

2015-2016

Master 2 Histoire et Documents
Parcours Bibliothèques



Gestion des collections de société de la bibliothèque universitaire Saint-Serge

Quels impacts sur la politique documentaire et les espaces ?

Diaz Guillaume

Sous la direction de Mme
Florence Alibert

Membres du jury

Mme Valérie Neveu | Maître de conférences en bibliothéconomie

M. Maxime Szczepanski | Responsable de la bibliothèque universitaire Belle Beille

Soutenu publiquement le :
4 juillet 2016

L'auteur du présent document vous autorise à le partager, reproduire, distribuer et communiquer selon les conditions suivantes :



- Vous devez le citer en l'attribuant de la manière indiquée par l'auteur (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'il approuve votre utilisation de l'œuvre).
- Vous n'avez pas le droit d'utiliser ce document à des fins commerciales.
- Vous n'avez pas le droit de le modifier, de le transformer ou de l'adapter.

Consulter la licence creative commons complète en français :
<http://creativecommons.org/licences/by-nc-nd/2.0/fr/>

Ces conditions d'utilisation (attribution, pas d'utilisation commerciale, pas de modification) sont symbolisées par les icônes positionnées en pied de page.



REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier chaleureusement M. Frédéric Desgranges, conservateur responsable de la BU Saint-Serge, ainsi que Mme Sonia Ceron, référente collections et chantiers, pour m'avoir permis de faire ce stage, et pour m'avoir encadré, conseillé, accompagné tout au long de ma mission.

Je remercie Mme Lebugle, Mme Prieur, Mme Vandiedonck et Mme Ribeiro pour m'avoir accueilli dans leur bureau et pour leurs conseils.

Je remercie également toute l'équipe de la BU Saint-Serge pour son soutien, son aide et sa gentillesse.

Je remercie enfin Mme Florence Alibert, maître de conférences à l'Université d'Angers, pour son accompagnement tout au long de l'année universitaire.

Sigles et abréviations

ADBS : Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation

AENES : Administration de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur

ARC : Aleph Reporting Center

BM : Bibliothèque Municipale

BnF : Bibliothèque Nationale de France

Bpi : Bibliothèque Publique d'Information

BU : Bibliothèque Universitaire

BU BB : Bibliothèque Universitaire de Belle Beille

BU STS : Bibliothèque Universitaire de Saint-Serge

DUNE : Dépôt Universitaire Numérique des Étudiants

EAN: European Article Numbering

ENSSIB : École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

ESEO : École Supérieure d'électronique de l'Ouest

ESSCA : École Supérieure des Sciences Commerciales d'Angers

ESTHUA : Études Supérieures du Tourisme et d'Hôtellerie de l'Université d'Angers

IGB : Inspection Générale des Bibliothèques

IMIS : Institut de Maintenance Immobilière et Sécurité

ISBN : International Standard Book Number

ISSBA : Institut Supérieur de la Santé et des Bioproduits d'Angers

ISSN : International Standard Serial Number

ISTIA : Institut des Sciences et Techniques de l'Ingénieur d'Angers

PEB : Prêt Entre Bibliothèques

PPN : Pica Production Number

SCD : Service Commun de la Documentation

SICD : Service Interétablissement de Coopération Documentaire

SIGB : Système Intégré de Gestion des Bibliothèques

Sudoc : Système Universitaire de Documentation

UA : Université d'Angers

UFR : Unité de Formation et de Recherche

Unimarc : Universal Machine Readable Cataloguing

WinIBW : Logiciel de catalogage du Sudoc

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

INTRODUCTION

1 Présentation de la bibliothèque universitaire Saint-Serge

- 1.1. Historique de la bibliothèque universitaire Saint-Serge : une bibliothèque récente en redéfinition constante
- 1.2. L'équipe et les missions de la structure
- 1.3. Une bibliothèque universitaire centrée sur ses usagers
 - 1.3.1. Des horaires d'ouverture élargis
 - 1.3.2. La galerie Dityvon
 - 1.3.3. Le dispositif Affluences pour garantir une place à tous
 - 1.3.4. Une interface de contact supplémentaire entre le bibliothécaire et l'utilisateur : le service de renseignement en ligne Ubib.
 - 1.3.5. Des services de prêt particulièrement bénéfiques aux étudiants
 - 1.3.6. Vers une désacralisation de la bibliothèque universitaire : quelques actions culturelles originales
- 1.4. Enjeux et limites de la structure

2 Le déroulement du stage : activités secondaires et mission principale

- 2.1. Intégration dans la structure et participation aux activités communes
 - 2.1.1. La mission de service public : fonctionnement, valeurs de service et problématiques
 - 2.1.2. Les réunions à la bibliothèque : typologie et intérêts
- 2.2. Ma mission principale : la gestion des collections de société et son impact sur les espaces
 - 2.2.1. Contexte et enjeux
 - 2.2.2. De la notion de collection aux collections de la BU
 - 2.2.3. L'analyse des fonds pour mieux comprendre leurs intérêts et leurs publics
 - 2.2.4. Le désherbage des différents fonds : méthodologie et pratiques professionnelles
 - 2.2.5. La recotation des différents fonds : logiques et méthodes
 - 2.2.6. Déménager les collections entre Saint-Serge et Belle Beille : réflexions communes sur les transferts de fonds et traitement des documents.
 - 2.2.7. Repenser les espaces et recréer une signalétique

3 Conclusions du stage : limites, constats et acquis

- 3.1. Le travail sur les collections : une aide pour l'utilisateur ou pour le bibliothécaire ?
- 3.2. Le désherbage : diversité des pratiques et multiplicité des conceptions
- 3.3. La non-finalisation de ma mission : causes et explications d'un projet à continuer
- 3.4. L'acquisition de connaissances et outils bibliothéconomiques

CONCLUSION

ANNEXES

BIBLIOGRAPHIE

WEBGRAPHIE

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES ILLUSTRATIONS

TABLE DES ANNEXES

Introduction

Sur son blog¹, Bertrand Calenge écrivait en 2009 dans un billet comparant différents types de bibliothèques que « la situation de la bibliothèque destinée à un public précis pour un projet précis est vraiment différente : [...] offerte aux membres d'une université, elle doit conformer ces usages aux objectifs de cette dernière : formation de l'esprit critique, avancement de la recherche, etc. Ce sont là barrières infrangibles, relevant de la fonction même de la communauté au sein de laquelle fonctionne la bibliothèque ». Cette citation met en exergue la situation et le statut particuliers des bibliothèques universitaires, pensées en priorité pour des publics précis, à savoir les étudiants et le monde universitaire, ayant pour objectif la « formation de l'esprit critique, l'avancement de la recherche, etc. ». Elle rappelle également combien la compréhension d'une bibliothèque passe par son environnement. Une bibliothèque universitaire s'insère dans une université, dont elle n'est que l'une des multiples composantes, et pour laquelle elle fonctionne principalement, tout comme une bibliothèque municipale ne fonctionne qu'en relation étroite avec sa municipalité. Ce lien intrinsèque entre la bibliothèque et l'université est d'ailleurs au cœur même de la définition donnée par le Dictionnaire² de l'ENSSIB d'une bibliothèque universitaire, puisque ce sont des structures « rattachées à des universités ou des établissements d'enseignement supérieur, pour lesquels elles gèrent et offrent l'offre documentaire à destination des étudiants, des enseignants et des chercheurs ». Mais la « communauté » évoquée par Bertrand Calenge peut être plus large que l'environnement proche, et une bibliothèque universitaire, si elle a un rôle au sein d'une université, dépasse aussi cette simple fonction et s'inscrit également dans un maillage territorial plus large et complexe. Ainsi, la bibliothèque universitaire Saint-Serge s'inscrit dans des relations multiples. Elle est d'abord et avant tout la bibliothèque de droit, économie-gestion et médecine rattachée au campus Saint-Serge. Elle fait également

1 Le blog de Bertrand Calenge intitulé *Bertrand Calenge : Carnets de note*, est disponible à l'adresse suivante : <<https://bccn.wordpress.com/2009/01/21/hommage-au-public-inconnu-publics-par-destination/>>

2 Cette ressource proposant l'ensemble des définitions des différents termes bibliothéconomiques est hébergée sur le site de l'ENSSIB : <<http://www.enssib.fr/le-dictionnaire>>

partie du SCD³ de l'Université d'Angers, et en ce sens fonctionne en binôme avec la bibliothèque universitaire du campus de Belle-Beille, ce qui n'est pas sans conséquence dans son organisation et dans son fonctionnement interne. Enfin, cette bibliothèque universitaire s'inscrit dans un territoire, la ville d'Angers. En ce sens, elle se situe en centre-ville, contrairement à la bibliothèque universitaire de Belle Beille, et peut parfois se positionner par rapport à la bibliothèque municipale Toussaint (dans sa politique d'acquisition notamment, comme cela peut être le cas pour le choix des bandes-dessinées mises à disposition des étudiants). Elle joue ainsi pleinement le rôle de bibliothèque de quartier, et sa position géographique, ainsi que des horaires d'ouverture particulièrement élargis, lui permettent d'attirer un public large et multiple, qui ne concerne pas seulement le monde universitaire ou les seuls étudiants du campus Saint-Serge. Le rapport annuel de l'IGB⁴ de 2014 évoque d'ailleurs ce public non étudiant, puisqu'il y est écrit que « le nombre de lecteurs extérieurs est en forte hausse, ce qui est le fruit d'une politique concertée ». Cependant, il est évident que les collections de la bibliothèque, réparties sur trois étages, répondent principalement aux enseignements pratiqués sur le campus. Ainsi au niveau 0 se trouvent les collections de santé, la presse généraliste et les collections dites « BU Pratique » de langues, orientation de l'étudiant, préparation aux divers concours et dictionnaires. Le niveau 1 de la bibliothèque contient tous les fonds dits de « société » : des périodiques spécialisés (sur le tourisme, l'économie, l'agriculture, l'archéologie, les techniques du bâtiment, etc.), des collections de sciences (informatique, physique-chimie et sciences de l'ingénieur), de gestion, d'économie, de sciences humaines et sociales, de gastronomie, de tourisme, de géographie, d'art et d'histoire. Enfin le niveau 2 de la bibliothèque contient l'ensemble des ouvrages traitant du droit et des sciences politiques. C'est au niveau 1, et sur les fonds de sciences humaines et sociales, gastronomie, tourisme, géographie, arts et

3 Au sein d'une université, un service commun de la documentation (SCD) regroupe toutes les structures remplissant une fonction documentaire, auquel la bibliothèque universitaire est intégrée automatiquement. Placé sous l'autorité du président de l'université, sa direction revient au conservateur de la ou des bibliothèques universitaires, en l'occurrence Mme Nathalie Clot pour l'Université d'Angers. Néanmoins, le terme « BUA » existe aussi pour nommer le regroupement des deux BU d'Angers que sont Belle Beille et Saint-Serge.

4 Le rapport de l'Inspection Générale des Bibliothèques est publié en ligne à l'adresse suivante : <http://www.crlbn.fr/wp-content/uploads/2015/05/Rapport-annuel-de-IGB-2014.pdf>

histoire que ma mission se portait initialement. Dans quelle mesure ces fonds sont-ils cohérents avec la politique documentaire de la structure ? Quels sont leurs publics, leurs intérêts, leurs acquéreurs ? Comment repenser ces collections pour créer une cohérence interne et quels impacts sur les espaces situés au niveau 1 ? Il convient d'abord de présenter la bibliothèque universitaire Saint-Serge, en rappelant son historique, son fonctionnement actuel dans ses spécificités et les enjeux auxquels elle est confrontée. Le traitement des collections de société du niveau 1 de la bibliothèque supposait une analyse fine et précise des différents fonds concernés, un contact régulier avec les multiples acquéreurs et la structure de Belle Beille afin d'ajuster la politique documentaire de Saint-Serge avec celle du SCD, de multiples et importants chantiers de désherbage et de recotation, une organisation des transferts de collections entre les deux structures, et enfin une réflexion globale sur le réaménagement des espaces et l'implantation possible des collections. Un tel travail induit finalement une réflexion critique plus générale sur les pratiques bibliothéconomiques en œuvre et leurs limites lorsque l'on traite des collections, ainsi que sur les pluralités de conceptions et les différences de visions entre ce que veut le bibliothécaire et ce que veut l'utilisateur.

1 Présentation de la bibliothèque universitaire Saint-Serge

1.1. Historique de la bibliothèque universitaire Saint-Serge : une bibliothèque récente en redéfinition constante

Lorsque l'on évoque la bibliothèque universitaire Saint-Serge, on fait en réalité référence à deux bâtiments : la première bibliothèque, construite dans les années 1997-1998, qui correspondait techniquement à la moitié de la surface de la première bibliothèque, et puis la seconde construite en 2010. Cette dualité historique existe toujours dans les locaux aujourd'hui, tant sur le personnel contenant des bibliothécaires venant de Saint-Serge depuis le début, et des bibliothécaires arrivés après l'agrandissement lors de l'absorption d'autres structures, que sur les espaces puisque se lit concrètement, par les changements de moquettes par exemple ou la porte condamnée au niveau de la rotonde, ce que fut autrefois le lieu.

La première bibliothèque, bénéficiant du plan de modernisation des universités françaises lancé par le gouvernement dans les années 1990, fut construite entre 1996 et 1998. Inaugurée le 17 septembre 1998, la structure comptait 400 places assises et faisait 2500 m². Au regard des étudiants et des capacités physiques de la structure, un plan d'agrandissement fut rapidement prévu. En effet, la pression sur les espaces était autrefois telle qu'il n'était pas rare de voir des étudiants travailler par terre, signe s'il en est de l'urgence d'un agrandissement. En 2009-2010 fut ainsi construite une extension, correspondant à l'actuelle structure, et qui fut bâtie au-dessus du Restaurant Universitaire de la faculté de Saint-Serge. Parallèlement à l'extension des espaces, plusieurs facteurs vinrent interagir avec le processus engagé. En premier lieu, la bibliothèque Montéclair, ancienne bibliothèque de médecine à Angers, fut supprimée. Alors même que des plans de construction avaient été prévus, les subventions furent coupées. La bibliothèque Saint-Serge a alors dû accueillir les collections de santé et les étudiants de l'ancienne bibliothèque, tandis que l'équipe de Montéclair fut intégrée à l'équipe pré-existante de Saint-Serge. Dans le même temps, le centre de documentation

de l'ESTHUA ainsi que le Centre de Recherche en Droit de l'Université fermèrent ; de grands chantiers de recotation et d'intégration des collections ont alors eu lieu, alors que la structure nouvellement créée n'avait pas prévue l'insertion de ces collections. L'intégration de ces fonds nécessita un grand chantier de désherbage, puisque même avec l'extension, la bibliothèque Saint-Serge ne possédait pas d'espace suffisant pour accueillir l'ensemble des documents. Ainsi, à titre d'exemple, 1,5 kilomètre de revues de médecine a été pilonné, quand une autre partie fut envoyée à des bibliothèques parisiennes de médecine à des fins de conservation. Dans ce même temps, un immense chantier de recotation fut lancé. Tandis qu'auparavant les deux structures utilisaient le système de cotation basé sur la Dewey, élaboré par l'ancien directeur du SCD Jean-Claude Brouillard, ce dernier atteignait ses limites à Saint-Serge. L'importance de la documentation et de la précision dans certains domaines créait trop de subdivisions, rendant la cotation et le rangement en rayon difficiles. Qui plus est, l'intégration des différentes collections de médecine ou de l'ESTHUA imposait une clarification. Ainsi les collections de médecine suivaient la classification de la National Library of Medicine ; tandis que celles de l'ESTHUA suivaient la CDU, c'est à dire la Classification Décimale Universelle créée en 1905 par Paul Otlet et Henri La Fontaine. Pour les collections de médecine, la bibliothèque a choisi de garder la classification de la National Library of Medicine. Pour l'ensemble des autres collections, la bibliothèque universitaire a repris la classification Dewey. Aujourd'hui deux systèmes de classification cohabitent donc : la classification de la National Library of Medicine au niveau 0 de la bibliothèque, et la classification Dewey, parfois adaptée, pour les autres fonds. L'année 2010 fut également l'occasion d'amplifier les horaires d'ouverture de la structure en bénéficiant du plan « NoctamBU » du gouvernement et des financements de ce dernier. La structure passa alors de 73h/semaine à 84h/semaine. Enfin, en 2013 furent intégrées les collections de l'ESEO, et en 2014 celles de la bibliothèque Pharm'ISSBA qui ferma ses portes (structure résultant de la fusion du centre de documentation de l'ISSBA et de la bibliothèque de pharmacie). Cela signifie concrètement qu'en cinq ans, en plus de l'intégration des fonds provenant des centres de documentation de diverses écoles d'Angers, on passa de 4 bibliothèques universitaires à 2. Tout cela explique à la fois la présence d'ouvrages en double ou triple exemplaires au sein de Saint-Serge, l'importance des collections physiques au sein de la BU, ainsi que les disparités de

traitement des livres puisque certains gardent leurs anciens codes-barres ou des pastilles. Récemment, d'après le rapport d'activité 2014-2015⁵ présent sur le site de la BU, le SCD d'Angers a dépensé 180€ par étudiant sur l'année scolaire 2014-2015. Le total des dépenses des deux structures représentait alors 1 265 574 €, leur superficie totale 13 080 m², ce qui équivaut à 1900 places. Pour Saint-Serge, 835 places sont ainsi accessibles aux étudiants, avec des horaires d'ouverture de 3825h/an. Les deux bibliothèques universitaires offrent ainsi 90 places pour 1000 étudiants environ.

Cet historique met en avant les multiples et importantes mutations auxquelles la bibliothèque universitaire a dû faire face, et il est intéressant de constater qu'à partir de l'agrandissement de la structure, effectif en 2009, rares ont été les années sans intégration de collections importantes nécessitant de repenser les espaces. L'identité même de la bibliothèque est constamment redéfinie puisque ses fonds comme ses publics ne cessent d'évoluer. Cette bibliothèque apparaît donc en redéfinition constante, et le projet de créer un espace sans collections au niveau 0 pour 2017 marque alors la permanence de la mutation au sein de la BU.

1.2. L'équipe et les missions de la structure

L'organigramme hiérarchique présent en annexe n°2 présente les équipes des deux structures. Pour la bibliothèque universitaire de Saint-Serge, l'équipe est composée d'un responsable de catégorie A, M. Frédéric Desgranges, de six personnels de catégorie B et de 8 magasiniers. Il y a également deux postes plus administratifs d'adjoints AENES. Chaque profil de poste est différent, et peut être plus ou moins orienté vers les collections, la médiation, les deux, ou le support. Si on fait exception des profils de poste qui sont transversaux aux deux structures et qui apparaissent à droite de l'organigramme (comme la directrice adjointe Mme Kiker ou la responsable administrative Mme Le Corre), on peut noter que le personnel à Saint-Serge est plus réduit qu'à Belle Beille (18 personnes à Saint-Serge contre 23 personnes à Belle Beille).

5 Ce rapport d'activité est disponible sur le site de la BUA à l'adresse suivante : <<http://bu.univ-angers.fr/page/rapports-et-chiffres>>

Cela peut sembler paradoxal au vu de la fréquentation plus élevée à Saint-Serge, du fait de l'amplitude des horaires d'ouverture et de sa position géographique. Néanmoins, les impératifs du fonctionnement d'un SCD ainsi que la structure de Belle Beille peuvent expliquer ce différentiel. En effet, la bibliothèque universitaire de Belle Beille est plus grande que celle de Saint-Serge et moins fréquentée, ses espaces contiennent également plus de collections. De fait, la taille des magasins et des espaces induit des collections beaucoup plus développées sur ce site, et permet une conservation de documents bien plus importante. Ce n'est pas un hasard si des archives (les archives du féminisme ainsi que des poètes de l'école de Rochefort) sont traitées et stockées à Belle Beille. On peut également penser que les collections de sciences humaines sont des collections plus volumineuses que les collections scientifiques ou juridiques. En effet, pour le droit par exemple, il convient de garder des fonds très actuels. Les ouvrages deviennent rapidement obsolètes à cause des multiples réformes juridiques et du processus constant de modification ou création de lois. Pour des fonds comme la littérature ou l'histoire, il est beaucoup plus difficile d'apprécier l'obsolescence de l'information contenue dans les ouvrages, et la production éditoriale est plus massive. Cela peut également se lire sur l'organigramme présent en annexe n°2. En effet, s'il y a 8 personnes dans les deux structures qui ont un profil de poste « dominante collection » (en vert sur l'organigramme), il y a 9 personnes qui ont un profil de poste « mixte collection/médiation » à Belle Beille contre 2 seulement à Saint-Serge (en gris sur l'organigramme). Ainsi 17 personnes travaillent sur les collections à Belle Beille contre 11 à Saint-Serge ; le différentiel de personnel semble donc directement lié aux collections et aux multiples tâches que ces dernières imposent (acquisitions, désherbages, implantations dans les espaces, équipements, etc.).

