Étude de l'aménagement de l'espace à la bibliothèque universitaire de Droit-Gestion de Lille 2

Bénédicte Dannely

▶ **To cite this version:**

Bénédicte Dannely. Étude de l'aménagement de l'espace à la bibliothèque universitaire de Droit-Gestion de Lille 2. Sciences de l'information et de la communication. 2003. dumas-01581513

HAL Id: dumas-01581513

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01581513

Submitted on 8 Jan 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Bénédicte DANNELY

MASTER 1, MENTION SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

MEMOIRE DE STAGE ET DE RECHERCHE

Mission effectuée du 02/06/2003 au 23/07/2003

à la bibliothèque universitaire de droit- gestion

de Lille

ETUDE DE L'AMENAGEMENT DE L'ESPACE A LA BILIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE DROIT- GESTION DE LILLE 2

Sous la direction de :

M. Vincent Caradec, responsable universitaire

Mme Cécile Martini, tutrice professionnelle

Soutenu le 30 Septembre 2003 à l'UFR IDIST

Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus du Pont de Bois)

BP 49, 59650 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année universitaire 2002/2003

B.U.C. LILLE 3
D 021 709101 8

2005* 205
DAN

REMERCIEMENTS

J'adresse mes plus sincères remerciements à l'ensemble du personnel de la bibliothèque universitaire de droit- gestion de Lille 2. Tous ont contribué à l'efficacité de cette période de formation et m'ont permis de comprendre le fonctionnement d'une bibliothèque universitaire et d'analyser l'aménagement de l'espace à la bibliothèque de droit- gestion.

Je remercie Madame Mulette, directeur du Service Commun de la Documentation de l'université de Lille 2, qui a bien voulu m'accueillir au sein de son service.

Je tiens aussi à remercier Madame Cécile Martini, responsable professionnelle, qui m'a prise en charge.

Enfin, j'adresse mes remerciements aux membres du personnel qui ont pris le temps de participer aux entretiens et les usagers de la bibliothèque universitaire qui ont répondu aux questionnaires.

SOMMAIRE

- Introduction

- A- Présentation du lieu de stage, de la problématique et des techniques employées pour le recueil de données.

1) Présentation du lieu de stage p1

1- présentation de l'Université de Lille 2.....p1

2- présentation du SCD de Lille 2.....p3

3- présentation et description de la Bibliothèque Universitaire de Droit – Gestion.....p5

2) Présentation du sujet du mémoire.....p11

1- justification du choix du sujet de mémoire.....p11

2- explication et développement de la problématique du mémoire.....p12

3) Méthodes employées pour le recueil des données.....p14

1- l'observation.....p14

2- les questionnaires.....p15

3- les entretiens.....p16

4- la recherche d'information.....p17

-B- Analyse des données

1) Analyse de l'observation.....p20

1- organisation et attractivité du bâtiment.....p20

2- les services publics.....p24

3- les espaces de consultation et de collections.....p27

2) Analyse du questionnaire.....p29

1- présentation des résultats des questionnaires.....p29

2- analyse des résultats.....p45

3) Analyses des entretiens.....p51

1- présentation des personnes interrogées.....p51

2- analyse des entretiens p52

-C- Perspectives et bilan critique du stage

1- perspectives.....p61

2- bilan.....p67

Conclusion.....p69

Bibliographie.....p70

Sommaire des annexes.....p72

Annexes.....p73

INTRODUCTION

En juin et juillet de cette année, suite à mon année en Maîtrise Sciences de l'Information et du Document, j'ai réalisé un stage de deux mois à la bibliothèque universitaire de droit- gestion de la faculté de Lille 2. Ce stage m'a permis de découvrir le fonctionnement d'une bibliothèque universitaire et d'étudier l'aménagement de l'espace à la bibliothèque universitaire de droit- gestion. J'avais déjà étudié ce sujet lors de mon stage au Centre de Documentation et d'Information du collège Louise Michel dans le quartier de Lille-Sud au cours de mon année de licence en Sciences de l'Education, mention documentation. Il me tenait à cœur d'étudier à nouveau ce sujet, mais cette fois dans un contexte totalement différent, c'est à dire dans le cadre d'une bibliothèque universitaire.

Pour moi analyser l'aménagement et l'organisation de l'espace à la bibliothèque universitaire de droit- gestion correspondait d'abord à connaître comment et pourquoi l'espace avait été aménagé de cette façon et connaître et comprendre comment cet espace était utilisé par les usagers de la bibliothèque universitaire ; il me fallait ensuite mettre ces deux aspects en relation pour savoir quel rôle joue l'aménagement de l'espace sur les usages de la bibliothèque universitaire, et à partir de là construire une problématique, autour de laquelle s'articule ce mémoire, à savoir : quelles politiques et quels projets peut-on mener à la BU en ce qui concerne l'aménagement de l'espace physique et intellectuel afin d'en faciliter son utilisation par les usagers ?

Après une présentation de la faculté de droit - gestion et de sa bibliothèque universitaire complétée par les techniques retenues pour le recueil des données, nous présenterons l'analyse des données recueillies auprès des usagers et des membres du personnel, enfin nous exposerons des perspectives d'évolution pour la bibliothèque universitaire ainsi qu'un bilan critique du stage.

- le C.E.V.U. (Conseil des Etudes et de la Vie universitaire) qui est chargé d'émettre des avis sur la création de diplômes, le régime des études et tout domaine relevant de la vie de l'étudiant

2- présentation du Service Commun de la Documentation (SCD) de l'Université de Lille 2

Le Service Commun de la Documentation de Lille 2 a été créé officiellement en 1993, conformément au décret d'application de la loi Savary n° 85-684 du 4 juillet 1985, modifié par le décret n° 91-320 du 27 mars 1991.

Le SCD est une structure statuaire et réglementaire qui doit permettre à l'Université de Lille 2 d'affirmer sa politique documentaire en liaison étroite avec sa politique d'enseignement et de recherche. Le SCD est donc un service fédérateur, qui a comme mission principale de donner aux bibliothèques fonctionnant dans l'Université le cadre d'un travail en réseau. Ce travail en réseau est caractérisé par des échanges à la fois sur un plan technique et professionnel et à la fois sur un plan scientifique ; ces échanges permettant de mener une politique de développement des collections et des services cohérente, suffisamment flexible pour prendre en compte la diversité des situations et des besoins des utilisateurs. Pour mener à bien cette mission, le SCD remplit plusieurs fonctions qui sont :

- l'acquisition, le traitement et la communication de la documentation
- la formation des usagers à la recherche et à l'utilisation de la documentation, en particulier aux nouvelles technologies d'accès à la documentation.
- la coopération avec d'autres bibliothèques ou organismes documentaires.

Le SCD est constitué par l'ensemble des bibliothèques et centres de documentation de l'Université, tous sites confondus, qui lui sont intégrés ou associés ; les bibliothèques intégrées sont : la bibliothèque universitaire de Droit – Gestion , la bibliothèque universitaire de Santé pôle Recherches. Quant aux bibliothèques associées, il s'agit des autres organismes documentaires de l'université.

Le SCD entretient aussi des liens avec les bibliothèques lilloises dépendant du C H R ou de grands établissements de recherches (CNRS, INSERM) qui sont dites bibliothèques partenaires.

Le SCD est placé sous l'autorité du Président de l'Université et est administré par un conseil de la Documentation composé de représentants élus des enseignants, chercheurs, des personnels de bibliothèque et d'étudiants ; le Conseil vote le budget ratifié ensuite par le

Conseil d'Administration de l'Université. Le directeur du SCD est nommé par le Ministre de l'Education nationale après avis du Président de l'Université. Il rend compte au Conseil de la Documentation et donne des avis aux Conseils de l'Université et de ses composantes en matière documentaire. Il s'appuie pour ce faire sur la Direction des Affaires générales qui gère les activités intéressant l'ensemble du SCD. Le fonctionnement du service, des différentes bibliothèques et l'ensemble des prestations fournies aux utilisateurs font l'objet d'évaluations annuelles par les pouvoirs publics. Les ressources du SCD sont constituées de la part des droits d'inscription des usagers, des subventions de l'Etat ou d'autres collectivités publiques, des dotations éventuellement consenties par l'Université et ses composantes.

Le patrimoine documentaire du SCD est constitué par les disciplines de spécialité de l'Université de Lille 2, c'est à dire le Droit et les Sciences politiques, l'Economie et la Gestion, les Sciences sociales, la Médecine, l'Odontologie et les disciplines paramédicales, les Sciences biologiques et pharmaceutiques.

Les bibliothèques et centres de documentation de l'Université Lille 2 proposent des services divers :

- la consultation sur place des collections papier,
- le prêt
- le prêt entre Bibliothèques (P. E. B.)
- les renseignements bibliographiques
- l'accès à des bases de données, des cédéroms et des périodiques électroniques
- la reproduction des documents
- la formation des usagers à la recherche documentaire
- la suggestion d'achats.

3- Présentation de la Bibliothèque Universitaire (BU) de Droit – Gestion

- Localisation et horaires

La Bibliothèque Universitaire de Droit – Gestion est située place Déliot, dans le quartier de Lille – Moulins. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 12h30, ce qui correspond à une ouverture hebdomadaire de 56h30 ; par contre pendant les vacances de printemps, en juillet et en septembre, son ouverture est réduite, la BU ferme ses portes durant les vacances de Noël et pendant trois semaines au mois d'août. Cependant les horaires peuvent changer, au profit des étudiants, selon les périodes. Ainsi pendant les périodes des examens de mai, la BU est restée ouverte jusqu'à 20h.

- Services proposés

De nombreux services sont proposés par la BU, comme la consultation sur place de documents en libre accès ou en magasin, le prêt d'ouvrages, en général pour une durée de 14 jours. Les étudiants inscrits à la bibliothèque bénéficient, bien sûr, de ce droit de prêt, mais aussi de l'accès aux logiciels de bureautique (word, excel), d'un forfait internet de 2 heures par semaine, de l'accès à l'ensemble des cédéroms et bases de données auxquelles la BU est abonnée et à un ensemble de sites sélectionnés ayant trait aux disciplines de spécialité de la Faculté des Sciences juridiques, politiques et sociales ; enfin les inscrits disposent d'un quota de 100 impressions gratuites. Pour les lecteurs inscrits à partir du 3° cycle, un service de Prêt Entre Bibliothèques (PEB) est proposé, il est ainsi possible d'obtenir en prêt ou sous forme de photocopie un document que la BU ne possède pas.

Au 1° étage, les usagers peuvent demander des renseignements bibliographiques. De plus des sessions de formation à l'utilisation des ressources documentaires de la BU (catalogue, cédéroms, internet) sont proposées au cours de l'année universitaire.

Enfin 6 photocopieurs de la Sté SEDECO sont mis à la disposition des usagers.

- Collections

Le SCD, tous secteurs confondus, possède 125000 volumes, auxquels s'ajoutent plus de 8000 volumes tous les ans. Outre ces monographies, le SCD de LILLE 2 est abonné à plus de 1500 périodiques. Il s'agit de quotidiens d'information générale (le Monde, Libération, Les Echos) mais aussi de bulletins scientifiques les plus pointus en droit et en santé, ils se répartissent de la manière suivante :

- près de 800 en médecine
- près de 550 en Droit Gestion

Les usagers de la bibliothèque universitaire de Droit Gestion ont également à leur disposition plusieurs milliers de thèses, sous forme papier ou microfiches, ces thèses ont été soutenues à Lille2. Sur le site de Droit Gestion, le SCD a développé un fonds en accès libre plus particulièrement destiné à la recherche en Droit, Sciences politiques et Economie.
Depuis 1998, et grâce à un don important, la BU de Droit Gestion développe un fonds thématique consacré à l'histoire des mouvements sociaux et du socialisme. Le fonds est régulièrement enrichi par des acquisitions nouvelles dans ce secteur. Le secteur Droit travaille également avec le centre de recherches sur les Droits de l'Homme, dont les ouvrages sont recensés dans le catalogue.

Les collections de la BU de Droit Gestion sont disposées de la manière suivante :
- au rez-de-chaussée, dans la salle d'actualités, les usagers peuvent consulter une quarantaine de périodiques régionaux, nationaux et internationaux, ils ont également accès à une collection de culture générale (romans, magazines, bandes dessinées).
Un espace d'étude, situé à proximité de la banque de prêt permet d'accéder à 25000 ouvrages placés en accès libre, destinés essentiellement aux étudiants de 1° et 2° cycles.

- au 1° étage, se trouvent les collections plus particulièrement destinées à la recherche. Tout d'abord, la salle de jurisprudence rassemble des ouvrages de référence, les grandes séries juridiques (jurisclasseurs, codes, revues d'usage courant). Ensuite, l'espace recherche regroupe 330 périodiques consacrés au Droit et aux Sciences politiques, des thèses imprimées et des mélanges en droit et en sciences politiques.

- au 2° étage, une salle consacrée à l'économie gestion s'est ouverte récemment (avril 2003), on y trouve les monographies et les périodiques d'économie gestion, ainsi que le relais INSEE de Lille 2.

De plus, un réseau de cédéroms et de bases de données est proposé aux lecteurs, les titres que les étudiants peuvent interroger sont les suivants :

Le Monde : dépouillement des articles du journal depuis 1987

Le Monde Diplomatique : de septembre 1989 à septembre 1996

CORAP : il propose les articles de plus de 150 revues généralistes depuis 1995.

Les Echos : version électronique en texte intégral du journal depuis 1994

Jurifrance : base de données en texte intégral offrant l'intégralité de la jurisprudence et de la doctrine juridique en France.

ABI/Inform : base de données en texte intégral dépouillant plus de 1000 périodiques anglo-saxons dans les domaines de l'économie, de la gestion et du management

Euroloi : base de données en texte intégral offrant l'ensemble de la jurisprudence et de la doctrine européenne ainsi que la JOCE.

SU : catalogue collectif des BU françaises

Juridisques Lois et règlements : compile en texte intégral, l'édition «lois et Décrets » du Journal Officiel et de 14 autres bulletins officiels. On y trouve donc les lois, décrets, arrêtés, circulaires, bulletins officiels des ministères et les conventions collectives.

Juridisques Cour de Cassation texte intégral de toutes les Chambres de la Cour de Cassation, avec le texte des articles de codes, lois et décrets cités

Jurisdiques Conseil d'Etat et Cours administratives d'appel texte intégral des arrêts du Conseil d'Etat et des Cours administratives d'appel

Doctrinal : bibliographie d'articles provenant de 170 périodiques juridiques depuis 1993

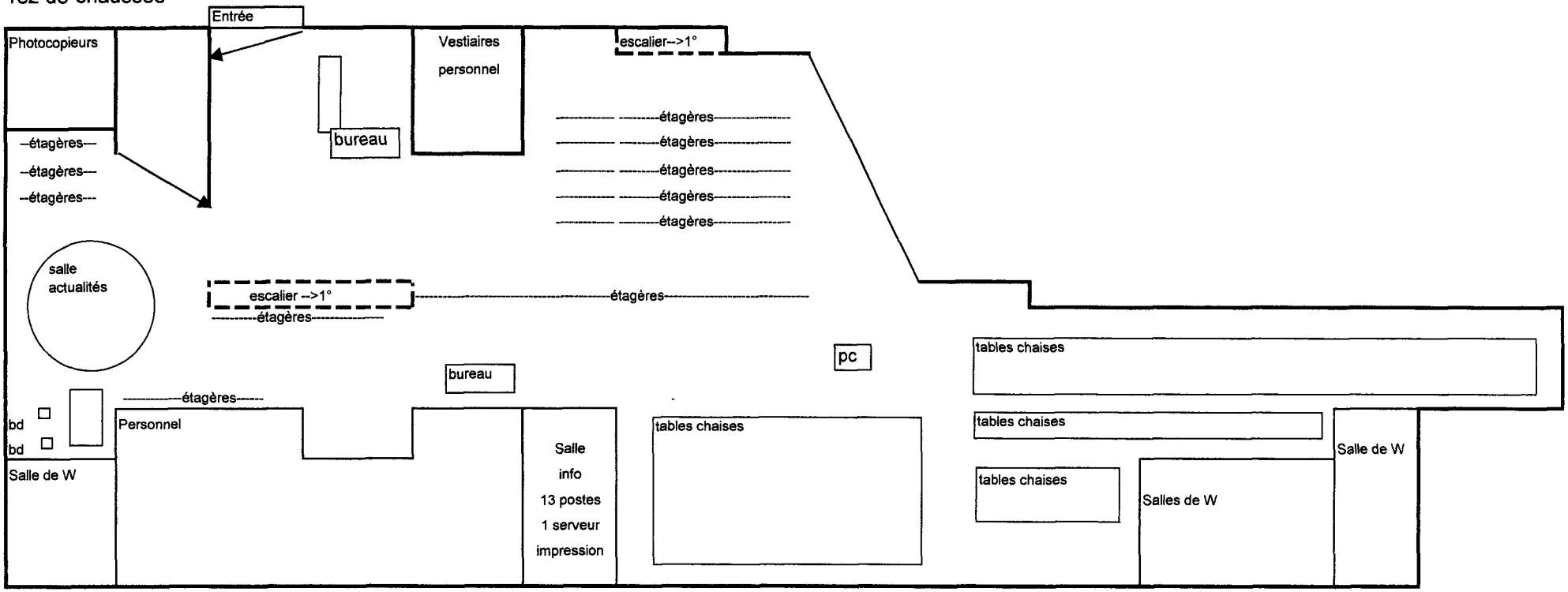
Recueil Dalloz-Sirey : texte intégral du recueil depuis janvier 1990

- présentation de l'aménagement espace

. le rez-de-chaussée

L'entrée de la BU se fait par l'entrée de la faculté, place Déliot ; une fois passée les portes de l'université, on pénètre dans le hall de la faculté. A droite, une porte permet de pénétrer dans un hall plus petit, là se situent les deux entrées de la bibliothèque, dont une réservée au personnel, puisqu'elle donne accès aux bureaux. Dans ce hall, il existe aussi une porte qui donne sur l'extérieur (place Déliot), mais elle est condamnée actuellement, sans doute pour

rez-de-chaussée



des raisons de sécurité. On trouve également dans ce hall une boîte à livres pour le retour des ouvrages empruntés et un poste téléphonique public.

Quand nous entrons dans la BU, nous avons à notre gauche les bureaux de la banque de prêt (annexe IV) ; c'est ici que se font les prêts et retours d'ouvrages mais aussi les inscriptions. Derrière ces bureaux, une petite pièce fait office de vestiaires pour les personnels de service public. Sur la droite, avant de passer le portail antivol, on trouve les sanitaires. Après avoir passé ce portail, il y a sur la droite l'accès à la salle d'actualités, au fond l'accès à l'escalier central et au fond à gauche, l'accès à une salle de lecture.

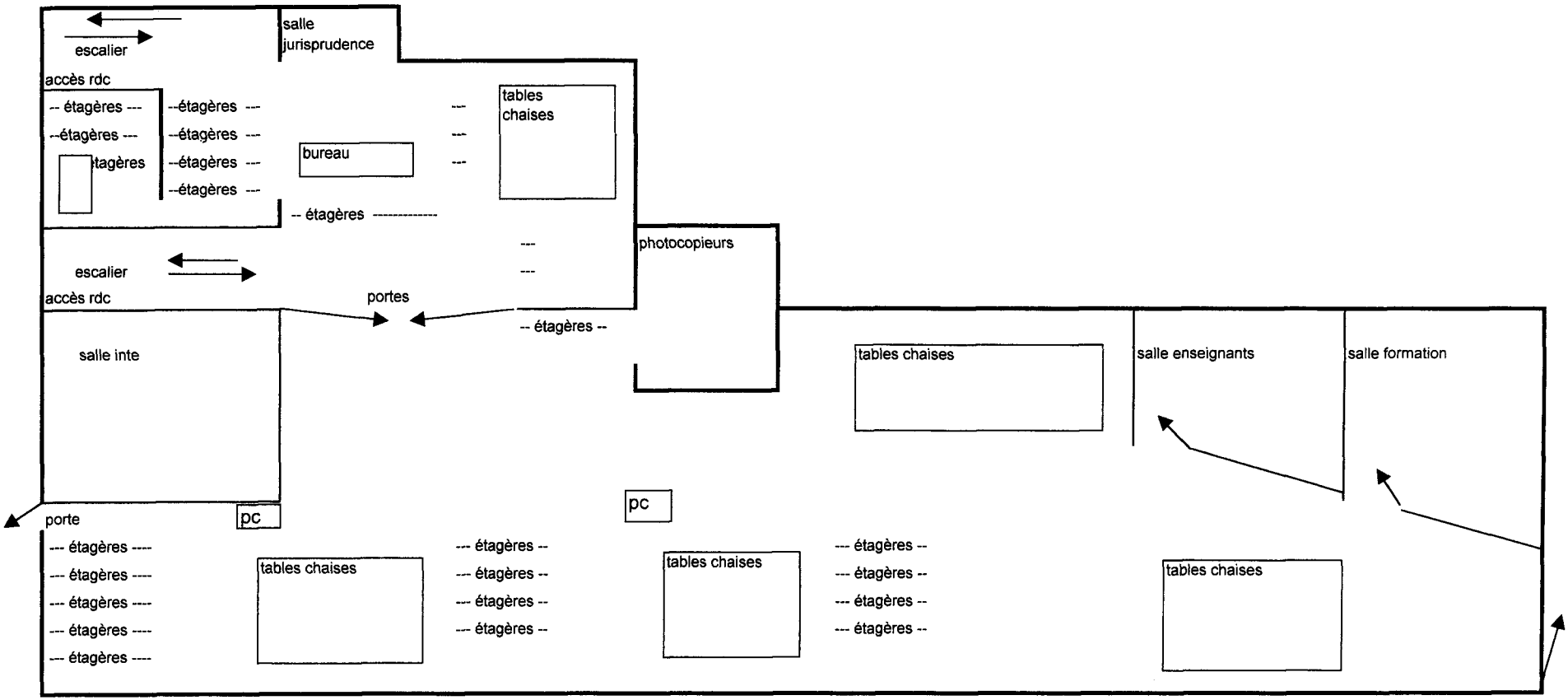
La salle d'actualités (annexe IV) est en forme de L, avec à une des ses extrémités un local fermé avec 2 photocopieurs et à l'autre extrémité une salle fermée de travail en groupe. La barre verticale du L se divise en 2 espaces. Il y a d'abord des rayonnages qui portent le fonds de culture générale (romans ...). Le second espace est occupé par 8 fauteuils bas et 4 tables basses, les périodiques sont disposés sur des rayonnages adossés aux murs, il y a également à proximité les bacs de bandes dessinées avec à côté 4 fauteuils et 2 tables basses.
La barre horizontale (annexe III) du L passe derrière le mur de l'escalier central et débouche sur la salle de lecture du rez-de-chaussée, dans cette sorte de couloir, on trouve les numéros du Monde reliés depuis 1966.On peut donc arriver de deux côtés dans la salle de lecture, si l'on vient de la salle d'actualités, on a sur la droite l'accès au magasin, la salle de manutention (réservée au personnel) et une cuisine (réservée au personnel).

Ensuite on trouve la 2° banque de prêt réservée aux demandes d'ouvrages en magasin. La salle de lecture est toute en longueur, quand on arrive en passant par la banque de prêt on a une extrémité plus large sur la gauche où sont alignés les rayonnages (annexe IV). Sur ceux-ci, on trouve les ouvrages généraux en droit, plutôt pour les 1° et 2° cycles, les ouvrages de sciences politiques, d'histoire ou encore de géographie.
Le reste de l'espace est occupé par une salle informatique (annexes III et V) avec 13 ordinateurs et un serveur d'impression. Cette salle vitrée est juste à côté de la banque de prêt du magasin.
Des tables et des chaises occupent toute la longueur de la salle (annexes II et V) ; à son extrémité, il y a deux salles fermées de travail en groupe.

- le premier étage

Pour y accéder, il y a deux possibilités : la première est d'emprunter l'escalier central (annexe V), on atteint un palier. A gauche se trouve l'entrée de la salle jurisprudence et à droite l'entrée de la salle de lecture. La seconde possibilité est d'utiliser l'escalier (annexe

1° étage


escalier
salle jurisprudence
accès rdc
-- étagères ---
--étagères ---
tagères
--étagères ---
--étagères ---
--étagères ---
--étagères ---
bureau
-- étagères ----------
tables chaises

---
escalier
accès rdc
portes
photocopieurs
-- étagères --
salle inte
tables chaises
salle enseignants
salle formation
porte
pc
pc
--- étagères ----
--- étagères ----
--- étagères ----
--- étagères ----
--- étagères ----
tables chaises
--- étagères --
--- étagères --
--- étagères --
--- étagères --
tables chaises
--- étagères --
--- étagères --
--- étagères --
--- étagères --
tables chaises

VI) qui se trouve derrière les rayons du rez-de-chaussée, celui-ci aboutit directement en salle de jurisprudence. Le 1° étage est aussi en forme de L et composé de deux espaces :
la salle de jurisprudence et la salle d'études et de recherches. La partie horizontale du L est occupée par la salle de jurisprudence (annexes I et VI), elle-même divisée en deux espaces : la 1° moitié est occupée par les rayonnages, la seconde par les tables de travail. Entre les deux se trouve le bureau du moniteur, personne chargée d'aider les lecteurs dans leurs recherches, de donner des renseignements bibliographiques et certains périodiques. Des portes relient la salle de jurisprudence à l'espace recherché, cet espace occupe la barre verticale du L.

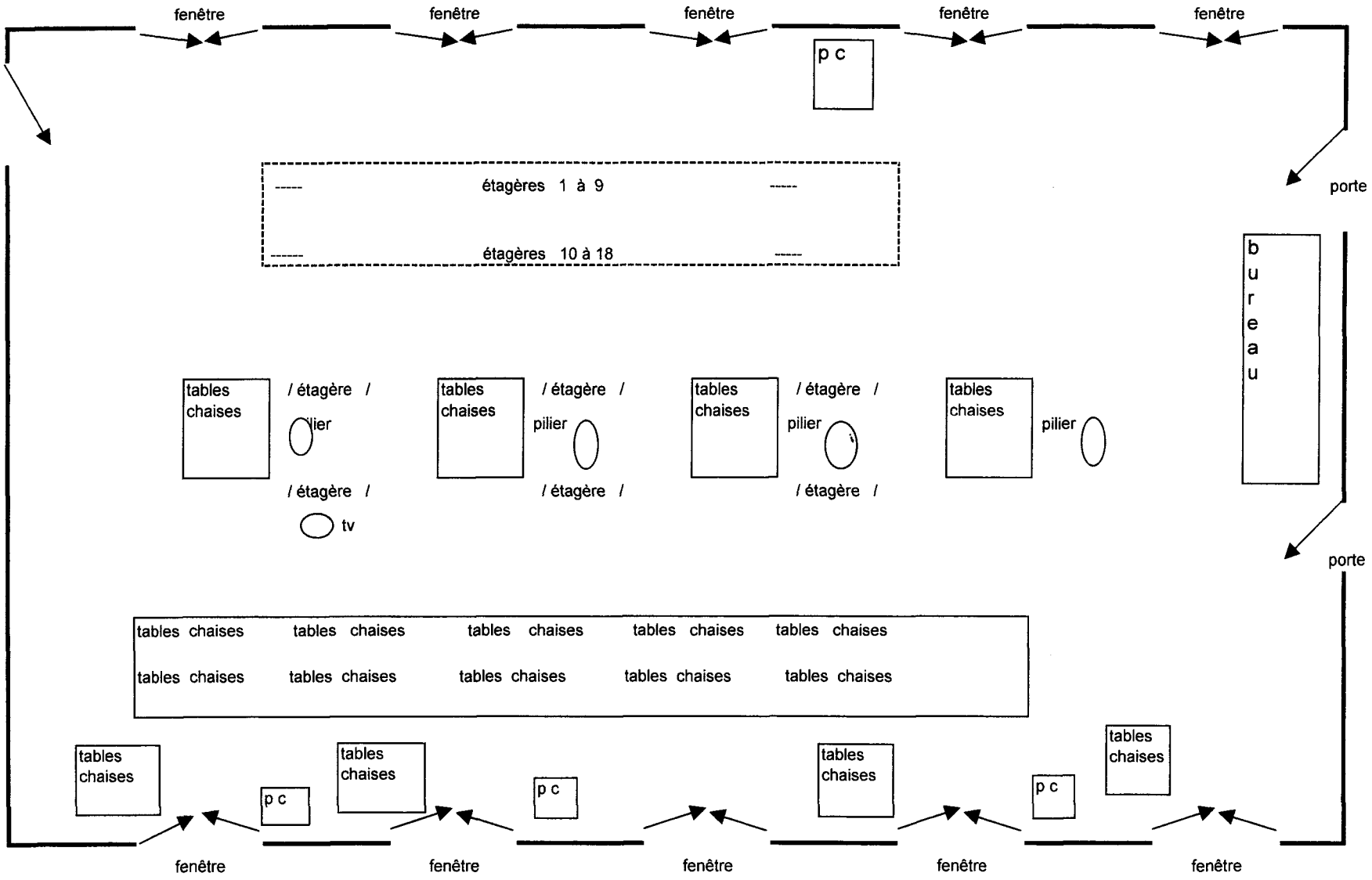
A proximité des portes, on trouve à nouveau un local fermé avec des photocopieurs. Cette salle (annexe I) est aussi toute en longueur, comme au rez-de-chaussée, à une extrémité de la salle, une porte donne sur les bureaux du personnel. En partant de cette extrémité, on trouve sur la gauche une salle vitrée d'informatique (annexe II) et sur la droite 6 rangées d'étagères portant des périodiques de Droit et de Sciences politiques. Ces étagères occupent la moitié de la largeur de la salle. Quand on arrive au niveau des portes communiquant avec la salle de jurisprudence, le reste de l'espace est occupé par des places de travail et des rayonnages regroupant des ouvrages plus spécialisés en Droit. Cette salle est donc plutôt destinée aux étudiants de 3° cycle et plus. Au fond de la salle, sur la gauche on trouve une salle de travail réservée aux enseignants et la salle de formation.

Pour accéder au 2° étage, il faut emprunter l'escalier central. On y trouve la bibliothèque réservée aux enseignants et aux 3° cycle ; elle est gérée par l'université, ainsi que la salle d'économie gestion.

- Le deuxième étage

L'espace réservé à l'économie gestion (annexe I II et III) est de forme rectangulaire, à droite de l'entrée, les rayonnages portant les périodiques consacrés à cette discipline sont adossés contre le mur.
La longueur de la salle est occupée par une rangée d'étagères sur la gauche, avec dessus les ouvrages d'économie gestion, et sur la droite des places de travail. Le milieu de la salle est traversé par des pylônes et autour de ceux-ci sont adossés également des étagères. Entre chaque pylône, des places de travail sont installées. A côté des fenêtres, des postes informatiques ou des places de travail ont été aménagés. Enfin, au fond de la salle, un bureau a été disposé pour les renseignements et la surveillance puisque les portes des issues de secours ne sont pas condamnées et ne disposent pas de portiques antivol.

2° étage


fenêtre
fenêtre
fenêtre
fenêtre
fenêtre
p c
porte
étagères 1 à 9
étagères 10 à 18
b u r e a u
tables chaises
/ étagère /
pilier
tv
porte
tables chaises
p c
fenêtre

De l'extérieur, le bâtiment de la BU est de forme rectangulaire. La salle d'actualités donne sur la place Déliot, un des 2 côtés du bâtiment (partie vitrée) donne sur la cour de l'université, l'autre donnant sur la rue Fénelon.

2) présentation du sujet du mémoire

1- Justification du choix du sujet

Il existe plusieurs raisons pour expliquer le choix de mon sujet de mémoire, à savoir : étudier l'aménagement de l'espace à la BU de Droit Gestion de Lille 2, autrement dit connaître comment et pourquoi la BU avait été aménagée d'une telle façon et chercher les conséquences que cela engendre. Tout d'abord, ma candidature pour un stage à la BU était spontanée, c'est à dire qu'aucune mission de stage précise n'avait été définie ; il me revenait donc de déterminer ma mission de stage et donc le sujet de ce mémoire.

Ainsi, j'ai pu proposer ce sujet à ma tutrice de stage, Mme Cécile Martini ainsi qu'à Mme Brigitte Mulette, le directeur du SCD qui m'ont donné leur accord. De plus, certaines conditions étaient favorables à ce sujet, d'abord un nouvel espace avait été créé à la BU, il s'agit de la salle d'économie gestion au 2° étage, et donc mon stage était une bonne occasion d'apporter un regard nouveau et extérieur en tant qu'étudiante en sciences de l'information et du document mais aussi en tant qu'usager de BU. Ensuite, certains changements étaient prévus pour la rentrée de septembre, par exemple la configuration de la banque de prêt. Il était donc très intéressant de discuter avec Mme Françoise Cornart, la chef de section de la BU Droit Gestion, de ce réaménagement ; en outre le projet de formation allait débuter à la rentrée de septembre 2003. Il y avait là encore un lien étroit avec mon sujet de mémoire, en effet la formation des étudiants à l'utilisation de la bibliothèque est aussi un moyen de les familiariser avec cet environnement et donc la façon dont le lieu est aménagé et organisé.

Ainsi, grâce à ces deux projets, en particulier, j'avais la possibilité d'explorer différentes pistes en rapport avec mon sujet de mémoire. Il y avait donc différentes choses à étudier, à mettre en relation avec la problématique de mon mémoire.

En outre, ce sujet me tenait particulièrement à cœur, en effet j'avais déjà eu l'occasion d'étudier cette thématique de l'aménagement de l'espace lors de mon stage au CDI du collège Louise Michel de Lille dans le cadre de ma licence Sciences de l'Education. Bien sûr l'étude de l'aménagement de l'espace d'un CDI était à une échelle beaucoup moins grande, en comparaison avec une BU. Ce sont justement les différences entre ces deux structures qui m'ont poussé à étudier de nouveau ce sujet. Autrement dit, il s'agissait pour moi d'étudier à nouveau cette thématique de l'aménagement de l'espace dans un contexte complètement différent, aussi bien au niveau de l'espace en lui-même (taille des locaux) que dans son fonctionnement et de son public. Enfin, en espérant un jour devenir documentaliste, il m'a

semblé très opportun et très intéressant de me confronter avec une telle problématique, à l'analyser et à en tirer des conséquences dans le but d'avoir moi aussi un jour un centre de documentation à aménager ou réaménager et donc de pouvoir tirer profit de mon expérience dans ce domaine.

Après avoir expliqué les raisons qui m'ont poussé à choisir ce sujet, il me faut maintenant en développer la problématique.

2- Explication du sujet développement de la problématique

Après avoir expliqué les choix qui m'ont poussée à étudier la thématique de l'aménagement de l'espace, il me faut maintenant expliquer la problématique, la question centrale de mon mémoire. Au cours de mon stage, j'ai décidé d'étudier, d'observer les effets de l'aménagement de l'espace sur les usages de la bibliothèque universitaire, autrement dit d'étudier les interactions entre l'aménagement de la BU et son utilisation. Il m'importait donc de savoir, de connaître ce qu'il était possible de faire à la BU pour l'aménager en un lieu où ses utilisateurs y seraient à l'aise, que les utilisateurs connaîtraient et donc qu'ils sauraient utiliser les possibilités qu'offre la BU.

Ces réflexions m'ont permis de construire la problématique de ce mémoire à savoir :

Quelle(s) politique(s), quel(s) projet(s) peut-on mener à la BU de Droit Gestion, en ce qui concerne l'aménagement de l'espace physique et intellectuel, afin d'en faciliter son utilisation par les usagers ?

Pour analyser ces concepts, il me paraît important de définir au préalable le terme «aménagement », les définitions proposées par le dictionnaire sont les suivantes :

« aménagement » : n, m action d'aménager, le résultat de cette action

1- organiser en vue d'améliorer les conditions d'utilisation

Je retiendrais cette définition qui explique qu'aménager est un travail d'organisation et de réorganisation qui a pour but d'améliorer le fonctionnement et l'utilisation de quelque chose, en l'occurrence ici la BU de Droit Gestion. Et donc pour étudier l'aménagement de l'espace, il faut connaître et analyser plusieurs points, tout d'abord savoir comment et pourquoi la bibliothèque a été aménagée de cette façon au moment de sa création, il faut également connaître les contraintes, les volontés rencontrées au moment de sa création. Ensuite, connaître qui sont les usagers de la bibliothèque, quelles sont leurs pratiques et quelles sont les difficultés qu'ils peuvent rencontrer.

Etudier l'aménagement de l'espace, c'est donc connaître et analyser l'organisation de l'espace physique et de l'espace intellectuel, et connaître les usagers, qu'ils soient lecteurs ou le personnel et leurs besoins.

De plus, il faut aussi connaître les principales missions des BU pour comprendre l'importance de cette thématique de l'aménagement de l'espace. La Charte de bibliothèques, adoptée par le Conseil Supérieur de Bibliothèques le 7 novembre 1991, indique dans son article 4 que :

« les bibliothèques qui dépendent des collectivités publiques sont ouvertes à tous. Aucun citoyen ne doit en être exclu du fait de sa situation personnelle. »

En conséquence, elles doivent rendre leurs collections accessibles par tous les moyens appropriés, notamment par des locaux d'accès facile, des horaires d'ouverture adaptés aux besoins du public, des équipements de desserte de proximité et le recours aux techniques de communication à distance »

Cet article montre bien qu'une des missions des bibliothèques publiques soit l'accueil de tous, sans distinction, mais aussi la mise à disposition de ses collections. Pour rendre ces collections accessibles, le Conseil Supérieur des Bibliothèques préconise entre autres la facilité d'accès aux locaux de la bibliothèque. Cette préconisation renvoie à juste titre au thème de l'aménagement de l'espace de la bibliothèque. Je me permettrais de développer ce point en ajoutant que la facilité d'accès ne doit pas seulement concerner le bâtiment en lui-même, mais aussi ce qui est à l'intérieur : les collections, le livre.

La BU a d'une part pour fonction de permettre l'accès à l'information, d'autre part, elle doit également gérer et traiter l'information, pour répondre à ces fonctions. L'aménagement et l'organisation du lieu sont essentiels. De même qu'on n'imaginerait pas dans une bibliothèque des ouvrages laissés sans classement, il ne faut pas non plus oublier d'indiquer où sont les choses, que ce soit par la signalétique ou encore par la disposition du mobilier. L'espace public de la bibliothèque ne doit pas être uniquement la mise à disposition des collections, mais un lieu qui doit favoriser la circulation, l'arrêt, la pause assise ou debout, et surtout rendre perceptible une logique d'organisation de cet espace. En fait, il ne s'agit pas de gérer que des objets, c'est à dire les livres, mais aussi des contenus. En outre, la BU est lieu stratégique dans la vie de l'étudiant puisqu'elle met le savoir légitime à sa disposition ; cependant pour avoir accès à ce savoir, il faut être en mesure de le localiser, il s'agit don de maîtriser l'espace dans lequel le savoir se situe, et par conséquent d'en maîtriser les codes. Ainsi, la BU doit être organisée en espace documentaire rationnel, son aménagement n'est pas innocent, il doit répondre à une volonté, à un objectif d'utilisation

fonctionnelle des ressources documentaires. Dans son ouvrage «les espaces documentaires du CDI à la didactique documentaire », Daniel Fondaneche explique que :

« l'ergonomie d'un lieu entraînera son utilisation abondante, si tout autour des lieux les informations sont architecturées de façon à être disponibles efficacement ».

