



HAL
open science

Étude de l'organisation de l'espace à la Médiathèque de Cambrai : propositions d'amélioration de la lisibilité des services et de la signalétique

Anne Deltombe

► To cite this version:

Anne Deltombe. Étude de l'organisation de l'espace à la Médiathèque de Cambrai : propositions d'amélioration de la lisibilité des services et de la signalétique. Sciences de l'information et de la communication. 2003. dumas-01581851

HAL Id: dumas-01581851

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01581851>

Submitted on 11 Dec 2017

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.

Loges?

→ [Lille 3
- UFR IDIST
- Médiathèque de Cambrai]

Anne DELTOMBE

MAITRISE SID

(Sciences de l'Information et du Document)

MÉMOIRE DE STAGE ET RECHERCHE

Stage effectué du 3 juin 2003 au 2 août 2003

à

La Médiathèque municipale de Cambrai

Etude de l'organisation de l'espace à la Médiathèque de Cambrai :
propositions d'amélioration de la lisibilité des services et de la
signalétique.

ne pas
souligner

Sous la direction de :

Mme Annette BEGUIN (responsable universitaire)

Melle Bénédicte TEROUANNE (tuteur professionnel)

X

Soutenu le 30 septembre 2003 à l'UFR IDIST
Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus Pont de Bois)

Année universitaire 2002/2003



2005* 192
035 BPU DEL

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier Mme Annette Béguin d'avoir accepté d'être la responsable universitaire de ce mémoire et d'assurer le suivi du stage.

Je remercie ~~M~~lle Bénédicte Téroouanne d'avoir bien voulu m'accueillir à la médiathèque de Cambrai. Merci pour ses conseils, ses encouragements et sa disponibilité. Mlle

Je remercie également les membres du personnel de la médiathèque pour leur accueil. J'ai vécu à leur contact une expérience très enrichissante tant au niveau humain que professionnel.

Merci à Priscille...

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	3
I- Les problèmes liés à l'espace de la médiathèque de Cambrai et à son implantation	5
A. Le contexte historique et géographique.....	5
A-1. Historique de la médiathèque	5
A-2. Implantation dans la ville.....	7
B. Séparation et éloignement des services.....	10
B-1. Localisation des entrées.....	10
B-2. Séparation des services.....	12
C. Les problèmes de place et d'aménagements	17
II- La signalétique en salle de prêt adultes.....	22
A. Méthodologie.....	22
A-1. Méthodes utilisées	22
A-2. Elaboration du questionnaire	24
A-3. Diffusion de l'enquête	25
A-4. Problèmes d'interprétation.....	25
B. Repérer les espaces en salle de prêt.....	27
B-1. Accueil et banques de prêt	27
B-2. Les livres et périodiques.....	29
B-3. Les autres médias.....	33
B-4. Autres espaces.....	37
C. Trouver des documents	39
C-1. Les outils de recherche	39
C-2. La classification.....	43

concerner sites.

C-3. Le classement	45
III- Propositions de modifications	50
A. Aménagement de l'espace.....	50
A-1. Modifications architecturales	50
A-2. Les aménagements internes.....	53
B. Propositions d'amélioration de la signalétique	56
B-1. Améliorer la lisibilité des services.....	57
B-2. Signalétique en salle de prêt.....	60
CONCLUSION.....	68
BIBLIOGRAPHIE	70
ANNEXES	72

INTRODUCTION

La promotion d'une bibliothèque se fait en partie sur les qualités architecturales de son bâtiment. Par ailleurs, l'existence de normes ou de références pour la construction et l'aménagement des bibliothèques montre bien que les locaux jouent un rôle important dans leur gestion et leur organisation. En effet, une organisation cohérente de l'espace contribue à répondre aux attentes des usagers et à assurer de bonnes conditions de travail au personnel. Elle permet d'assurer une bonne circulation des livres, lecteurs, personnels qui est nécessaire au bon fonctionnement de la bibliothèque. Pour que cela soit possible, Jacqueline Gascuel¹ et Pierre Riboulet², architectes de la bibliothèque municipale de Limoges, soulignent tous deux l'importance de l'unité du lieu.

La particularité de la médiathèque municipale de Cambrai est de s'être constituée par l'annexion successive de plusieurs bâtiments mitoyens du XVII^e au XIX^e siècle puis par la construction du bâtiment principal en 1975. Cela a conduit à la dispersion des services, à la multiplicité des entrées et à un manque d'unité évident.

Quelles sont les conséquences sur la perception extérieure qu'ont les usagers de la bibliothèque ? Quelle incidence cela a-t-il sur la lisibilité des services et leur fréquentation ? De quelle manière la signalétique compense ou non le manque d'unité ? Enfin quelles sont les conséquences sur l'organisation du travail du

¹ Jacqueline Gascuel, *Un espace pour le livre*, chap. VII. (voir bibliographie n°2)

² "Entretien avec Pierre Riboulet", *Bulletin des bibliothèques de France*. (voir bibliographie n°6)

personnel ? Dans quelle mesure peut-on améliorer la lisibilité des services de la médiathèque ?

Le stage réalisé à la médiathèque de Cambrai a eu pour but de déterminer les raisons du manque de lisibilité des services et les défauts de la signalétique en salle de prêt adultes. Pour cela, l'étude s'est basée sur une enquête réalisée auprès des usagers de la salle de prêt adultes afin de connaître les problèmes de perception de l'organisation de l'espace à la médiathèque et leurs conséquences. Elle s'est par ailleurs appuyée sur la lecture d'une littérature spécialisée et sur la visite d'autres médiathèques municipales, notamment dans le but de trouver des propositions d'amélioration.

Dans une première partie, j'étudierai les problèmes d'espace inhérents au contexte historique et géographique de la médiathèque de Cambrai. Dans un second temps, j'aborderai le problème de la signalétique de la salle de prêt adultes, de ses éventuels manques à partir d'observations et d'un questionnaire distribué aux usagers. Enfin, je tenterai de donner des propositions de d'aménagements et d'apports à la signalétique susceptibles d'améliorer la lisibilité des services et de faciliter les démarches des usagers.

I- Les problèmes liés à l'espace de la médiathèque de Cambrai et à son implantation

Nous allons tout d'abord exposer les éléments qui déterminent l'organisation de l'espace à la médiathèque de Cambrai et les problèmes qui y sont liés.

A. Le contexte historique et géographique

Il ne s'agit pas d'un simple

La constitution progressive de la médiathèque et son implantation au cœur de la ville sont les premiers éléments à connaître pour comprendre les problèmes liés à l'espace.

A-1. Historique de la médiathèque

La bibliothèque municipale de Cambrai date de la Révolution. Suite à la confiscation des biens et à la fermeture des établissements religieux de la région en 1791, les collections sont déposées à l'hôtel de ville puis à la chapelle de l'hôpital Saint-Jean en 1802. Le diocèse de Cambrai ayant été étendu jusqu'à Tournai et Anvers, les établissements religieux étaient nombreux dans le Cambrésis. Les collections confisquées ont donc permis de constituer un premier fonds très riche pour la bibliothèque communale.

La chapelle tient lieu de bibliothèque jusqu'au 7 mai 1944 où elle est bombardée. Les collections sont anéanties à l'exception des ouvrages précieux (manuscrits, incunables) qui avaient été mis à l'abri.

Pour loger la bibliothèque, la ville de Cambrai achète alors l'hôtel Bonnel, un hôtel particulier du XIX^e siècle, situé au 37, rue Saint-Georges. Avec l'arrivée en 1958 d'un nouveau conservateur, M. Bouvy, la bibliothèque s'ouvre à un plus large public. Un projet d'extension se développe rapidement. Un bâtiment est construit à

l'arrière pour abriter les magasins et la ville achète un deuxième hôtel particulier contigu au premier (35, rue Saint-Georges) en 1964. Il s'agit d'une maison classée du XVIII^{ème} siècle avec ses dépendances, actuellement occupée par la médiathèque des jeunes. A la même époque, les documents sonores sont introduits à la bibliothèque entraînant une augmentation de sa fréquentation.

Ainsi, malgré le doublement de sa superficie, la bibliothèque est à nouveau trop étroite. Un nouveau bâtiment est donc construit dans le prolongement des magasins ; son entrée se trouve 2, rue des Archers. Il devient le bâtiment principal accueillant la salle de prêt adultes et le service du fonds ancien et d'histoire locale qui trouve son entrée dans la cour, en contre-bas. La première médiathèque de la région est inaugurée en 1975 à Cambrai. C'est alors une médiathèque-pilote pour la région.

Au début des années 80, Madame Falleur fait don de son hôtel particulier à la médiathèque. C'est une maison classée du XVII^{ème} siècle, située 39 rue Saint-Georges, et qui abrite aujourd'hui la photothèque et une salle d'exposition.

La constitution de la médiathèque s'est effectuée sur une longue période. Il était impossible, aux premiers temps de sa formation, de savoir l'évolution qu'elle connaîtrait. Son agrandissement s'est fait progressivement selon les moyens disponibles. On n'envisageait pas, aux débuts de la médiathèque de Cambrai, le développement qu'allaient connaître les bibliothèques municipales, son ouverture à plusieurs médias, l'accroissement de ses fonds et sa démocratisation. L'augmentation considérable de la fréquentation, notamment par les jeunes, due à l'ouverture à un plus large public, n'était pas prévisible. Le fait que la bibliothèque de Cambrai ait été pionnière dans le développement des médiathèques, n'a pas permis d'avoir une vision à long terme sur l'avenir et l'essor des bibliothèques en général. C'est pour cela qu'il était difficile de prévoir un bâtiment suffisamment

grand, bien situé et aménageable pour abriter la médiathèque. La possibilité d'acquérir les différents bâtiments mitoyens pour agrandir la médiathèque n'était finalement peut-être pas une chance pour Cambrai. Il aurait peut-être mieux valu devoir construire ou investir dans un bâtiment plus grand ou du moins l'installer sur un terrain qui soit mieux aménageable.

En effet, deux des bâtiments de la médiathèque (la photothèque et la médiathèque des jeunes) sont classés et ne permettent pas les aménagements que l'on veut. Nous en reparlerons dans une prochaine partie.

L'évocation du contexte particulier de la formation de la médiathèque de Cambrai met déjà en lumière certains problèmes d'organisation découlant de cette constitution. Nous allons maintenant étudier le site d'implantation de la médiathèque afin d'analyser la manière dont l'espace de la médiathèque est perçu par le public.

9 Bibliothèque du Nord

A-2. Implantation dans la ville

Il est important de rendre la bibliothèque visible de l'extérieur, de la donner à voir¹. Le but est bien sûr d'attirer les gens mais aussi d'intégrer la bibliothèque dans le paysage urbain. Il s'agit de voir si la médiathèque de par sa situation et son aspect extérieur évoque les fonctions qu'elle revêt, permet aux gens de cerner son rôle, ses fonctions. L'architecture extérieure de la médiathèque est le premier élément qui lui confère son image. L'aspect extérieur joue déjà un rôle dans la perception que peuvent avoir les gens d'une bibliothèque. C'est pourquoi la visibilité de la structure est essentielle. Ce qui rend visible une médiathèque c'est son accessibilité, sa proximité et son attractivité.

¹ Claire Peltier, la bibliothèque du XXIème siècle. www.geneve.ch.

Le lieu d'implantation d'une médiathèque municipale est déterminant pour son rayonnement et sa fréquentation. La médiathèque de Cambrai se situe au centre ville près de l'avenue de la Victoire et de la place Aristide Briand, qui est la place de l'hôtel de ville¹. Elle ne se trouve pas dans une rue commerçante mais elle est très rapidement accessible du centre. Elle fait face au lycée privé technique La Sagesse dans la rue Saint-Georges et est proche de l'école primaire (rue des Anges dans la continuité de la rue des Archers) et maternelle Gambetta (allée des Soupirs). Ainsi, la médiathèque n'est pas dans une rue très passante mais sa situation à proximité du centre-ville est un atout. En outre, sa localisation est bien signalée par des panneaux indicateurs clairs et visibles installés dans la ville.

La médiathèque est malgré tout difficilement accessible de part le manque de places de stationnement. Tout d'abord, le stationnement est payant dans les grands axes commerciaux de Cambrai ce qui fait que les gens garés à ces emplacements sont pressés et ne prennent pas forcément le temps de passer à la médiathèque ou d'y rester un long moment. Ensuite, il y a bien un petit parc de stationnement gratuit d'une dizaine de places devant la médiathèque, rue des Archers, mais rapidement rempli, notamment par le personnel. On trouve également quelques places gratuites à proximité. Mais elles sont vite utilisées. La place du marché étant proche, ces places se font rares le samedi, jour de grande affluence à la médiathèque. Le problème reste entier concernant les services donnant sur la rue Saint-Georges. En effet, cette rue ne propose que très peu de places de stationnement, d'un seul côté de la rue, utilisées également par le personnel et les élèves du lycée La Sagesse. S'agissant de l'accès aux personnes à mobilité réduite, les places de stationnement sont toujours trop rares, peu disponibles et souvent

¹ Voir le plan en annexe 1.

indûment occupées. C'est un réel problème mais qui n'est ni spécifique ni imputable à la médiathèque.

En ce qui concerne l'accessibilité de la médiathèque, c'est un critère très important à prendre en compte dans le choix du lieu d'implantation. La médiathèque de Lomme ou l'annexe La Bourgogne de Tourcoing, par exemple, sont idéalement placées, juste à une station de métro. Pour ce qui est de la médiathèque de Cambrai, l'accessibilité à un public éloigné du centre-ville est principalement assurée par les dessertes du médiabus. En effet, pour les gens qui ne bénéficient pas d'un véhicule personnel, les transports municipaux (bus) ne font pas d'arrêt à la médiathèque. Le réseau de transport ne permet donc pas de pallier le manque de places de stationnement ni d'attirer un public éloigné. Le médiabus dessert donc douze quartiers de Cambrai chaque semaine ainsi que trente-huit écoles primaires et maternelles de la ville. Il permet ainsi un service de proximité pour les habitants des quartiers périphériques.

Si ce n'est pas son accessibilité, ce n'est pas non plus son aspect extérieur qui rend la médiathèque visible et attractive. En effet, les bâtiments ne sont pas récents et, surtout, la structure n'est pas homogène puisqu'elle regroupe des bâtiments d'époques différentes (du XVII^e au XX^e siècle). Elle n'attire pas particulièrement le regard. On remarque que les nouvelles médiathèques municipales donnent beaucoup d'importance à l'architecture. La médiathèque de La Rochelle a essayé de retranscrire dans son architecture l'image du port, près duquel elle est construite, en ayant une partie en bois et des ouvertures en hublot. Celle de Lomme a une structure moderne attirante. La médiathèque de Cambrai n'est pas neuve et ne peut jouer sur son aspect extérieur. En revanche, elle est située à côté du parc public dans un environnement assez calme, propice au travail en silence. Par ailleurs, la présence du théâtre de verdure dans la cour du bâtiment de la bibliothèque des

jeunes, attire parfois même des touristes ! La présence du Cinéma d'Art et d'Essai "Les Archers" au sous-sol de la médiathèque joue également un rôle dans l'attraction du public. Les deux services se font ainsi mutuellement de la publicité, attirant le public l'un de l'autre.

*Est-ce si lourd que cela ?
Il aurait été intéressant d'avoir une photo en annexe.*

La situation géographique et l'aspect extérieur de la médiathèque de Cambrai, peuvent être un obstacle à sa fréquentation par un nouveau public. En effet, elle n'est située pas dans un axe très fréquenté et n'a pas une structure très visible ni très attrayante. C'est un endroit où l'on va quand on a décidé d'y aller, quand on a besoin de ses services. Il est important maintenant de connaître l'organisation des services au sein des bâtiments et de voir comment elle subit les contraintes architecturales de la médiathèque.

B. Séparation et éloignement des services

L'organisation de l'espace et l'emplacement des services dans les divers bâtiments de la médiathèque entraînent des problèmes de perception pour les usagers mais aussi de fonctionnement pour la médiathèque.

B-1. Localisation des entrées.

Sur le plan qui se trouve en annexe 2 et qui est extrait du site web de la médiathèque, on peut visualiser la localisation des différents services proposés par la médiathèque.

On remarque donc que les entrées des différents services proposés par la médiathèque se situent sur deux rues parallèles. L'entrée la plus visible est celle de la rue des Archers. Elle est un peu en retrait par rapport aux autres habitations de la rue et ~~com~~porte la mention de "médiathèque" en grandes lettres. C'est également l'entrée du cinéma d'Art et d'Essai "Les Archers" dont la salle de

projection est située au sous-sol. L'entrée commune à la médiathèque et au cinéma entraîne parfois une confusion dans l'esprit des usagers. Nombre d'entre eux considère le cinéma comme faisant partie des services de la médiathèque alors que, hormis le partage des locaux, ils ont des fonctionnements totalement indépendants.

Pour aller consulter les fonds anciens, l'utilisateur doit aussi entrer par cette grille mais descendre dans la cour. La direction de son entrée est indiquée par un panneau bien visible, fixé près de la porte d'entrée de la médiathèque.

Les autres entrées se trouvent rue Saint-Georges. Elles sont moins visibles du fait de l'alignement des maisons dans cette rue, la médiathèque ne se distingue pas des autres habitations. De plus, les plaques indiquant qu'il s'agit de la médiathèque sont petites et celle du n°39 annonce la " Maison Falleur " mais ne fait pas mention de la photothèque. Pourtant, la signalétique extérieure doit nommer le bâtiment et lui donner un " visage fonctionnel¹ ". L'entrée à la bibliothèque des jeunes se fait par le porche du n°35. Le porche du n°39 sert d'entrée au personnel pour se rendre à la maison Falleur (photothèque) et à l'hôtel Bonnel où se trouvent les bureaux et le service technique ainsi que l'Espace Culture Multimédia (ECM). Cette entrée permet également au public d'accéder au fonds ancien et local. Un interphone permet aux visiteurs d'utiliser cette entrée si nécessaire. L'entrée des usagers à la maison Falleur se fait par une plus petite porte au n°39.

