraient plus accueillant et invite les usagers à s'y arrêter plus longuement. L'identité de l'espace, comme central, deviendrait alors claire. Des panneaux indiquant la LP à gauche et le FE à droite pourront être installés à cet endroit.
- Le hall du 2<sup>e</sup> étage devenant central, il faudrait installer des panneaux extérieurs aux deux entrées est et ouest du bâtiment pour indiquer ce lieu, qui deviendrait l'espace intermédiaire entre les 2 entités de la bibliothèque.
- La visibilité du FE et de la LP par les usagers utilisant l'ascenseur n'est pas la même. Les personnes qui sortent de l'ascenseur voient d'abord la salle de lecture et ensuite le FE. La LP n'est pas signalée à cet endroit (voir annexe 1, photo n° 20). Un panneau pourrait être installé à la sortie de l'ascenseur indiquant la direction de l'entrée de la LP, ou un plan de l'étage. Ce plan indiquerait non seulement la LP, mais également les autres espaces constituant la BPU, sans oublier les toilettes.
- L'utilisation des points cardinaux sur les panneaux de l'entrée principale (voir annexe 1, photo n° 10) ne permet pas une visualisation claire de l'espace. En effet, si on se réfère à Marielle de Miribel : « Les codes utilisant les points cardinaux paraissent a priori une bonne idée. Mais, généralement, les personnes qui se trouvent dans un de ces espaces, [...], sont matériellement incapables d'avoir une vue d'ensemble sur la marche journalière du soleil, et ces repères sont donc pour eux tout à fait arbitraires puisque non vérifiables. » (Miribel, 1998, p.85). Partant de ce constat, une solution serait de changer les indications sur les panneaux de l'entrée principale et remplacer l'orientation selon les points cardinaux, soit par des codes couleurs, soit par un plan général du bâtiment, comme cela est déjà le cas dans le guide du lecteur.

## 4.3 Signalétique du Fonds d'étude (FE)

### 4.3.1 Rappel du constat

Le défi du FE consiste à rendre visibles des collections en magasins fermés, en particulier pour attirer de nouveaux lecteurs et les ressources à disposition. Le problème principal de cet espace réside dans l'image qu'il véhicule, qui peut paraître inaccessible à certains usagers.

### 4.3.2 Propositions

- Le titre Fonds d'étude participe à l'impression que le grand public n'y a pas accès et fait référence aux études, donc aux étudiants. De surcroît, le mot « fonds » relève du jargon professionnel peu compréhensible du public.
- Accentuer la mise en commun des deux espaces qui permettrait une vision holistique de la bibliothèque, matérialisée par son hall central. Le FE et la LP pourraient avoir une dénomination commune associée à un nom définissant leurs fonctions respectives dans un langage commun, n'utilisant pas le jargon professionnel. Cette mesure devrait également s'accompagner d'une uniformisation des deux signalétiques afin d'augmenter la cohérence de la bibliothèque. Dans le cas où la signalétique de la LP est retravaillée, partir d'une signalétique réfléchie avec le FE et utilisant les mêmes polices de caractères et le même visuel.
- Le problème des collections invisibles aux yeux du public peut être en partie résolu grâce à la signalétique. Celle-ci devra mettre en avant les différents atouts du FE (le patrimoine neuchâtelois, les périodiques, le service des renseignements, le fonds Rousseau). L'espace du prêt et des renseignements peut être clairement signalé par un panneau suspendu au plafond en dessus de celui-ci.

## 4.4 Signalétique de la Lecture publique (LP)

### 4.4.1 Rappel du constat

Le défi de la LP est qu'elle est située sur deux niveaux et que ses collections sont organisées dans trois salles distinctes. Face au manque chronique d'espace dans les rayons, les collections sont désherbées régulièrement. Ce désherbage et les mouvements des collections nécessitent une signalétique évolutive.

### 4.4.2 Propositions

En premier lieu, les solutions possibles aux problèmes de mise à jour des collections, et donc aux besoins d'une signalétique évolutive :

- Remplacer les panneaux de signalétique sur les étagères des monographies documentaires (voir annexe 1, photo n° 34 et 35) par des panneaux simplifiés et des thèmes plus génériques. Plus les thèmes choisis seront généraux, moins les panneaux nécessiteront de mises à jour. Par exemple : « psychologie », « médecine », « animaux », « santé et bien-être »... (cf. Miribel, 1998, p.90 : la signalétique à niveaux). La classe CDU détaillée n'a pas une fonction significative sur ces panneaux. Les panneaux indiquant les thèmes généraux pourront être disposés dans l'autre sens qu'actuellement, de manière à ce qu'ils fassent face aux lecteurs quand ils parcourent le couloir central.
- Faire l'acquisition de serre-livres comme ceux disposés dans les rayons des romans et des biographies (voir annexe 1, photo n° 37). Ceux-ci seront disposés dans les autres rayons des romans (policiers, science-fiction, langues étrangères) ainsi que dans les rayons des monographies documentaires. Grâce à ce système, les classes CDU détaillées correspondant aux thèmes généraux choisis pour les panneaux sur les étagères sont insérées dans les rayons. Ce système permet une flexibilité maximale dans les déplacements des collections et une fois mis en place,

ne nécessite plus de mises à jour (cf. Miribel, 1998, p.90 : la signalétique à niveaux).

Ces deux systèmes (panneaux thématiques et serre-livres avec la classe CDU correspondant à la cotation des documentaires) permettent aux lecteurs ayant la cote du document qu'ils cherchent et également aux lecteurs n'ayant pas cette référence de s'orienter de la même manière dans les rayons. Ces deux actions offrent également un avantage dans l'harmonisation de la signalétique en place. Le but étant que tous les documents soient visuellement signalés de la même manière.

Solutions possibles aux problèmes spécifiques des différences de niveaux et de la division de l'espace en 3 salles :

- Nommer les 3 salles de la LP et ses collections et les indiquer visuellement dans les 3 salles. Pour M. de Miribel : « [...], il est de première importance de pouvoir nommer les espaces, qui seront définis en fonction des collections, [...], des supports, [...], des attitudes de lecture, [...], des publics, [...], ou encore du statut des collections, [...]. » (cf. Miribel, 1998, p.90). Selon ce constat, on pourra définir la 1<sup>ère</sup> salle de la LP comme la salle de prêt et d'information (fonction principale de cette salle) et des documentaires (collections). La 2<sup>e</sup> salle, la salle des périodiques (collections), le coin lecture (attitude de lecture) et des DVD fiction (supports). La 3<sup>e</sup> salle, à l'étage, peut être nommée salle d'étude (attitude des publics), salle pour le jeune public (collections). Ces propositions de dénominations des espaces sont à discuter et leurs définitions seront à discuter avec toute l'équipe ultérieurement.
- Grâce à ces nouvelles dénominations, la mise en place d'un plan général des collections devient possible. Ce plan peut être disposé à l'entrée de la LP et lui permettre ainsi d'être visible par tous. Les collections du 3<sup>e</sup> étage seront signalées également, ce qui permettra une visualisation complète des collections. Ce plan général des collections devra intégrer les éléments de rupture de signalétique, comme les ascenseurs ou les escaliers.
- Une idée qui peut être appliquée et qui est développée par Michel Piquet (Piquet, 2003, p.111) consiste en l'élaboration d'un plan des collections, qui peut se présenter sous la forme d'un bloc de feuilles, à disposition des collaborateurs du prêt. Ces plans, facilement détachables et pouvant être emmenés par les usagers, permettent au personnel du prêt de situer exactement le chemin à parcourir par l'utilisateur pour atteindre le document voulu.
- Concernant les romans et leur localisation dans deux espaces différents (1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> salle), il n'y a pas de solution à court terme. Ce problème général de place disponible pour les collections de la LP est abordé dans le chapitre 4. Un panneau signalant la suite des collections dans la 2<sup>e</sup> salle peut néanmoins être ajouté à l'entrée de cette salle et permettre une visualisation de la suite de la collection.
- Concernant les DVD fiction, la problématique est la même que pour les romans. Ils sont localisés dans deux salles différentes. Par contre, une première mesure peut être le déplacement du début du fonds des DVD dans la première salle et permettre ainsi aux usagers une meilleure compréhension du sens de lecture de la collection.
- Pour les BD, l'achat prochainement d'une nouvelle étagère permettra le regroupement de toutes les séries BD dans un espace bien défini. La visualisation des deux collections de BD sera clarifiée et cette nouvelle étagère augmentera la place disponible pour cette collection.