Autrement dit, si l'usager a la garantie de trouver aisément ce qu'il cherche, et donc pour cela il devra maîtriser l'espace et les codes de l'espace dans lequel il se trouve, il y reviendra d'autant plus facilement.

Ainsi pour que les usagers utilisent un lieu, il faut qu'ils puissent apprendre à le connaître et apprendre à comprendre la logique organisationnelle de ce lieu. Pour cela, le professionnel des bibliothèques doit aller au devant des besoins des usagers en proposant une information pertinente en automatisant les procédures de recherche, et surtout en aménageant l'espace de façon à conduire l'usager aux ressources documentaires qu'ils cherchent.

Pour répondre aux questions que pose ma problématique, j'ai employé plusieurs techniques, tout d'abord l'observation de la «vie «de la BU par ma présence en service public, puis par des questionnaires distribués aux usages de la BU, enfin par des entretiens avec certains membres du personnel de la bibliothèque.

3) Méthodes suivies pour le recueil des données

1- l'observation

Une des méthodes que j'ai décidé d'utiliser pendant mon stage pour tenter de répondre à la problématique de mon mémoire, est la technique d'observation. Il m'a semble essentiel de me placer, entre autres, dans la position d'observatrice durant mon stage. Ainsi avant de me mettre dans la peau de l'observateur, il m'a fallu définir ce qu'était observer. Une des définitions proposées par le dictionnaire est de «considérer attentivement », c'est elle que j'ai choisie de retenir, observer c'est donc regarder, considérer attentivement quelque chose. On peut également ajouter que l'observation est un moment pur vérifier des hypothèses, des présupposés. Donc pour pouvoir observer, il faut adopter une démarche d'observation, c'est à dire se placer dans le contexte des sujets et des choses observées.

Au cours de mon stage à la BU, j'ai eu plusieurs objectifs d'observation. Tout d'abord, je voulais voir quels étaient les usages de la BU, c'est à dire savoir ce que faisaient les lecteurs à la bibliothèque, pourquoi venaient-ils. De plus, je voulais aussi savoir et observer la manière dont ils se déplaçaient dans la BU, comment ils s'appropriaient l'espace, de quelles façons ils l'utilisaient. En fait, il s'agissait surtout pour moi d'observer la «vie » de la BU de Droit Gestion, de voir ce qu'il s'y passait et pourquoi. Cette observation de la vie de la bibliothèque

ne se limitait pas à regarder évoluer les usagers, il y avait aussi la vie du bâtiment à étudier, cette idée est un peu floue, mais selon moi l'aménagement, l'organisation des lieux expriment quelque chose, en tout cas l'organisation spatiale n'est pas anodine. Elle est réalisée pour atteindre certains objectifs, en conséquence, je voulais également observer le lieu, l'espace en lui-même afin de comprendre son organisation et par là même de découvrir les objectifs de cette organisation.

Les occasions d'observation ont été nombreuses, quasiment quotidiennes. Tout d'abord, ma présence en service public, à la banque de prêt ou à la banque de prêt du magasin m'a permis d'observer les allées et venues des usagers entre l'intérieur et l'extérieur de la bibliothèque, et aussi au rez-de-chaussée. Cela m'a permis d'avoir un contact avec eux lorsqu'ils venaient pour avoir de l'aide dans leurs recherches, j'ai pu découvrir certaines de leurs difficultés. Ensuite, je me suis aussi efforcée de «flâner» dans la bibliothèque comme n'importe quel lecteur, de chercher des ouvrages dans les rayonnages et des les ranger aussi, afin d'avoir une mobilité dans ma position d'observatrice, que je n'avais pas à la banque de prêt.

Enfin, c'est lors de discussions informelles avec des étudiants de l'université de Droit Gestion que je connaissais, que j'ai également pu connaître leurs opinions quant à la BU et leurs usages. Observer a donc été une activité ponctuelle quotidienne, la durée du temps d'observation et la nature de l'observation variant selon les tâches que l'on me confiait.

2- Les questionnaires

Connaître les usages de la BU de Droit Gestion était primordial pour répondre à la problématique que je pose dans ce mémoire. Pour être plus précise, je dirais que connaître les usages est essentiel, par exemple si il y a uniquement des étudiants parmi eux ; savoir pourquoi ils viennent à la bibliothèque, est-ce pour consulter des ouvrages ou bien pour utiliser Internet ?

Il me fallait également découvrir leurs opinions quant aux services qu'offre la BU et surtout connaître leur avis en ce qui concerne l'aménagement de l'espace, puisqu'ils utilisent cet espace. Pour cela deux techniques d'investigation se présentaient à moi, la première étant l'entretien, la seconde le questionnaire. Les deux techniques ont chacune leurs avantages et leurs inconvénients, l'entretien aurait été très intéressant et très riche en information puisqu'on peut aller plus en profondeur dans les thématiques qui intéressent mon mémoire, mais j'ai dû y renoncer car le nombre de personnes volontaires pour participer à un entretien était trop restreint, en effet je n'avais que trois personnes à interviewer, les principaux motifs

de refus ont été le manque de temps car la période de mon stage correspondait à une période chargée en examens ou concours. Ainsi, le questionnaire permettait aux usagers de la bibliothèque de consacrer moins de temps à répondre à mes questions qu'au cours d'un entretien, de plus ils pouvaient rester sur place (à la bibliothèque) pour y répondre. De plus le questionnaire permettait de toucher, d'interroger un public plus large.

La technique de questionnaire allait donc m'offrir de connaître les usagers de la BU et surtout leur utilisation de cette dernière. Pour rédiger le questionnaire, j'ai tout d'abord inscrit toutes les questions que me venaient à l'esprit, je les classais ensuite en catégories, par exemple une catégorie sur la fréquentation de la BU, une autre sur la manière de rechercher l'information. La rédaction du questionnaire est un compromis entre des questions fermées et des questions ouvertes. Les questions fermées permettaient de connaître des usages précisément, de vérifier des hypothèses, et les questions ouvertes laissaient la possibilité aux personnes interrogées de développer leurs réponses, notamment sur des points qui m'intéressaient plus particulièrement, comme la manière, la méthode pour rechercher des informations.

Une fois la première ébauche rédigée, je l'ai corrigée avec l'aide de ma tutrice de stage, d'autres membres m'ont donné des conseils, enfin il a été soumis à la directrice du Service Commun de la Documentation, Mme Mulette.

J'ai ensuite distribué la version définitive du questionnaire en « mains propres », c'est à dire que je suis allée voir directement les usagers de la bibliothèque pour leur proposer de répondre au questionnaire en leur expliquant qui j'étais et le pourquoi de ma démarche, j'ai également indiqué qu'une boite était prévue à la banque de prêt pour y déposer les questionnaires remplis. J'ai récolté les questionnaires pendant une dizaine de jours, procédant ensuite à leurs dépouillements, dont les résultats sont présentés dans la deuxième partie du mémoire.

3- Les entretiens

Comme je l'ai dit précédemment, il m'était impossible de réaliser des entretiens avec les usagers de la BU, par contre il était tout à fait possible d'interviewer des membres du personnel de la bibliothèque. Par le biais de l'entretien, j'allais pouvoir aller en profondeur dans l'analyse de ma problématique, et j'allais également pouvoir avoir la possibilité de connaître les réflexions des personnes interrogées, en l'occurrence ici des professionnels des bibliothèques.

Voilà pourquoi il m'a semblé judicieux et intéressant d'interviewer des professionnels des bibliothèques, leurs expériences professionnelles me donneraient certainement des réponses, des éclairements sur la thématique de l'aménagement de l'espace, en particulier sur l'organisation de l'espace à la BU de Droit Gestion.

Par la suite, il m'a fallut trouver les personnes à interroger, c'est en discutant avec les membres du personnel que j'ai pu déterminer les personnes qui seraient les mieux à mêmes de répondre à mes questions, par la durée de leurs expériences professionnelles, mais aussi par les années passées à la BU de Droit Gestion ou encore par leurs fonctions ou leurs responsabilités à la bibliothèque de Lille 2.

Je suis ensuite allée à leur rencontre pour leur proposer de réaliser un entretien avec elles, en leur expliquant les buts de ma démarche et en dévoilant quelque peu les thématiques sur lesquelles allaient porter les entretiens. De la même manière que pour les questionnaires, j'ai rédigé une grille d'entretien en dressant une liste de questions et en les classant en catégories. Si une partie des questions était commune à chaque personne interviewée, une autre partie différait selon la fonction, le rôle des personnes interrogées ; en fait, il me fallait adapter une partie de mes questions car aucune des personnes interrogées n'avait les mêmes fonctions.

Par contre, je n'ai pas demandé l'aval des membres du personnel quant aux questions que j'allais leur poser pour éviter de les influencer dans leurs réponses et aussi pour éviter qu'ils me proposent des réponses toutes faites.

Les entretiens se sont tous déroulés dans des bureaux, soit dans celui qui m'était attribué, soit dans celui des personnes interrogées à la BU de Droit Gestion, soit à la bibliothèque universitaire de médecine, pôle formation. J'ai enregistré les entretiens sur magnétophone, seule une personne a refusé l'enregistrement, j'ai donc pris des notes aussi complètes que possible et j'ai retranscrit l'entretien aussitôt après pour éviter d'éventuels oublis de faits ou de paroles. Pour le reste des entretiens, je les ai également retranscrit, ils sont présentés dans les annexes de mon mémoire (annexes VII jusque XIII). J'ai réalisé au total sept entretiens avec des professionnels ayant des fonctions, des missions différentes ; j'ai pu évoquer avec eux la thématique de l'aménagement de l'espace en général et en particulier à la BU, mais aussi d'autres sujets en lien avec la problématique du mémoire qui m'ont ouvert d'autres perspectives de réflexion.

4- La recherche d'information

La collecte de données passe aussi par le biais de la recherche d'information. J'ai recherché de nombreuses informations sur la thématique de l'aménagement de l'espace des

bibliothèques universitaires. J'ai effectué mes recherches à la BU de Lille 3, à la BU et à la bibliothèque de personnel de Lille 2 et sur internet ; ce sont les recherches dans les bibliothèques qui se sont révélées particulièrement fructueuses, même si internet s'est avéré être un outil particulièrement utile. Mes recherches en bibliothèques m'ont notamment permis de trouver des rapports d'évaluation sur les bâtiments des BU ; en outre j'ai pu trouver des guides sur l'aménagement, le déménagement ou encore l'emménagement d'une bibliothèque.

Le Bulletin des Bibliothèques Françaises (BBF) m'a particulièrement été utile puisque j'avais de nombreux numéros à ma disposition dans la bibliothèque du personnel de Lille 2, j'ai pu y trouver de nombreux articles traitant de la thématique de l'aménagement de l'espace ou de thématiques associées comme les usages sociaux de la bibliothèque, la recherche d'informations ou les nouvelles technologies de l'information. En ce qui concerne mes recherches sur internet, j'ai surtout utilisé le site de l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB), ce site est vraiment très bien réalisé et très pratique, il met de nombreuses informations en ligne comme des références bibliographiques, des périodiques, des mémoires ou thèses d'étudiants en documentation, et il propose aussi de nombreux liens vers d'autres sites consacrés à la documentation, par exemple vers l'ADBS (Association des Documentalistes et Bibliothèques Spécialisées) ou la BPI (Bibliothèque Publique d'Information).

Si j'ai effectué de nombreuses recherches d'informations sur la thématique de l'aménagement de l'espace, c'était dans le but de me constituer un solide bagage théorique sur ce sujet et pour pouvoir en tirer profit dans la rédaction de ce mémoire, surtout pour la partie d'analyses des données recueillies.

Partie B : Analyse des données

B- Analyse des données

1) Analyse de l'observation

Comme je l'ai expliqué dans la première partie de ce mémoire, le travail d'observation a été une activité importante au cours de mon stage, dans cette seconde partie je vais analyser, entre autres, ce que j'ai pu observer avec l'appui des critères d'évaluation que propose Marie- Françoise Bisbrouck dans son ouvrage : Les bibliothèques universitaires : évaluation des nouveaux bâtiments (1992- 2000)

1- Le bâtiment : organisation et attractivité

Il y a plusieurs aspects architecturaux à considérer si l'on veut analyser l'aménagement, l'organisation d'un bâtiment. La forme du bâtiment est un critère très important, le bâtiment de la bibliothèque universitaire de Lille 2 a une forme rectangulaire avec des murs et des cloisons orthogonaux. L'orthogonalité des murs permet d'utiliser au maximum les espaces, en effet même si les formes arrondies sont plus harmonieuses, elles peuvent faire perdre de la surface du fait de leurs formes, tandis qu'avec des murs orthogonaux, on utilise le maximum de place au bénéfice des collections, des places de travail et donc des usagers. Ensuite, il faut aussi s'assurer que le bâtiment soit flexible, c'est à dire qu'il sache s'adapter aux circonstances d'évolution de la bibliothèque, notamment en ce qui concerne les plateaux de lecture, à la BU de droit- gestion les poteaux porteurs des plateaux de lecture sont bien espacés ce qui permet de modifier facilement la disposition des tables de travail ou les rayonnages. De même le fait que le revêtement de sol soit le même dans tous les espaces permet par exemple de déplacer des rayonnages sans se soucier de savoir si le sol pourra supporter leurs charges. La bibliothèque universitaire de Lille 2 s'est étendue cette année, elle a en effet déménagé les collections d'économie- gestion au deuxième étage, à côté de la bibliothèque des enseignants- chercheurs, dans une salle qui été inoccupée jusque alors. Cette notion d'extensibilité est très importante, le bâtiment a été conçu avec une possibilité d'extension, ce qui est très important car la bibliothèque a pu s'agrandir et donc a pu accueillir un plus grand nombre de personnes, en outre un espace spécifique à l'économie et à la gestion a donc été créé, ce qui peut permettre aux usagers de se repérer plus facilement dans leurs disciplines qui ont maintenant leur propre espace, cela a pu permettre aussi de revaloriser ces deux matières en leur accordant une place à part entière. La bibliothèque universitaire pourrait encore s'agrandir, puisque le bâtiment comporte un troisième étage, mais ce dernier est occupé par le centre de formation des avocats, néanmoins si un jour ce centre déménageait ce serait une bonne opportunité pour que la bibliothèque universitaire étende son espace, par contre cela impliquerait des changements puisqu'il faudrait réorganiser son fonctionnement surtout pour le personnel, dont la présence serait indispensable à ce troisième étage pour la

surveillance et le service, ainsi une forte réflexion serait nécessaire avant d'y installer quoi que ce soit. Il faut également prendre en compte la notion de confort, pour les usagers mais aussi pour le personnel, dans cette analyse du bâtiment, la notion de confort comporte plusieurs thèmes comme l'éclairage, le chauffage, l'acoustique. Les murs des bâtiments de la bibliothèque de Lille 2 sont quasiment tous des surfaces vitrées, sauf le mur qui donne lieu sur la rue Fénelon, ces surfaces vitrées permettent à l'éclairage naturel de passer à travers ces vitres, il est renforcé par l'éclairage artificiel, la BU n'est en aucun cas un espace sombre, chaque espace bénéficie de la lumière du jour et de la lumière artificielle. Par contre, lors des périodes chaudes de l'année la température peut rapidement devenir difficilement supportable à cause de ces mêmes surfaces vitrées, il est donc difficile de vivre, de travailler à la BU pour les usagers quand la température est très élevée, d'autant plus que la bibliothèque ne dispose pas de climatisation, qui reste tout de même un moyen cher, financièrement parlant et aussi au niveau de l'entretien, de rafraîchir l'atmosphère, il est tout de même possible d'ouvrir les vitres mais pas de manière très large, cela se révèle inefficace pour faire baisser la température dans les espaces publics de la bibliothèque mais aussi dans les bureaux du personnel. Cela a aussi des conséquences sur la fréquentation de la salle d'économie- gestion car c'est dans cette salle, du fait de sa situation au deuxième étage, que la température atteint son maximum.

Le bruit appartient aussi à la notion de confort, même si on ne peut pas obtenir le silence absolu dans une bibliothèque, une ambiance calme est plus propice au travail et à la concentration. A la bibliothèque universitaire, la lutte contre le bruit fait l'objet d'attention constante, il y a d'abord le bruit fait par les utilisateurs de la BU, et il y a aussi les nuisances sonores venues de l'extérieur. Ayant fait mon stage à une période moins fréquentée (les mois de juin et juillet), je n'ai pas pu observer ou plutôt écouter le bruit que peuvent faire les usagers, néanmoins il y a eu des journées au mois de juin durant lesquelles le taux de fréquentation de la BU était assez fort, ce qui m'a permis de me faire quand même une idée. Quand il y a du monde à la bibliothèque il est assez aisé d'entendre les conversations qui se tiennent à la table d'à côté, ces tables ne sont pas toujours suffisamment espacées, cela donc peut gêner le travail et la concentration. Bien que l'utilisation des téléphones portables soient interdire dans la bibliothèque, certains utilisateurs ne respectent pas la consigne, ce qui là encore engendre une gêne auditive pour les autres usagers. Enfin lorsque l'on se trouve dans la salle d'actualités, on entend aussi facilement les discussions des usagers ou du personnel à la banque de prêt.

En ce qui concerne les nuisances sonores extérieures il me faut encore tenir compte de la période pendant laquelle s'est déroulé mon stage, pendant les mois de juin et juillet, l'université est peu fréquentée puisque ce sont les vacances universitaires, ainsi le côté de la bibliothèque qui donne sur la cour de la faculté est plutôt calme, les usagers de la bibliothèque ne sont pas dérangés par les étudiants qui passent ou qui s'arrêtent dans la cour, car peu nombreux. Par contre, le côté de la bibliothèque qui donne sur la rue Fénelon est beaucoup plus bruyant, les usagers de la BU sont dérangés par les nuisances sonores de cette rue, beaucoup de bruits de scooter en particulier, mais aussi des cris d'enfants et d'adolescents qui sont en vacances et qui s'amusent donc naturellement dans la rue. Ainsi les usagers se trouvant dans la salle de lecture du rez-de-chaussée, dans la salle de recherches du premier étage, et dans la salle d'économie du deuxième étage, ainsi que les personnels dont les bureaux se trouvent de ce côté sont fortement gênés par le bruit de la rue, les usagers, quand la bibliothèque est peu fréquentée peuvent s'installer du côté cour, mais les personnels ne peuvent pas changer de bureaux, et si l'on ferme les fenêtres il fait alors trop chaud. Ainsi la bibliothèque universitaire de droit- gestion souffre des nuisances sonores extérieures, de sa température élevée lors des fortes chaleurs de l'été, néanmoins c'est un lieu qui offre une certaine sérénité, une ambiance propice au travail, par la clarté de la couleur des murs, par ses surfaces vitrées qui laissent filtrer l'éclairage naturel et qui offre une vue large minimisant le sentiment d'enfermement que l'on peut éprouver dans une bibliothèque.

Il ne faut pas seulement analyser l'organisation du bâtiment en lui même, mais aussi son accessibilité, sa place dans l'université, son attractivité, sa visibilité. La bibliothèque est facilement accessible, elle se situe à proximité du boulevard périphérique pour les personnes en venant en voiture, en utilisant les transports en commun on peut y accéder soit par la ligne de métro n° 2, soit par les lignes de bus n° 7 et 14, enfin elle se situe à environ 20 minutes à pied du centre- ville. Lorsqu'on arrive de l'extérieur de la faculté, on arrive soit par la place Déliot, soit par la rue qui mène au métro. Quand on vient de la place Déliot, on a vue sur la salle d'actualités, qui ne laisse à priori pas présager que l'on se trouve devant l'un des côtés de la bibliothèque universitaire, parce qu'on ne distingue que quelques fauteuils et qu'on ne voit pas les rayonnages et donc les livres, qui sont quand même le symbole de la bibliothèque. De plus, le mur de la salle d'actualités, en fait une surface vitrée sert ponctuellement de panneau d'affichage pour les résultats d'examen, ce qui nuit à la possibilité de voir l'intérieur de la bibliothèque universitaire.

Une fois devant l'entrée de la faculté, on aperçoit à côté de ses portes, une porte réservée pour entrer dans le hall de la bibliothèque, au dessus de cette porte est inscrit « bibliothèque

universitaire », mais comme cette porte est condamnée (sans doute pour des raisons de sécurité), on n'y prête pas forcément attention, le regard étant plutôt attiré par l'activité qui règne dans le hall de la faculté. Ainsi de ce côté- ci de la bibliothèque on ne peut pas vraiment se douter que l'on est devant une bibliothèque. De la même façon quand on est dans le hall de la faculté, on entrevoit seulement une partie de la banque de prêt quand on regarde en direction de la bibliothèque, parfois il arrive même que des personnes pensent qu'il s'agit d'un point d'accueil de la faculté et viennent donc y demander des renseignements sans se douter le moins du monde qu'ils sont dans une bibliothèque. Au contraire quand on arrive par l'autre entrée de l'université, on arrive dans la cour de la faculté et on aperçoit alors directement l'une des façades vitrées de la bibliothèque avec derrière la vision des ouvrages, on devine donc aussi tôt que la bibliothèque universitaire est là devant nos yeux. Outre le fait que la bibliothèque universitaire occupe une place centrale dans la faculté, elle est aussi le service le plus ouvert de l'université. En effet la bibliothèque universitaire ouvre ses portes du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30 et le samedi de 9h à 12h, ce qui représente un total hebdomadaire de 55h30, on peut juger cette plage horaire d'ouverture bien large, de plus en période d'examens la bibliothèque et ses services restent ouverts jusque 20h pour permettre aux étudiants d'en profiter plus longtemps.

La bibliothèque est donc un espace bien accessible au niveau des horaires, par contre elle manque de visibilité et d'attractivité, renforcer ces deux points permettraient d'attirer un plus grand nombre d'usagers.

2- les services ouverts au public

Etudier, analyser les services ouverts au public était une part importante de mon travail d'observation pendant le stage, il s'agissait d'observer en quelque sorte la vie de la bibliothèque universitaire, l'organisation de ces services et leur utilisation par les usagers, par services ouverts au public, j'entends les espaces publics, comme les salles de lecture, les salles informatiques, et les services proprement dits comme les photocopieurs, le prêt...

Le hall de la bibliothèque universitaire est le premier espace public que rencontre les usagers. Cet espace porte le nom de hall, mais il est vraiment très petit, il s'agit plutôt d'un lieu de passage obligé pour entrer et sortir de la bibliothèque qu'un lieu où l'on s'arrête. Dans le hall il y donc l'entrée de la bibliothèque universitaire et l'entrée réservée au personnel qui mène directement aux bureaux du premier étage. Depuis peu les usagers ont à leur disposition dans ce hall une boîte à livres, pour le retour des ouvrages, cette boîte est très positive car elle permet le retour des ouvrages quand la bibliothèque est fermée, de même les usagers ne sont plus obligés de rentrer dans la BU et d'attendre leur tour pour rendre leurs ouvrages, ils gagnent ainsi du temps. A la rentrée il y aura une période d'essai où les retours se feront uniquement par le biais de la boîte à livres, et des levées se feront ponctuellement, la place qu'occupait le retour à la banque de prêt sera remplacé par une fonction d'accueil, d'orientation et de renseignements. Cela peut permettre une amélioration de l'accueil et de l'aide aux usagers, cependant on peut craindre pour l'état des ouvrages, ne vont- ils pas se détériorer dans la boîte ? On peut également redouter des actes de vandalisme, par exemple des jets de détritus ou de mégots de cigarettes dans la boîte à livres, il faudra donc surveiller ce que les gens y mettent.

L'espace dans lequel se situe la banque de prêt tient plus le rôle d'un hall, il se divise en deux parties : un espace de dimension réduite hors du contrôle anti- vol où se situe l'accès aux sanitaires (hommes, femmes, handicapés) ; et un espace qui occupe la quasi- totalité de la surface sous contrôle anti- vol qui comprend la banque de prêt et l'accès aux différentes salles. Les informations, telles que les horaires d'ouverture, ou bien les informations ponctuelles telles que la modification de ces horaires sont affichées sur les portes d'entrée de la BU, ou bien sur les bureaux de la banque de prêt, cela permet qu'un maximum d'usagers les voient puisqu'ils sont obligés de passer par là, par contre lire des affiches sur une porte n'est pas toujours évident, si les allées et venues sont nombreuses, et on ne reste pas toujours suffisamment longtemps à la banque de prêt pour voir ou lire avec attention les informations. Dans son rapport, Marie- François Bisbrouck préconise que le hall soit un lieu culturel, avec la présence d'expositions par exemple, ce n'est pas le cas à la bibliothèque universitaire de droit-gestion, mais ça pourrait le devenir, car Mme Françoise Cornart, chef de section, a l'intention de représenter par mode d'affichage l'historique du bâtiment dans lequel s'est installée la bibliothèque, c'est à dire une ancienne filature, ce qui permettrait de valoriser le patrimoine historique et culturel du lieu ainsi que le quartier de Lille-Moulins.

L'espace de la banque de prêt est un lieu où la circulation est aisée car ses dimensions sont assez larges, c'est un aussi un lieu de rencontres et de discussions, ce qui lui donne un aspect convivial, mais cela nuît au silence et au calme de la BU parce qu'on peut entendre les conversations quand on est dans la salle d'actualités, ce qui peut engendrer des désagréments.

Pour accéder aux autres espaces publics, c'est à dire les salles de travail et de lecture du rez- de- chaussé et des étages supérieurs, il y a plusieurs possibilités. Pour les espaces du bas , sur la droite une porte, constamment ouverte, donne accès à la salle d'actualités, qui est un espace convivial et confortable avec ses fauteuils bas et qui est plus consacré à des activités de détente et de culture, avec la lecture de romans, de magasines, des quotidiens, de bandes dessinées. Pour se rendre dans la salle de lecture du rez- de- chaussé, il y a deux possibilités, en partant du fond de la salle d'actualités on peut emprunter un couloir, dans lequel on trouve tous les numéros du quotidien Le Monde de 1962 à aujourd'hui, qui mène jusqu'à la banque de prêt du magasin. Il y a également à gauche, au fond de la banque de prêt une porte toujours ouverte qui donne sur la salle de lecture et qui débouche aussi à proximité de la banque de prêt du magasin. L'accès aux étages de la bibliothèque universitaire il y a deux escaliers : un escalier central au fond de la banque de prêt et un escalier dans la salle de lecture du rez- de- chaussé. L'escalier central est en partie caché par des portes, ce qui fait qu'on ne l'aperçoit pas directement, d'autres portes, celles- ci ouvertes permettent de l'utiliser. Cet escalier mène aux deux étages de la bibliothèque, il est sécurisant car il est pourvu d'une rampe et il est assez large pour faire circuler quatre à cinq personnes en même temps. Son isolement permet de ne pas gêner les personnes qui travaillent tant au niveau sonore qu'au niveau visuel, par contre il manque peut-être un peu d'éclairage en bas, et il est dommage qu'il ne soit pas plus ouvert sur l'espace de la banque de prêt. L'autre escalier est beaucoup plus visible, on l'aperçoit de loin, il ne mène qu'au premier étage dans la salle de jurisprudence. Comme il se situe juste derrière les collections du rez- de- chaussé, les usagers travaillant en salle de jurisprudence n'ont qu'à le descendre pour aller chercher des ouvrages susceptibles de les intéresser.

Outre les services de prêt de documents , la bibliothèque universitaire propose de nombreux services, tout d'abord les usagers ont la possibilité de photocopier les documents, or en droit les étudiants doivent souvent se procurer des articles de jurisprudence. Pour cela ils ont à leur disposition six photocopieurs. Les deux premiers se situent dans un local au rez- de- chaussé dans la salle d'actualités, de ce fait il manque de visibilité car il se trouve à l'extrémité de la salle, mais il est assez proche pour que le personnel puisse intervenir rapidement en cas de problème. Le fait que le local soit fermé est un avantage car cela évite les nuisances sonores, l'inconvénient étant qu'on ne puisse pas surveiller ce qui se passe à l'intérieur et ainsi éviter l'arrachage de pages de documents. Les trois suivants se trouvent dans un local de même type que le précédent au premier étage entre la salle de jurisprudence et la salle de recherche, on le voit assez facilement mais il est beaucoup plus éloigné du personnel. Enfin le dernier photocopieur se situe au deuxième étage dans le couloir qui conduit à la salle d'économie- gestion, face à la bibliothèque des enseignants- chercheurs, lui aussi se repère facilement si l'on se rend au deuxième étage. Les usagers ont ainsi les moyens de faire des photocopies à chaque étage, par contre il n'y a qu'un distributeur- chargeur de cartes de photocopies à proximité de la banque de prêt du magasin, ce qui permet au personnel de le surveiller contre les malveillances. De plus, lorsque les usagers s'inscrivent à la bibliothèque, ils bénéficient d'un forfait de cent impressions gratuites, et d'un forfait hebdomadaire de deux heures gratuites d'utilisation d'Internet. L'idée de ces deux forfaits est vraiment une bonne initiative, un avantage pour les personnes ne possédant pas d'ordinateur ou d'accès à Internet. Malheureusement les salles informatiques sont souvent très fréquentées et il faut parfois attendre longtemps avant de pouvoir accéder à un poste, cela peut s'expliquer par un nombre insuffisant de postes informatiques par rapport au nombre d'utilisateurs, mais aussi par les abus commis par certains utilisateurs, en effet certaines personnes utilisent les forfaits de leurs camarades pour faire du « chat ». Bien que les parois des salles

informatiques soient des surfaces vitrées et situées toutes les deux à proximité du personnel (banque de prêt du magasin, bureaux au premier étage), il est impossible, dans l'état actuel des choses de mobiliser du personnel pour la surveillance des salles informatiques. A la rentrée d'autres postes seront disponibles en salle d'économie gestion, ainsi les usagers auront accès à la documentation électronique et à Internet, ce qui leur permettra d'éviter des allées et venues inutiles entre leurs places de travail et la documentation en ligne.

La bibliothèque universitaire de droit - gestion offre également un service de prêt entre bibliothèques (PEB), grâce à ce service les usagers peuvent demander des documents qui se trouvent dans d'autres bibliothèques universitaires françaises. Les formulaires de demande sont disponibles au bureau du moniteur en salle de jurisprudence et à déposer dans le bureau de la responsable du PEB c'est à dire dans la partie de la bibliothèque réservée au personnel, la venue des usagers dans ces locaux peut entraîner une gêne, du moins visuellement, mais cela permet un contact entre le public et le personnel.

Enfin pour les aider dans leurs recherches et donc dans leurs utilisations de la bibliothèque universitaire, les usagers peuvent demander des conseils et de l'aide au moniteur dont le bureau se situe dans la salle de jurisprudence, ils ont aussi la possibilité de demander des formations à l'utilisation d'Internet, des bases de données, des cédéroms et du catalogue, il faut préciser qu'à la rentrée universitaire tous les étudiants de première année suivront des cours de méthodologie documentaire. Cette formation va permettre aux personnes concernées de mieux utiliser les ressources documentaires de la BU et de mieux s'approprier l'espace en le connaissant.

Ainsi avec ce programme la bibliothèque universitaire va compléter la gamme de services qu'elle propose, et de ce fait encore mieux répondre aux besoins des usagers qu'elle ne le faisait déjà, il reste encore un effort à faire sur la lisibilité de ces services notamment par une signalétique plus voyante et plus présente, et par plus de communication auprès des usagers (affichage) .

3- Organisation des espaces de consultation et des collections en libre accès

L'une des préoccupations majeures du personnel de la bibliothèque est l'organisation des espaces de consultation et des collections. En effet le travail et le bien- être des usagers dépendent de la lisibilité et l'attractivité des espaces de consultation et des collections. En ce qui concerne les espaces de consultation les grands plateaux sont préférables car plus facilement modifiables, mais il faut aussi savoir créer des espaces de travail différenciés qui correspondent aux besoins différents des usagers. La bibliothèque universitaire de droit-gestion a su diversifier les places de travail à disposition des usagers. Même si la plupart des tables de consultation sont destinées à accueillir quatre personnes, les usagers ont la possibilité d'utiliser des salles de travail en groupe, ces salles sont fermées pour éviter le bruit que font les personnes qui travaillent en groupe, par contre il aurait été souhaitable qu'une partie de la porte soit vitrée pour pouvoir surveiller ce qui se passe à l'intérieur. On trouve aussi des tables pour deux personnes et des tables individuelles en petite quantité, ces dernières sont souvent isolées dans des coins de la bibliothèque ce qui permet aux usagers voulant travailler de manière intensive d'être au calme. Un des grands problèmes rencontrés par la bibliothèque est celui du bruit que font les usagers par leurs conversations et par leurs déplacements, il semble que ce soit le rez- de- chaussé qui soit l'espace le plus bruyant de la bibliothèque, l'espace de consultation du bas est très profond, ainsi les personnes venant plutôt à la BU pour être au chaud et discuter s'y sentent à l'aise car le personnel, étant donné la distance, peut difficilement les surveiller. Ce problème du bruit peut engendrer des détournements d'usage, ainsi les usagers désirant se retrouver dans une ambiance de travail silencieuse se rendent au premier étage, et depuis que la salle d'économie- gestion est ouverte, elle est devenue l'endroit où l'on peut travailler dans le silence à la BU, car elle est encore peu fréquentée. De la même façon, certains étudiants n'hésitent pas à se rendre dans la bibliothèque des enseignants- chercheurs à la recherche d'une ambiance plus studieuse. Il est possible de lutter contre le bruit, par exemple en minimisant le nombre de tables pour quatre personnes, là où les personnes en groupe aiment à s'installer ensemble. Il faut aussi essayer d'augmenter le nombre de places individuelles situées a proximité des fenêtres et des cloisons et qui sont en général très prisées par les personnes cherchant à s'isoler. On peut aussi privilégier l'installation de tables pour huit personnes et qui donc sont plus anonymes, on peut également disposer les tables en rangées comme dans une salle de classe ce qui peut réduire les communications entre les personnes. Enfin il serait aussi intéressant d'installer des petites cloisons sur les tables qui peuvent également diminuer le bruit.

Il ne faut pas oublier de s'intéresser aux espaces de consultation de la documentation électronique. A la bibliothèque universitaire de droit- gestion, on peut consulter le catalogue informatique sur des postes, les bornes d'accès laissent l'usager en position debout, avec une tablette pour qu'ils puissent prendre des notes, la station debout, étant inconfortable, évite que l'usager ne reste trop longtemps et ne monopolise la place. Les bornes d'accès au catalogue se trouvent au rez- de- chaussé et au premier et au deuxième étages, toujours à proximité du personnel de la bibliothèque. Dans les salle informatiques les usagers ont la possibilité de s'asseoir car il passe plus de temps à faire des recherches dans la documentation électronique que sur le catalogue de la bibliothèque, il est dommage que les tables sur lesquelles les postes informatiques sont posés ne soient pas un peu plus grandes, l'usager serait ainsi dans une position plus confortable pour écrire. L'organisation et l'aménagement des places de consultation est un enjeu majeur pour le confort et le travail des usagers, avec le développement de la

documentation électronique il faudra également veiller à aménager de manière rationnelle les places de consultation pour pouvoir répondre au mieux aux besoins des usagers.

La mise en libre accès de plus en plus importante des collections est un motif de satisfaction des usagers, cependant cela implique une organisation rationnelle du libre accès afin que les usagers ne se sentent pas perdus devant la masse de documents à leur portée. Le droit est une discipline dans laquelle les étudiants doivent très souvent se référer aux années antérieures, à la bibliothèque universitaire de Lille 2 une partie très importante des collections est en libre accès, cela implique une signalétique très soignée et surtout très visible, mais aussi un accompagnement par le personnel de la bibliothèque. La première séparation se fait par niveaux d'études, ainsi les ouvrages du rez-de-chaussée sont plutôt généraux et sont essentiellement utilisés par les premiers cycles, au premier étage les ouvrages sont plus spécialisés et donc plus consultés par les deuxièmes et les troisièmes cycles. La salle de jurisprudence permet de trouver les textes de lois, la présence du bureau du moniteur (un étudiant en droit) permet aux étudiants de s'y retrouver, avec cette salle ils ont vraiment un endroit spécifique pour trouver la jurisprudence nécessaire à leurs travaux. La bibliothèque s'est spécialisée aussi en consacrant un étage aux disciplines de l'économie et de la gestion, ces matières sont donc plus lisibles maintenant qu'elles se trouvent dans un espace qui leur est propre. La deuxième séparation se fait au niveau des périodiques qui sont toujours dans des endroits bien distincts des monographies. On trouve les périodiques généraux en salle d'actualités, les périodiques spécialisés en droit dans la salle de recherche, les bulletins du Journal Officiel en salle de jurisprudence, et les périodiques d'économie au deuxième étage. Ces séparations par niveaux, par disciplines et par type de documents permettent aux usagers de ne pas confondre les différents genres et elles répondent aussi aux besoins des usagers selon leurs niveaux d'études avec une documentation plus simple pour les premiers cycles et une documentation plus spécialisée pour les cycles suivants. Néanmoins si les collections bénéficient d'une organisation et d'une répartition spatiales cohérentes, elles manquent d'une signalétique forte, les divers intitulés des disciplines sont souvent placés en hauteur, là où le regard ne se pose pas directement et les caractères ne sont pas très grands et donc ils ne sont pas visibles de très loin. De même les étagères sont peut-être trop hautes, ainsi le regard est bloqué par le rayonnage devant lequel on se trouve, et on ne peut pas bénéficier d'une vue d'ensemble des collections. La circulation entre les rayonnages est relativement aisée puisque l'espace entre les rayonnages est bien large. Dans la salle de jurisprudence, on trouve à l'extrémité des étagères des tablettes qui permettent aux usagers de consulter des ouvrages sur place et éventuellement de prendre des notes, il serait très positif de disposer de telles tablettes au bout de chaque étagère. Ainsi les collections de la bibliothèque universitaire de droit- gestion sont organisés dans l'espace de manière cohérente et rationnelle, il faut maintenant renforcer leur attractivité et leur lisibilité en améliorant la signalétique et en développant l'accompagnement des usagers par le personnel.

2) Analyse des questionnaires

1- Présentation des résultats des questionnaires

Cette enquête de satisfaction a été réalisée pendant les dernières semaines du mois de juin. Durant cette période la bibliothèque universitaire de droit- gestion a été plus fréquentée que par la suite, une session de rattrapage des examens de janvier avait lieu à ce moment, ce qui explique le taux élevé de la fréquentation de la bibliothèque, beaucoup d'étudiants s'y rendant pour réviser. J'ai donc profité de ces conditions pour distribuer des questionnaires de satisfaction à propos de la bibliothèque universitaire de droit- gestion.

Cette enquête a pour buts :

→ de connaître le degré de satisfaction des usagers à propos de la bibliothèque universitaire.

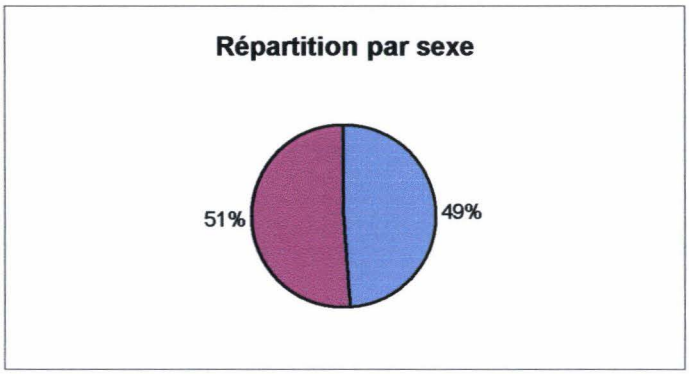
→ de mieux connaître les usagers, leurs besoins, leurs façons d'utiliser la bibliothèque universitaire.