La multiplicité des entrées et le dédoublement de certaines d'entre elles ne favorisent pas une bonne perception de la médiathèque dans son intégrité. Cela ne donne pas une image unitaire des différents services qu'elle propose. L'enquête réalisée durant le stage confirme la mauvaise perception de la médiathèque. Cette enquête s'est faite sous la forme d'un questionnaire distribué aux usagers de la

¹ Marielle de Miribel, " La signalétique en bibliothèque ", *BBF*. (voir bibliographie n°7)

salle de prêt adultes et dont j'explique le contexte et la mise en forme dans le deuxième chapitre. Les résultats de l'enquête sont éloquentes. Sur les 80 personnes ayant répondu au questionnaire, 17 ne connaissent pas la médiathèque des jeunes et 19 n'ont pas connaissance de l'existence du médiabus. Ils sont une majorité à connaître ces services mais un cinquième ignore leur existence. En ce qui concerne les services du patrimoine, 46% des personnes interrogées ne connaissent pas le fonds ancien et 64% ne savent pas que la médiathèque développe une photothèque. Ainsi ces services sont largement méconnus et ne sont pas perceptibles par les usagers. La séparation des services nuit à la lisibilité de la médiathèque. De même, les entrées séparées des divers secteurs entraînent une mauvaise perception puisque certains usagers connaissant l'existence des différents services ne savent pas comment y accéder. Même si les usagers ne s'intéressent pas forcément à tous les services de la médiathèque, ils devraient en connaître l'existence et l'entrée sans devoir faire l'effort de rechercher ces informations.

Ainsi, si la structure de la médiathèque complexifie son organisation, c'est à elle de développer les dispositifs permettant à l'utilisateur de mieux la connaître. Des apports de signalétique paraissent donc nécessaires pour améliorer la lisibilité des services. Il s'agit à présent de voir les conséquences de la structure de la médiathèque sur l'organisation des services.

B-2. Séparation des services

La séparation des services entraîne une mauvaise perception de l'espace mais elle pose aussi des problèmes dans le travail du personnel et dans la promotion des services.

⇒ Eloignement des bureaux et du service public

Le problème majeur de l'emplacement des bureaux est son éloignement des salles d'accueil du public. Dans l'idéal, la zone de service public se trouve en liaison directe et de plain-pied avec la zone de service intérieur. Les liaisons entre service public et travail interne doivent être facilitées au maximum. Or, à la médiathèque de Cambrai, les bureaux sont éloignés du service public notamment des salles de prêt adultes et jeunes. Pour aller des services internes à l'espace jeunesse, il faut traverser la réserve du médiabus. Pour rejoindre l'espace adultes, il faut traverser le bâtiment de liaisons et monter deux étages. C'est particulièrement contraignant. Quand une bibliothécaire est appelée en salle de prêt, le temps de déplacement est long. Par ailleurs, pour amener un chariot de livres, il faut utiliser le monte-charge et traverser les magasins. A la médiathèque de Béthune, les bureaux ont une place centrale, les différents secteurs s'organisent autour de cet espace. C'est une disposition idéale pour faciliter le rapport entre l'espace public et les services administratif et techniques.

⇒ Séparation des secteurs jeunesse et adultes

On a pu remarquer que les services de prêt adultes et jeunesse sont nettement séparés. Ils se trouvent dans des bâtiments distincts et dont l'entrée n'est pas dans la même rue. Cela a inévitablement une incidence sur la lisibilité des services proposés par la médiathèque. Les usagers d'un des deux services peuvent ne pas connaître l'existence de l'autre. Ainsi une jeune fille pensait qu'il s'agissait de deux médiathèques distinctes. Elle ne savait pas que les deux services étaient liés et dépendaient l'un de l'autre. Par ailleurs, certaines personnes inscrites à la médiathèque ne vont pas inscrire leurs enfants à la médiathèque des jeunes. Ou encore l'éloignement des deux services décourage d'autres personnes à aller jusque

dans l'autre rue pour effectuer une inscription. Il y a une démultiplication des démarches qui peut rebuter les gens.

De plus, la séparation des deux secteurs entraîne une délimitation nécessaire des tranches d'âge pouvant accéder à l'un ou l'autre des services. C'est pourquoi la médiathèque des adultes est accessible aux jeunes à partir de 14 ans. Cependant à cet âge, la maturité varie d'un enfant à l'autre. Ils peuvent ne pas tous s'épanouir dans le secteur qui leur est dévolu, notamment en ce qui concerne la musique puisque le secteur jeunesse ne propose que des œuvres pour les petits. Les enfants de 12 ou 13 ans qui veulent emprunter le dernier album de Céline Dion ne trouveront pas leur bonheur à la médiathèque des jeunes. La médiathèque de Cambrai ne possède pas d'espace réservé aux jeunes de 12-15 ans, ce que déplore la conservatrice, et il est difficile pour eux de s'y retrouver.

Par ailleurs, l'éloignement des deux secteurs adultes et jeunesse pousse les parents à accompagner leurs enfants à la médiathèque des jeunes et à les emmener en salle de prêt adultes. Dans ce cas, le temps passé à la médiathèque est divisé par deux. De plus, la médiathèque des jeunes n'ayant pas une surface très étendue est, aux heures d'affluence, très vite encombrée. Ensuite, on peut penser que les enfants accompagnés sont davantage guidés par leurs parents et développent peut-être moins leur autonomie et leurs propres goûts de lecture.

Un problème se pose aussi quand les enfants se retrouvent dans le secteur adultes avec leurs parents. Ils s'ennuient, ne peuvent toucher à rien et sont donc parfois bruyants. Cela gêne les autres usagers et pousse parfois les parents à abréger leur visite. Dans un espace commun ou du moins deux espaces proches, les parents comme les enfants gagneraient en autonomie, en temps et en tranquillité, chacun vacant à ses propres recherches. Ainsi, j'ai observé à l'annexe de la Bourgogne, où les deux secteurs jeunesse et adultes sont sur le même niveau, que

les enfants étaient très autonomes dans les recherches, les choix et les démarches de prêt et que les parents de leur côté pouvaient prendre leur temps pour choisir tranquillement leurs documents.

Il existe un autre inconvénient à la séparation de ces deux services. En effet, les usagers de la médiathèque adultes ne sont pas toujours sensibilisés à la littérature de jeunesse même si elle s'est considérablement développée dernièrement ; surtout en ce qui concerne les livres pour les tout-petits. Les parents ne cherchent donc pas toujours spontanément des services de bibliothèque pour leurs enfants. De fait, si les deux secteurs se trouvaient dans le même lieu, l'attention des usagers serait attirée et permettrait d'augmenter la fréquentation et le nombre d'inscription au secteur jeunesse.

⇒ Division du service patrimoine : la photothèque et le fonds ancien et d'histoire locale

Le fonds ancien de la médiathèque est très fourni, comme nous l'avons vu précédemment, grâce à son passé religieux. Il contient des manuscrits, imprimés et incunables très précieux. Une de ses particularités est la possession de manuscrits musicaux. Le patrimoine est complété par des collections concernant l'histoire locale c'est-à-dire Cambrai et le Cambrésis. Ces collections comptent environ 3500 ouvrages et quarante titres de périodiques¹. Elles ont été alimentées par des dons et des dépôts. La photothèque, quant à elle, met à disposition les archives photographiques de la ville et sa région. Ces fonds photographiques issus de dons d'anciens photographes et collectionneurs, sont le complément des ressources du service d'histoire locale.

¹ *Patrimoine des bibliothèques de France : un guide des régions.* (voir bibliographie n°4)

Ainsi, la séparation de la photothèque et du fonds ancien et d'histoire locale et leur éloignement (puisque leurs entrées sont également dans les deux rues différentes) jouent en leur défaveur. En effet, un usager du fonds d'histoire locale pourrait approfondir ou compléter ses recherches grâce au fonds photographique. Il le fera donc moins spontanément dans une telle configuration des lieux. La responsable du fonds ancien regrette cette séparation. Par ailleurs, les conditions et la fonction de conservation communes aux deux services prêchent en faveur d'un rapprochement des deux secteurs. De plus, nombre d'usagers méconnaissent la photothèque, la considérant comme une salle d'exposition indépendante. L'emplacement distinct des deux services nuit donc à leur mise en valeur respective.

⇒ Emplacement de l'Espace Culture Multimédia (ECM)

L'Espace Culture Multimédia est situé au premier étage du 37 rue Saint-Georges, au-dessus des bureaux. Il propose une initiation et une formation au multimédia. Il est peu visible, peu accessible et peu médiatisé. Lors de la rédaction du questionnaire, j'ai omis de parler de ce service n'ayant moi-même pas perçu son existence dès le départ.

A l'origine, cet espace n'était pas destiné à cet usage. Il était à la disposition d'une classe de BTS spécialisée dans la publicité. Depuis que la médiathèque en dispose entièrement, cet espace prend la fonction d'ECM. Son but est de favoriser l'accès aux nouvelles technologies aux individuels, associations ou collectivités. Les activités liées à l'ECM se veulent avant tout culturelles et les animateurs essaient au maximum d'exploiter les ressources de la médiathèque.

Le service ne bénéficie pas d'un bon emplacement dans les bâtiments puisqu'il est éloigné de la salle de prêt. Cela rend le lien peu évident avec les autres médias et le service peu visible pour les usagers. L'Espace Culture Multimédia est

susceptible d'attirer un public nouveau à la médiathèque mais pour familiariser ce public avec l'ensemble de l'établissement et de ses différents services, encore faut-il qu'il les côtoie. Or, quand on se rend dans la salle de l'ECM, on ne traverse et on ne voit aucun des services de la médiathèque. A l'inverse, les usagers de la salle de prêt, de la photothèque ou du fonds ancien ne peuvent percevoir l'existence de l'ECM et s'ouvrir aux nouvelles technologies.

De plus, l'éloignement de l'ECM et du pôle Internet, qui est situé en salle de prêt adultes, rend les interventions des responsables multimédia difficiles d'un bout à l'autre de la médiathèque. La promotion du secteur multimédia est aujourd'hui un aspect important pour les médiathèques. On peut le voir dans les nouvelles structures comme l'annexe la Bourgogne de Tourcoing qui a développé de façon ambitieuse un pôle multimédia fortement équipé et bien mis en valeur. La médiathèque de Cambrai, même si sa structure ne permet pas d'organiser l'espace idéalement, a encore des progrès à faire concernant la promotion de l'ECM.

La dispersion des entrées et la séparation de certains services ne peuvent que nuire à la fréquentation de ces différents services et à la perception de l'organisation de la médiathèque. Nous allons nous intéresser maintenant aux contraintes liées à l'ancienneté des bâtiments et à leurs conséquences sur le développement et l'accès des services.

C. Les problèmes de place et d'aménagements

Nous avons vu dans le I-A que les bâtiments acquis pour constituer la médiathèque sont anciens. Ils présentent donc des structures particulières qui ne sont pas très adaptées pour développer une médiathèque. Cela concerne

particulièrement les locaux de la rue Saint-Georges qui accueillent la médiathèque des jeunes, les bureaux et services techniques ainsi que la photothèque. Ces bâtiments sont d'anciens hôtels particuliers des XVII^e, XVIII^e et XIX^e siècles qui étaient habités par des particuliers et non prévus pour l'accueil du public. Leur aménagement est limité puisque deux des trois bâtiments sont classés et empêchent certains aménagements.

Sur le plan proposé en annexe 3, on remarque immédiatement dans ces bâtiments la multiplicité des pièces, des couloirs et portes qui entraînent des pertes d'espace et une exploitation difficile de celui-ci. Si on compare la structure de ces bâtiments avec celle du plus récent qui accueille la salle de prêt adultes, on voit tout de suite l'inadaptation des structures anciennes à l'accueil d'un lieu public. L'espace y est restreint et entravé par les murs et les portes.

La médiathèque des jeunes se situe au n°35 de la rue Saint-Georges. On y entre par un porche donnant sur une grande cour intérieure au fond de laquelle se trouve le théâtre de verdure. La salle de prêt se compose d'une pièce de 120m² se divise en deux espaces distincts. Le premier accueille les ouvrages pour les plus grands (romans, documentaires, bandes dessinées) ainsi que les postes informatiques destinés à la consultation des CD roms. C'est également dans cet espace que se trouve la banque de prêt. Dans la seconde partie de la pièce sont regroupés les livres pour les tout-petits, les albums mais aussi les CD et les vidéos. L'espace réservé à la médiathèque des jeunes devient trop étroit pour contenir tous les ouvrages et accueillir les enfants et leurs parents. Elle ne propose que peu de tables et de chaises pour s'installer. L'accueil d'une classe de trente élèves est délicat dans un tel espace.

Le couloir qui permet la communication avec les autres bâtiments fait office de magasin. Mais son exigüité est telle qu'il ne permet pas d'alléger les rayons ni de

Caractéristiques d'un bâtiment classé ?

inconvenients et avantages ? de qui
dépendent les travaux

contenir tous les ouvrages rendus au moment des grandes vacances. Par ailleurs, il ne réunit pas les conditions idéales de conservation. Le hall d'entrée d'environ 15m² ne peut être annexé à la salle de prêt car le bâtiment classé ne permet pas d'abattre des murs. Cet espace est donc inexploitable alors qu'il permettrait d'agrandir la salle de façon conséquente.

Dans deux petites pièces attenantes sont organisés l'heure du conte et les ateliers. Ces pièces sont petites : respectivement 15 et 20m² environ. Elles sont séparées par un couloir qui fait perdre de l'espace et les sépare alors que si elles étaient réunies, il serait possible d'accueillir des groupes d'enfants plus nombreux. La médiathèque des jeunes est donc handicapée par l'ancienneté du bâtiment mais surtout par le fait qu'il ne soit pas aménageable.

En ce qui concerne la photothèque qui se trouve à la maison Falleur, le problème est similaire. C'est le statut de bâtiment classé qui fait obstacle à certains aménagements. La photothèque comprend une salle de consultation sur place où se situe l'accueil et une salle de réception au rez-de-chaussée. Les ateliers de développement photographique et de reprographie se situent à l'arrière. On trouve également une salle destinée au magasin répondant aux conditions particulières de conservation des photographies. Cette réserve est très importante, la majorité du fonds n'étant pas encore inventoriée, et la pièce a des dimensions qui deviennent insuffisantes pour stocker tous les documents qui s'accumulent. Un problème de place commence à se poser mais pour la même raison que pour la médiathèque des jeunes, ce bâtiment classé du XVII^{ème} siècle ne peut subir d'aménagements.

L'étage du bâtiment compose la salle d'exposition. La rénovation de cette salle d'exposition et de la salle de réception au rez-de-chaussée offre un cadre agréable aux expositions. Cependant, le service n'est pas accessible aux personnes à mobilité

réduite. En effet, aucune entrée n'est adaptée aux fauteuils roulants. De plus, la salle d'exposition est située à l'étage qui n'est accessible que par un escalier. L'installation d'un ascenseur n'est pas envisageable dans une telle structure.

De la même façon, l'hôtel Bonnel, qui abrite en son rez-de-chaussée, les bureaux et les services techniques n'est pas accessible aux handicapés : plusieurs marches doivent être franchies pour entrer dans le bâtiment. De plus, les portes anciennes sont étroites. Quant à l'Espace Culture Multimédia, il est situé à l'étage de l'hôtel Bonnel et l'accès aux handicapés est impossible. Les aménagements facilitant leur accès sont pourtant obligatoires dans un lieu public. Encore une fois, c'est l'ancienneté des locaux qui est en cause.

Une autre particularité de ces anciens bâtiments est la présence de porches pour chacun d'entre eux. Le double porche qui sépare la médiathèque des jeunes et les services techniques et les bureaux, devait en principe servir de garage au médiabus mais celui-ci est trop grand pour y loger. Il est donc rangé au domicile du conducteur du médiabus. L'espace du garage n'en est pas moins investi puisqu'il abrite la réserve d'ouvrages du médiabus. Ce lieu ne remplit pourtant pas les conditions de conservation mais le magasin est déjà plein et de toute façon trop éloigné de la rue pour pouvoir charger rapidement le médiabus. Il n'y a donc actuellement pas de meilleure solution pour le fonctionnement du médiabus. On voit là aussi que les structures anciennes ne sont pas adaptées à l'organisation d'une médiathèque.

Le bâtiment d'extension, qui est construit à l'arrière du garage, comprend trois niveaux. Le plan de chacun de ces niveaux se trouve en annexe 4. C'est au rez-de-chaussée de ce bâtiment que se situe la salle accueillant le service du fonds ancien et de l'histoire locale. La réserve de ce service est attenante à la pièce et elle est soumise aux conditions d'humidité et de température nécessaires à la

conservation des manuscrits et incunables. Encore une fois, ce service n'est pas accessible aux fauteuils roulants. On peut, par ailleurs, souligner le problème de dégradation de ce bâtiment puisqu'une fissure dans les fondations est visible dans le sol de ce service. Cette détérioration n'est pas encore très grave mais peut le devenir si elle n'est pas prise au sérieux et réparée. > A qui incombent les travaux ?

Le magasin de réserve des ouvrages imprimés du secteur adultes se répartit sur les deux étages supérieurs. Le principal problème qu'il pose est un problème de place. Les cartons de rangement des périodiques s'accumulent sur le sol et les étagères sont entièrement remplies. Au premier étage, on trouve également la cuisine et les sanitaires réservés au personnel. Au second, la salle de réunion sert aussi de bureau aux responsables du multimédia et de local pour le matériel du responsable de la vidéothèque. C'est à ce niveau que l'on trouve le petit bureau du responsable de la discothèque. Dans le couloir menant en salle de prêt, un local est réservé au matériel d'entretien et un bureau mitoyen du secteur adultes sera affecté au nouveau conservateur adjoint en septembre.

Cette structure permet de faire le lien entre les bâtiments de la rue Saint-Georges et la salle de prêt adultes. Cependant l'éloignement des différents services reste important et le déplacement d'un pôle à l'autre de la médiathèque est long et contraignant.