#### 4.4.3 Autres propositions

Les deux points précédents présentent des recommandations concernant les deux principales problématiques de la LP. Ci-dessous, des propositions sont élaborées ne touchant pas forcément aux problèmes d'espaces et de division de l'espace.

- Des panneaux explicitant les différents visuels apposés sur les dos des romans pourront être accrochés en plusieurs endroits de la bibliothèque. Par exemple, les étiquettes signalant les romans pour adolescents, les points verts signalant les romans en gros caractères, les points jaunes signalant les nouvelles. Ces systèmes visuels seront d'autant plus efficaces une fois explicités.
- Pour Michel Piquet : « la file d'attente est une occasion inespérée de communication : affichage sur les activités de l'établissement, de son règlement intérieur et, en général, de tout ce qui n'est pas attaché à tel ou tel espace de lecture particulier » (cf. Piquet, 2003, p.90). Pour la LP, l'endroit où se forment les files d'attente est le bureau de prêt. Les informations expliquant le fonctionnement et les différents services de la bibliothèque y sont bien visibles. Afin d'optimiser encore plus cet espace de la bibliothèque, on pourra réfléchir à un moyen de regrouper tous les flyers disséminés dans la bibliothèque à proximité de cet espace stratégique.
- Mettre en place un visuel pour les collaborateurs travaillant au prêt. Cette signalisation du personnel de la bibliothèque permettra aux usagers de savoir rapidement quelle personne est un bibliothécaire et à qui ils peuvent s'adresser lorsqu'ils ont des questions.

#### 4.5 La signalétique, mais encore ?

Alors que les solutions proposées précédemment pour améliorer la signalétique de la BPU peuvent être mises en place rapidement, les propositions ci-dessous dépassent la seule signalétique et sont des propositions personnelles. Je suis consciente qu'elles ne sont pas réalisables dans les conditions actuelles ; il y a des questions de budget, de rénovation, de politique, etc. qui dépassent largement mes connaissances et compétences. Cependant, je souhaite exprimer ici que la signalétique n'englobe pas uniquement un changement du visuel des panneaux de la bibliothèque pour la rendre plus lisible et attractive. Une bonne signalétique ne peut s'appuyer que sur une organisation claire et une définition adéquate des espaces.

- Au niveau du bâtiment :
  - Agrandir l'espace disponible pour les collections en libre-accès (selon les normes CLP). En effet, une fois que les collections en libre-accès auront un espace suffisant, la visualisation des collections par les usagers sera d'autant plus efficace. Le problème principal ici réside dans le fait que l'organisation du bâtiment telle qu'elle existe aujourd'hui ne permet pas l'agrandissement de l'espace disponible.
- Au niveau de l'organisation générale de la BPU :
  - Unifier l'accueil et le prêt de la LP et du FE. Ce projet permettra un signalement commun pour les deux espaces de la BPU et ira dans le sens d'une organisation commune des deux entités. Ce projet participera à donner une nouvelle image de la BPU dans son ensemble. Un autre avantage sera la



meilleure connaissance par les collaborateurs des deux espaces des fonds et des ressources disponibles de part et d'autre.

- Au niveau de l'identité visuelle :
  - Une charte graphique commune : la mise en place d'une charte graphique et d'une communication codifiées à tous les niveaux assurerait une meilleure cohérence. Cette charte graphique doit être réfléchie en collaboration avec des professionnels du design et de la communication. Cette identité visuelle forte permettra à la bibliothèque de se démarquer des autres institutions et de rendre visibles ses points forts. Une nouvelle identité visuelle, que ce soit au niveau de la correspondance ou de la signalétique peut permettre un rajeunissement de l'institution et renforcer son professionnalisme<sup>9</sup>. En effet, la signalétique développée uniquement par les bibliothécaires peut desservir l'image de l'institution.
  - Proposer différents guides de couleurs (soit au sol, soit sur les murs) pour guider les lecteurs depuis l'entrée principale jusqu'aux entrées de la LP ou du FE.
- Au niveau des documents :
  - Mettre en place la géolocalisation des données dans le catalogue public de la bibliothèque. On peut citer en exemple : le catalogue de la New York Public Library<sup>10</sup>. On trouvera d'autres exemples des projets mis en place par différentes bibliothèques dans le monde sur la page de Bibliopedia<sup>11</sup>. Ces systèmes permettent aux lecteurs de trouver la localisation de la bibliothèque où est situé le document, mais également de visualiser l'endroit dans la bibliothèque où se trouve le document demandé<sup>12</sup>.
  - Les propositions concernant les systèmes de visualisation grâce à des lumières pourraient être adaptées pour le libre-accès de la LP. Des idées comme éclairer avec des lumières de telles couleurs les endroits importants comme le bureau de prêt ou de renseignements<sup>13</sup>. Reprendre la couleur principale (en l'occurrence pour la BPU, le jaune) de la charte graphique de la bibliothèque et repeindre les espaces importants de cette couleur.

---

<sup>9</sup> Exemple de l'Université de Fribourg : <http://www.unifr.ch/corporate/fr>

<sup>10</sup> <http://catalog.nypl.org>

<sup>11</sup> <http://www.bibliopedia.fr/wiki/Géolocalisation>

<sup>12</sup> Voir : service de géolocalisation des documents de la bibliothèque de la Wayne State University Library. [En ligne] [http://www.library.wayne.edu/forms/maps/map\\_display.php?mapId=pbstk~TK%205105.8882%20.B76%202008](http://www.library.wayne.edu/forms/maps/map_display.php?mapId=pbstk~TK%205105.8882%20.B76%202008)

<sup>13</sup> <http://hortensi.us/2012/05/03/vers-la-disparition-de-la-signalétique-en-bibliothèque/>

## 5 Conclusion

La Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel, issue des Lumières, est installée depuis 1838 dans un bâtiment situé au cœur de la ville. L'évolution historique du bâtiment ainsi que l'organisation de la bibliothèque impliquent naturellement des contraintes et rendent la conception d'une nouvelle signalétique plus complexe que s'il s'agissait d'une bibliothèque récente. Dans ce dernier cas, la signalétique est conçue au moment même de la création de la bibliothèque.

En ce qui concerne la signalétique de la BPU de Neuchâtel, il s'agit d'aborder le problème comme une rénovation d'un bâtiment, qui doit prendre en compte les richesses et les faiblesses de l'espace tel qu'il s'est établi par couches historiques. Ces contraintes limitent les changements possibles du point de vue de la signalétique et de l'organisation de l'espace, mais d'un autre côté donnent une identité particulière à la bibliothèque, que la signalétique doit pouvoir valoriser.