→ de connaître leurs avis sur l'aménagement et l'organisation de l'espace de la bibliothèque universitaire de droit- gestion.

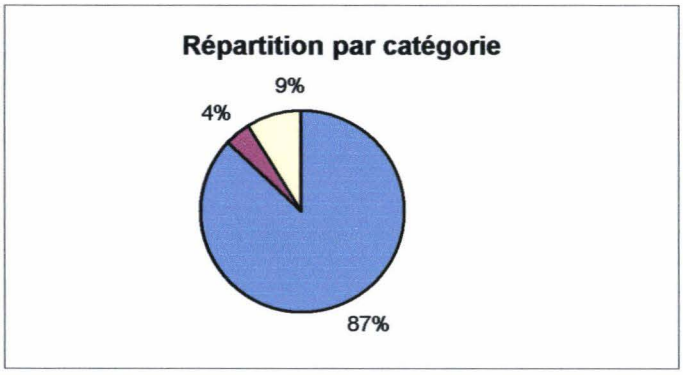
Les questionnaires ont été distribués pendant deux jours directement aux usagers, c'est à dire que je suis allée à la rencontre des usagers dans la bibliothèque en me présentant et en leur expliquant les motifs de ma démarche. J'ai distribué environ soixante- dix questionnaires de cette façon. Par la suite, comme des usagers ont entendu parler de cette enquête et ont ainsi réclamé des questionnaires au personnel de la banque de prêt, j'ai mis d'autres questionnaires à la disposition des usagers dans une boîte à la banque de prêt, il y en avait une dizaine. Le retour des questionnaires se faisait lui aussi par le biais d'une boîte placée à la banque de prêt. Pour les personnes auxquelles j'ai distribué directement les questionnaires, je leur ai toujours indiqué l'endroit où ils devaient retourner les questionnaires. Pour les personnes qui se servaient librement, la boîte, où elles prenaient les questionnaires, était juste à côté de la boîte pour leurs retours. Ainsi, au total quatre- vingt questionnaires ont été distribués, j'ai laissé la boîte de retour des questionnaires pendant environ deux semaines, ce qui m'a permis de récolter en tout cinquante- cinq questionnaires remplis dans leur ensemble. Le dépouillement des questionnaires s'est fait de manière manuelle, les résultats de cette enquête sont présentés à partir de la page suivante.

1)- Qui êtes vous ?

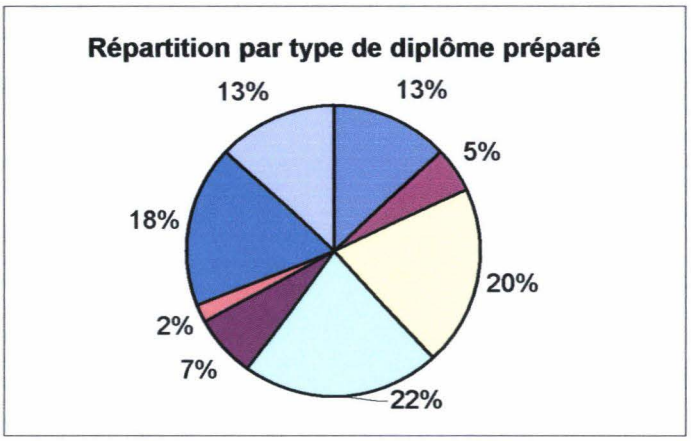
Sexe :	27 étudiantes	49%
	28 étudiants	51%



Catégorie	48 étudiants inscrits à Lille 2	87%
	2 professionnels	4%
	5 autres	9%

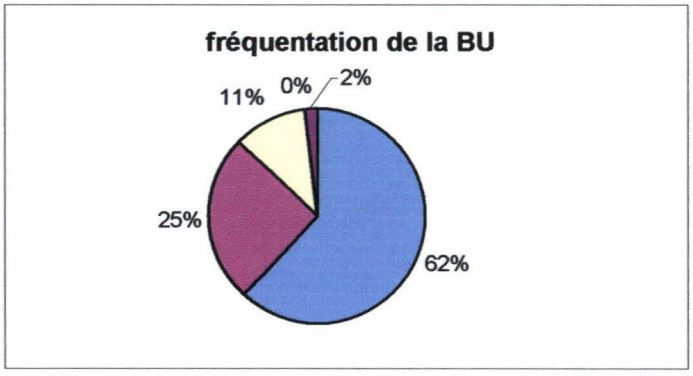


Diplôme preparé	DEUG:	7	13%
	Licence:	3	5%
	Maîtrise:	11	20%
	DESS/DEA :	12	22%
	Doctorat :	4	7%
	Thèse :	1	2%
	Préparation aux concours :	10	18%
	Autres :	7	13%



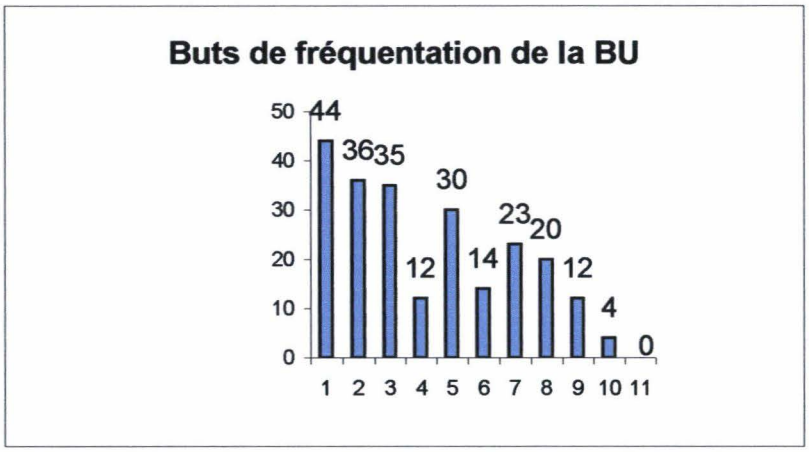
2)- Fréquentation de la BU

Fréquentation de la BU		
. Tous les jours :	34	62%
. Une à deux fois par semaine :	14	25%
. Une à deux fois par mois :	6	11%
. Presque jamais :	0	0%
. Ne Se Pronoce Pas:	1	2%



Buts de fréquentation de la BU

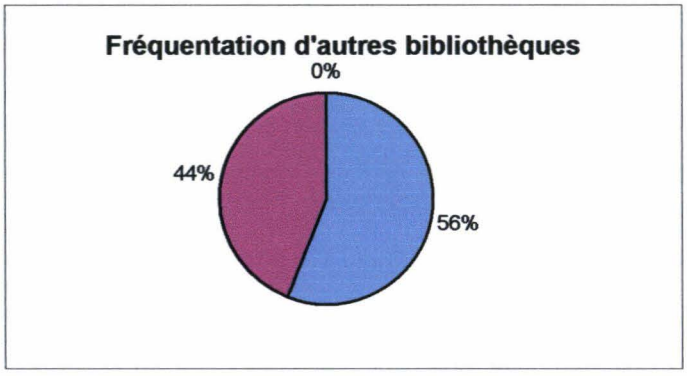
Consultation d'ouvrages :	44
Prêt :	36
Travailler sur des documents personnels:	35
Travailler en groupe :	12
Recherche d'informations :	30
Consultation des bases de données :	14
Utilisation d'Internet :	23
Lecture de périodiques :	20
Fonds de culture générale :	12
Autres activités :	4
Ne Se Prononce Pas :	0



Types de recherches effectuées par les usagers : Jurisprudence
Doctrine
Arrêts
Divers

Fréquentation d'autres bibliothèques :

oui :	31	56%
non :	24	44%
NSPP :	0	0%

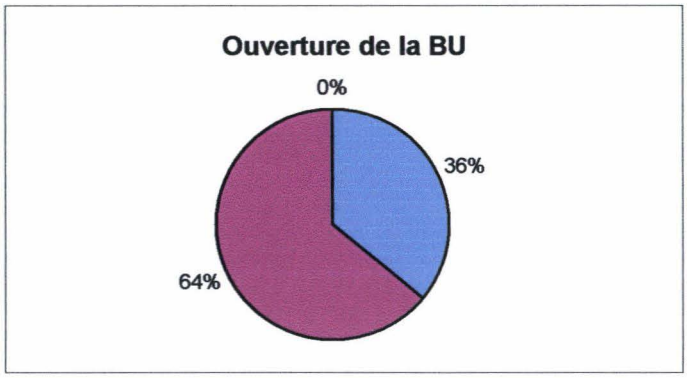


Bibliothèques citées :
Bibliothèque municipale de Lille
Bibliothèque universitaire Lille 3
Bibliothèque universitaire Lille 1
CUJAS, Paris
Bibliothèque du Collège de l'Europe, Bruges
Bibliothèque de la Cour de Justice des C. E.
Bibliothèque des enseignants, Lille 2
Bibliothèque Nationale de France, Paris
Bibliothèque du Palais de la Paix, Pays- Bas
Bibliothèque de Droit Comparé, Paris
Centre LERADP, Lile
Bibliohèque universitaire de Boulogne sur mer
Bibliothèque municipale de Roubaix

3) - Avis général sur la BU

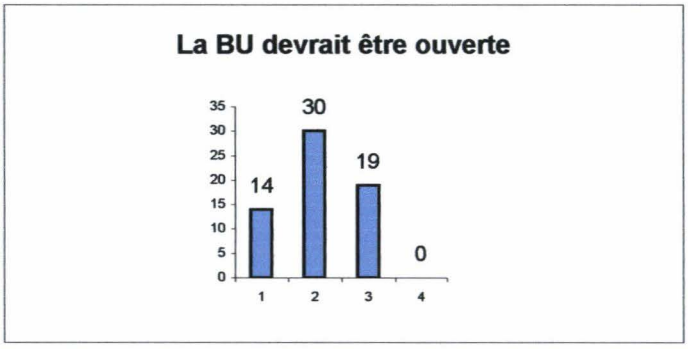
Horaires d'ouvertures assez larges

oui :	20	36%
non :	35	64%
NSPP :	0	0%
	55	



La BU devrait- elle être ouverte:

plus tôt le matin :	14
plus tard le soir :	30
tous les samedis matins :	19
NSPP :	0

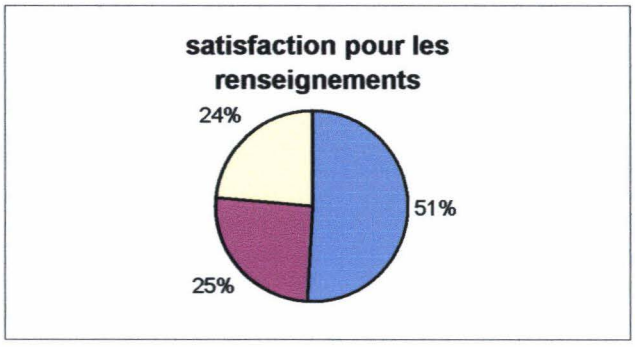


Autres réponses citées :

. De 8h à 20h
. De 8h à 22h
. Pendant toutes les vacances scolaires
. Le samedi toute la journée
. Pendant les grèves
. Le dimanche
. Les jours fériés

Satisfaction des services :

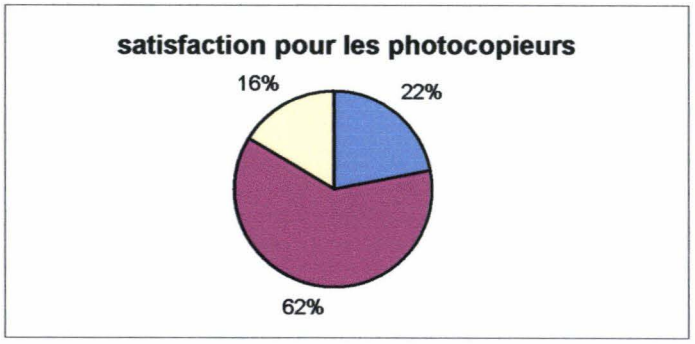
renseignements	oui:	28	51%
	non:	14	25%
	NSPP	13	24%
		55	



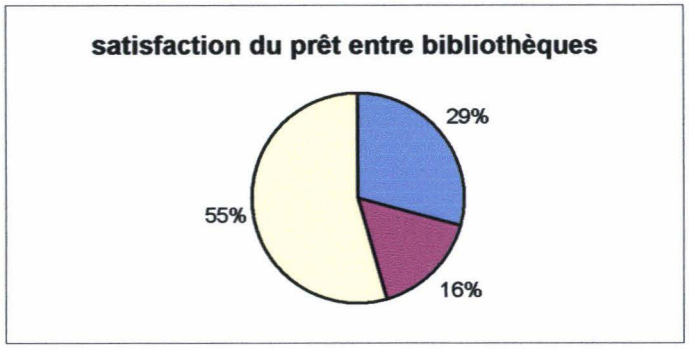
consultation des documents

oui :	34	62%
non :	9	16%
NSPP :	12	22%
	55	

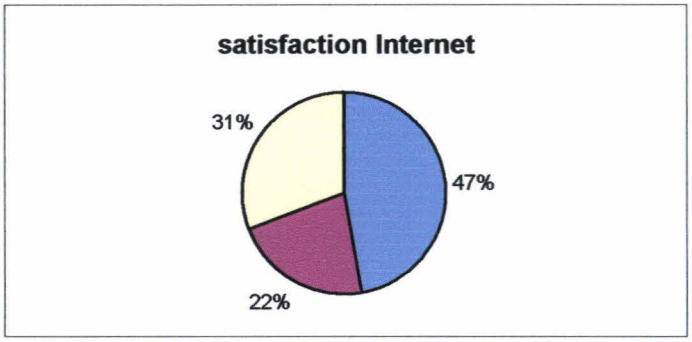
photocopieurs:	oui :	12	22%
	non :	34	62%
	NSPP :	9	16%
		55	



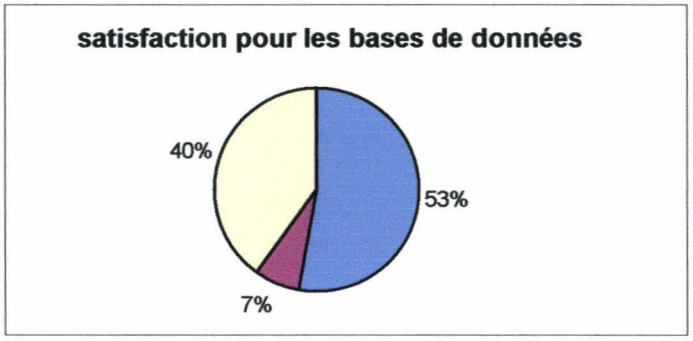
prêt entre bibliothèques :	oui :	16	29%
	non :	9	16%
	NSPP :	30	55%
		55	



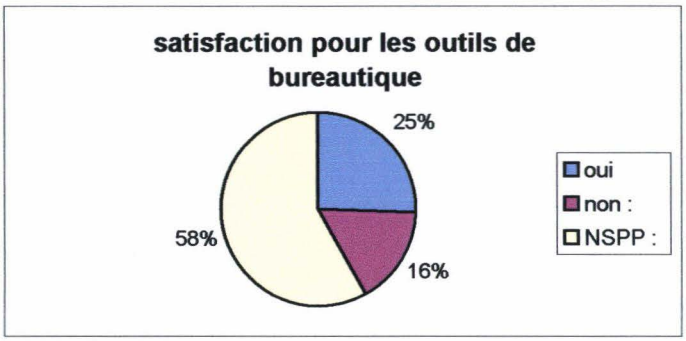
Internet :	oui :	26	47%
	non :	12	22%
	NSPP :	17	31%
		55	



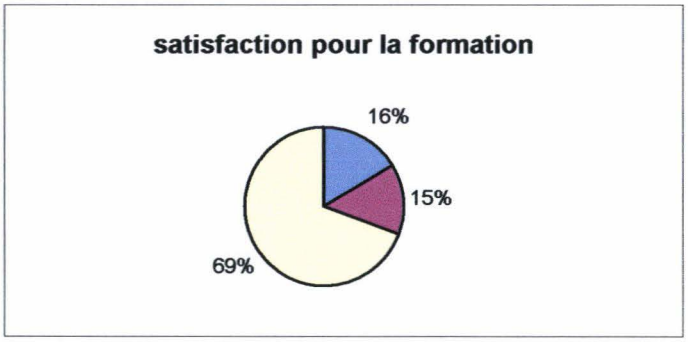
bases de données :	oui :	29	53%
	non :	4	7%
	NSPP :	22	40%
		55	



outils de bureautique :	oui	14	25%
	non :	9	16%
	NSPP :	32	58%
		55	



formation :	oui :	9	16%
	non :	8	15%
	NSPP :	38	69%
		55	

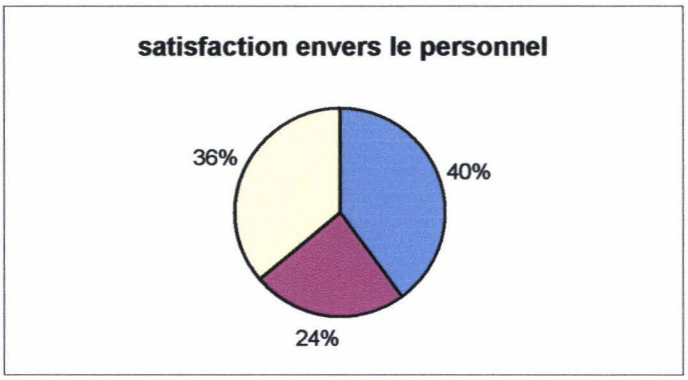


Motifs d'insatisfaction :

. Prix des photocopies trop cher
. Photocopieurs trop souvent en panne
. Nombre insuffisant de photocopieurs
. Accès limité à Internet
. Nombre insuffisant d'ordinateurs
. Manque d'ouvrages
. Ouvrages pas assez récents
. Trop d'ouvrages réservés à la recherche
. Ouvrages abimés
. Manque d'organisation générale

Le personnel est- il accueillant et disponible ?

oui :	22	40%
non :	13	24%
NSPP :	20	36%
	55	

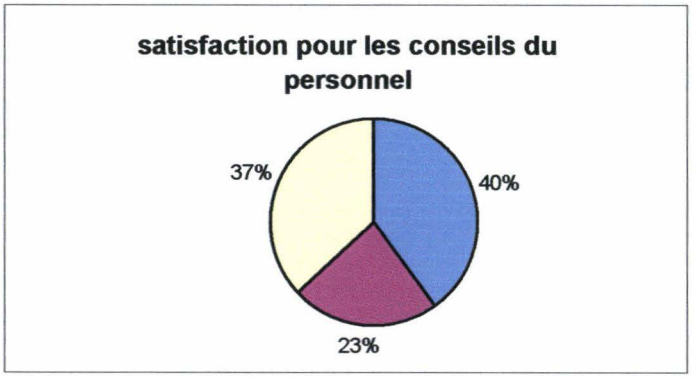


motifs d'insatisfaction :

. Fermeture effective plus tôt que la fermeture officielle
. Manque d'efficacité des renseignements
. Accueil pas toujours sympathique
. Manque de disponibilité du personnel
. Manque d'aide et d'explication de la part du personnel
. Personnel jugé incompétent
. Personnel jugé trop bureaucrate
. Reproche d'inertie au personnel

Les conseils du personnel sont- ils efficaces ?

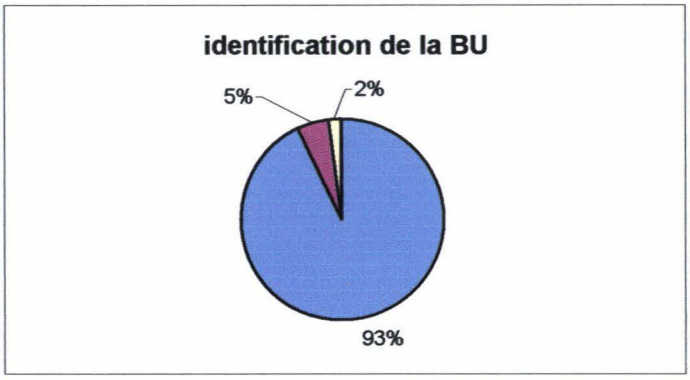
oui :	22	40%
non :	13	23%
NSPP :	20	37%



4)- Avis sur la BU en tant qu'espace

La BU est- elle identifiable par rapport aux autres bâtiments ?

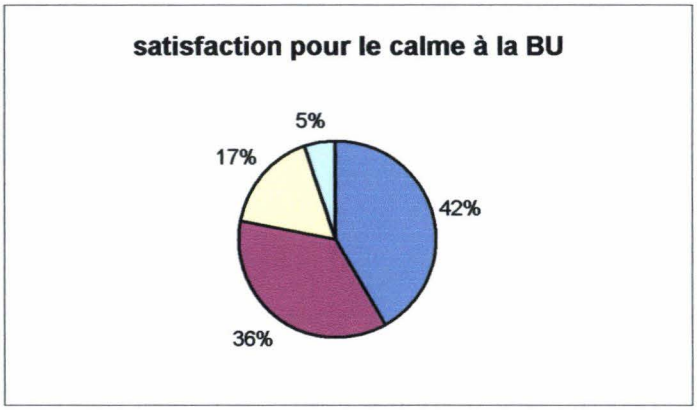
oui :	51	93%
non :	3	5%
NSPP :	1	2%



commentaires :
deux des trois étudiants qui ont répondu non sont extérieurs à Lille 2

La BU est- elle un espace calme ?

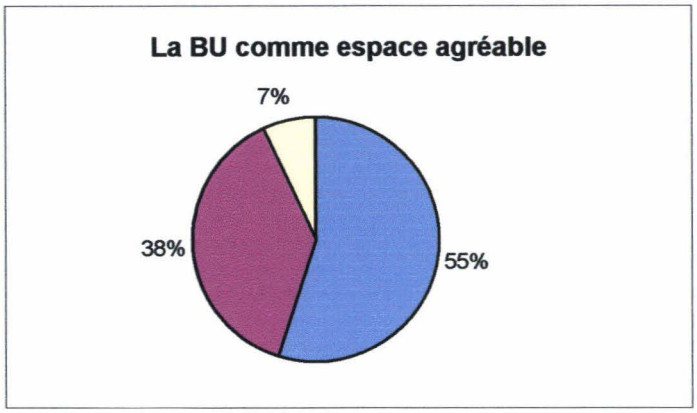
oui :	23	42%
non :	19	36%
oui et non	10	17%
NSPP :	3	5%



commentaires :
Dix étudiants (17%) ont entouré les deux réponses, selon eux la BU est plus ou moins bruyante selon les périodes de l'année, les heures de la journée, les étages, le bruit extérieur.

La BU est- elle un espace agréable ?

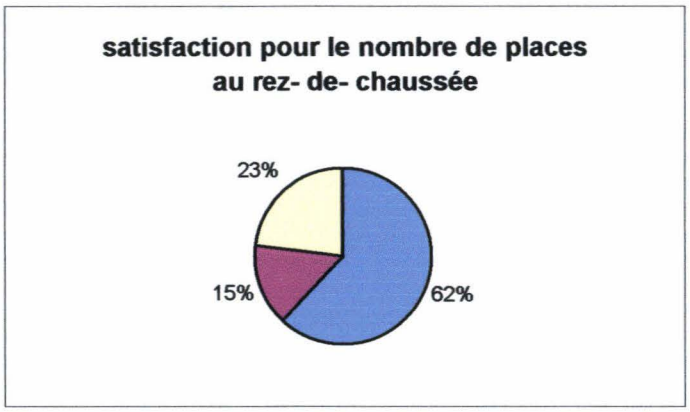
oui :	30	55%
non :	21	38%
NSPP :	4	7%



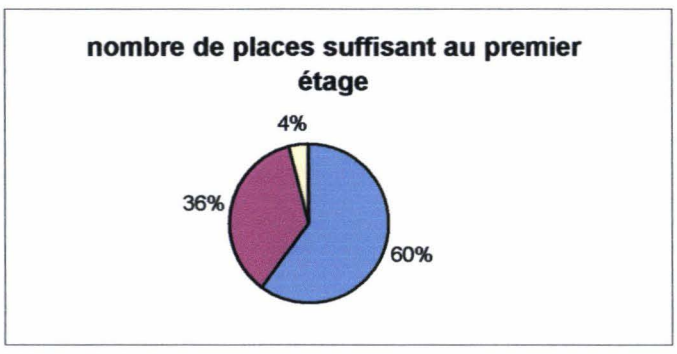
commentaires :
Sur les trente étudiants qui ont répondu oui, quatre d'entre eux ont ajouté qu'il faisait trop chaud à la BU.
Pour les personnes qui ont répondu, beaucoup de ces personnes justifient leurs réponses en signifiant qu'il fait trop chaud à la BU.

Y a-t'il assez de places de travail ?

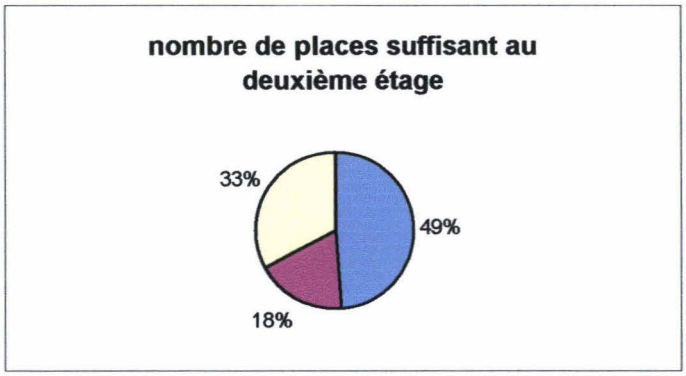
. Au rez- de- chaussée :	oui :	34	62%
	non :	8	15%
	NSPP :	13	23%



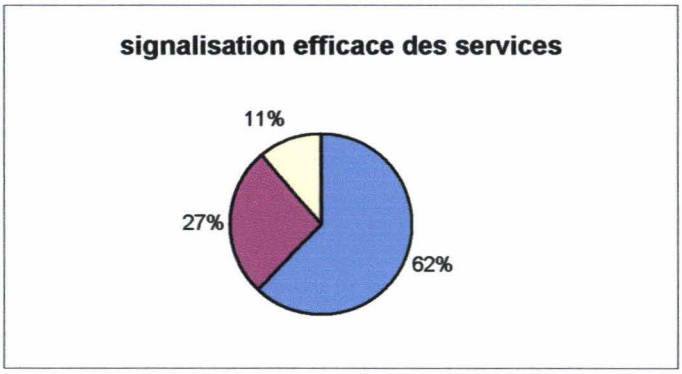
Au premier étage :	oui :	33	60%
	non :	20	36%
	NSPP :	2	4%



Au deuxième étage :	oui :	27	49%
	non :	10	18%
	NSPP :	18	33%

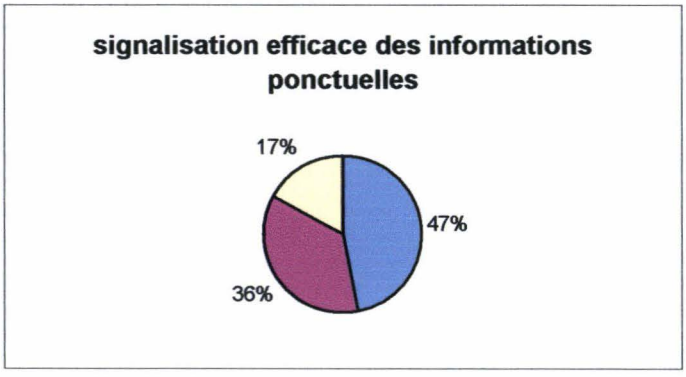


Les services sont- ils bien signalés ?	oui :	34	62%
	non :	15	27%
	NSPP :	6	11%



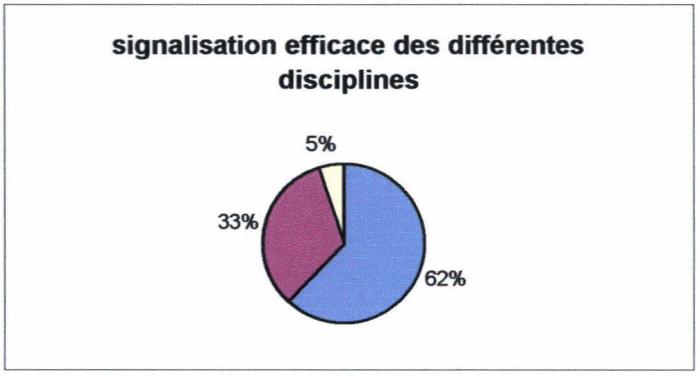
Les informations ponctuelles sont- elles bien signalées ?

	oui :	26	47%
	non :	20	36%
	NSPP :	9	17%



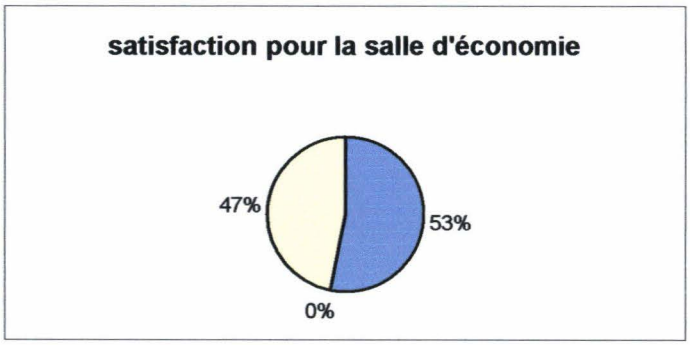
Repérez- vous facilement les différentes disciplines ?

oui :	34	62%
non :	18	33%
NSPP :	3	5%



Avez- vous été satisfait de l'ouverture de la salle d'économie ?

oui :	29	53%
non :	0	0%
NSPP :	26	47%

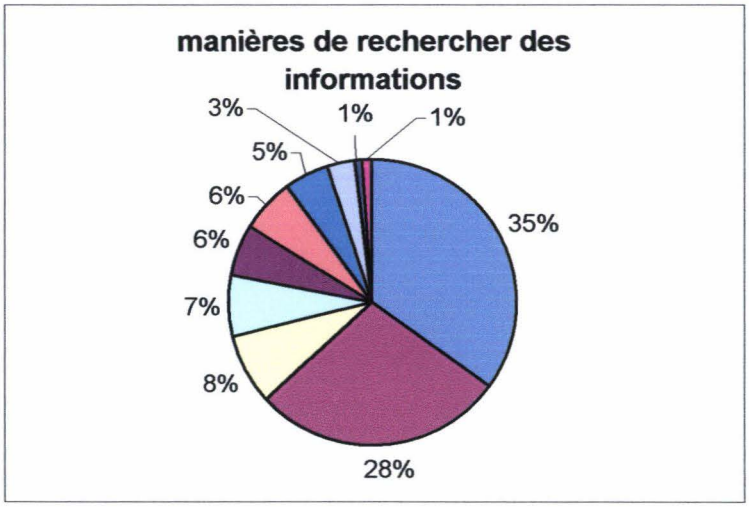


5)- Et vos recherches d'informations

De quelle(s) façon(s) faites vous vos recherches d'informations ?

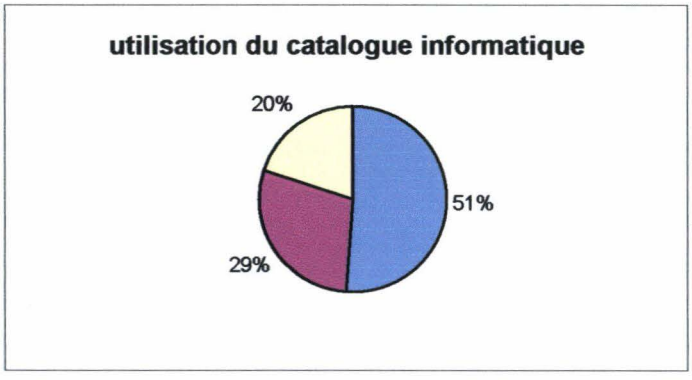
réponses (classées par ordre de fréquence) :

. Directement dans les rayons	35%
. Utilisation du catalogue	28%
. Demande de renseignements	8%
. Consultation de périodiques	7%
. Consultation des bases de données	6%
. Références personnelles	6%
. Références des professeurs	5%
. Références des manuels	3%
. Au hasard	1%
. Demandes à des autres étudiants	1%
	100%



Utilisez vous le catalogue informatique ?

oui :	28	51%
non :	16	29%
NSPP :	11	20%



motifs d'utilisation :

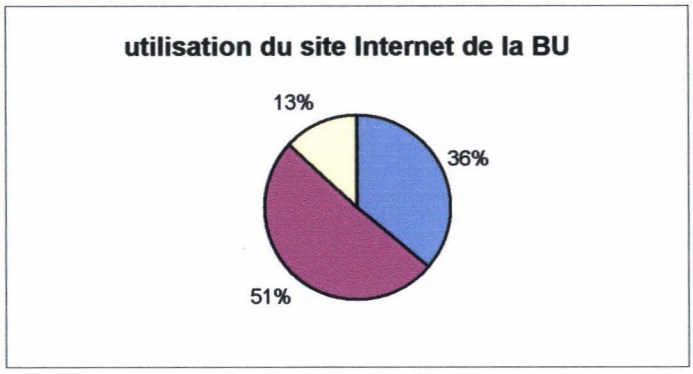
. Simplicité, efficacité, pratique
. Rapidité, gain de temps
. Outil complet, recherche ciblée
. Connaître le fonds documentaire de la BU
. Voir les nouveautés
. Avoir des bibliographies
. Connaître les côtes des ouvrages pour les demandes en magasin

motifs de non utilisation

. Manque d'habitude
. Jamais eu l'occasion de l'utiliser
. Pas le besoin
. Nombre de postes insuffisants
. Postes souvent occupés
. Catalogue jugé inutile
. Pas pratique

Utilisez vous le site Internet de la BU ?

oui :	20	36%
non :	28	51%
NSPP :	7	13%



motifs d'utilisation :

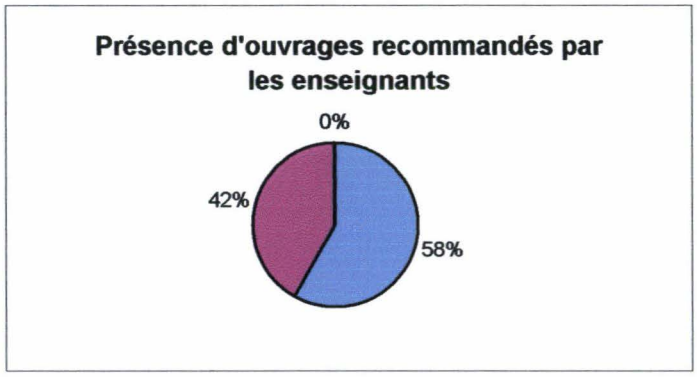
. Recherche d'informations juridiques
. Gratuité
. Informations sur la vie universitaire
. Pas de connexion personnelle
. Gratuité
. Recherche sur le catalogue de la BU

motifs de non utilisation

. Inutile
. Nombre d'ordinateurs insuffisant
. Trop de monde en salles informatiques
. Site pas assez complet
. Méconnaissance de l'existence du site

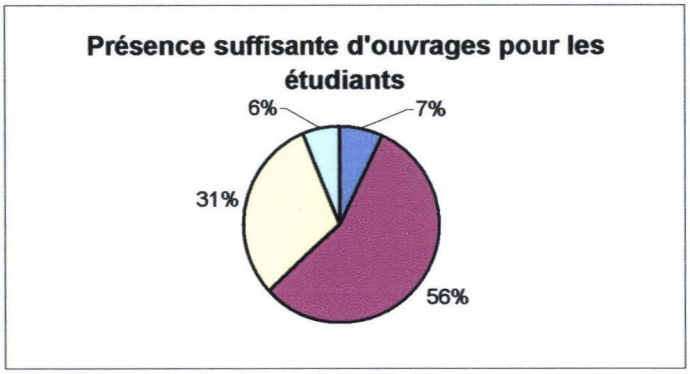
Trouvez- vous facilement les ouvrages recommandés par les professeurs ?

oui :	32	58%
non :	23	42%
NSPP :	0	0%



Trouvez- vous les ouvrages dont vous avez besoin ?

. très souvent :	4	7%
. assez souvent :	31	56%
. pas souvent :	17	31%
. NSPP :	3	6%

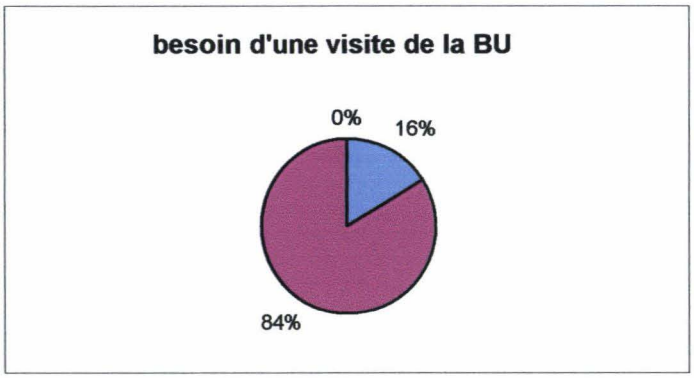


motifs :

. Ouvrages exclus du prêt
. Ouvrages inexistants
. Ouvrages pas assez diversifiés
. Ouvrages trop anciens
. Ouvrages pas assez nombreux
. Ouvrages non commandés
. Ouvrages mal rangés
. Ouvrages déteriorés par les étudiants
. Manque d'ouvrages étrangers

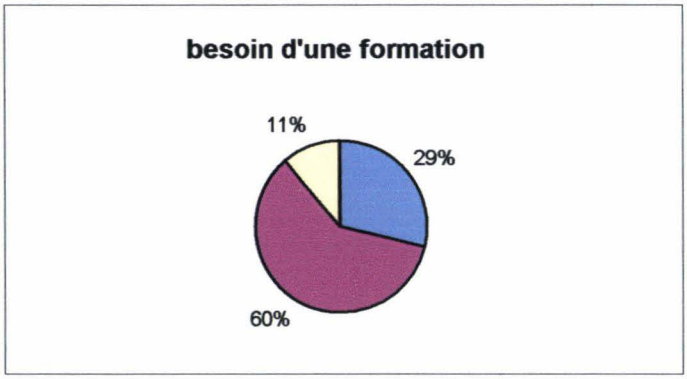
Estimez vous avoir besoin d'une visite de la BU ?

oui :	9	16%
non :	46	84%
NSPP :	0	0%



Estimez vous avoir besoin d'une formation ?

oui :	16	29%
non :	33	60%
NSPP :	6	11%



2- Analyse des résultats des questionnaires

Avant de commencer l'analyse des résultats des questionnaires, il me faut souligner le fait que mes commentaires se basent sur les réponses de cinquante- cinq questionnaires, et que donc j'ai interrogé une infime partie de la population des utilisateurs de la bibliothèque universitaire, le nombre total des usagers étant estimé à dix mille personnes, néanmoins même si je ne peux pas prétendre donner la réalité des faits, il est tout de même intéressant d'étudier les opinions de quelques uns des usagers.