Nous avons donc vu que des problèmes d'espaces complexifient l'organisation des services. Ces problèmes d'espaces entravent le bon fonctionnement de la médiathèque. Il est intéressant de voir si les usagers parviennent à comprendre ce fonctionnement. Nous allons donc étudier les indices et les dispositifs mis en place pour éclairer les usagers et guider leur parcours dans la médiathèque.

II- La signalétique en salle de prêt adultes

Après avoir abordé les problèmes que provoquait la dispersion des services, il s'agit de voir si la signalétique intérieure permet aux usagers de se repérer, notamment dans la salle de prêt adultes.

A. Méthodologie

A-1. Méthodes utilisées

Pour étudier l'espace à la médiathèque de Cambrai, je me suis d'abord basée sur l'observation des bâtiments et des espaces internes. Les lectures de plusieurs ouvrages m'ont servi de références pour relever les avantages et les défauts de l'organisation de l'espace à la médiathèque. J'ai également trouvé des références et des éléments de comparaison en visitant différentes médiathèques municipales de la région. Suivant les conseils de la conservatrice, je me suis rendue dans les médiathèques de Béthune, Lomme, Tourcoing (la médiathèque principale et l'annexe de La Bourgogne) ^{et} Valenciennes. Ces établissements sont pour la plupart récents voire neufs et offrent des exemples variés d'organisation et de signalétique. Pour la Médiathèque de Tourcoing et son annexe La Bourgogne, j'ai eu la chance de pouvoir rencontrer des responsables qui m'ont accompagnée dans ma visite et ont répondu à mes questions. En ce qui concerne les autres médiathèques, je n'ai pu bénéficier de cela pour des raisons de transport et d'organisation. Cependant, j'ai effectué ces visites et découvert les lieux comme un nouvel usager afin de savoir comment il pouvait percevoir les différents espaces et services proposés.

Si l'observation est importante, la consultation du public m'a semblé également indispensable. En effet, à partir de l'observation, il est possible, en s'appuyant sur la théorie, de soulever des hypothèses selon lesquelles l'organisation

Néanmoins, pas été utile de comparer avec ces établissements car ils sont trop éloignés.

de l'espace pose problème. Cependant, la consultation des usagers permet de connaître la manière dont ils perçoivent ou non les espaces et les véritables problèmes qu'ils rencontrent.

J'ai donc décidé de réaliser un questionnaire destiné aux usagers de la salle de prêt adultes. Il était difficile voire impossible de faire un questionnaire unique pouvant être distribué aux usagers des différents services. J'ai fixé mon choix sur la salle de prêt adultes pour diverses raisons. C'est le service le plus fréquenté et il se trouve dans le bâtiment le plus visible de la structure. C'est l'entrée la plus connue de la médiathèque. Ainsi j'ai trouvé intéressant de savoir si les usagers de ce service avaient conscience de l'existence des autres services, de leur localisation et de leurs fonctions. Par ailleurs, les usagers de ce service sont susceptibles d'être intéressés par tous les autres services : ECM, fonds ancien et photothèque pour eux-mêmes et médiathèque des jeunes pour leurs enfants. Pour étudier le manque de lisibilité des services, le choix de ce lieu de diffusion pour un questionnaire me semblait donc pertinent. De plus, cela me permettait d'intégrer des questions concernant la signalétique dans cette salle.

En parallèle avec le questionnaire, le contact avec les usagers a été une autre façon de recueillir des informations. Ma fréquente présence en salle de prêt, tant du côté bibliothèque que du côté discothèque-vidéothèque, m'a permis d'observer les pratiques des usagers, de connaître leurs difficultés d'orientation en écoutant leurs questions et ainsi d'essayer de comprendre à quoi étaient dues ces difficultés.

A-2. Elaboration du questionnaire¹

Pour construire un questionnaire, il faut tenir compte du temps que les gens sont prêts à passer pour y répondre. J'ai donc essayé de réaliser un questionnaire assez court, la difficulté étant de rester complet.

J'ai tout d'abord exposé très succinctement le contexte dans lequel je réalisais cette enquête. Il est important pour les usagers de savoir dans quel cadre leurs réponses seront exploitées. Les premières questions sont générales. Elles permettent de connaître les usagers de la médiathèque : leur sexe, leur âge, leur catégorie socio-professionnelle. Il s'agissait ensuite de savoir si ces usagers étaient inscrits ou non à la médiathèque. En effet, en fonction de cela ils sont susceptibles ou non d'avoir eu une explication lors de l'inscription concernant le fonctionnement de la médiathèque et la localisation des services et des documents. De même, connaître depuis quand ils fréquentent la médiathèque est nécessaire pour comprendre leurs éventuels problèmes d'orientation.

J'ai ensuite posé des questions sur la connaissance qu'ils avaient des différents services proposés par la médiathèque, leurs particularités, leur localisation. Ainsi le thème de la lisibilité des services était abordé. Enfin, une série de questions concernait la signalétique en salle de prêt adultes.

Le principal oubli dans ce questionnaire concerne l'ECM puisque les questions sur les divers services ne le prennent pas en compte. Cet oubli est regrettable car l'existence et l'emplacement de ce service semblent méconnus des usagers. Les chiffres ne pourront pas le confirmer.

¹ Voir annexe 5

A-3. Diffusion de l'enquête

L'enquête a été lancée le 25 juin et les questionnaires étaient disponibles au public jusqu'au 26 juillet. Les questionnaires étaient disposés sur le comptoir de l'accueil près du poste de recherche documentaire ainsi que sur le bureau de prêt de la discothèque-vidéothèque, les usagers pouvant les remplir librement. Cependant, il me semblait nécessaire d'en distribuer directement aux personnes. Je l'ai fait dans la mesure du possible, selon mes disponibilités. Je n'ai pas pu en donner à tous les usagers, certains ne faisant que passer.

Cette façon de procéder s'est cependant avérée plus qu'utile puisque très peu d'usagers ont rempli spontanément le questionnaire sauf au bureau de prêt de la discothèque-vidéothèque. Cela s'explique par le fait que ce bureau est plus petit et donc les questionnaires plus visibles mais aussi par le fait que le temps mis pour préparer les emprunts leur laisse celui de répondre aux questions¹.

Par ailleurs, la période estivale voit la fréquentation de la médiathèque diminuer par le départ en vacances de nombreux usagers. Ce sont surtout les étudiants et lycéens qui désertent la médiathèque. Le nombre de questionnaires remplis aurait donc pu être plus important à une autre période de l'année et le public interrogé aurait été plus représentatif.

A-4. Problèmes d'interprétation

Les questionnaires présentent toujours des problèmes d'interprétation. Tout d'abord, il est difficile de savoir à partir de quand le nombre de réponses est suffisant pour être significatif. Le problème d'une médiathèque est de ne pas connaître le nombre exact de ses usagers puisque tous ne sont pas inscrits. Il est

¹ En effet, le prêt semi-direct des vidéos, DVD, Cd Roms et CD et la possibilité d'emprunter quinze CD à la fois imposent un certain temps de préparation à l'agent.

donc impossible de savoir quelle proportion représente le nombre de réponses obtenues. Pour cette enquête, 80 questionnaires ont été rendus. C'est peut-être juste pour être représentatif mais compte tenu des vacances scolaires, ce nombre est satisfaisant.

J'ai rencontré également des problèmes dans le dépouillement de l'enquête qui est un exercice que je n'avais jamais effectué. Cela demande du temps et il est parfois difficile de croiser toutes les données.

Un autre problème est celui des incohérences rencontrées dans les réponses. Elles ne sont pas visibles tout de suite. Elles peuvent être volontaires, notamment chez certains jeunes. Elles sont parfois dues à de l'inattention quand certaines personnes remplissent le questionnaire rapidement. Enfin, ces erreurs viennent peut-être de la mauvaise compréhension de certaines questions. Cela peut parfois entraîner des erreurs d'interprétations.

Il a fallu aussi confronter les impressions qui faisaient suite à mes observations en salle de prêt aux informations recueillies grâce à l'enquête. En effet, les réponses trouvées dans le questionnaire ne semblent pas toujours correspondre aux comportements observés chez les usagers. Il est impossible de vérifier la véracité des réponses et l'honnêteté des gens même si le questionnaire ne les engageait à rien.

Les données issues du questionnaire et concernant la lisibilité des services ont été exploitées dans la première partie¹. Il s'agit maintenant de voir de quelle manière les usagers perçoivent les différents espaces de la salle de prêt adultes.

¹ Voir I-C

B. Repérer les espaces en salle de prêt

C'est la première étape pour qu'un usager puisse comprendre l'organisation du service. Pour cela, la transparence et la fluidité entre les différents espaces sont primordiales¹. Afin de mieux visualiser les descriptions faites dans les prochains paragraphes, il est possible de se référer au plan annoté en annexe 6.

B-1. Accueil et banques de prêt

Dans toute bibliothèque, la banque de prêt est une partie centrale d'une salle de prêt. A la médiathèque de Cambrai, elle sert à la fois de banque de prêt, de banque de retour et de bureau d'accueil. Il y a un autre bureau réservé aux inscriptions au niveau de la sortie mais il n'est pas occupé en permanence par un membre du personnel. On oriente les usagers vers ce bureau quand ils désirent s'inscrire.

Le bureau de prêt fait le lien entre les portes d'entrée et de sortie. Il comprend à la fois le poste de retours de prêt au niveau de l'entrée et celui d'emprunt à proximité de la sortie. Les usagers rencontrent déjà des problèmes à cet endroit. J'ai de nombreuses fois observé que les usagers se présentaient indifféremment à l'un ou l'autre des postes pour les retours ou les emprunts. Cela pose des problèmes au niveau du travail des agents qui sont ralentis dans leur travail. En effet, on retrouve parfois des livres déposés sur le bureau sans savoir s'il s'agit d'un retour, de livres à ranger ou à emprunter. C'est une source d'erreurs et il faut toujours s'assurer de l'état des livres (en effectuant une visualisation des exemplaires) avant d'effectuer une quelconque opération. De même, quand une personne nous tend des livres, il est nécessaire de demander si c'est à rendre ou à

¹ *La médiathèque Michel Crépeau de La Rochelle*, film de Jacques Séraudie.

emprunter. Ces divers problèmes sont dus à un manque de signalétique. En effet, le bureau est bien visible mais il n'est indiqué nulle part où doivent s'effectuer les retours, les prêts ou les inscriptions. Or pour faciliter l'adaptation du public et les conditions de travail du personnel, les banques de prêt et de retour doivent bénéficier d'une signalétique claire¹. Cela permet d'éviter les erreurs, de mieux gérer le flux des usagers et de libérer le personnel des tâches répétitives d'orientation.

Cette première banque est réservée aux prêts et retours des documents sur supports papier : livres, périodiques, bandes-dessinées. Une seconde banque est destinée aux emprunts des autres documents tels que les CD, cassettes, DVD, vidéos, Cd Roms, livres-cassettes. Là aussi, le système pose problème. Beaucoup de lecteurs déposent leurs CD en même temps que leurs livres et il faut les réorienter vers l'autre banque. Certains ne savent pas où s'adresser pour emprunter des livres-cassettes qui sont rangés dans des étagères de livres mais doivent être enregistrés à l'autre banque de prêt. Encore une fois, il faut mettre en cause la signalétique puisqu'elle est inexistante quant aux attributions des rôles de chaque banque.

L'avantage d'une banque de prêt et/ou de retour unique est d'éviter les problèmes de réorientation des lecteurs, des ouvrages et de faciliter le travail du personnel. Ce système est notamment adopté par les médiathèques de Valenciennes et de Lomme. De même, l'existence d'un bureau d'accueil indépendant des banques de prêt comme à Valenciennes permet de mieux informer et orienter le public sans ralentir le flux des enregistrements. C'est cependant le manque d'informations écrites qui reste le problème prioritaire dans le cas de la médiathèque de Cambrai.

¹ Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel, *Votre bâtiment de A à Z* (voir bibliographie n° 1).

Cette organisation entraîne aussi une concentration du personnel de la salle de prêt aux mêmes endroits (les deux banques de prêt) et ne permet pas à l'utilisateur de s'informer au fil de ses recherches en rayons. Il lui faut revenir chaque fois à l'accueil. La séparation des banques de prêt mobilise davantage de personnel et cela empêche leur présence en d'autres endroits de la salle. Ainsi, à la médiathèque de Lomme ou de Valenciennes, plusieurs bureaux se situent à divers endroits permettant aux usagers de bénéficier d'informations. Cela contribue à une meilleure orientation et un meilleur flux du public.

Si les fonctions et organisations des banques de prêt ne sont pas claires, voyons de quelle manière les usagers peuvent percevoir les autres espaces de la salle, notamment ceux destinés aux livres et périodiques.

B-2. Les livres et périodiques

⇒ Les livres

Les livres se situent dans deux espaces distincts de chaque côté de la banque de prêt des livres. Quand on entre dans la salle, on arrive du côté des romans. De l'autre côté se trouvent les documentaires. Les deux espaces étant nettement séparés, l'utilisateur peut penser que la nature des documents est différente de chaque côté mais rien n'indique clairement le nom des deux zones. De plus, l'espace romans comprend également certains documentaires classifiés dans la littérature selon la classification décimale de Dewey¹.

Des panneaux accrochés à l'extrémité des rayons précisent qu'il s'agit de romans ou de documentaires, seulement, ils ne sont pas très visibles de loin. Là encore on remarque les difficultés qu'éprouvent les usagers à comprendre cette

¹ Nous reparlerons de la classification dans le C-2

organisation. En effet, un nombre non négligeable de personnes m'ont demandé où elles pouvaient trouver des romans. Un exemple marquant est celui d'une dame qui prépare les concours pour travailler en bibliothèque. Elle visitait plusieurs médiathèques dont celle de Cambrai pour mieux connaître leur organisation et leur fonctionnement. Elle venait ~~donc en~~ ^{en des} cherchant les indices qui l'aideraient à comprendre cette organisation. Cette personne m'a demandé comment étaient rangés les livres et pourquoi ils étaient séparés. Peut-être n'avait-elle pas encore fait le tour de la salle, cependant, si la signalisation avait été suffisante sa question n'aurait pas dû être posée. Si une personne intéressée aux logiques d'organisation et attentive aux signes qui les traduisent n'a pas cerné les particularités de ces deux espaces, qu'en sera-t-il d'un usager venu pour sa détente et son plaisir ?

Du côté des documentaires, les usuels forment un espace à part entière. Le problème est que le nom de l'espace n'est pas indiqué. On peut croire que ce sont des livres faisant partie des autres documentaires. L'espace n'est donc pas très visible et son usage n'est pas non plus expliqué. En effet, les usagers ne savent pas toujours ce qu'est un usuel et n'en connaissent pas l'intérêt. Ce sont pourtant des ouvrages très utiles pour commencer une recherche.

Un autre espace réservé aux livres est l'espace "nouveautés". Celles-ci sont disposées en deux endroits. Tout d'abord sur un présentoir face à l'entrée. Ce sont les acquisitions de moins de trois mois. Ces livres en prêt accéléré ne peuvent être empruntés que quatorze jours¹. Cet espace est bien visible et d'ailleurs très convoité des lecteurs. Un autre espace nouveauté regroupe des livres (romans et documentaires confondus) acquis dans les six derniers mois environ. Ils sont rangés sur un présentoir qui fait face au bureau de prêt et d'accueil et sur les rayons qui

¹ Les autres livres, bandes dessinées et périodiques peuvent être gardés quatre semaines.

se trouvent derrière. Les livres mis sur le présentoir sont bien mis en évidence (même s'il n'est pas précisé que ce sont de récentes acquisitions) mais les rayons le sont moins. En effet, ils sont en partie cachés par le présentoir selon l'endroit où l'on se trouve et c'est une étiquette "nouveau" peu visible sur le haut de l'étagère qui signale leur présence. Si ce rayonnage est bien connu et exploité des lecteurs habitués, il est peu mis en évidence pour les nouveaux usagers. .

Sur la même étagère sont rangés les livres-cassettes et au "recto" les livres en gros caractères. Leur signalisation se fait par le même modèle d'étiquette. Pour les personnes malvoyantes, un effort sur la visibilité des ouvrages qui leur sont destinés est nécessaire. Ce rayonnage est mal placé et leurs ouvrages insuffisamment indiqués pour être repérés facilement par les usagers. D'ailleurs les résultats de l'enquête montrent que quinze personnes interrogées sur quatre-vingt ne connaissent pas l'emplacement des livres-cassettes et vingt ne savent pas où sont rangés les livres en gros caractères. Il est évident que ces usagers ne sont pas tous intéressés par ces types de support, néanmoins, il ne faut pas négliger ces ouvrages par rapport aux autres médias.

⇒ Les bandes dessinées

Les bacs à bandes dessinées sont placés au fond de la salle derrière le dernier rayon des documentaires. Cet emplacement pourrait être stratégique, ayant pour but de désengorger l'espace central (anciennement réservé à ces ouvrages) ou de faire côtoyer d'autres ouvrages aux amateurs de BD. Cependant, selon la conservatrice, ce n'est pas l'objectif. L'espace réservé aux bandes dessinées était auparavant occupé par des tables. Leur éloignement du bureau de prêt, et donc du personnel, entraînait parfois des débordements de la part des groupes qui s'y installaient. Pour éviter ce genre de problèmes difficilement gérables, il a fallu

procéder à des changements. Ainsi, on a placé les bandes dessinées à cet endroit même s'il est étroit et ne propose aucun siège à proximité.

Par ailleurs, les bandes dessinées sont un support qu'affectionne un large public. Or, elles ne sont pas visibles ni signalées dans la salle. D'après les réponses relevées dans le questionnaire, seize personnes ne savent pas où sont situées les bandes dessinées ce qui représente tout de même un cinquième des personnes interrogées. ~~Ce n'est pas une~~ ^{Cette} ~~part~~ ^{non} ~~négligeable~~ ~~et elle~~ montre bien que la signalétique est défailante à ce niveau.