A la suite de mes lectures et de ce travail, j'ai compris que la configuration des espaces et la signalétique sont intimement liées. D'une certaine façon, la signalétique reflète l'organisation des fonds d'une bibliothèque. Une refonte de la signalétique n'est possible qu'avec une réorganisation des services et des espaces, pour une meilleure lisibilité par les usagers, et de facto, une meilleure circulation et une meilleure image. Elle n'est que la pointe de l'iceberg et elle induit des changements plus profonds dans une bibliothèque que la seule restauration de son visuel.

Deux types de propositions de rénovation de la signalétique sont faits dans ce rapport. D'abord des rénovations simples et à court terme pour améliorer la navigation de l'utilisateur, sans toucher à l'organisation des espaces et des services. Ensuite et en guise d'ouverture, une proposition plus avancée est abordée, qui suggère plusieurs solutions visant à repenser l'organisation et l'utilisation des technologies modernes pour rendre plus attractive l'offre à l'utilisateur. Cette rénovation en profondeur est un travail de plus longue haleine qui ne sera possible qu'en concertation avec les différents services de la bibliothèque.

## 6 Bibliographie

### Ouvrages et articles

- Bats, Raphaëlle (2012) : Signalétique et bibliothèques. [En ligne] <http://fr.slideshare.net/knitandb/ppt-signalitique-partie-2012> (page consultée le 25 août 2015)
- Bisbrouck, Marie-Françoise (éd.) (2014) : Bibliothèques d'aujourd'hui à la conquête de nouveaux espaces. Paris. Ed. du Cercle de la Librairie. Coll. « Bibliothèques »
- Denis, Jérôme ; Pontille, David (2010) : Information voyageurs : inventer une signalétique collective à l'ère du 2.0. [En ligne] <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00533475/document> (page consultée le 15 août 2015)
- Hortensi.us (3 mai 2012) : Vers la disparition de la signalétique en bibliothèque ? [En ligne] <http://hortensi.us/2012/05/03/vers-la-disparition-de-la-signalitique-en-bibliotheque/> (page consultée le 15 août 2015)
- Jeanneret, Maurice (1936) : Le bâtiment du collège, historique de la construction du Collège latin de Neuchâtel, Musée Neuchâtelois, pp. 81-102. [En ligne] <http://doc.rero.ch/record/12456?ln=fr> (page consultée le 2 septembre)
- Lallemand, Carine ; Boudot, Audrey ; Dinot, Jérôme (2008) : Réaménagement ergonomique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz. Paris. Bulletins des bibliothèques de France, T.53, n°4, pp. 50-56
- Miribel, Marielle de (éd.) (2014) : Veiller au confort des lecteurs : Du bon usage des cinq sens en bibliothèque. Paris. Ed. du Cercle de la Librairie. Coll. « Bibliothèques »
- Miribel, Marielle de (1998) : La signalétique en bibliothèque. Paris. Bulletin des bibliothèques de France, T. 43, n° 4, pp. 84-95
- Normand, Clarisse et Charonnat Cécile (2014) : Comment les librairies soignent leur apparence. LivresHebdo, n°1008, pp. 30-33
- Pages, Dominique (1995) : Parcours obligés : du bon usage de la signalétique. [En ligne] <http://communicationorganisation.revues.org/1819> (page consultée le 15 août 2015)
- Piquet, Michel (2003) : Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques. Paris. Ed. du Cercle de la Librairie. Coll. « Bibliothèques »
- Tannières, Françoise (1996) : Orienter, informer, identifier... trois actions pour un métier : signaléticien. Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français, n°171, pp. 11-15
- Voirol Gerster, Géraldine (2011) : Le désherbage sous la loupe. [En ligne] <https://doc.rero.ch/record/28777?ln=fr> (page consultée le 2 septembre 2015)

## Normes

Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique CLP (2008) : Normes pour les bibliothèques de lecture publique : principes, données techniques et exemples pratiques. Berne. Ed. HEP

## Sites internet consultés

Site de l'Express, L'Impartial et Canal Alpha (2015) : La Chaux-de-Fonds, nouvelles signalisation pour les piétons. [En ligne] <http://www.arcinfo.ch/fr/regions/montagnes-neuchateloises/la-chaux-de-fonds-nouvelle-signalisation-pour-les-pietons-558-1498854> (page consultée le 7 septembre 2015)

Site de la Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel. [En ligne] <http://bpun.unine.ch> (page consultée le 7 septembre 2015)

Site de la Bibliothèque de la Ville de Vevey. [En ligne] <http://biblio.vevey.ch> (page consultée le 12 septembre 2015)

Les bibliothèques aujourd'hui. [En ligne] <http://www.scoop.it/t/les-bibliotheques-aujourd-hui> (page consultée le 29 août 2015)

Site de la Bibliothèque de la Wayne State University Library. [En ligne] <http://www.library.wayne.edu> (page consultée le 21 septembre 2015)

Site de Bibliopedia : site collaboratif à destination des bibliothécaires, documentalistes et archivistes français. [En ligne] <http://www.bibliopedia.fr/wiki/Bibliopedia:Accueil> (page consultée le 21 septembre 2015)

Site de la New York Public Library. [En ligne] <http://www.nypl.org> (page consultée le 21 septembre 2015)

Site de l'Université de Fribourg. [En ligne] <http://www.unifr.ch/home/welcomeF.php> (page consultée le 1er octobre 2015)