L'une des premières choses que l'on peut remarquer chez les personnes qui ont accepté de répondre au questionnaire, c'est que la majorité d'entres elles sont des étudiants (87%) , parmi ces étudiants 74% sont inscrits en licence, maîtrise, DESS/DEA, doctorat... il y a donc une majorité de personnes dont le niveau d'études est supérieur au premier cycle (DEUG). On peut donc supposer que ces personnes ont une plus grande expérience des bibliothèques car elles sont inscrites dans l'enseignement supérieur depuis plus longtemps que les premières années. Je n'ai pas posé de questions sur l'année d'inscription à l'université de Lille 2, mais on peut se douter qu'au moins une partie de ces personnes fréquente la bibliothèque universitaire depuis déjà quelques années. De plus 56% des personnes questionnées fréquentent d'autres bibliothèques, notamment les autres bibliothèques universitaires de la métropole lilloise, les bibliothèques municipales et des bibliothèques ou centres de documentation plus spécialisés en droit. Enfin 62% des usagers ont répondu qu'ils fréquentaient la bibliothèque tous les jours, et 25% des personnes sondées ont répondu qu'ils venaient une à deux fois par semaine. Ces trois constatations m'ont faite réfléchir sur la population que j'avais interrogée, je me suis rendue compte que j'avais à traiter les réponses d' utilisateurs « avertis », qui de par leurs nombres d'années d'études connaissaient déjà depuis quelques temps les bibliothèques universitaires et probablement aussi la bibliothèque universitaire de droit- gestion ; en outre une large majorité (87%) de ces usagers venaient plusieurs fois par semaine par conséquent elles connaissaient bien la bibliothèque universitaire, du moins l'espace qu'elles occupent, dont elles se servant quand elle y viennent. De plus la majorité des personnes consultées avaient à leur disposition des moyens de comparaison puisqu'elles fréquentaient d'autres bibliothèques. Je me suis ainsi demandée si ces caractéristiques des utilisateurs influençaient leurs réponses, et par conséquent si leurs usages de la BU en étaient marqués.

Les usagers ont en général répondu qu'ils étaient satisfaits du fonctionnement, et de la pertinence des services proposés par la bibliothèque universitaire de droit- gestion. Même si on trouve à chaque question, un pourcentage significatif parfois majoritaire de personnes ne se prononçant pas, par exemple 58% pour la satisfaction quant aux outils de bureautique, 69% pour la satisfaction en ce qui concerne la formation, on peut supposer que si ces individus ne s'expriment pas, c'est parce qu'ils n'ont pas besoin de ce type de services, ou bien qu'ils ne les utilisent pas. On constate que 51% des usagers questionnés sont satisfaits par les renseignements donnés par le personnel de la bibliothèque, que 62% d'entre eux sont contents des possibilités de consultation qui leurs sont offertes, ce qui est un résultat très positif puisqu'à la question des buts de fréquentation de la BU, quarante- quatre personnes ont indiqué se rendre à la bibliothèque pour consulter des ouvrages. Il en va de même pour la documentation électronique car 53% des sondés sont satisfaits des bases de données proposées. Comme je l'ai indiqué plus haut, on peut présumer que certains des services proposés par la bibliothèque universitaires sont moins utilisés par rapport à la consultation de la documentation. C'est le cas pour le prêt entre bibliothèques (PEB) puisque la proposition Ne Se Prononce Pas (NSPP) a recueilli 55% des réponses, mais sur les 45% d'utilisateurs du PEB, 29% d'entre eux sont satisfaits de ce service. Pour les réponses aux questions sur la satisfaction quant à l'utilisation d'Internet et des outils de bureautique, là encore on trouve un pourcentage important de personnes ne se prononçant pas (Internet :1%, outils de bureautique : 58%). Si l'on analyse ces résultats en ôtant le pourcentage de réponses NSPP, on se rend compte que les usagers ne sont que moyennement satisfaits par ces deux services (Internet : 47%, outils de bureautique : 25%) , cela peut s'expliquer par le fait que les salles informatiques sont souvent bondées et que les usagers doivent patienter longtemps pour pouvoir y accéder. Les motifs de mécontentements se dirigent surtout en direction des photocopieurs, mais aussi sur la disponibilité et l'état des collections. En ce qui concerne le service de photocopies, 62% des personnes ayant répondu aux questionnaires, ne sont pas satisfaites de ce service. Dans cette question sur la satisfaction des services, les sondés pouvaient remplir quelques lignes en expliquant leurs motifs d'insatisfaction, ainsi j'ai souvent trouvé des réponses indiquant que le prix demandé pour les photocopies était trop cher et que les photocopieurs étaient trop souvent en panne et en nombre insuffisant. Pour les collections, même si la majorité des personnes ont répondu être satisfaites quant au service de consultation, certaines d'entre elles ont utilisé les quelques lignes à leur disposition pour expliquer que certains ouvrages n'étaient pas en nombre suffisant, que certains d'entre eux

étaient trop souvent réservés à la recherche et donc exclus du prêt, et que quelque uns étaient détériorés.

Cependant le service de consultation proposé par la bibliothèque universitaire de droit-gestion est efficace, en effet 56% des usagers questionnés et donc la majorité, ont répondu qu'ils trouvaient assez souvent les ouvrages dont ils avaient besoin, 7% ont même dit qu'ils les trouvaient très souvent, cependant 31% ont choisi la proposition « pas souvent », ils ont donné plusieurs justifications de leur mécontentement en indiquant que les ouvrages était en nombre insuffisant, qu'ils étaient exclus du prêt, qu'ils étaient inexistants, et aussi que ces documents n'étaient pas assez diversifiés ou bien qu'ils n'étaient pas commandés par la bibliothèque, et enfin que si ils ne les trouvaient pas, c'était aussi parfois parce qu'ils étaient mal rangés. Les réponses sont mitigées pour la question : « trouvez vous les ouvrages recommandés par les professeurs ? », il y a 58% de réponses favorables et 42% de réponses défavorables, cela peut indiquer un manque de communication entre le personnel de la bibliothèque et le personnel enseignant de la faculté de droit- gestion. Toutefois si les étudiants aimeraient avoir plus d'ouvrages à leur disposition, 62% des personnes questionnées, contre 33%, reconnaissent que les disciplines présentes à la bibliothèque universitaire sont signalées efficacement, ce qui peut leur faciliter la tâche dans leurs recherches d'informations.

Il m'a semblé judicieux d'interroger les usagers sur leurs manières de rechercher des informations de manière à voir aussi comment ils utilisaient l'espace dans cette phase de prospection de l'information. Les deux réponses les plus fréquemment citées sont : 35% des usagers cherchent l'information susceptible de les intéresser directement dans les rayons, c'est le butinage ; 28% la recherchent en utilisant le catalogue informatique de la bibliothèque. Ainsi 35% des individus questionnent cherchent des informations en déambulant entre les rayonnages d'ouvrages, et 28% d'entre eux cherchent l'information sur le catalogue, la localise et vont chercher l'ouvrage qui les intéresse directement à sa place sur les étagères. Dans les deux cas les différentes sections que recouvrent le droit et la gestion doivent être clairement signalées. On peut noter le fait que les personnes ont souvent répondu qu'ils employaient les deux techniques, et que les 28% de personnes ayant indiqué utiliser le catalogue sont quasiment tous en deuxième et troisième cycles, peut- être que ces derniers utilisent plus le catalogue, car ils doivent rédiger des travaux comme des mémoires et des thèses, ils ont donc plus de références à chercher, et souvent les ouvrages dont ils ont besoin sont dans le magasin, ils ont alors besoin de la côte de l'ouvrage pour faire une demande en magasin. On peut aussi supposer que leur expérience de la recherche d'information dans une

bibliothèque due à leur niveau d'études, les a incité à utiliser le catalogue informatique synonyme d'efficacité et de rapidité. D'ailleurs les 51% de personnes qui indiquent se servir du catalogue informatique, justifient ce choix par l'efficacité, la simplicité et la rapidité de cet outil, elles reconnaissent que c'est un outil complet qui leur permet aussi de connaître le fonds documentaire de la bibliothèque dans son ensemble, et de voir aussi les nouveautés. Les individus qui n'utilisent pas le catalogue, expliquent que c'est un outil trop complexe et inutile, ou qu'il n'y a pas assez de postes de consultation, ou encore qu'elles en n'ont jamais eu le besoin. Le site Internet du service commun de la documentation (SCD) de l'université de Lille 2 ne fait pas l'unanimité puisque 51% des personnes interrogées déclarent ne pas l'utiliser, les motifs de non utilisation sont semblables à ceux évoqués pour le catalogue : inutilité, pas assez de postes de consultation, et même méconnaissance de l'existence du site. Les 36% de personnes qui l'utilisent, s'en servent surtout pour rechercher des informations juridiques, en effet le site Internet du SCD offre la possibilité de consulter de nombreux périodiques électroniques spécialisés en droit et des bases de données juridiques. Pour aider les étudiants à s'orienter dans la bibliothèque c'est à dire à en connaître l'organisation spatiale, des visites sont proposées au début de l'année universitaire, seulement 16% des personnes interrogées estiment avoir besoin de cette visite, mais comme la majorité des personnes qui ont répondu sont au moins en licence, on peut aisément comprendre ce refus. On peut quand même regretter que seulement 29% des sondés souhaiteraient recevoir une formation à la recherche d'information et à l'utilisation des ressources documentaires.

Les personnes que j'ai interrogées, sont généralement satisfaites de l'espace que leur offre la bibliothèque universitaire. En ce qui concerne la visibilité de cet espace, 93% des individus questionnés affirment repérer facilement le bâtiment de la bibliothèque universitaire, dans les trois personnes qui ont répondu par la négative, deux d'entre elles ne sont pas inscrites à l'université de Lille 2, on peut donc supposer qu'il est plus difficile de repérer la bibliothèque quand on vient pour la première fois à la faculté de droit- gestion. La question demandant si la bibliothèque universitaire était un espace calme apporte des réponses plus mitigées. En effet, 42% des personnes interrogées répondent oui et 36% non, plus d'un tiers des sondés ne sont pas satisfaits pour le calme à la BU, de plus certaines personnes (17%) ont entouré les deux réponses oui et non, celles- ci se sont justifiées en indiquant que l'ambiance à la bibliothèque était plus ou moins calme selon les périodes de l'année, ou les heures de la journée ou encore selon les étages, et que le calme dépendait aussi des nuisances sonores extérieures à la bibliothèque. De même la question demandant si la bibliothèque universitaire était un espace agréable recueille aussi des réponses mitigées, ainsi trente

usagers (55%) ont répondu par l'affirmative, mais parmi eux quatre individus ont ajouté qu'il faisait trop chaud à la BU, 38% utilisateurs ont répondu négativement en indiquant eux aussi que la température est trop élevée. Ces réponses peuvent s'expliquer par les conditions climatiques des journées pendant lesquelles j'ai distribué les questionnaires, la température extérieure était très élevée et donc la température intérieure à la bibliothèque aussi. De plus la bibliothèque universitaire ne dispose pas de système de climatisation, et ses vitres ne s'ouvrent pas largement, il n'est donc pas facile de rafraîchir l'atmosphère de la BU, ce qui entraîne l'inconfort des usagers et par conséquent leur mécontentement. En ce qui concerne les espaces de travail, c'est à dire le nombre de places offertes aux usagers selon les étages, les personnes interrogées sont majoritairement satisfaites, en effet 62% le sont pour le rez- de-chaussé, 60% pour le premier étage, et 49% pour le deuxième étage. Ce dernier résultat ne récolte pas la majorité de peu, du fait du fort pourcentage de personnes ne se prononçant pas : 33%, on noter que seulement 18% des personnes ne sont pas satisfaites. On peut également remarquer que 36% des individus questionnés ne sont pas contents quant au nombre de places disponibles au premier étage, or comme je l'ai fait remarqué plus haut la plupart des personnes interrogées ont un niveau d'études supérieur au premier cycle et le premier étage de la bibliothèque universitaire leur est plus particulièrement destiné, ce qui peut expliquer un taux d'insatisfaction plus fort par rapport aux autres étages. A l'intérieur de ces espaces, les personnes interrogées ont l'air de se repérer assez facilement puisque 62% d'entre eux estiment que les services sont clairement signalés et que les disciplines sont clairement signalées. Par contre elles ne sont que 47% a trouver que les informations ponctuelles bénéficient d'une signalisation efficace, comme je l'ai dit précédemment ces informations sont affichées sur la banque de prêt et sur les portes d'entrée, on peut donc facilement les voir mais pas forcément les lire facilement, ce qui peut explique le fait que les usagers trouvent que ces informations soient mal signalées, il faut donc peut- être améliorer la communication en disposant ces affiches à d'autres endroits. Toujours dans cette thématique de la communication, on remarquera que 47% des personnes interrogées ne se prononcent pas quant à l'ouverture de la salle d'économie- gestion, on peut présumer que ces individus ont choisi de ne pas s'exprimer soit parce qu'elles n'avaient pas connaissance de l'ouverture de cette salle, soit parce qu'elles n'y sont jamais allées, mais il y a quand même 53% des sondés qui sont ravis de l'ouverture de cette nouvelle salle à la bibliothèque universitaire. Cette dernière remarque peut faire figure d'une synthèse générale de l'analyse de ces questionnaires en ce qui concerne le manque de communication entre le personnel de la bibliothèque universitaire et ses usagers, par communication j'entends la signalétique et les informations

sur la vie de la bibliothèque. On sait que la majorité des usagers cherchent des ouvrages directement dans les rayons il faut donc assurer la lisibilité des disciplines et de la localisation de ces disciplines, il en va de même pour la lisibilité des services et des informations, pour que l'usager s'approprie l'espace de la bibliothèque universitaire il faut qu'il en comprenne le sens et son organisation spatiale.

B – Analyse des données

3) Analyse des entretiens

1- Présentation des personnes interrogées

Noms	Fonctions	Missions	Durée entretien
Cécile Martini	Conservateur	Responsable SIGB horizon Responsable acquisitions économie	25 minutes
Michel Margage	Bibliothécaire	Responsable SIGB horizon en médecine superviseur PEB	50 minutes
Brigitte Mulette	Directeur SCD Conservateur général	Direction SCD Mise en Place politique documentaire	35 minutes
Françoise Cornart	Chef de section bibliothécaire	Gestion personnel responsable acquisitions DROIT	35 minutes
Camille Musard	Conservateur	Responsable coopération documentaire	60 minutes
Marc Dumont	Conservateur	Correspondant formation	50 minutes
Nicolas Leroy	magasinier	Service public réparation ouvrages	30 minutes

2- Analyse des entretiens

Les faits de parole que j'ai recueillis au cours des entretiens avec certains membres du personnel de la bibliothèque universitaire de droit- gestion, tournent autour de trois grandes thématiques :

(l'aménagement du bâtiment, ses aspects architecturaux et techniques, mais aussi ses contraintes.

(les services et espaces publics de la bibliothèque universitaire.

(le rôle de la communication, de l'information et de la formation.

Ces thèmes ont été abordés avec chacune des sept personnes que j'ai questionné, soit de manière spontanée, soit parce que je leur avais demandé de les évoquer.

Les entretiens avec Mme Mulette et Mme Cornart m'ont donné beaucoup de renseignements sur la construction et l'aménagement de la bibliothèque universitaire. Toutes deux ont signalé le fait qu'elles n'avaient pas du donner leurs avis quant au choix de l'architecte retenu par concours, mais que grâce à leurs bons rapports avec lui, elles avaient quand même réussi à faire passer un certain nombre de messages forts. Elles m'ont également indiqué que le déménagement, l'emménagement et l'ouverture s'étaient étalés sur une période de moins d'un an, et que par conséquent elles avaient du agir dans l'urgence mais que tout s'était relativement bien passé grâce à un bon esprit d'équipe. Cependant Mme Mulette et Mme Cornart ont quelques déceptions, notamment en ce qui concerne le mobilier et les magasins. Pour le mobilier, elles auraient préféré avoir dans chaque espace des étagères disposant de tablettes à leur extrémité comme dans la salle de jurisprudence, mais il n' y avait pas de crédit suffisant pour équiper toute la bibliothèque universitaire avec ce type d'étagère. Pour les magasins il est encore question de crédits insuffisants, les magasins auraient du avoir une taille, selon les normes, de 2000 mètres carré, ils en font en réalité 1000, et ces 1000 mètres carrés ont été obtenus avec beaucoup d'insistance de la part de Mme Mulette, ainsi les magasins vont bientôt être saturés, il va alors falloir trouver des solutions pour stocker les collections. Ainsi le manque de moyens financiers est un thème récurrent, il est également évoqué par Mme Musard qui s'occupe de la coopération documentaire avec les bibliothèques associées et M. Dumont qui s'occupe du projet de formation, tous deux ne bénéficient pas de crédits propres à leurs projets, c'est donc la volonté de Mme Mulette de mettre en place ces projets et de les financer. Pour en revenir au bâtiment de la bibliothèque universitaire, toutes les personnes interrogées s'accordent à dire que l'édifice est très bien réussi d'un point de vue esthétique, d'ailleurs certaines d'entre elles, comme Cécile Martini, regrette la vision trop esthétique et pas assez fonctionnelle de l'architecte, mais elle ajoute que c'est très agréable de

travailler dans un endroit que l'on trouve bien fait esthétiquement parlant. Elle ajoute que les bureaux du premier étage sont bien agencés, propres et fonctionnels, car ils sont tous disposés du même côté du couloir et que les noms des personnes qui y travaillent sont affichés sur les portes, ce qui permet de se repérer plus facilement. Le bâtiment de la bibliothèque universitaire de droit- gestion est très bien éclairé par la lumière naturelle grâce à sa surface vitrée, pour Mme Martini éclairer le plus possible en utilisant la lumière du jour est un gage de qualité. Ainsi beaucoup de membres du personnel avec lesquels je me suis entretenue ont reconnu que la bibliothèque était un lieu très clair et très lumineux, mais ils ont regretté le manque d'isolation phonique dont ce bâtiment souffrait. Pour M.Leroy :

" c'est une bibliothèque qui résonne énormément, elle est pas du tout étudiée pour faire régner le silence ", par cette phrase il souligne la forte résonance que font les bruits de discussion des usagers et du personnel.

M. Dumont, quant à lui, indique qu'il n'est pas possible de surveiller les étudiants du rez- de-chaussé à cause de la profondeur de la salle. Tous les deux ajoutent que le bruit est un gros problème à la bibliothèque universitaire et que cela nuit au conditions de travail des usagers. Pour Cécile Martini et Camille Musard le problème du bruit engendre des détournements d'usages, ainsi pour Mme Martini :

" il y a peu d'endroits où on peut s'isoler pour travailler dans le calme, il y a des petites salles de travail, mais elles sont souvent réservées pour le travail en groupe, et donc de ce fait il y a un glissement de la salle d'éco. comme espace de la bibliothèque où on peut travailler calmement parce qu'il y a moins de monde. ".

Mme Musard aimerait offrir aux étudiants qui veulent travailler dans le calme la possibilité de se rendre dans la bibliothèque des enseignants et des chercheurs.

M.Leroy et Mme Martini regrettent le manque d'isolation thermique de la bibliothèque universitaire, tous deux expliquent qu'en hiver il y fait trop froid et qu'en été la température y est bien trop élevée et ils en voient les conséquences sur le confort de travail qu'offre la bibliothèque aux usagers comme aux membres du personnel.

La question de la desserte verticale de la bibliothèque universitaire de droit- gestion a également été évoquée plusieurs fois, la bibliothèque s'élève en effet sur quatre niveaux : magasin, rez- de- chaussé, espace recherche du premier étage, depuis peu salle d'économie-gestion au deuxième étage. Mme Mulette explique que cette distribution par niveaux d'études a été voulue et s'est adaptée à la construction en niveaux de la bibliothèque, il a donc été décidé de mettre les ouvrages généraux de droit au rez- de- chaussé pour les étudiants de premiers cycles, et les ouvrages de niveau recherche pour les étudiants des cycles supérieurs.

Pour Camille Musard l'idée de hiérarchie se dissout un peu avec la récente ouverture de la salle d'économie- gestion au deuxième étage, mais elle dit qu'on garde l'impression de monter dans les niveaux d'études quand on monte les étages de la bibliothèque. Selon elle cette perception est très ancrée chez le personnel et les étudiants, d'ailleurs en début d'année quand elle fait des visites de la bibliothèque aux premières années, elle remarque que ceux-ci s'approprient tout de suite l'espace du rez-de-chaussée. Cependant elle indique aussi qu'il est très difficile de changer cette idée de hiérarchie, notamment en ce qui concerne la distribution des ouvrages :

" mais c'est pas évident à casser l'idée de séparer le niveau recherche du niveau études, c'est important au niveau pôle de distribution des ouvrages que ça ne soit pas au même endroit pour que les gens se croisent moins déjà parce que ça gêne les chercheurs et puis pour que chacun retrouve ces petits dans la BU, par contre le cloisonnement par niveau, je trouve ça assez dommage. ".

Cette idée de hiérarchie, induite par la disposition en niveaux de la bibliothèque universitaire, ne se retrouve pas que dans la séparation entre les étudiants de premiers cycles et les étudiants des cycles supérieurs, elle se perçoit aussi dans la répartition en catégories du personnel et dans les lieux dans lesquels ils travaillent, ainsi le personnel de catégorie C qui fait du service public travaille quasiment uniquement au rez- de- chaussé, et les personnels de catégorie A et B sont au premier et parfois au deuxième étages. C'est ce que remarquent Cécile Martini et Camille Musard, qui regrettent que la bibliothèque est été conçue pour favoriser le clivage entre catégories, de plus le personnel ne dispose pas d'endroit vraiment adapté pour que tout le monde puisse se retrouver à la pause ou au déjeuner, ainsi la structure en niveaux du bâtiment de la bibliothèque universitaire ne favorise pas la communication entre les membres du personnel. J'ai moi même pu remarquer que le vocabulaire employé par le personnel était marqué par cette verticalité, puisqu'il y avait les " gens du haut " et les " gens du bas ", de même il est possible pour les personnes dont le bureau est situé au premier étage de ne jamais passer par les espaces publics de la bibliothèque, car il y a un escalier dans le hall de la BU qui mène directement aux bureaux du premier étage.

En résumé le personnel est plutôt satisfait par l'aspect esthétique du bâtiment de la bibliothèque universitaire et de sa luminosité, par contre ils estiment que le bâtiment aurait pu être mieux conçu en ce qui concerne l'isolation thermique et l'isolation acoustique, enfin tous s'interrogent quant à la solution à adopter lorsque les magasins seront saturés c'est à dire d'ici un an ou deux.

Les espaces et les services publics ont également été des thèmes récurrents des entretiens, les changements qui ont eu lieu ou qui vont avoir lieu en ce qui concerne l'aménagement des espaces publics ont été largement évoqués. Par exemple la banque de prêt centrale va subir quelques modifications, auparavant elle faisait office de banque de prêt, de retour et de service d'inscription, désormais le retour se fera par les boîtes à livres du hall et une personne sera chargée d'aller relever les ouvrages et d'enregistrer les retours dans un bureau à côté de la banque de prêt. Ainsi la place libérée sera occupée par une personne qui renseignera les usagers, qui leur donnera des informations et les orientera dans la bibliothèque. Mme Cornart est à l'origine de ce projet, grâce à celui ci elle espère améliorer les capacités d'accueil et d'orientation de la bibliothèque. Les boîtes à retours sont diversement accueillies par le personnel, pour Nicolas Leroy, Marc Dumont et Françoise Cornart c'est un point positif car les étudiants vont pouvoir rendre leurs ouvrages quand la bibliothèque est fermée. Par contre ils craignent les actes de vandalisme, comme le dit la chef de section Mme Cornart :

" bon ce que j'espère c'est qu'on aura pas, dans la mesure où c'est un sas, c'est qu'on n'y mette pas de mégots, ça c'est ma crainte vraiment. ".

Nicolas Leroy qui s'occupe entre autres de la réparation des ouvrages, craint qu'ils ne soient abîmés. Pour les emplacements des banques de prêt, ce dernier trouve que la banque de prêt centrale se trouve au bon endroit, mais il n'est pas pleinement satisfait, comme il l'explique :

" Et puis la banque de prêt, elle est du long de l'entrée un peu et les étudiants, nous on les voit de profil, ils font que passer comme devant un grand magasin, nous on est là, on est occupé c'est bien, on attend le client on à l'air de rien faire et ils ne sont pas contents, et on est obligé d'être là, abandon de poste c'est grave ! ".

Par contre il reconnaît que l'installation de la banque de prêt du magasin a été une très bonne chose, avant les demandes en magasin se faisaient à la banque de prêt centrale, la nouvelle banque de prêt a permis de désengorger cette dernière et de diminuer le bruit fait par les usagers.

En ce qui concerne les espaces publics et en particulier les places de travail, Mme Martini et Mme Cornart préconisent une augmentation du nombre de places de travail isolées. Cécile Martini dit que ce serait une très bonne chose d'avoir des boxes individuels de travail afin que les usagers désirant travailler en silence trouvent leur place, elle remarque en parallèle qu'à la bibliothèque universitaire de droit- gestion ces places individuelles font cruellement défaut. La plupart des personnes que j'ai interrogées aimeraient qu'il y ait plus de places de travail,

car en période d'examens la bibliothèque universitaire est rapidement saturée, Mme Mulette a un avis divergent sur la question, selon elle la bibliothèque n'est pas une salle de travail :

" Moi, je dis qu'il ne faut quand même pas se transformer en salle de travail, tout simplement parce que je pense que les étudiants doivent venir en bibliothèque pour y chercher des outils pour leur travail. ".

Elle explique que la bibliothèque ne doit pas que privilégier le nombre de places de travail, mais plutôt privilégier les outils dont ont besoin les usagers pour leur travail, c'est à dire les ouvrages ou la documentation électronique. De plus la bibliothèque a déjà proposé plus de place de travail en ouvrant la salle d'économie- gestion. La création de cette salle a été véritablement synonyme de gain d'espace, de plus c'est un espace calme car son ouverture s'est faite de manière plutôt confidentielle.

La salle d'économie- gestion a donc permis d'offrir un plus grand nombre de places de travail aux usagers de la bibliothèque universitaire, mais aussi d'aérer les collections, car avant les ouvrages d'économie- gestion étaient en libre accès avec les collections de droit au rez-de-chaussée, grâce à l'aménagement de la salle d'économie les collections ont été dispersées et donc mieux lisibles. De plus le regroupement de la discipline a permis de spécialiser les différents espaces avec le droit au rez-de-chaussée et au premier étage et l'économie au deuxième étage. Mme Musard aurait, quant à elle, trouvé plus logique de déplacer au deuxième étage les collections de droit- recherche afin de les rapprocher de la bibliothèque des enseignants- chercheurs et de créer un espace spécifique à la recherche, mais elle reconnaît que cela aurait augmenté l'impression de hiérarchie dégagée par le bâtiment qu'elle a évoquée lors de l'entretien. Outre la spécialisation des espaces selon les disciplines, l'organisation des collections répond, selon Mme Cornart, à une volonté de " coller " aux habitudes des juristes, ainsi les ouvrages de droit sont rangés selon les types de collection : mélanges, annuaires, thèses , car les juristes réfléchissent plus en termes de collections qu'en termes de divisions et de sous divisions comme le fait la Classification Décimale de Dewey (CDD). Mais c'est quand même cette dernière qui est utilisée pour classer les ouvrages à la bibliothèque universitaire de droit- gestion. Mme Cornart et Mme Martini estiment que la Classification Décimale de Dewey est bien adaptée au droit, Cécile Martini estime toutefois qu'elle fait preuve d'un certain retard pour tout ce qui touche au domaine du commerce électronique. Par contre, M.Leroy estime que la CDD n'est pas vraiment adaptée à la discipline du droit, selon lui la Classification Décimale de Dewey ne comporte pas assez de subdivisions pour le droit, c'est à dire qu'il n'y a pas assez de côtes pour couvrir toute l'étendue du droit.

Enfin toutes les personnes interrogées soulignent l'importance que prendra la documentation électronique dans les années à venir, ils sont donc tous conscients qu'ils vont devoir s'adapter à ce nouveau support et qu'ils vont devoir aménager la bibliothèque universitaire en conséquence avec des places de consultation adaptées pour l'interrogation de ce nouvel outil documentaire. On remarque que tous soulignent l'importance de former les usagers à l'utilisation de la documentation électronique, comme le souligne Michel Margage :

" Je pense qu'on a encore un rôle à jouer, au moins dans les premières années [...]En leur expliquant ce que c'est que la doc., on aura toujours besoin de nous. Si on fait l'impasse sur les étudiants de premier cycle, ils se débrouilleront tous seuls, et le problème c'est que devant Internet ou devant n'importe quel système informatisé, tu poses une question, tu as presque toujours une réponse, et c'est le drame, c'est à dire qu'avant devant un fichier papier si les gens posaient la mauvaise question, ils ne retrouvaient rien et de ce fait ils allaient peut- être devant un humain pour avoir une info ; devant une machine qui leur répond, ils sont persuadés d'avoir la bonne réponse, car il y en a une. "

Enfin, lors des entretiens, nous avons abordé, les membres du personnel et moi, les thématiques de la communication, de la formation et de l' information. En ce qui concerne la communication, il s'agit surtout des relations avec l'université, avec les bibliothèques associées et avec les usagers qui ont été évoquées. Pour la communication avec l'université les personnes interrogées regrettent le manque de considération qui leur est accordé par la faculté. Cécile Martini, par exemple, trouve que la bibliothèque universitaire n'est pas bien signalée dans la faculté. Pour Camille Musard, il faut améliorer la communication avec l'université en valorisant leur métier de manière à être mieux intégré dans la faculté. En général, les responsables d'acquisitions regrettent le manque de participation des enseignants de l'université de droit- gestion, ces derniers sont peu nombreux à proposer des suggestions d'achats, ce qui est dommage car leur avis est très utile. Les relations bibliothèque universitaire/ bibliothèques associées sont très positives, comme l'indique Mme Musard chargée de la coopération documentaire, les relations entre ces bibliothèques et avec la bibliothèque universitaire se sont beaucoup améliorées pour aboutir à un catalogue collectif et à une politique documentaire concertée. Le catalogue électronique collectif permet de tisser des liens entre les bibliothèques associées et la bibliothèques universitaire, et de plus il permet en quelque sorte une présence du Service Commun de la Documentation dans ces bibliothèques, comme le remarque Camille Musard :

" donc physiquement c'est un peu immatériel parce que c'est de l'électronique, mais oui quand même physiquement il y aura une présence du SCD dans chaque bibliothèque associée et

même dans les bureaux des chercheurs avec l'accès aux bases de données, dont l'abonnement a été pris pour les BU et hors les murs des BU aussi et puis l'accès au catalogue collectif, qui de toute façon est accessible par Internet. ".

Enfin, pour les relations avec les usagers, en très grande partie les étudiants de la faculté de droit- gestion, c'est l'idée de l'image que le personnel doit donner de lui même qui est revenue le plus souvent. Pour Mme Cornart, il faut faire attention à l'image que l'on donne de soi, surtout quand on est en service public, au début de mon stage, le journal satirique de la faculté avait qualifié d'incompétents le personnel, pour la chef de section cette critique avait peut-être était formulée par ces auteurs, parce que ceux- ci voyaient les membres du personnel faire leur pause dans la cour de la faculté, Mme Cornart n'a rien contre mais elle explique que les usagers peuvent associer cette image au cliché des fonctionnaires qui font leur pause " toute la journée ". De même les personnels qui sont à la banque de prêt ne peuvent en aucun cas quitter leur poste même si comme au moment de mon stage la bibliothèque est peu fréquentée, là encore les usagers voyant le personnel attendre les personnes qui empruntent ou rendent des livres, peuvent penser que le personnel est en train de ne rien faire. Cette dernière remarque est également formulée par Nicolas Leroy qui fait du service public et qui aimerait que les usagers changent d'avis sur le personnel de la bibliothèque.

D'après Mme Cornart, la chef de section, un des moyens de résoudre ce problème d'image passerait par la formation du personnel, en effet si le personnel de service public est mieux qualifié pour répondre aux demandes documentaires des usagers, ceux- ci sauront que les magasiniers peuvent les aider et auront ainsi une meilleure image d'eux . Pour l'instant le travail de renseignements bibliographiques est le rôle du moniteur de la salle de jurisprudence, mais beaucoup d'usagers demandent des renseignements à la banque de prêt centrale. Former le personnel à aider les étudiants dans leurs démarches est une très bonne chose, cependant les membres du personnel ne sont pas spécialistes en droit, c'est donc aussi aux étudiants de recevoir une formation à l'utilisation de la bibliothèque universitaire et de ses ressources. Voilà pourquoi Mme Mulette a décider de mettre en place le projet de formation des étudiants à la méthodologie documentaire, c'est Marc Dumont, conservateur, qui est chargé de mettre en place ce projet, de plus tous les membres du personnel avec qui j'ai eu des entretiens reconnaissent l'importance de la formation des usagers afin que ceux- ci sachent utiliser les ressources documentaires mises à leur disposition, et sachent utiliser l'espace dans lequel ces ressources se trouvent. Le projet va s'organiser autour d'une visite de la bibliothèque universitaire très détaillée et de deux séances de travaux dirigés qui apprendront aux étudiants de première année de DEUG à utiliser le catalogue informatique, et les aideront

à comprendre la logique de répartition des collections selon la Classification Décimale de Dewey. Pour M.Dumont, il s'agit de :

" *mettre en place des réflexes qui seraient valables pour toutes leurs années universitaires.* " . Ainsi le projet de formation des étudiants de première année de DEUG a plusieurs buts, tout d'abord de mettre en place des logiques de recherche en utilisant le catalogue, d'avoir une meilleure connaissance des ressources documentaires que propose la bibliothèque aussi grâce au catalogue, de leur faire comprendre l'organisation de l'espace et des collections à la bibliothèque surtout si certains continuent à faire leurs recherches par butinage, et aussi leur rappeler quelques règles de vie sociale afin de les faire respecter les lieux de la bibliothèque universitaire et son silence.

Enfin les membres du personnel ont remarqué que la formation seule ne suffisait pas à aider l'usager dans son utilisation de la bibliothèque universitaire, ils indiquent qu'il faut également développer l'information sur la vie de la bibliothèque universitaire auprès des usagers. Quasiment tous ont évoqué l'importance du rôle de la signalétique, pour Mme Cornart l'usager doit être guidé au fur et à mesure qu'il avance dans la bibliothèque, pour Camille Musard l'orientation du lecteur doit se faire par une signalétique claire et lisible mais aussi par la disposition des meubles. D'ailleurs la signalétique va être améliorée à la bibliothèque universitaire, en effet le personnel la juge trop discrète, pas assez lisible et donc pas assez efficace, en particulier le personnel de la bibliothèque aimerait améliorer la signalisation des périodiques. D'autres moyens sont également évoqués pour faciliter la tâche de l'usager dans son travail de repérage dans la bibliothèque universitaire, pour M. Leroy il faut afficher les informations concernant la vie de la bibliothèque dans d'autres lieux, il trouve que mettre des affiches sur la porte ce n'est pas utiliser le support le plus pratique, il faudrait en mettre plus et aussi afficher par exemple les nouveautés pour les gens qui n'utilisent pas le catalogue. Ensuite pour Camille Musard et Cécile Martini il faut penser à améliorer le guide de l'usager, Mme Musard préconise de mettre à dispositions des fiches thématiques plutôt qu'un guide :

" *c'est un guide de lecteur qui soit purement pratique, avec des plans, à tel niveau, vous trouvez ça, comment utiliser les ressources que vous trouvez à tel et tel endroit, avec pas un guide du lecteur entier mais plutôt un système de fiches où on prend uniquement le chapitre qui nous intéresse* ". Cécile Martini ajoute qu'il faut également organiser des journées portes ouvertes à la bibliothèque universitaire pour permettre aux usagers de mieux connaître le lieu, d'avoir un temps uniquement consacré à la découverte et à la connaissance de cet espace.

Ainsi les principaux projets de la bibliothèque universitaire de droit- gestion pour cette année universitaire tendent vers plusieurs buts : former les étudiants, former le personnel,

développer la signalétique, améliorer la communication avec l'université et avec les usagers, l'accueil, l'orientation, mais tous ces buts tournent autour du même objectif, à savoir amener l'usager à la bibliothèque universitaire, lui apprendre à trouver et à utiliser les ressources documentaires qui lui sont proposées, c'est à dire lui faire comprendre l'aménagement l'organisation de cet espace et ce qu'il contient afin qu'il s'approprie et connaisse cet espace.

C- Perspectives et retour critique du stage

1) Perspectives pour la bibliothèque universitaire de droit- gestion

1- Perspectives pour l'aménagement de l'espace

Le stage que j'ai effectué à la bibliothèque universitaire de Lille 2, et en particulier les observations, les questionnaires et les entretiens que j'ai réalisé au cours de ces deux mois m'ont apporté des éclaircissements, des réponses à la question que posait ma problématique au début du mémoire. Ainsi, grâce à mes observations et les questionnaires, j'ai pu mieux connaître les utilisateurs de la bibliothèque universitaire et leurs usages de cette dernière, et aussi mieux connaître et comprendre leurs façons de rechercher des informations et donc de se déplacer dans l'espace. En outre, les entretiens avec les membres du personnel m'ont permis d'avoir connaissance du projet de construction de la bibliothèque universitaire de droit- gestion, et de certaines des raisons pour lesquelles la bibliothèque a été aménagée. En analysant les données que j'ai recueillies par ces différentes techniques, il m'est possible d'envisager des perspectives d'évolution de l'aménagement de l'espace de la bibliothèque universitaire pour permettre à ses usagers de mieux connaître ses lieux et de mieux se les approprier et s'en servir. Ces perspectives s'articulent autour des thématiques de l'information et de la formation des usagers et de l'aménagement de l'espace.

En premier lieu il est possible de retoucher l'organisation et l'aménagement de la bibliothèque universitaire de droit- gestion afin de mieux répondre aux besoins des usagers. On a pu remarquer précédemment dans l'analyse des entretiens des usagers, qu'un des principaux motifs d'insatisfaction était le fait que la bibliothèque était trop bruyante, on retrouve d'ailleurs aussi ce grief chez les membres du personnel. Or la disposition des tables de travail peut être un moyen de lutter efficacement contre le bruit, tout du moins de diminuer sa nuisance pour les personnes recherchant le calme pour travailler. On peut par exemple essayer d'installer un plus grand nombre de places individuels de travail où les usagers, seuls, ne dérangeront personne, il faut essayer de placer ces tables de travail dans des coins isolés de la bibliothèque. La profondeur de la salle de lecture du rez-de-chaussée entraîne des problèmes de surveillance, d'autant plus qu'un angle mort empêche le personnel de la banque de prêt du magasin de voir la salle dans toute sa largeur, il serait peut- être intéressant de disposer des tables de travail individuel, c'est à dire des tables uniquement prévues pour une personne avec une seule chaise à disposition, ce nouvel espace sera peut- être privilégié par

les étudiants qui travaillent seuls et qui ont besoin de calme, si tous les utilisateurs se rendant dans cette espace ont les mêmes bonnes intentions, il sera peut- être possible de transformer cet espace d'ordinaire bruyant en espace de calme, il faudra néanmoins veiller, je pense, à ce que certains usagers n'en profitent pas pour s'installer à deux, par exemple en déplaçant les chaises. On peut proposer d'autres solutions pour la disposition des places de consultation toujours pour lutter contre le bruit. A la bibliothèque universitaire de droit- gestion il y a essentiellement des tables de quatre personnes, pourquoi ne pas essayer de regrouper ces tables pour former des tables pour huit personnes, les usagers viennent rarement à la bibliothèque par groupe de huit, cela pourrait favoriser l'anonymat ou bien le respect du silence se ferait par les usagers eux mêmes à la table, si certains sont directement gênés par le bruit que fait un groupe de personnes à côté de lui, il interviendra peut- être pour leur demander de faire moins de bruit, la discipline effectuée par les étudiants sera peut- être plus efficace que celle du personnel. Il est également envisageable de disposer les tables en rangées, comme dans une salle de classe, supprimer les vis à vis peut permettre de diminuer la communication entre les usagers, la communication étant plus facile quand on a quelqu'un en face de soi plutôt qu'à côté de soi.