Les missions de la bibliothèque universitaire sont avant tout les missions dictées par le décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs, présent en annexe n°1. Il s'agit ainsi d'appliquer la politique documentaire de l'Université, d'accueillir le monde universitaire, de gérer les ressources documentaires tout en s'orientant vers le numérique, de former les usagers, de coopérer avec les autres bibliothèques et d'aider à la recherche. On peut noter que le

rapport d'activité 2014-2015⁶ présent sur le site de la BU indique une autre mission, « collecter, classer, conserver et communiquer les archives administratives, pédagogiques et scientifiques, produites et reçues sur tout support, par l'université d'Angers et la communauté universitaire ». Cette nouvelle mission permet de donner toutes leurs importances aux différentes archives conservées. Ces missions, si elles définissent les grandes lignes directrices, s'appliquent cependant différemment selon les universités et les visions. Si pour la majorité des BU françaises la coopération avec les autres bibliothèques réside principalement via le Sudoc, ou la formation de l'utilisateur par des séances de formation pratiquées par les bibliothécaires, chaque BU peut également affirmer ses choix et proposer divers services tout en restant dans les lignes de ces préceptes. La BU Saint-Serge propose ainsi des services « classiques » dans les BU : le PEB, la formation des étudiants, l'accès à des bases de données multiples, l'acquisition et le traitement des ouvrages en lien avec les parcours d'études du campus de Saint-Serge, le prêt de documents, la réservation d'ouvrages ou encore l'impression et la copie de documents. Mais elle présente également des services innovants et originaux, en lien avec sa préoccupation constante de l'utilisateur.

1.3. Une bibliothèque universitaire centrée sur ses usagers

Il est crucial de considérer ce qui fait, à mon sens, la spécificité de cette structure. Ce qui demeure fortement présent à Saint-Serge, c'est une préoccupation constante de l'utilisateur. Or, cette préoccupation, si elle peut sembler évidente, n'est pas toujours au cœur de la culture professionnelle des bibliothèques universitaires. Le chapitre sur la question des frontières entre les BU et les bibliothèques de lecture publique présent dans l'ouvrage *Bibliothécaire, quel métier ?*⁷, publié sous la direction de Bertrand Calenge, rappelle combien la transition d'une culture du document en une culture du public n'est pas forcément achevée au sein des BU. Il y est ainsi noté que « la frontière entre bibliothécaires universitaires et de lecture publique est en réalité

6 Ce rapport d'activité est disponible sur le site de la BUA à l'adresse suivante : <<http://bu.univ-angers.fr/page/rapports-et-chiffres>>

7 CALENGE Bertrand (dir.), *Bibliothécaire, quel métier ?*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, collection *Bibliothèques*, 2004.

moins professionnelle que culturelle. Les bibliothèques universitaires, malgré des progrès notables, n'ont pas encore achevé leur évolution d'une culture du document vers une culture du public ». C'est justement dans ce cadre que Saint-Serge innove et tente de mettre l'utilisateur au centre des réflexions et activités des bibliothécaires, bien plus que le document, en proposant des services divers qui vont bien au-delà du traitement documentaire. Cela est lié à une pluralité de facteurs : la pression toujours présente sur les espaces qui pousse les bibliothécaires à trouver des solutions pour permettre à chacun de s'asseoir et travailler dans des conditions optimales, un responsable de bibliothèque qui reste intéressé par les bibliothèques municipales et garde ainsi une vision forte de la lecture publique et de l'importance de se tourner vers ses usagers, une forte volonté de rester dynamique et de toujours proposer plus pour l'utilisateur, la réflexion constante menée par les responsables sur l'expérience de l'utilisateur, comme peut l'attester leur intérêt pour le design de l'expérience utilisateur (« user experience design ») pour mieux comprendre et se mettre à la place du public. Cette dimension d'une structure utile pour l'utilisateur se lit ainsi pleinement dans le principe directeur présent en annexe n°6 : « la bibliothèque doit être utile, c'est à dire répondre à des besoins individuels et collectifs, facile à utiliser et être connue et appréciée pour cela ». La qualité de service perçue par l'utilisateur est ainsi l'enjeu majeur de direction de la BU. En d'autres termes, la BU Saint-Serge a souvent été considérée comme particulièrement performante ou pionnière dans ses services rendus à l'utilisateur (comme c'est le cas pour les horaires d'ouverture ou pour le service de chat en ligne Ubib), et elle offre en plus de cela plusieurs services originaux qui se retrouvent dans peu de bibliothèques universitaires françaises. À ce titre, la BU a reçu en 2011 le prix de l'innovation Livres Hebdo. Selon Patrick Bazin, ancien directeur de la BPI, dans l'article « La bibliothèque Louise-Michel (Paris 20e) reçoit le Grand Prix Livres Hebdo des Bibliothèques »⁸, la BU mérite ce titre car elle « joue avec brio d'une large gamme d'initiatives se complétant de façon dynamique et ne laissant aucune place à la routine ».

8 Cet article est disponible en ligne à l'adresse web suivante: <<http://www.livreshebdo.fr/article/la-bibliotheque-louise-michel-paris-20e-recoit-le-grand-prix-livres-hebdo-des-bibliotheque-0>>

1.3.1. Des horaires d'ouverture élargis

Le rapport d'activité de l'IGB⁹ de 2014 met en exergue la très grande amplitude des horaires d'ouverture, puisqu'il y est affirmé que « l'amplitude des horaires d'ouverture des bibliothèques universitaires d'Angers est depuis une décennie un des points forts de l'établissement et compte certainement pour une part importante de son attractivité. ». De même, Marie Déage souligne combien la BU Saint-Serge offre des horaires d'ouverture particulièrement avantageux, dans son mémoire d'études *Ouvrir plus, ouvrir mieux, ouvrir autrement ? Faisabilité et pertinence des extensions des horaires d'ouverture en bibliothèques universitaires*¹⁰ datant de 2010. Ainsi à cette époque, et d'après le tableau récapitulatif présent en annexe du mémoire de Marie Déage, la BU Saint-Serge ouvrait 73h/semaine, et se plaçait en septième position des bibliothèques universitaires les plus ouvertes de France, ouvrant jusqu' à 22h du lundi au jeudi. Cela était d'autant plus remarquable que la plupart des bibliothèques universitaires les plus ouvertes de France étaient des bibliothèques parisiennes, et qu'Angers faisait alors presque exception puisqu'il s'agit d'une bibliothèque universitaire présente dans une ville moyenne. On peut noter que depuis 2010, les horaires d'ouverture se sont encore étendus. En effet, d'après la plaquette de présentation présente en annexe n°3, la BU est ouverte de 8h30 à 22h30 du lundi au samedi, soit 84h/semaine. Ces horaires d'ouverture sont également vivement appréciés des étudiants, comme en témoigne la fiche presse du 17 décembre 2014 sur l'enquête Libqual¹¹ présente en ligne et menée cette même année par le SCD d'Angers. Cette fiche presse reprend ainsi des paroles d'étudiant transcrites dans l'enquête Libqual¹².

9 Le rapport de l'Inspection Générale des Bibliothèques est publié en ligne à l'adresse suivante : <<http://www.crlbn.fr/wp-content/uploads/2015/05/Rapport-annuel-de-IGB-2014.pdf>>

10 Mémoire présent sur le site de l'ENSSIB : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48193-ouvrir-plus-ouvrir-mieux-ouvrir-autrement-faisabilite-et-pertinence-des-extensions-des-horaires-d-ouverture-en-bibliotheques-universitaires.pdf>>

11 Fiche presse présente sur le site de l'Université d'Angers: <<http://www.univ-angers.fr/fr/acces-directs/bibliotheque/plus-de-places-et-de-wi-fi.html>>

12 Une enquête Libqual est une enquête, créée par l'Association of Research Library (ARL), permettant de mesurer la satisfaction des usagers d'une bibliothèque par le biais de 27 questions portant sur les espaces et les bâtiments, le personnel, les ressources documentaires. Elle permet ainsi pour une bibliothèque d'évaluer ses services selon ses usagers.

Ainsi elle cite un étudiant disant que « Les horaires de la BU permettent de travailler, que l'on préfère le matin ou le soir. Super ! » On entend également souvent des remarques positives à l'accueil sur les horaires de la BU, notamment lorsque des étudiants non angevins sont présents dans les locaux et viennent nous demander les horaires de fermeture de la BU le soir. Néanmoins, on peut noter que la fiche presse retranscrit également une demande des étudiants de plus d'ouverture, comme en témoigne la parole rapportée suivante : « Élargir encore les horaires d'ouverture, et proposer pourquoi pas une ouverture le dimanche et les jours fériés ». En relation avec le décret n° 2016-423 du 8 avril 2016 relatif aux dotations de l'État, aux collectivités territoriales et à la péréquation des ressources fiscales qui promulgue, dans le cadre du concours particulier de la dotation générale de décentralisation pour les bibliothèques, la possibilité d'un financement de la part de l'État pour les bibliothèques présentant des projets d'extension ou d'évolution des horaires d'ouverture, la BU Saint-Serge étudie actuellement la possibilité de l'ouverture dominicale. Une enquête de faisabilité demandée par l'Université est ainsi menée pour étudier les possibilités de cette ouverture, et avoir le point de vue des étudiants sur la question. Comme pour l'ouverture le soir à partir de 17h30, la structure ferait appel aux moniteurs étudiants, à un personnel de sécurité et une permanence téléphonique des agents de catégorie A pour le fonctionnement du dimanche.

1.3.2. La galerie Dityvon

L'article L123-3 du Code de l'Éducation¹³ définit les missions du service public de l'enseignement supérieur. La 4^{ème} mission consiste en « la diffusion de la culture et l'information scientifique et technique ». C'est dans ce cadre juridique que s'inscrit la présence d'une galerie d'art au sein des deux bibliothèques du SCD d'Angers, puisqu'elle permet la diffusion d'une culture artistique par la mise en place de trois expositions par an pour chacune des deux bibliothèques. Cette galerie vise à sortir la photographie des lieux dédiés et d'en donner accès à un large public ; et si le public étudiant en est le

13 Cet article de loi est disponible sur le site web *Légifrance* :

<<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.docidTexte=LEGITEXT000006071191&idArticle=LEGIARTI000006524410&dateTexte=&categorieLien=cid>>

principal bénéficiaire, sa présence au sein d'une BU dans laquelle les entrées ne sont pas contrôlées permet théoriquement à tout un chacun de venir contempler les œuvres d'art. Le choix de ne présenter que des expositions photographiques est lié au fonds Dityvon conservé en dépôt, ainsi qu'à la volonté de ne pas présenter les mêmes types d'expositions dans les deux sites. En effet, la Galerie 5 à Belle Beille, offrant beaucoup plus de place, permet d'exposer des tableaux et des sculptures, alors que l'espace réduit de Saint-Serge est plus adapté à l'exposition photographique. La présence de cette galerie offre de multiples avantages : elle permet une ouverture culturelle et artistique à des étudiants dont les centres d'intérêt, à Saint-Serge du moins, sont différents de par leurs études ; elle joue aussi dans les représentations et le rôle de la bibliothèque qui n'est pas seulement un lieu de travail, mais un lieu d'ouverture culturelle au même titre qu'un musée par exemple.

On peut néanmoins regretter le positionnement de la galerie au sein de la bibliothèque universitaire Saint-Serge : présente au niveau 0 de la bibliothèque à droite de l'accueil, elle ne se situe pas dans une forte zone de passage pour les usagers et peut sembler plutôt cachée. En ce sens, l'emplacement de la grande Galerie 5 de Belle Beille, exposant des œuvres d'art dans un long couloir qui permet d'accéder aux différents espaces de la BU, me paraît plus pertinent. Les étudiants, qu'ils le veuillent ou non, sont de fait obligés de voir les œuvres exposées. A eux ensuite d'y donner sens, de s'intéresser ou non, mais l'art leur est directement visible. Mais on peut également considérer, au vue de la pression constante sur les espaces dans la BU Saint-Serge, qu'il est tout à fait honorable et méritant d'avoir intégré, quand bien même il manquerait de visibilité, un espace dédié à l'art photographique et à l'ouverture artistique et culturelle des étudiants. Cela est d'autant plus vrai que peu de BU en France possèdent des galeries artistiques au sein de leurs locaux.

1.3.3. Le dispositif Affluences pour garantir une place à tous

Il arrive souvent que les espaces de travail de la bibliothèque soient saturés, et que les étudiants expriment leurs mécontentements à l'accueil de ne pas avoir trouvé

de place, ou qu'ils repartent sans avoir pu travailler. Cette pression se fait notamment sentir à certains moments clefs de l'année universitaire, comme à l'approche des partiels. De fait, plusieurs dispositifs ont été mis en œuvre pour tenter de réguler les temps de pause et pour permettre au plus grand nombre de s'installer pour travailler. Jusqu'à l'année dernière, des horodateurs devaient permettre de réguler les temps de pause et limiter les systèmes de réservation de place. Un horodateur indiquait l'heure de départ de l'étudiant, et au bout d'un certain temps de pause des bibliothécaires pouvaient venir et récupérer les affaires de ce dernier pour les laisser à l'accueil, afin de libérer une place pour quelqu'un d'autre. Mais ce système a en réalité permis l'inverse de ce qui était prévu : détourné par les étudiants, il servait à réserver des places. En effet, lorsqu'un étudiant partait faire une pause, des amis de ce dernier s'arrangeaient pour changer l'heure de départ sur l'horodateur, rendant impossible aux bibliothécaires de déterminer l'heure de départ exacte et de pouvoir prendre des affaires. Un nouveau dispositif fut ainsi testé durant mon stage : le dispositif Affluences. Grâce à l'application du même nom, il était possible à la bibliothèque de savoir à 10h du matin si on allait dépasser dans la journée 85% de fréquentation ou non. Si c'était le cas, le dispositif était alors déclenché sur les plages horaires de 14h à 16h, qui correspondent aux heures de plus forte fréquentation. Il consistait en une ronde de deux bibliothécaires, qui notaient sur une feuille présentant un plan des places assises numérotées les usagers actuellement en pause. Une seconde ronde avait alors lieu 20 minutes après, et si les usagers n'étaient toujours pas revenu, on prenait alors leurs affaires pour les déposer à l'accueil, lieu où ils pouvaient les récupérer. Des cartons indiquant « en pause » étaient alors disponibles à l'accueil de la bibliothèque, pour avertir les bibliothécaires lorsqu'un étudiant prenait une pause. Ce dispositif fut ardu à mettre en place : les étudiants ne comprenaient pas toujours le bien-fondé de la mesure, venaient se plaindre du fait qu'ils n'avaient eu que très peu de retard, voire de dégradations sur leurs affaires. Il pose aussi à mon sens des questions juridiques non négligeables : si un vol a lieu peu avant que les bibliothécaires récupèrent les affaires, comment prouver la bonne foi de ces derniers ? Ou si un ordinateur tombe durant le déplacement des affaires et se casse, qui est responsable ? Qui rembourse éventuellement le dommage causé ? Il prouve également la difficulté de contenter tout le monde : tandis qu'autrefois l'étudiant exprimait son mécontentement de ne pouvoir travailler, il exprime maintenant

son mécontentement de ne pouvoir faire de pauses conséquentes et ressourçantes. La contradiction entre les publics se dévoile ainsi clairement, entre ceux qui exigent une place pour travailler et ceux qui exigent de pouvoir réserver pendant longtemps leurs places.

1.3.4. Une interface de contact supplémentaire entre le bibliothécaire et l'utilisateur : le service de renseignement en ligne Ubib.

Ce service, initié par le SCD d'Angers en 2006 et ouvert depuis début 2009, consiste en un service de chat par messagerie instantanée et par courriel. Si la notion de services de questions/réponses est déjà bien présente au sein des bibliothèques françaises (on pourrait citer le *Guichet du Savoir* de la BM de Lyon ou encore le service SINDBAD de la BnF), c'est la notion d'immédiateté qui est ici innovante. En effet, par le biais de permanences de bibliothécaires, une réponse peut être donnée en ligne par chat instantanément, au même titre qu'une demande à l'accueil ou qu'un appel téléphonique adressé aux bibliothèques. Ce service vient ainsi compléter les multiples points de contact entre la BU et l'étudiant, et elle permet à un étudiant en ligne sur le site de la BU de pouvoir poser une question relative à sa recherche par exemple, sans perdre le temps de se rendre à l'accueil de la BU ou de rechercher le numéro de téléphone pour appeler. Il inclut aujourd'hui 23 universités présentes dans toute la France, comme Lille, Limoges, la Rochelle, Strasbourg, etc. C'est à ce jour le service d'information le plus ouvert et le plus rapide en France, avec 50 heures hebdomadaires de permanence en ligne et l'engagement de répondre par mail aux questions sous 48h. Néanmoins, ce service de chat peut poser problème. Puisqu'il est anonyme, les abus semblent plus faciles et fréquents, tout comme les impolitesses, alors que le téléphone ou la discussion de personne à personne tend à limiter ces dérives. Les utilisateurs demandent parfois que l'on fasse leurs recherches ou leurs travaux pour eux. Ils n'hésitent pas à quitter le chat dès qu'ils le souhaitent, ayant finalement trouvé la réponse par eux-mêmes ou trouvant cela trop long, sans aucune forme de politesse. Il arrive ponctuellement qu'ils insultent le bibliothécaire, profitant de l'anonymat permis par le chat. Du point de vue des bibliothécaires, Ubib peut alors apparaître comme un service parfois peu gratifiant ou difficile, même si l'aide apportée est parfois justement

récompensée. Il n'en demeure pas moins que là encore, on peut noter la volonté forte de la BU de faire plus que ce que les autres font, et de ne pas se contenter des points de contact habituels et usuels de l'usager avec la structure que représentent l'accueil, le mail ou le téléphone.

1.3.5. Des services de prêt particulièrement bénéfiques aux étudiants

Comme l'indique la plaquette présente en annexe n°3, un choix a été fait de prêter un nombre illimité d'ouvrages aux étudiants, pendant une durée de 3 mois. Si certaines limites sont à noter (ce dispositif ne concerne par exemple pas tous les types de document et exclut les DVD, les BD ainsi que les périodiques ; la possibilité de prolonger les prêts fut supprimée au vue de la longue période de prêt accordée, ce qui signifie que les étudiants doivent rendre puis réemprunter leurs documents au sein de la structure s'ils veulent en bénéficier plus longtemps ; ils sont enfin susceptibles de recevoir un mail leur demandant de rendre leurs documents sous 7 jours si ces derniers ont été réservés par un autre usager), elle permet d'apporter un véritable confort pour l'emprunteur. Ce dernier peut ainsi profiter de ces documents pendant un temps particulièrement long, et apprécie la flexibilité que lui accorde cette possibilité. Ce dispositif est également très utile aux étudiants préparant des mémoires ou des thèses, exercices nécessitant bien souvent la consultation multiple, longue et répétée de documents. On peut également noter que la bibliothèque pratique le PEB, et envoie ainsi des documents demandés partout en France par des étudiants divers, gratuitement (ce qui n'est pas le cas de toutes les BU), tout en procurant à l'étudiant le document introuvable ici mais présent ailleurs. Une navette entre les deux bibliothèques du SCD permet également aux étudiants de demander un document de Belle Beille et de pouvoir le consulter dès le lendemain, ou bien de rendre les documents empruntés dans l'autre bibliothèque à Saint-Serge. Le service de réservation enfin vient compléter l'ensemble des dispositifs pour le prêt des documents, permettant aux étudiants de réserver les ouvrages empruntés et de pouvoir les consulter sous 7 jours ouvrables. Si les bibliothèques universitaires tendent globalement à présenter les mêmes services au sein des autres universités, la BU Saint-Serge tend à multiplier les services de prêt et à

les rendre particulièrement utiles et agréables pour ses usagers. On peut noter en ce sens la mise en place durant mon stage du prêt de matériel, qui vise à permettre aux étudiants d'emprunter au sein de la BU, en plus des ordinateurs et des brosse et feutres pour tableau blanc déjà empruntables, de multiples appareils. Ainsi des chargeurs de téléphone portable, des casques audios, des dictaphones, des caméras avec trépieds, des appareils photos, des clefs Chromecast, des picoprojecteurs, etc. seront empruntables à l'accueil des deux BU. Il s'agit à la fois de prêter un matériel de premier secours comme les chargeurs de téléphone portable, ou le casque audio, utilisables directement au sein des deux structures, mais également de prêter aux étudiants tout matériel pouvant être utile dans leur vie universitaire : un picoprojecteur ou une télécommande avec pointeur laser pour une présentation, une caméra pour rendre un projet vidéo...