⇒ Les périodiques

Les périodiques sont répartis en plusieurs endroits et n'offrent pas tous le même accès. Le premier endroit où l'on trouve des périodiques est situé dès l'entrée dans la salle, à gauche. Il regroupe des fauteuils autour d'une table basse donnant une certaine convivialité et incitant au partage. Les présentoirs proposent en accès libre les hebdomadaires et le principal quotidien régional. Les autres quotidiens ^{et} les mensuels sont en accès indirect, placés sur des présentoirs derrière le bureau de prêt. Cela pose des problèmes de visibilité des titres pour les usagers car le personnel peut ^{en} gêner la vue. Enfin, une partie des périodiques est située dans les rayons, en accès libre, à proximité des livres sur le même thème. Cela concerne notamment les revues d'art, de musique et de droit. Les revues spécialisées en histoire sont rassemblées sur un même présentoir placé dans l'allée principale au niveau des usuels.

Cet agencement n'est pas cohérent puisque toutes les revues spécialisées ne sont pas classées avec les livres du même thème¹. Cette dispersion des périodiques et cette variété d'accès sont défavorables à une bonne perception de l'offre dans

¹ Suivant la classification décimale de Dewey, nous en reparlerons par la suite (C.2)

ce domaine. Il n'y a pas un unique espace défini pour les périodiques, ni un choix de classement et d'accès identique pour l'ensemble des titres. L'existence d'une brochure donnant la liste des périodiques disponibles à la médiathèque est une aide pour le lecteur mais cette brochure n'est pas constamment disponible et elle n'indique pas l'endroit où on peut trouver les différents titres.

⇒ Le magasin

C'est aussi un espace où le lecteur est susceptible de trouver des livres et périodiques qui l'intéressent. Cet espace n'est pas visible de la salle de prêt mais son existence doit être connue des usagers. Il faut les informer que les ouvrages ne se trouvent pas tous en rayons. Ils doivent être avisés de la possibilité de consulter ou d'emprunter les revues des périodes précédentes et les livres placés en réserve. Le magasin est méconnu car invisible et inaccessible aux usagers. Les informations concernant son fonctionnement doivent être fournies aux lecteurs de façon orale ou écrite pour qu'ils puissent exploiter au maximum les ressources disponibles à la médiathèque.

Les espaces destinés aux livres et périodiques ne bénéficient pas toujours d'une signalétique suffisamment claire pour être bien perçus par les usagers. Il s'agit de voir s'il en est de même pour le multimédia.

B-3. Les autres médias

⇒ La discothèque-vidéothèque

L'espace réservé à la discothèque-vidéothèque est central dans la salle de prêt. La médiathèque de Cambrai, étant à ses débuts, la première dans la région, a toujours essayé de donner une place importante à tous les médias et de les faire cohabiter dans un même espace. L'utilisateur appréciant l'un ou l'autre des médias est

obligatoirement au contact des autres. C'est un moyen de sensibiliser chacun à tous les types de documents.

Ainsi, la discothèque-vidéothèque se trouve au centre de la salle face à la banque de prêt des livres, séparant également les deux espaces romans et documentaires. C'est une zone bien visible même si elle n'est pas signalée et ses fonctions sont évidentes puisque les supports sont très identifiables. Cependant, si les CD placés dans des carrels et les cassettes vidéos rangées sur des étagères contre le mur, sont bien apparents, les DVD et les cassettes audio le sont moins. En effet, les DVD n'étant que d'acquisition récente sont encore peu nombreux et donc peu visibles. Quant aux cassettes audio, elles ne sont accessibles qu'en accès indirect. Par ailleurs, on l'a vu dans la partie traitant des banques de prêt (II-B-1), le rangement et l'emprunt des livres-cassettes posent problème.

Les nouveautés en musique sont assez mal situées. Elles se trouvent avec les DVD, sur un tourniquet placé près des vidéos. Encore une fois, une étiquette lisible uniquement quand on est à côté du tourniquet indique leur présence à cet endroit. Les nouveautés en VHS et DVD sont bien visibles et signalées sur un présentoir mais sont assez éloignées des autres étagères. Là aussi, la dispersion des documents rend complexe la perception de l'organisation pour les usagers.

Par ailleurs, la situation centrale de la discothèque-vidéothèque peut parfois entraîner une confusion dans l'esprit des usagers. La réunion des divers médias dans une même salle mais l'autonomie de leur gestion peut paraître contradictoire ou être perturbant pour certaines personnes. En effet, tous les médias étant dans la même salle, il arrive que des gens pensent qu'une seule inscription ~~est~~ est à faire pour bénéficier de tous les services. Je l'ai constaté plus d'une fois quand je m'occupais de la gestion des prêts de la discothèque-vidéothèque. Un usager arrive avec un certain nombre de disques à emprunter et ce n'est qu'au moment d'enregistrer ce

prêt, après la préparation des documents (qui est longue à cause de l'accès semi-direct), que l'on se rend compte que la personne n'est pas autorisée à emprunter ce type de documents. La conséquence principale est la perte de temps pour l'utilisateur comme pour l'agent. C'est au moins l'occasion d'expliquer (ou de réexpliquer) l'organisation et le fonctionnement de la salle de prêt et les différences entre les deux espaces principaux.

Toutefois pour les personnes déjà inscrites à la médiathèque, ces informations devraient déjà être connues puisqu'elles sont censées être données lors de l'inscription. Pourtant, bien que cet espace soit perceptible, ^{les} conditions d'accès ^{en} sont souvent méconnues des usagers. Les réponses à l'enquête témoignent de cette ignorance. En effet, sur les soixante-cinq personnes inscrites à la médiathèque qui ont répondu au questionnaire, vingt ne connaissent pas les conditions d'inscription à la discothèque-vidéothèque c'est-à-dire environ 30%. De plus, sur les vingt-cinq usagers qui ne sont pas inscrits à la discothèque-vidéothèque (mais inscrites tout de même à la bibliothèque), huit personnes (soit un tiers) disent que c'est parce qu'elles ne sont pas informées. Faut-il en conclure que lors de l'inscription à la bibliothèque, tous les renseignements concernant le fonctionnement de la médiathèque ne sont pas précisés ? Il est possible que les usagers aient oublié ce qu'on leur a expliqué. Il est certain que le temps nécessaire à une présentation de la médiathèque dans son ensemble n'est pas toujours disponible aux agents qui s'en chargent. En tout cas, si le manque d'informations orales est réel, celui d'informations écrites est là encore patent et n'aide pas les usagers à comprendre l'organisation de l'espace. D'ailleurs parmi les quinze usagers interrogés, non inscrits à la médiathèque (et n'étant donc pas non plus inscrits à la discothèque-vidéothèque), treize affirment ne pas connaître les conditions d'inscriptions à la discothèque-vidéothèque et dix donnent pour raison un manque d'informations. Ces

personnes ne sont pas censées avoir eu une présentation de la structure puisqu'ils ne sont pas inscrits. Cela explique en partie la désinformation. Mais les renseignements ne devraient pas être accessibles uniquement par oral, l'information écrite est donc vraiment lacunaire.

⇒ Le multimédia

Par multimédia, nous entendons les Cd Roms et Internet. Les Cd Roms dépendent de la banque de prêt de la discothèque-vidéothèque. Pourtant ils sont rangés sur une étagère située à côté du bureau des inscriptions. Cela est malgré tout logique car un poste informatique réservé à la consultation des Cd Roms se trouve à cet endroit. Cet espace est signalé par un panneau suspendu. Cependant, que ce soit au niveau de la discothèque-vidéothèque ou au niveau de cet espace, il n'est pas indiqué où doivent s'effectuer les emprunts et à qui il faut s'adresser pour une consultation sur place. Cette dispersion est encore accrue par l'emplacement encore différent des nouveautés en Cd Roms. Elles sont disposées sur un présentoir près de l'étagère où sont rangés les autres Cd Roms mais le présentoir est tourné vers la discothèque-vidéothèque n'étant visible que de dos depuis l'espace Cd Roms. Le manque d'informations et la dispersion des collections nuit évidemment à la perception des différents espaces.

En ce qui concerne le pôle Internet, il est situé au milieu de la salle. Quatre postes sont à disposition des usagers. Ils sont positionnés en cercle avec deux postes de recherche sur le fichier informatisé de la médiathèque¹. Une affiche présente les modalités pour avoir accès à Internet. Il faut être inscrit à la bibliothèque et acheter la carte d'accès, il est indiqué les montants de la carte et

¹ cette proximité entre les postes destinés à l'accès Internet et ceux prévus pour la recherche documentaire pose des problèmes que nous aborderons dans le II-C

des recharges. Cet espace est donc bien visible et signalé. La possibilité de réserver une heure de connexion (en cas de grande affluence) est spécifiée lors de l'achat de la carte. Cependant malgré la signalétique trente-cinq des personnes interrogées (inscrites et non-inscrites confondues) ne connaissent pas les conditions d'accès à Internet.

Ainsi des lacunes en matière semblent encore nombreuses en ce qui concerne le multimédia. Nous allons voir comment les derniers espaces de la salle de prêt sont perçus par les usagers.

B-4. Autres espaces

La médiathèque est un lieu culturel mais également un " lieu social¹ " qui induit l'existence d'espaces destinés au travail en groupe ou au travail en silence ainsi que la présence de lieux de détente, de sanitaires, de services auxiliaires.

La médiathèque comme lieu social suppose un aménagement pour respecter le travail et le confort de tous. Ainsi, elle propose une salle de travail en silence contiguë à la salle de prêt. Elle contient des tables individuelles et toutes dirigées dans le même sens afin d'assurer un maximum de silence et de concentration. Cet espace est très apprécié des étudiants et lycéens en révisions. Cependant, il n'est pas perceptible par l'utilisateur depuis la salle de prêt. En effet, aucun fléchage n'oriente le lecteur vers cette salle et son entrée est située au fond d'une allée formée par deux étagères de livres². On trouve fixée sur la porte une pancarte expliquant les règles de silence à respecter mais ces informations en petits caractères n'aident pas l'utilisateur à percevoir cet espace de loin. En effet, " /a

¹ Marielle de Miribel, " La signalétique en bibliothèque ", *BBF*. (voir bibliographie n°7)

² voir sur le plan en annexe 6

*signalétique doit être vue sans être lue*¹. Elle doit être perçue par l'utilisateur sans qu'il ait eu besoin de la chercher. S'il ne connaît pas l'existence de cette salle, l'utilisateur ne peut pas profiter de ses conditions de calme. Dans la salle de prêt, les tables disponibles comportent quatre chaises et invitent donc au partage ou au travail en groupe. Une personne ayant besoin de concentration ne trouvera pas forcément les conditions idéales pour étudier. C'est pourquoi, le défaut de signalétique pose aussi des problèmes dans la perception des différents espaces de travail.

La médiathèque est un lieu d'étude mais aussi de détente. Certains espaces permettent ainsi de prendre une pause dans son travail et certains mobiliers de se décontracter. Dans le hall d'entrée, des distributeurs de boissons chaudes et froides sont à disposition du public. Il n'y a ni table ni chaise pour éviter que les gens ne restent trop longtemps et soient trop nombreux. Cela diminue les nuisances sonores. L'espace vert de la cour est également un lieu de détente et il est visible de l'intérieur grâce aux baies vitrées offrant une vue agréable. Les usagers peuvent enfin avoir une lecture moins studieuse et plus décontractée en s'installant dans les chauffeuses mais elles sont peu nombreuses.

Quant aux sanitaires, ils sont situés au fond de la salle, face à l'entrée. Leur emplacement est peu voyant malgré la pancarte fixée au-dessus de la porte et les gens demandent régulièrement où ils se trouvent. C'est le manque de signalétique intermédiaire, de fléchage qui empêchent les usagers de mieux les repérer. Ensuite, leur emplacement dans la salle rend l'endroit propice au vandalisme. Il est d'ailleurs conseillé qu'ils soient situés en dehors de la zone de prêt². Enfin, si l'accès est permis aux handicapés, les sanitaires ne sont pas aménagés pour eux.

¹ Marielle de Miribel, "La signalétique en bibliothèque", *BBF*. (bibliographie n°7)

² Anne-Marie Chaintreau, Jacqueline Gascuel, *Votre bâtiment de A à Z* (bibliographie n°1).

La salle de prêt propose enfin des services auxiliaires. La photocopieuse est placée face à l'entrée, au fond de la salle. Encore une fois, l'absence de fléchage la rend parfois difficile à percevoir mais c'est surtout son éloignement des banques de prêt qui rend son emplacement peu pratique. En effet, si l'utilisateur rencontre un problème, le personnel n'est pas à proximité pour intervenir. En ce qui concerne l'imprimante, le problème est inverse. L'appareil est situé au bureau de prêt, sa gestion par le personnel est donc facile mais il n'est pas directement accessible au public. La possibilité d'imprimer est même peu connue des usagers. Les personnes utilisant Internet peuvent lancer une impression de leur poste et venir la chercher au bureau. Cependant si ce service n'est pas mis en évidence, le public ne peut en profiter.

On a vu qu'il existe certains obstacles pour repérer les différents espaces de la salle de prêt à cause des manques de signalétique. Les indications insuffisantes n'aident pas les usagers à comprendre les logiques d'organisation de la salle de prêt. Nous allons maintenant voir comment font les usagers pour trouver les documents.

C. Trouver des documents

C'est la seconde étape pour un usager. Après avoir repérer les espaces, il s'agit pour l'utilisateur de trouver l'emplacement du document qu'il recherche.

C-1. Les outils de recherche

La recherche de documents se fait de diverses manières. Certains usagers utilisent les postes informatiques de recherche, d'autres les fichiers-papiers,

d'autres encore furetent directement dans les rayons ou demandent au personnel de la médiathèque.

Les fichiers-papiers sont situés dans la salle de travail en silence. Ils sont donc peu visibles et accessibles. Les fiches existantes concernent les ouvrages non informatisés, acquis depuis plus de douze ans. Peu de personnes ont le réflexe de se référer à cet outil qui semble complexe d'utilisation et pour certains moins pratique que les fichiers informatisés. Pourtant, toutes les notices bibliographiques n'étant pas informatisées, les fichiers-papiers sont encore très utiles. On remarque une fois de plus que le manque de signalétique ne permet pas aux usagers de visualiser cet outil et même, pour certains, d'en connaître l'existence.

Les postes de recherche informatisés sont davantage utilisés par le public. Même si beaucoup cherchent directement leurs documents en rayons (65 personnes sur 80 soit 80%), environ 50% des personnes interrogées (41 sur 80) se servent de ces outils de recherche. Ce qui signifie que l'autre moitié ne s'en sert pas. Ces résultats sont peut-être dus au fait que les usagers rencontrent des difficultés pour accéder au catalogue.

En effet, les postes de recherche documentaire sont situés, pour deux d'entre eux, au sein du pôle Internet. Il s'agit d'un ordinateur et d'un Minitel. Quand on suggère aux usagers d'utiliser l'ordinateur pour effectuer leur requête, certains répondent qu'ils n'ont pas la carte d'accès à Internet. L'amalgame entre les postes et leurs fonctions est fréquent. Les deux postes destinés au catalogue de la médiathèque ne sont pas signalés par un panneau ce qui entraîne cette confusion. Même si l'interface est celle d'une recherche documentaire, les usagers ne perçoivent pas toujours leur emploi. Un autre Minitel est placé en salle de travail en silence mais il est rarement allumé ce qui n'incite pas les gens à l'utiliser. Le quatrième poste de recherche est placé sur le bureau de prêt des imprimés. C'est le

plus utilisé car il est proche du personnel qui peut aider les usagers dans leur requête en cas de besoin. C'est pourtant l'interface la moins simple d'utilisation.

Les trois postes sont différents et ont une interface différente. L'ordinateur propose l'interface la plus ergonomique et la plus facile à exploiter. Le Minitel est peu utilisé car peu visible, son écran est petit et il est rarement connecté à la page d'accueil. Le poste situé au bureau de prêt est moins pratique. Il demande par exemple la validation de tous les champs de recherche même si on ne les remplit pas. Quand on descend d'une ligne avec les flèches pour lire toute la liste des notices proposées, il met du temps à réafficher la page et les usagers ne savent pas comment aller directement à la page suivante (il suffit de taper sur la touche contrôle et sur la flèche du bas). De même, certaines fonctions sont possibles en « tapant RC ». Peu de gens comprennent que RC signifie retour-chariot et désigne la touche entrée. Ce système pose problème à beaucoup d'usagers mais gêne surtout les gens âgés qui n'ont pas l'habitude de manipuler de tels outils. Une dame nous disait qu'il faudrait dessiner et nommer les touches sur lesquelles il fallait taper pour qu'elle les reconnaisse. Sans aller jusque là, il paraît évident que des informations écrites et /ou orales sont nécessaires aux usagers pour maîtriser l'utilisation de tels outils.

La médiathèque de Tourcoing met à disposition du public des bornes avec un écran tactile qui permet de faire les recherches. Ces outils ne sont pas du tout esthétiques mais l'interface est plus ludique et plus simple qu'un ordinateur avec clavier ce qui explique le succès de ces bornes. La simplicité de fonctionnement est une condition pour que les usagers exploitent les instruments de recherche. C'est pourquoi des explications sont indispensables.