Pour ce qui est de l'espace des collections, c'est à dire les rayonnages qui portent les collections en libre- accès, on peut imaginer l'installation d'étagères plus basses, à la bibliothèque universitaire de droit- gestion les étagères sont plutôt hautes, leur hauteur empêche de voir au delà, disposer des étagères arrivant en moyenne à hauteur d'épaules des usagers permettrait de voir ce qu'il y a derrière, de pouvoir regarder l'ensemble des collections, cela aérerait également l'espace et renforcerait la clarté du lieu, de plus cela permettrait aussi aux personnes handicapées d'atteindre plus facilement le haut des rayonnages. Cependant il y aurait une perte de place pour le rangement des collections, il faudrait alors un plus grand nombre d'étagères.

En ce qui concerne l'espace de la banque de prêt centrale de la bibliothèque universitaire, j'ai là encore quelques suggestions. Pour ce qui est du bureau de la banque de prêt, il faut souligner le fait que les usagers quand ils rentrent à la bibliothèque, longent ce bureau, ainsi les usagers ne regardent pas forcément le personnel qui s'y trouve, car quand on marche on ne regarde pas souvent de côté. On pourrait envisager de tourner un peu ce bureau de manière à ce que les usagers, quand ils arrivent, voient les membres du personnel un peu plus de face, cela renforcerait la communication visuelle. Dans les questionnaires les usagers s'étaient plaints que les membres du personnel de la banque de prêt ne disaient pas souvent bonjour, si les membres du personnel et les usagers se faisaient un peu plus face quand ces derniers

entrent dans la bibliothèque, ils se verraient automatiquement ce qui faciliterait la communication et les échanges de politesse et la convivialité. Le mur auquel la banque de prêt fait face est un espace vide, pourtant il offre une grande surface, on pourrait penser à utiliser cet espace pour afficher des informations, les informations sont actuellement affichées sur les portes de la bibliothèque ce qui fait qu'elles ne sont pas toujours très pratique à lire, on pourrait envisager d'accrocher un panneau sur le mur en question pour y mettre les affiches relatives au fonctionnement de la bibliothèque universitaire, il y aurait ainsi un espace dévolu à l'affichage de l'information sur la vie de la bibliothèque, cet espace propre serait peut- être plus visible aux yeux des usagers, néanmoins il faut à côté envisager un affichage dans tous les points de passage obligés empruntés par les utilisateurs. De même, on pourrait aussi imaginer de mettre un autre panneau d'affichage dans le petit hall de la bibliothèque où souvent les usagers se rencontrent et donc s'arrêtent. Mais cet espace pourrait aussi être utilisé comme support de décoration, ce qui donnerait à la bibliothèque universitaire un visage plus chaleureux et plus joyeux.

Enfin le dernier point à développer à la bibliothèque universitaire de droit- gestion au niveau de l'aménagement de l'espace est la signalétique. A la bibliothèque de Lille 2, la signalétique a été mise en place il y a deux ans, alors que la bibliothèque est ouverte depuis 1995, mais la signalétique est un des projets que la chef de section a à cœur de développer l'année prochaine. La signalétique à la bibliothèque universitaire est à améliorer au niveau de la signalisation des espaces, des collections et du détail de ces collections. On peut préconiser une signalétique faite sur des panneaux métalliques qui soient assez grands pour être visibles de loin, de manière à ce qu'ils attirent le regard de l'usager, quand il pénètre dans un des espaces publics. Il faudrait également que ces panneaux soient de couleurs vives, et qu'on les trouve sur les portes qui marquent l'entrée dans chacun de ces espaces publics, on peut suggérer que ces panneaux soient accrochés à la hauteur du regard de manière à ce qu'ils soient visibles sans qu'on ait à lever la tête. On peut aussi penser à une signalétique au sol, un peu comme la signalisation routière, qui peut indiquer les chemins qui mènent aux différentes salles de la communication, on pourrait utiliser des symboles associés avec des flèches. Par exemple à la bibliothèque de droit- gestion, dans l'espace de la banque de prêt centrale, on ne peut pas deviner la présence de l'escalier central qui mène aux étages de la bibliothèque universitaire car on ne le voit que quand on est juste en bas, on pourrait soit afficher le mot escalier sur les portes qui le cachent, ou alors marquer sur le sol un dessin, avec un système d'autocollant qui symbolise l'escalier avec une flèche qui indique sa direction. On peut aussi penser à afficher des plans détaillés de chaque salle de lecture avec la localisation de chaque

discipline. Il en va de même pour indiquer où sont les collections ou les salles informatiques, l'usager peut être rassuré par cette signalétique qui lui indique le chemin exact du service qu'il cherche. Pour les collections, il faudrait placer aussi des panneaux métalliques sur le dessus des étagères avec le nom de la discipline que le rayonnage contient, on peut essayer de placer ces panneau en cascade, c'est à dire de manière décalée afin d'obtenir une vue d'ensemble des panneaux. On peut aussi penser à mettre des affiches sur le côté des étagères, pas forcément des panneaux métalliques, mais tout simplement des affiches papier de couleurs vives qui signalent les disciplines que contiennent les rayonnages. Il serait aussi intéressant d'afficher à quoi correspondent les divisions et les sous- divisions de la Classification Décimale de Dewey utilisées pour le classement des collections à la bibliothèque universitaire de droit- gestion. Il faudrait ainsi indiquer sur chaque panneau où est inscrit le nom d'une discipline la côte à laquelle cette discipline correspond, de manière à ce que les usagers, qui sont nombreux à faire leurs recherches d'information par butinage, aient à leur disposition plusieurs moyens visuels de repérer les disciplines qui les intéressent.

2- La communication, l'information et la formation : perspectives pour amener les usagers à s'approprier l'espace de la bibliothèque universitaire.

Les thématiques de la communication, de l'information et de la formation auprès des usagers ont été largement évoquées au cours des entretiens avec les membres de la bibliothèque universitaire, les écouter me donner leurs opinions et leurs idées sur ces sujets, m'a permis d'axer ma réflexion sur ces thèmes et de comprendre l'importance de les développer à la bibliothèque pour y amener les usagers et pour que ceux ci comprennent le sens de l'aménagement de l'espace à la bibliothèque universitaire de Lille 2. Pour ceux qui est de la communication, elle est surtout à développer dans les relations avec les enseignants de la faculté et avec les usagers de la bibliothèque. La communication avec les enseignants-chercheurs fait plutôt défaut à la bibliothèque universitaire, pourtant les professeurs ont un avis important à donner en ce qui concerne les acquisitions, pour récolter ces avis, les responsables des acquisitions peuvent essayer de rencontrer les enseignants de manière plus informelle que lors d'une réunion, d'essayer d'avoir un contact régulier avec eux. Il serait possible de déposer des listes avec les nouvelles acquisitions dans les lieux qu'ils fréquentent comme la bibliothèque des enseignants- chercheurs, ou les bibliothèques associées. Pourquoi ne pas aussi mettre à leur disposition des cahiers de suggestion dans ces mêmes lieux, ou bien encore demander aux secrétariats de la faculté les bibliographies qui sont données aux

étudiants par les professeurs en début d'année universitaire. Si les enseignants ne viennent pas à la bibliothèque universitaire, c'est à la bibliothèque d'aller vers eux.

En ce qui concerne la communication avec les usagers, j'ai pu remarquer lors de conversations avec des étudiants de l'université et par conséquent des utilisateurs de la bibliothèque de droit- gestion, que ces personnes n'avaient que très peu de connaissances sur ce qu'était la réalité de la bibliothèque, c'est à dire qu'ils ne savaient pas par exemple quelles étaient les différentes professions exercées à la bibliothèque, autrement dit pour eux tous les membres du personnel étaient des bibliothécaires et ils n'avaient pas non plus conscience que le personnel n'était pas spécialiste en droit ou en économie comme eux le sont, ainsi quand le personnel de service public n'est pas capable de répondre à leurs questions car le domaine est trop pointu, les usagers le jugent aussitôt incapable de les aider. Il faut donc reconnaître que le personnel ne peut pas toujours répondre aux demandes des usagers, ce qui est légitime puisqu'on ne peut pas demander au personnel des connaissances très pointues dans toutes les disciplines que recouvre une bibliothèque. On constate ainsi que le personnel doit être formé aux disciplines du domaine couvert par la bibliothèque dans laquelle il travaille, dans des limites qu'il peut maîtriser et qu'il faut aussi que les usagers soient formés à la méthodologie documentaire.

Les lieux peuvent faire sens et aider les usagers à s'y retrouver, à localiser l'information dans la bibliothèque mais ce n'est pas suffisant ils ont également besoin de se former à l'utilisation des ressources documentaires proposées à la bibliothèque. Cette formation doit donc amener les usagers à connaître les lieux de la bibliothèque universitaire, à comprendre l'organisation des collections, ce qui peut se faire par une visite très détaillée de la bibliothèque, et aussi en donnant une liste d'ouvrages de chaque discipline présente dans la bibliothèque à retrouver, ainsi l'usager aura repérer par lui même où sont localisées les différentes disciplines, il aura été plus actif que lors d'une simple visite, on peut supposer qu'il gardera dans sa mémoire les chemins qu'il a effectué pour trouver les ouvrages. De même il faut former les usagers de la bibliothèque à l'utilisation du catalogue informatique, outil qui leur permet de faire une recherche sur l'ensemble du fonds documentaire de la bibliothèque et bientôt des bibliothèques associées. On peut là aussi donner une liste d'ouvrages à rechercher sur le catalogue en utilisant les différentes entrées de recherche qu'ils proposent : nom de l'auteur, titre de l'ouvrage, périodique ou monographie, mots clés..., on peut leur demander de rédiger avec l'aide du catalogue une bibliographie relative à un thème ou un auteur donné et ensuite d'aller chercher les ouvrages correspondants. Dans les deux cas, on donne à l'usager les moyens de faire des recherches documentaires par deux façons : le butinage ou l'utilisation du

catalogue. Il faut surtout que l'usager soit actif dans sa formation, qu'il aille lui même localiser les collections dans la bibliothèque, il faut lui donner des réflexes, des mécanismes qu'il pourra réutiliser tout au long de son cursus universitaire et plus encore.

Cependant tous les usagers de la bibliothèque ne pourront pas recevoir la formation à la méthodologie documentaire, outre l'aménagement de l'espace, qui doit faire sens et aider l'usager, par sa disposition, dans ses recherches d'information, il faut aussi mettre des moyens à leur disposition pour les aider. On peut penser à organiser des journées portes ouvertes destinées uniquement à la découverte de la bibliothèque universitaire et son fonds documentaire. Lors de ces journées, on peut essayer d'organiser des formations basées sur le volontariat avec des petits groupes de personnes, par exemple toutes les demi- heures. Le guide de l'usager peut également être un bon outil pour aider les usagers qui ne bénéficient pas de la formation à la méthodologie documentaire, il faudrait mettre des plans de chaque espace de la bibliothèque à l'intérieur, détailler par une légende précise ce qui se trouve dans ces espaces, expliquer aussi le classement utilisé à la bibliothèque avec la Classification Décimale de Dewey, mais aussi avec une notice explicative de l'utilisation du catalogue informatique.

Ainsi si l'on veut que les usagers des bibliothèques sachent se repérer dans la BU et connaissent ce qu'elle leur propose, il faut aménager l'espace de manière à ce qu'il fasse sens, à ce qu'il soit lisible et compréhensible par tous et il faut également apprendre à l'usager à utiliser cet espace, à se déplacer à l'intérieur, à localiser ce qu'il cherche et surtout à utiliser ce qu'il a trouvé, de plus il faut mettre constamment sous les yeux des informations qui l'aideront dans cette démarche.

2) Retour critique sur le stage

Presque deux mois après la fin de mon stage et à la fin de la rédaction de ce mémoire, il est temps de faire un bilan de cette période de formation, d'expliquer les avantages que j'en retire et d'exprimer les quelques regrets que j'ai. Je me rends évidemment compte des aspects positifs du stage, naturellement voir le fonctionnement d'une bibliothèque universitaire de l'intérieur, d'y participer a été très enrichissant pour moi, et cela m'a appris beaucoup de choses. Le stage à la bibliothèque universitaire de droit- gestion m'a permis de découvrir et de comprendre la vie et le fonctionnement d'une bibliothèque universitaire et m'a fait changer d'idées de conception sur ce qu'était une bibliothèque universitaire. La précédente image que j'avais était celle d'une utilisatrice de bibliothèque, mes représentations initiales ont donc été modifiées par le stage.

Les quelques regrets que j'ai concernent surtout la période à laquelle j'ai effectué ce stage, il aurait été très intéressant aussi de faire mon stage dans des périodes où la bibliothèque est plus fréquentée. J'aurais également aimé pouvoir appliquer certaines préconisations pour l'aménagement de l'espace que j'ai formulé plus haut, dans le domaine du possible bien sûr, mais je pense que cela aurait été très utile pour mon mémoire et surtout pour en connaître l'efficacité. Je regrette également de ne pas avoir pu faire des entretiens avec des usagers faute de volontaires, mais peut- être n'ai je pas été assez convaincante auprès des personnes auxquelles j'ai proposé des entretiens. Enfin, il m'aurait fallut peut- être plus de connaissances dans le domaine de l'architecture pour mieux appréhender le sujet de mon mémoire.

Cependant ces quelques regrets ne sont rien par rapport aux aspects positifs que je retire de ce stage. Tout d'abord je voudrais souligner la qualité d'accueil dont j'ai bénéficié de la part du personnel. En effet, tous les membres du personnel m'ont accueilli avec chaleur et sympathie, et ils ont tous montré une bonne volonté à m'expliquer ce qu'étaient leurs métiers et leurs fonctions à la bibliothèque universitaire et à en comprendre son organisation et son fonctionnement. Grâce aux membres du personnel j'ai pu découvrir les différents métiers d'une bibliothèque universitaire, les différents projets que l'on pouvait mettre en place, je suis plutôt attirée par la fonction de documentaliste dans l'enseignement secondaire, mais le stage m'a permis d'avoir d'autres perspectives sur les métiers des sciences de l'information et du document. Cette découverte des métiers a été renforcée par les différentes tâches documentaires auxquelles j'ai participé, par exemple ma participation en service public : prêt,

retour, aller chercher les ouvrages aux magasins, rangement des ouvrages, m'a amenée à avoir un contact avec le public et m'a permis de comprendre l'organisation documentaire de la bibliothèque universitaire.

Ainsi le stage est un moment de formation qui nous permet de mieux appréhender et comprendre la réalité des choses, cela nous fait également découvrir des professions auxquelles notre formation universitaire nous destine, être plongé dans le réel, voir l'envers du décor est toujours très enrichissant et formateur.

CONCLUSION

La bibliothèque universitaire de droit- gestion est un bâtiment de construction récente (1995), il est très esthétique architecturalement parlant, fonctionnel et offre une organisation documentaire rationnelle et compréhensible par les usagers. Néanmoins Mme Mulette, directeur du Service Commun de la Documentation de l'université de Lille 2, a pris conscience de l'importance de la formation des étudiants au repérage et à l'utilisation des ressources documentaire papiers et électroniques proposées par la bibliothèque universitaire, voila pourquoi lors de la rentrée universitaire des cours de formation à la méthodologie documentaire seront organisés pour les étudiants en première année de DEUG. De même Mme Cornart, chef de section a pris en compte l'importance de donner un sens à l'aménagement de l'espace de la bibliothèque universitaire, pour cela elle a choisi de développer la signalétique du lieux afin de permettre aux étudiants de bien s'orienter dans le bâtiment et donc de mieux utiliser les ressources documentaires.

A travers l'analyse des questionnaires distribués aux usagers et des entretiens effectués avec les membres du personnel, on s'aperçoit que ces deux projets à destination des usagers de la bibliothèque universitaire sont très prometteurs puisque par leur biais les usagers bénéficieront d'une aide dans leurs recherches d'information, d'abord par la signalétique qui rendra les lieux plus parlants, ensuite par la formation qui leur apprendront justement les techniques de recherche d'information.

Le stage et le mémoire ont permis d'identifier certains problèmes. Ces problèmes concernent surtout l'image pas très bonne que certains usagers ont des membres du personnel de la bibliothèque universitaire, il va donc falloir travailler à améliorer cette image, la formation va peut- être contribuer à rendre meilleure la représentation des usagers quant au personnel de la bibliothèque, car ils vont être pris en charge par des membres du personnel et vont mieux comprendre le fonctionnement de la bibliothèque universitaire, par cette formation, ils auront une chance de prendre conscience du travail fournie par le personnel pour répondre à leurs besoins et de ce fait changer leurs opinions et leurs impressions.

BISBROUCK, Marie-Françoise. Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1993.
BISBROUCK, Marie-Françoise. Les bibliothèques universitaires : évaluation des nouveaux bâtiments (1992 2000). Paris : La documentation française, 2000.
VERON, Eliséo. Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1989.
GASCUEL, Jacqueline. Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque. Paris : Edition du Cercle de la librairie, 1993.
KAUFMAN, Jean-Claude. L'entretien compréhensif. Paris : Nathan université.
DE SINGLY, François. Le questionnaire. Paris : Nathan université.

Périodiques :
AUBIN, Yves. Espace et collection. Bulletin des bibliothèques françaises, t47, n° 6.p.116-118.
MORIZIO, Claude. La recherche d'information. Bulletin des bibliothèques françaises, t45, n°3.
RIVA, Jacques. La mise en vie des espaces de bibliothèque. Bulletin des bibliothèques françaises, t45, n°3.p.70-77.
LAMY, JP. Les espaces d'information, élément de programmation. Bulletin des bibliothèques françaises, t 45, n°3.p.83-88.
LE SAUX, Annie. Architectures et bibliothèques. Bulletin des bibliothèques françaises, t 45, n°3.p.107-109.
PARRY , Julie. Les acteurs des bibliothèques. Bulletin des bibliothèques françaises, t 45,n°1.p.82-86.
GIRARD-BILLON, A. Qualité de service / qualité de l'environnement, les conditions de travail des bibliothécaires. . Bulletin des bibliothèques françaises, t44 ,n°6.p.50-53.
REYSSET, P. Les usages sociaux de la Bibliothèque universitaire. Bulletin des bibliothèques françaises, t46,n°1.p.13-23.
NOEL, E. Les formations à l'information en bibliothèque universitaire : enquête nationale 1997-1998. Bulletin des bibliothèques françaises, t44,n°1.p.30-34.
BISBROUCK, Marie-Françoise. Dossier : Les bibliothèques universitaires : espaces et bâtiments. Bulletin des bibliothèques françaises, t45,n°3.

BISBROUCK, Marie-Françoise. L'évolution des bâtiments des bibliothèques universitaires françaises depuis le rapport MIQUEL, historique et constat. Bulletin des bibliothèques françaises, t41,n°5. p.61-67.

BEDARIDA, M. L'utile est-il le beau ? . Bulletin des bibliothèques françaises, t45,n°3.

Sites Internet :

http : // www.jussieu.fr

http : // www.bpi.fr

http : // www.enssib.fr

SOMMAIRE DES ANNEXES

Annexe I :

Photo 1 : salle jurisprudence, tables de travail

Photo 2 : salle d'économie - gestion, tables de travail

Photo 3 : espace recherches, tables de travail

Photo 4 : salle de jurisprudence, bureau du moniteur

Annexe II :

Photo 1 : salle d'économie - gestion

Photo 2 : salle d'économie - gestion

Photo 3 : salle informatique 1° étage

Photo 4 : salle d'économie - gestion

Annexe III :

Photo 1 : poste informatique rez-de-chaussée

Photo 2 : salle de lecture rez-de-chaussée

Photo 3 : salle d'économie - gestion

Photo 4 : collection en libre accès du rez-de-chaussée

Annexe IV :

Photo 1 : salle d'actualités

Photo 2 : banque de prêt centrale

Photo 3 : salle d'actualités

Photo 4 : bureau de la banque de prêt centrale

Annexe V :

Photo 1 : salle lecture rez-de-chaussée

Photo 2 : banque prêt magasin

Photo 3 : escalier central

Photo 4 : salle informatique rez-de-chaussée

Annexe VI :

Photo 1 : escalier secondaire

Photo 2 : tables de consultation salle jurisprudence

Annexe VII :

Entretien avec Cécile Martini

Annexe VIII :

Entretien avec Michel Margage

Annexe IX :

Entretien avec Brigitte Mulette

Annexe X :

Entretien avec Françoise Cornart

Annexe XI :

Entretien avec Camille Musard

Annexe XII :

Entretien avec Marc Dumont

Annexe XIII :

Entretien avec Nicolas Leroy.

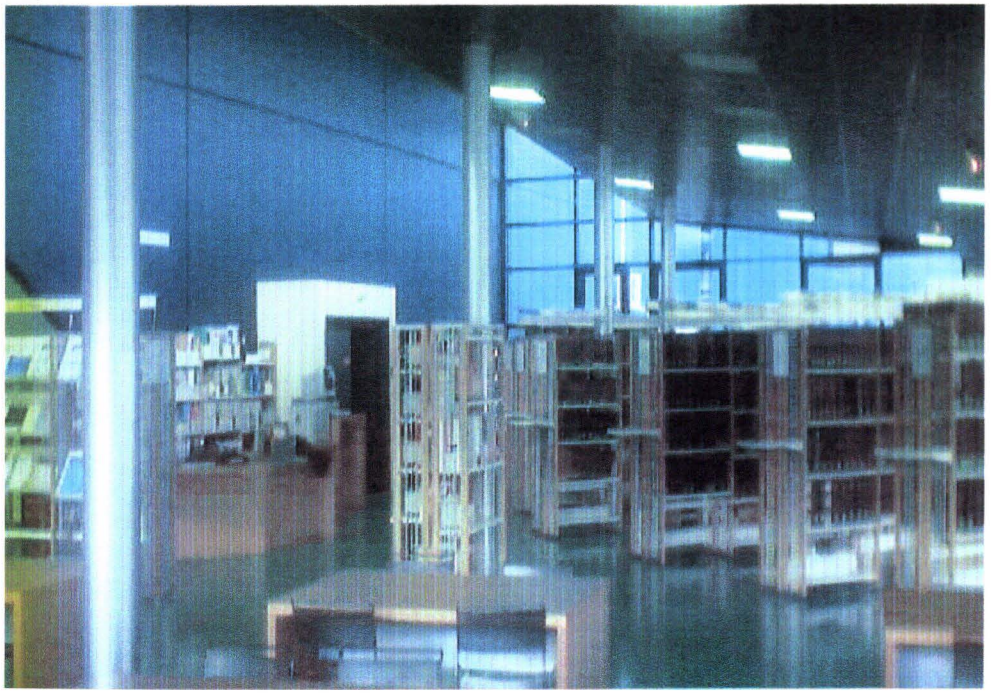
Annexe I

1

2

3

4



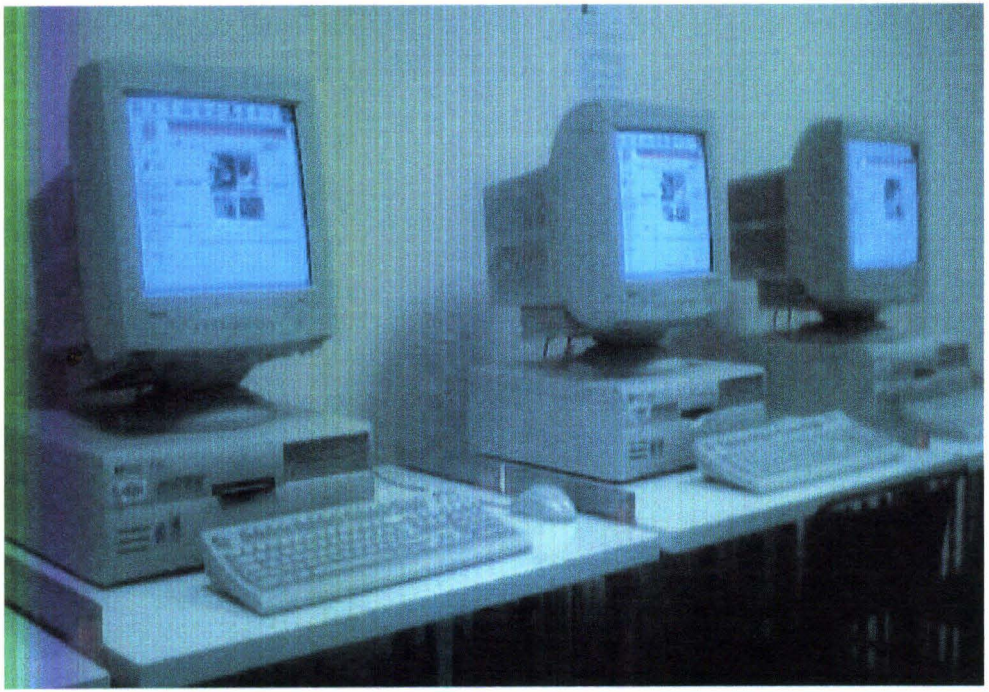
1

2

3

4

1



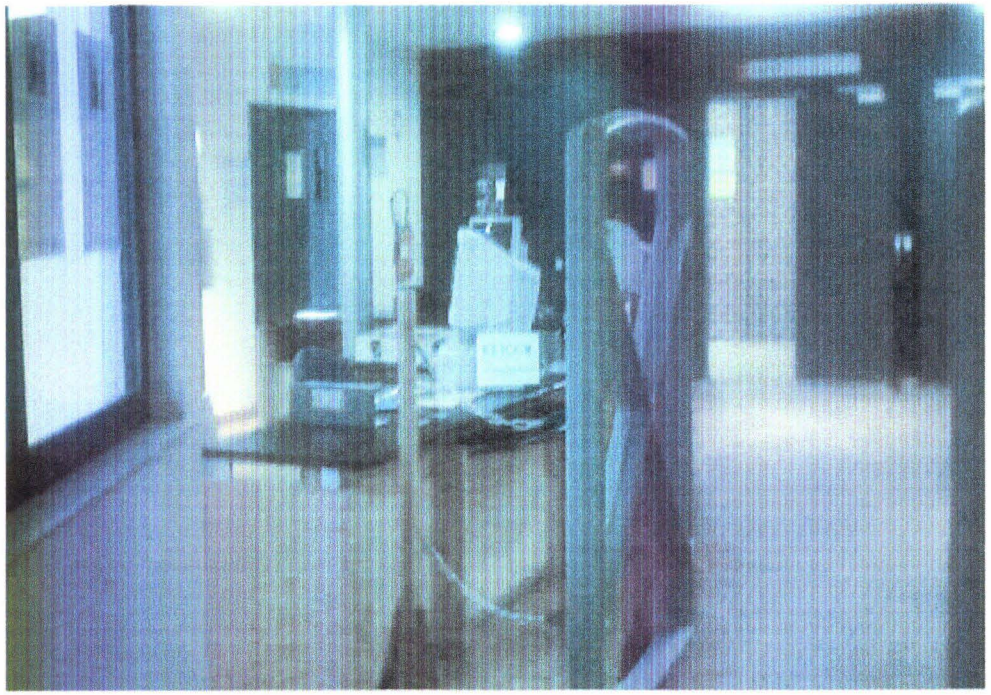
2

3

4

1

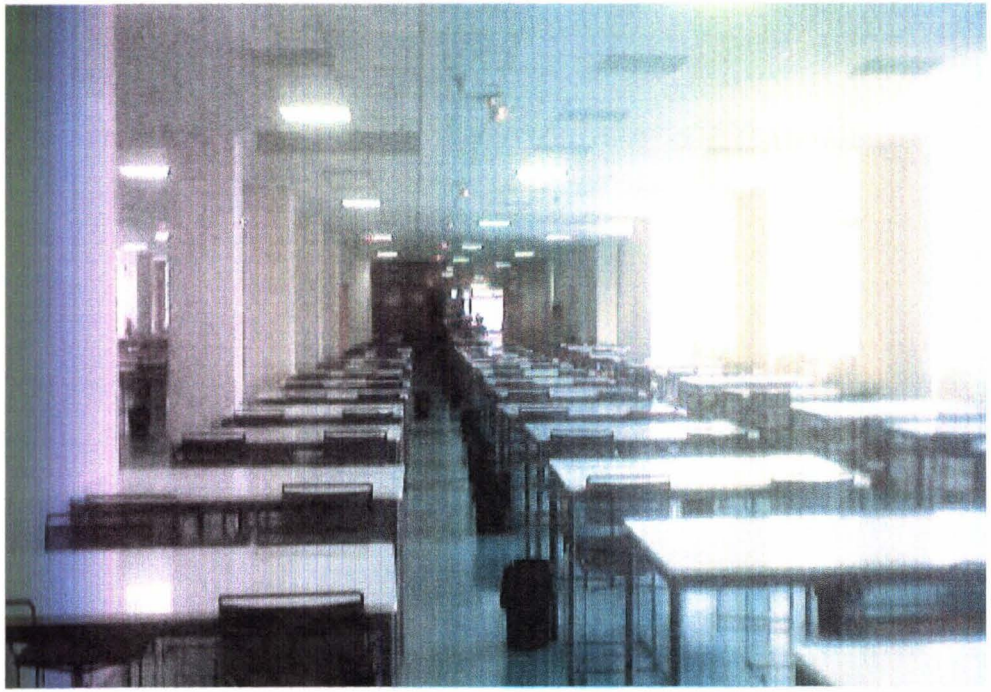
2



3

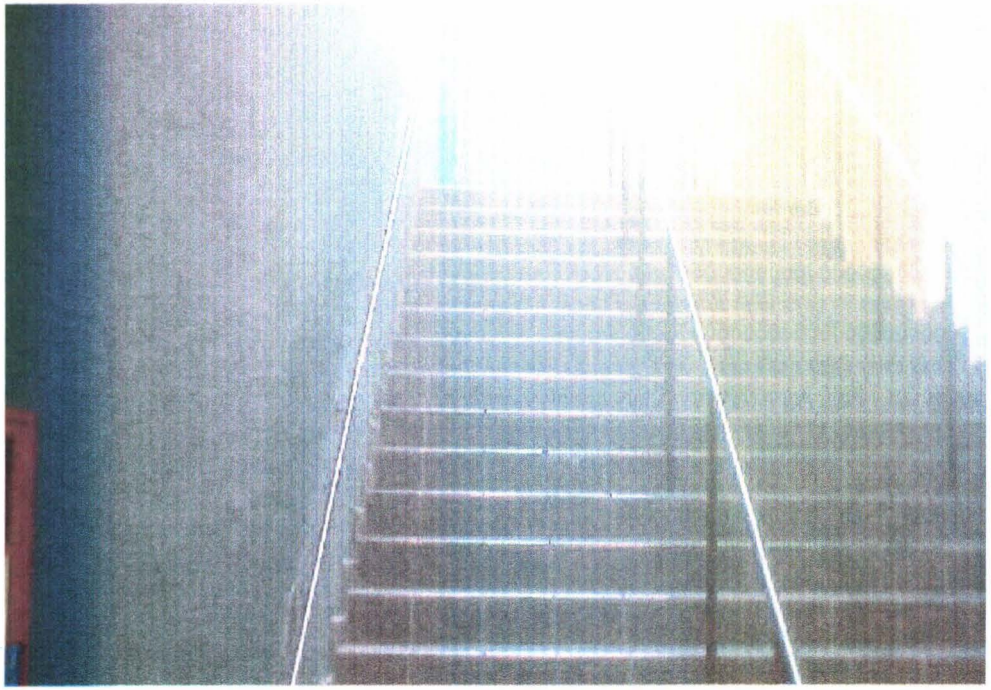
4

1



2

3



4

Annexe VI

1

2

ANNEXE VII :

Entretien avec Cécile Martini, conservateur

Entretien réalisé le 01/07/03

- *Pour commencer, j'aimerais que tu me parles de ta formation universitaire.*
- Alors, j'ai passé un bac scientifique, après j'ai fait deux ans d'hypokhâgne, et ensuite je suis rentrée à l'écoles des Chartes. Et après j'ai passé le concours réservé à l'école des Chartes à l'ENSSIB pour être conservateur. Sinon j'ai un DEA d'histoire médiévale et une licence de Lettres Modernes.
- *Et ton parcours professionnel ?*
- Alors j'ai eu le concours d'entrée à l'ENSSIB en janvier 97, et le 1er avril 98 j'ai pris mes fonctions de conservateur ici à Lille 2, c'était mon premier poste. Mais sinon, j'ai fait des stages pendant ma formation à l'ENSSIB, à la BU de Lyon, dans une bibliothèque municipale d'un quartier un peu chaud de Lyon, j'ai fait un stage à Chartres aussi et dans diverses institutions à Lille. Et de moi- même, j'ai fait trois stages dans différentes bibliothèques de quartier à Argenteuil.
- *Est ce que tu peux me parler de tes fonctions à Lille 2 ?*
- Alors, je suis conservateur, et je suis responsable du système informatique de gestion des bibliothèques (SIGB). En plus de ça, je gère les acquisitions en économie-gestion. Et à côté je m'occupe du dossier de numérisation du Pôle Européen, qui est une institution du Nord- Pas- de- Calais pour valoriser la région, alors en fait on a un budget pour numériser la réserve commune aux trois universités lilloises, et qui est basée à Lille 3. Donc le pôle a fait appel à des partenaires dans les facs, et comme j'étais chartiste, on a fait appel à moi. Bon, le projet n'avance pas vite, parce que c'est un détail de mes fonctions ici, mais c'est très intéressant sur le plan intellectuel, je travaille en binôme avec un enseignant de Lille 2 et on choisit des ouvrages sur un plan esthétique ou intellectuel et on soumet nos choix à la commission de numérisation.
- *Quel est ton avis sur l'aménagement de l'espace à Lille 2 ?*

  Bon, moi je pense que c'est une très belle bibliothèque, elle est aussi très moderne parce qu'elle date d'il y a moins de dix ans. Pour ce qui est des bureaux, moi je trouve qu'ils sont très bien agencés, ils sont propres, et architecturalement parlant ils sont fonctionnels, je pense qu'aussi ils sont bien distribués, c'est à dire qu'ils sont tous du même côté, il y a les noms des personnes qui les occupent sur les portes, comme ça

c'est plus facile pour s'y retrouver, je pense que ce qui a été voulu c'est que le directeur du SCD soit à un bout et le chef de section à l'autre. Pour le bureau des entrées des ouvrages, il est à côté de l'ascenseur, c'est bien parce que c'est par là que les livres arrivent, bon sinon le bureau des informaticiens est plus grand, mais c'est logique parce qu'ils ont plein de matériel informatique. En ce qui concerne l'espace public, je trouve que la banque de prêt est bien placée, l'aménagement de la salle de travail est bon, au niveau du grand public, c'est bien équilibré. Parc contre, je trouve que l'architecte n'a pas toujours eu une vision fonctionnelle, mais trop esthétique, par exemple en salle de jurisprudence il y a des problèmes d'isolation phonique et thermique. Et puis l'architecte n'a pas prévu des magasins assez grands, il va y avoir dans quelques années un problème de saturation. Le problème aussi c'est la desserte verticale qu'il y a ici, avec une bibliothèque sur plusieurs niveaux, la bibliothèque a été conçue pour favoriser le clivage entre les catégories, et puis on a pas vraiment d'espace pour se retrouver il faut forcément sortir de la BU. Sinon, ce qu'il y a de bien aussi c'est qu'en salles de lecture le nombre de places est équilibré, il y a eu optimisation par rapport au nombre de places initial. J'aime bien aussi l'espace de culture générale, la salle d'actualités, c'est un espace plus personnel. Par contre il y a peu d'endroits où on peut s'isoler pour travailler dans le calme, il y a des petites salles de travail, mais elles sont souvent réservées pour le travail en groupe, et donc de ce fait il y a un glissement de la salle d'éco comme espace de la bibliothèque où on peut travailler calmement parce qu'il y a moins de monde.

- *Et justement est ce que tu peux me parler de l'ouverture de cette salle, comment, pourquoi ?*
- Alors le deuxième étage a toujours appartenu à la BU, mais c'était un sujet sensible avec la faculté. Quand la fac a décidé de créer la bibliothèque des enseignants au deuxième étage, la politique de la BU a été d'occuper l'espace, et donc ça paraissait assez naturel de monter les collections d'économie- gestion, avant elles étaient en libre accès avec le droit en bas. Et donc on a pris sur les crédits d'équipement pour le mobilier, le point positif c'est que ça a regroupé les ouvrages d'économie de tous les cycles, pour les étudiants qui font de l'économie et du droit c'est comme avant, le problème c'est qu'on n'a pas eu de retour de la part des enseignants en AES. Bon c'est une salle qui est assez confidentielle malgré la communication qui a été faite, car d'abord il y a eu les tables et après les collections, du coup elle a eu une réputation de salle calme, personne n'a l'idée de venir y faire des photocopies alors qu'il y a un

photocopieur, et puis le gros point positif c'est qu'on a gagné de l'espace. Par contre, ce qui a été mal conçu c'est la sécurité des ouvrages, parce qu'il n'y a pas de portique anti- vol et donc une personne est mobilisée pour la surveillance mais elle peut aussi donner des renseignements.