## 7 Annexes

### 7.1 Annexe 1: Plans et photos de l'état des lieux

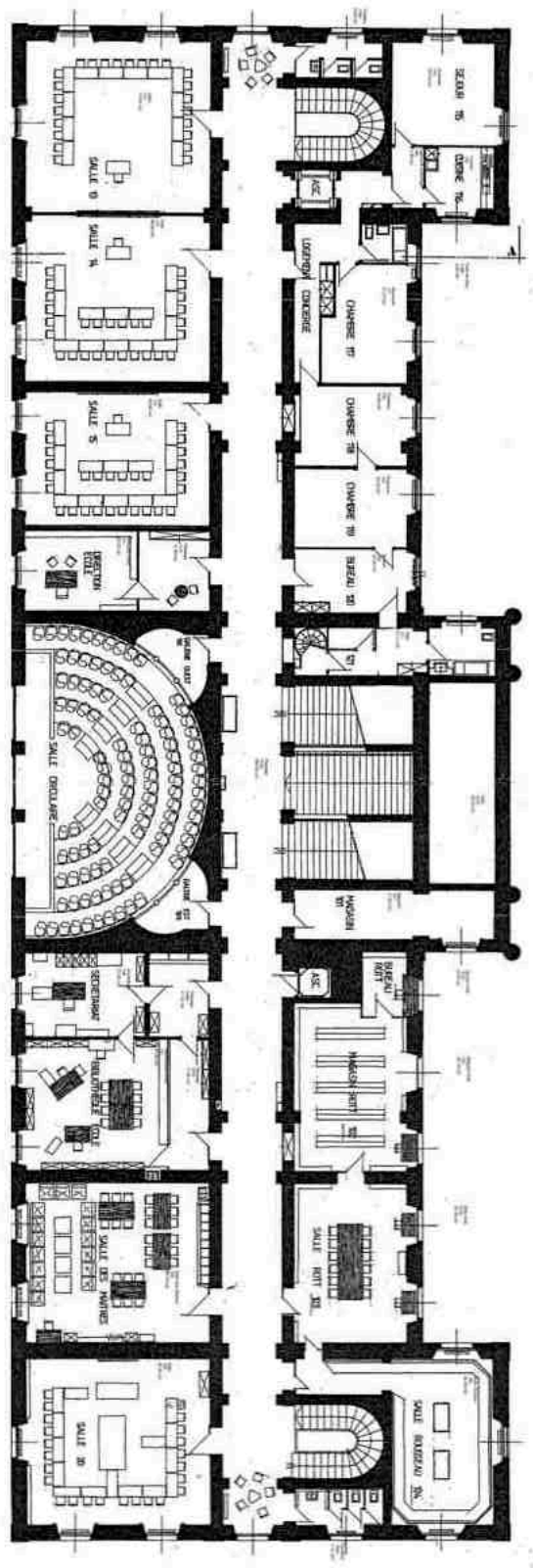
#### Index des plans

PLAN 1 - PLAN EN DÉCOUPE DU 1ER ÉTAGE DU BÂTIMENT DU NUMA-DROZ. AVEC AU CENTRE, L'ESCALIER CENTRAL.....	27
PLAN 2 - PLAN EN DÉCOUPE DU 2E ÉTAGE DU BÂTIMENT DU NUMA-DROZ. AVEC EN BAS DU PLAN, LE FE ET EN HAUT LA LP.....	28
PLAN 3 - PLAN EN DÉCOUPE DU 3E ÉTAGE DU BÂTIMENT DU NUMA-DROZ. AVEC TOUT EN HAUT À DROITE DU PLAN, LE 3E ÉTAGE DE LA LECTURE PUBLIQUE.....	29

#### Index des photos

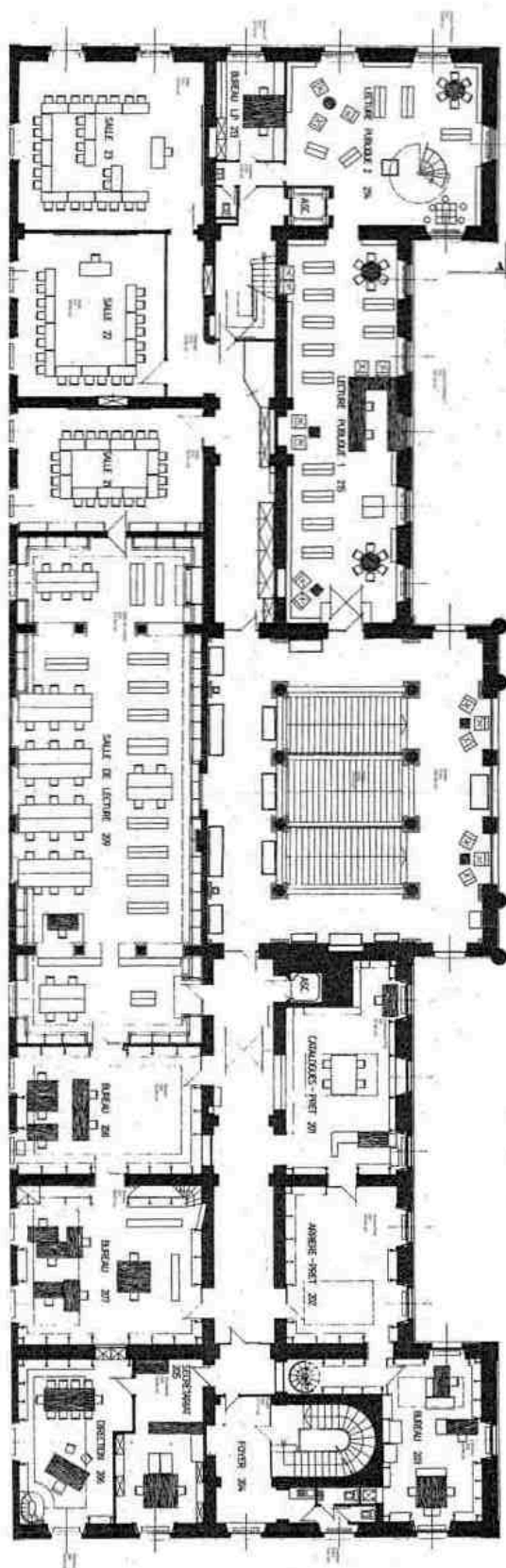
PHOTO 1 - EXEMPLE DES PANNEAUX INSTALLÉS DANS LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS.....	31
PHOTO 2 - EXEMPLE DES PANNEAUX INSTALLÉS DANS LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS.....	31
PHOTO 3 - FAÇADE NORD ET ENTRÉE DE LA BIBLIOTHÈQUE.....	32
PHOTO 4 - DÉTAIL DE LA SIGNALÉTIQUE DE LA FAÇADE NORD.....	32
PHOTO 5 - ENTRÉE OUEST DU BÂTIMENT.....	33
PHOTO 6 - ENTRÉE EST DU BÂTIMENT.....	33
PHOTO 7 - RAMPE D'ACCÈS POUR LA BOÎTE DES RETOURS ET L'ASCENSEUR.....	34
PHOTO 8 - COULOIR MENANT À L'ASCENSEUR, EN RÉNOVATION.....	34
PHOTO 9 - VITRINE DE L'ENTRÉE PRINCIPALE.....	35
PHOTO 10 - SIGNALÉTIQUE PRINCIPALE DE L'ENTRÉE NORD, REZ-DE-CHAUSSÉE.....	36
PHOTO 11 - SIGNALÉTIQUE PRINCIPALE DE L'ENTRÉE NORD, REZ-DE-CHAUSSÉE.....	37
PHOTO 12 - COULOIR DE L'ENTRÉE EST DU BÂTIMENT.....	38
PHOTO 13 - SIGNALÉTIQUE DES TOILETTES, REZ-DE-CHAUSSÉE EST.....	38
PHOTO 14 - SIGNALÉTIQUE PRINCIPALE DU 1 <sup>ER</sup> ÉTAGE.....	39
PHOTO 15 - SIGNALÉTIQUE INDIQUANT L'ACCÈS AU FE ET À LA SALLE DE LECTURE DEPUIS LE 1 <sup>ER</sup> ÉTAGE.....	40
PHOTO 16 - SIGNALÉTIQUE INDIQUANT L'ACCÈS À LA LP DEPUIS LE 1 <sup>ER</sup> ÉTAGE. LES PANNEAUX DES PHOTOS 15 ET 16 SONT PLACÉS FACE À FACE.....	40
PHOTO 17 - HALL CENTRAL, COIN REPOS AVEC LA MACHINE À CAFÉ À GAUCHE DE LA FENÊTRE ET LES JOURNAUX À DISPOSITION.....	41
PHOTO 18 - HALL CENTRAL DU 2 <sup>E</sup> ÉTAGE, AVEC EN ARRIÈRE PLAN LES VITRINES D'EXPOSITIONS DE LA BIBLIOTHÈQUE.....	41
PHOTO 19 - HALL D'ENTRÉE DU FE, AVEC L'ENTRÉE DE LA SALLE DE LECTURE À DROITE DE L'IMAGE ET LA PHOTOCOPIEUSE.....	42
PHOTO 20 - HALL D'ENTRÉE DU FE, AVEC À GAUCHE L'ASCENSEUR POUR LES USAGERS DE LA BIBLIOTHÈQUE ET UN PANNEAU D'INFORMATION POUR LA BIBLIOTHÈQUE.....	42
PHOTO 21 - SIGNALÉTIQUE DE LA PORTE D'ENTRÉE DU FE.....	43
PHOTO 22 - PRÊT DU FE.....	43
PHOTO 23 - EXEMPLE DES NOUVEAUTÉS EXPOSÉES À L'ACCUEIL DU FE. CLASSÉES PAR THÈME. SUR L'IMAGE : SCIENCES ET TECHNIQUES ET ARTS.....	44
PHOTO 24 - VUE LARGE DES NOUVEAUTÉS EXPOSÉES, AINSI QU'UN DES ORDINATEURS MIS À DISPOSITION POUR LA CONSULTATION DU CATALOGUE.....	44
PHOTO 25 - COULOIR DU FE, AVEC À DROITE DE L'IMAGE L'ESPACE POUR LES LIVRES EXPOSÉS ET EN-DESSOUS, LES ORDINATEURS POUR LA CONSULTATION DES CATALOGUES ET POUR LES TRAVAUX PERSONNELS.....	45
PHOTO 26 - ENTRÉE DE LA LP DEPUIS LE HALL PRINCIPAL AU 2 <sup>E</sup> ÉTAGE.....	46
PHOTO 27 - DÉTAIL DE LA SIGNALÉTIQUE INDIQUANT L'ENTRÉE DE LA LP.....	46
PHOTO 28 - ENTRÉE DE LA LP ET 1 <sup>ÈRE</sup> SALLE.....	47
PHOTO 29 - DÉTAIL DE LA SIGNALÉTIQUE DE LA PORTE D'ENTRÉE DE LA LP.....	47
PHOTO 30 - COULOIR DE L'ENTRÉE ET 1 <sup>ÈRE</sup> SALLE DE LA LP.....	48
PHOTO 31 - PRÊT DE LA LP. AVEC AU 1 <sup>ER</sup> PLAN LE CHARIOT DE RANGEMENT DES RETOURS.....	49
PHOTO 32 - VUE D'ENSEMBLE DE LA 2 <sup>E</sup> SALLE.....	49