Les difficultés que connaît le public face à ce type d'outils expliquent le fréquent recours au personnel. D'après le questionnaire, la majorité des usagers (67

personnes sur 80) affirment trouver facilement les documents qu'ils recherchent et ne faire appel au personnel que s'ils ne parviennent pas à trouver seuls. Cependant, et c'est là une des contradictions entre le questionnaire et mes propres observations, j'ai remarqué que certaines personnes ont systématiquement recours au personnel. Le réflexe d'utiliser les outils de recherche n'est pas du tout ancré dans les habitudes. Le personnel est là pour conseiller et aider le public mais il n'est pas toujours disponible. L'idéal est d'expliquer à l'utilisateur le fonctionnement de l'outil en l'assistant dans sa recherche. Mais d'une part, l'utilisateur n'est pas toujours réceptif et d'autre part, l'agent n'a pas ou ne prend pas toujours le temps de le faire. Le problème se situe surtout du côté de la banque de prêt de la discothèque-vidéothèque puisqu'elle ne comporte pas de poste de recherche à la disposition du public. Il faut donc diriger l'utilisateur vers le poste de recherche central mais s'il ne sait pas s'en servir il faut soit l'accompagner là-bas pour lui montrer comment se font les requêtes, soit effectuer la recherche pour lui depuis le poste d'emprunt de la banque. Cela prend du temps car il faut sortir du menu de prêt et entrer dans celui des recherches. C'est gênant quand d'autres personnes attendent derrière le guichet. Ainsi la signalétique défectueuse sur l'emplacement des postes de recherche et le manque d'informations sur leur fonctionnement créent des obstacles dans la recherche documentaire.

Parmi les usagers, certains cherchent les documents directement en rayons. Ils n'utilisent pas le catalogue et ne demandent pas d'aide au personnel. Dans ce cas, il leur faut connaître le système de classification et de rangement employé à la médiathèque. Nous allons voir quelles sont les informations concernant la classification qui peuvent aider le public dans ses recherches.

C-2. La classification

La cote est l'adresse de l'ouvrage

La classification est un moyen de répartir les ouvrages suivant des catégories, des classes, un ordre ou une méthode déterminés. Elle permet au personnel de la médiathèque de ranger les documents. L'objectif dans l'espace public d'une médiathèque est de guider l'utilisateur dans les rayons. Elle l'aide à s'orienter vers les documents désirés. La classification aboutit à la création d'une cote qui correspond en quelque sorte à l'adresse de l'ouvrage.

A la médiathèque de Cambrai, la classification dépend des supports des documents. Pour les documentaires et les Cd Roms, la classification décimale de Dewey (CDD) a été retenue. Cette classification est hiérarchisée en dix classes divisées en sous-classes... Chacune des classes constitue un domaine particulier de connaissances. La cote est composée de chiffres correspondant aux classes et sous-classes et des trois premières lettres de l'auteur. Pour une personne qui cherche directement ses livres en rayons, la connaissance de la classification ou, du moins, celle des grandes classes, peut l'aider à trouver ce qu'elle veut.

L'absence totale d'informations concernant la classification choisie par la médiathèque de Cambrai pose problème. L'utilisateur n'a aucune indication sur les domaines de connaissances prédéfinis. Il ne peut donc s'orienter que difficilement dans les rayons.

De la même façon, le choix de la classification des romans n'est pas précisé. Les romans sont classés dans l'ordre alphabétique du nom de l'auteur. Les usagers ont, dans la plupart des cas, le réflexe de chercher dans cet ordre. Cependant, ce n'est pas le cas de tous les lecteurs, certains ayant besoin de plus d'informations pour s'orienter. De plus, les usagers ignorent certains détails utiles concernant les cotes. En effet, les cotes sont composées d'abord de la lettre R (qui signifie roman) suivie des trois premières lettres de l'auteur mais sur certains livres un nombre

indique le pays d'origine de l'écrivain (par exemple 42 pour la Grande Bretagne et 73 pour les USA). L'affiche indiquant la signification de ces codes est située derrière le bureau de prêt et est peu visible. Par ailleurs, certains romans sont classifiés à part. C'est le cas des romans policiers et de science-fiction. Etant particulièrement demandés, ils sont cotés et classés différemment la lettre P précédant les lettres de l'auteur pour les policiers et les lettres SF pour la science-fiction. Il n'est pas rare de voir des gens s'étonner de ne pas trouver de livre d'Agatha Christie à la médiathèque. Ces usagers ont simplement cherché dans les premiers rayons de romans et n'ont pas vu que les derniers rayons étaient consacrés aux policiers. Ainsi, sans connaître la classification, l'utilisateur n'a pas tous les renseignements qui peuvent l'aider à trouver les romans qu'il veut lire.

Pour les supports musicaux, il en est de même : la classification n'est pas affichée. Cette classification est particulière distinguant la variété française (099.2) et internationale (2). Elle différencie ensuite les genres musicaux : musique classique (3), hard rock (2.60) ou techno (2.90). Cependant, la classification a tendance à se rapprocher de la CDD. C'est en tout cas ce qu'essaie de faire le responsable de la vidéothèque. En effet, les bandes originales de films (791.436), les musiques du monde (910 à 919), les spectacles comiques ont des indices Dewey. Ce choix peut avoir pour but de rapprocher les classifications de supports différents comme les livres et les CD. Cependant, la principale conséquence est plutôt la confusion pour les usagers qui cherchent des CD car l'utilisation de deux classifications ne fait que compliquer leurs recherches.

En ce qui concerne les cassettes-vidéos, elles sont classées par ordre alphabétique du nom des réalisateurs. Ce choix ne paraît pas le plus adéquat à une majorité d'utilisateurs. En effet, les gens qui recherchent une œuvre à partir du réalisateur sont rares et même ceux qui connaissent les réalisateurs des films sont

minoritaires. De plus, ce choix n'est précisé à aucun endroit d'où les difficultés éprouvées par la plupart des usagers dans leurs recherches. Le même problème existe pour les bandes dessinées qui sont classées par nom d'auteur. Ce n'est pas l'entrée la plus pratique pour trouver ce qu'on cherche puisqu'on ne connaît pas souvent le nom de l'auteur.

La multiplicité des supports entraîne nécessairement celle des classifications. Cela est inévitable et présente encore des obstacles à la compréhension des logiques internes à la médiathèque pour le public. Le défaut de signalétique concernant les classifications ne fait qu'amplifier le problème.

Outre la classification, le classement est important à comprendre pour que l'utilisateur puisse trouver l'ouvrage qu'il veut emprunter.

C-3. Le classement

Le classement correspond au rangement des documents, il leur attribue une place. Pour cela, il suit en général la classification. Mais les logiques de classement ne sont pas toujours évidentes pour l'utilisateur. Quand il a repéré les principaux espaces de la salle de prêt et qu'il a la cote du document qu'il recherche, l'utilisateur rencontre encore certaines difficultés pour trouver l'ouvrage. Il doit également comprendre la cohérence du classement à l'intérieur de chaque espace. Ainsi, *"pour guider le lecteur jusqu'à son document, le système de classement doit être expliqué - non pas en un seul point mais aux diverses étapes de son parcours"*¹. La signalétique joue alors un rôle important.

L'espace documentaire est assez vaste, il est difficile de savoir où se situe une cote particulière dans tous les rayons. A la médiathèque de Cambrai, les cotes ne sont pas rangées exactement dans l'ordre des grandes classes de la CDD. En

¹ ABF, *Le métier de bibliothécaire*. (voir bibliographie n° 5)

effet, les premiers rayonnages de documentaires sont consacrés aux livres traitant de l'art, du sport et des loisirs c'est-à-dire cotés dans les 700. Ce choix a été fait dans l'intention de rapprocher ce domaine de connaissances de l'espace discothèque-vidéothèque. Suivant la même logique, les rayons concernant la musique sont situés contre le mur de la banque de prêt de cet espace. La cohérence de ce choix n'est pas évidente pour les usagers car elle ne suit pas l'ordre numérique de la CDD. En effet, les rayons qui succèdent aux 700, sont ceux destinés aux livres cotés dans la classe 0 de la CDD jusque la classe 600. Ensuite une nouvelle interruption a lieu puisque la classe des 700 est, comme on l'a vu, placée au début et la littérature (800) est rangée sur les murs entourant l'espace romans. L'emplacement des livres de la classe 800 suit également une certaine logique mais qui n'est pas forcément celle du public.

Enfin, la classe dévolue à l'histoire et la géographie suit, dans les rayons, la classe des cotes 600. Mais à l'intérieur même des 900, l'ordre numérique n'est pas respecté. Une première partie plutôt consacrée à la géographie jusqu'aux cotes 918-919 est interrompue par toutes les biographies historiques cotées B9 avant de reprendre le cours des chiffres. Un changement de rayons à ce niveau rend la rupture moins gênante mais l'interruption coupe tout de même les repères numériques nécessaires aux usagers pour trouver les livres.

Par ailleurs, certains ouvrages de base appartenant à la classe des 300 sont rangés dans la salle de travail en silence parfois appelée "salle de droit" par le personnel. Cette dispersion apporte encore des difficultés pour atteindre un documentaire. Ces difficultés ne sont pas dues à l'incohérence du classement mais principalement à l'inexistence de signalétique. Quand l'utilisateur a choisi d'emprunter un documentaire, il manque de repères pour circuler dans l'espace concerné.

Des panneaux fixés à l'extrémité des rayons de documentaires précisent les cotes entre lesquelles sont comprises tous les ouvrages du rayon. Mais ces panneaux ne font qu'induire l'utilisateur en erreur puisque leurs indications ne sont plus valables, les collections évoluent et la place des livres change toujours. C'est justement le problème de la signalétique : elle est difficilement mobile tandis que le fonds se modifie continuellement.

A part ces panneaux, aucun élément de signalétique ne guide le lecteur. Rien n'indique qu'un rayon est destiné à telle ou telle classe de la CDD. Les sous-classes ne sont pas non plus précisées. Ainsi, les livres cotés en 300 représentent quatre étagères différentes et rien ne divise ces rayons pour faciliter la recherche.

Les usuels suivent également la CDD mais ils sont classés dans un espace à part. Ainsi si une personne cherche un dictionnaire de la photographie, il va chercher dans les rayons de la classe 700 mais ne va pas trouver le document. Dans le cas où il chercherait sa cote dans le catalogue, il ne saura peut-être pas que les lettres US placées devant la cote signifient que l'ouvrage est classé dans l'espace réservé aux usuels.

La signalétique joue donc un rôle important dans la perception du classement pour l'utilisateur. Elle lui permet de comprendre les logiques de classement appliquées dans la salle de prêt ou tout au moins de se créer une propre logique à partir des indications. Le manque d'indices à la médiathèque de Cambrai n'aide pas le lecteur à prendre son autonomie. Il l'empêche d'accéder et de profiter de toutes les ressources proposées. Et cela ne concerne pas seulement le classement des documentaires mais aussi celui des autres espaces de la salle de prêt.

Ainsi, au niveau des romans, le classement est également détaillé sur des pancartes à l'extrémité des rayons mais là encore ces informations ne correspondent plus au rangement actuel. Toutefois, des fantômes qui informent du

changement d'initiale sont placés dans les rayons. De plus, les policiers et la science-fiction sont rangés à la suite des autres romans mais rien n'indique à l'avance qu'ils sont à part. De même, les nouveautés en livres sont rangées quelle que soit leur nature (documentaires et romans) sur le même rayonnage sans suivre l'ordre de la cote. C'est donc difficile de trouver un titre précis. La cote d'un document trouvée grâce au catalogue ne permet pas de distinguer si c'est une nouvelle acquisition ou un ancien ouvrage et donc de savoir s'il est classé en rayons ou dans les nouveautés. Cela est valable pour les nouveautés des autres médias : leur cote n'indique pas qu'ils sont rangés ailleurs.

Pour ce qui est des CD, leur classement est précisé par des pancartes désignant les bacs contenant la variété française ou internationale, la musique classique. Des intercalaires informent du changement de lettre ou de genre musical mais ces intercalaires servent surtout à séparer les différents genres. Ils ne sont pas suffisamment visibles pour savoir de loin où se trouvent par exemple les musiques de films.

Le classement des cassettes vidéos se divise en fonction de la possibilité de les consulter sur place ou non. Les fictions réservées uniquement au cercle privé sont plus nombreuses mais certaines vidéos peuvent être consultées en public. Ces informations concernant le classement des vidéos sont précisées sur les étagères concernées. Dans l'espace vidéo, les DVD sont également classifiés suivant l'ordre alphabétique des réalisateurs mais ils n'obéissent à aucun classement spécifique. Ils sont juste rangés sur le même portant. Leur nombre est encore assez peu élevé pour que le classement soit nécessaire.

Une dernière condition est indispensable pour que l'utilisateur puisse trouver le document qu'il veut. Il s'agit de la visibilité. Celle-ci est défectueuse surtout en ce qui concerne les documentaires. En effet, les étagères accueillant les documentaires

sont les plus hautes. L'étage supérieur est élevé et les cotes situées au bas de la tranche des livres sont alors peu visibles. Ces livres sont également peu accessibles pour des personnes de taille moyenne. La visibilité des cotes est réduite aussi quand les livres de grand format sont rangés avec la tranche dirigée vers le haut. Cela se produit souvent pour des albums d'art ou de géographie. De plus, les cotes sont parfois longues pour les documentaires (souvent plus de trois chiffres). Or la tranche des livres n'est pas assez large pour contenir la cote entière. Ainsi seuls les premiers chiffres des longues cotes sont lisibles. Cette absence de visibilité entrave les investigations des usagers mais elle entraîne aussi fréquemment des erreurs de rangement qui elles-mêmes perturbent les recherches.

Il est manifeste que la signalétique en salle de prêt est défailante. Les résultats de l'enquête tout comme l'observation mettent en évidence ses manques. Les indices sont peu nombreux pour aider le lecteur dans ses démarches. Les apports en signalétique semble donc indispensables pour rendre moins complexes les recherches de l'utilisateur.

III- Propositions de modifications

Les améliorations à apporter ont pour but de rendre l'espace plus adapté à l'accueil d'une médiathèque mais aussi d'améliorer la lisibilité des services. Il s'agit également de faciliter l'appropriation des lieux par l'utilisateur et augmenter son autonomie. Les propositions qui seront faites touchent à la fois les aménagements de l'espace et la signalétique.

A. Aménagement de l'espace

A-1. Modifications architecturales

Les propositions de modifications architecturales ne sont pas de mon ressort mais certains changements ont déjà été envisagés dans le but d'agrandir la médiathèque et de rendre plus cohérente l'organisation de l'espace. Ces projets sont plus ou moins réalisables. Plusieurs solutions d'aménagements ont donc été proposées.

Des contraintes liées à l'architecture des bâtiments limitent les possibilités. Les locaux abritant la médiathèque des jeunes (au 35 rue Saint-Georges) et la maison Falleur sont des bâtiments classés. Toutes les transformations ne sont donc pas autorisées. Pourtant l'ancienneté des bâtiments et leur statut initial d'habitation privée n'en font pas des lieux adaptés à l'accueil d'une médiathèque municipale. Il y a beaucoup d'espace inexploitable dans ce genre de maisons. Par ailleurs, il est impossible de construire un niveau supplémentaire au bâtiment le plus récent. Cette éventualité n'a pas été envisagée lors de sa conception. Les fondations ne permettent pas de tels aménagements. C'est encore de l'espace perdu. Les transformations envisageables sont donc peu nombreuses.

Un des projets qui a été envisagé était de construire un bâtiment dans la cour du 35 rue Saint-Georges (médiathèque des jeunes). Cette cour est en effet très vaste et peu exploitée. Ce bâtiment permettrait à la fois d'agrandir l'espace dévolu à la médiathèque et de relier les deux espaces adultes et jeunesse. C'est une entreprise de taille et coûteuse.

Une autre idée est de diminuer l'espace réservé au sous-sol à la salle de cinéma et de spectacle "Les Archers". La place libérée serait destinée à la médiathèque des jeunes ou l'espace Internet et l'ECM. Cela permettrait de rapprocher les différents services de la médiathèque. Ces services seraient situés sur deux niveaux mais auraient la même entrée. L'organisation de l'espace à la médiathèque serait beaucoup plus compréhensible par les usagers. Par ailleurs, le gain de place ne serait pas négligeable et permettrait notamment à la médiathèque des jeunes d'en profiter. Cet aménagement demande beaucoup de travaux c'est pourtant un projet qui semble plus réalisable en matière de budget et qui est très bénéfique à la lisibilité des services. Cet aménagement se ferait néanmoins au détriment des Archers. Une telle décision ne peut être prise que par la municipalité. Ce choix permettrait également de libérer le bâtiment du 35 rue Saint-Georges et d'envisager la réunion des deux services du patrimoine (fonds ancien et photothèque).

Le projet de déménagement n'est pas exclu. Il a été question d'installer la médiathèque dans l'ancienne caserne de Cambrai. Cependant un déménagement est à envisager avec beaucoup de précautions. Il faut être sûr de choisir un lieu plus approprié que le précédent à tous les niveaux, tant pour son implantation que pour sa taille ou ses possibilités d'aménagements. Ce lieu doit être plus visible, plus attractif, mieux desservi. Il doit être adapté à l'accueil d'une médiathèque et conforme aux normes de sécurité et d'accessibilité. Il faut qu'il soit suffisamment

grand pour permettre une marge d'accroissement des collections et des salles. Il faut veiller à ce qu'il puisse s'adapter aux conditions de conservation des documents, aux évolutions rapides des nouvelles technologies. N'étant pas spécialiste en la matière, cette liste de précautions à prendre n'est pas exhaustive mais déjà assez longue pour voir le travail laborieux que demande un déménagement. Installer une médiathèque dans un autre local implique un contrôle de l'adaptabilité du local à ces nouvelles attributions. L'étude préalable à la mise en œuvre d'un tel projet est parfois plus difficile que celle qui précède la construction d'une nouvelle médiathèque. Les contraintes architecturales sont plus nombreuses dans la réhabilitation d'un ancien bâtiment que dans la construction d'un nouveau. Evidemment, le budget à débloquer pour l'un ou l'autre des projets est également différent.

Tout dépend justement du budget imparti par la municipalité de Cambrai. Actuellement le budget dévolu à la médiathèque n'est pas suffisant pour envisager une restructuration. Elle semble pourtant nécessaire. Cependant la ville de Cambrai a donné la priorité à d'autres chantiers, celui de la réfection du théâtre et celui de l'agrandissement de la piscine suite à une consultation des habitants. Il est indispensable pour la médiathèque de sensibiliser la mairie aux problèmes de place, de structure et d'organisation de l'espace qui sont en partie responsables de la perte de dynamisme de l'établissement. Une restructuration de la médiathèque pourrait redonner une impulsion à sa fréquentation comme cela s'est produit à Valenciennes ou Denain. En attendant qu'une telle décision soit prise, il est possible de donner un nouvel élan à la médiathèque en changeant son image. Il est également possible d'améliorer la lisibilité des services, de promouvoir ces services malgré les

contraintes liées à l'architecture. En effet, il ne faut pas se réfugier dans l'inaction ou n'admettre de solutions que radicales ou totales¹.