- *Est ce que le droit et la gestion présentent de particularités pour le classement ?*
- Ici, on utilise la Dewey et moi je trouve qu'elle s'adapte très bien au droit- gestion, par contre la Dewey est en retard pour tout ce qui concerne le commerce électronique. Pour le droit, il y a des périodiques qui sont de très gros volumes à ranger, et les étudiants ont aussi recours aux années antérieures, mais bon avec la documentation électronique ça va s'arranger, les trois quart du temps on passe par la documentation électronique. En économie, on a aussi le fonds INSEE, cela implique des causes particulières : l'INSEE a choisi des bibliothèques pour être dépositaires d'une partie de leur production et en échange elle doit être mise en valeur et individualisé.
- *Qu'est ce qu'il faut selon toi pour que la BU soit bien fonctionnelle ?*
- Alors, moi je pense qu'il faut beaucoup d'ouvrages en libre- accès, beaucoup de place de lecture, il faut aussi mettre l'accent sur la documentation électronique parce que c'est l'avenir tout en continuant les efforts pour la documentation classique, et donc il faut être équipé au niveau informatique pour développer la documentation électronique. Ce qui serait bien aussi c'est qu'on soit un peu mieux considéré par l'université, il faut que la BU attire aussi bien les enseignants que les étudiants, il faut donc des horaires d'ouverture assez larges, jusque 20 h, le samedi matin c'est pratique aussi par exemple jusque 13h30 pour que les étudiants qui finissent le midi puissent venir emprunter ou rendre des livres, par contre le dimanche ce n'est pas possible. Ce qu'il faut aussi c'est un personnel qui communique. Au niveau de l'architecture, bon ici je trouve que c'est plutôt réussi, par contre les variations thermiques sont un point très négatif : en hiver il fait froid et l'été il fait trop chaud, il faudrait aussi que ce soit mieux insonorisé. Et ce serait bien aussi d'avoir au moins une salle de travail en groupe. En général, je pense qu'il faut avoir des salles informatiques avec des vitres, que ce soit transparent pour pouvoir surveiller un minimum, des locaux à photocopies qui soient isolés parce que ça fait beaucoup de bruit mais après on ne peut pas surveiller si les gens n'arrachent pas des pages. Il faut aussi avoir des salles de formation, bon ce que je viens de dire c'est ce qu'on a ici et c'est bien. Ici je trouve que l'aménagement au niveau du mobilier est bien, il est assez neuf, ce qui serait bien ce serait d'avoir des tablettes à chaque fin de travée comme en salle de jurisprudence,

ce qui serait très bien aussi, mais ici ce n'est pas réalisable, ce serait d'avoir des boxes pour le travail individuel et pour pouvoir travailler en silence. Après moi je trouve ça bien de pouvoir travailler le plus possible en lumière naturelle. Et avoir un espace de détente dans la BU ce serait bien aussi. Et pour en revenir au libre- accès, je trouve que c'est fondamental, surtout pour les premiers cycles qui n'ont pas le réflexe d'aller chercher sur le catalogue, mais certains ouvrages doivent être préservés. Après pour la place de la BU à l'université, c'est une question très politique et il faut réussir à trouver sa place. Ici moi je trouve que la BU n'est pas très bien signalée de n'importe quel côté de la fac, mais le site Internet du SCD est bien construit c'est comme une vitrine, qui résulte d'un travail collectif, et qui permet l'accès aux informations sur la BU et au catalogue. Ici, ce qui serait bien c'est de mettre sur pieds une formation pour les étudiants et ça va se faire, réaliser aussi un guide du lecteur efficace et qui ne soit pas trop long, développer la signalétique interne et externe, qui manque, mais il faut faire attention parce que trop d'information tue l'information ; il faut d'abord faire venir les étudiants, essayer de faire relayer les infos par les profs, organiser des journées portes ouvertes... Voila c'est tout ce que je vois.

- *Et sinon, est ce que tu penses que la documentation électronique va modifier des choses dans les BU ?*
- A mon avis le numérique, ici, va prendre plus de place au niveau des périodiques surtout, mais je pense que ça ne va rien changer en ce qui concerne les monographies, la documentation papier sera toujours là.

ANNEXE VIII :

Entretien avec Michel Margage bibliothécaire

Entretien réalisé le 08/07/03

- *Je voulais d'abord te demander d'expliquer quelle est ta fonction et ta formation*
- Je suis bibliothécaire, j'ai commencé par être bibliothécaire- adjoint, en 1970, c'était l'équivalent des BAS actuels, donc c'était des agents techniques qui travaillaient sous la responsabilité d'un conservateur. Ensuite j'ai préparé le CAFB qui était à l'époque le Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Bibliothécaire, c'était une formation au sein des bibliothèques universitaires, il n'y avait pas d'institut de formation, c'était les conservateurs qui assuraient les cours.
- *Et ton parcours professionnel ?*
- Alors j'ai été bibliothécaire adjoint de 70 à 73 ici à Lille, et puis en 73 je suis parti faire mon service militaire comme volontaire du service national actif en Tunisie, et j'y suis resté douze ans, donc j'ai été militaire pendant seize mois, et ensuite j'ai été recruté à titre civil, et j'ai dirigé la bibliothèque de l'ambassade de France à Tunis. En 84, je suis rentré ici comme bibliothécaire- adjoint, puisque entre-temps les sous- bibliothécaires étaient devenus bibliothécaires- adjoints en ayant pas de changement dans leur statut, et il y a eu un grand mouvement de protestation des personnels entre 89 et 92. Donc en 91 le ministère a, pour calmer la colère des bibliothécaires- adjoints, inventé de nouveaux statuts, donc on a créé les BAS et les bibliothécaires. Un concours exceptionnel a eu lieu quatre fois pour le statut de bibliothécaire, pour créer le corps et pour calmer les colères et casser les revendications. Donc c'est comme ça que je suis devenu bibliothécaire. Donc quand je suis revenu de Tunisie, je suis revenu ici en santé et depuis je n'ai pas bougé.
- *Est-ce que tu peux me parler de ton rôle ici à la BU de Médecine ?*
- Je suis bibliothécaire, donc ça veut dire que j'ai un statut assez ambigu entre les conservateurs et les bibliothécaires adjoints, on fait a peu près le même travail que les conservateurs, il y a peu de différences dans nos tâches. Ce que je fais ici c'est beaucoup plus compliqué à expliquer, ça tient à la nature de l'établissement, on est une petite entité, elle a peu de personnel d'encadrement, donc on fait un peu n'importe quoi et un petit tout . Il y a en gros les chefs de section, qui outre son rôle, s'occupent principalement des acquisitions. Il y a une personne contractuelle, jouant un rôle de conservateur pour la documentation électronique et il y a un conservateur qui arrive au 1er juillet. Avant il n'y avait que le chef de section et moi en titulaires, donc on se partage les activités, moi j'ai

dirigé longtemps les services du prêt inter- bibliothèques, faute de temps je ne suis plus que le superviseur et puis je m'occupe des factures que nous émettons. A part ça je suis responsable du SIGB Horizon dans le secteur santé, donc je gère au quotidien les problèmes dans notre base, il n'y a pas grand chose à dire. Ensuite autre activité c'est le fonds SIDA, puisque nous avons créé un catalogue particulier pour le fonds SIDA qui est un pôle d'excellence chez nous, on essaie d'acheter tout ce qui est publié dans un sujet donné et sur un type de support, les monographies. A partir de là je récupère les notices-bib dans le SIGB et on rajoute un scann de la couverture et un scann du sommaire et la totalité des auteurs des articles qui ont publié dans l'ouvrage. C'est une chose qui prend beaucoup de temps, d'autant plus qu'il y a un très lourd arriéré. Actuellement les problèmes de déménagement et d'emménagement m'ont pas mal occupé aussi, je ne vois pas d'autre chose.

- *Justement , en parlant de déménagement, je voulais savoir comment ce projet avait été décidé*
- Alors, le réaménagement, on va dire que c'est une décision rectorale, dans la mesure où il prévoit les crédits et décide de les utiliser à un moment donné. Sinon, de la part de nos responsables, Brigitte Mulette et Dominique Gerardin, il y a une volonté forte de rénover l'établissement depuis très longtemps, plus que ça, car le projet à l'origine était la construction d'un bâtiment neuf, ça a été chiffré il y a six ans et il n'y a pas eu de suite donnée, c'était trop cher et pas de volonté des autorités universitaires de reconstruire quelque chose pour la bibliothèque. Donc il y a eu projet de rénovation qui s'organise dans un projet de rénovation complet du bâtiment de la faculté. Ce projet a été décidé à cause de la vétusté et surtout à cause du non- respect des normes actuelles de sécurité : les problèmes de résistance aux feus, les problèmes d'accessibilités pour les personnes handicapées et les problèmes pour l'électricité, donc la simple mise aux normes du bâtiment à dû prendre la moitié des crédits.
- *Comment ça se passe avec le rectorat, est ce qu'il y a des discussions avec eux ?*
- Le rectorat a prévu une enveloppe budgétaire, à partir de là il y a quand même eu les projets de construction, on n'en n'était pas là, mais au nombre utile de mètres carrés pour les collections, pour les étudiants, ça s'est simple il faut par bonhomme x mètres carrés, on additionne le nombre d'étudiants et de chercheurs on multiplie par le coefficient et ça fait le nombre de mètres carrés qu'on doit avoir au sol... on arrive à un petit tiers. Ensuite il y a eu un concours et c'est un cabinet d'architecte qui a obtenu le marché. On a eu beaucoup de chance de travailler avec un architecte qui a travaillé avec nous. On sait

pertinemment que dans beaucoup de rénovations de bibliothèques, les architectes ont des idées très brillantes sur ce que doit être une bibliothèque et s'intéressent peu à ce qu'en pensent les professionnels. Mais on avait des contingences tellement fortes : la forêt de piliers, la salle ronde, ça pose des problèmes architecturaux qui sont difficile à résoudre.

- *Avec cet architecte, vous avez défini des objectifs pour le réaménagement, à part la sécurité ?*
- Oui, pouvoir mettre en libre accès un minimum d'ouvrages et de périodiques, avoir le plus grand nombre de places assises possibles eu égard à la surface qui restait après travaux et avoir un certain nombre de postes informatiques de consultation. C'était les grands objectifs et savoir comment articuler les choses c'est à dire, dans la mesure où l'architecture de la salle ronde n'était pas modifiée, il était impossible de continuer à y mettre des périodiques puisque le mobilier d'origine est fait pour mettre des monographies , donc on a la quasi impossibilité de faire un classement par matière du document mais par support : on a d'un côté les monographies et de l'autre les périodiques, on ne pourra pas avoir monographies et périodiques sur la neurologie ensemble car les boîtes à archives sont d'un côté et les monographies de l'autre. C'est un peu dommage, ils sont ensemble dans les bibliothèques qui n'ont pas une contrainte architecturale forte ou des habitudes de personnel qui sont impossibles à bouger, à Lille 3 le service des périodiques est à part depuis que la bibliothèque est comme ça il y a une contingence architecturale qui fait que ce service est à part au rez- de- chaussée alors que la bibliothèque est au premier, mais le hall est tellement grand qu'on dirait qu'il ne fait pas partie de la bibliothèque, nous on n'a heureusement pas ces problèmes on est au moins dans le même espace !

  Sinon on n'a, à aucun moment, pu remettre en cause euh, la seule révolution entre guillemets qu'on ait faite c'est mettre les monographies à la place des périodiques et inversement, par rapport à l'aménagement avant les travaux et l'aménagement après les travaux ce sera le contraire, c'est à dire que les périodiques étaient dans la salle ronde et les monographies dans la salle à piliers, après les travaux ce sera le contraire ! On ne peut pas dire que ce soit quelque chose de réfléchi, de pensé et de voulu, c'est vraiment la contingence architecturale qui fait que, parce que le mobilier de la salle ronde reste en place et le mobilier de la salle à piliers est construit par l'architecte, en fait ce sont des carrelles sur la partie arrondie à l'entrée à l'opposé des fenêtres et au dos des carrelles des rayonnages à livres. Donc il y aura une espèce de couloir semi- circulaire à droite et à gauche, sur lesquels il y aura des bouquins. Par contre, on s'oriente, en y regardant mieux, vers la non réutilisation des étagères sous les fenêtres, parce que quand on aura nos

carrelles on ne verra plus que le sommet des fenêtres, puisqu' elles sont à 1m70 du sol, donc on verra le haut des fenêtres mais pas le bas donc on ne verra pas du tout les étagères qui seront sous les fenêtres, résultat aller mettre des ouvrages là c'est l'enterrement première classe puisqu'il faut que le lecteur franchisse une salle de travail pour aller voir s'il y a quelque chose. C'est sûr que s'il tourne puisque la salle est ronde il finit toujours par y passer c'est l'avantage d'une salle ronde. Donc dans un premier temps, je pense qu'on ne réutilisera pas les étagères, mais ça n'empêche qu'on ne mélangera pas périodiques et monographies à cause de la nature des rayonnages.

De même, on a décidé de regrouper les postes informatiques, il y a eu une certaine tendance dans l'aménagement architectural c'est de les disséminer à travers tout l'espace. Nous, on préfère regrouper les postes, car pour la maintenance c'est plus facile. Par contre dans la salle ronde il y aura huit carrelles avec huit postes informatiques.

- *Une fois que tout sera fini, comment vous allez évaluer le résultat ?*
- Pour le moment je me dis une fois que c'est fini c'est fini !Euh, moi je me pose quand même des questions. On aura fermé pendant a peu près un an, dans une période de mutation complète des bibliothèques, tout au moins des bibliothèques scientifiques, dans la mesure où la documentation électronique est de plus en plus importante, on fait une bibli réservée aux 3ème cycles, donc aux gens qui utilisent quasiment exclusivement la doc électronique, à partir du moment où ils l'ont directement sur leurs bureaux, est ce qu'ils ont encore besoin de venir jusqu'à nous. Est ce qu'on va pas se retrouver plutôt avec du public de 1er et de 2nd cycle, car leurs bibliothèques sont trop petites. Alors quand on va évaluer, ce ne sera peut- être pas ce pourquoi les travaux ont été fait en réalité.
- *Et vous ne comptez pas faire une enquête de satisfaction ?*
- Pour le moment je ne crois pas, on n'en a pas parlé, puisque notre gros problème, le réaménagement c'est assez simple, c'est le réaménagement des magasins. Dans la mesure où il y a, à cause des travaux de mise aux normes des rayonnages qui ont disparu. Au niveau de l'espace du monte- charges il y a maintenant obligatoirement un sas de sécurité, ces sas prennent de la place, comme il y avait des rayonnages jusqu'au niveau du monte-charges, pour créer le sas on a dû démonter des rayonnages qui étaient plein d'ouvrages. Or dans une bibliothèque, on classe en continuité et une structure de côtes, ça ne peut pas s'arrêter brutalement et repartir 25 mètres plus loin.
- *Comment s'est passé le déménagement ?*
- Je dirais que ça s'est passé relativement bien, parce que le déménagement c'est facile quand on ne réaménage pas, c'est à dire que pour le moment on a fait la moitié du

déménagement dans la mesure où on a vidé des rayonnages qu'on a mis dans des cartons mais un déménagement c'est retirer de quelque part pour mettre ailleurs, même si cet ailleurs est ensuite dans le même lieu géographique, nous pour le moment on a mis en carton et les cartons sont entreposés. La partie délicate va commencer maintenant, car prendre des livres dans des cartons et les replacer sur des rayonnages c'est bien plus compliqué, ce n'est pas n'importe quel carton sur n'importe quel rayonnage.

- *Et pour les bureaux du personnel ?*
- Les bureaux, c'est ce qu'il y a de plus facile à déménager, car si tout va bien nous aurons des crédits, donc tous les bureaux seront équipés de mobilier neuf, il n'y a quasiment que nos affaires personnelles à déménager.
- *Quels ont été les problèmes rencontrés pendant ce projet ?* Pour la maîtrise d'œuvre c'est le rectorat qui s'en occupe, donc pour l'instant nous n'avons pas de problème ? bon on sait quand même depuis huit jours que les travaux ont un mois de retard. Ce qui, si on maintient la date de réouverture à janvier 2004, nous fait perdre un mois de réaménagement, mois dont nous avons un besoin impérieux, ça c'est un problème. D'autant plus que les espaces publics seront relativement assez facile à aménager puisque les collections publiques sont entreposées au pôle formation, le prélèvement c'est assez simple on a des étiquettes de couleur. Donc à la limite un magasinier qui se promène dans les rayons peut mettre en caisse les ouvrages destinés à venir ici. Ces caisses arrivent chez nous, les dispatcher c'est encore assez simple, par contre les magasins c'est beaucoup plus complexe, comme on aura besoin de beaucoup de main d'œuvre, on aura pas la possibilité de rouvrir les espaces publics au public, parce qu'on aura besoin de tout le personnel pour travailler en magasin. Sinon on peut envisager d'occuper assez vite les espaces publics, dès janvier, mais ça veut dire qu'on se prive de trois membres du personnel, car il faut trois personnes pour assurer l'ouverture.
- *Quel est ton rôle dans le réaménagement, est ce que tu peux suggérer des idées ?*
- Oui, pour le moment, on a travaillé en collaboration avec tous les membres du personnel, c'est à dire en leur demandant, chaque fois leurs avis, au fur et à mesure que le projet avançait. Il est certain qu'on ne demande pas à tous les membres du personnel leurs avis pour le réaménagement du magasin, on prendra quand même l'avis d'un certain nombre de magasiniers, parce qu'ils y sont et ils peuvent penser à des choses auxquelles on ne pensera pas forcément, le problème c'est d'essayer de se souvenir des collections qui étaient déjà morcelées, le PH 104 qui s'arrêtait en 1980 et qui repartait 4 ou 5 mètres plus loin.

- *Est ce que les bibliothécaires peuvent exprimer leurs opinions quant au choix de l'architecte ?*
- Non, à la limite si l'architecte n'avait rien compris à une bibliothèque, il aurait fallu vivre avec ! Nous on a eu beaucoup de chance, dans la mesure où on a toujours été associé à son projet. Alors, je ne sais plus si, au départ il nous a demandé ce que nous envisagions, ou si c'est lui qui nous a soumis un projet et on en a discuté après, de toute façon les contraintes architecturales étaient très fortes à cause de la structure du bâtiment et à cause des problèmes de sécurité de ce bâtiment, puisque il était impossible, par exemple, de mettre l'entrée à un autre endroit, car là où on aurait pu décider de la mettre il y avait un projet d'escalier de secours qui arrivait là... Donc c'était pas possible de la mettre là.
- *Est ce que vous allez offrir plus de services ?*
- Moins, moins de places assises déjà, parce que même si les bureaux ont quitté l'espace dans lequel ne vont se trouver que des espaces publics, là où il y avait des espaces de travail, on a créé une salle de réunion salle de formation, et on a créé une salle de travail libre, plus un bureau de PEB qui reste à part, donc il y a tout un espace de bureau qui reste non accessible en permanence au public. En fait il n'y aura pas moins de services, il y aura moins de place assises. Sinon il y a toujours les services de prêt, de prêt- inter, de renseignement, photocopieurs, impression, tout les services qu'on peut retrouver en droit, on a les mêmes ici, à part la formation aux usagers qui sont quasiment uniquement à la demande chez nous. Il n'y a pas de formation propre, à part le chef de section qui donne un cours sur la recherche documentaire dans le domaine de la santé, on n'a pas l'équivalent pour le commun des utilisateurs. Cela s'est fait dans les années précédentes, à l'utilisation de med- line par exemple, et à Internet, on a abandonné tout ça il y a deux ans avant le déménagement faute de temps et de motivation des utilisateurs.
- *Et avec la nouvelle bibliothèque ?*
- Si, il faudra retrouver quelque chose, mais bon il faut aussi trouver du personnel qui soit pérenne et qui est envie de le faire. Mais c'est très fastidieux de répéter la même chose, pour que la chose ne soit pas personnalisée, pour que l'utilisateur on ne lui fasse pas son interrogation et qu'il apprenne quelque chose, il faut faire une interrogation qui soit en dehors de son sujet, donc en plus il faut prendre un sujet qu'on connaît bien pour montrer comment ça fonctionne, et on prend toujours le même et quand on l'a fait cinquante fois...

Et pour la signalétique ?

Cela va se faire, le chef de section l'a évoqué ce matin à la réunion de chantier. Moi je pense quand même qu'il faut attendre que tout soit en place avant d'envisager la signalétique. C'est vrai que c'est très gênant parce que ça veut dire que pendant x mois il n'y aura pas l'information, mais si on prévoit l'information et qu'on se rend compte que ça ne va pas, on aura des problèmes avec une signalétique qui sera déjà périmée avant d'être utilisée. C'est à double tranchant pare que si on ne le fait pas tout de suite on risque de ne pas le faire ! Et puis ce serait bien de ne pas refaire une signalétique comme avant. Donc la signalétique est prévue, mais pas commencée !

- *Est ce que la médecine présente des particularités pour le classement ?*
- En médecine on utilise la NLM par exemple pour le rangement des collections en libre accès matinée de la classification du Congrès pour les disciplines scientifiques. La NLM est vraiment médicale, il n'y a vraiment que ce qui est médical, la biologie, la physiologie, tout ça c'est en dehors, donc ça pose forcément plein de problèmes puisque on ne peut pas se contenter d'une seule classification.
- *Qu'est ce qu'il faut obligatoirement dans une BU, pour que cela fonctionne bien ?*
- Malheureusement, je n'ai pas d'autre expérience de bibliothèque universitaire, même si j'ai trente ans d'expérience, je n'ai jamais travaillé dans une bibliothèque autre. Je me suis promené ailleurs mais ce qu'on voit en stage, ce qu'on voit en formation c'est jamais la réalité parce que... ou on visite une bibliothèque pleine de défauts, ou bien c'est une bibliothèque neuve construite par un architecte, ce qui pose des problèmes au personnel qui doit l'investir, ou parce que ce sont des espaces extrêmement vastes qui nécessitent beaucoup de personnel de surveillance et d'accueil, et qu'on n'a pas forcément les moyens d'en avoir. Ou bien ce sont des locaux qui sont très beau architecturalement parlant, mais qui sont très mal foutus. Nous on a pas ce type de problèmes puisque c'est petit, le gros problème c'est le morcellement, à être une toute petite structure éclatée en trois établissements : la pharmacie, la médecine, la santé, tout ça, ça doit faire 4500 mètres carré, c'est ridiculement petit. On n'est pas assez nombreux pour faire fonctionner correctement les établissements extérieurs. Ici tout les services existent en santé et pas forcément en médecine et en pharmacie, par exemple si les gens ont besoin de prêt-inter, il faut venir ici. Pour le moment on a un service électronique, c'est PEB- Web, dans la mesure où PEB- Net qui est son support va disparaître, que va devenir PEB- Web ? A mon avis il disparaît avec son père ! C'est assez inquiétant, car cela signifie pour les

utilisateurs un retour en arrière. On va nous répondre que n'importe qui peut se connecter à la base, seulement n'importe qui n'est pas capable de retrouver une thèse, de faire la différence entre monographie et périodique, des demandes n'aboutiront pas ! Si il n'y a plus de dialogue possible avec le lecteur, on ne pourra plus le satisfaire.

- *Tout à l'heure, tu me parlais des chercheurs qui ont accès à la documentation électronique depuis leurs bureaux, quel avenir pour les bibliothèques avec le numérique ?*
- C'est savoir comment se repositionner, nous, bibliothécaires, parmi les utilisateurs d'un média qui est devenu autre. Je pense qu'on a encore un rôle à jouer, au moins dans les premières années, c'est à dire que si les BU jouent vraiment leurs rôles et accueillent les étudiants de première année.... En leur expliquant ce que c'est que la doc, on aura toujours besoin de nous. Si on fait l'impasse sur les étudiants de premier cycle, ils se débrouilleront tous seuls, et le problème c'est que devant Internet ou devant n'importe quel système informatisé, tu poses une question, tu as presque toujours une réponse, et c'est le drame, c'est à dire qu'avant devant un fichier papier si les gens posaient la mauvaise question, ils ne retrouvaient rien et de ce fait ils allaient peut- être devant un humain pour avoir une info ; devant une machine qui leur répond, ils sont persuadés d'avoir la bonne réponse, car il y en a une. Et même sur une base de données, si la question est mal formulée il y a réponse, mais pas forcément pertinente, c'est à dire que retrouver la bonne information indique qu'on sache poser la bonne question ! Donc il y a un apprentissage, mais il n'est pas certain que ce soit les bibliothécaires qui soient formés à ce genre d'enseignement, mais pour le moment il n'y a personne, donc c'est peut- être nous qui avons la moins mauvaise solution. Si on inclut obligatoirement dans le cursus universitaire, au moins quelques notions, je crois que ce serait quand même une bien bonne chose. On a quand même bien rendu le sport obligatoire en première année, ce ne sera pas plus idiot d'aller pointer sur le terrain de sports qu'à la bibliothèque !

ANNEXE IX :

Entretien avec Brigitte Mulette, directrice du SCD

Entretien réalisé le 09/07/03

- *Pour commencer, j'aimerais que vous me parliez de votre formation universitaire...*
- J'ai eu une maîtrise d'histoire à l'université de Reims, après j'ai repris des études de droit, et j'ai passé le concours de l'ENSB, qui ne s'appelait pas l'ENSSIB à l'époque en 75, à l'époque on avait un an de scolarité et j'étais nommée en 76 comme conservateur à la bibliothèque inter- universitaire en droit- gestion, ensuite j'ai été responsable de l'office de Lille entre 82 et 88, ensuite j'ai été chef de section en santé de 88 à 92, et lors de l'éclatement de la bibliothèque inter je suis devenue directeur du SCD ici, et conservateur général.
- *Est ce que vous pouvez m'expliquer vos fonctions ?*
- Alors en tant que directeur, je dirige l'ensemble du SCD de Lille 2, c'est à dire les deux sections droit- gestion et santé avec deux responsables de section qui sont Françoise Cornart et Dominique Gérardin, le travail d'un directeur c'est de piloter l'établissement, il y a quand même un peu plus de cinquante personnes qui y travaillent, et d'autre part de mettre en oeuvre la politique documentaire qui a été décidé par l'université, où qui en tout cas aurait dû être décidée par l'université, puisque c'est essentiellement nous qui décidons de la politique documentaire de l'université, l'université n'ayant pas vraiment d'idée dans le domaine. Donc, moi j'ai un rôle sur le plan bibliothéconomique et scientifique, et aussi beaucoup de mon temps est consacré à la gestion, des ressources humaines : répartition des personnels en accord avec les chefs de section, évaluation des personnels là aussi en accord avec les chefs de section, puisque ce sont eux qui font les évaluations, d'autre part c'est aussi piloter l'établissement sur le plan de la gestion financière et comptable, ce qui est quand même un gros morceau, et puis mettre en place les projets pour les évolutions qui sont à mettre en oeuvre au sein de l'établissement.
- *Quels sont ces projets justement ?*
- Disons qu'il y a d'abord eu, bon moi j'ai déjà eu à gérer tout ce qui est partage des collections lors du déménagement ici, suivi de la programmation de la construction de la bibliothèque ici à Lille- Moulins, ça a été un projet lourd construction-

aménagement, le partage des collections a été un projet difficile à mettre en oeuvre pour des tas de raisons. Et puis l'installation ici. Deuxième gros projet à porter ça a été l'informatisation de la bibliothèque par le SIGB donc par Horizon, et après disons que ça a été l'évolution des réseaux de CD- ROMS vers un système d'information puisque actuellement on est encore en train de faire évoluer ce système, alors ça c'est les gros projets, disons, de modernisation. Après il y a tous les projets qui tournent autour de la formation des usagers, du personnel, la mise à disposition des collections, mais c'est un travail d'équipe, ce n'est pas un travail seul, moi je donne les grandes lignes. Il y a des grandes lignes qui sont données par la sous- direction des bibliothèques, et puis dans le cadre des contrats quadriennaux, il est évident qu'il faut développer des grands axes qui sont la modernisation, l'informatisation, l'accueil, l'information c'est la même chose pour toutes les bibliothèques, après on peut avoir des spécificités mais grosso modo c'est toujours ces grands axes là qui reviennent.

- *Est ce que vous pouvez me parler de la création du SCD de Lille 2...*
- C'était très particulier parce que les universités lilloises avait une bibliothèque inter-universités, c'est à dire qui couvrait Lille 2 et Lille 3, avec un directeur de cette bibliothèque et avec des responsables de section en sciences, en droit- lettres et médecine- pharmacie. Et dans le cadre de la mise en oeuvre du décret de 85 créant les Services Communs de Documentation auprès de chaque université, les universités lilloises, sans demander d'ailleurs l'avis de la sous- direction des bibliothèques, ont décidé de créer trois SCD, alors là ça a été la partition et c'est vrai que ça a été pour le droit le plus difficile à cause des collections communes à droit- lettres et à partir de là il a fallut qu'on crée un établissement, les personnels ont été partagés, et donc à partir de là on a une phase de mise en oeuvre, de structuration du SCD de Lille 2. Moi je suis nommée par le Ministre avec avis du président de l'université.
- *Comment c'est passé la partition ?*
- Disons que tout ça a été un peu concomitant, puisqu'on a éclaté au 1er janvier 93 et les SCD ont été crées en janvier 93 et le transfert à Lille- Moulins a été décidé fin 93, disons que c'est pas parce que l'université de Lille 2 a décidé d'avoir un SCD que le transfert s'est fait, il se serait fait autrement. Après la décision de mettre en oeuvre des SCD c'était un décret de 85 pour que chaque université sa propre politique documentaire, disons que les objectifs n'ont pas toujours été atteints comme ils auraient dû l'être.

- *Les moyens à votre disposition ont- ils été suffisants ?*
- Disons que chaque SCD reçoit une dotation dite normée sur un certain nombre de critères : le nombre de mètres carrés, le nombre d'étudiants ensuite les domaines scientifiques correspondants, c'est vrai que la documentation médicale coûte plus cher que la documentation en droit ou en lettres, donc c'est pondéré par ça , et après il y a tout ce qui correspond à la politique contractuelle, et c'est la dotation contractuelle, ce qui représente près de 50 % de notre budget. La part des étudiants représente 15 à 20% ce qui n'est pas négligeable puisque ça représente 2 millions de francs par an, sur un budget qui tourne actuellement autour de 10 millions de franc, mais les deux gros morceaux viennent du ministère.
- *Est ce que vous avez pu donner votre avis sur le choix de l'architecte ?*
- Le projet fac de droit et bibliothèque a été très difficile à mettre en oeuvre, d'abord parce qu'on n'imaginait pas qu'un directeur de bibliothèque pouvait avoir, et ça c'est une méconnaissance totale, des idées sur la construction d'une bibliothèque, alors qu'on est formé pour ça, parce qu'on a des stages et parce qu'il y a des ouvrages de références dans le domaine, eux avaient des idées qui étaient des idées d'architecte et de président d'université mais qui n'étaient pas des idées de logique documentaire, ça c'est clair. Donc pour moi ça a été très difficile à mettre en oeuvre. Bon je pense qu'on est arrivé à un résultat qui est relativement positif et bien sur le plan architectural, et fonctionnel, disons que ça a demandé beaucoup d'énergie à mon niveau, et puis bon parce que j'ai eu un très bon contact avec les architectes et j'ai pu discuter avec eux et faire un passer un certain nombre de messages forts.
- *Comment s'est passé le déménagement ?*
- Alors, ça a été un très très gros travail, bon déjà il y avait ce partage des collections, on ne déménageait pas toujours des rayonnages entiers, dans les magasins il fallait faire ce qu'on appelle du picking c'est à dire qu'il fallait faire un partage d'abord scientifique des collections, et j'ai fait toute seule le travail dans des conditions absolument effrayantes parce que les gens de Lille 3 ne voulaient absolument pas entendre parler de partage et l'université de Lille 2 n'était absolument pas consciente des conséquences, et moi j'étais seule pour gérer le problème. Après on a fait le partage et donc au niveau des inventaires, et ça c'était un travail colossal et après au niveau des inventaires, il y a eu un document épais comme ça avec les documents emportés, et après il a fallu les repérer en magasin, et par la procédure du picking, leur

mettre des étiquettes c'est à dire des pastilles. Alors un conservateur avait été nommé en 95 et son travail a été essentiellement de préparer ce déménagement, faire de plans entre les alvéoles de départ et d'arrivée, voir le nombre de document qu'il y avait à prendre et voir où on les replaçait en magasin. Il y a eu trois semaines de déménagement au total, là où les personnels d'ici ont été très fortement sollicités, puisque les déménageurs ont été accompagnés dans chaque phase mais ça c'est très bien passé parce qu'il y avait un très bon esprit d'équipe toutes catégories confondues.

- *A l'installation ?*
- A l'installation, on n'a pas eu le temps de se retourner, puisque ordre a été donné par le doyen de la fac de l'époque, j'avais demandé d'ouvrir à mi- temps pendant quinze jours, les derniers bouquins sont arrivés un vendredi et on m'a fait ouvrir un mardi matin à temps complet, c'est vrai qu' on l'a payé très cher parce qu'il y avait des opérations qu'on n'avait pas pu terminer et on avait les gens sur le dos, c'est quelque chose qu'il ne faudrait pas devoir être dans l'obligation d'accepter mais bon ça n'a pas pu se faire pour des tas de raisons, qui étaient stupides et qui n'avaient rien à voir avec la bibliothèque, mais bon il fallait le faire et on l'a fait, et je pense qu'il y a beaucoup de gens qui ne se sont pas rendus compte du travail que ça représentait, on a déménagé quand même plus de 530000 volumes
- *Qui avait prévu l'aménagement des lieux, et avec quels objectifs ?*
- C'est moi, disons qu'on avait surtout des contraintes budgétaires , ça c'est la première chose, et à partir de l'enveloppe budgétaire moi j'ai travaillé avec des sociétés et on a travaillé pendant presque six mois pour arriver à un équipement mobilier fonctionnel, qui rentrait dans les budgets qui étaient pas du tout ce qu'ils auraient dû être et donc à partir de là on a fait le maximum avec ce qu'on avait. Honnêtement, je pense qu'on a bien réussi l'équipement mobilier, c'est un très bon mobilier, il avait la validation des architectes, le carrelas qu'on a rajouté cette année en salle de jurisprudence c'était mon choix initial mais il était beaucoup trop cher pour le faire, avec l'enveloppe qu'on a eu, on a équipé les magasins, les bureaux et les espaces publics de la façon optimum.
- *Et pour la disposition ?*
- Alors là c'était les sociétés avec lesquelles on travaille, qui sont quand même des professionnels de mobilier de bibliothèque, pour les bureaux ils avaient fait des plans avec les plans des architectes et ça a été fait avec le personnel. Et par contre pour tout ce qui est aménagement des espaces publics, on a travaillé avec la société. On voulait avoir, par rapport aux locaux tels qu'ils étaient, parce qu'on n'avait pas la maîtrise, on

avait des grandes surfaces, il n'y avait pas de cloisonnement, etc. Il fallait un système banque de prêt- accueil, alors il fallait qu'elle soit là parce que je n'avais pas les personnels pour faire la banque d'accueil spécifique, par contre il aurait fallut un ascenseur derrière, ça a toujours été demandé, ça n'a pas été obtenu. Après pour le revêtement de sol, moi je n'avais pas demandé des revêtements de sol comme ça, j'avais demandé de la moquette, mais bon après les choix ont été fait par rapport à des contraintes budgétaires et financières. Pour nous le rez- de- chaussée, c'était tout ce qui était premiers cycles, c'était clair, en libre- accès parce qu'on voulait développer le libre- accès, espace de travail public et puis au premier c'était tout ce qui était jurisprudence, périodiques, recherche, on n'avait pas encore le deuxième étage à l'époque.

- *Après quelques années d'utilisation, est ce que votre regard a changé sur la bibliothèque ?*
- Disons qu'on a eu des améliorations depuis puisqu'une bibliothèque ça s'aménage tout le temps. Donc il est clair que les collections ont parfois été réparties différemment, bon moi je pense que la grosse contrainte qu'on a eu et c'est mon regret, c'est que bon il y a eu des contraintes financières, architecturales, bon et d'autre part, dans une époque où on dit qu'il faut que les bibliothèques doivent être ouvertes très largement, il aurait fallu des zones qui soient ouvrables pendant que les autres soient fermées, et ça architecturalement ça n'a jamais été compris et ça n'était pas possible vu les superficies et les plateaux qu'on avait, et ça c'est un des problèmes du programme.
- *C'est vrai que les étudiants réclament des horaires d'ouverture plus larges.*
- Ah oui, mais ça je m'excuse, mais une bibliothèque n'est pas une salle de travail, c'est aux facs d'avoir des salles de travail.
- *On a surtout parlé des contraintes mais quels sont les avantages ici ?*
- Disons qu'il y a quand même un espace, les locaux sont tout à fait corrects, esthétiquement ils réussissent, ça fait un bel ensemble. Je pense que quand même on va avoir des problèmes d'entretien parce ce que le revêtement de sol n'est pas de la qualité dont il aurait dû être. En plus on est très fréquenté, ce qui est très bon, moi je trouve que c'est une bonne chose. La bibliothèque n'est pas sur- dimensionnée, ça c'est clair, et nous avons pour les années à venir des choses à penser de ce côté là sur le niveau d'un revêtement de sol et puis quelques aménagements. Pour les magasins j'ai fait le forcing pour avoir 1000 mètres carrés, au lieu de 1500 par rapport à des normes hein qui étaient des normes correspondant à nos collections, entre 1500 et

2000 mètres, j'ai eu 750 et j'ai réussi à avoir 250 de plus, mais ça jamais les politiques n'ont compris pourquoi on avait besoin de ça, c'est une méconnaissance totale. Moi je savais que nos magasins allaient être saturés en 2005, je l'ai écrit, ça n'a pas bougé, j'ai obtenu 250 mètres carrés en plus, mais avec beaucoup de difficultés, la bibliothèque n'était pas l'objectif prioritaire dans le transfert ici, ça c'est clair.

- *Maintenant la place de la bibliothèque elle est valorisée par rapport à avant ?*
- Bon je pense que sur le site de Lille- Moulins, le bâtiment est un bâtiment qui vit et toute l'année, c'est quand même le bâtiment qui est ouvert le plus, en jours et en heures, en plus il est très fréquenté. Moi, je dis qu'il ne faut quand même pas se transformer en salle de travail, tout simplement parce que je pense que les étudiants doivent venir en bibliothèque pour y chercher des outils pour leur travail et non pas travailler parce qu'ils ne sont pas capables de travailler chez eux parce qu'ils ont la télé d'allumée, ça moi je suis très claire là- dessus, c'est un problème de discipline.
- *Je voulais savoir si le droit présentait des particularités pour le classement, les acquisitions...*
- Disons, que là le droit obéit à un certain nombre de règles, qui peuvent être contraignantes en tout cas vu par les enseignants parce qu'ils n'ont pas cette logique documentaire, je pense qu'on est quand même arrivées, tout en respectant les normes de la Dewey etc., à avoir un classement tout à fait cohérent et lisible.
- *Est- ce que vous voyez des améliorations à apporter surtout au niveau de l'aménagement de l'espace ?*
- Moi je pense qu'avoir pu disposer de 500 mètres carrés en plus, et qui d'ailleurs auraient dû nous être affectées dans leur totalité, donc les 1000 mètres carrés, depuis 97, ça nous a déjà donné une sorte de poumon pour étaler les collections d'économie, ça c'était une bonne chose. Maintenant avec l'arrivée de la doc électronique, il y aura d'autres choses à réfléchir parce que le papier tendra à prendre moins de place, bon c'est pas dans l'immédiat, mais à terme, et donc la répartition scientifique elle est relativement cohérente : espace recherche, espace jurisprudence, espace économie, généralités...Bon pour les périodiques, c'est vrai qu'on aurait pu imaginer un espace périodiques, mais si on fait un classement thématique, on a intérêt à avoir les périodiques de droit avec les collections en droit et pareil pour l'économie, je pense que ce n'est pas possible, là il y a quand même une lisibilité et une cohérence scientifique cohérente. Et la salle d'actualités je pense qu'il faut la garder comme ça.