1.3.6. Vers une désacralisation de la bibliothèque universitaire : quelques actions culturelles originales

Un autre aspect de l'attention portée à l'utilisateur réside aussi, à mon sens, dans la volonté forte de la directrice du SCD, Mme Nathalie Clot, de désacraliser la bibliothèque universitaire, et de proposer aux étudiants d'autres expériences que celles de travailler dans des conditions optimales au sein de la BU. Cette désacralisation se lit ainsi dans les animations mises en place lors de dates spécifiques. Une grande chasse aux œufs a ainsi été organisée au sein des deux structures par la directrice pour Pâques. Des œufs en chocolat ont été cachés parmi les rayons, dans les bacs de rangement, derrière les ordinateurs, sur les extincteurs, dans la bouche du squelette de la bibliothèque, et tout autre endroit insolite. Afin d'aider à la recherche de ces derniers, de fausses notices humoristiques ont été intégrées au catalogue, qui reprenaient de façon parodique des titres de romans ou des références culturelles et annonçaient par le biais d'indications les emplacements des œufs ou des lapins au chocolat dans les structures. Dans le même ordre d'idée, j'ai pu tester durant mon stage le projet d'Escape Games mené dans la BU Belle Beille par le groupe de travail GIF (Groupe d'Intervention Festive). Un Escape Game se définit comme un jeu : il s'agit pour des participants enfermés dans une pièce de parvenir à quitter cette dernière dans un temps donné par le biais d'une

succession d'indices. Appliqué à la BU Belle Beille, il s'agissait de retrouver un ancien manuscrit pour trois groupes de participants répartis dans les trois zones de la BU (zone COM, zone CALME et zone SILENCE) par le biais d'indices multiples. Ces deux exemples montrent ainsi la bibliothèque sous un nouveau jour. On pourrait critiquer le caractère ludique de ces deux animations, mais elles permettent par un autre biais d'appréhender le fonctionnement d'une bibliothèque. La recherche aux œufs nécessitait une recherche sur le catalogue, et permettait ainsi aux chercheurs de se familiariser avec cet outil et de comprendre le principe d'une recherche de notices (pertinence des mots clefs, lecture précise de la notice et de la zone de localisation du « document », etc.). De même, l'Escape Games doit permettre à un public non averti des bibliothèques, par le biais des différents indices et modes de communication, de connaître de façon amusante l'ensemble des services et des modalités de fonctionnement de la structure. Par exemple, on pouvait communiquer avec une aide si l'on était bloqué, mais uniquement par le biais du service de chat Ubib. Des indices étaient cachés dans des ouvrages, ce qui supposait de faire une recherche dans le catalogue et d'apprendre à se repérer dans la BU. Les cartes nous indiquant le trajet à suivre devaient être imprimées dans la salle des impressions, familiarisant quiconque à ce service, des indices étaient présent sur les tickets imprimables au niveau des automates de prêt ce qui induisait la nécessité d'emprunter et de rendre les documents, etc. Ces animations servent ainsi toujours un but bibliothéconomique, et ont le double avantage de former l'usager aux divers services ou fonctionnements tout en créant une image positive pour les bibliothèques d'Angers, qui n'apparaissent plus seulement comme un espace de travail éminemment universitaire et sérieux, voir comme les temples sacrés et fermés du savoir. Comme l'énonce Olivier Tacheau dans l'article *Pour une bibliothèque universitaire réincarnée*¹⁴, « la bibliothèque universitaire n'est pas le territoire réservé des individus dont la seule vocation, pour ne pas dire le destin, serait le savoir ». Autrement dit, il convient de penser l'étudiant comme une personne et non uniquement comme un travailleur universitaire recherchant par tous les moyens l'étude, afin de faire de la BU « un endroit inédit de l'expérience humaine et intellectuelle où l'on pourrait tomber sur ce que l'on ne cherche pas et trouver bien plus que ce que l'on cherche. ». Proposer plus qu'une aide à l'érudition, penser en termes d'expériences humaines et

14 Présent sur le site du BBF : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0066-014>>

intellectuelles bien plus qu'en termes d'aide scolaire sont nécessaires pour fonder des bibliothèques universitaires attractives et innovantes, et cela peut passer par les expériences d'animations proposées à Saint-Serge. Ce constat est d'ailleurs dressé dans la conclusion de l'ouvrage *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*¹⁵, publié sous la direction de Florence Roche et Frédéric Saby. Selon eux, « plus que jamais l'avenir de la bibliothèque et le gage de cet avenir résident dans sa capacité à créer du lien », création de lien avec l'utilisateur qui doit être constante pour l'attractivité et la pérennité des bibliothèques universitaires.

1.4. Enjeux et limites de la structure

Si la partie précédente démontre une dynamique forte au sein de la BU et une préoccupation constante d'une amélioration des services proposés, c'est également au sein de ces qualités que résident les limites de la structure. Le rapport de l'IGB¹⁶ publié en 2014 rappelle ainsi cette dualité positive et négative d'une forte dynamique. Il y est ainsi déclaré pour le SCD d'Angers que « les équipes ont acquis une culture de l'innovation fondée sur le travail en mode projet, la collégialité de la réflexion, la remise en question des acquis. Ce sont des atouts importants, à l'heure où la mutation des pratiques s'accélère et où la place des bibliothèques est remise en cause, y compris dans la communauté académique. ». Ce souci constant d'innovation et de réflexion en commun présenté dans le rapport se lit notamment dans la présentation des différents groupes de travail (cf annexe n°5). Chacun des membres du personnel est libre de s'inscrire dans le groupe qui lui sied, et l'ensemble des groupes présente des thématiques de recherche aussi diverses que l'organisation des espaces, les livres électroniques, les réponses en ligne, les animations festives, l'accueil, les valorisations physiques, la communication, le PEB, les archives, le bien-être au travail, les services numériques, etc. L'ensemble des services majeurs et des pratiques professionnelles des deux structures est ainsi constamment pensé et repensé lors de multiples réunions.

15 ROCHE Florence (dir.), SABY Frédéric (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, collection *Papiers*, 2013.

16 Le rapport de l'Inspection Générale des Bibliothèques est publié en ligne à l'adresse suivante : <http://www.crlbn.fr/wp-content/uploads/2015/05/Rapport-annuel-de-IGB-2014.pdf>

L'atout fort d'une culture de l'innovation, de réflexions communes et d'une remise en question constante des acquis est néanmoins contrebalancé par le fait que les équipes ne peuvent toujours suivre les chantiers de manutention et que les cadres s'épuisent également à force de vouloir impulser constamment le changement, puisque le rapport annonce que « le niveau d'emplois du service est aujourd'hui trop faible, il sollicite excessivement les équipes, au risque d'une démobilisation des cadres ». Cela se lit concrètement parfois par l'inconstance dans le travail des bibliothécaires, qui recotent des ouvrages qui seront recotés un mois plus tard ou travaillent sur un projet depuis peu de temps devenu déjà obsolète, donnant le sentiment de travailler sur le vide. Cette sollicitation excessive se lit aussi dans une fatigue physique réelle, matérialisée par le fait qu'une part importante du personnel de Saint-Serge souffre de troubles musculo-squelettiques, dûs en partie aux multiples chantiers de manutention. On peut toutefois souligner la prise de conscience de la structure de cette sollicitation parfois excessive, puisqu'un groupe de travail nommé Mieux (cf annexe n°5) promeut le bien-être au sein de la structure et réfléchit quant à l'amélioration des conditions de travail. En terme d'enjeux, cette volonté de changement constante montre également les limites de la communication interne de la bibliothèque, qui peine parfois à indiquer à tous les multiples projets en cours et toutes les nouvelles applications concrètes d'un changement. Par exemple, la refonte du site web de la BU a vu la déconvenue de bibliothécaires présents à l'accueil qui, faute d'avoir eu toutes les informations nécessaires quant au fonctionnement du nouveau site, n'ont pas su indiquer aux étudiants la démarche à suivre pour imprimer et envoyer ses documents via le site web.

Une autre limite majeure réside dans les espaces non extensibles de la BU Saint-Serge. Dans le cadre d'un questionnaire Google Form créé pour avoir le point de vue des usagers quant à l'ouverture le dimanche¹⁷, la bibliothèque a ainsi demandé à ses lecteurs de s'exprimer. Or, parmi la multiplicité des réponses à la question sur les améliorations à apporter au sein de la structure, le problème de l'espace revient souvent : « vraiment le nombre de places qui peut manquer », « BU St Serge trop petite et trop fréquentée par tous les étudiants d'Angers, impossible de trouver des

17 Les réponses à ce questionnaire sont disponibles en ligne sur le site de la BUA : <<http://bu.univ-angers.fr/BUAttentive>>

places même tôt le matin et surtout en période d'examens », « pas assez de places assises », « manque de places assises, souvent surchauffée et pas toujours silencieuses », et ainsi de suite. Pourtant, si l'on se réfère à l'article d'Annie Coisy intitulé *Les petites bibliothèques modèles*¹⁸, la BU Saint-Serge ne rentre pas dans la définition d'une petite structure. En effet, selon cet auteur, la petitesse d'une bibliothèque se définit comme « l'incapacité de l'ensemble d'un dispositif à offrir une réponse partagée à l'ensemble des besoins des publics pour des coûts acceptables. ». Or, la BU répond en très grande partie aux besoins des publics : les besoins documentaires sont largement couverts par les collections, les bases de données ainsi que les services de transfert au sein du SCD ou de PEB par exemple. Les étudiants ne protestent globalement que sur les espaces de la BU, voire parfois sur la chaleur ou le bruit trop important dans certains lieux de la bibliothèque. Qui plus est, la taille de la BU semble tout à fait correcte : augmentée de 3000 m² supplémentaires depuis son agrandissement en 2009, elle possède 835 places de lecture, une centaine d'ordinateurs à disposition du public, plus de 100 000 documents, etc. La problématique de la petitesse n'apparaît d'ailleurs pas dans le rapport de l'IGB de 2014. Ce n'est donc pas au sein d'une petitesse physique de la bibliothèque que le problème d'un manque de place s'est posé, mais plutôt à cause de multiples facteurs externes. Il n'est ainsi pas anodin qu'un des commentaires présent dans l'enquête citée plus haut soit « BU Saint-Serge [...] fréquentée par tous les étudiants d'Angers ». En effet, la position géographique de la BU en centre-ville au contraire de la BU de Belle Beille, l'amplitude de ses horaires d'ouverture, ainsi que les multiples conventions signées avec des écoles d'Angers comme l'ESEO, et l'ouverture de la bibliothèque à un public extérieur, augmentent considérablement le nombre d'utilisateurs au sein de ses locaux. En d'autres termes, si la BU de Belle Beille était située en centre ville ou à proximité, avec des horaires d'ouverture analogues à ceux de Saint-Serge, et que cette dernière réservait l'entrée de ses locaux aux étudiants du SCD d'Angers et aux étudiants conventionnés avec l'UA (comme cela peut être le cas pour certaines BU parisiennes où la carte d'étudiant est nécessaire pour pénétrer dans les locaux), la pression sur les espaces serait sans doute beaucoup plus faible. Qui plus est, certaines actions de la bibliothèque viennent augmenter cette pression. Ainsi, à l'approche du baccalauréat la BU Saint-

18 Cet article est présent sur le site du BBF : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-02-0006-001>>

Serge s'ouvre aux lycéens en leur octroyant des places assises et en leur donnant des codes internet, ce qui vient diminuer les espaces disponibles aux étudiants de l'Université. Cette pression constante sur les espaces renforce alors l'organisation en « territoires » au sein de la BU. En effet, l'organisation physique des collections induit, au moins pour les niveaux 0 et 2 de la BU, un public spécifique. Ainsi les étudiants en droit se rassemblent à proximité des collections de droit du niveau 2, quand les étudiants en médecine font de même au niveau 0. Or, lorsque l'espace est saturé, les étudiants tendent à refuser l'étranger, et à considérer que les niveaux présentant des collections spécifiques ne doivent accueillir que les étudiants travaillant sur ces disciplines spécifiques. Un consensus analogue s'applique également pour les lycéens, dont la présence au sein de la structure semble choquer puisqu'une bibliothèque universitaire devrait être exclusivement réservée aux membres de cette université. Cela n'est pas non plus sans impact sur les collections, puisque repenser les espaces disponibles pour les usagers en s'efforçant de les améliorer implique de questionner l'importance des différents fonds et la gestion des espaces dédiés aux collections par rapport aux espaces dédiés aux public ; c'est notamment au sein de ce contexte que ma mission de stage prenait place.

2 Le déroulement du stage : activités secondaires et mission principale

2.1. Intégration dans la structure et participation aux activités communes

2.1.1. La mission de service public : fonctionnement, valeurs de service et problématiques

L'accueil en bibliothèque fait partie des thématiques au cœur des réflexions de nos pratiques bibliothéconomiques, comme en témoigne la pluralité des mémoires de conservateur sur le sujet présents sur le site de l'ENSSIB. Parce qu'elle est avant tout seuil, point de contact entre le bibliothécaire et l'utilisateur, et qu'elle est inhérente au fonctionnement interne des bibliothèques, on lui porte toujours un intérêt majeur. Cela est d'autant plus vrai qu'étant le point de contact principal entre deux mondes, l'accueil est également double miroir : c'est en partie via ce contact que l'utilisateur va bâtir ses représentations sur la bibliothèque, et c'est également en partie via ce contact que le bibliothécaire va penser et imaginer l'utilisateur. Ce n'est donc pas anodin s'il existe au sein de la BU Saint-Serge un groupe de travail nommé FORIU, et dirigé par la conservatrice Mme Nadine Kiker, qui réfléchit sur les pratiques d'accueil, les problématiques liées à la confrontation à l'autre, et les possibilités d'amélioration (cf annexe n°5).

Cette mission d'accueil fonctionne toujours par deux. Un bibliothécaire est « fixe », ce qui signifie qu'il est posté au bureau d'accueil et doit gérer tout ce qui concerne les prêts, les retours, les demandes d'informations de la part des usagers, le téléphone, les inscriptions ou encore l'ouverture de la porte sur le quai pour les livraisons. Un autre bibliothécaire est « mobile », ce qui signifie qu'il peut se déplacer. Il doit ainsi aller chercher les documents du PEB dans les magasins, se rendre dans les rayons à la recherche des ouvrages demandés ou pour le rangement, gérer les photocopieurs et les multiples problèmes que ces derniers peuvent poser, ou encore s'occuper des documents transférés de Belle Beille vers Saint-Serge lorsque la navette arrive. Ce fonctionnement présente des qualités certaines : face aux incivilités ou à l'agressivité, le fait d'être deux permet aux bibliothécaires de se soutenir et de ne pas gérer une situation conflictuelle tout seul. En tant que stagiaire ou face à des demandes

particulières, on peut ainsi se tourner vers l'autre pour avoir les informations nécessaires, et l'un des deux bibliothécaires peut se rendre rapidement dans les bureaux pour trouver la personne responsable si cette dernière est injoignable. Cela permet également de limiter le temps d'attente de l'utilisateur puisque deux personnes peuvent répondre et agir bien plus vite qu'une seule. La présence constante d'un bibliothécaire au niveau du bureau d'accueil vise aussi à empêcher les vols ou les abus qui pourraient être commis par les usagers. Comme l'accueil n'est jamais uniforme, au sens où il peut n'y avoir personne pendant un long laps de temps puis beaucoup de monde se présentant au bureau pour des problèmes divers, le fait de n'avoir qu'une personne « fixe » joue aussi quant aux représentations du bibliothécaire par l'utilisateur. Une seule personne peut ainsi sembler inactive au bureau lors des temps creux, mais ce système empêche que deux personnes le soient, limitant à mon sens les représentations d'un bibliothécaire dont le travail serait de rester assis à ne rien faire. Enfin, le bibliothécaire mobile peut toujours rester dans son bureau pendant les moments calmes, et venir à l'accueil dès que son aide est requise par le biais d'un système de bippers. Cette flexibilité lui permet alors d'effectuer du travail en interne tout en assurant la fonction de bibliothécaire « mobile ».

L'accueil est de façon intéressante évoqué par le personnel de la BU comme le "service public". Ce terme, présent dans beaucoup de textes législatifs, demeure difficilement identifiable tant il recouvre des réalités différentes. Il est d'ailleurs absent du Dictionnaire en ligne de l'ENSSIB, et le décret définissant les missions des BU, présent en annexe n°1, évoque certes les services que doit rendre une BU pour ses usagers, mais ne mentionne jamais l'expression "service public". Cette expression me paraît, dans la bouche du personnel de la BU, bien plus forte de sens que le simple accueil. Le service public est une notion juridique définie comme une activité exercée par une autorité publique ou sous son contrôle afin de satisfaire un besoin d'intérêt général. En tant que composante de l'Université, reconnue comme étant un établissement public, la BU doit donc effectuer une mission de service public, qui réside entre autre dans les services rendus à l'accueil de la bibliothèque. Cette mission est présentée au sein de la structure comme une activité impérative et essentielle ; qui plus est, le terme de "service" semble indiquer une implication bien plus forte du bibliothécaire que le simple accueil. L'accueil peut se réduire aux simples formes de

politesses, à l'action d'accueillir, de faire entrer l'utilisateur au sein de nos locaux. La notion de service implique quant à elle l'idée d'un don de la part du bibliothécaire : qui dit service public dit également prêt, échange d'informations, recherches effectuées pour l'utilisateur, etc. Cette idée que le bibliothécaire doit mettre tout en œuvre pour aider l'utilisateur se lit d'ailleurs très clairement dans les valeurs de service prônées par la bibliothèque (cf annexe n°6) , elle est notamment très présente dans la valeur n°2, « toujours apporter une réponse à un utilisateur et suivre sa demande de manière personnalisée jusqu'à résolution ». Le service public induit donc bien un « don », on ne peut se satisfaire d'une non réponse, il faut apporter une résolution à un problème posé. Le service public peut également être parfois défini par une partie du personnel comme un travail opposé au travail interne. Le service public devient alors le service direct au public, alors que le travail dans les bureaux est jugé plus administratif, considéré comme un service indirect au public. Là encore, c'est bien cette notion de point de contact et service rendu immédiatement à la personne qui se trouve en face du bibliothécaire qui vient définir cette notion.