A-2. Les aménagements internes

Les changements internes nécessaires sont un rapprochement des salles de prêt jeunesse et adultes et un regroupement des deux services du patrimoine. Le rapprochement des bureaux de la salle de prêt serait également appréciable. Cependant ces aménagements nécessitent des modifications architecturales coûteuses. Des modifications moins ambitieuses mais utiles pour améliorer la perception de l'organisation de l'espace peuvent être envisagées et réalisées avec moins de moyens financiers.

Le projet de rapprochement de l'Espace Culture Multimédia et de la salle de prêt est étudié actuellement. Il est envisagé d'installer l'ECM dans la salle de travail en silence. Ce rapprochement permettrait de promouvoir les services proposés par cet espace et de développer les activités qu'il propose. Cet emplacement rendrait plus visible le service actuellement très mal situé. La présence des responsables du multimédia à côté de la salle de prêt faciliterait leurs interventions au niveau du pôle Internet. Par ailleurs, la proximité des autres supports d'information en salle de prêt permettrait d'exploiter amplement les ressources de la médiathèque dans les ateliers organisés.

Des modifications dans l'agencement du mobilier en salle de prêt pourraient donner un effet de renouveau. Ces modifications ne doivent pas nécessairement bouleverser l'organisation actuelle des différents espaces mais amener des changements à l'intérieur même de ces espaces. L'agencement est assez

¹ *Construction et aménagement des bibliothèques : mélanges Jean Bleton.* (voir bibliographie n° 3)

conventionnel pour le moment. Comme on peut le voir sur le plan de la salle de prêt (annexe 6) les étagères des livres sont alignées que ce soit du côté romans ou documentaires. Cette disposition est peu originale. Une organisation moins classique modifierait rapidement le flux des usagers. Avec des rayonnages disposés plus librement en étoiles ou en lignes brisées, la circulation du public serait moins linéaire. La disposition en étoile est celle choisie par la médiathèque de Tourcoing et pousse davantage les usagers à " butiner " dans les rayons. Les impasses formées par les étagères des documentaires n'invitent pas le lecteur à se promener dans les rayons. De plus, l'irrégularité produite par une disposition en étoile permet de créer des espaces spécifiques à un type de documents ou un domaine de connaissances et aide le lecteur à se repérer.

Les espaces de lecture-détente devraient être plus nombreux. Il n'y a que peu de chauffeuses et elles sont toutes regroupées. A Béthune ou à Lomme, plusieurs sièges ou fauteuils isolés en bout de rayons ou placés autour d'une table basse, dans des recoins, permettent à l'utilisateur de s'asseoir, de feuilleter un ouvrage sans devoir aller plus loin, chercher une place à une table. C'est aussi une disposition choisie à la nouvelle médiathèque de La Rochelle¹. Ces fauteuils éparpillés sont très appréciés et invitent à la lecture et à la détente, les tables étant davantage synonymes d'étude et de travail.

Un espace qui pourrait être plus mis en valeur est celui des bandes dessinées. Comme on l'a vu dans la partie précédente, ni leur emplacement, ni leur environnement ni la signalétique ne mettent en évidence les bacs de bandes dessinées. Il s'agit pourtant d'un espace où les lecteurs, et on peut l'observer dans

¹ *La médiathèque Michel Crépeau de La Rochelle*, film de Patrick Séraudie. (voir bibliographie n° 9)

les librairies, aiment s'installer. A l'annexe La Bourgogne de la médiathèque de Tourcoing, à proximité des bandes dessinées, est placé un genre de comptoir avec de hauts tabourets que les amateurs ont investis. Cette disposition est originale mais de simples fauteuils confortables placés autour des bacs suffisent à créer une atmosphère de détente comme à la médiathèque de Béthune.

Le problème de place est important à la médiathèque. En ce qui concerne la médiathèque des jeunes, il est évident qu'un accroissement de l'espace est nécessaire. Il est impossible de faire des modifications architecturales au bâtiment classé. La salle de prêt est pourtant juste, le magasin quasi inexistant et la salle d'animation beaucoup trop petite. L'aménagement de la médiathèque des jeunes est donc difficile à réaliser sans un déménagement du service. Pour ce qui est de la salle de prêt adultes, l'espace devient également juste. Les collections de livres s'accroissent mais les étagères sont pleines. Il n'est pas possible d'ajouter davantage d'étagères, les magasins sont déjà surchargés. Il faut sûrement faire une importante opération de mise au rebut de certains ouvrages. Le renouvellement des collections est nécessaire mais impossible si tout est gardé. Il faut faire un choix dans les ouvrages à conserver. De même, il faut accroître les collections dans la mesure de la place disponible.

Le problème touche également les collections de CD et vidéos. Les modifications du rangement des CD sont fréquentes en fonction de l'époque de l'année. Pendant la période estivale, par exemple, les emprunts sont moins importants et les disques prennent plus de place. Il est alors nécessaire de décaler les collections, d'improviser des casiers de rangement sur les meubles. Ces changements troublent les usagers qui perdent leurs repères. Les bacs à CD prennent déjà beaucoup d'espace et il est difficile d'en ajouter. En revanche, il serait intéressant d'avoir des étagères de rangement à plusieurs niveaux. Un seul

des bacs proposés à Cambrai a deux niveaux. A Béthune, les étagères ont plus de niveaux et sont quand même assez profondes pour ranger une quantité importante de CD. Ce genre de mobilier peut être intéressant pour gagner de l'espace pour la discothèque. Quant aux vidéos, les étagères sont plus ou moins remplies en fonction des emprunts mais elles sont souvent trop pleines. On voit des boîtiers posés à plat au-dessus des cassettes alignées, cela diminue la visibilité. Ce problème est délicat à résoudre puisque, pour l'instant, il n'y a pas d'espace magasin pour les vidéos.

Enfin, la médiathèque connaît des problèmes de visibilité dus en partie à la hauteur des étagères des documentaires. Le dernier niveau étant assez élevé les cotes des livres ne sont pas visibles. Ce n'est pas la peine d'envisager de remplacer ces étagères par de moins hautes (comme du côté des romans) puisque le manque de rayonnage est déjà préoccupant. Une solution serait de ranger les livres du dernier niveau bien au bord de la planche pour améliorer la visibilité.

Il serait intéressant de voir de quelle manière...

Certains aménagements peuvent sembler irréalisables sans un budget conséquent cependant on a vu que certaines modifications demandent un investissement moins important et méritent une réflexion plus approfondie quant à leur efficacité et leur réalisation. En attendant que des modifications architecturales permettent une organisation de l'espace plus logique, il est nécessaire de développer les informations pour améliorer la lisibilité des services et la signalétique en salle de prêt.

B. Propositions d'amélioration de la signalétique

La signalétique permet à l'utilisateur de percevoir l'organisation des services, des salles, des collections et de l'accès aux différentes ressources. Elle l'aide à

s'approprier les lieux et à développer son autonomie. Comme on l'a vu précédemment, la médiathèque a une structure qui ne lui permet pas de réunir ses services dans un unique bâtiment. La signalétique doit donc pallier le manque de cohérence et clarifier l'organisation des services.

B-1. Améliorer la lisibilité des services

A la médiathèque de Cambrai, la signalétique doit être développée car elle n'est actuellement pas suffisante pour rendre claire l'organisation des services. Pour améliorer la lisibilité des différents services de la médiathèque, la présence d'un plan d'ensemble au moins dans les deux services les plus fréquentés, c'est-à-dire les secteurs jeunesse et adultes, permettrait aux usagers de mieux se repérer. Ce plan peut, et doit, être simple avec par exemple des espaces de couleurs différentes et l'indication de l'entrée pour chaque service (comme sur le plan proposé sur le site de la médiathèque). Les médiathèques de Lomme et de Valenciennes qui bénéficient d'un bâtiment unique mais sur plusieurs étages ont dans leur hall d'entrée un panneau indiquant les services proposés à chaque niveau. De la même façon, le plan de la médiathèque de Cambrai pourrait se trouver dans les halls d'entrées des médiathèques jeunes et adultes. Il faudrait qu'il ait un format assez conséquent. A la photothèque et au fonds ancien et local, ce plan pourrait être plus petit, juste accroché au mur. De cette manière l'utilisateur a, dès l'entrée dans la médiathèque, conscience de la diversité des services et de leur emplacement dans les locaux. Il est ainsi informé de la totalité des services proposés par la médiathèque. C'est une première étape nécessaire et très réalisable dans l'amélioration de la lisibilité des services.

Dans le même but, il faudrait assurer la présence constante de dépliants expliquant l'organisation de la médiathèque. Actuellement une série de dépliants a

déjà été éditée mais le stock est souvent épuisé. Ce succès montre à quel point ils intéressent le public. Le dépliant présente les différents services et leurs adresses, les conditions d'accès et les contacts. Ils permettent donc de mieux comprendre l'organisation de l'espace à la médiathèque. Il faut donc veiller à ce qu'ils ne manquent pas.

Par ailleurs, la médiathèque n'avait pas bénéficié d'un financement suffisant pour imprimer un dépliant très élaboré¹. Cette année, la médiathèque a eu l'accord de la municipalité pour créer une nouvelle brochure de huit pages, avec un format plus important et un support en couleur de meilleure qualité. C'est un moyen pour la médiathèque de donner une image plus dynamique. J'ai participé avec les deux responsables du multimédia à l'élaboration de cette nouvelle brochure mais pas dans son intégralité puisqu'elle a commencé lors de ma dernière semaine de stage.

Il a fallu déterminer les objectifs visés par cette brochure, à savoir la mise en évidence des divers médias, la lisibilité des services et des informations claires et complètes. Ainsi, la couverture de cette brochure comporte le logo de chaque support d'information proposé par la médiathèque. Ces logos seront repris dans la présentation interne des services en fonction de ce qu'ils possèdent comme médias. La présence d'un plan en trois dimensions de la médiathèque et d'un plan du quartier facilitera la perception de l'espace aux usagers. Enfin, une volonté de concision dans les informations transmises doit être respectée. Seules les informations toujours valables seront sur cette brochure, les informations contractuelles (notamment les tarifs) seront fournies par une carte supplémentaire et indépendante afin d'être modifiées en cas de nécessité. La couverture se veut attrayante pour toucher un

¹ voir annexe n° 7

public le plus large possible avec des couleurs vives. La flèche qui pointe vers le haut traduit un dynamisme et la volonté de regarder vers l'avenir.

La brochure n'est pas encore terminée mais déjà la conservatrice pense à en créer une seconde destinée au public adolescent, qui n'a pas d'espace spécifique à la médiathèque, et une troisième pour promouvoir l'ECM. La nouvelle brochure¹ répond donc bien aux besoins de la médiathèque en ce qui concerne la lisibilité des services.

Un autre moyen de favoriser la bonne perception de l'organisation de la médiathèque est de l'expliquer dans le site Internet. Le site de la médiathèque existe déjà. Il présente un plan des bâtiments et des services qu'ils abritent. Ces informations permettent de bien connaître les services cependant l'adresse du site ne figure pas sur le dépliant actuellement en service. En revanche, il est indiqué sur la couverture (non définitive) de la prochaine brochure. Ce site va être modifié prochainement afin d'être plus dynamique et de présenter l'actualité de la médiathèque.

Pour permettre aux usagers de mieux connaître les différents services de la médiathèque, il faut les mettre en évidence, les promouvoir dans les autres services. La réalisation de vitrines installées en salle de prêt comportant des photographies issues des fonds de la photothèque mettrait en lumière la richesse de ces fonds et permettrait au public de prendre conscience de l'intérêt d'un tel service. L'organisation d'ateliers thématiques à l'ECM de façon régulière peut également stimuler sa fréquentation. En présentant des activités prévues à la médiathèque des jeunes, la médiathèque fait la promotion de ce service. Ainsi, en parlant des divers secteurs et des activités ponctuelles qu'ils mettent en place, on informe le public de leur existence et on le sensibilise.

¹ vous trouverez quelques pages non définitives de la brochure en annexe 8

Ainsi par le biais de l'information et de la signalétique extérieure, la médiathèque ne peut qu'améliorer la lisibilité de ses services. La signalétique en salle de prêt si elle est complétée peut rendre plus compréhensible son organisation.

B-2. Signalétique en salle de prêt

Nous l'avons vu dans la partie précédente, la signalétique en salle de prêt est insuffisante. Elle nécessite des apports indispensables et importants. Normalement, la signalétique doit être réfléchie au moment de la construction d'une bibliothèque et conçue en symbiose avec les choix décoratifs. Quand le bâtiment a été construit dans les années 1970, aucun programme n'a été prévu pour la signalétique. C'est pourquoi il n'y a pas de ligne graphique suivie dans les éléments de signalétique ajoutés selon les besoins, au fil du temps. Par ailleurs aucun espace défini n'a été prévu pour fixer les éléments de signalétique et plus aucun mur n'est disponible pour apposer des panneaux. Cela est notamment dû à la présence des baies vitrées qui composent une grande partie des cloisons de la salle de prêt ne laissant aucune place à l'affichage.

La réalisation d'une nouvelle signalétique en salle de prêt a pour but de rendre le lecteur autonome. Il faut donc tenter de se mettre à sa place mais il est difficile pour un professionnel de se projeter dans l'ignorance et de connaître les attentes du public. Il faut se demander quelles sont les informations qui lui sont nécessaires pour comprendre le fonctionnement de la médiathèque et à quel endroit il est utile de les positionner.

La signalétique peut se décliner suivant la logique arborescente signalant successivement la localisation d'un espace, d'un thème ou d'une initiale, d'un auteur puis d'un document. Pour que l'utilisateur comprenne cette logique, les dimensions des

éléments de signalétique doivent diminuer progressivement¹. Ainsi, la première chose à mettre en évidence sont les différents espaces de la salle.

⇒ La mise en évidence des espaces différents par la signalétique

En ce qui concerne l'accueil et les banques de prêt, les bureaux sont bien visibles. On a vu que le problème venait de l'absence de signalétique et donc d'une mauvaise compréhension du fonctionnement de ces bureaux. Il est nécessaire d'apposer des panneaux indiquant les endroits de retour et de prêt pour éviter les erreurs mais aussi pour mieux guider le lecteur. Par ailleurs, la liste des supports à rendre à chaque banque pourrait être précisée. Le panneau pourrait comporter les mentions de "retour des documents imprimés" ou "prêt de documents imprimés" ou encore "prêt et retour des documents audio et vidéo". Les indications écrites ne peuvent qu'aider le lecteur à mieux percevoir le fonctionnement des enregistrements. De la même façon, le rôle du bureau d'inscription devrait être indiqué par une pancarte, les usagers se dirigeront plus facilement vers le bon endroit.

Ensuite, pour que les usagers comprennent comment se répartissent les documents dans la salle, il faut en priorité spécifier de manière plus perceptible où se trouvent les espaces romans et documentaires. Les panneaux déjà fixés à l'extrémité des rayons ne sont pas très visibles. Il faudrait par exemple des panneaux suspendus indiquant le début de chaque espace en précisant que la littérature se trouve également dans l'espace romans. Une autre solution est de créer un plan d'orientation qui désigne les différents espaces de la salle.

L'espace discothèque-vidéothèque ressort nettement dans la salle puisque le changement de supports et de mobilier de rangement est très apparent. De même

¹ Marielle de Miribel, La signalétique en bibliothèque (voir bibliographie n° 7)

le pôle Internet est perceptible de part la présence du matériel informatique. En revanche, comme nous l'avons vu précédemment la place des Cd Roms n'est pas idéale car elle se trouve éloignée de sa banque de prêt. L'étagère devrait être surmontée d'une pancarte fixée au-dessus des montants. Si l'on veut rapprocher les Cd Roms de l'espace Internet, le poste de consultation sur place pourrait être intégré au pôle Internet.

En ce qui concerne les périodiques, l'important est de choisir entre les regrouper ou classer les périodiques spécialisés dans les différents domaines de la CDD, mais il est primordial d'être cohérent. Pour qu'il y ait un véritable espace pour les périodiques, l'idéal serait de les rassembler. A la médiathèque de Lomme, il existe une salle réservée aux périodiques. A Béthune, les journaux sont regroupés et les revues spécialisées ou non se trouvent tous sur un même présentoir. Si on choisit de ranger les revues spécialisées au milieu des documentaires du même domaine de connaissances, il faut le faire pour tous : le droit, l'art et la musique mais aussi pour les magazines traitant de géographie, des animaux, de l'apprentissage des langues ou de psychologie. Par ailleurs, l'accès indirect de certaines revues n'est pas logique et il faudrait uniformiser l'accès aux périodiques. Sans cohérence, l'espace réservé aux périodiques et son mode de fonctionnement ne sont pas perceptibles. Si le rangement des périodiques ne change pas, il faut alors au niveau de l'espace où ils sont en accès libre, afficher les différents emplacements des revues pour que l'utilisateur prenne conscience du choix qui lui est proposé et pour qu'il sache où trouver ce qu'il cherche.

Pour l'espace des bandes dessinées et des usuels, c'est la signalétique qui fait défaut. Un fléchage devrait guider le lecteur jusqu'aux bandes dessinées. L'espace des usuels pourrait être signalé par un panneau du même type que ceux qui délimiteraient les espaces romans et documentaires ou alors de plus petits

panneaux fixés sur le dessus des étagères pourraient indiquer la nature des ouvrages regroupés dans cet espace.