- *Et que pensez- vous du projet de formation des usagers ?*
- D'abord je pense que c'est dans la mission des bibliothèques d'aider à la pédagogie, maintenant c'est un travail assez lourd parce que ça concerne pas mal d'étudiants, alors à savoir si il va pas falloir nos ambitions par rapport à la structure que l'on a et par rapport au nombre de gens disponibles pour la formation.
- *Et avec le numérique et la documentation électronique, vous voyez comment l'avenir de la bibliothèque ?*
- Bon je pense que le numérique il faut être très prudent, c'est pas le tout numérique ça je n'y crois pas, surtout dans un domaine comme le droit, en santé la réflexion peut être différente et on l'a. Je pense qu'en droit va longtemps coexister le papier et les versions électroniques des outils papier. En plus il faudrait former les étudiants et les enseignants, qui pour l'instant ont une logique papier. Le numérique va changer les choses, mais ça ne va pas changer la donne et c'est là le problème, parce que pour le papier on a des coûts qui restent quasiment stables et l'électronique qui explose, à budget constant la courbe va poser problème. De toute façon les supports initiaux sont les supports papier, en droit il y a très peu de périodiques électroniques qui ne paraissent pas en papier, alors qu'en santé il y en a qui ne paraissent qu'en électronique. C'est deux logiques totalement différentes.
- *Qu'est ce qu'il faudrait, si il n'y avait pas toutes ces contraintes, pour que la bibliothèque soit vraiment bien fonctionnelle ?*
- Bon, je ne crois pas qu'il y ait une bibliothèque idéale, l'idéal ce serait d'avoir de beaux locaux qui sont clairs et fonctionnels, beaucoup d'argent, de personnel et des usagers particulièrement disciplinés, mais bon ça c'est totalement utopique, donc je pense qu'en réalité la mission d'un directeur c'est de s'adapter le mieux possible à la situation locale, il n'y a pas un modèle qui est transposable de A à Z. Un bâtiment de bibliothèque se doit d'être évolutif, c'est à dire pouvoir être transformé au fur et à mesure, d'être aménagé au fur et à mesure, c'est vrai qu'ici, il y a des contraintes architecturales fortes, le fait d'être sur trois niveaux, ça pose des problèmes. Maintenant on fait avec, avec la documentation électronique il faudra changer des choses, mais il faudra le faire dans les mètres carrés qu'on a , mais ça c'est plutôt dans cinq ans que deux. Le problème c'est qu'on ne peut pas pousser les murs, il faut s'adapter à ce qu'on a.

ANNEXE X :

Entretien avec Françoise Cornart, chef de section

Entretien réalisé le 17/07/03

- *Pour commencer, j'aimerais que vous m'expliquiez la formation que vous avez suivie avant de travailler en bibliothèque ?*
- Bon, j'ai fait mes études en Allemagne, sauf le bac que j'ai passé en France, j'ai fait une maîtrise d'allemand et ensuite j'ai fait une licence en droit, et j'ai fait deux CAFB un en jeunesse et en bibliothèque spécialisée en droit.
- *Et votre parcours professionnel ?*
- Alors je suis rentrée par hasard dans les bibliothèques, j'ai passé à l'époque le concours de BA et j'ai passé le concours de bibliothécaire dès qu'il a été ouvert. J'ai travaillé à Lille 1 et à Lille avant d'être ici, et à Lille j'ai fait à peu près tous les services.
- *En quoi consiste votre fonction ici ?*
- Alors je suis responsable de section, c'est particulier, alors mes fonctions, normalement je ne devrais que m'occuper d'acquisitions en droit, les périodiques, etc. mais j'ai surtout une grande partie de mon temps qui est pris par le personnel, gérer les emplois du temps, les congés...
- *Comme vous étiez là au moment du déménagement, j'aimerais savoir comment ça s'est passé avec l'architecte, si vous aviez pu émettre des suggestions, si elles avaient été entendues...*
- Pas toutes non ! Disons qu'on n'a pas eu la main pour le choix de l'architecte, il y avait quatre projets qui avaient été acceptés c'est un concours d'architecte, et avec la directrice du SCD c'est pas celui là qu'on aurait choisi, il était pas terrible. A partir du moment où il a été choisi, on a essayé de réduire les inconvénients : la banque de prêt qui n'était pas à la bonne place, le nombre de niveaux... mais bon on peut pas dire qu'on ait vraiment été entendu.
- *Comment s'est passé le déménagement ?*
- Alors le déménagement, c'est un conservateur qui a passé un temps fou à étiqueter les étagères, tout ce qui partait, bon tout avait été fait sur plan avant, ce qui fait que ça c 'est vraiment bien passé, vraiment il n'y a pas eu de problème de se demander ce qu'on faisait avec telle chose, ça a vraiment été bien préparé à plusieurs. L'avantage c'est peut-être que le mobilier n'a pas bougé avec les livres, quand on arrivait, on

posait les ouvrages. On a travaillé aussi toujours avec les déménageurs, il y avait toujours des titulaires qui travaillaient avec eux pour le sens dans lequel on rangeait les ouvrages... Par contre pour le partage des ouvrages on n'a pas été aidé, je peux même dire qu'on devait même être aidé par les enseignants et en droit on en a vu deux une seule fois et c'est tout. Bon on s'est débrouillé, il y a des anecdotes, c'est à dire qu'on n'était pas toujours, c'est à dire qu'on collait des étiquettes sur les livres qu'on emmenait, et quand la bibliothèque était fermée on en profitait...

- *En quoi a consistait le travail du reste du personnel, à ce moment ?*
- Déjà, il a fallut partager le partager le personnel et ça n'a pas été évident, bon c'était les derniers arrivés qui partaient, on a eu une petite équipe, on était quatre pour faire le déménagement, et quand on est arrivé, on a surtout eu les nominations du personnel à la rentrée.
- *Quelles ont été les contraintes ?*
- Il a fallut s'entendre sur le partage des livres... Et quand on est arrivé ici, on nous a obligés à ouvrir très rapidement, ça c'était une catastrophe, je pense qu'on n'a mis plus de cinq ans à s'en remettre, parce qu'on a ouvert beaucoup trop rapidement, les livres n'étaient pas prêts...
- *Quelles ont été vos premières impressions quand vous avez vu la BU ?*
- Très négatives, bon maintenant qu'on est là on s'y fait... Mais très négatives, j'étais déçue parce qu'on n'avait pas obtenu ce qu'on voulait, au niveau de la banque de prêt, déçue aussi même par le mobilier parce qu'on aurait voulu autre chose. On avait choisi le mobilier comme ce qu'il y a dans la salle de jurisprudence, c'est ce qu'on voulait pour toutes les salles, mais on n'a pas eu d'argent !
- *Est ce que c'est vous qui avez aménagé l'espace pour les ouvrages ?*
- Oui, déjà ça aussi on avait préparé ça avant, à Lille 3 il y avait une salle de libre accès qui était assez petite, donc on avait déjà réuni tous ces ouvrages, et on avait décidé quels ouvrages iraient au niveau recherche, lesquels seraient en libre- accès, je pense qu'on avait fait a peu près le classement, bon on ne les avait pas mis dans l'espace, et déjà décidé où il y aurait une antériorité et où il n' y en aurait pas pour les déménageurs, et les périodiques c'est nous qui avons fait le déménagement, c'est à dire qu'on les mettait dans des armoires pour éviter les mélanges...
- *Et comment choisir les livres qui vont en libre- accès ?*
- On met ceux qui sont le plus souvent empruntés, parce que c'est très demandé, parce que c'est un manuel...

- *Et la séparation des premiers cycles des chercheurs par les étages qui leur sont destinés, c'était volontaire ?*
- Oui, c'est le principe, normalement les BU sont prévues comme ça, pour travailler c'est pas fermé mais pour emprunter les ouvrages, en haut c'est plus spécifique aux troisièmes cycles, et aussi parce que il y a un peu plus de tranquillité.
- *Qui a décidé de l'emplacement du mobilier, c'est l'architecte ou bien ce sont les bibliothécaires ?*
- Bon on a travaillé avec un spécialiste du mobilier et après il nous a fait des plans, et depuis ça a un peu changé et ça va encore changer, parce les collections grandissent et aussi parce que j'essaie de coller aux habitudes des juristes, c'est pour ça qu'on voit des étagères mélanges, des étagères annuaires et là on vient de faire des étagères collections de thèse parce que il n'y a rien à faire, ils raisonnent en grandes collections, donc c'est pas la peine d'aller les embêter avec la Dewey, ce qui nous oblige, en contrepartie, à avoir énormément de côtes de collection.
- *Quels consignes aviez vous donné pour le mobilier ?*
- Alors d'emblée, il fallait qu'ici au premier, bon il fallait des séparations entre les dictionnaires, les périodiques et les ouvrages de recherche avec des îlots de travail. Au rez- de-chaussée on leur a demandé tout de suite de mettre les étagères là où elles sont c'est à dire de séparer l'espace du libre accès de l'espace de travail, et à l'origine il y avait les exclus du prêt on avait séparé empruntables et non- empruntables. On avait fait comme ça pour que ceux qui travaillent ne soient pas gênés par ceux qui cherchent, pour le va et vient. On pouvait faire autrement et créer des espaces de travail plus petits mais c'était pas l'idéal.
- *Il y a eu des différences entre ce qui était prévu et ce qui il y avait quand vous êtes arrivées ?*
- Tout de suite on a changé des choses immédiatement parce qu'on s'est rendu compte que ça ne marchait pas, par exemple le périodiques, parce qu'il y a des périodiques qu'on conserve avec une année en cours, et d'autre avec une antériorité, au départ on pensait pouvoir les mettre par côte simplement et mélanger antériorité et non, mais ça n'a pas marché, il y avait une perte d'espace parce que ce ne sont pas les mêmes étagères.
- *Et après quelques années d'utilisation ?*
- Oh il y aura encore des changements. Je pense que les étudiants ont un espace de travail qui est quand même assez agréable, bon l'année prochaine on va prévoir du

temps et de l'argent pour décorer, parce que là il n'y a vraiment rien, la salle d'actualités et la montée d'escaliers. Alors j'ai quelques idées mais est ce qu'elles seront réalisables, pour la montée d'escaliers, j'aurais voulu qu'on rappelle les origines du bâtiment, mais je ne sais pas si je trouverai. Et puis ce qu'il manque encore c'est la signalétique, la signalétique générale elle date d'il y a deux ans, avant il n'y en avait pas du tout, par manque d'argent tout bêtement, et puis ça nous a été refusé à l'origine, l'architecte ne l'avait pas inclut dans son projet alors que bon il y a quand même des choses indispensables. Bon les grands espaces c'est bon, ce qui manque c'est au niveau des petits espaces : les étagères que ce soit beaucoup plus significatif. Je voulais que sur le bord des étagères il y ait la liste des périodiques avec les années présentes, que les gens s'y retrouvent plus facilement.

- *Qu'est ce qui va changer à la rentrée ?*
- Alors pour la banque de prêt, je voudrais qu'elle devienne accueil- orientation et prêt, donc légèrement plus petite. Alors pourquoi, pour éviter aux magasiniers, c'est pas une critique mais comme c'est grand ils sont facilement à quatre ou cinq et c'est un des points que les étudiants ne supportent pas, enfin dans la mesure où ils ne comprennent pas qu'on ne les serve pas tout de suite, donc là il n'y aura vraiment plus que deux personnes ; et faire les retours dans un bureau derrière, c'est à dire en décalé puisqu'il y a les boîtes à retour. Alors les boîtes à retour, bon ça fait un an qu'elles sont là, au début les magasiniers ne voulaient pas en entendre parler alors je n'en ai plus parlé et puis là comme ils en ont marre des transferts, j'ai pu leur en parler à nouveau. Donc c'est un plus aussi pour les étudiants qui pourront faire leurs retours quand la bibliothèque sera fermée, bon ce que j'espère c'est qu'on aura pas, dans la mesure où c'est un sas, c'est qu'on n'y mette pas de mégots, ça c'est ma crainte vraiment, on verra bien, sinon on les ferme. Bon je pense que pour les magasiniers ça ne gèle pas un poste, au début ce sera peut- être difficile, bon ça veut dire que quand il n' y a pas foule comme en ce moment on peut y aller que toutes les deux heures. Et puis moi surtout ce que je voudrais développer c'est le côté accueil- orientation c'est à dire c'est ce que j'explique aux magasiniers parce que c'est leur crainte, c'est pas à eux de donner des renseignements poussés en droit, ils auront une formation, ce sera vraiment une formation lourde avec des consultants. Et au lieu de faire ça en donnant un livre, ils seront vraiment là pour ça et donc plus disponibles, je pense que les étudiants auront vraiment l'impression et ce sera vrai d'avoir quelqu'un de plus disponible. Les étudiants ne se rendaient pas compte qu'ils faisaient ça en plus. Et là

on a peut- être la possibilité de revoir tout ça avec la formation des étudiants pendant les cours de méthodologie. On a eu des problèmes avec le journal satirique de la fac qui nous a traité de « cons » et « d'incompétents », mais quand on les a reçu le vice-président a postulé pour être moniteur, en disant qu'il ne serait jamais pris et on lui a dit que si, et comme ça il pourrait voir ce que c'est vraiment. Bon il y a des choses à changer aussi, par exemple la pause-café dehors sur un banc moi ça ne me dérange pas, mais pour l'étudiant qui passe, ça peut être dix personnes différentes de la BU à dix moments de la journée, il voit la BU dehors, mais je suis sûre que ce ne sont pas forcément les mêmes personnes, mais eux font un amalgame, pour eux c'est la BU dans son ensemble. C'est pareil à la banque de prêt, on est obligé d'attendre parce qu'il y a un anti- vol, mais il faut faire attention à l'image qu'on donne, et c'est pour ça que le petit bureau qu'on voit de l'extérieur va être aménagé en espace de travail.

- *Et comment vous allez gérer l'agrandissement des collections ?*
- C'est bien ça le problème, on arrive en saturation en magasin, il va falloir prévoir un local à l'extérieur, sur la fac si c'est possible. Moi l'idéal, je trouve que c'est, parce que le problème va se poser dans les trois BU, c'est qu'on fasse une espèce de centre de prêt commun, je sais pas si c'est réalisable, bon sinon on ne pourra plus garder certaines choses, et là je pense qu'il y a certaines choses qui vont partir, les thèses étrangères par exemple. Au départ on avait demandé des compactus, des rayonnages sur rails, mais on ne les a pas eus, par manque d'argent et on avait prévenu qu'on tiendrait dix ans.
- *Est ce qu'il y a plus d'étudiants, et si oui comment gérer ça ?*
- En nombre d'étudiants non, mais en fréquentation oui, parfois c'est un peu juste en nombres de place, il faudra voir l'année prochaine avec la salle ouverte au second, ça fait une centaine de place en plus mais là c'est pareil on n'a plus d'extension possible. A l'origine on avait tout le plateau du second et on nous en a pris la moitié.
- *Est ce que le droit- gestion présente des particularités pour le classement ?*
- Le droit oui, contrairement à ce qu'on croit le droit évolue rapidement, donc il y a des années où on est obligé de changer une bonne partie des collections, c'est le cas pour le droit des successions qui a changé, le droit public qui a changé l'année dernière, moi ça m'oblige à pilonner beaucoup et à augmenter les achats, bon gestion moins, on n'est pas obligé de garder, en droit si.

- *Et j'aurais aimais que vous me parliez un peu du rôle de la communication, de la signalétique...*
- Oui ça je voudrais vraiment faire quelque chose, il m'arrive de me promener le matin quand j'arrive tôt et ne rien trouver. Il faut pouvoir, à mon avis, être guidé au fur et à mesure, je viens en BU de droit à quoi je vois ça, je cherche des périodiques, qu'est ce qu'il y a et avoir carrément le titre de ce qu'on cherche, mais ça c'est pas encore pour tout de suite mais ça viendra.
- *Et la formation ?*
- J'en attends peut- être trop je sais pas, mais je pense que la formation des premières années permettra aux magasiniers d'être mieux considérés, j'en attends, entre autre, ça.
- *Est ce que vous pensez que la documentation électronique va changer des choses à la BU ?*
- Moi j'y suis favorable, mais les juristes, il leur faut le papier. Mais je pense qu'on pourra les amener petit à petit, déjà un moyen c'est le côté financier des périodiques.
- *Quelles sont les choses nécessaires pour que la BU soit fonctionnelle ?*
- Déjà des espaces, pour les étudiants et le personnel, et peut- être aussi beaucoup plus de petits espaces, avec des possibilités de travail en groupe, beaucoup plus qu'on a ici, après je ne vois pas trop, c'est surtout ça.

ANNEXE XI :

Entretien avec Camille Musard Conservateur

Entretien réalisé le 18/07/03

- *Pour commencer, j'aimerais que tu m'expliques ta formation, ton parcours universitaire ?*
- Alors, après le bac j'ai fait une année de prépa littéraire, donc j'ai eu un bac + 1 de fac et j'ai pu intégrer une licence, enfin un cursus d' IUP Ingénierie documentaire, on pouvait continuer jusque en maîtrise mais j'ai eu un concours de BAS au cours de ma licence donc j'ai pris un poste tout de suite après. Donc j'ai fini ma licence en juin et j'ai pris mon poste en septembre 98 à Reims.
- *Tu as travaillé dans d'autres bibliothèques ?*
- J'ai travaillé en BU à Reims en tant que BAS, ensuite j'ai passé les concours de catégorie A comme j'avais la Licence, j'ai passé bibliothécaire territoriale et je l'ai eu ce qui m'a permis d'aller à Villeurbanne dans la BM, et puis quand j'ai commencé là bas c'était au moment des concours de conservateur, je l'ai passé et monstrueux coup de pot je l'ai eu, donc j'ai travaillé sept mois en BM, avant de commencer l'ENSSIB en janvier suivant, c'était vraiment assez court mais j'ai pu découvrir pas mal de choses. Et après les dix- huit mois de l'ENSSIB , j'ai eu ma nomination ici.
- *Quel est ton rôle ici ?*
- Alors, mon rôle ici c'est d'assurer la coopération documentaire avec les bibliothèques associées, donc tout ce qui est bibliothèques et centres de doc. hors BU, et qui composent le SCD. Donc ça se traduit d'abord par la mise en place d'un catalogue collectif, donc un inventaire des collections qui existent sur l'université et puis le recensement, le signalement technique pour arriver au catalogue collectif, et du coup ça se traduit par des relations rapprochées avec les centres de doc., avec les documentalistes et les directeurs des composantes de tutelle et à partir des liens qu'on tisse avec le catalogue collectif, on arrive à faire d'autres choses : essayer de monter une politique documentaire concertée avec la BU pour assure une complémentarité dans le réseau, plutôt que d'avoir des doublons partout, c'est à ça qu'on voudrait arriver, ce n'est que le début du projet.
- *Est ce que tu peux me donner un peu ton avis sur la BU, les points positifs et négatifs ?*
- Alors moi ce que je vois, la BU je participe au service public uniquement un peu de renseignements en jurisprudence en salle d'économie- gestion, je suis pas réellement intégrée à la vie de la BU donc je n'en connais pas tous les rouages, ce que je vois, depuis un an que je suis arrivée, c'est juste une question de chronologie ça n'a rien à voir avec

moi, j'ai vu des gros progrès dans la fonction de l'accueil, dans la disposition des salles. Bon le personnel de catégories A et B a commencé à faire du service public depuis l'année dernière et je pense que c'est une bonne chose que tout le monde participe, même si c'est encore pour des tranches horaires assez réduites pour le moment, parce que ça permet de voir ce qui se passe en salle et d'améliorer l'existant, d'avoir un œil de toute l'équipe sur ce qui se passe en salle et pas seulement des magasiniers, comme c'était le cas jusque maintenant, même s'ils sont capables de donner des échos de ce qui se passe, plus on est de fous, plus on est utile ! La difficulté aujourd'hui, c'est d'arriver à satisfaire, c'est pareil partout, à la fois les étudiants et les chercheurs, mais la masse des étudiants fait qu'on arrive pas à satisfaire tout le monde au niveau des exemplaires, et les chercheurs sont régulièrement dérangés par les étudiants, par rapport au silence, au rangement des documents, à certains documents égarés, mais bon c'est, je trouve important qu'une BU reste à la fois pluri- disciplinaire et pour tout le monde, parce que ça alimente la vie de la bibliothèque. Si on se transforme en distributeur de codes et de manuels, c'est déjà moins intéressant pour les gens qui y travaillent et puis il est important de garder des contacts avec les enseignants qui sont les principaux prescripteurs sur l'université.

- *Et sur l'aménagement de l'espace ?*
- Alors, l'aménagement de l'espace, on remarque que quand on fait faire des visites aux étudiants de première année, tout de suite ils s'approprient principalement le rez de chaussé ou l'espace généralités, l'espace de lecture et les postes informatiques, on a tendance, et c'est aussi dans la tête des personnels à considérer que le premier étage est plus le niveau de recherche. Mais bon je pense que cette idée se dissout un peu avec l'ouverture de la salle du deuxième étage parce que du coup les premiers cycles vont aller au deuxième étage, donc on a peut- être moins cette impression de plus on monte plus on est élevé dans les diplômes, mais c'est pas évident à casser l'idée de séparer le niveau recherche du niveau études, c'est important au niveau pôle de distribution des ouvrages que ça ne soit pas au même endroit pour que les gens se croisent moins déjà parce que ça gêne les chercheurs et puis pour que chacun retrouve ces petits dans la BU, par contre le cloisonnement par niveau, je trouve ça assez dommage. On a vraiment l'impression d'une hiérarchie qui se créé dans la BU, y compris pour le personnel, d'ailleurs, les magasiniers au rez- de- chaussé, les autres au premier, on sent assez le clan entre les deux, enfin ce n'est pas une question de clans, oui bon il y a des fonctions qui font qu'on ne travaille pas beaucoup ensemble mais c'est un peu dommage que la BU ait été pensée plus en niveaux

qu'en espaces finalement. Alors, c'est peut- être en contradiction avec ce que je viens de dire, on a la concurrence entre guillemets de la bibliothèque des enseignants et des troisièmes cycles au deuxième étage, ce qui est un peu contradictoire, à mon avis, c'est qu'on ait fait de la salle BU qui était sur le même niveau une salle d'économie- gestion, j'aurais trouvé plus logique qu'on fasse monter d'un étage les collections recherche juridique pour que ce soit sur le même plateau et du coup le même public soit sur le même plateau pour à terme ouvrir une porte entre les deux et réconcilier les deux habitudes, les deux usages. Donc c'est en contradiction avec ce que je viens de dire, mais tant qu'à avoir une bibliothèque de recherche au deuxième étage, je trouve ça dommage qu'on n'ait pas réussi à mettre sur le même palier tous les documents recherche, on aurait pu faire un plateau recherche en réconciliant bibliothèque des enseignants et BU. C'est indépendant administrativement sauf que toute la documentation est achetée sur les crédits de la BU.

Au niveau de l'espace, ce qui est positif, c'est que les postes informatiques ont été répartis sur trois niveaux, puisque ça évite de faire une seule salle multimédia coupé du reste de la documentation, je trouve. En revanche c'est un peu dommage, dans le domaine du renseignement au public, qu'on n'est pas prévu une intervention du personnel dans les salles informatiques, parce que là les gens qui n'y arrivent pas sollicitent, à mon avis, une fois sur cinq la banque de prêt où les gens ne sont pas toujours aptes à les renseigner, si toutefois ils font la démarche pour aller demander de l'aide, parce qu'il y en a sans doute qui laissent tomber, c'est peut- être un peu dommage que le bureau du moniteur n'est pas été mis dans une salle informatique. Mais ça demanderait beaucoup plus de personnel, au deuxième étage c'est différent puisque le personnel est déjà dans la salle, par contre au premier c'est très éloigné et en bas on a repéré que les magasiniers qui sont donc le personnel le plus souvent à la banque de prêt sauf le samedi matin, sont pas à l'aise et du coup pas toujours compétents dans leurs renseignements.

- *Si tu pouvais changer quelque chose qu'est ce que ça serait ?*
- Pour la salle là- haut, je pense qu'il y a quelque chose à faire pour la salle dite des enseignants chercheurs, on ne vérifiera pas si c'est des troisièmes cycles qui y vont, je pense que ça doit être utilisé par des gens qui veulent travailler au calme, du coup peut-être réutiliser cet espace pour autre chose, ou y offrir un service particulier : mettre une photocopieuse qui marche avec les cartes des enseignants, quelque chose comme ça. Parce que c'est dommage d'avoir une salle qui est vraiment fermée mais qui n'a pas d'usage particulier. Et puis sinon les périodiques du premier étage, je sais pas si les gens s'y retrouvent énormément , ils sont classés par discipline, donc c'est déjà ça, mais à

l'intérieur de la discipline, moi j'arrive pas toujours à m'en sortir, je fais le tour de tout pour trouver le périodique que je cherche, donc j'imagine que si moi en ayant l'habitude d'un classement je ne m'y retrouve pas trop, je comprends que les utilisateurs se découragent et critiquent et du coup aillent à la bibliothèque des enseignants, mais bon j'avoue que je ne me suis pas trop renseignée sur comment avait été mis en place ce pôle des périodiques. Il y a certaines étagères de la salle de jurisprudence, qui, à mon avis, ne sont pas très claires non plus, j'ai du mal à renseigner dessus, mais c'est peut- être une question de formation aussi. C'est toujours pareil, si le personnel lui- même a besoin de formation, ça veut dire que le public s'y retrouvera pas tout seul. Et puis en bas, je sais que ce qui pose problème aux magasiniers, c'est la profondeur de la salle avec aucune surveillance dans le fond de la salle, enfin pas en permanence en tout cas, mais là c'est la disposition de la salle qui fait ça, parce que mettre quelqu'un au fond en permanence, ça va vraiment faire pion dans une salle de permanence, mettre des bouquins tout au fond ça veut dire qu'on a aucune surveillance sur ce qui est fait des bouquins : arrachage de pages ou quoi... et faire un espace de travail en groupe ça va être le boxon en permanence, je sens qu'il y a un problème mais je ne sais pas comment le résoudre. Par contre la réorganisation de la banque de prêt pour la rentrée, ça je pense que c'est une bonne chose, une bonne initiative, supprimer le retour et mettre l'accent sur l'accueil et l'orientation, ça c'est bien, et puis mettre des conditions de travail aussi plus agréables pour les magasiniers, la grosse étagère derrière la banque de prêt va partir ailleurs. Et puis c'est important d'adapter des espaces pour que les gens s'y retrouvent, s'y sentent bien et qu'il y ait moins d'agressivité dans les rapports avec le personnel.

- *Quels sont pour toi les points à privilégier pour que la BU soit fonctionnelle ?*
- Je pense que ce qu'il y a soigner c'est l'orientation du lecteur sans qu'il est à poser la question à quelqu'un, qu'il s'y retrouve, par la signalétique en fait, enfin la signalétique ou la disposition des meubles ça peut être très clair sans aucune pancarte que telle chose est à tel endroit. Je pense que le personnel soit formé à répondre aux questions des lecteurs c'est une évidence, c'est pas toujours appliqué mais c'est une évidence, mais il y a énormément de gens qui n'osent pas poser la question, ou qui n'ont pas envie de s'embêter ou qui s'imaginent d'avance que le personnel est pas compétent et que c'est pas la peine de leur poser une question, qui ont eu une mauvaise surprise une fois et qui en font une règle générale, et du coup je pense que ce qu'il faut développer, on va profiter de l'été pour y travailler, c'est un guide de lecteur qui soit purement pratique, avec des plans, à tel niveau, vous trouvez ça, comment utiliser les ressources que vous trouvez à tel et tel

endroit, avec pas un guide du lecteur entier mais plutôt un système de fiches où on prend uniquement le chapitre qui nous intéresse. Un peu une feuille de format A4 qui soit mise sur un présentoir et puis vraiment si je m'intéresse aux CD-Rom j'ai une feuille là- dessus, si je m'intéresse aux bases de données juridiques, j'ai une feuille là- dessus, j'ai pas besoin de me dire que c'est dans un document qu'on m'a donné au début de l'année et que j'ai jeté depuis ou perdu, et qui puisse être beaucoup plus facilement mis à jour qu'un document comme avant et qui coûte cher à imprimer. C'est plutôt un système de vade-mecum et insister sur la communication. Ici la signalétique manque cruellement et on se rend compte que les questions sont toujours les mêmes, non seulement elles reviennent quand les gens osent poser la question, mais ça veut dire que derrière il y a des centaines de questions ne sont jamais posées alors que le problème existe. Sinon je trouve que les photocopieuses dans des salles fermées c'est une bonne chose, parce que dans beaucoup de bibliothèques elles sont à l'air libre et ça fait un boucan monstrueux, je ne sais pas si ça n'occasionne pas du découpage ou autre dans les salles, mais on n'a jamais complètement de satisfaction quoi. Et la salle de culture générale je trouve que c'est une très bonne idée aussi, bon il se pose la question de la répartition des budgets, est ce que c'est vraiment légitime de mettre pas mal d'argent dans ce genre de salle alors qu'on répond après aux étudiants qu'on a pas assez de sous pour faire des manuels, je pense que c'est pas un déséquilibre suffisant pour que sans la salle on puisse répondre à tout ce qui nous est demandé à côté, donc ça vaut la peine d'ouvrir les horizons sans devenir bibliothèque municipale mais la culture aussi. Donc on pense aussi à un espace d'exposition avec ne serait- ce qu'avec des affiches d'éditeurs un peu sympas, parce que pour l'instant c'est vraiment une BU assez impersonnelle. Et inscrire un peu mieux la BU dans la vie du quartier, participer aussi à la vie de l'université par la structure du bâtiment on est déjà enclavé dans la fac, mais aussi au quartier, effectivement retracer l'histoire de l'usine dans laquelle on est installé et puis éventuellement faire aussi de la pub pour les événements locaux, mettre un lien avec les associations du quartier, faire de la pub pour Lille 2004 quand ça va arriver.

- *Maintenant on va peut-être parler un peu plus de ton travail avec les bibliothèques associées, je voulais savoir qui était à l'origine de ce projet, pourquoi, comment ?*
- Alors en fait c'est, au départ la base c'est un décret d'application de la loi sur l'enseignement supérieur, qui a décidé en 85 puis 91 que il devait y avoir un service commun de la documentation pour l'université, de façon à organiser la documentation sur l'université, donc il y a déjà ce paysage légal derrière et là- dessus les universités se sont

un peu organisées à leurs rythmes. Après à Lille 2 la coopération proprement dite se met en place depuis un an, ça avait commencé avant que j'arrive il y avait des relations interpersonnelles pas vraiment contractuelles mais qui fonctionnaient déjà dans le quotidien particulièrement sur le secteur santé mais aussi sur le secteur droit. Politiquement, je pense que c'est la décision de la directrice du SCD de créer un profil de conservateur là dessus qui marque un peu le coup et sa volonté de mettre ça en place. En premier il y a le catalogue collectif, après il y a un tas de relations avec les bibliothèques associées qui peuvent faire fonctionner un tas d'autres choses qu'on n'aurait même pas envisagé il y a un an et qui se mettent en place maintenant. Donc c'est vraiment le paysage légal et après une décision locale, politique de la directrice dans le cadre du contrat quadriennal, l'université reçoit des subventions du Ministère de l'Education Nationale sur un projet précis, et dans ce contrat dans lequel on est actuellement, il y a inscrit pour le SCD la constitution d'un catalogue collectif et d'un véritable réseau documentaire. En fait dans l'ordre, il y aurait le paysage légal national, puis le contrat quadriennal qui engage l'université sur le plan de la coopération documentaire et puis la répercussion par la directrice d'un profil de poste. Mais c'est surtout sur la base du volontariat et c'est pour ça aussi que ça fonctionne ou pas.

- *Quels sont les buts de ce projet ?*
- Déjà je pense que c'est dans le but de rationaliser les dépenses liées à la documentation, c'est une question économique aussi au départ, donc meilleure utilisation de l'argent public, meilleur service rendu aux usagers : en ciblant un peu les besoins ici ou là et en répondant à ses besoins et uniquement à ces besoins, donc ça c'est la complémentarité des différents centres par rapport aux activités locales de recherche et d'enseignement ; et après il y a aussi la volonté par un réseau documentaire de créer , enfin l'université si on veut que ce soit vraiment une entité en soi et pas seulement x composantes il faut qu'il y ait plusieurs réseaux qui s'entrecroisent et le réseau documentaire c'en est un. Après sur Lille 2 il y a une grosse logique de faculté, donc chacun sa composante et Dieu pour tous, donc c'est pas évident de mettre un réseau documentaire dans ce cadre là, mais c'est évident pour aucun service transversal sur l'université. Bon cela dit c'est jamais évident de fonctionner en réseau, même si il y a beaucoup d'avantages, la création du réseau au départ est vraiment pas évidente, il faut vraiment argumenter et qu'il y ait vraiment des avantages à travailler en réseau plutôt qu'à travailler tout seul, sinon ça n'a aucun intérêt.

- *Quels sont les moyens qui t'ont été donnés ?*
- Au début, on m'a dit je vous préviens vous êtes tout seule ! Il n' y aura pas de personnel au départ , j'étais toute seule, bon pour faire les premières démarches, il n'y avait pas besoin d'être cinquante non plus ! Contacter les directeurs d'UFR, contacter les documentalistes, expliquer l'idée du projet le pourquoi, quels avantages ils allaient en tirer c'était surtout ça qu'il fallait leur dire pour les convaincre. Après, là le projet commence à se mettre en place, là au bout d'un an il y a besoin de main d'œuvre pour cataloguer les fonds, pour faire les allers- retours de documents qui sont acquis sur le budget de la BU mais qui sont déposés dans les bibliothèques, ces livraisons peuvent pas être fait là- bas car parfois il n'y a personne, donc tout continue de passer par la BU qui est centralisée et après c'est dispatché vers les bibliothèques associées, des magasiniers sont mis à disposition pour aller déposer ces ouvrages, donc c'est un effort de notre part mais on a fait avec les moyens du bord mais on n'a pas eu de moyens supplémentaire pour ça. Ce qui veut dire que là encore il faut que les chefs de section soient volontaires pour y participer. Sinon ce qui avait été demandé c'est un poste de BAS spécifiquement pour le catalogue collectif, je ne connais pas encore la réponse à ce jour, mais bon dans l'attente j'ai discuté avec la chef de section qui est d'accord pour laisser quelqu'un pour aller cataloguer ailleurs mais bon encore une fois c'est grâce à la volonté de la chef de section. En tout cas il n'y a pas de moyen financier direct, les subventions qu'il peut y avoir c'est avec le personnel.
- *Où en est le projet en ce moment ?*
- Alors, en ce moment les périodiques des bibliothèques associées qui se sont engagées par convention, ils sont tous signalés et intégrés, les monographies sont inventoriées mais pas encore cataloguées. Et puis il y a encore, ça c'est le cas pour cinq ou six bibliothèques qui ont signé un agrément pour dire qu'elles étaient d'accord pour participer à une coopération documentaire, ce qui signifie un signalement de leurs collections, la participation au prêt entre bibliothèques si besoin est, des réunions régulières, et éventuellement à terme des réunions d'acquisition pour voir en complémentarité ce que l'on peut faire les uns par rapport aux autres. Et puis je continue à démarcher certaines bibliothèques qui n'avaient pas donné signe de vie depuis le début et qui, petit à petit se montrent intéressées et le seront plus, je pense, quand elles verront concrètement ce que les autres auront obtenu.

- *Donc c'est plutôt la BU qui a été vers les bibliothèques associées ?*
- Oui parce que déjà nous on connaissait mieux le contexte juridique qui nous permettait de le faire et puis dans les bibliothèques associées en général ce n'est pas des professionnelles de la documentation, donc elles n'ont pas l'idée, au niveau purement documentaire il y a assez peu de contact. Par contre, les quelques contacts que j'ai pu faire en regroupant les responsables des bibliothèques associées, ça c'est intéressant aussi parce qu'entre petits centres, ils se trouvent des points communs et finissent par travailler ensemble sur certains points, sur lesquels nous on travaille différemment en BU, par exemple le système de classement.
- *Justement je voulais aborder cette thématique de la BU qui s'étend vers les bibliothèques associées...*
- On peut en discuter à un niveau physique, mais moi, j'ai plus l'impression que l'intérêt c'est d'arriver à voir quel est peut être le rôle de chacun et comment on aménage le rôle de chacun par rapport à ce que les autres sont capables de faire pour pouvoir tirer le meilleur de ce que chacun peut faire, sans l'obliger à faire des trucs qui sont inutiles ou qui sont fait par les voisins. Mais ça ne veut pas dire qu'il faut faire un réseau à tout prix et qu'il faut physiquement se regrouper à un seul endroit, parce que si les toutes petites structures documentaires existent ici ou là et persistent malgré les manques de financement etc., c'est bien qu'elles ont leur utilité et que la BU ne remplit pas le rôle qu'on leur a attribué. Donc à mon avis, il faut aider chaque centre documentaire à trouver son identité propre et à fonctionner vraiment pile dans ce créneau là mais pas forcément chercher un système de BU à tous les centres de documentation parce que c'est pas nécessaire puisque c'est pas le même public qui est drainé, et c'est pas faisable, le personnel n'est pas capable de l'appliquer parce que c'est pas les mêmes formations, et je pense que regrouper par exemple dans un plateau recherche à la BU toute la documentation des centres, en disant venez tout est là, je pense pas que ça fonctionnera parce que les enseignants- chercheurs veulent avoir la doc. sous la main tout près d'eux et ça veut dire vraiment l'étagère qui est sous la main, même si la fac ici où il y a vraiment besoin d'un ascenseur et un escalier pour trouver le centre de doc. à côté les gens font pas la démarche, c'est dire que c'est pas une question de physique , c'est vraiment une mentalité. Mais physiquement, au niveau de l'aménagement de l'espace, les centres de documentation offrent des services, un accueil, une chaleur, une convivialité qu'on ne pourra pas avoir en BU, vu la taille des salles qu'on a. C'est presque un fonctionnement de CDI les petits centres de documentation avec une vraie documentaliste, pas un bibliothécaire, quelqu'un qui va vraiment dans le contenu et

qui suit étapes après étapes, en sachant que les documentalistes n'ont pas toujours la fonction documentation mais elles connaissent leurs contenus. Donc chacun a ses atouts, chacun a des services particuliers à offrir aux autres, le tout c'est de voir comment informer tel centre de doc. qu'il existe ce service à tel autre et puis savoir que grâce au catalogue si il y a un document qui manque, on peut le trouver à la BU et inversement.