Néanmoins, l'accueil demeure problématique. La présence d'un large bureau et un écran d'ordinateur devant le bibliothécaire induit une rupture spatiale entre lui et l'utilisateur, et il n'est pas rare de voir un usager hésiter avant de venir s'adresser à nous, comme s'il n'était pas légitime pour le faire ou que rien dans l'espace ne semble l'y convier. Les pratiques d'accueil, si elles sont normalisées et dictées par les responsables, varient pourtant d'un individu à l'autre. Or, ces variations peuvent être sources de conflit. Par exemple, les pénalités liées au retard des documents peuvent créer des tensions entre l'utilisateur et le bibliothécaire. Certains bibliothécaires débloquent un usager bloqué seulement pendant deux jours (qui a donc rendu ses documents avec deux jours de retard) pour que ce dernier qui prépare son mémoire ou sa thèse puisse travailler en continu. Ils considèrent alors que, travaillant pour les usagers et leurs réussites universitaires, il convient de favoriser cet objectif et de ne pas pénaliser inutilement quelqu'un qui n'aurait que deux jours de retard dans le rendu de ses documents, tout en lui rappelant les règles de prêt. Mais le même usager, qui réitérera un retard de deux jours, mais qui se trouvera devant un bibliothécaire différent et se verra refuser le prêt de documents, pourra alors se montrer agressif car il ne comprendra pas la différence de traitement à son égard. Il convient également de

rappeler qu'il s'agit avant tout de communication, et qu'en conséquence, l'accueil demande au bibliothécaire des compétences particulières : savoir s'exprimer, expliquer de façon claire et pédagogique, désamorcer un conflit, être poli et faire preuve d'empathie et de gentillesse, etc. Or, chaque personne est différente, et tout le monde n'est pas égal face à ces compétences requises. Cela a un impact concret sur le service d'accueil, puisque une personne moins apte à être accessible, ouverte et tolérante renverra une image plus négative de la bibliothèque et tendra également à créer plus facilement des situations de conflit. D'ailleurs, le fait que les valeurs de service insistent sur cette dimension (cf annexe n°6) en affirmant qu'il est nécessaire d'écouter sans préjugés, ou de permettre à l'usager d'instaurer une relation respectueuse entre lui et les autres, montre paradoxalement que ce n'est pas chose aisée ou du ressort de tous. Il reste à dire qu'à mon sens, l'accueil devrait être tel qu'il est présent dans les valeurs de service de la BU, et surtout tel qu'il est défini par Vincent Chékib dans son mémoire d'étude de conservateur¹⁹. En effet, selon Vincent Chékib, "l'accueil en bibliothèque, tel qu'il est communément conçu par les publics, c'est l'accueil humain, c'est la relation humaine, et d'abord le sourire, l'écoute, l'attention et le respect". S'il s'agit de la conception de l'usager, ce sont là les valeurs qui devraient être universelles pour le monde des bibliothèques, et qui devrait également être conçues communément par les bibliothécaires.

2.1.2. Les réunions à la bibliothèque : typologie et intérêts

Les réunions auxquelles j'ai participé à la BU Saint-Serge peuvent être divisées en trois catégories : les réunions de communication interne, les réunions des différentes actions menées par les groupes de travail de la structure, et les réunions inhérentes à ma mission.

Les réunions de communication interne sont des réunions qui visent à permettre aux responsables de la bibliothèque ou au personnel d'informer les autres membres de

19 Mémoire de conservateur hébergé sur le site de l'ENSSIB à l'adresse suivante : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1985-l-accueil-des-publics-en-bibliotheque.pdf>

la bibliothèque des changements à l'œuvre ou en projet concernant la bibliothèque. Il s'agit des réunions informelles qui ont lieu tous les mardis matins au sein du magasin de Saint-Serge, des réunions d'équipe qui concernent l'ensemble de l'équipe de Saint-Serge, et enfin des réunions générales qui touchent l'ensemble du personnel de la BUA. Les réunions informelles du mardi matin permettent aux responsables de communiquer sur les changements semaine par semaine ; elles sont également l'occasion pour le personnel d'exprimer ses critiques ou ses remarques par rapport à tel projet ou tel changement survenu au sein de la bibliothèque. Elles sont théoriquement organisées de sorte que tout le monde puisse s'exprimer. Les réunions d'équipe, plus formelles, se tiennent tous les mois. Il s'agit durant ces réunions d'expliquer à l'équipe les gros changements et les gros projets à l'œuvre. Enfin les réunions générales sont des réunions ayant lieu deux fois par an (au début de l'année civile et à la fin de l'année universitaire) qui traitent des questions à l'échelle du SCD, comme l'ouverture le dimanche par exemple et les résultats de l'enquête menée à ce sujet.

En tant que stagiaire, j'ai également pu participer aux réunions des groupes Miss'num (mission numérique), qui concernaient durant mon stage la mise en place du nouveau site web de BU, ainsi que des réunions du groupe COM et Valorisation en ligne, et du groupe Valorisation physique. Il est intéressant de noter que pour les réunions du groupe COM et Valorisation en ligne, centrées autour de la communication de la bibliothèque envers ses publics par le biais des différents outils numériques à sa disposition (site web, réseaux sociaux...), elles sont participatives et animées par la directrice du SCD Mme Nathalie Clot. C'est désormais le cas de la plupart des réunions des groupes projets de la BU. Les participants doivent donc s'exprimer, en écrivant sur un post-it ce que signifie une notion par exemple. Ainsi, pour la réunion sur la Valorisation en ligne, il fallait que chaque participant écrive ce que la notion de communication signifiait pour lui. La confrontation des idées de chacun permet alors d'enrichir le débat en permettant à tous d'apporter son point de vue, par le biais de schémas et d'inscription de toutes les idées sur un tableau par exemple.

Les réunions centrées sur ma mission étaient des réunions en lien avec les différents acteurs de la BU Saint-Serge. Il s'agissait de réunions hebdomadaires avec le

responsable de la BU Saint-Serge, M. Frédéric Desgranges, et avec la référente chantiers et collections Mme Sonia Ceron. Ces réunions visaient à faire un point sur les tâches effectuées et les tâches à venir : elles recadraient les travaux effectués et permettaient au responsable d'orienter selon la politique de l'établissement les actions à mener. En plus de ces réunions, il y eut plusieurs réunions avec les différents acquéreurs des fonds, et notamment Mme Sylvie Gélinau, responsable des fonds de sciences sociales de Belle Beille et de Saint-Serge. Ces réunions ont permis notamment de décider les travaux à effectuer pour le fonds de sciences sociales de Saint-Serge, en choisissant les méthodes de travail et en décidant communément quelles cotes devaient être conservées et quelles cotes devaient partir. Toutes ces réunions étaient nécessaires à la conduite du projet documentaire, et ont permis par un réel encadrement de structurer constamment les différents aspects de la mission.

2.2. Ma mission principale : la gestion des collections de société et son impact sur les espaces

2.2.1. Contexte et enjeux

Ma mission première était, d'après la lettre de mission présente en annexe n°7, répartie en 4 axes de travail autour des collections de société du niveau 1. Il s'agissait de proposer une analyse de l'usage de ces collections, de formuler des propositions pour la politique documentaire à mener, de préparer et suivre les transferts de collections entre Belle Beille et Saint-Serge, et de s'occuper enfin de la mise en place des collections du niveau 1 (cf annexe n°8 présentant les grandes collections thématiques présentes au niveau 1). L'objectif était alors de revaloriser un espace complexe de la structure. En effet, contrairement aux autres lieux de la structure, l'espace au niveau 1 présentait des fonds thématiquement disparates, rassemblés sous le large nom de « société ». Ainsi la psychologie, les sciences humaines et sociales, le patrimoine, les arts, l'urbanisme, la peinture, la mode, la géographie, le tourisme et enfin l'histoire co-existaient dans six étagères. Il convenait alors de s'interroger sur la pertinence de chaque fonds, voire pour certaines collections de chaque cote, pour la bibliothèque.

En réalité, je suis arrivé au cœur d'un travail déjà engagé. En effet, la référente collections de Saint-Serge, Mme Sonia Ceron, ainsi que les différents acteurs concernés, avaient déjà statué sur le devenir de certaines collections avant mon arrivée. Il était alors convenu que les collections de géographie et de tourisme restaient à Saint-Serge en lien avec la présence sur le campus de l'ESTHUA. Les collections de psychologie ont été transférées avant mon arrivée de Saint-Serge à Belle Beille, et il était décidé que les fonds d'histoire partiraient également de Saint-Serge pour être intégrés aux collections de Belle Beille. Les collections d'art devaient également être transférées de Saint-Serge vers Belle Beille, à l'exception de tout ce qui concernait les musées et la mode et pour lesquels il fallait alors récupérer les ouvrages de Belle Beille. Il était également décidé que le fonds de maintenance immobilière, lié au déménagement de la formation de l'IMIS au sein de l'ESTHUA en 2014, devait partir pour Belle Beille. Enfin, un flou subsistait pour la sociologie, puisque les fonds, importants dans les deux structures, avaient tous les deux leurs publics et leurs intérêts forts. Je devais donc m'occuper de collections aux devenir divers, et plus ou moins engagés.

Cependant, la réflexion aboutie par les responsables de la structure au début de mon stage sur le niveau 0 de la bibliothèque est venue complexifier ma mission initiale. En effet, les responsables M. Desgranges et Mme Clot (cf annexe n°2) veulent faire du niveau 0 de la bibliothèque un espace sans collections. Prenant en compte le bruit inhérent à cet espace par la présence de la porte d'entrée, de l'accueil, de l'escalier central, de l'atrium, de la galerie Dityvon ainsi que des photocopieurs, ils voudraient créer un espace de travail en groupe où le bruit serait permis, en repensant également le bureau d'accueil et l'entrée des usagers au sein de cette bibliothèque. Dans cette optique, les fonds de santé et les fonds « BU Pratique » devraient alors monter au 1er étage de la bibliothèque. Les fonds de santé prendraient alors la place des fonds de sciences et des périodiques du niveau 1 (cf annexe n°8), tandis que les fonds de périodiques iraient rejoindre la presse générale du niveau 0 et que les fonds de sciences viendraient s'implanter dans l'espace concerné par ma mission. Concrètement, les fonds « BU Pratique » ainsi que les fonds de sciences durent alors être pris en compte au sein de ma mission, ce qui signifiait que je devais également traiter ces collections en

m'interrogeant sur la pertinence de chacune de leurs cotes, en les désherbant et en les prenant en compte pour l'implantation définitive dans les espaces.

Les enjeux se sont donc diversifiés : si ma mission première devait être de revaloriser l'espace occupé par les collections de société, je devais également par le biais de métrages déterminer la possibilité de l'intégration des fonds « BU Pratique » et de sciences après analyse et désherbage. Toute la problématique consistait alors à revaloriser l'espace dédié aux collections de société, mettre en avant une signalétique claire, proposer des collections fraîches et bien agencées, tandis que le projet futur ne devait pas mettre en péril la valorisation et le travail sur les collections du niveau 1, mais devait cependant être rendu possible. Ma mission nécessitait donc une double vision : savoir regarder vers le passé pour m'insérer dans un cheminement déjà pensé, savoir regarder vers l'avenir pour pouvoir anticiper à chacune de mes tâches le projet futur.

2.2.2. De la notion de collection aux collections de la BU

La notion de collection est une notion particulièrement polysémique et complexe. Présente dans le monde de l'édition, il s'agit d'un ensemble de documents publiés par une maison d'édition, regroupés autour de caractéristiques communes dans la présentation et le domaine traité. Il y a donc une similarité dans la présentation des documents (couverture, couleurs, tailles, symboles, etc. similaires à tous les ouvrages), ainsi que dans leur contenu (même type de documents). La notion de similarité est donc au cœur du concept de collections. Néanmoins, ce regroupement thématique ne se fait jamais au hasard, comme le rappelle le Dictionnaire de l'ENSSIB²⁰ qui définit la collection comme « un rassemblement ordonné et intentionnel de documents réunis sous une dénomination commune. La collection réunit différents ensembles constitués au fil des ans par des bibliothécaires, mais aussi par différentes sources très variables (confiscations révolutionnaires, dépôt légal, collectionneurs privés, etc.), on préfère donc souvent le pluriel de collections. » Si les origines des documents d'une collection

20 Cette ressource proposant l'ensemble des définitions des différents termes bibliothéconomiques est hébergée sur le site de l'ENSSIB : <<http://www.enssib.fr/le-dictionnaire>>

peuvent être variées, et que ces documents peuvent avoir des dates d'édition différentes, il est important de noter qu'il s'agit « d'un rassemblement ordonné et intentionnel ». La constitution d'une collection est donc toujours intentionnelle : il s'agit de regrouper des documents selon une logique particulière. Il y a ainsi une dimension politique dans la collection, qui ne sera jamais constituée de la même façon d'un bibliothécaire à l'autre. Cela signifie également que la cohérence interne d'une collection est toujours discutable et relative, et que la collection, en même temps qu'elle rassemble, exclut également. Enfin, Bruno Carbone dans son article du « De l'esprit des collections »²¹, paru dans le *BBF* n°3 datant de mai 1995, rappelle que la collection peut être organisée de manière très variée, puisque « l'esprit et la signification de ces collections sont également étroitement liés à leur mode d'organisation matérielle. Les mêmes ouvrages, selon qu'ils seront classés par format et ordre d'entrée, en libre accès selon la classification Dewey, ou de tout autre manière encore, composeront des collections qui auront peu à voir les unes avec les autres. Au sein de celles-ci, un ouvrage donné ne sera pas du tout perçu de la même façon par l'utilisateur selon le « contexte » où il l'aura trouvé. » Cette citation amène alors une troisième dimension, celle du public et de sa perception de la collection. Les documents sont traités en bibliothèque dans la perspective d'un accès au public. Comme le rappelle Bertrand Calenge dans son ouvrage *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*²², « la bibliothèque aurait ainsi pour fonction d'accroître les connaissances d'une population en fonction de ses besoins, de ses pratiques, de son niveau d'expertise ». Constituer une collection n'est donc jamais neutre pour le public, et la façon dont une collection est présente dans l'espace induit des conséquences sur la recherche documentaire et la possibilité ou non de trouver le document, notamment si la recherche ne passe pas par le catalogue de la bibliothèque mais par une visite physique de ses rayons. Il est intéressant de noter que les collections physiques n'apparaissent jamais exactement telles qu'elles sont aux yeux de l'utilisateur. En effet, les collections subissent des changements constants, liés aux tâches du bibliothécaire qui les concernent (acquisitions et intégration de nouveaux ouvrages ou désherbage et disparition des

21 Cet article se trouve sur le site du *BBF* : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-03-0027-004>>

22 CALENGE Bertrand, *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, collection *Bibliothèques*, 2015.

ouvrages des rayons) et aux actions des publics (consultation sur place, déplacements de documents au sein de la bibliothèque, prêt ou réservation). C'est à cause de ce caractère mouvant et subjectif de la constitution d'une collection qu'une politique documentaire au sens général, et plus précisément un plan de développement des collections, sont nécessaires pour encadrer les mutations de l'organisation physique des documents.

Les collections de la BU Saint-Serge n'échappent pas à ces définitions. Mme Isabelle Vandiedonck est la responsable des fonds de droit et sciences politiques du niveau 2 (cf annexe n°2). Mme Sonia Ceron gère les collections de tourisme, géographie, gastronomie, économie et gestion situées au niveau 1 de la bibliothèque. Mme Marie-France Abafour gère enfin les collections de santé du niveau 0 de la BU. En plus de cette logique de gestion des collections par étage, Mme Nicole Houlier gère les périodiques papier dans la bibliothèque. Enfin, pour les collections restantes, les acquéreurs sont des acquéreurs de Belle Beille, faisant donc des acquisitions pour les deux sites. Il s'agit de M. Xavier Maudet, acquéreur des collections en sciences et en bandes dessinées; Mme Sylvie Gélinau, acquéreuse des collections de sociologie et d'orientation de l'étudiant ; et enfin M. Arnaud Bousquet, acquéreur des collections de langue et des DVD. Alors même que les collections sont bien délimitées au sein de la BU et concernent théoriquement des domaines très différents, le caractère intentionnel et les limites floues d'une collection se lisaient par exemple dans la présence d'un document au sein de deux collections très différentes de la bibliothèque. Ainsi deux ouvrages identiques sur le corps se trouvaient à la fois en sociologie et en santé. Tout le travail du bibliothécaire consiste ainsi à utiliser les outils nécessaires pour appréhender au mieux les collections dont il s'occupe, afin qu'elles demeurent pertinentes et suffisamment développée pour leurs publics.

2.2.3. L'analyse des fonds pour mieux comprendre leurs intérêts et leurs publics

L'analyse des fonds était une partie essentielle de ma mission. Il convenait de vérifier la pertinence de chaque cote, afin de déterminer ou non l'importance de la place

du fonds au sein de la structure. Cette vérification prenait appui sur le logiciel ARC (Aleph Reporting Center), qui est un module de statistique pratiquant des ETL chaque nuit (Extraction, Transformation, Loading) dans le SIGB Aleph afin de croiser des informations provenant de ses différents modules. ARC présente trois onglets, dont l'onglet Indicateurs. Ce dernier permet de choisir plusieurs dossiers centrés sur les différents facteurs en lien avec les collections : acquisitions, collections, lecteurs, listes, pilon. Selon les critères mis (dates, localisations, cotes, etc.), ARC permet d'appréhender une collection selon ce que l'on désire et donne les données chiffrées correspondant à la demande effectuée. Il convenait ensuite de reprendre les chiffres donnés afin de créer un document de travail interne présentant les conclusions du rapport ARC émis, comme en témoigne l'annexe n°11 qui est le document de travail interne pour les collections de sociologie. La réexploitation des données pouvait se faire en lien avec les cours dispensés, et par la réutilisation des chiffres sous forme de tableaux ou de graphiques afin de croiser les emprunts par cote et les types d'emprunteurs. Chaque document interne répondant aux 4 analyses que j'ai dû mener correspondait ainsi en une description des principales conclusions, d'un tableau et d'un graphique récapitulatif. Cette analyse était impulsée par la référente collections de Saint-Serge, Mme Sonia Ceron, qui formulait des questions auxquelles cette dernière devait répondre. J'ai donc répondu à 4 questions différentes : quel est l'intérêt de la présence du fonds d'Histoire à Saint-Serge ? Quels sont les emprunteurs des collections de sociologie et qu'empruntent-ils précisément ? Qu'empruntent les lecteurs appartenant à l'ESEO ? Quelles ont été les acquisitions du fonds général ?

Il avait déjà été décidé avant mon stage que les collections d'histoire présentes à Saint-Serge devaient partir à Belle Beille. Néanmoins, parce que la vision du fonds demeurait floue, une analyse via ARC fut nécessaire. Fallait-il maintenir selon les prêts une partie des collections à Saint-Serge, même si les formations d'histoire se trouvent sur le campus de Belle Beille ? Il apparaissait dans l'analyse qu'en 5 ans, les événements liés au fonds d'histoire n'ont concerné que 804 lecteurs, ce qui est très faible (160 lecteurs/an environ). De même, le fonds est composé de 1233 exemplaires, concernés par 1630 prêts sur cinq ans, soit environ 1,3 prêt/exemplaire, ce qui demeure également faible. Seule l'histoire générale de l'Europe intéressait

principalement les usagers, comptabilisant à lui tout seul 889 prêts sur les 1630 prêts effectués sur 5 ans, soit plus de 50% des prêts. Cela semble logique puisqu'il s'agit également de la cote la plus importante du fonds. Les emprunteurs sont majoritairement des étudiants de licence, puis des étudiants de master. Ce sont les deux seules grosses catégories d'emprunteurs du fonds. S'il y a eu beaucoup d'exemplaires créés avant 2008, à partir de cette date il y eut une baisse constante de création de nouveaux exemplaires, et donc peu d'acquisitions et un fonds vieillissant. 248 exemplaires sur les 1233 exemplaires ne sont jamais sortis, mais il y a eu 57 demandes de transfert en 5 ans, toutes de Saint-Serge vers Belle Beille. Après l'analyse de ce fonds, le transfert des collections d'histoire de Saint-Serge vers Belle Beille a donc été confirmé.