Pour mettre en valeur l'ensemble des nouveautés, celles-ci pourraient être regroupées en un même endroit. C'est ce qu'on observe à la médiathèque de Béthune où quel que soit leur support, les nouvelles acquisitions sont réunies sur le même présentoir. L'espace nouveautés est unique et bien visible. Dans le cas de la médiathèque de Cambrai, si on veut éviter de faire l'amalgame entre les deux banques de prêt et les différences d'accès aux supports, il faudrait peut-être réunir les nouveautés en fonction de la banque de prêt dont elles dépendent. Ainsi tous les documents imprimés seraient regroupés à proximité de la banque de prêt qui les concerne et les CD, vidéos, DVD et Cd Roms seraient rassemblés dans un espace commun.

Un autre espace peu apparent est la salle de travail en silence. Sa présence ni sa spécificité ne sont signalées. C'est ce qu'un renouveau de la signalétique devrait pallier en installant un fléchage ou un panneau placé au-dessus de la porte. Les particularités affichées sur la porte seront lues dans un second temps par les usagers.

Tous ces éventuels ajouts de signalétique doivent s'effectuer en même temps. Il est impossible de placer de nouveaux éléments qui indiquent par exemple les espaces documentaires et romans sans signaler les autres espaces. Là encore, ce serait incohérent. Le changement de signalétique doit se faire de manière harmonieuse pour mettre en évidence l'ensemble des espaces, sans exception.

Pour ce qui est des services auxiliaires tels que la photocopieuse, et des sanitaires, un fléchage pourrait être mis en place pour diriger le lecteur, le rendre autonome et décharger le personnel de donner ce genre d'indications de façon répétitive.

Evidemment, si les informations écrites doivent se développer, la transmission orale d'un maximum d'informations lors de l'inscription est primordiale. Une explication directe de l'organisation de la médiathèque ne peut être que bénéfique et est complémentaire de la signalétique.

Ainsi, les apports en signalétiques peuvent être nombreux pour délimiter de manière plus claire les espaces de la salle de prêt, certains sont également nécessaires pour faciliter la recherche des documents.

⇒ Améliorer la signalétique pour trouver les documents

Pour permettre aux usagers de trouver facilement les ouvrages qui les intéressent, il faut en premier lieu mettre en évidence les outils de recherche qui sont à leur disposition.

La présence des fichiers papiers dans la salle de travail en silence et leur utilité doivent être indiquées plus clairement au public. Dans l'idéal, il faudrait terminer l'informatisation des ouvrages. Cette opération serait également une occasion de mettre des livres oubliés au rebut et ainsi de gagner de la place. Le problème réside dans le fait que ni l'un ni l'autre des deux catalogues ne sont complets, les ouvrages les plus anciens étant sur papier et les plus récents sur informatique. Les postes informatiques et Minitel ont comme inconvénient de n'être pas tous bien situés et perceptibles par les usagers. Comme on l'a vu dans la deuxième partie, l'amalgame est souvent fait entre le poste de recherche documentaire et les postes d'accès à Internet. Il semble que pour régler le problème, il faut séparer les postes en fonction de leur usage. Les postes de recherche documentaires peuvent très bien être disposés en plusieurs endroits de la salle de prêt. L'usage qu'il faut en faire découle souvent de leur emplacement. On observe d'ailleurs cette disposition à Béthune où les postes de recherche se situent

en divers endroits mais ceux destinés au multimédia sont regroupés. A Tourcoing, les bornes de recherche sont également placées de cette manière, séparées du multimédia. Il faut quand même souligner que l'emplacement de postes informatiques est conditionné par le câblage et l'éclairage de l'écran et qu'il n'est pas toujours possible de les installer à l'endroit que l'on veut. En attendant, si leur emplacement ne change pas, il faudrait indiquer, au niveau des postes de recherche situés dans le pôle Internet, leur usage sur une pancarte.

Un autre problème réside dans les difficultés d'utilisation du catalogue informatisé. L'explication orale du fonctionnement des postes est indispensable mais il prend beaucoup de temps du fait qu'il en existe trois sortes. Les accès sont différents et, apprendre aux usagers les trois méthodes est inconcevable. C'est pourquoi une uniformisation des postes de recherche est un moyen de faciliter l'accès au catalogue informatique. L'adaptation du public à cette méthode de recherche sera plus rapide et en choisissant l'interface la plus ergonomique, les usagers gagneront vite en autonomie.

La signalétique doit également éclairer le public sur les choix de classifications des documents. Pour les documentaires et les Cd Roms, les classes et sous-classes de la CDD devraient être désignées sur une affiche. Ces informations aideraient le lecteur à comprendre la répartition des ouvrages dans les rayons et faciliter ses investigations. On trouve notamment cette affiche à la médiathèque de Tourcoing. C'est aussi à Tourcoing que l'on trouve dans des dépliants servant de guide du lecteur l'explication de la classification aussi bien pour les adultes que pour les enfants.

Pour aider davantage le lecteur, les différentes classes pourraient être indiquées sur les étagères concernées, par une pancarte fixée au-dessus du mobilier. Les sous-classes quant à elles pourraient être signalées par des étiquettes

collées sur la tranche des tablettes des étagères pour préciser encore plus la classification. Ces éléments de signalétique se retrouvent de façon plus ou moins détaillée dans les médiathèques de Valenciennes, Lomme, Tourcoing ou Béthune. Ils sont plus que nécessaires pour guider l'usager dans sa recherche. A Cambrai, les panneaux actuellement en bout de rayons ne sont plus valables et il est urgent de les remplacer. Le problème est que la signalétique est fixe et que les collections bougent. C'est pourquoi des blocs de bois mobiles rappelant la signification des cotes utilisées sont plus pratiques que des étiquettes collées car ils se déplacent facilement quand les collections évoluent¹. Ces indications permettraient aussi de faciliter la recherche d'une personne qui connaît la cote de l'ouvrage qu'il veut. En effet, comme il ne peut pas avancer dans les rayons en suivant l'ordre numérique des classes (qui ne sont pas rangées dans l'ordre²) les indications lui serviront pour se diriger.

Pour ce qui est des romans, l'ordre alphabétique des auteurs est en général logique pour les usagers. La correspondance des ^{cotes} codes précisant la nationalité de l'auteur avec leur signification devrait être mieux placée pour qu'elle soit visible et à un endroit plus proche de l'espace romans. Pour ce qui est des romans policiers et de science-fiction, pour être perçus par les gens, les rayons les concernant pourraient également être surmontés d'un panneau pour bien délimiter l'espace qui leur est dévolu.

Enfin, le classement des cassettes-vidéo est peut-être à revoir. En effet, elles sont rangées dans l'ordre alphabétique des réalisateurs, ce qui est logique mais pas accessible au grand public. Certains usagers ont émis le désir d'un classement

¹ *Le métier de bibliothécaire*, ABF (bibliographie n°5)

² voir dans le II-C-3

par genres et par ordre alphabétique du titre du film. Le minimum serait d'informer les usagers sur le choix effectué puisque, pour le moment, rien n'indique le système de classification.

Enfin, pour aider le lecteur dans ses recherches, il faut améliorer la visibilité des cotes. Pour trouver des livres à partir d'une cote, toute personne éprouve des difficultés dues à leur mauvaise visibilité. Elles sont en effet souvent trop longues pour la tranche des livres. Le troisième chiffre de la cote est parfois peu visible alors qu'elle en contient fréquemment six. C'est un problème récurrent dans les bibliothèques. Réduire la taille des chiffres diminuerait la lisibilité ; la coller dans l'autre sens induirait un inconfort de lecture. Il faudrait l'inscrire sur deux lignes successives quand la cote dépasse les trois chiffres.

Pour les mêmes raisons, il faudrait éviter au maximum de ranger les livres trop grands avec la tranche tournée vers le haut car, dans ce cas, on ne peut voir la cote. L'idéal est d'adapter la hauteur de chaque rayonnage en fonction du format des ouvrages mais elle ne peut être modifiée à chaque entrée de livres.

Beaucoup d'apports en signalétique semblent à réaliser. L'important est de les faire en même temps afin de garder une ligne graphique unique qui la rendrait plus efficace. Ces modifications permettraient d'améliorer momentanément la lisibilité des services en attendant une restructuration plus radicale.

— Il aurait été intéressant de proposer un tableau avec des cotes —

CONCLUSION

La médiathèque de Cambrai, qui comprend cinq services permettant d'accéder à des médias variés, s'est constituée progressivement depuis la Seconde Guerre Mondiale. Elle se compose de bâtiments datant de siècles différents. La répartition des services dans ces bâtiments va à l'encontre de l'unité de la médiathèque.

L'objectif du stage était d'évaluer les difficultés rencontrées par les usagers pour repérer les divers services et s'approprier l'offre de ces services. Pour ce faire, une enquête a été réalisée auprès des usagers. Elle a mis en évidence la nécessité d'améliorer la signalétique en salle de prêt et les indications d'orientation entre les services. Par ailleurs, la lecture de la littérature et l'observation de l'organisation d'autres médiathèques ont permis d'envisager des modifications et des aménagements de l'espace.

Les propositions qui ont été faites touchent donc à la fois la signalétique, les supports de présentation de la médiathèque et de ses différents services et l'aménagement de l'espace.

Cependant l'analyse et les propositions faites au cours du stage et dans cette étude comportent certaines limites. Les propositions s'appuient sur les résultats de l'enquête qui a été réalisée pendant une période particulière, les vacances scolaires. Le public interrogé n'est donc pas forcément représentatif du public habituel de la médiathèque. Par ailleurs, mise à part la brochure de présentation de la médiathèque, les propositions de modifications n'ont pas été appliquées pendant la période du stage.

Malgré ces limites, le stage et le travail qui en découle présentent l'intérêt d'avoir clarifié le problème de lisibilité des services à la médiathèque de Cambrai.

Il a également clarifié les solutions pouvant être apportées. C'est maintenant aux responsables de la médiathèque d'appliquer concrètement les propositions pour que le travail du stage porte ses fruits.

BIBLIOGRAPHIE

Monographies

1- Chaintreau, Anne-Marie, Gascuel, Jacqueline. *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2000. Collection Bibliothèques.

2- Gascuel, Jacqueline. *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1993. Collections Bibliothèques.

3- *Construction et aménagement des bibliothèques : mélanges Jean Bleton*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1996.

4- *Patrimoine des bibliothèques de France : un guide des régions*. T.II, Nord-Pas-de-Calais- Picardie. Paris : Payot, 1995.

5- Association des Bibliothécaires Français. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : éditions du Cercle de la Librairie, 1996.

Périodiques

6- " Entretien avec Pierre Riboulet ", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. XLI, n°5, 1996, pp. 72-79.

7- Marielle de Miribel, " La signalétique en bibliothèque ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. XLIII, n°4, 1998, pp. 84-95.

8- Françoise Tannières, " Orienter, informer, identifier... trois actions pour un métier : signaléticien ", *Bulletin d'informations de l'ABF*, n°171, 1996, pp. 11-15.

Vidéos

9- Séraudie, Patrick. *La médiathèque Michel Crépeau : de la communauté d'agglomérations de la Rochelle*. Limoges : Pyramides Production, 2002. Collection : Histoires d'architectures.

Sites web

10- Peltier, Claire. " Le 21^{ème} siècle des bibliothèques ". In http://www.geneve.ch/heg/campus/travaux/id/post/articles/claire_peltier.html #haut.

11- <http://media.cambrai.free.fr>

ANNEXES

Annexe 1 : Situation de la médiathèque dans la ville de Cambrai.

Annexe 2 : Plan de la médiathèque de Cambrai.

Annexe 3 : Plan d'ensemble de la médiathèque de Cambrai (plan architectural).

Annexe 4 : Plan du bâtiment de liaison.

Annexe 5 : Questionnaire.

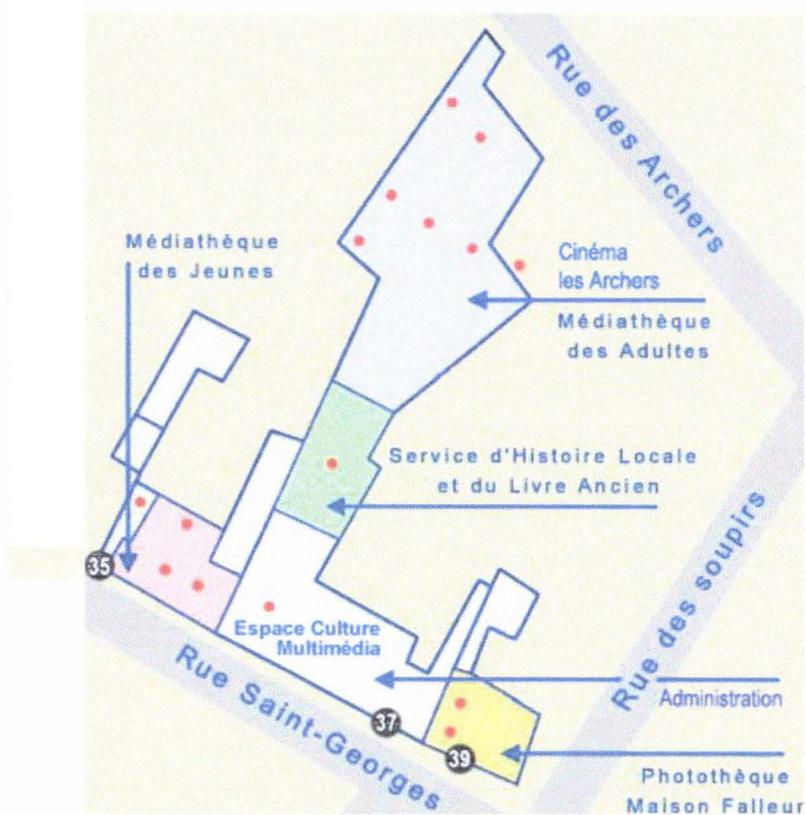
Annexe 6 : Plan de la salle de prêt adultes.

Annexe 7 : Ancien dépliant de présentation de la médiathèque.

Annexe 8 : Extraits de la nouvelle brochure en cours de réalisation.

Annexe 2 :

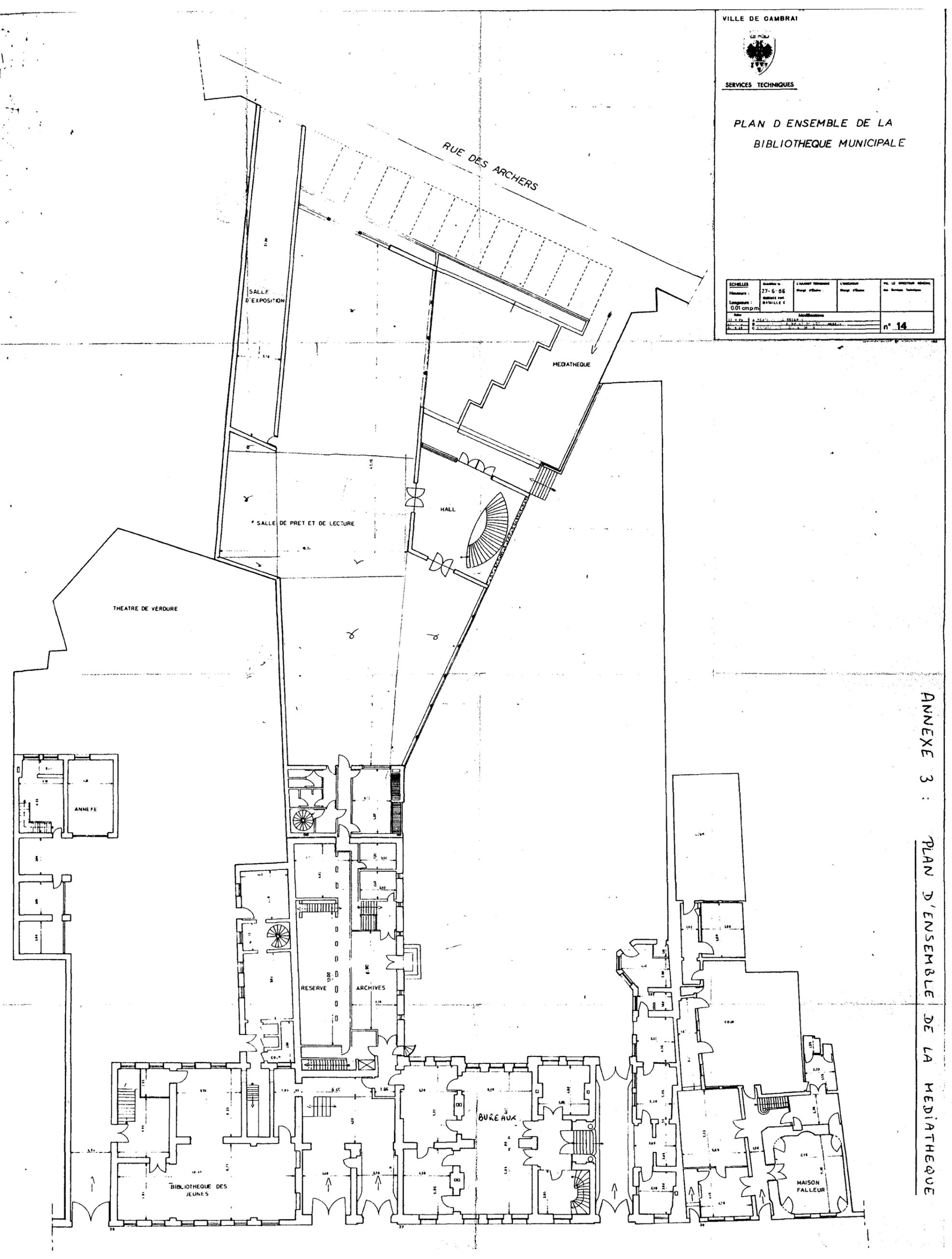
Plan de la médiathèque de Cambrai
(issu du site web de la médiathèque)