- *Oui, tu m'avais parlé d'un projet de mettre un accès au catalogue dans chacun de ces centres.*
- En fait dans les bibliothèques associées, le but c'est qu'on puisse consulter le catalogue et les bases de données électroniques. C'est le budget du SCD qui finance ça, à défaut de pouvoir intégrer les bibliothèques associées c'est à dire avoir du personnel de bibliothèque, la main sur le budget etc. on peut au moins profiter de notre budget qui n'est pas extensible mais qui est plus important que le leur, pour arroser un service dans la mesure où c'est possible physiquement et techniquement, donc physiquement c'est un peu immatériel parce que c'est de l'électronique, mais oui quand même physiquement il y aura une présence du SCD dans chaque bibliothèque associée et même dans les bureaux des chercheurs avec l'accès aux bases de données, dont l'abonnement a été pris pour les BU et hors les murs des BU aussi et puis l'accès au catalogue collectif, qui de toute façon est accessible par Internet. C'est avec l'électronique qu'on arrive à tisser des liens, pour faire sortir les ressources et pour signaler les collections passées. L'électronique n'est jamais qu'un outil, le côté humain est nécessaire déjà pour expliquer comment on utilise la catalogue, il y a forcément de la médiation humaine derrière. Mais c'est vrai que l'électronique allège considérablement, et ça évite aux gens, même si les lieux sont rapprochés de faire tous les centres, d'aller chercher sur un catalogue papier qui existe ou pas d'ailleurs, c'est de la valorisation aussi le catalogue collectif, puisque certaines n'ont aucun inventaire rien du tout.
- *Est ce que tu penses que la documentation électronique peut apporter des changements dans la bibliothèque ?*
- Je pense qu'en santé, c'est un peu différent pour les sciences sociales et le droit, mais en santé on a de grandes chances de tendre de plus en plus vers une bibliothèque qui sera plus un lieu de consultation des bases de données électroniques ou qui organisera l'accès depuis les bureaux des chercheurs vers la doc. électronique. En droit il y a encore une très forte tradition du papier, puisque tout ce qui est résultat des activités des tribunaux est consigné sur papier et sur électronique, ce n'est pas encore remplacé, le droit français étant très particulier, les grands éditeurs internationaux ne sont pas intéressés pour publier

des contenus sur le droit français donc le papier garde encore une très grande place là dedans et je pense que les bibliothèques pas virtuelles, mais matérielles ont encore de beaux jours devant elles, par contre pour aboutir à l'information, au moins aux références bibliographiques l'électronique facilite beaucoup les choses, elle augmente en puissance et en nombre, enfin les périodiques électroniques, même pour le droit anglo- saxon, ils sont de plus en plus nombreux, mais du coup la difficulté c'est de s'y retrouver dans cette masse d'information, on revient toujours au même problème, il faut des médiateurs pour expliquer comment ça fonctionne, et pour guider les gens, et puis l'outil électronique fait croire que ça tombe tout cuit dans l'assiette et que c'est tout préparé, alors qu'en réalité moi j'ai plutôt l'impression que c'est plus difficile de trouver une information électronique que sur papier, parce qu'il y a un tel foisonnement derrière qu'il faut arriver à ce qu'on cherche, éviter le bruit et puis éviter les informations qui circulent sur Internet sans être contrôlées. Maintenant il faut prendre en compte dans la formation des bibliothécaires le côté multimédia, on en a beaucoup parlé pour les BM, parce qu'il y avait les DVD, les CD-ROMS qui arrivaient mais la documentation universitaire est à valoriser aussi, donc le bibliothécaire, ça c'est un des critères d'intégration des BU dans les universités, c'est de valoriser notre métier et d'expliquer qu'on n'est pas interchangeables avec n'importe quels types de postes, que des secrétaires ne peuvent pas remplacer un bibliothécaire, c'est pas la même formation, c'est pas la même optique, c'est pas le même genre de services non plus. C'est un véritable métier, derrière il y a des compétences acquises par des diplômes, des concours, de la formation continue, on n'est pas du personnel administratif comme les autres, il n'y a pas de jugement de valeur c'est chacun sa place et du coup je pense que c'est en multipliant les services pointus mais qui soient vraiment en relation avec ce que recherchent les usagers de l'université qu'on arrivera à se faire reconnaître comme un véritable métier, si on fait de la distribution pure et dure d'achats faits par rapport à Livres- Hebdo sans jamais consulter les profs, donc il faut privilégier la communication et l'échange. Je pense que de toute façon intégrer un service quel qu'il soit à l'université c'est forcément communiquer avec les profs qui sont le noyau dur de la fac et s'intéresser à l'activité interne de l'université.

ANNEXE XII :

Entretien avec Marc Dumont, conservateur

Entretien réalisé le 18/07/03

- *Pour commencer, j'aimerais que tu me parles un peu de ta formation universitaire ?*
- J'ai un DEA de Lettres- Modernes et un DEA de Sciences- Politiques, que j'ai eu à Lille
- *Et ton parcours professionnel ?*
- J'ai enseigné comme certifié de Lettres Modernes pendant cinq ans dans divers établissements scolaires : collèges, lycées du Nord. Après, j'ai été comptable public, eh oui ! dans des établissements scolaires aussi, durant cinq six ans et après j'ai passé le concours de conservateur et j'ai atterri il y a un an à Lille 2.
- *Et avant tu n'avais jamais travaillé dans ce domaine ?*
- Jamais, c'est un métier où on fait de la gestion et où c'est culturel, enfin je n'ai jamais aussi peu lu que depuis que je suis dans les bibliothèques ! Et au niveau intérêt financier et de carrière c'est très intéressant, c'est une partie de la motivation, ça fait partie des choses qu'on met dans la balance quand on regarde une carrière !
- *En quoi consiste tes activités à Lille 2 ?*
- Et bien mes fonctions, je suis arrivé il y a un an, j'ai des fonctions transversales, puisque le SCD c'est deux sections, qui en fait sont très différents à la fois parce que c'est des disciplines différentes la médecine et le droit, le seul point commun c'est que c'est la bourgeoisie friquée, enfin ce sont des métiers d'argent. Donc je suis correspondant formation pour le SCD, c'est à dire que j'essaie de bâtir un plan de formation et de voir les besoins de formation en termes de services, donc là je travaille avec les chefs de section et puis avec les individus. Et après les deux tiers de l'autre temps, je suis affecté à la section Sciences Juridiques, donc pour cette section, je suis chargé des acquisitions en Sciences Politiques, l'histoire, la géographie et la sociologie. Et puis la formation des usagers.
- *Quel est ton avis sur la BU, en général : les points positifs et négatifs ?*
- C'est assez difficile de parler de la BU sans le SCD. En point positif il y a : c'est une BU neuve, enfin assez jeune, parce que ce n'est pas une création ex-nihilo, c'est un déménagement, en réalité on peut considérer que c'est quasi neuf. En termes de bâtiment, ce sont des beaux bâtiments, ils sont spacieux et les gens qui travaillent ont des conditions assez correctes pour travailler, on a des conditions financières, en termes de budget qui sont pas mal, puisque on a un nombre d'étudiants assez important, même si ça tend à chuter pour x raisons... plus ou moins dicibles : la chute de la démographie et la

concurrence des autres universités et tant mieux. Là, en termes de développement d'université on est dans un deuxième temps par rapport aux années 90, où on créait un peu partout, ça allait dans tous les sens, et là on est en train de s'apercevoir qu'il faut rationaliser tout à cause de la chute démographique et qu'on s'aperçoit que ça coûte très cher et que parfois c'est peut-être plus intéressant de concentrer les moyens dans un lieu plutôt que de les éparpiller, bon c'est très discutable ce que je raconte là. En point positif, on a des budgets qui se tiennent quand- même, on a des crédits fléchés c'est à dire qu'on ne dépend pas réellement de l'université en termes de crédit, on dépend du ministère, qui nous attribue un crédit par étudiant, par discipline, selon un calcul fort savant. De ce point de vue là ça va, et on a des moyens humains qui sont relativement corrects, je ne dis pas qu'il y assez de monde, mais on a des moyens corrects et une organisation pour les lecteurs qui se tient a peu près correctement. En point négatif, après on peut émettre des critiques, mais je ne les dirais pas, c'est trop personnel !

- *Il n'y a pas de problème, peux tu maintenant me donner ton avis sur l'aménagement de l'espace ?*
- Ben, d'abord je dirais qu'on a de l'espace, c'est à dire qu'on a un bâtiment qui se tient, qui fait , en comptant les magasins quasiment quatre niveaux, on a pas du tout le problème d' exiguïté des BU parisiennes, mais c'est un problème qui touche au prix de l'immobilier en région parisienne, et à la vétusté des bâtiments. On ne l'a pas à Lille, donc c'est très positif pour tout le monde, surtout pour les étudiants. Donc en termes de l'aménagement de l'espace, il y a une nouvelle salle, enfin nouvelle entre guillemets, au + 2, qu'on appelle salle d'éco, mais qui comprend aussi des postes informatique et des places de travail. Je pense qu'il est bien l'aménagement de l'espace, c'est à dire qu'il y a un bon nombre d'ouvrages en libre accès, à mon avis il n'y en a jamais assez, on pourrait en mettre plus, mais ça deviendrait un hangar, les étudiants n'auraient plus la place de travailler. Donc je pense que la chef de section a réussi un bon compromis au niveau de l'aménagement de l'espace entre les ouvrages en libre accès et les places de travail. Je pense que c'est une bonne chose d'avoir le premier étage consacré à ce que nous appelons la jurisprudence, en fait ce sont des ouvrages de références, et les périodiques je pense que c'est une bonne chose. L'inconvénient de ça, le danger, on le voit très vite, c'est que les étudiants de première année ont tendance à aller au rez-de-chaussée et un peu à foutre le souk. Toi, tu es arrivé en fin d'année universitaire, mais en décembre janvier c'est vraiment le bordel, il n'y a pas d'autre terme, ça fait hall de gare, et c'est accentué par la taille qui rend toute surveillance impossible, parce que les premiers personnels c'est la

banque d'accès magasin, en plus il y a un angle mort, donc en réalité le personnel n'a pas les moyens de jeter un coup d' oeil au fond de la salle, ce qui veut dire qu'on a parfois des étudiants qui mangent, enfin il n'y en a pas énormément, c'est vrai qu'on a toujours tendance à voir ce qui ne va pas. Mais il y a problème de ce point de vue là, mais est ce que c'est le rôle des bibliothécaires que de surveiller les lecteurs, mais les étudiants, souvent en première année, ont des attitudes qui sont peu courtoises. Sinon on a choisi de séparer le niveau recherche du reste, c'est à dire de mettre en bas les ouvrages qui sont plutôt des manuels, enfin les manuels, les ouvrages de référence quand on est en première année ; et au premier la recherche, c'est un peu discutable, ça contribue à séparer encore plus la recherche des premières années, mais ça contribue à attirer plus les étudiants chercheurs, parce qu'il y a un phénomène sociologique qui fait qu'un étudiant qui arrive en cinquième année a besoin de se démarquer des premières années, les enseignants c'est encore pire, donc c'est pas forcément une mauvaise chose.

- *Si toi, tu pouvais changer quelque chose dans l'aménagement de l'espace, qu'est ce que tu changerais ?*
- L'aménagement de l'espace en soi n'est intéressant que dans la mesure où il fait sens, moi je partirais plutôt du sens. Je pense que cette grande salle du rez- de chaussée , ce n'est plus gérable, et je pense qu'on est dans un mouvement où les étudiants vont être de plus en plus durs, car tout le monde maintenant va être en université, c'est quand même le seul endroit où il n'y a pas de sélection quoi, du moins immédiate. Un étudiant qui a le bac s'inscrit en université, c'est administratif, c'est un peu vicieux parce que souvent il se fait coincer en fin d'année de DEUG, mais il y a clairement de plus en plus d'étudiants qui n'ont rien à faire en fac, maintenant il faut bien qu'il aille quelque part, mais je pense qu'il ne faut plus ces grands espaces, pourtant elle n'est pas immense la BU, mais il faut aller vers un système où on puisse surveiller les étudiants, donc vers des espaces beaucoup plus restreints et puis il y a problème au niveau de l'aménagement de l'espace pour l'informatique. Parce que le choix qu'on a fait, nous, c'est d'isoler, ce qu'on appelle les bocaux, donc en bas il y a une quinzaine de postes, au premier sept huit, au deuxième sept huit aussi, dans chacun des cas, sauf au deuxième, on a chois de créer des îlots indépendants, on s'aperçoit là aussi qu'il n'y aucune surveillance et qu'il y a énormément de dérives, non pas de sites illicites, il y a des dérives vers le chat et le mail, donc nous la politique qu'on a suivi est très souple, c'est à dire qu'on a autorisé deux heures d'Internet libre par semaine, c'est pas forcément très bien utilisé et surtout on n'a pas les moyens d'offrir plus, et on n'est pas un cybercafé, en tout on n'a même pas trente postes pour

7000 étudiants et on se retrouve dans un système pervers, où on paye des abonnements à des bases de données en droit et où les étudiants n'ont pas les moyens matériels d'accéder. Donc, là on n'est plus tellement dans l'aménagement de l'espace, mais c'est induit. C'est pas les mails qui me dérangent, c'est plus les abus, c'est à dire les gens qui à l'aide des codes des petits copains restent quasiment une demi journée à faire des choses qui n'ont rien à faire avec le travail universitaire. Et c'est très dur de trouver un juste milieu, il y a des BU où c'est la répression pure et dure il n'y a pas d'accès à Internet, il y a des postes verticaux souvent en face de la banque de prêt mais c'est un peu dommage. Le fait est que par Internet on accède à beaucoup de choses.

- *Quelles sont les conditions, enfin qu'est ce qu'il faudrait pour qu'une BU soit fonctionnelle ?*
- Ben c'est encore une fois, l'aménagement de l'espace en soi est intéressant uniquement quand il fait sens et quand on est adapté au milieu, je ne l'ai pas dit avant mais c'est une évidence. A l'heure actuelle, il faut des locaux clairs, propres, confortables, ça a l'air tout basique, il y a la moitié des bibliothèques à Paris qui sont pourries, le mobilier c'est un machin stalinien des années 50 souvent de couleur gris, c'est inadmissible. Les étudiants pour qu'il reste en bibliothèques, pour qu'ils y travaillent, et pour que ça ne soit pas qu'un grand hangar où ils prennent des bouquins, la BU c'est à la fois le lieu où on trouve des ouvrages et où on a envie de rester, il faut que ça offre des conditions de travail claires, c'est à dire de l'espace, il y a une norme en mètres carrés qui est bien, bon il faut de la lumière, il faut qu'on soit inséré dans l'université. Ici c'est très bien, on a un bâtiment quasiment pour nous seuls, on est à la fois dedans mais relativement isolés, on a une entrée particulière si j'ose dire, c'est vraiment, en termes d'espace on est très très bien, bon on a un peu chaud, cela dit au deuxième il y a quand même problème. Mais bon je pense qu'il faut un espace un peu limité aussi, je viens de le dire, on n'est plus dans un hall de gare, et il faut de la présence humaine. Mais, de plus en plus, je me rends compte que les étudiants ne vont pas nécessairement poser les questions quand ils en ont, parfois ils sont un peu timides ou pas à l'aise, donc je pense qu'il faut une présence humaine omniprésente avec des gens compétents, c'est à dire avec autre chose que des gens derrière des bureaux qui soient simplement là à regarder, qui aient une formation et un sens du service public, ce n'est pas non plus acquis. Il y a aussi une question d'horaires.

- *Moi je l'ai vu dans les questionnaires , les étudiants demandent des horaires d'ouverture plus larges.*
- Le problème de tout ça souvent c'est qu'on donne le modèle américain, les bibliothèques sont ouvertes très amplement, le problème c'est qu'aux Etats- Unis comme en Angleterre, il y a beaucoup plus de moyens en termes de moniteurs, mais vraiment plus, nous on tourne à 4 5 moniteurs, et on doit trouver un milieu entre les besoins du public et la vie des gens, des conditions de travail correctes, c'est très délicat comme question. Maintenant, pour l'ouverture le samedi après- midi ce serait une bonne chose, maintenant pour les personnels...On a déjà réussi à avoir une amplitude intéressante jusqu'à sept heures le soir, il y aussi une adaptation par rapport au quartier, parce qu'on discute à partir d'un modèle préétabli , on ouvre un maximum et on met le maximum en libre accès, il faut voir aussi le quartier, on est dans un quartier qui n'est pas hyper bien fréquenté, je pense qu'après 19h c'est un peu dangereux d'ouvrir, on devrait avoir des agents de sécurité ce qui poserait d'autres problèmes, et je pense pas, enfin il faudrait une analyse précise, qu'il y ait énormément d'étudiants qui habitent le quartier. On est aussi très lié aux horaires de la faculté, il y a une dérive qui existe à Lille 2, les profs viennent bosser deux jours par semaine, il faut aussi de la part des enseignants un travail de répartition. Je trouve ça égoïste de demander à la BU d'ouvrir plus et de ne pas faire d'efforts.
- *En quoi consiste le projet de formation pour les étudiants ?*
- Alors l'origine statutaire vient de la réforme Bayrou, qui est une réforme importante et puis les politiques ont pris les choses en main quand ils ont vu le taux d'échecs en DEUG, on ne peut pas se contenter de dire que c'est comme ça parce que certains étudiants n'ont pas leur place à l'université. On sait que c'est en partie vrai mais aussi que les étudiants sont livrés à eux- mêmes par rapport au lycée, la fac c'est la liberté quais absolue. Et donc il fallait recadrer un peu tout ça et Bayrou a eu l'idée de mettre en place de la méthodologie du travail universitaire MTU, où on apprendrait aux gens à travailler, il y a eu un accueil mitigé de la part des enseignants qui vivent ça, pour quelques uns, comme une secondarisation de l'enseignement supérieur. Et dans le cadre de la MTU un certain nombre de services communs de la documentation, puisque c'est comme ça qu'on les appelle, c'est pas que des BU, il y a aussi les centres de doc. ; ils ont décidé de lancer la méthodologie du travail documentaire ou l'aide à la recherche documentaire, et ça c'était une manière d'apprendre aux étudiants à utiliser la bibliothèque, c'était un peu vécu comme de l'enseignement et puis des choses autour de la vie étudiante. Moi je pense que c'est une très bonne chose, donc il y a des choses qui se sont mises en place au niveau

local puisque les universités sont autonomes, ça a bien marché dans certaines, ça n'a pas du tout marché dans d'autres, c'est en train de se mettre en route dans d'autres, comme ici. L'idée c'est que les étudiants reçoivent un certain nombre de séances de formation pour apprendre à utiliser une bibliothèque universitaire, on s'est aperçu que les étudiants connaissaient, soit les BM ce qui est plus de la lecture plaisir, soit les CDI mais c'est petit. Nous ce qu'on fait à Lille 2, c'est qu'on a deux niveaux : les masters deuxième année et puis les doctorants, pour ce niveau là, c'est obligatoire pour eux, moi je trouve ça bien pour eux, parce qu'on est obligé de toucher au moins 80 90% du public, si c'est volontaire on touche 30%. Alors c'est une séance en amphi qui dure trois heures avec un PowerPoint, et on vient présenter le catalogue, les bases de données indispensables en droit, un peu les périodiques électroniques, on présente en démo devant les étudiants ces bases, ce qui s'y trouve, comment on y accède, enfin plein de choses, des considérations pratique, en général, il y 100 200 étudiants, c'est au début de l'année. C'est suivi de TD disciplinaires, obligatoires vers novembre, où on répartit les étudiants par sous- disciplines juridiques : droit privé, des affaires ; et pour eux spécialement on fait beaucoup d'exercices sur comment trouver un décret, un arrêt jurisprudence, comment trouver de la documentation sur tel point précis. C'est des petits groupes de vingt étudiants en salle de formation, c'est assez bien accueilli. C'est intéressant parce que ça leur précise un certain nombre de choses sur l'utilité d'Internet dans le domaine juridique, contrairement à ce qu'on croit, les étudiants ne sont pas forcément familiarisés avec Internet, ils croient connaître. Le deuxième niveau se met en place l'année prochaine, c'est une formation obligatoire dans le cadre de la BU pour les étudiants en première année de DEUG. Ils ont deux séances de trois heures, une en septembre, une en janvier février. Il y a 1500 étudiants, on a tout organisé en deux fois quatre semaines. Ce qu'on va faire pour septembre, ça va être une grosse visite de la BU, une visite très détaillée, c'est à dire qu'on va leur expliquer la répartition spatiale et sa logique selon la Dewey, on va leur expliquer le principe de l'interrogation catalogue en très simplifié : auteur, titre, sujet. En fait ce sont des étudiants qui pour la plupart n'ont jamais eu de droit, donc on va leur expliquer la répartition en sens de la BU : où ils vont trouver le droit privé. La deuxième séance tournera probablement plus autour de l'électronique, catalogue pour enfoncer le clou car assez peu d'étudiants utilisent le catalogue et travaillent par butinage et le problème c'est que tout ce qui est en magasin, ils ne le repèrent pas et ils ont une image exécrable de la BU et nous on veut les toucher dès la première année et on souhaite mettre en place des réflexes qui seraient valables pour toutes leurs années universitaires. Et puis

on veut en profiter pour mettre un certain nombre de points sur les i en termes de vie sociale à la BU, des choses évidentes mais qui hélas ne le sont plus assez.

- *Comment tu fais pour connaître les besoins des étudiants ?*
- Les besoins, on les connaît par l'observation, quand on est en salle, le deuxième étage n'est pas un très bon exemple, car c'est une salle ouverte récemment, où les étudiants ne vont pas volontiers, où ce sont surtout des étudiants en économie, on touche un public limité, en plus il fait chaud, c'est un vrai problème car depuis le mois de mai c'est très peu fréquenté c'est intenable de toute façon. On voit surtout ça quand on est en service public et en jurisprudence, et au moment du début des TD vers novembre, c'est infernal parce qu'il y a plein de monde, ce qui est une bonne chose et c'est là qu'on s'aperçoit des manques ; et puis on discute avec tous les collègues qui sont en banque de prêt, puisque en fait il n'a pas de bureau de renseignements en bas, je sais pas si c'est vraiment un manque, ce serait bien qu'il y est toujours quelqu'un pour renseigner, maintenant les magasiniers peuvent très bien le faire, leur statut ne leur interdit pas, mais ils ne le font pas forcément parfois parce qu'ils n'ont pas le temps, en même temps ce serait difficile à mettre en place parce qu'il n'y a pas assez de personnel.
- *Et quels sont les moyens à ta disposition pour la formation des étudiants ?*
- Ce qu'il y a de bien c'est que c'est une grosse partie de mon poste, ce qui veut dire qu'il y a déjà un moyen humain, moi ! je veux dire que dans beaucoup de bibliothèques ça se rajoute aux autres fonctions, donc là ça a été clairement identifié comme une priorité par la direction du SCD, ce qui est une très bonne chose, en revanche par l'université c'est pas forcément un objectif prioritaire. A part ça en termes de moyens physiques on a une salle de formation avec des postes, ce qui est une bonne chose, et puis après les moyens c'est tout j'ai pas de sous en plus, j'ai pas de personnel et je compte donc sur les gens volontaires, ce qui est bien aussi. Bon il y a des contraintes propres à la fonction, mais bon c'est les règles du jeu, les étudiants de première année ne sont pas les plus faciles à canaliser, une chose positive c'est que ça vaut des ECTS notre formation, c'est un peu la carotte enfin le bâton, non mais il fallait. Bon on pourrait très bien commencer en licence, mais c'est un projet qui va de pair avec la démocratisation et l'enseignement de la culture, donc il faut être logique et prendre les étudiants dès qu'ils arrivent en fac. On a aussi une contrainte qui est qu'on n'est pas des enseignants, c'est à la fois un plus et un moins, un plus car on peut avoir des rapports avec les élèves qui ne sont pas les mêmes qu'avec les enseignants, c'est un moins car on est un peu plus animateur que prof et les étudiants arrivent avec des schémas et quand t'es pas un prof, l'attention faiblit. L'aspect positif

c'est que ça a été très bien accueilli par le doyen, aussi parce que ça coûte rien, mais ça leur permet de mettre en avant la méthodologie... ça fait partie du jeu, après tout moi aussi je suis allé vendre mon projet.

- *Est ce que par ce projet tu vas mieux connaître la BU, mieux connaître les lieux, les étudiants ?*
- Oui... Je pense que être en contact avec le public est toujours intéressant et formateur, dans tous les sens, maintenant je pense qu'il faut que tous les personnels soient en contact avec le public, tous, ça amènerait forcément que du positif. Des formations comme ça, j'en ai fait dans l'année, il y a des choses qui sautent aux yeux, c'est à dire l'intérêt de certaines choses : tu peux t'interroger tout seul dans ton bureau pendant trois heures mais je peux te dire qu'au contact avec le public tu vois tout de suite si c'est intéressant d'acheter tel livre ou pas, c'est très intuitif.
- *Comment vous allez pouvoir évaluer l'impact de cette formation ?*
- Je n'ai pas du tout réfléchi à l'évaluation pour être sincère, je pense qu'il faut forcément, à partir du moment où tu mets en place une action publique, il faut inclure d'emblée son évaluation, maintenant ce que j'ai fait cette année c'est que j'ai mis en place les choses et j'ai essayé de convaincre les gens, ça n'a pas été facile, ça n'est pas fini, et j'en suis là. Une fois que les choses seront plus en place, sous réserve qu'elles persistent parce que je ne suis pas optimiste sur ça, je verrais comment l'évaluer de manière un peu plus formalisé, je veux former les gens qui interviennent parce que ça ne s'improvise pas, et qu'ils soient persuadés de la chose. L'évaluation de la part du public, si tu veux il y a une restitution en deux temps : à long terme où je suis persuadé que c'est positif pour eux d'apprendre à utiliser un catalogue, en fait c'est plus des mécanismes qu'on veut mettre en place ; et à court terme ce sera vraiment intuitif, je verrais comment ils se comportent, maintenant le problème de septembre, c'est qu'on va réunir des gens dont ce sera quasiment la première formation à l'université, je sais pas si ils vont participer beaucoup. En plus c'est la première fois qu'ils découvrent une bibliothèque universitaire et que très peu vont dans des bibliothèques. Et puis il y a le principe qu'en première année un bon manuel suffit, non et puis un étudiant avec trois ou quatre manuels de référence peut très bien réussir son DEUG, mais ce n'est que positif de s'enrichir, surtout en donnant accès à des choses coûteuses : juris- classeur, encyclopédies.

ANNEXE XIII :

Entretien avec Nicolas Leroy, magasinier

Entretien réalisé le 22/07/03

- *Est ce que tu peux me parler de ta formation et de ton expérience professionnelle ?*
- Ma formation, je l'ai eu ici, donc j'ai été formé sur le tas, donc quand j'ai commencé ici en 95, je faisais de la surveillance de salle, comme ils venaient juste d'ouvrir après le déménagement, ils savaient pas trop quoi faire de nous, eux- mêmes avaient du mal à s'organiser, donc ils avaient mis des tables à côté des sorties de secours et on faisait de la surveillance tout simplement. Après ils ont commencé à nous expliquer le fonctionnement, à l'époque les système d'informatique n'existaient pas du tout, c'était manuel, donc on faisait du classement de fiche, chaque ouvrage qui sortait avait une fiche proprement dite qu'on séparait en deux et qu'on rangeait dans différents classeurs et fichiers, etc. etc.. Après, on a pu faire du prêt, du retour, des inscriptions, un petit peu à la fois. Alors suite à l'obtention de mon concours en 98, je suis parti à Lille 1, le système était le même, à part que le système informatique était très ancien, et après je suis revenu ici.
- *Quel est ta fonction ici, ton rôle au quotidien ?*
- Alors mon rôle au quotidien, c'est le service public, je m'occupe du prêt, du retour, des inscriptions, ensuite le rangement en rayons des ouvrages, et le petit plus je m'occupe des réparations des ouvrages.
- *Quelles ont été tes premières impressions quand tu es arrivé à la BU ?*
- Euh, pour moi c'était bien parce que je ne connaissais pas, malgré la confusion totale, moi je trouvais que c'était bien. Euh, tout était neuf, vu qu'auparavant je ne fréquentais pas beaucoup les bibliothèques, je trouvais que c'était plutôt pas mal, je parle bien à l'époque. Maintenant avec du recul, c'était la confusion totale et le gros bordel, il y avait un gros manque d'organisation, bon ça allait, ça tournait, mais il y avait toujours la queue au prêt, sinon c'était bien.
- *Qu'est ce que tu vois de négatif et de positif à la BU ?*
- Le positif, c'est quand même une bibliothèque qui est assez claire, on voit bien, il y a de l'espace mais pas suffisamment, parce qu'au moment des examens c'est archi-comble. Euh, en négatif, donc le manque de place, le manque de place par la suite quand la bibliothèque, pour la bibliothèque qui évolue au fur et à mesure des années, on a de plus en plus d'ouvrages et on manque de place et puis le bruit, c'est une

bibliothèque qui résonne énormément, elle est pas du tout étudiée pour faire régner le silence, surtout que les étudiants en droit sont bruyants. L'hiver, il fait froid, et l'été il fait trop chaud. Non au niveau du bâtiment, ça n'est pas très bien étudié, même pour le personnel, ne serait- ce que pour aller en magasin tout traverser, on fait du bruit, c'est pas pratique. D'ailleurs le magasin est déjà quasiment plein d'un bout à l'autre, il faudrait mettre des rayonnages sur rails pour gagner de la place, mais bon c'est coûteux, et puis il aurait fallut faire ça dès sa construction, maintenant c'est trop tard. Il y aussi les périodiques, le périodique récent, l'année en cours peut être en salle de jurisprudence, les années suivantes en salle de recherche, bon c'est juste à côté mais bon il faut le savoir, et après les autres années sont en magasin, donc ça fait trois localisations différentes pour un même périodique, ça fait beaucoup. Et puis, il y en a beaucoup, certains changent de noms, pour nous c'est pas toujours facile de s'y retrouver alors pour les étudiants !

- *Et quels sont les rapports avec les étudiants ?*
- Ben au niveau des recherches bibliographiques, plutôt que d'essayer de faire la recherche par eux- mêmes ils viennent nous voir pour qu'on fasse la recherche à leur place, ils attendent que ça leur tombe tout cuit dans le bec, alors que normalement c'est à eux de savoir comment chercher un ouvrage, par la suite vu qu'ils sont amenés, surtout en droit, à faire beaucoup de recherche.
- *Qu'est ce qui a changé au niveau de l'aménagement de l 'espace depuis que tu es là ?*
- Au niveau de l'aménagement, récemment il y a la salle d'éco- gestion qui s'est ouverte, ça fait quand même un tiers des ouvrages en libre- accès qui sont partis au deuxième étage, donc du coup, on a pu espacer des ouvrages de droit qui étaient restés en bas. Il y a également eu l'ouverture de la seconde banque de prêt, qui sert uniquement aux demandes de prêt et de consultation des ouvrages qui sont en magasin et des périodiques, parce qu'il la banque de prêt de l'entrée était saturée par exemple quand il y avait un coup de bourre, c'était un peu la confusion comme il y avait tous les services de prêt, de retour, les inscriptions... c'était la confusion et ça ramenait du bruit encore une fois.
- *Et qu'est ce que tu penses du fait que désormais le retour va se faire via des boîtes à livres ?*
- Mon côté pour c'est que ces fameuses boîtes, pour les moments où la bibliothèque sera fermée, c'est parfait pour les étudiants, c'est très pratique, moi je suis d'accord. Mon côté contre, c'est que utiliser ces boites même quand la bibliothèque est ouverte là

c'est pas logique, parce que la transaction n'est pas faite en temps réel, il va y avoir un décalage de deux heures, donc l'étudiant qui rend ses cinq ouvrages et qui veut en reprendre cinq, c'est tout de suite qu'il veut le faire et pas attendre deux heures, et là il y a un hic. Et, les problèmes qu'on avait avec les étudiants pour ceux qui voulaient emprunter alors qu'ils avaient une suspension de prêt, ou ceux qui voulaient emprunter les mêmes livres, c'est à nous de les gérer, à faire respecter ça, sinon quand ils ont une pénalité ils réclament, d'ailleurs c'est plus souvent au prêt qu'ils réclament, au retour c'est sauf si ils le savent ou ils le demandent, le problème n'est pas réglé. Je dis ça, je sais bien comment ça va se passer puisque j'y suis confronté, en plus les boites elles ne sont pas gigantesques, à la fin d'un examen où ils rendent tous tout en même temps, elles vont être pleines et puis en plus les livres ils vont se prendre un coup de vieux, bon ben comme ça je ne serai pas au chômage !

- *Et qu'est ce qui a changé sinon ?*
- Euh, il y a eu le passage à l'informatique, j'en parle pas souvent parce que j'ai pas aimé, ça devait être en 96-97, il a fallu tout informatiser très rapidement, on avait embauché cinq catalogueuses qu'on avait installé en bas en salle de manutention, parce qu'à l'époque il n'y avait aucune installation, donc on passait notre temps à ramener les chariots et elles cataloguaient, on les reprenait, on les rangeait et c'était comme ça tout le temps. Les points positifs c'est que les transactions ont été beaucoup plus rapides du fait qu'il n'y avait plus de fiches à remplir pour les ouvrages à emprunter, autant pour les étudiants et pour nous, avec ce système il y avait beaucoup d'erreur, donc l'informatique nous a fait gagné beaucoup de temps et limiter les erreurs.
- *Selon toi, est ce que le droit présente des particularités pour le classement ?*
- Au niveau de la classification, on utilise la Dewey, sinon c'est vrai que les ouvrages se périment assez rapidement, même en éco - gestion, on pilonne assez facilement, par exemple les codes ont une espérance de vie de trois- quatre ans. Et il faut garder les anciens, donc les ouvrages récents on les mets en accès- libre, les anciens on pilonne une partie et le reste on les met en magasin. Non sinon, je pense pas que la Dewey soit adaptée au droit parce qu'en droit il y a beaucoup de sub- divisions, et la Dewey n'est pas étudiée pour, il y a pas suffisamment de sous- classes pour mettre toutes les sub-divisions du droit, bon il faudrait un autre classement, mais il n'existe pas. Bon après avoir un classement spécifique ici, c'est toujours du domaine du possible il faudrait

l'inventer, mais on a beau être spécialisé dans le droit, on a aussi de la culture générale, de l'informatique, il faut rester simple, on ne peut pas changer.

- *Qu'est ce qu'il faudrait changer à la bibliothèque ?*
- Déjà plus de places assises, toujours plus d'espace. Mais je crois que le maximum est déjà exploité, il faudrait empiéter sur l'espace de circulation, mais non autant il manque de place, mais on ne peut pas faire plus. En regardant bien, les rayonnages on ne peut pas les serrer plus, il y a juste assez d'espace pour déambuler correctement, même quelqu'un en fauteuil roulant ne pourrait pas passer de toute façon. Dans le domaine du possible, ce serait bien d'améliorer la banque de prêt, un bureau d'accueil à l'entrée pour pouvoir aiguiller les étudiants, plutôt que de les laisser... Bon c'est ce qui va se passer, après est ce qu'on va savoir renseigner, la formation qu'on aura, si c'est fait correctement il n'y aura pas de problème, comme on a eu une formation pour renseigner les étudiants en salle d'éco - gestion sur le droit, c'est déjà pas logique, et ne faisant pas de droit personnellement ça rentrait par une oreille et ça ressortait par l'autre. Moi, je ne me vois pas renseigner un étudiant sur le droit, en recherche bibliographique, si j'ai un auteur ou un titre ça va, mais sur les sujets demandés j'aurais du mal. C'est peut-être aux étudiants d'être plus autonomes, mais c'est difficile à leur faire comprendre, comme j'ai pu le remarquer dans ton questionnaire, quand on refuse de renseigner un étudiant, c'est pas parce qu'on ne veut pas, c'est parce que il y a un bureau des renseignements au premier étage, et c'est parce que c'est pas notre boulot, d'autant plus qu'ils ont des outils à leur disposition et ils ne s'en servent même pas.
- *Est ce qu'ils savent que les ordinateurs peuvent leur permettre de chercher des livres ?*
- Alors ça je ne sais pas, j'en suis pas sûr, normalement si ce sont de bons étudiants, ils ont du faire la visite en début d'année et donc ils devraient être au courant, mais bon, est ce qu'ils l'ont faite et est ce qu'ils ont écouté ?
- *Mais j'ai essayé d'expliquer ces réponses par le fait qu'ils n'ont aucune connaissance sur la BU, pour eux si tu travailles à la BU tu es bibliothécaire...*
- Oui c'est vrai, il y a beaucoup d'ignorance... On leur dit qu'on est pas spécialiste en droit mais ils sont un peu bornés.
- *Tu penses qu'il faudrait faire quoi pour qu'ils soient capables de se débrouiller ?*
- Déjà beaucoup plus d'information et de formation, y' a pas de secret. Il faut les mettre en courant, une simple visite en début d'année, sans compter que tout est nouveau

pour eux, ils se prennent tout dans la tronche, ils en retiennent qu'un cinquième, après est ce qu'on a les moyens pour le faire. Moi j'avais fait des visites en début d'année mais j'ai pas l'habitude de parler en public alors le trac la peur et basta ! Pourtant j'aime bien former les gens mais individuellement, alors que les groupes, il faut savoir parler en public et je sais que je fais des bêtises mais je ne veux pas.

- *Pour développer l'information, tu penses à quoi ?*
- Cela fait deux ans qu'il y a une signalétique plus évoluée qu'au départ, on a des petits panneaux métalliques qui indiquent où se trouve telle salle, mais bon ça ne dit pas ce qu'il y a dedans, mais c'est pas clair, quelqu'un qui arrive là comme un cheveu sur la soupe. En bas il y a un plan en bas de l'escalier, mais déjà on ne passe pas forcément devant, il est pas attirant et il est dans un coin sombre, il n'est pas attirant et pas assez précis. Autant c'est la banque de prêt que les étudiants auraient le plus besoin d'information et c'est là où il y en a le moins, si il y a des affiches, il y en a dans tous les coins et ils ne les voient pas, sur la porte d'entrée de la BU c'est quand même pas le plus évident pour lire une affiche ! Ici le problème c'est que si on ne fait pas la recherche sur ordinateur, on ne sait pas ce qu'il y a et il faut bien regarder les détails des informations sur l'écran, tu as vu tout à l'heure on m'a demandé l'année 1991 pour un périodique et on l'avait à partir de 1992, c'est écrit sur l'ordinateur mais si on ne s'attarde pas on ne le voit pas. Et puis la banque de prêt, elle est du long de l'entrée un peu et les étudiants, nous on les voit de profil, ils font que passer comme devant un grand magasin, nous on est là, on est occupé c'est bien, on attend le client on à l'air de rien faire et ils ne sont pas contents, et on est obligé d'être là, abandon de poste c'est grave ! Peut- être que ce qu'il faudrait c'est une banque de prêt qui cache un peu plus le personnel mais pour la transaction des ouvrages c'est pas très bien, on n'a pas de contact visuel. Et puis les trois postes de la banque de prêt sont visibles de trois points différents. Mais je ne vois pas comment changer ça et pourtant il va y avoir des changements puisqu'on va démonter la banque de prêt demain soir, mais on sera toujours là sur le côté, mais il n'y a pas d'autre solution, si on ne met qu'un bureau d'accueil donc ça deviendrait qu'un hall, et rassembler les deux banques de prêt, tout va être là ce sera trop bruyant, ce ne sera pas la bonne solution.
- *Et la communication entre le personnel ?*
- On peut dire que parfois, il en manque, déjà ce qui ne va pas au prêt ce sont les exceptions, parce qu'il y a des livres exclus du prêt qui peuvent sortir à certaines périodes, si ils étaient vraiment exclus du prêt tout le temps il y aurait moins de

problème. Après avec certains membres du personnel, il y a des étudiants qui peuvent emprunter pour leurs copains, et des fois c'est non, alors ça ne va pas. Si tout le monde disait les mêmes choses ça irait mieux, et puis ici ils n'ont pas besoin de mettre une photo sur leurs cartes, alors ils peuvent se les échanger sans problème, on va pas leur reprocher, si ils le peuvent c'est logique qu'ils en profitent. Et puis les informations changent vite et souvent, et quand il y a des exceptions ça fait vite le tour. Et dès le début c'est comme ça, alors soit on respecte le règlement soit on est super cool, mais il faut être cohérent et faire la même chose pour tout le monde, il faut que tout le monde ait les mêmes informations aussi bien les usagers que le personnel.