Les collections de sociologie ont également été analysées, comme en témoigne l'annexe n°11. Elles sont empruntées par tous les types de public de la BU, mais principalement par les étudiants de Master (3452 prêts sur 5 ans) , puis dans une moindre mesure de Licence (779 prêts sur 5 ans) et de Doctorat (447 prêts sur 5 ans). Elles concernent donc avant tout le monde universitaire, mais également les extérieurs dans une moindre mesure. Ce fonds intéresse un très large public car il est au croisement de multiples formations et peut potentiellement intéresser des domaines très variés. Il y a eu 6299 emprunts en 5 ans, soit environ 1260 emprunts/an, dont plus de la moitié concerne des étudiants de Master. Un tableau récapitulatif qui montrait la correspondance entre les collections de société du niveau 1 et les cours dispensés au sein de l'Université permet ainsi de montrer que les collections de sociologie concernent essentiellement l'ESTHUA et la faculté d'économie et de gestion. Les sous collections les plus utilisées en lien avec les cours sont celles de méthodologie, de groupes sociaux, de culture et institutions, d'interactions sociales enfin. Il faut donc axer ces collections sur des thématiques pouvant croiser le tourisme ou le management, en insistant sur les ouvrages pratiques de méthodologie. Cette analyse des fonds de sociologie montre bien la complexité de l'analyse des collections via ARC. En effet, ARC ne fournit que les chiffres. Or, il convient de confronter les données entre elles, et les analyses entre elles. Même sans cela, cette analyse basée sur les nombres ne tient en quelque sorte pas du public, ni de la différence entre les volumes. Elle ne montre pas forcément exactement

pourquoi telle cote ne sort pas, les ouvrages qui sont trop gros et qui par leurs tailles n'ont donc pas de prêt, ni la vision des étudiants sur le fonds et leurs doléances quant à son devenir.

ARC permet également de faire des statistiques sur les événements (prêts, retours, transferts, demandes de réservation) effectués par une catégorie de lecteurs. Il était pertinent alors d'analyser les emprunts des lecteurs venant de l'ESEO. En effet, à la suite de la fermeture du centre de documentation de cette structure, une grande partie des collections furent intégrées au sein des collections du niveau 1. Il convenait donc de voir si l'intégration de ces collections et la poursuite des acquisitions pour ces lecteurs au sein des collections du niveau 1 demeurerait pertinente. Les usagers faisant partie des lecteurs conventionnés de l'ESEO sont au nombre de 1070 lecteurs dans Aleph. Néanmoins, en approfondissant, 482 sur ces 1070 possèdent une carte de la bibliothèque, soit 45%. Il n'y a que 314 emprunteurs actifs (possédant une carte et ayant créé au moins un événement) sur les 1070 lecteurs dans Aleph, soit 29,3%. Depuis le 1^{er} janvier 2015, il n'y a plus que 115 emprunteurs actifs sur les 1070 lecteurs Aleph, soit concrètement 10,8%. Cela signifie que ces emprunteurs forment un groupe très minime au sein de la bibliothèque (une centaine de personnes), et que peu d'étudiants de l'ESEO possèdent une carte de la BU et la fréquentent. Quand on regarde leurs emprunts, on remarque qu'ils empruntent dans environ 110 cotes différentes. Or, s'ils empruntent dans beaucoup de fonds divers, les premiers fonds concernés sont l'économie (6,13%), les mathématiques (5,43%), l'anglais (4,94%), les relations internationales (4,94%). Environ ¼ des lecteurs de l'ESEO empruntent ainsi parmi les cotes d'économie, de mathématiques, d'anglais et de relations internationales. Si on regarde par grands secteurs, l'économie concentre 21,54% des événements, les sciences politiques 10,47%, le droit 10,28%. Ensuite viennent les langues et les mathématiques, et ces cinq secteurs concentrent plus de la moitié des prêts. Il y a donc peu de secteurs du fonds de société qui sont concernés, et quand ils le sont les emprunts sont faibles par rapport à la globalité. Les emprunts dans les sciences humaines et sociales correspondent ainsi environ à 2% des emprunts globaux ; les emprunts en arts sont de l'ordre de 3%, comme pour le tourisme, la géographie, l'histoire. Les emprunts de ces lecteurs dans les collections de société correspondent

ainsi à environ 15% de leurs emprunts globaux, alors même que ce sont dans ces fonds qu'ont été intégrés principalement les collections de l'ancien centre documentaire et qu'une politique d'acquisition envers ce public est menée. Il convient donc, au vu de la petitesse du groupe formé et de leurs pratiques, de nuancer les politiques d'acquisition menées en direction de ce public.

Enfin, une analyse a été menée afin de voir quelles étaient les acquisitions du fonds général. Selon ARC, le fonds général de la BU concerne alors les collections de sciences humaines et sociales, certaines cotes d'économie, les cotes d'arts et d'urbanisme du niveau 1 ainsi que les collections « BU Pratique » du niveau 0. En 2015, il n'y a eu que 244 ouvrages intégrés aux fonds. Ce sont les cotes d'anglais, de concours administratifs et de grandes écoles qui ont bénéficié le plus d'apport de nouveaux exemplaires. Ce sont donc les fonds « BU Pratique » qui ont le plus bénéficié des acquisitions, tandis que pour le fonds au niveau 1 de la BU les cotes de sciences humaines et sociales, d'interaction sociale, de culture et institutions, et d'assurance bénéficient de l'apport de quelques ouvrages neufs seulement. En comparaison de l'année 2014, le budget est sensiblement le même et tourne autour de 4100 euros. Les acquisitions en 2015 ont été plus variées en terme de secteurs, puisqu'en 2014 seules les cotes concernant les concours avaient bénéficié de nouvelles acquisitions. Au vu de la pression exercée sur les collections de langue et de concours, il convient de maintenir de nouvelles acquisitions, mais il faut aussi augmenter et diversifier les acquisitions au niveau 1 afin de proposer des fonds toujours attractifs, quitte à augmenter sensiblement le budget. Il a donc été décidé que Mme Sylvie Gélinau serait acquéreuse pour les fonds de concours, et que les divers acquéreurs accentuent leurs acquisitions pour les autres fonds.

2.2.4. Le désherbage des différents fonds : méthodologie et pratiques professionnelles

Le désherbage permet avant tout de pouvoir proposer des collections fraîches et actuelles ; jouant quant aux représentations de la bibliothèque par le public, c'est une tâche fondamentale qui concerne souvent les profils de poste de catégorie C. Comme il est écrit dans l'ouvrage *Désherber en bibliothèque : Manuel pratique de révisions des*

*collections*²³, l'objectif du désherbage « est toujours de proposer des collections à jour, attractives, ajustées en permanence aux besoins de la communauté desservie, tout en gérant au mieux les ressources de la bibliothèque ». Le désherbage est donc nécessaire pour ajuster les collections aux besoins d'une communauté, et pour la BU Saint-Serge aux besoins de la communauté universitaire du campus. Il permet aussi de gérer « au mieux les ressources de la bibliothèque », et en ce sens les chantiers de désherbage, comme tout chantier traitant des documents, sont soumis à la politique documentaire de l'établissement et permettent ainsi d'être une étape d'une gestion des documents plus larges. Edwige Lille-Palette, dans son mémoire *Les enjeux du désherbage et de la conservation en bibliothèque*²⁴, démontre l'intérêt du désherbage en évoquant neuf bénéfices pour la bibliothèque : un gain de place, une meilleure visibilité, une meilleure accessibilité du document, une meilleure pertinence, un meilleur taux de rotation²⁵ des documents, un gain de temps dans la recherche ou le rangement, des économies d'argent puisque le désherbage d'un document évite les réparations multiples, une meilleure connaissance du fonds, et en conséquence une meilleure efficacité en conseil. Ainsi, les chantiers de désherbage effectués durant mon stage étaient au cœur de deux logiques différentes. Ils visaient bien entendu à proposer des collections à jour et pertinentes pour la communauté universitaire, et donc à rendre les documents plus visibles, accessibles, valorisés. Mais ils étaient également liés au projet de réaménagement du niveau 0 et en ce sens devaient permettre que toutes les collections puissent s'implanter dans les espaces occupés par les collections de société au niveau 1

23 GAUDET Françoise (dir.), LIEBER Claudine (dir.), *Désherber en bibliothèque : manuel pratique de révisions des collections*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, collection *Bibliothèques*, 2013.

24 Ce mémoire est disponible à l'adresse suivante :

<<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/search/index/?q=Les+enjeux+du+d%C3%A9sherbage&submit>>

25 Le taux de rotation d'un document est défini par la norme ISO 11620 . Cette norme indique ainsi que « cet indicateur estime le nombre moyen de fois que les documents de la collection ont été prêtés au cours d'une année ». Ce taux se calcule en divisant le nombre de prêts annuels par le nombre total des documents de la collection. Un taux trop bas indique alors une collection inappropriée aux usages, quand un taux trop élevé indique une pression trop forte sur la collection et un nombre d'exemplaires inapproprié justifiant une augmentation d'acquisitions. Le désherbage, en enlevant d'une collection les documents les moins pertinents, permet donc d'augmenter ce taux en ne laissant que les documents les plus pertinents et donc sortant le plus.

de la BU. Le gain de place était donc un des critères majeurs des désherbages effectués.

Toutes les collections concernées par ma mission ont subi un désherbage, soit effectué par moi-même, soit effectué par la référente collections et chantier Mme Sonia Ceron, soit effectué par M. Xavier Maudet pour les collections de sciences. J'ai donc désherbé les collections de sociologie, de gastronomie, d'urbanisme et art du paysage, et les collections du fonds « BU Pratique ». A l'aide d'ARC, il est possible de créer une liste d'ouvrages à pilonner selon les critères de date de création de l'exemplaire et de date du dernier prêt. Selon les responsables des différents fonds, les critères ne furent pas les mêmes. Ainsi les fonds d'urbanisme et art du paysage, ainsi que de gastronomie, ont été désherbés à partir de la liste des ouvrages n'ayant eu aucun prêt depuis deux ans ou n'ayant jamais eu de prêt. Pour les collections du fonds « BU Pratique », une liste a été créée via ARC, qui indiquait tous les ouvrages n'étant pas sortis depuis 5 ans, ayant une date de création de l'exemplaire antérieure à 5 ans (ce qui signifie qu'ils ont intégré le fonds au minimum 5 ans plus tôt), et les ouvrages n'étant jamais sortis. Néanmoins, après avoir examiné les rayons, un désherbage beaucoup plus pertinent fut nécessaire. Il s'agissait d'être particulièrement vigilant quant aux années d'éditions des ouvrages pour les collections liées aux concours ou à la formation de l'étudiant. En effet, certains ouvrages étaient devenus obsolètes et pouvaient indiquer des informations erronées. Le choix était parfois simple : une réforme du TOEIC en 2007 induisait un pilonnage des ouvrages antérieurs à cette date puisqu'ils ne prenaient pas en compte les nouvelles épreuves ; un guide pour l'étudiant datant des années 1990 présentait un annuaire dont la majorité des adresses, vérifiées sur le net, étaient devenues fausses. Pour d'autres le choix fut plus ardu et demanda une concertation entre plusieurs membres de l'équipe. Un ouvrage sur l'entretien d'embauche datant de la fin des années 1990 présentait-il encore des notions pertinentes pour tout étudiant à la recherche d'emploi ? Il fut néanmoins complexe d'aborder les cotes de concours et de formation de l'étudiant : une pression très forte existait et demeure sur ces collections, jugées bien souvent essentielles pour les étudiants, et certains ouvrages pourtant très largement obsolètes continuaient à être régulièrement empruntés. La date d'emprunt n'était pas forcément le critère le plus

objectif, mais bien plus la praticité de l'ouvrage pour l'usager : est-il toujours d'actualité ? Est-il nécessaire à l'étudiant ? Comporte-t-il une dimension plus pratique ou une dimension plus théorique ? Les critères pour désherber les langues étaient basés plus simplement sur les emprunts, les langues étant un domaine dans lequel l'information est moins périssable (on ne pouvait donc pas ou peu utiliser le critère de la date d'édition). Nous avons parfois proposé ces ouvrages en dons à Belle Beille, en envoyant par mail à l'acquéreur une liste des ouvrages pouvant potentiellement l'intéresser. Enfin, pour les collections de sociologie, l'édition d'une liste pilon sur ARC en prenant les mêmes critères que pour le fonds « BU Pratique » ne parut pas pertinent au vu des ouvrages. Le désherbage s'est donc fait titre par titre, en prenant en compte beaucoup de critères différents. Il était néanmoins convenu qu'il ne devait y avoir qu'un seul exemplaire en salle, et que certaines cotes devant être supprimées, il fallait dans tous les cas trouver une alternative à la présence du document en salle.

Le désherbage est un terme emprunté au monde de la jardinerie, il signifie donc qu'il faut traiter les « mauvaises herbes », soit les documents qui ne peuvent plus rester en rayon. Néanmoins, tandis que le traitement définitif des « mauvaises herbes » est l'élimination, le désherbage n'est pas nécessairement synonyme de suppression de l'ouvrage. Ainsi, comme le rappelle Edwige Lille-Palette dans son mémoire de fin d'études intitulé *Les enjeux du désherbage et de la conservation en bibliothèque*, « le terme de désherbage adopte un sens plus général que celui de l'élimination. Il regroupe à la fois les opérations d'évaluation, de tri, et de retrait des documents et leur traitement ultérieur. L'élimination est une des issues possibles après le désherbage et non son synonyme ». Le désherbage inclut donc les actions de traitement des documents afin de les retirer des tablettes de la bibliothèque, et toutes les actions de traitement pour le futur du document. Ces actions de traitement peuvent être l'élimination et la mise au pilon, mais également la recotation, la mise en magasin, le don voire même la vente des documents au public comme lors de la braderie effectuée par la BU Belle Beille en septembre 2015. Pour les différents chantiers de désherbage ayant eu lieu à la BU Saint-Serge, tous les devenir possibles d'un document furent utilisés.

La mise au pilon d'un document consiste en un acte particulièrement définitif. Elle consiste à mettre les documents dans des compactus spéciaux présents en magasin, pour que les documents soient emportés par une société extérieure et détruits. Les ouvrages sortent donc à terme de nos locaux et ne peuvent plus être récupérables, il s'agit d'une action définitive et irrémédiable. De fait, les documents mis au pilon sont généralement les documents particulièrement abîmés, particulièrement vieux et n'étant jamais sortis. Il s'agit généralement de documents qui ne peuvent pas intéresser Belle Beille, soit parce que cette BU ne possède pas de collections analogues à celles de Saint-Serge pour les intégrer, soit parce qu'elle en possède déjà beaucoup d'exemplaires. Comme en témoigne l'annexe n°12 présentant une capture d'écran de la procédure, le pilon se fait d'abord sur le SIGB de la bibliothèque. Il s'agit d'ouvrir une notice pilon, dont le numéro change tous les ans, afin de faire glisser le code barre de la notice de l'exemplaire avec les code barres de la notice pilon. L'exemplaire change donc de notice, il demeure trouvable dans le SIGB puisqu'il est dans la notice pilon mais ne peut plus apparaître dans l'OPAC. Si Saint-Serge était la seule bibliothèque à posséder l'exemplaire pilonné et qu'il n'y en avait qu'un, on supprimait alors la notice exemplaire de la base. De même, comme chaque ouvrage de la BU est rattaché au Sudoc, il convenait de les rechercher dans WinIBW (module de catalogage du Sudoc), afin de supprimer le rattachement de l'ouvrage à la BU Saint-Serge. Comme le montre la capture d'écran en annexe n°14, il fallait effectuer une recherche en utilisant le langage propre au Sudoc. On tapait donc dans la barre de recherche « che PPN²⁶ » pour faire une recherche avec le PPN de l'ouvrage, « che NRO » pour rechercher l'ouvrage par son EAN²⁷, « che ISB » pour rechercher l'ouvrage par son ISBN, ou « che ISN » pour rechercher la revue avec son ISSN. L'affichage se faisait alors en Unimarc, et on pouvait modifier le champ « e01 ». Soit on supprimait le rattachement de l'exemplaire en tapant « sup e01 » ou tout numéro d'exemplaire apparaissant sur la notice, et en confirmant, soit on changeait ce rattachement pour qu'il concerne Belle Beille lorsqu'ils possédaient l'ouvrage que l'on pilonnait. Il convenait ensuite de mettre les documents dans les

26 Le PPN (Pica Production Number) est le numéro d'identification d'une notice Sudoc pour chaque ouvrage ; ce numéro apparaît lorsqu'on intègre les notices d'ouvrage du Sudoc au sein du SIGB de la BU.

27 L'EAN (European Article Number) est le code utilisé pour les code barres des ouvrages de la BU.

compactus réservés au pilon dans les magasins. Dans l'optique de la braderie prévue pour l'événement du Campus Day prévu le 14 septembre 2016, les documents les moins abîmés ou présentant des thématiques accessibles à un large public étaient mis de côté dans des compactus spécifiques, afin d'être vendus.

La mise en magasin d'ouvrages consiste à les recoter afin qu'ils intègrent des collections disponibles en accès indirect. Il s'agit donc en un sens d'une demi-mesure, rendant l'ouvrage moins visible mais permettant qu'il soit toujours consulté et accessible par tous. Il arrive d'ailleurs, même si cela demeure rare, que pour des raisons diverses (nouvelle bibliographie de professeurs, réintérêt pour un auteur, etc.) des documents en magasin soient réintégrés au sein de collections en libre accès de la bibliothèque. Selon la façon de voir les choses, la mise en magasin est donc soit l'étape antérieure à l'élimination du document, soit une nouvelle chance donnée à un ouvrage de trouver son public, au moins en partie. Les documents mis en magasin sont donc typiquement des documents qui n'ont plus les critères suffisants pour rester en rayon (ils sortent trop peu, sont trop vieux, ou sont présents en trop d'exemplaires), mais dont le bibliothécaire ne veut pas se débarrasser définitivement car le document conserve néanmoins un intérêt : il est beaucoup sorti autrefois, ce fut une acquisition demandée par un professeur, la date de son dernier prêt est trop ancienne pour justifier un maintien en rayon mais trop récente pour justifier la mise au pilon du document, il n'est présent qu'à Saint-Serge et non à Belle Beille, il est peu présent dans les autres BU françaises, etc. Dans le cadre de la suppression de cotes, comme cela fut le cas en sociologie notamment pour beaucoup de cotes, la mise en magasin est également l'optique la plus favorable pour un document étant sorti récemment mais ne pouvant être recoté à cause de sa thématique particulière, et ne pouvant être donné car Belle Beille le possède déjà en de multiples exemplaires. La mise en magasin des documents se fait en plusieurs étapes : après avoir récupérés les documents concernés sur les tablettes, il faut changer leurs localisations, leurs statuts et leurs cotes. Comme le montre l'annexe n°13 présentant la capture d'écran de l'opération de mise en magasin d'un document dans Aleph, il fallait aller dans l'onglet « Infos générales ». On change alors la localisation en « STSMAG » pour que le document s'affiche en magasin dans l'OPAC, le statut de traitement en « IP » soit « En traitement » pour indiquer un travail

interne sur le document, et on modifie la cote. On choisit le type de cote « 8 », ce qui signifie que le système de classification est un système différent de la Dewey, et une cote commençant par « 3 » peut alors être éditée automatiquement par le logiciel. Il convient ensuite de reporter cette cote sur le document, de le recoter et de le placer à la suite des autres dans les compactus du magasin. Il sera alors accessible en faisant une demande à l'accueil et en remplissant une fiche par tout usager. Il est intéressant de noter que tous les documents mis en magasin forment alors une collection dont la logique est une logique de suite : les documents sont mis les uns après les autres, à partir d'une cote à 7 chiffres commençant toujours par un 3. Ainsi la première cote est 3 000 000, pour le document présenté en annexe n°13 il s'agit de 3 183449, et ainsi de suite.

Enfin, le transfert est un devenir possible des documents désherbés. Afin de favoriser le fonctionnement du SCD, les dons se font donc souvent entre les deux BU d'Angers que sont Saint-Serge et Belle Beille. Des dons ont ainsi eu lieu pour les fonds de langue ou de sociologie. Il consiste à transférer le document à l'autre BU, car il ne peut plus rester ici mais semble intéressant pour l'autre structure. Des critères sont donc essentiels : il faut que le document ne soit pas présent à la BU de Belle Beille, ou qu'il le soit mais dans une édition plus ancienne, ou alors qu'il le soit mais en peu d'exemplaires sortant beaucoup. Si ces critères ne sont pas remplis, on choisit alors la mise en magasin, la recotation ou la mise au pilon. Le don peut être induit lors de chaque chantier de désherbage, ou lorsqu'il fallait supprimer une cote comme ce fut le cas en sociologie pour une grande partie des cotes présentes. En prenant en compte les métrages effectués au début et à la fin de mon stage, plus d'un kilomètre de collections a alors été désherbé.