PHOTO 33 - VUE D'ENSEMBLE DU 3 <sup>E</sup> ÉTAGE DE LA LP .....	50
PHOTO 34 - EXEMPLE DE LA SIGNALÉTIQUE DES DOCUMENTAIRES EXPOSÉE EN HAUT DES ÉTAGÈRES CORRESPONDANTES .....	51
PHOTO 35 - DÉTAIL DE LA SIGNALÉTIQUE POUR LES DOCUMENTAIRES .....	51
PHOTO 36 - AUTRE EXEMPLE DE SIGNALÉTIQUE POUR LES DOCUMENTAIRES. CETTE FOIS-CI COLLÉE SUR LE MUR.....	52
PHOTO 37 - EXEMPLE DE LA SIGNALÉTIQUE DANS LES RAYONS POUR LES ROMANS .....	52
PHOTO 38 - EXEMPLE DE LA SIGNALÉTIQUE POUR LES DVD FICTIONS .....	53
PHOTO 39 - SIGNALÉTIQUE INDIQUANT LA SUITE ET FIN DES DVD FICTIONS SITUÉS DANS LA 1 <sup>ÈRE</sup> SALLE.....	53
PHOTO 40 - DVD DOCUMENTAIRES, SITUÉS DANS LA 1 <sup>ÈRE</sup> SALLE.....	54
PHOTO 41 - BANDES DESSINÉES EN SÉRIE, DANS LA 2 <sup>E</sup> SALLE.....	54
PHOTO 42 - BANDES DESSINÉES QUI SE PRÊTENT SÉPARÉMENT .....	55
PHOTO 43 - SIGNALÉTIQUE DES LIVRES SONORES.....	55
PHOTO 44 - DÉTAIL DE LA SIGNALÉTIQUE DES LIVRES SONORES ET DES BIOGRAPHIES .....	56
PHOTO 45 - PANNEAU SIGNALANT QUE DES VOLS ONT ÉTÉ SIGNALÉS. A CÔTÉ, SIGNALÉTIQUE POUR LES NOUVEAUTÉS BD .....	56
PHOTO 46 - INTERDICTION DE TÉLÉPHONER .....	57



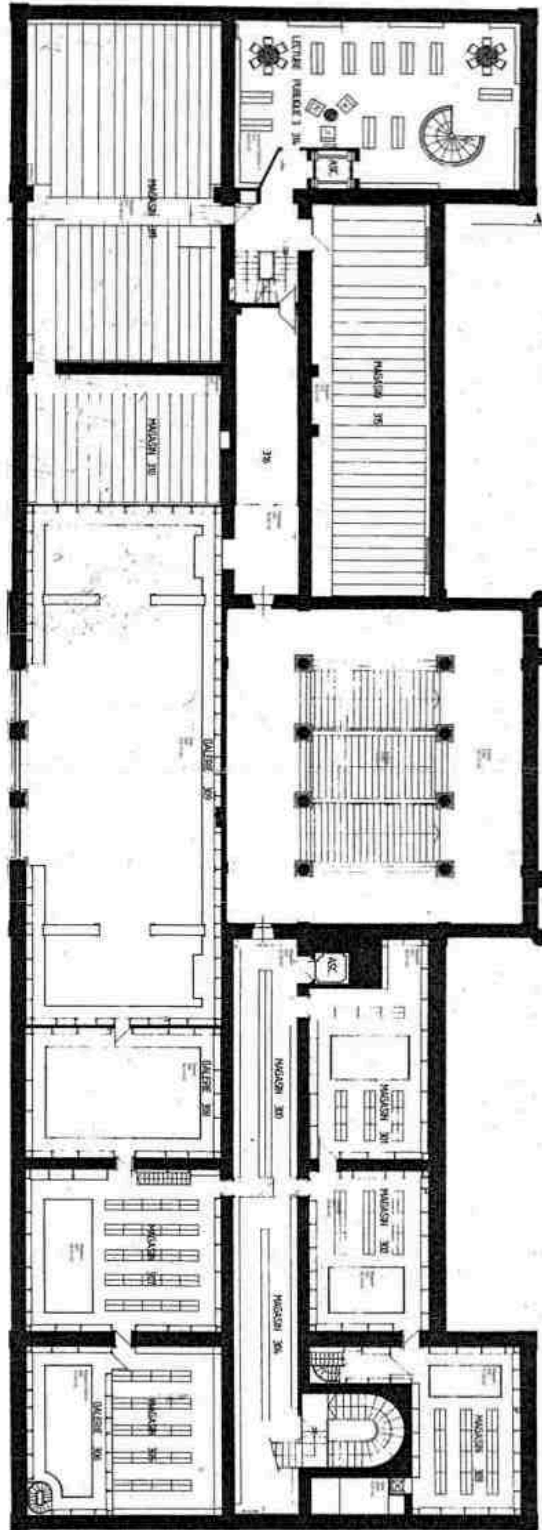
Plan 1 - Plan en découpe du 1er étage du bâtiment du Numa-Droz. Avec au centre, l'escalier central.