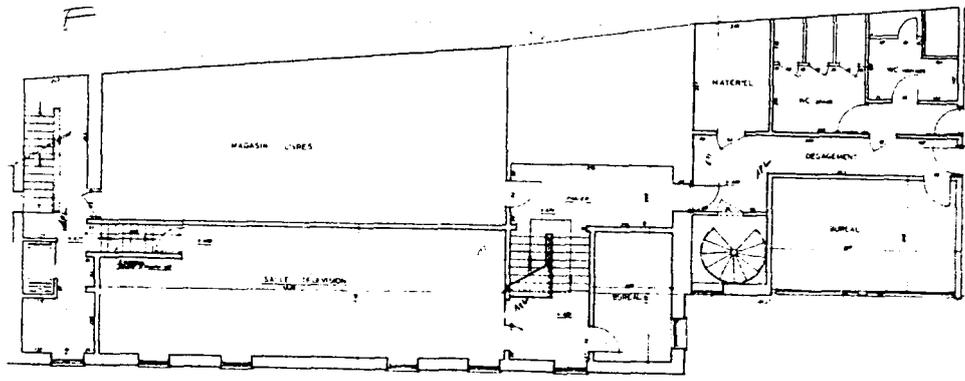
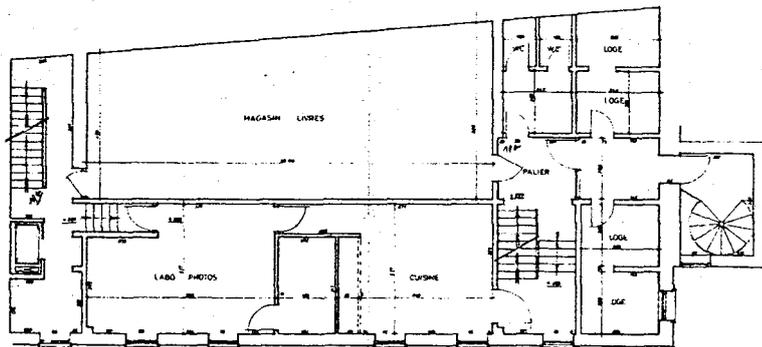
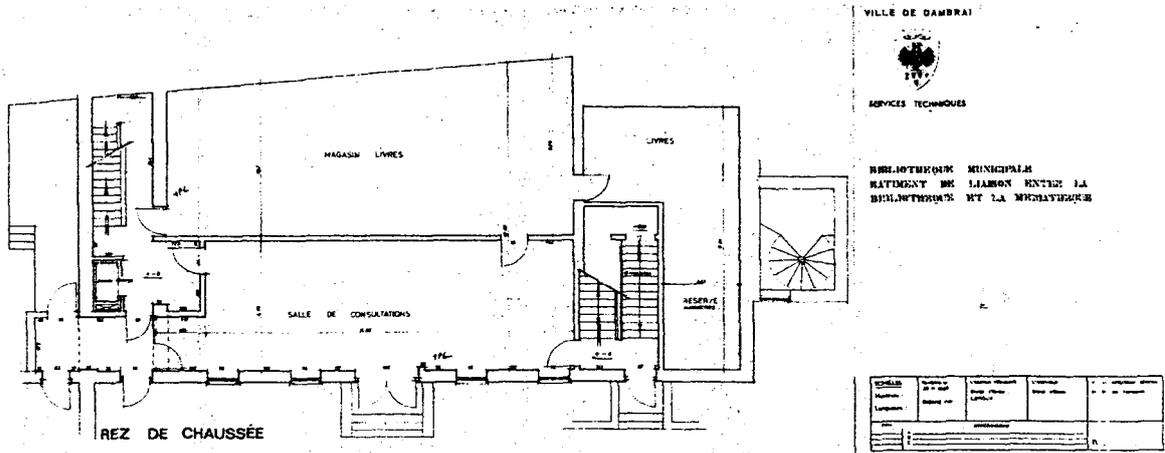
PLAN D'ENSEMBLE DE LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE

ECHELLES	Quotient :	27-6-86	L'ARCHITECTE RESPONSABLE :	LE CONCEPTEUR :	PL. LE DIRECTEUR GENERAL :
	Planificateur :	BIBLIOTHEQUE DE CAMBRAI	Group. d'Etude :	Group. d'Etude :	Am. Service Technique :
	Longueur :	0.01 cm p. m			
Mentions					n° 14



ANNEXE 3 : PLAN D'ENSEMBLE DE LA MEDIATHEQUE

ANNEXE 4 : PLAN DU BATIMENT DE LIAISON



Annexe 5 :
QUESTIONNAIRE

Je suis étudiante en maîtrise de Sciences de l'Information et du Document. Je réalise un stage à la médiathèque de Cambrai et vous m'aideriez si vous répondiez à ce questionnaire.

1- Etes-vous cambrésien ou scolarisé à Cambrai ?

Oui Non

2- Quel est votre âge ?

..... ans

3- Quel est votre sexe ?

Féminin

Masculin

4- Dans quelle catégorie socio-professionnelle vous situez-vous ?

lycéen - étudiant

Cadre supérieur-profession libérale-patron

Agriculture-artisanat-petit commerçant

Employé

Ouvrier

Demandeur d'emploi

Retraité

Autres. Précisez : _____

5- Connaissez-vous les conditions d'inscription à la médiathèque ?

Oui Non

6- Depuis quand fréquentez-vous la médiathèque ?

7- Etes-vous inscrit à la médiathèque ?

Oui Non

8- Depuis combien de temps ?

9- Quels types de documents consultez ou empruntez-vous ?

	sur place	à domicile
Livre		
Livre-K7		
périodique		
CD		
K7 vidéo		
DVD		
CD rom		
Internet		

10- Connaissez-vous les conditions d'accès aux CD, vidéos, DVD, CD rom ?

Oui Non

11- Etes-vous inscrit à la discothèque-vidéothèque ?

Oui Non

12- Si non, pourquoi ?

Prix

Vous n'êtes pas intéressé

Vous n'êtes pas informé

Autres

13- Savez-vous que la médiathèque propose ces différents services ? (cochez les cases correspondant aux services que vous connaissez)

	oui	non
bibliothèque des jeunes		
photothèque		
fonds anciens		
médiabus		

14- Savez-vous où en sont les entrées ?

	oui	non
bibliothèque des jeunes		
photothèque		
fonds anciens		

15- Connaissez-vous les quartiers desservis par le médiabus ?

Oui Non

16- Avez-vous déjà fréquenté ces services ?

	souvent	occasionnellement	jamais
bibliothèque des jeunes			
photothèque			
fonds anciens			
médiathèque			
médiabus			

17- Savez-vous ce que proposent ces services ?

	oui	non
bibliothèque des jeunes		
photothèque		
fonds anciens		

18- Avez-vous eu des informations concernant ces différents services de la médiathèque (horaires, entrées, fonctionnement) ?

Oui Non

19- Avez-vous des enfants de moins de 14 ans ?

Oui Non

(si non allez directement à la question 22)

20- Sont-ils inscrits à la bibliothèque des jeunes ?

Oui Non

21- Si non, pourquoi ?

- Prix
- Horaires
- Stationnement
- Pas intéressant
- Vous ne connaissiez pas ce service
- Autres

22- Quand vous allez à la médiathèque, trouvez-vous facilement ce que vous cherchez ?

Oui Non

23- Cherchez-vous vos documents directement dans les rayons ?

Oui Non

24- Utilisez-vous les postes proposés pour la recherche de documents ?

Oui Non

25- Demandez-vous au personnel de la médiathèque de réaliser des recherches pour vous ?

- Souvent
- Quand vous ne trouvez pas seul
- Jamais

PLAN DE LA SALLE DE PRET DES ADULTES



PERIODIQUES

- ① espace périodiques
- ② accès indirect
- ③ sur la musique
- ④ sur l'histoire
- ⑤ sur l'art
- ⑥ sur le droit et les sciences sociales

NOUVEAUTES

- ⑦ livres de moins de 3 mois
- ⑧ autres livres
- ⑨ Cd Rom
- ⑩ DVD et VHS
- ⑪ CD

AUTRES ESPACES

- ⑫ livres gros caractères
- ⑬ livres cassettes
- ⑭ Cd Rom
- ⑮ bandes dessinées
- ⑯ bureau d'inscriptions
- ⑰ fichiers - papier
- ⑱ photocopieuse
- * poste de recherche

Médiathèque des adultes

2, rue des Archers
03.27.82.93.70

(Adultes et adolescents à partir de 14 ans)

En période scolaire

Du Mardi au Vendredi : 10 h 00 - 18 h 30
Samedi : 9 h 00 - 12 h 00 et 14 h 00 - 18 h 00

Pendant les vacances scolaires

Du Mardi au Vendredi :
9 h 00 - 12 h 00 et 14 h 00 - 18 h 30
Samedi : 9 h 00 - 12 h 00 et 14 h 00 - 18 h 00

Cette bibliothèque multimédia propose en libre accès et dans un espace unique :

- la consultation et le prêt de livres, revues, vidéo-cassettes, DVD, cassettes, livres-cassettes, compacts et CD Roms.
- la consultation sur place des cédéroms et l'accès à Internet.
- Nos collections sont aussi consultables à domicile à partir d'un Minitel au 03.27.82.93.99. Par Minitel, vous pouvez également :
- vérifier la liste des documents empruntés
- effectuer une réservation à distance.

Pour tout renseignement, s'adresser à l'accueil ou téléphoner.

Animations

- Expositions thématiques
- Bibliographies
- Visites guidées pour les groupes sur rendez-vous.
- "Lire en Fête", chaque année, en octobre.

Dejo on estte paguette ne mangue t'il pas de d'écrits.

Médiathèque des jeunes

35, rue Saint-Georges
03.27.82.93.74

En période scolaire

Mardi - Jeudi - Vendredi : 16 h - 18 h 30
Mercredi : 9 h - 12 h et 14 h - 18 h 30
Samedi : 9 h - 12 h et 14 h - 18 h

Pendant les vacances scolaires

Du Mardi au Vendredi :
9 h - 12 h et 14 h - 18 h 30
(sauf Juillet - Août : 18 h)
Samedi : 9 h - 12 h et 14 h - 18 h

Salle en libre accès - Consultation et prêt de livres et revues, prêt de vidéocassettes, cassettes, livres-cassettes, compacts et cédéroms.

Comme pour les adultes, les collections sont accessibles par Minitel. La consultation des emprunts personnels et la réservation à distance sont également possibles.

Animations

- L' "Heure du Conte" a lieu le mercredi de 15 h à 16 h.
- Des animations sur différents thèmes ont lieu deux mercredis par mois, elles sont annoncées à l'avance.
- Tous les ans, en octobre, à l'occasion de "Lire en Fête", des spectacles et des animations sont proposés gratuitement durant un week-end.

Service d'histoire locale

35, rue Saint-Georges
03.27.82.93.74

et du livre ancien

du Mardi au Samedi :
9 h - 12 h et 14 h - 18 h

Consultation sur place :

- de documents sur Cambrai et le Cambrésis
- de documents anciens, manuscrits et incunables, archives, etc... sur justificatif de recherche.

Photothèque

39, rue Saint-Georges
03.27.82.93.81

Maison Falleur

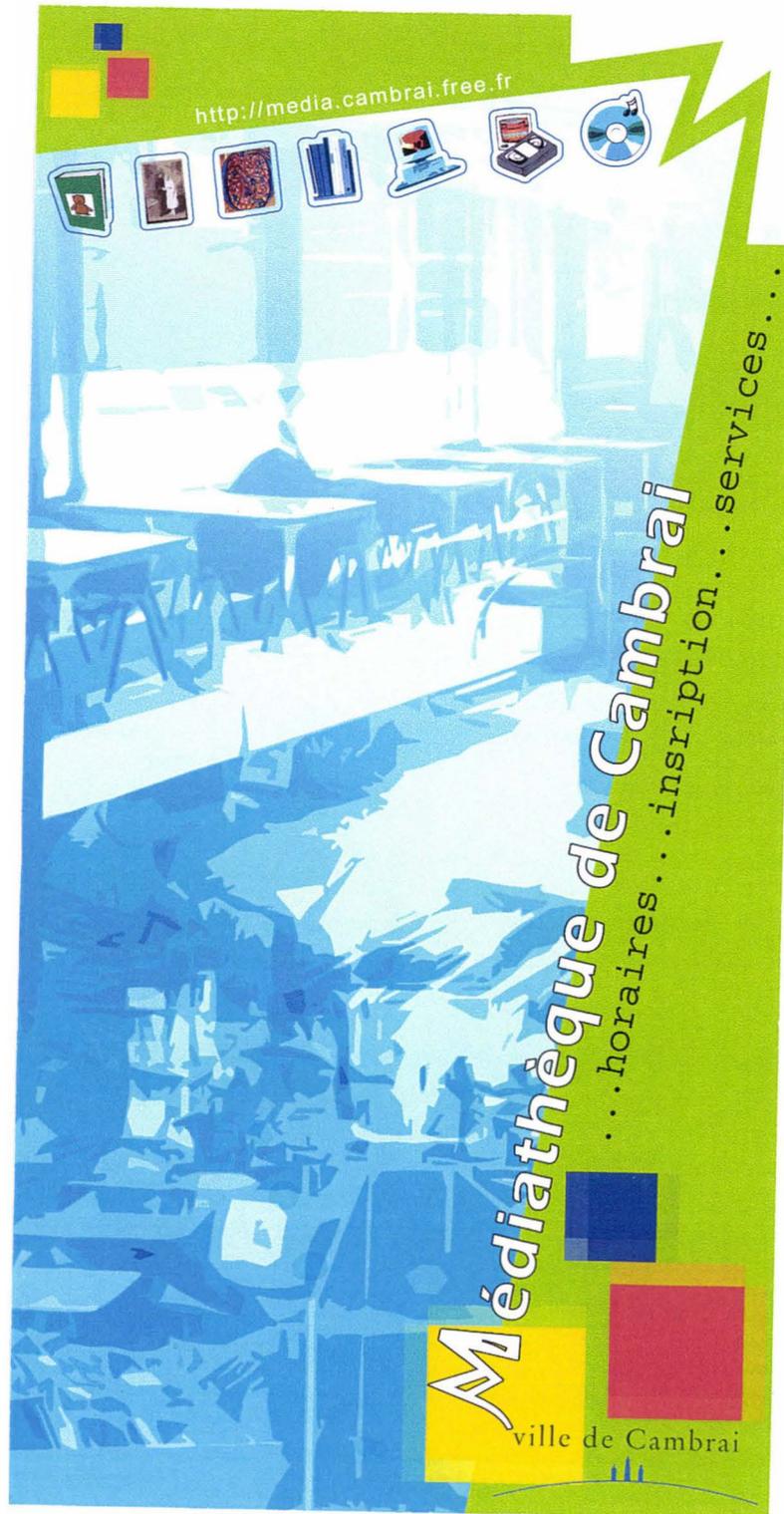
Consultation du Mardi au Samedi :
de 14 h à 18 h

Conserve environ 30 000 clichés (en cours d'inventaire) sur Cambrai et le Cambrésis. Une partie est déjà consultable sur place et en libre accès. Le service fournit des reproductions à la demande.

Animations

- Visites guidées pour les groupes.
- Ateliers-découverte : les enluminures, la calligraphie...

ANNEXE 8 : EXTRAITS NON DEFINITIFS DE
LA PROCHAINE BROCHURE



...Contact... Clothilde Herbert...

...03-27-81-81-81...

Médiathèque des adultes



Services :

- Livres, revues, encyclopédies,
- Bandes dessinées.
- VHS, DVD.
- Cassettes, CD, livres-cassettes.
- Internet, CDrom.

Animations :

- Expositions thématiques.
- Visites guidées pour les groupes sur rendez-vous.

Horaires :

- Les mardi, mercredi, jeudi, vendredi : 10h-18h30 non-stop.
- Pendant les vacances : mardi, mercredi, vendredi : 9h-12h et 14h-18h30 et fermeture jeudi matin.
- Tous les samedi : 10h-12h et 14h-18h, sauf vacances : 9h-12h et 14h-18h

...Contact... Marie-Odile Greau...

...03-27-81-81-81...

Médiathèque des jeunes



Services :

- Livres, revues, encyclopédies,
- Bandes dessinées.
- VHS, DVD.
- Cassettes, CD, livres-cassettes.
- Internet, CDrom.

Animations :

- Expositions thématiques.
- Visites guidées pour les groupes sur rendez-vous.

Horaires :

- Les mardi, mercredi, jeudi, vendredi : 10h-18h30 non-stop.
- Pendant les vacances : mardi, mercredi, vendredi : 9h-12h et 14h-18h30 et fermeture jeudi matin.
- Tous les samedi : 10h-12h et 14h-18h, sauf vacances : 9h-12h et 14h-18h

Résumé

L'objet de cette étude est d'analyser l'organisation de l'espace à la médiathèque de Cambrai afin de proposer des améliorations concernant la lisibilité des différents services et la signalétique en salle de prêt. En effet, cette médiathèque ne semble pas offrir, aux usagers comme au personnel, de bonnes conditions de travail et d'accès aux médias.

Diverses méthodes ont été utilisées pour analyser l'organisation de l'espace et des services, soulever les principaux problèmes de cette organisation et y proposer des solutions. Une enquête a été réalisée auprès des usagers afin de déterminer les difficultés qu'ils rencontraient dans leurs démarches à l'intérieur de la médiathèque. Les résultats montrent que les principaux problèmes concernent la connaissance des différents services et de leur fonctionnement. Par ailleurs, les usagers rencontrent des difficultés pour mener efficacement leurs recherches. La visite d'autres médiathèques municipales de la région et la lecture de la littérature ont permis d'envisager les principales modifications à effectuer pour que les unités de la médiathèque et les services qu'elles proposent soient exploités au maximum.

Des modifications architecturales permettraient d'unifier considérablement la médiathèque. Cependant, en attendant que ces transformations soient possibles, il est nécessaire de faire des modifications pour guider le lecteur. L'amélioration de la signalétique en salle de prêt adultes est une des priorités pour faciliter les recherches des usagers. Il a également été proposé de développer les supports de présentation de la médiathèque. Dans cette optique, une nouvelle plaquette de présentation a été créée.

Cette étude nous amène à réaliser la pertinence des planifications à long terme lorsqu'on construit une médiathèque.