2.2.5. La recotation des différents fonds : logiques et méthodes

Dans le cadre du travail sur les collections, plusieurs chantiers de recotation ont été nécessaires afin de rassembler des cotes entre elles et empêcher l'éparpillement des collections. Des recotations ont ainsi été effectuées sur des ouvrages de sociologie, de gastronomie, de langues. La cote est constituée à la BU Saint-Serge de l'indice Dewey,

complété par les trois premières lettres de l'auteur, sauf pour les collections de santé suivant la classification de la National Library of Medicine, et les ouvrages placés en magasin qui présentent une cote constituée d'une suite de chiffres sans lien avec la Dewey. Lorsqu'un ouvrage possède plusieurs auteurs et même s'il est écrit sous la direction d'une personnalité particulière, ce sont alors les trois premières lettres du titre qui apparaissent sur la cote. Cette règle explique la présence de beaucoup d'ouvrages possédant la même cote dans certains fonds. Par exemple, parmi la cote 300.2 intitulée « Généralités des Sciences Humaines et Sociales », beaucoup d'ouvrages possèdent la cote « 300.2 DIC » puisque ce fonds concentre beaucoup de dictionnaires, type d'ouvrages souvent écrits par des collectifs. Parfois, selon les catalogueurs, en plus de l'indice Dewey et des trois premières lettres de l'auteur ou du titre de l'ouvrage, la date d'édition de l'ouvrage apparaît. Cela est également le cas pour des ouvrages publiés annuellement et qui, faisant partie de la même collection, se ressemblent énormément. En droit par exemple, les codes civils présentent tous sur la cote l'année d'édition afin que le lecteur puisse immédiatement identifier la date de l'ouvrage et donc la pertinence et la fraîcheur de l'information présente en son sein. Enfin, les étiquettes de cotation utilisées sont de 3 couleurs différentes selon la future localisation du document coté ou recoté. Les collections du niveau 0 (qu'elles soient en salle, dans les bureaux ou dans les magasins) présentent une cote inscrite en noir sur une étiquette blanche. Les collections du niveau 1 présentent une cote inscrite en blanc sur une étiquette bleue. Enfin les cotes du niveau 2 présentent une cote inscrite en blanc sur une étiquette noire. Ce système de couleurs permet ainsi d'identifier directement le niveau du document et sa thématique, que la cote viendra préciser pour le rangement. La cotation ou la recotation de documents se fait toujours en trois étapes. Il convient d'abord de récupérer les documents en salle avec un chariot, pour les amener dans les bureaux et les passer en statut « En traitement » afin d'indiquer à quiconque consulterait le catalogue que le document subit un travail interne. Ensuite, comme pour la mise en magasin (cf annexe n°13), il faut changer la cote du document dans Aleph, en modifiant dans l'onglet « Infos Générales » du module de catalogage d'Aleph le huitième champ « Type cote/cotes » afin de modifier la cote au sein du SIGB. Si le document change de niveau au sein de la bibliothèque, il faut également modifier le champ de la localisation . S'il vient de Belle Beille, il faut également modifier ce champ. Dans le même temps, il

convient de reporter au crayon de bois la nouvelle cote choisie sur la page de titre de l'ouvrage, en barrant ou en effaçant à la gomme la cote précédente. Enfin, tout changement de cote suppose un rééquipement de l'ouvrage : il faut donc retirer la cote précédente, en imprimer une nouvelle à la titreuse et effectuer un simple rondage pour rééquiper le document.

Le site web de la BDP de Lozère²⁸ explique bien les objectifs de la cotation et de la recotation. Selon ce site web, « La cotation a pour objectifs de simplifier le rangement des livres dans les rayons, de simplifier la recherche documentaire des usagers et de faciliter l'orientation et le conseil. » Il s'agit donc de la fiche d'identité d'un ouvrage qui permet de retrouver sa trace au sein de la bibliothèque, que ce soit pour le bibliothécaire ou pour l'utilisateur. Les maîtres mots à l'œuvre dans la cotation sont donc « simplifier » et « faciliter ». Umberto Eco, dans *De Bibliotheca*²⁹, exprime la même idée en faisant la description de la plus mauvaise bibliothèque possible. Ainsi selon lui, pour créer la pire des bibliothèques, il faut que la cote soit « impossible à transcrire ; si possible très longue de telle façon que celui qui remplit sa fiche n'ait jamais assez de place pour mettre la dernière indication dont il se dit qu'elle est sans importance ». Une cotation doit donc être suffisamment simple pour faciliter la recherche, mais doit également dans sa sobriété être claire. L'écueil principal serait, comme l'indique Umberto Eco, l'accumulation de caractères n'ayant plus d'intérêt pour une recherche, qui rendrait la cote interminable et illisible pour tout usager sans apporter la moindre information pertinente. Toujours selon le site de la BDP de Lozère, la recotation quant à elle « conserve ces mêmes objectifs mais consiste, non pas à identifier de nouveaux ouvrages mais à clarifier les cotes des ouvrages existants, de les préciser ou d'ajouter de nouvelles valeurs à l'étiquette de cote. ». Recoter, c'est donc considérer que la première cotation et l'organisation des collections telle quelle est incorrecte ou présente des incohérences, qu'il convient donc de réajuster. La recotation est donc liée à la politique documentaire et à l'impulsion que l'on veut donner à des collections précises ; c'est un des moyens que possède le bibliothécaire pour agir sur

28 Ce site web est présent à l'adresse suivante: <http://biblio.lozere.fr/index.php?option=com_content&view=article&id=182:la-recotation-du-fonds&catid=18:actualites&Itemid=122>

29 ECO Umberto, *De bibliotheca*, Paris : L'Échoppe, 1990.

ses collections au même titre que le désherbage. La recotation doit donc clarifier, mais pour qui ? Elle est censée aider le public à mieux appréhender un ensemble de documents, mais elle joue également dans la représentation de la bibliothèque et peut servir des intérêts liés également aux bibliothécaires. Pour les chantiers de la BU Saint-Serge, cette double dimension coexistait. La recotation permettait de ne pas laisser des sous-cotes trop précises qui ne présentaient que très peu de documents : elle visait ainsi à s'éloigner du particulier pour tendre vers le général afin de présenter des collections importantes et bien agencées qui ne donnaient pas de sentiment d'abandon. Toute la question demeure néanmoins de savoir si l'utilisateur préfère la présence de sous-cotes très précises, présentant peu d'ouvrages mais dont on comprend parfaitement le rassemblement thématique, ou si il préfère des collections plus importantes mais dont le titre et le nombre d'ouvrages permet bien moins d'appréhender la spécificité de chaque document. Le risque de la recotation est de « perdre des ouvrages », au sens où la clarification peut également s'apparenter à une simplification faisant disparaître des disparités importantes entre les documents. Bien entendu, une recherche plus poussée de la part du lecteur permet toujours de trouver le document recherché. Toute la question demeure de savoir s'il faut rendre tout au plus accessible pour le lecteur, en créant des sous-cotes très faibles en terme de nombre d'ouvrages mais qui définissent très précisément les contours des documents présents à l'intérieur, ou s'il faut rassembler les collections et attendre du lecteur plus d'autonomie et de recherche pour retrouver dans une cote générale le document traitant d'un aspect particulier l'intéressant. Pour la BU Saint-Serge, la recotation visait également à gagner de la place. En effet, on ne peut juxtaposer sur les tablettes plusieurs cotes différentes. Rassembler les documents permet ainsi de ne pas les disperser dans l'espace.

Les langues ont donc subi des chantiers importants de recotation. En effet, l'organisation des collections se faisait par langue (420 pour l'anglais, 430 pour l'allemand, 440 pour le français, 450 pour l'italien, 460 pour l'espagnol, 491 pour le russe, 495 pour le chinois, 496 pour le japonais). Chaque cote était ensuite subdivisée selon les langues. On retrouvait néanmoins pour toutes les langues une sous-cote sur les exercices de la langue considérée, et une sous-cote sur l'usage et la pratique de cette langue. A l'exception de l'anglais, tous les documents sur une langue en particulier

furent recotés sous la cote générale de cette langue. Ainsi tous les documents concernant l'allemand furent recotés en 430, qu'ils traitent de la grammaire de l'allemand, de sa prononciation ou de son usage. Tous les documents sur le français furent recotés en 440, sauf la sous-cote 448 intitulée « Français langue étrangère » qui fut maintenue. Le même travail fut appliqué aux autres langues. Ainsi, à l'exception de l'anglais qui conserva toutes ses sous-cotes car les documents y étaient beaucoup plus nombreux et qu'il s'agit des plus gros emprunts en langue, et du français qui conserva une sous-cote, toutes les autres langues ne possédèrent qu'une cote rassemblant l'ensemble des documents traitant de cette langue. Le but de la recotation dans ce chantier consistait clairement en une clarification et une simplification pour l'utilisateur. Les dictionnaires ont d'ailleurs tous été recotés pour être mis ensemble, qu'ils soient unilingues ou non, afin d'avoir le même type de document aisément trouvable au même endroit.

Les collections d'urbanisme et d'art du paysage ont également subi un chantier de recotation. En effet, suivant les indications de la classification de Melvil Dewey, ces collections étaient réparties en 13 cotes, de 710 à 711.7. Elles contenaient des documents traitant de l'aménagement du territoire, de l'aménagement urbain, de la ville, des banlieues, des catégories particulières de secteurs (fonctionnels, commerciaux et industriels, ruraux, résidentiels), des transports urbains et de l'aménagement du paysage. Or, à cause de cette classification, tous ces ouvrages étaient encadrés par des collections d'arts, puisque la cote précédant ces fonds était 709.6, nommée « Arts d'Afrique », et que la cote suivant ces fonds était la cote 720 traitant de l'architecture. La référente collections Mme Sonia Ceron considérait alors que la rupture thématique était trop forte, et que les ouvrages présents dans ces fonds avaient une dimension bien plus géographique qu'artistique. Il a donc été décidé de recoter tous ces ouvrages en géographie, en les intégrant à des cotes pré-existantes ou en en inventant de nouvelles. Ainsi tous les ouvrages sur la ville au sens large furent recotés en 911.3 qui correspond à la géographie urbaine. Tous les ouvrages sur la campagne furent recotés en 911.4 qui correspond à la géographie rurale. Enfin, une nouvelle cote, 911.5 fut créée sans tenir compte de la classification Dewey, qui fut intitulée « Aménagement du territoire » et intégrait alors les documents restants. Dans ce cas, la recotation vise à créer une

cohérence thématique plus forte entre les différentes collections présentes dans un espace proche. Elle visait ainsi à rapprocher des documents aux thématiques proches pour aider la recherche d'un étudiant qui ne passerait pas par le catalogue et ferait sa recherche en regardant les différentes tablettes et cotes.

Un chantier de recotation concerna les collections de sociologie afin de supprimer des sous-cotes possédant trop peu d'ouvrages ou des sous-cotes aux intitulés plus flous. La cote 300.1, « Philosophie et théorie des sciences humaines et sociales, Méthodologie des sciences humaines et sociales » a été supprimée. Les ouvrages généraux ont été recotés en 300.2, cote anciennement nommée « Ouvrages généraux, manuels de sociologie », et les ouvrages de méthodologie ont été recotés en 300.723, « Enquêtes, méthodes qualitatives ». Les cotes 300.3 « Dictionnaires de sciences humaines et sociales », 301 « Sociologie et anthropologie », 301.01 « Philosophie et théorie de la sociologie » ont également été supprimées ; les ouvrages ont donc été recotés en 300.2, cote qui fut renommée pour pouvoir intégrer la pluralité de documents des autres cotes supprimées. Ainsi, anciennement nommée « Ouvrages généraux, manuels de sociologie », elle fut renommée « Généralités des sciences humaines et sociales ». Le but était ainsi de créer une cote principale rassemblant l'ensemble des ouvrages généraux des sciences humaines et sociales, en incluant par exemple l'anthropologie. La cote 302.231 « Sociologie d'Internet », fut supprimée les ouvrages ont été intégrés à la cote 302.23, renommée « Sociologie des médias et d'Internet ». La cote 303.4 intitulée « Changement social » fut supprimée et les ouvrages recotés en gestion. Les ouvrages des cotes 305.23 « Sociologie des jeunes » et 305.26 « Sociologie des adultes et personnes âgées » ont été recotés en 305.2 renommée « Groupes d'âges ». Idem pour les ouvrages des cotes 305.52 et 305.55 recotés en 305.5, cote renommée « Classes sociales ». Les documents des cotes 306.46 « Sociologie de la technologie » ont été recotés en gestion. À l'exception de la cote 361.3 « Travail social », les cotes 361.03, 361.1, 361.2, 361.6 et 361.7 ont été supprimées et les ouvrages ont été rassemblés sous la cote 361 renommée « Action sociale ». Enfin les ouvrages des cotes 363.1 et 363.3 ont été recotés pour n'appartenir qu'à la cote 363 renommée « Sécurité publique ». Le but de ce chantier était donc de rassembler des documents ensembles pour plus de cohérence interne. La recotation

permet de supprimer des cotes ; elle est parfois présente lors des chantiers de désherbage ou pour le don d'ouvrages afin de réintégrer un document au sein de la bibliothèque alors que sa cote initiale n'existe plus.

Enfin, la recotation est une tâche qui impacte le travail de l'ensemble des bibliothécaires d'une même structure. Parce qu'elle modifie des collections, elle modifie tout le système du traitement des livres, des acquisitions jusqu'au désherbage. Il convient donc d'avertir tout le monde lors d'un changement de cotes. Deux fichiers, présents dans les documents communs aux deux BU, nommés « Classification bureau accueil » et « Recotation3_ARCCompliant » (cf annexe n°15), doivent donc être modifiés. Le premier document consiste en une liste des cotes et leurs intitulés ; il sert à pouvoir indiquer aux lecteurs à l'accueil à quelle cote trouver leurs ouvrages. Le second, présent en annexe n°15, présente l'ensemble des cotes de Saint-Serge dans un tableau Excel et indique en troisième colonne les modifications effectuées. Il permet d'avoir un historique du travail effectué sur les cotes et de voir toutes les évolutions de collections, tout en donnant les équivalences de cote entre la classification Dewey utilisée à Saint-Serge et la classification héritée de l'ancien responsable de Belle Beille M.Brouillard. Il s'agit donc bien plus d'un document interne utilisé notamment par les acquéreurs pour pouvoir appréhender correctement les collections. J'ai donc dû modifier les cotes de langue, de sociologie, d'urbanisme et d'art du paysage, en indiquant chaque nouvelle cote, les nouvelles thématiques la composant, et les modifications apportées en notant la date. Ainsi d'après l'annexe n°15, chaque collection de langue a vu en troisième colonne apparaître la mention « Regroupement sous une même cote en avril 2016 pour STS ».

2.2.6. Déménager les collections entre Saint-Serge et Belle Beille : réflexions communes sur les transferts de fonds et traitement des documents.

Il y a eu plusieurs transferts de documents envisagés entre les deux BU du SCD. Saint-Serge a dû intégrer les collections de muséologie de Belle Beille, ainsi que les collections de sociologie du sport et des loisirs. A l'inverse, certaines sous-cotes de sociologie (tout ce qui concernait la femme, ainsi que la sociologie de la presse et de

l'édition), l'ensemble des collections d'histoire ainsi que l'ensemble des collections de maintenance immobilière durent partir pour Belle Beille. Ainsi il a fallu organiser des réunions et s'entretenir avec chacun des acquéreurs des fonds concernés, afin d'expliquer le but du travail sur les collections, tout en organisant les déménagements et en anticipant sur les intégrations futures dans les espaces.

Les collections de Belle Beille nous ont été données au fur et à mesure, soit par la navette transitant entre les deux BU, soit parce que l'acquéreur les amenait lors de réunions ou que nous les récupérions nous-mêmes à Belle Beille. Les collections étaient préparées : il convenait alors de vérifier sur WinIBW la bonne localisation, de vérifier sur Aleph qu'ils avaient bien été modifiés (tant dans la cote que dans la localisation et le statut), pour enfin les recoter et les intégrer.

Pour les collections transitant de Saint-Serge vers Belle Beille, la taille de ces collections ne permettait pas de dons ponctuels. Si pendant le désherbage, au cas par cas, certains livres étaient envoyés via la navette, ce système ne pouvait pas concerner tous les documents à envoyer. Un nouveau statut a ainsi été créé dans Aleph, intitulé « Transfert en cours ». Tous les documents furent ainsi récupérés en salle, descendus dans les magasins où ils étaient bippés code barre par code barre afin de modifier leur statut de traitement. Ils étaient enfin stockés en magasin, en suivant scrupuleusement l'ordre de la Dewey, et un déménagement effectué par une société extérieure était prévu après mon stage afin de les déplacer. Ils ont également été métrés, afin que les bibliothécaires de Belle Beille prévoient la place nécessaire dans leurs magasins pour les accueillir.

2.2.7. Repenser les espaces et recréer une signalétique

Afin de réaménager les espaces, il convenait de mettre en place un plan d'implantation des collections. Or, préalablement à ce plan d'implantation, un métrage de toutes les collections était nécessaire afin d'évaluer l'occupation physique de ces dernières et de pouvoir anticiper les mouvements de collection. Il convenait donc d'étudier cette occupation selon le mètre linéaire, notion héritée du monde archivistique

et définie d'après le site web de l'ADBS³⁰ comme une « unité de mesure correspondant à l'ensemble des documents placés côte à côte sur un mètre de rayonnage ». Le métrage est alors l'action de mesurer « l'ensemble des documents placés côte à côte sur un mètre de rayonnage ». Il consiste concrètement à venir dans les rayonnages et à mesurer à l'aide d'un mètre l'occupation en longueur des ouvrages présents dans les rayonnages. Ce dernier me permettait, à l'aide d'un tableau Excel et des plans de la bibliothèque, de voir de façon concrète à un moment T l'espace occupé par les collections. Le métrage est un facteur clef de succès, car il permet par la mesure de penser concrètement les déplacements de collection. Néanmoins cette méthode présente des limites : elle ne peut mesurer les ouvrages qui sont sortis, ou qui sont consultés au moment même. Un métrage est donc toujours en partie inexact, une marge d'erreur doit toujours être considérée. L'annexe n°16 présente ainsi le document Excel des plans des collections de société et de leur occupation tablette par tablette, travée par travée. Des plans similaires ont été faits pour les collections de sciences et les collections « BU Pratique ». Étant donné que le métrage consiste pour le bibliothécaire en une confrontation directe du fonds, il permet également de mesurer la présence de gros ouvrages et la non occupation du fonds, représentés dans l'annexe n°16 par les cotes présentant une astérisque (un gros ouvrage nécessitant pour tenir en hauteur un espacement plus important des tablettes) et par le fond noir de certaines cellules (tablettes intégralement inoccupées). Ces métrages ont permis l'élaboration du document récapitulatif retranscrit en annexe n°17, qui présente les différents chiffres définitifs. Ainsi le fonds « BU Pratique » représente 28,4 mètres linéaires, le fonds de Sciences à intégrer (sans la maintenance immobilière qui doit partir à Belle Beille) représente 55,5 mètres linéaires. Ajoutés aux 6,04 mètres linéaires de documents qui restaient à intégrer de Belle Beille, cela représentait alors 90 mètres linéaires à intégrer dans les espaces des collections de société. L'espace disponible au même endroit était alors de 341,055 mètres linéaires. Néanmoins, il fallait considérer des facteurs induits par les règles de présentation et de développement des collections de la BU Saint-Serge. Les bibliothécaires préfèrent ainsi n'occuper que 70 cm sur les rayonnages, afin

30 Le site de l'Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation propose un service de définitions, et définit le métrage à cette page web :

<http://www.adbs.fr/metre-lineaire-17816.htm?RH=OUTILS_VOC >

de laisser la place à un futur accroissement des collections ; de même, il est jugé préférable de ne pas utiliser les derniers rayonnages du bas, qui tendent à rendre les documents peu visibles et accessibles pour l'utilisateur. Ainsi, en prenant en compte ces deux critères, l'espace disponible tombait alors à 199, 797 mètres linéaires, soit plus du double nécessaire pour intégrer les collections extérieures à cet espace. Le document en annexe n°17 rappelle néanmoins que « le métrage ne prend pas en compte le fait que les collections obéissent à des logiques propres et qu'on ne peut pas remplir toutes les étagères équitablement jusqu'à 70 cm ». Par exemple, si une cote se termine sur un rayonnage en n'occupant que 55 cm de ce rayonnage, il n'est pas logique de coller à sa suite la cote suivante pour obtenir les 70 cm d'occupation, puisque chaque cote doit être physiquement bien délimitée. Néanmoins, ces métrages m'ont permis de montrer la faisabilité du projet d'intégration de toutes les collections dans cet espace, puisque avec la disponibilité du double de la surface nécessaire, une large marge de manœuvre rendait ce projet réalisable. Ensuite, dans l'optique de la réalisation de plans d'implantation, je devais signaler dans un document Excel l'espace occupé par chaque cote. Il s'agit donc d'un document préparatoire au plan d'implantation des salles, présent en annexe n°18. Cette annexe présente la place occupée par chaque cote d'informatique et de sociologie. Ainsi par exemple, la cote 006.7 occupe 240 cm, il faut donc prévoir 4 tablettes occupées jusqu'à 70 cm pour envisager l'implantation de cette cote.