Le nord est à la droite du plan

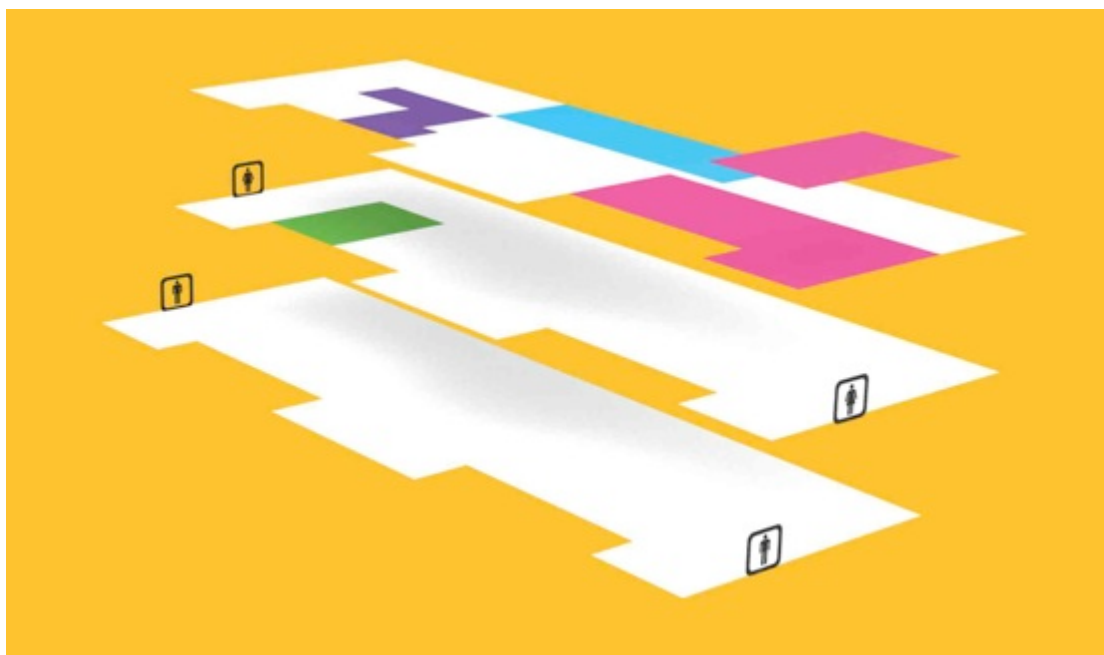


Plan 2 - Plan en découpe du 2e étage du bâtiment du Numa-Droz. Avec en bas du plan, le FE et en haut la LP.





Plan 3 - Plan en découpe du 3e étage du bâtiment du Numa-Droz. Avec tout en haut à droite du plan, le 3e étage de la Lecture publique.



*Plan 4 - Plan stylisé des 4 espaces qui composent la BPU*

En vert : l'espace Rousseau

En violet : l'accueil du FE

En bleu : la salle de lecture

En rose : la LP

Ce plan est distribué à chaque lecteur lors des nouvelles inscriptions.

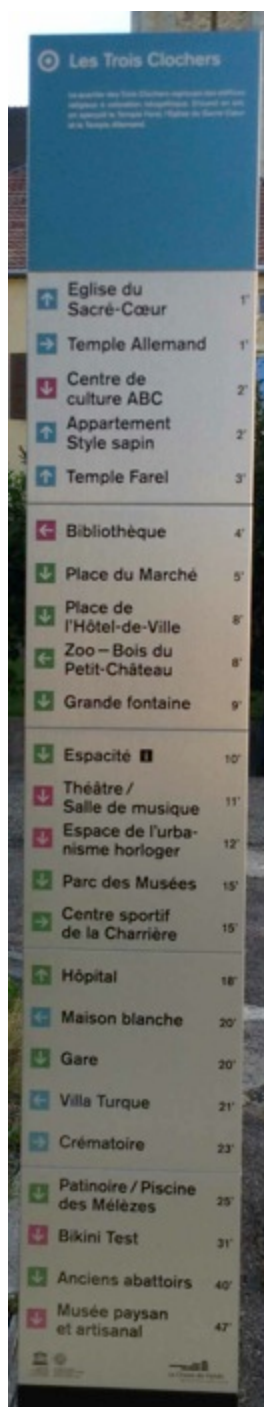


Photo 1 - exemple des panneaux installés dans la ville de La Chaux-de-Fonds



Photo 2 - exemple des panneaux installés dans la ville de La Chaux-de-Fonds



*Photo 3 - façade nord et entrée de la bibliothèque*



*Photo 4 - détail de la signalétique de la façade nord*



*Photo 5 - entrée ouest du bâtiment*



*Photo 6 – entrée est du bâtiment*



*Photo 7 - rampe d'accès pour la boîte des retours et l'ascenseur*



*Photo 8 - couloir menant à l'ascenseur, en rénovation*



Photo 9 - vitrine de l'entrée principale



Photo 10 - signalétique principale de l'entrée nord, rez-de-chaussée





Photo 11 - signalétique principale de l'entrée nord, rez-de-chaussée



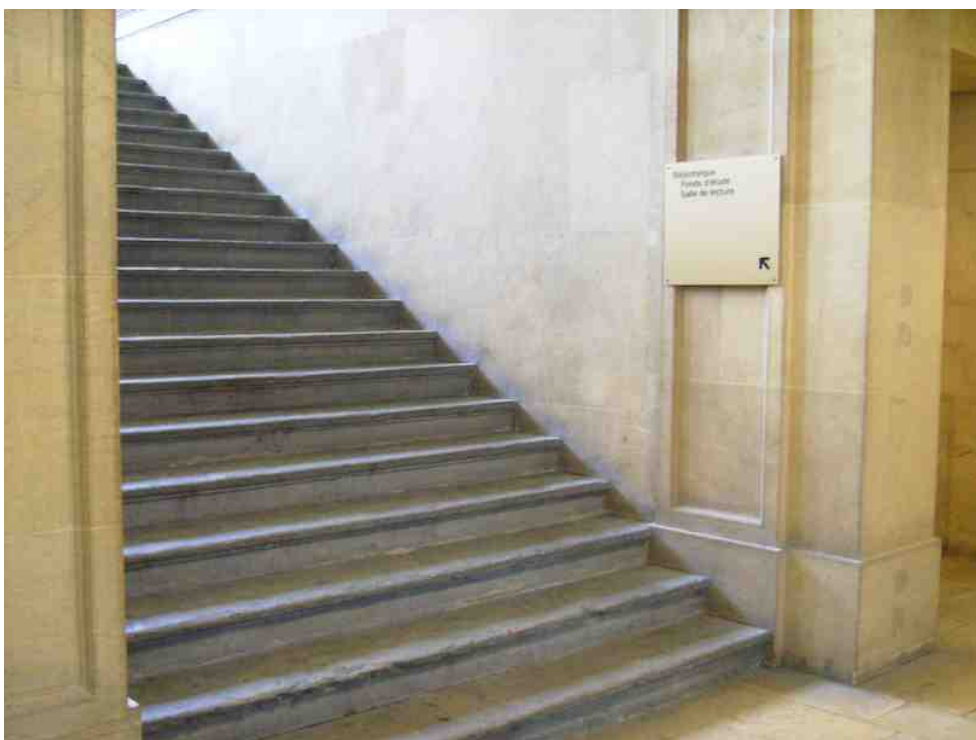
*Photo 12 - couloir de l'entrée est du bâtiment*



*Photo 13 - signalétique des toilettes, rez-de-chaussée est*



*Photo 14 - signalétique principale du 1<sup>er</sup> étage*



*Photo 15 - signalétique indiquant l'accès au FE et à la salle de lecture depuis le 1<sup>er</sup> étage*



*Photo 16 - signalétique indiquant l'accès à la LP depuis le 1<sup>er</sup> étage. Les panneaux des photos 15 et 16 sont placés face à face*



*Photo 17 - hall central, coin repos avec la machine à café à gauche de la fenêtre et les journaux à disposition*



*Photo 18 - hall central du 2<sup>e</sup> étage, avec en arrière plan les vitrines d'expositions de la bibliothèque*



*Photo 19 - hall d'entrée du FE, avec l'entrée de la salle de lecture à droite de l'image et la photocopieuse*



*Photo 20 - hall d'entrée du FE, avec à gauche l'ascenseur pour les usagers de la bibliothèque et un panneau d'information pour la bibliothèque*



*Photo 21 - signalétique de la porte d'entrée du FE*



*Photo 22 - prêt du FE*



*Photo 23 - exemple des nouveautés exposées à l'accueil du FE. Classées par thème. Sur l'image : sciences et techniques et arts*



*Photo 24 - vue large des nouveautés exposées, ainsi qu'un des ordinateurs mis à disposition pour la consultation du catalogue*