Après avoir lancé un questionnaire Google Form pour avoir l'avis des bibliothécaires de Saint-Serge faisant du service public, une dizaine de réponses nous est parvenue. Ce dernier permet de rappeler à tous ma mission, ses enjeux et son but, mais il permet aussi de les intégrer au processus de décision et de donner leurs avis. Il devait notamment présenter deux plans de salles potentiels : l'un suivant l'ordre de la Dewey, l'autre plus thématique. Penser les espaces selon la Dewey permet de donner une clarté pour le bibliothécaire dans sa fonction de recherche, il simplifie à mon sens la recherche ou le rangement d'ouvrages, puisqu'une logique interne existe (les cotes qui se suivent). Penser les espaces de façon thématique me paraît plus logique pour le lecteur, les collections aux thèmes proches ou communs étant rassemblées, mais complexifie le travail de signalétique pour pouvoir présenter des espaces clairement

identifiables ; on perd également la logique interne d'une suite logique de documents pour gagner une logique de cohérence thématique. Après réflexion, seul un plan d'implantation thématique des salles a été proposé (cf annexe n°19), puisque le plan suivant l'ordre de la classification Dewey plaçait l'informatique avec la sociologie, ce qui créait une rupture jugée trop importante pour l'utilisateur. Ce plan présent en annexe montre l'implantation des collections par grandes thématiques : la formation de l'étudiant (orientation scolaire et professionnelle, concours, langues), les sciences (mathématiques, physique-chimie et sciences de l'ingénieur), la sociologie, les arts et le patrimoine (gastronomie, patrimoine, muséologie, mode), et le tourisme (tourisme, géographie). Ce plan tient compte de la place occupée par les collections, ce n'est pas anodin par exemple que la sociologie soit située au niveau de la travée coupée par un poteau, puisque ce fonds est plus réduit que le fonds de sciences par exemple. Il tient compte aussi des rapprochements thématiques possibles, puisqu'il paraît par exemple plus logique que les arts et le patrimoine soit le fonds précédent le fonds de tourisme dans les espaces. Il y a donc, au moins pour les trois dernières étagères, une logique thématique forte qui consistait à rapprocher géographiquement les collections les plus proches de par leurs sujets respectifs, et pouvant donc pour un lecteur créer une forme d'unité. Le but était de tenter d'implanter les collections en délimitant clairement des espaces thématiques, mais seul un plan d'implantation des espaces, prenant en compte l'occupation de chaque cote, permettrait de dire si ce plan schématique est réalisable. Il a également été demandé ce que les bibliothécaires pensaient de pictogrammes pour clarifier la signalétique dans les espaces, et s'ils avaient des idées de pictogrammes. Les réponses furent mitigées : une partie des bibliothécaires préfèrent un plan suivant l'ordre de la Dewey malgré l'absence de ce plan dans le questionnaire, pour faciliter le rangement en rayon. Pour certains, il s'agit même d'un plan d'organisation pour l'utilisateur qui se référerait à la Dewey pour chercher des documents. Les pictogrammes sont également critiqués, certains répondants trouvant que cela fait trop « lecture publique » ou « CDI ». D'autres répondants demandent qu'ils soient mis en place pour l'ensemble des collections de la BU afin d'avoir une cohérence interne plus forte. Certains relèvent néanmoins la complexité de trouver un pictogramme représentatif d'un domaine en particulier. Ainsi on a proposé un atome pour l'espace qui serait nommé « Sciences » avec les collections de mathématiques, informatique, physique-chimie et sciences de

l'ingénieur. Or, l'atome ne symbolise que la physique, il ne représente pas les autres sciences. Si des pictogrammes sont choisis, il faudra donc accepter cette limite, puisque multiplier les pictogrammes pour chaque collection rendrait la compréhension des espaces plus obscure.

En lien avec tous les traitements effectués sur les collections, une signalétique provisoire au sein de la BU a dû être installée. Le Dictionnaire de l'ENSSIB³¹ définit la signalétique comme « l'ensemble des éléments d'une signalisation conçus et disposés en vue de l'utilisation d'un espace, d'une voie, d'un bâtiment. » La définition donnée continue en indiquant alors que la signalétique concerne trois dimensions différentes : l'espace en tant que lieu physique dans lequel on évolue ; le public qui va utiliser cet espace selon sa compréhension et ses désirs ; le bibliothécaire qui veut que ses collections soient utilisées et met en place les informations qui vont guider le public. La signalétique est cruciale afin de clarifier les espaces et les chantiers en cours ; il s'agit d'un moyen de communication de la part du bibliothécaire envers ses usagers afin d'aider à rendre un bâtiment utilisable. Néanmoins, la gestion d'une signalétique au sein d'une bibliothèque est complexe. Trop peu présente ou mal organisée et construite, la signalétique ne remplit pas son rôle informatif et ne permet pas à l'utilisateur de trouver ou comprendre les informations nécessaires. Utilisée à l'excès, la signalétique peut créer un environnement fatigant, surtout si son aspect formel n'est pas bon, et empêche également d'apporter une aide essentielle pour l'utilisateur en le surchargeant d'informations et de codes divers. La signalétique vise donc toujours à informer, et dans le cadre du travail sur les collections de Saint-Serge, il s'agissait avant tout de communiquer sur le chantier, les espaces vides. Il s'agissait aussi d'une signalétique provisoire de collections, afin que les cotes nouvellement créées apparaissent bien auprès du public effectuant des recherches documentaires. Cette signalétique consistait alors en des affiches portant l'inscription « Chantier en cours : pour votre confort, cet espace va être réaménagé, merci de votre compréhension ». Elles étaient posées au début des travées vidées de leurs collections (pour les collections partant pour Belle Beille), ou sous la forme de petites affiches posées sur un présentoir dans les rayons. Le

31 Cette ressource proposant l'ensemble des définitions des différents termes bibliothéconomiques est hébergée sur le site de l'ENSSIB : <<http://www.enssib.fr/le-dictionnaire>>

but était alors d'indiquer une situation inhabituelle au sein de la BU, en insistant sur la finalité de l'opération (le confort des usagers) et en demandant leur compréhension. Cela montre qu'une bonne signalétique de chantier doit également être diplomate : le but n'est pas uniquement l'information, mais de faire passer l'information pour que tout se passe bien. De même, une signalétique provisoire a été mise en place sous forme de bandeaux sur les tablettes. Elle a été faite à la titreuse, et n'est donc pas rigoureusement semblable à la signalétique des autres tablettes, mais permettait pour les fonds de langue et de sociologie notamment d'indiquer la localisation des collections au sein des cotes nouvellement créées. Cette signalétique était provisoire, au sens qu'une signalétique définitive et suivant les codes des autres espaces de la BU devait être effectuée à la fin du chantier et de l'implantation des collections dans les espaces.

Au terme de tous ces travaux effectués sur les collections, plusieurs enjeux bibliothéconomiques ont été soulevés. De plus, je n'ai pu finir ma mission. Il convient donc de s'interroger sur les pratiques mises en œuvre, ainsi que sur la raison de la non finalisation de ma mission.

3 Conclusions du stage : limites, constats et acquis

3.1. Le travail sur les collections : une aide pour l'utilisateur ou pour le bibliothécaire ?

Comme je l'ai déjà énoncé précédemment, le travail sur les collections me semble toujours au cœur de deux logiques différentes. Parce qu'un bibliothécaire travaille sur des collections pour un public spécifique, et pour un public universitaire dans le cadre d'une BU, une clarification pour l'utilisateur est souvent le critère mis en avant lorsque l'on traite des collections. La recotation viserait par exemple à simplifier la recherche documentaire. Le désherbage se base en premier lieu sur les emprunts effectués : sont désherbés en priorité les ouvrages qui n'apparaissent plus pertinents pour un public d'étudiant. Les analyses des fonds ont toujours une dimension forte rapportée aux lecteurs. Pourtant, force est de constater que durant mon stage, le travail sur les collections était également conditionné par des logiques de bibliothécaires et par la politique de la bibliothèque. Il est ainsi certain que la suppression de certains fonds de Saint-Serge, comme les cotes de sociologie liées aux femmes, obéissait plus à une volonté de faire de l'espace et de rassembler ces collections en un seul lieu (la BU de Belle Beille), qu'à une volonté de les maintenir pour un public étudiant. Autrement dit, le contexte et les enjeux de la gestion d'une bibliothèque peuvent venir nuancer la volonté de proposer des collections claires et précises à des lecteurs, parce que les enjeux sont toujours pluriels. Il est ainsi écrit dans l'introduction de l'ouvrage *Mettre en œuvre un plan de classement*³², publié sous la direction de Bertrand Calenge, qu'« en fonction des masses documentaires en jeu, des publics en cause, des contraintes architecturales, des collections particulières, de la stratégie documentaire, on va opérer ou non divers regroupements documentaires ». Les regroupements documentaires, autrement appelés collections, sont ainsi liés aux espaces, à la politique documentaire tout autant qu'au public.

32 CALENGE Bertrand (dir.), *Mettre en œuvre un plan de classement*, Villeurbanne : Presses de l'EN SSIB, collection *La boîte à outils*, 2009.

Or les systèmes d'organisation et de mise en valeur des collections ne sont pas si facilement assimilables au public. Bertrand Calenge, dans l'ouvrage *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*³³, rappelle que « toute offre se juge à sa réception et doit répondre à l'expression d'un besoin : or si ce besoin ne se satisfait pas nécessairement de la seule fourniture de titres, il réclame de réfléchir aux mécanismes d'acquisition des connaissances ». Autrement dit, une bibliothèque ne peut se borner à fournir des titres. Elle exige une organisation structurée, et une somme de connaissances afin d'appréhender cette organisation, alors même que Bertrand Calenge évoque une « inhabileté de la plupart des visiteurs à se repérer dans un système rendu complexe par les dispositions et les codes adoptés ». Il est donc important de s'intéresser aux « mécanismes d'acquisition des connaissances », c'est à dire à la façon dont les usagers acquièrent les connaissances nécessaires pour appréhender les collections d'une bibliothèque. Certains bibliothécaires auraient ainsi souhaité une autonomie des utilisateurs, mais cette autonomie de l'utilisateur doit toujours être nuancée par la complexité de la structuration des différents aspects des bibliothèques.

À partir de ce constat, deux choix s'offrent alors aux bibliothèques, qui peuvent être complémentaires. Soit la bibliothèque modifie ses codes, repense sa façon de représenter ses collections, tend à évoluer pour plus de clarté et de visibilité envers son public. Soit la bibliothèque considère que le nœud du problème ne concerne pas les codes qu'elle crée mais l'acquisition de ses codes, et met alors en œuvre des dispositifs de médiation des connaissances, et notamment des connaissances pour s'orienter au sein de ses locaux. Plusieurs actions des bibliothèques tendent ainsi à viser à une clarification des différents espaces ; c'est notamment dans cette idée que l'utilisation de pictogrammes, de symboles évoquant en une idée les collections présentes dans une étagère donnée, faisait partie des questions ouvertes du questionnaire Google Form envoyé aux équipes pour l'organisation thématique des espaces au niveau 1 de la BU Saint-Serge. Ainsi, Marielle de Miribel, dans l'article « La signalétique en bibliothèque »³⁴ paru dans le *BBF* n°4 de juillet 1998, énonce le fait que « certaines bibliothèques ont

33 CALENGE Bertrand, *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, collection *Bibliothèques*, 2015.

34 Article présent sur le site du *BBF* : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012>>

opté pour une localisation thématique des ouvrages, et ont donc retenu un certain nombre de logos pour symboliser le thème choisi. » Si les pictogrammes présentent également des limites (ils peuvent vieillir vite, ils sont parfois porteurs de préjugés ou de stéréotypes quant aux thèmes des collections qu'ils sont censés représenter, les frontières entre plusieurs logos peuvent être floues, etc.), ils sont une aide précieuse pour l'utilisateur. De même, des rajouts de cote peuvent avoir lieu pour aider les lecteurs à s'orienter plus aisément. Ces rajouts visent généralement à répondre à leurs besoins spécifiques. En effet, le système de cote régi par la classification Dewey est un système bien plus aisément compréhensible par un bibliothécaire que par un lecteur, et même si le lecteur le comprend, ce système ne donne que la thématique dans laquelle l'œuvre s'inscrit par une correspondance en chiffres, et les trois premières lettres de l'auteur. Les cotes ne rendent pas visible la notion de nouveauté pour les nouvelles acquisitions d'une bibliothèque, de la fraîcheur de l'information contenue au sein d'un document par exemple, ou de la thématique plus précise abordée dans l'ouvrage. Ainsi, la BU Saint-Serge inscrit parfois, notamment pour des documents publiés annuellement, la date d'édition de l'exemplaire afin d'indiquer à l'utilisateur la nouvelle édition et la fraîcheur de l'information contenue. Selon les catalogueurs de la BU, en plus des trois premières lettres de l'auteur sont rajoutées les trois premières lettres de la personne concernée, dans le cadre d'œuvres traitant d'une personne en particulier. Ainsi pour les livres de mode, un ouvrage centré sur l'œuvre de Christian Dior pourrait avoir deux séries de trois lettres sur la cote. La première série indiquerait les trois premières lettres du nom de l'auteur, la deuxième série les trois premières lettres de la personnalité mise en avant dans l'ouvrage. Les bibliothèques peuvent également former leurs usagers, et jouer un rôle majeur au sein de la médiation des connaissances. En un sens, le jeu d'Escape Games auquel j'ai participé à la BU Belle Beille permettait ainsi de montrer les différents outils nécessaires pour évoluer au sein de la BU. Les formations basées sur les bases de données numériques dans les BU permettent aussi, tout en aidant l'étudiant à apprendre à rechercher, à lui donner les codes pour profiter pleinement d'une ressource proposée par la bibliothèque (notamment lorsque les formations évoquent l'accès à la ressource sur le site web et les modalités d'authentification).

Bertrand Calenge dans l'ouvrage *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*³⁵ évoque enfin le fait que « plusieurs bibliothèques s'enhardissent à proposer « d'emprunter un bibliothécaire ». Le principe en est simple : les personnes ayant à conduire une recherche approfondie ou hésitant sur la démarche à accomplir pour cette recherche peuvent réserver un rendez-vous avec le bibliothécaire, qui les aidera à débrouiller les pistes et à s'orienter de façon efficace ». L'intérêt serait alors dans « l'affirmation que la bibliothèque ne se cantonne pas à la mise à disposition de documents, mais comprend aussi l'offre de compétences auxquelles les lecteurs peuvent faire appel ». Si le fait « d'emprunter un bibliothécaire » doit permettre à l'utilisateur de faire une recherche documentaire au sens large, l'un des objectifs demeure de lui permettre d'acquérir les connaissances nécessaires à l'exploitation des ressources de la bibliothèque. La BU de l'université d'Artois propose par exemple ce service. Sur la page web de la BU³⁶, dans la présentation de ce service, il est ainsi clairement indiqué qu'il doit permettre d'« identifier et localiser un document au sein de la bibliothèque », c'est d'ailleurs le premier objectif évoqué.

Le travail sur les collections, dans sa large acception, est donc toujours au croisement entre les intérêts du bibliothécaire et les intérêts de l'utilisateur. Si la bibliothèque a toujours organisé et signalé des collections selon ses propres codes et parfois selon ses propres intérêts, elle ne peut nier l'impact que cela peut avoir sur le public. Elle peut ainsi simplifier ses codes ou les modifier pour permettre une meilleure appréhension directe des collections par ses usagers, ou alors proposer une médiation. Les bibliothèques utilisent alors souvent ces deux leviers pour garder en partie des codes nécessaires aux bibliothécaires tout en prenant en compte les besoins d'accès documentaires des publics. Pour conclure, l'une des possibilités particulièrement intéressante pour repenser les collections tout en prenant en compte les besoins documentaires des publics réside dans l'interdisciplinarité. L'article de Bertrand Calenge,

35 CALENGE Bertrand, *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, collection *Bibliothèques*, 2015.

36 Ce service est présenté sur la page web suivante :

<http://portailbu.univartois.fr/medias/medias.aspxINSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=services_emprunter_un_bibliothecaire.xml>

« A la recherche de l'interdisciplinarité »³⁷, publié dans le *BBF* n°4 de juillet 2002, serait alors une façon de repenser les collections en les ouvrant « au-delà des canons certifiés de systèmes de pensée ». En changeant les représentations du savoir érigées par les bibliothèques, et en traitant l'interdisciplinarité selon des publics choisis, ce nouveau traitement des collections pourrait permettre que l'interdisciplinarité crée « un mode essentiel de relation des publics aux connaissances construites et véhiculées par les collections. ».

3.2. Le désherbage : diversité des pratiques et multiplicité des conceptions

Dans son mémoire *Les enjeux du désherbage et de la conservation en bibliothèque*³⁸, Edwige Lille-Palette rappelle, en donnant la définition du désherbage de Bertrand Calenge, que c'est « un acte volontariste », et que le désherbage est donc avant tout « une décision ». Parce que les collections sont différentes, que les bibliothécaires ont des critères propres et des visions différentes, le désherbage de chaque collection est lui aussi différent. Selon la collection et le référent auquel je m'adressais pour désherber les différentes collections de Saint-Serge, les critères n'étaient pas les mêmes. Ce différentiel de critères s'explique selon moi par deux facteurs distincts. D'une part, chaque collection est unique et tout désherbage doit se conformer aux exigences et aux caractéristiques de chaque collection. Un fonds ne se désherbera pas pareil selon qu'il s'agit d'un fonds de mathématiques, dans lequel les informations contenues sont peu périssables, ou d'un fonds de droit pour lequel les informations sont vite périssables par exemple. D'autre part, parce que le désherbage est un acte humain, il est différent selon chaque bibliothécaire et derrière le bibliothécaire, selon chaque structure qui l'ordonne. Ainsi, selon les visions que le bibliothécaire porte sur les collections et derrière les collections sur les publics qui sont concernés, le désherbage sera différent. Par exemple, pour le fonds BU Pratique de la BU Saint-Serge, un ouvrage sur les entretiens d'embauche datant des années 1990 m'a

37 Article présent sur le site du *BBF* : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-04-0005-001>>

38 Ce mémoire est disponible à l'adresse suivante :

<<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/search/index/?q=Les+enjeux+du+d%C3%A9sherbage&submit>>

posé problème. Selon mes collègues, l'ouvrage devait être désherbé parce que l'information contenue était obsolète, quand d'autres objectaient que cette obsolescence n'était que relative et qu'il pouvait toujours servir. De même, se pose souvent la question lors du désherbage de la notion de source : un vieil ouvrage, s'il n'est plus actuel, peut toujours potentiellement intéresser un chercheur qui verra une autre façon de penser que celle d'aujourd'hui et pourra l'utiliser ; cela est notamment vrai pour les sciences humaines et sociales. Selon le bibliothécaire qui fera le désherbage, l'ouvrage sera alors mis en pilon, mis en magasin, voire laissé en rayon, sans que ces choix ne soient fondamentalement mauvais. En un sens, le désherbage est un pari : le pari que le document n'a plus assez d'utilité ou ne touche plus assez de public pour rester en rayon. Le maintenir en rayon est également un pari : celui de croire en sa pertinence et de penser qu'il peut toujours trouver son public, même si ce n'est pas le cas actuellement. Malgré tous les outils que peuvent posséder les bibliothécaires pour analyser ses collections en vue d'un désherbage, on ne peut éviter, à cause de cette idée de pari, une certaine relativité des pratiques bibliothéconomiques.