*Photo 25 - couloir du FE, avec à droite de l'image l'espace pour les livres exposés et en-dessous, les ordinateurs pour la consultation des catalogues et pour les travaux personnels*



*Photo 26 - entrée de la LP depuis le hall principal au 2<sup>e</sup> étage*



*Photo 27 - détail de la signalétique indiquant l'entrée de la LP*



*Photo 28 - entrée de la LP et 1<sup>ère</sup> salle*



*Photo 29 - détail de la signalétique de la porte d'entrée de la LP*



*Photo 30 - couloir de l'entrée et 1<sup>ère</sup> salle de la LP*



*Photo 31 - prêt de la LP. Avec au 1<sup>er</sup> plan le chariot de rangement des retours*



*Photo 32 - vue d'ensemble de la 2<sup>e</sup> salle*



*Photo 33 - vue d'ensemble du 3<sup>e</sup> étage de la LP*



Photo 34 - exemple de la signalétique des documentaires exposée en haut des étagères correspondantes



Photo 35 - détail de la signalétique pour les documentaires



Photo 36 - autre exemple de signalétique pour les documentaires. Cette fois-ci collée sur le mur

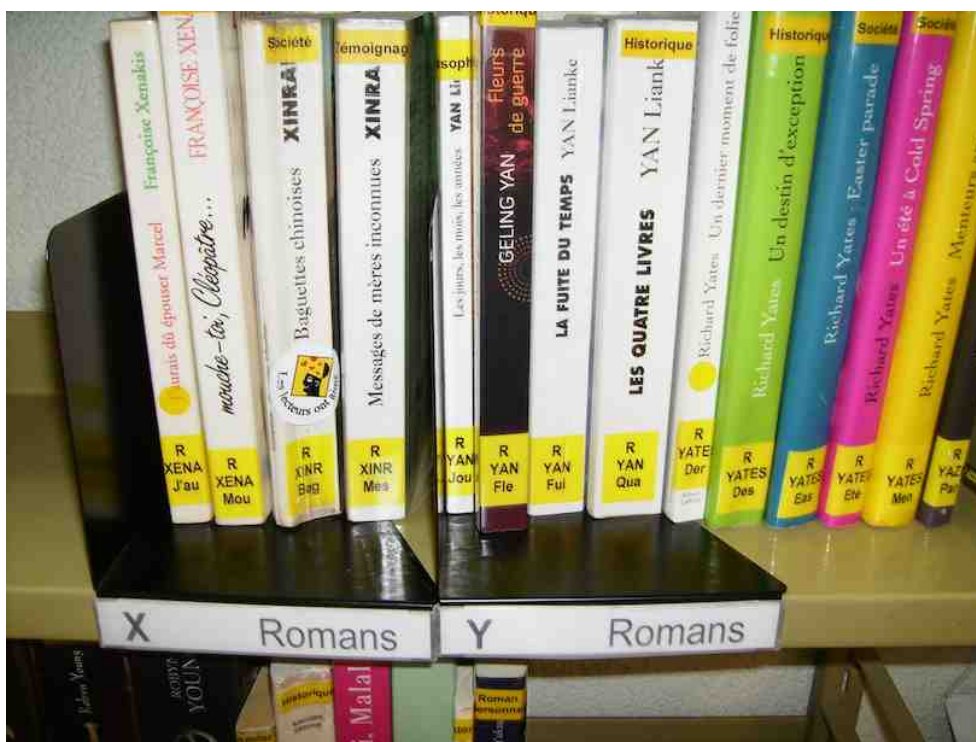


Photo 37 - exemple de la signalétique dans les rayons pour les romans





Photo 38 - exemple de la signalétique pour les DVD fictions



Photo 39 - signalétique indiquant la suite et fin des DVD fictions situés dans la 1<sup>ère</sup> salle



Photo 40 – DVD documentaires, situés dans la 1<sup>ère</sup> salle



Photo 41 – bandes dessinées en série, dans la 2<sup>e</sup> salle



Photo 42 – bandes dessinées qui se prêtent séparément

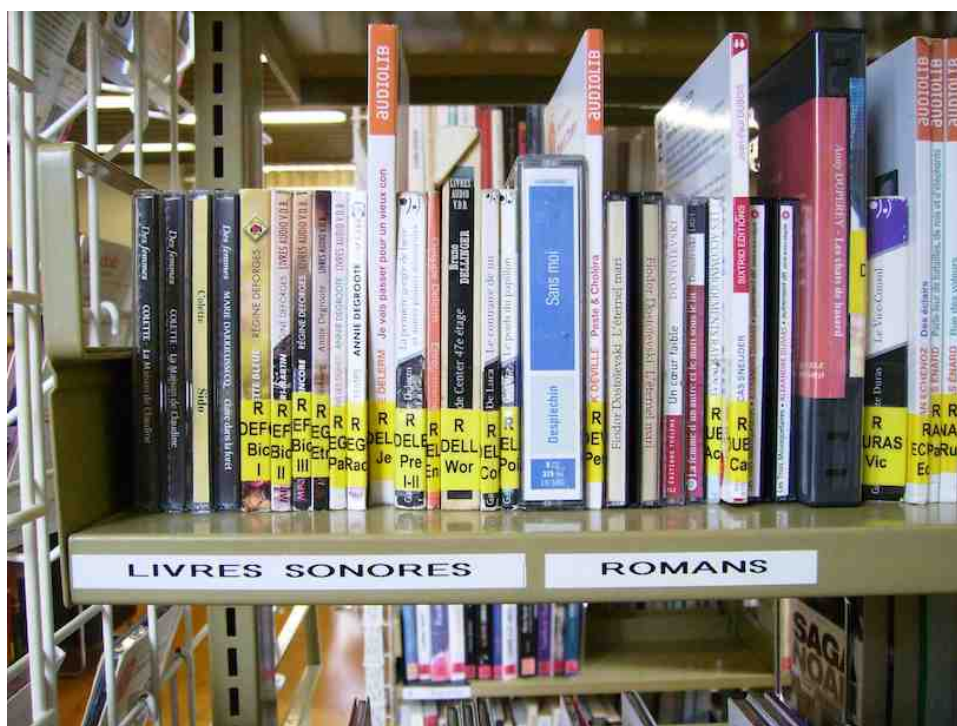


Photo 43 – signalétique des livres sonores



Photo 44 – détail de la signalétique des livres sonores et des biographies



Photo 45 – panneau signalant que des vols ont été signalés. A côté, signalétique pour les nouveautés BD



Photo 46 – interdiction de téléphoner

## **7.2 Annexe 2 : Rapport demandé par l'Association des Amis de la bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel pour un programme de signalétique**

*Ce rapport est un document interne, c'est pourquoi il a été retiré de ce travail pour des raisons de confidentialité.*

### **7.3 Annexe 3 : Signalétique mise en place à la bibliothèque de Blonay-St-Légier**

GENÈVE, 11.11.2011

AUX RESPONSABLES DE LA BIBLIOTHÈQUE,  
CHÈRE MADAME, CHER MONSIEUR,

NOUS NOUS PERMETTONS DE VOUS CONTACTER ICI AFIN DE VOUS PRÉSENTER  
UN PROJET DE COMMUNICATION ET DE SIGNALÉTIQUE QUE NOUS VENONS  
DE RÉALISER POUR LA NOUVELLE BIBLIOTHÈQUE DE BLONAY-ST-LÉGIER.

CETTE DERNIÈRE SOUHAITAIT CRÉER UNE AMBIANCE, UN LIEU ACCUEILLANT  
ENFANTS ET ADULTES ET ATTENDAIT DE NOUS, POUR SA RÉOUVERTURE EN  
OCTOBRE DERNIER, LA CRÉATION D'UNE LIGNE GRAPHIQUE SIMPLE ET EFFICACE  
AFIN D'ORIENTER SES LECTEURS, VISITEURS ET ABONNÉS MAIS AUSSI DE  
DONNER UN NOUVEAU SOUFFLE À CE LIEU INCONTOURNABLE DANS LA COMMUNE  
DE BLONAY ET ENVIRONS.

DE FAIT, SI VOUS AUSSI VOUS ESTIMEZ QUE LA COMMUNICATION AUTOUR  
ET DANS VOTRE BIBLIOTHÈQUE EST FONDAMENTALE ET SI VOUS SENTEZ VENIR  
LA NÉCESSITÉ D'APPORTER UN REGARD NOUVEAU POUR VOS LECTEURS AFIN  
DE LES AIDER À SE RETROUVER D'AVANTAGE ET/OU OPTIMISER L'AFFLUX D'UNE  
NOUVELLE CLIENTÈLE PAR LE RAFRAÎCHISSEMENT DE VOTRE SIGNALÉTIQUE,  
VOUS SEREZ PEUT-ÊTRE INTÉRESSÉS DE DÉCOUVRIR LES PAGES QUI SUIVENT.

SI CELA SUSCITE EN VOUS UN CERTAIN INTÉRÊT, N'HÉSITEZ PAS À NOUS  
CONTACTER, NOUS SERIONS RAVIS DE POUVOIR RÉPONDRE À VOS QUESTIONS  
ET VOUS RENCONTRER POUR EN DISCUTER ENSEMBLE.

EN VOUS REMERCIANT D'AVANCE,  
RECEVEZ NOS SINCÈRES SALUTATIONS.

STUDIO RUBIC  
ANN GRIFFIN + NICOLAS JEANMAIRET



#### QUELQUES MOTS D'EXPLICATION DE L'ENSEMBLE DU PROJET :

LE MANDAT COMPORTAIT LA CONCEPTION D'UN LOGO AINSI QUE D'UNE IDENTITÉ VISUELLE COMPLÈTE ET DÉCLINABLE SUR DIFFÉRENTS SUPPORTS. UNE PARTIE UTILITAIRE DE SIGNALÉTIQUE INTERNE ET EXTERNE, UN SYSTÈME VISUEL POUR LES DIFFÉRENTS RAYONS, DES PICTOGRAMMES POUR LES « CENTRES D'INTÉRÊT », DES PANNEAUX D'INFORMATION... À CELA, NOUS AVONS PROPOSÉ UN LANGUAGE VISUEL SOUS FORME DE DÉCORATION EN LIEN AVEC LE LIEU, EN APPLIQUANT DES MOTS SUR LES MURS ET DES VISUELS AUTOCOLLANTS (VITRINES, PORTES,...)

LE MANDAT S'ÉTENDAIT ÉGALEMENT À LA RÉALISATION DE TOUTE LA PAPETERIE (EN-TÊTES, ENVELOPPES, CARTES DE VISITE), AU SITE INTERNET, AINSI QU'À LA COMMUNICATION GLOBALE DE LA BIBLIOTHÈQUE (TAMPONS, GUIDE D'UTILISATEUR, BULLETIN D'INSCRIPTION, SIGNET ET MARQUE-PAGE, RÉGLEMENT, FLYER, SACS PLASTIQUE, PLAN DE SITUATION...).

LE PROJET FUT RÉALISÉ EN INCLUANT CERTAINES CONTRAINTES BUDGÉTAIRES ET TECHNIQUES, COMME LA MOBILITÉ DE CERTAINS ÉLÉMENTS, L'AUTOGESTION PAR LE CLIENT DE CERTAINS SUPPORTS TOUT EN TROUVANT LES MEILLEURES SOLUTIONS DE RÉALISATION POUR CHAQUE ÉLÉMENT.

#### LOGOTYPE :

LE LOGOTYPE REPRÉSENTE SINGULIÈREMENT UNE BIBLIOTHÈQUE EN PERSPECTIVE.

#### POLICE DE CARACTÈRE :

UNE « FUTURA BOOK » ET UNE « FUTURA EXTRA BLACK » SIGNENT L'ENSEMBLE DE LA COMMUNICATION. CETTE SIMPLIFICATION SERT LE CLIENT EN LUI PERMETTANT DE REPRENDRE CES CODÉS TYPOGRAPHIQUES SANS AVOIR À NOUS CONSULTER POUR TOUTE UTILISATION ULTÉRIEURE.

#### IMPACT ET HABILLAGE VISUEL :

LA PLUPART DES SUPPORTS SE DISTINGUENT PAR L'AJOUT D'UNE TEXTURE DE MOTS « PERSONNALISÉE » PRÉSENTE EN ARRIÈRE-PLAN; UN DESIGN SIMPLE ET EFFICACE; UNE TEINTE VIOLETTE COMME RÉFÉRENCE VISUELLE DE BASE QUI CONTRASTE AVEC LE MOBILIER INTÉRIEUR ET L'ENSEMBLE DES AUTRES CODÉS VISUELS DÉJÀ PRÉSENTS. DES « JEUX DE MOTS » SONT DISPOSÉS SUR LES MURS, AUX ENDROITS STRATÉGIQUES, CONSTITUANT UN EFFET DE SURPRISE, LUDIQUE ET DÉCORATIF. SELON LA CLIENTÈLE ET L'ARCHITECTURE DU LIEU, UNE RÉFLEXION SUR L'IMPORTANCE DE LA PART « INFORMATIVE » EN CONTRASTE AVEC LA PART « DÉCORATIVE » FUT APPORTÉE.

#### TECHNIQUES ET COÛTS :

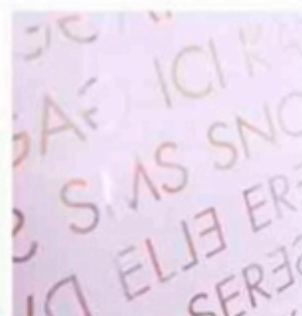
UNE IMPRESSION DITE « EN NUMÉRIQUE » DE CERTAINS SUPPORTS PERMET UNE RÉIMPRESSION PEU COÛTEUSE. LES « GUIDES » ET AUTRES DOCUMENTS D'INFORMATION SERONT RÉIMPRIMÉS, EUX, EN INTERNE ET ÉGALEMENT À MOINDRE FRAIS. UNE MARGE BLANCHE EST AJOUTÉE AUX SUPPORTS DEVANT ÊTRE RÉIMPRIMÉS PAR LE CLIENT, ÉVITANT TOUTS PROBLÈMES D'IMPRESSION DES IMPRIMANTES DE BUREAU.

**STUDIO RUBIC VOUS PRÉSENTE  
LE PROJET RÉALISÉ POUR LA BIBLIOTHÈQUE  
DE BLONAY-ST-LÉGIER**

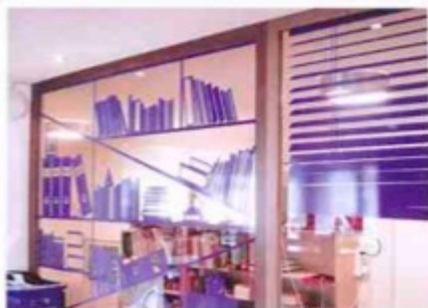
[WWW.MABIBLIOTHEQUE.CH](http://WWW.MABIBLIOTHEQUE.CH)



**PALINDROMES  
COMME TEXTURE  
SUR VITRE**



**HABILLAGE  
(VITRES, PORTES  
ET FENÊTRES)**



SÉPARATEURS, ÉTIQUETTES  
ET HABILLAGE DE FOND