3.3. La non-finalisation de ma mission : causes et explications d'un projet à continuer

Alors que je devais partir de la BU Saint-Serge en ayant traité intégralement les collections de société du niveau 1 et en ayant implanté toutes les collections dans cet espace, je n'ai pu achever cette mission. En effet, le plan d'implantation définitif des salles, les chantiers de manutention visant à déplacer les collections, ainsi que la signalétique définitive n'ont pas pu être effectués. Enfin, je n'ai pu exploiter intégralement toutes les réponses du questionnaire Google Form, afin de trancher quant à l'implantation thématique définitive des collections au niveau 1 ainsi que sur l'utilisation de pictogrammes.

La non-finalisation de ma mission exprime bien selon moi les contraintes liées à la réalisation d'un projet. Si la mission initiale qui m'était attribuée, à savoir uniquement le traitement des collections de société du niveau 1 de la BU Saint-Serge, n'avait pas

été modifiée, elle aurait peut-être pu être achevée. Mais les contraintes de temps, et le rajout de nouvelles collections à traiter, ainsi que la difficulté parfois du travail en équipe et des temps de travail de chacun peuvent alors expliquer cela. Par exemple, les plans d'implantation définitifs n'ont pu être réalisés car il fallait attendre que le désherbage effectué par M. Xavier Maudet sur les fonds de sciences soit réalisé dans son intégralité. Certaines tâches ont ainsi été effectuées plusieurs fois, alors même que de nouvelles contraintes apparaissaient et les rendaient caduques. Le métrage des fonds avait par exemple été réalisé peu après mon arrivée. Puis, parce que les collections d'art de Belle Beille nous ont été apportées au fur et à mesure, j'ai dû remesurer ces collections après intégration. J'ai refait un métrage final des collections avant mon départ, qui devait de nouveau être modifié au vu du chantier de désherbage des sciences. De même, parce que je n'avais pas pris en compte au début de ma mission que l'un des enjeux de ma mission résidait dans la communication que je devais en faire auprès de l'équipe de Saint-Serge, et parce qu'un travail sur les collections impacte non seulement les publics mais tout autant les bibliothécaires faisant du rangement, la réalisation du questionnaire Google Form fut une nouvelle tâche qui me fut confiée. De même, je n'avais pas prévu tout le travail à long terme que pouvaient créer la recotation, le désherbage et la suppression de cotes. Parce que ces tâches se font sur des collections à un instant T, elles ne prennent pas en compte les documents qui sont absents des rayons au moment où ceux-ci sont traités, parce qu'ils sont prêtés, consultés sur place au moment même, envoyés à Belle Beille... Or, afin de ne pas pénaliser les étudiants, qui préparaient en plus durant mon stage leurs examens ou leurs mémoires, il a été convenu de ne pas réserver les documents. De fait, les ouvrages n'étant pas réservés, ils ne revenaient pas en une semaine à la bibliothèque mais en continu selon les durées de prêts de chaque emprunteur. Il fallait donc inscrire une note de circulation dans Aleph pour indiquer à tout bibliothécaire à l'accueil que les documents devaient être rendus à Mme Sonia Ceron ou à moi-même pour travail interne. Néanmoins, cette note n'apparaissait pas lorsque les documents étaient rendus sur les automates de retour. Ainsi, il fallait effectuer des tours de rayon afin de voir les documents qui avaient été ramenés, et recoter ou désherber en permanence des documents rendus et qui ne faisaient plus partie d'une collection. Ce travail en continu, qui consistait tous les jours à traiter des documents rendus bien après le premier

chantier de traitement de la collection auxquels ils appartenaient, ne pouvait ainsi pas être appréhendé en terme de temps et explique aussi la non-finalisation de ma mission. Bien entendu, nul ne pouvait prévoir dès le début les changements pouvant impacter à terme ma mission initiale ; et tout projet collaboratif demande de prendre en compte les emplois du temps, les méthodes et les temps de travail de chacun, ainsi que la vie des documents. C'est sans doute ce qui a pu compliquer ma mission, mais c'est aussi quelque chose de bénéfique, puisqu'en un sens ce projet fut véritablement collaboratif, et a pu laisser à tous le temps d'y participer et d'y collaborer.

Afin de terminer ma mission, j'ai donc été embauché comme contractuel pour 4 semaines au début de l'été, du lundi 27 juin au vendredi 22 juillet 2016. Il est convenu que durant mon absence, les plans définitifs d'implantation des salles soient réalisés par Mme Sonia Ceron. Ainsi à mon retour, je devrai exploiter les résultats du questionnaire Google Form, afin de décider définitivement de l'organisation thématique des espaces ainsi que de la présence de pictogrammes. Je devrai ensuite, avec l'aide de Mme Sonia Ceron et des bibliothécaires de la BU Saint-Serge, effectuer les chantiers de manutention pour déplacer les collections et les implanter dans les espaces dédiés aux collections de société du niveau 1. Dans le même temps, il conviendra de recoter les collections « BU Pratique » pour mettre sur chaque ouvrage une cote bleue au lieu d'une cote blanche, et de modifier leur localisation afin qu'ils soient bien situés sur l'OPAC au niveau 1 de la BU. Enfin, il faudra mettre en place une signalétique définitive, comprenant les étiquettes pour chaque cote, les bandeaux placés sur chaque étagère pour définir l'ensemble thématique de la collection, ainsi que des affiches et l'inscription des collections avec les cotes de chaque côté des étagères. Enfin, si ce chantier est correctement achevé et qu'il reste du temps disponible, je devrai traiter des collections conservées en magasin destinées à la braderie prévue lors du Campus Day 2016 de l'Université d'Angers.

3.4. L'acquisition de connaissances et outils bibliothéconomiques

Le travail sur les collections est un travail particulièrement intéressant pour les bibliothécaires, car il croise la majorité voire l'ensemble des différentes composantes d'une bibliothèque. Il touche au public, au partenariat, à la signalétique, aux espaces et aux flux, à la valorisation des collections, à l'accueil, à l'analyse documentaire. Il met en relation le document avec l'espace dans lequel il s'insère et avec son utilité finale : satisfaire le besoin documentaire d'un usager. En ce sens, ce stage m'a permis d'utiliser des outils bibliothéconomiques liés aux collections. J'ai pu utiliser le SIGB Aleph, ainsi que le module d'analyse ARC. J'ai effectué des métrages pour analyser concrètement l'espace occupé par les collections. J'ai également équipé une partie des ouvrages durant les chantiers de recotation, ce qui m'a permis d'apprendre à créer des cotes sur la titreuse, et à effectuer un rondage sur les ouvrages (dans le langage des bibliothécaires, le rondage est une tâche consistant à coller au bas du dos des ouvrages une étiquette, sur laquelle est inscrite la cote, qui est ensuite recouverte d'un carré de filmolux). À l'exception de l'achat des ouvrages et de la réception, j'ai participé à l'ensemble des travaux du circuit documentaire au sein d'une bibliothèque : la création d'une notice d'exemplaire dans Aleph, le rattachement d'un livre dans le Sudoc, la cotation et l'équipement, l'intégration dans les collections, et enfin le désherbage lorsque le document ne peut plus rester dans les collections.

Mais ce stage m'a surtout permis d'appréhender le fonctionnement global d'une bibliothèque universitaire. J'ai pu expérimenter l'accueil en bibliothèque universitaire, et les pratiques d'accueil particulières à Saint-Serge. En effet, l'accueil en bibliothèque universitaire me semble différent de l'accueil en bibliothèque municipale : si l'idéologie de l'accueil et le fonctionnement demeurent sensiblement les mêmes, la différence de public induit des demandes différentes. Parce que la BU est équipée d'automates de prêts et de retours, et que l'emprunt ou le retour de documents se fait donc moins à l'accueil qu'au niveau des automates, le monde universitaire vient souvent demander à l'accueil de l'aide pour une recherche documentaire ou pour l'utilisation de services spécifiques de la BU. Les questions portent sur les ressources numériques, la possibilité

de travailler en groupe, le fonctionnement des photocopieurs ou du relieur, le PEB qui est arrivé, etc. Ils souhaitent alors bien souvent une réponse rapide, précise et efficace. Il est intéressant de noter également qu'en bibliothèque municipale, il n'est pas rare que les usagers s'arrêtent à l'accueil, discutent avec les bibliothécaires, prennent leurs temps et instaurent une forme de convivialité. Cela est notamment dû au fait que les bibliothèques municipales, de par leur rôle social, leur organisation et leur dimension de « lecture-plaisir », instaurent un climat de partage ; tandis que leurs publics viennent majoritairement s'y ressourcer, lire en toute sérénité, se rencontrer et profiter d'un moment particulier où ils peuvent vivre une multitude d'expériences. C'est en ce sens d'ailleurs que se développent les bibliothèques troisième lieu. Or, en BU, cette dimension de « lecture-plaisir », de lieu où l'on se ressource et où l'on expérimente, et donc de lieu instaurant un climat de convivialité, est fortement contrebalancée par la nécessité de la majorité des publics des BU de travailler. On vient en BU pour étudier, pour profiter de ressources documentaires, pour réviser ; on y vient plus rarement pour passer un moment agréable entre amis ou pour juste lire. Si la BU Saint-Serge montre qu'elle veut également s'ouvrir à une autre vision, et propose des services qui ne se limitent pas à la mise en disposition d'espaces et de ressources documentaires pour le monde universitaire, elle ne peut nier non plus son appartenance à l'Université d'Angers et ses missions statutaires. De fait, j'ai pu constater à l'accueil de la BU Saint-Serge que les étudiants y restent peu, et veulent avant tout de l'aide. Ce sont majoritairement les publics extérieurs venant à la BU qui ont des pratiques ressemblant plus à celles présentes en bibliothèques municipales : lecture de journaux pour le plaisir, venue à l'accueil afin de discuter avec les bibliothécaires de tout et de rien, etc. De même, tandis qu'il n'est pas rare en bibliothèque municipale que les lecteurs interrogent les bibliothécaires sur les ouvrages qu'ils ont pris, ou demandent des conseils pour la lecture de romans ou de poésie, il est flagrant de constater qu'en BU rares sont les lecteurs qui viennent à l'accueil pour avoir l'avis du bibliothécaire. Ils savent déjà ce qu'ils cherchent, et viennent alors pour savoir comment accéder à la ressource ou au document, bien plus que pour savoir quelle ressource ou quel document seraient pertinents pour eux. C'est également lié à la nature des fonds, bien plus susceptibles de créer des pratiques de lecture studieuse que des pratiques de lecture divertissante. Ce

sont donc des échanges différents, et de nouvelles pratiques auxquelles j'ai pu me confronter.

J'ai également pu appréhender le fonctionnement interne d'une bibliothèque universitaire. En effet, j'ai eu des réunions avec la majorité des bibliothécaires de Saint-Serge et des profils de poste, ce qui m'a permis de constater la variété des profils de poste et des possibilités de travail offertes au sein d'une même structure. De même, j'ai pu comprendre les enjeux de la communication d'une bibliothèque, qu'elle soit interne ou destinée à l'extérieur, à ses usagers et à ses non-usagers. J'ai également été invité à participer à une réunion de fournisseur. En effet, un représentant de la base de données CAIRN est venue proposer à la BU ses nouvelles ressources numériques, puisque CAIRN s'associe actuellement avec plusieurs éditeurs afin de proposer des livres numériques, voire l'intégralité des ouvrages en sciences humaines et sociales d'une collection en format numérique (c'est par exemple le cas des publications en sciences humaines et sociales de la collection *Que sais-je ?*). Ces réunions sont intéressantes car elles sont un point de contact majeur entre le monde de l'édition et le monde des bibliothèques. Elles visent à un fournisseur de pouvoir vendre ses nouveaux produits, et révèlent les enjeux du monde de l'édition (notamment financiers) et du monde des bibliothèques. Elles sont notamment révélatrices des enjeux budgétaires au sein des BU. La réunion qui s'est tenue à la BU Saint-Serge a également montré des questions fondamentales auxquelles sont confrontées chaque bibliothèque s'ouvrant aux ressources numériques : les coûts des ressources numériques sont-ils acceptables ? Le numérique présente-t-il plus d'intérêt que le livre papier ? Les pratiques de nos lecteurs sont-elles susceptibles d'évoluer et de s'adapter à une nouvelle offre numérique ? Comment peut s'effectuer l'accès aux ressources numériques ? Est-il pertinent de remplacer un ouvrage papier par un ouvrage numérique ?

Enfin, j'ai également pu participer à un test d'utilisabilité dans le cadre de la création d'un nouveau site web pour la BU. Le site web d'Usabilis³⁹ (agence de conseil en ergonomie et d'UX design proposant des conceptions d'interface, des UX design, des tests et audits ainsi que des formations en ergonomie) définit le test d'utilisabilité. Selon

39 Site de l'agence disponible à l'adresse : <<http://www.usabilis.com/ressources/test-d-utilisabilite/>>

ce site, « Le test d'utilisabilité est l'occasion de voir l'utilisateur en situation et d'observer les problèmes qu'il rencontre, les questions qu'il se pose et les fonctionnalités qu'il apprécie ou non. Les équipes de développement recueillent ainsi des éléments précieux sur la façon de rendre le logiciel plus agréable à utiliser. » Il s'agit ainsi de tester un nouveau logiciel en se basant sur l'utilisateur et sa façon de l'appréhender. Pour le monde des bibliothèques, ces tests sont particulièrement intéressants car ils partent de l'usager et permettent alors de voir comment certains logiciels sont réellement perçus par le public. Le test d'utilisabilité pratiqué à la BU Saint-Serge était néanmoins légèrement différent : il consistait en l'analyse des différentes rubriques de l'ancien site web par l'utilisateur, qui devait alors recréer un site web selon ses desiderata. Concrètement, des bibliothécaires étaient alors installés dans une salle, face à un écran qui montrait en temps réel un enregistrement vidéo de la pièce voisine, et notamment de la table. Sur cette table, étaient disposées des papiers avec le nom de chacune des rubriques de l'ancien site web (« réserver un document », « demander son Quitus », « Imprimer à la BU », etc.). Trois personnes participaient ainsi à ce test à la suite. Un bibliothécaire assurait alors la médiation et expliquait les différentes consignes. Il devait absolument ne pas orienter le test : il fallait qu'il donne les consignes neutrement, qu'il interroge le participant sur ses choix mais sans les orienter. Le test se déroulait en trois phases : la personne, une fois assise devant la feuille blanche et les étiquettes, devait étaler les papiers représentant les différentes rubriques de l'ancien site web, puis les regrouper selon ceux qu'elle considérait aller ensemble. Elle pouvait mettre de côté ceux qui lui semblaient inutiles ou superflus, ou en rajouter en écrivant une nouvelle rubrique sur un papier vierge. La seconde phase consistait à prendre des étiquettes vierges afin de nommer chacun des groupes, et de placer cette étiquette au-dessus de chacun des groupes afin de les nommer. Ces deux premiers exercices visaient ainsi à voir quels regroupements thématiques des rubriques pouvaient être faits et comment on pouvait les nommer et les définir. Enfin, la troisième phase consistait à placer librement les intitulés sur la feuille blanche, comme si cette dernière était le nouveau site web de la BU. La personne organisait alors elle-même le site web qu'elle désirait. Le panel de gens choisis était intéressant : il s'agissait d'un membre du personnel administratif de l'Université d'Angers, plutôt familier aux sites web institutionnels, une étudiante ancienne monitrice

qui connaissait donc les services de la BU, ainsi qu'une étudiante non familière de la bibliothèque. Ainsi, il apparaissait clairement que des rubriques de l'ancien site web demeuraient peu claires : la rubrique « support des séances » par exemple, qui présentait les documents utilisés pour les formations effectuées par la BU, était particulièrement obscure aux participants qui ne comprenaient pas de quelles séances il était question. De même, un participant croyait que la « Recherche site web » était une recherche de sites web sur Internet, à l'image de Google, et pas du tout une recherche au sein du site web de la BU. Ces exemples montraient ainsi la confusion apportée par certaines rubriques. Une autre conclusion de ce test était que les participants avaient une volonté forte de personnaliser le site, et désiraient avoir leurs espaces, pouvoir modifier eux-mêmes la couleur du bandeau, ou encore voulaient avoir un avatar personnalisable. Chaque organisation du site était différente et montrait alors des choix de représentation possible pour les bibliothécaires. Ce test mesurait ainsi les limites de l'ancien site et permettait d'avoir des idées de nouvelles représentations, tout en permettant une prise en compte des besoins et des envies des utilisateurs. J'ai donc pu apprendre le déroulement, les limites et les enjeux de ce type d'outils utilisé par les bibliothèques.

Conclusion

Georges Perec, dans *Penser/Classer*⁴⁰, écrit que « mettre de l'ordre dans les livres, c'est une opération éprouvante, déprimante, mais qui est susceptible de procurer des sensations agréables comme de retrouver un livre... ». Mettre de l'ordre dans les livres : voilà en un sens une expression résumant bien le travail effectué à la BU Saint-Serge. Si cette opération ne fut pas « éprouvante », ni « déprimante », elle a bien permis une certaine satisfaction : celle de pouvoir travailler sur des collections très différentes, en multipliant les outils ainsi que les méthodes, au sein d'une bibliothèque spécifique. En effet, la bibliothèque universitaire Saint-Serge actuelle est une structure jeune, qui suit les missions allouées aux bibliothèques universitaires, tout en étant particulièrement centrée sur les usagers. En ce sens, elle tend à proposer toujours plus, et offre les services traditionnels des BU en en augmentant le bénéfice pour ses usagers, tout en innovant et en réfléchissant constamment sur ses acquis et sur ses orientations futures. Elle présente néanmoins des limites, inhérentes à son dynamisme et à ses espaces. Le travail sur les collections a alors permis de conclure quant à la pertinence de la présence de chaque fonds documentaire, en croisant les intérêts de la bibliothèque et les intérêts des lecteurs, pour permettre l'organisation d'un espace clairement défini au niveau 1 de la bibliothèque, présentant des collections rendues actuelles par le désherbage, clarifiées par la recotation, et dont les publics sont connus. Si ce travail ne fut pas achevé, il a permis de mettre en avant des problématiques bibliothéconomiques, concernant l'organisation des collections au sein d'une bibliothèque et les enjeux du désherbage. Enfin il m'a permis en tant que stagiaire de me familiariser à un autre type de structure que celui que je connaissais auparavant, tout en me donnant des outils bibliothéconomiques et de nouvelles pratiques. Pour citer Mme Nadine Kiker, directrice adjointe de la BU Saint-Serge, « Il est toujours bien de sortir de son monde de temps en temps pour ensuite pouvoir le réinventer ». C'est ce que ce stage m'a permis de faire : changer de paradigme et de vision sur les bibliothèques pour pouvoir, au travers d'une mission sur les collections, en repenser en partie les pratiques et les outils.

40 PEREC Georges, *Penser/Classer*, Paris : Seuil, collection *Librairie du 21e siècle*, 2003.

Annexes

Annexe 1 : Définition juridique des missions d'une bibliothèque d'enseignement supérieur

Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs - Article 2

Les bibliothèques contribuent aux activités de formation et de recherche des établissements.

Elles assurent notamment les missions suivantes :

1° Mettre en œuvre la politique documentaire de l'université, ou des établissements contractants, coordonner les moyens correspondants et évaluer les services offerts aux usagers ;

2° Accueillir les usagers et les personnels exerçant leurs activités dans l'université, ou dans les établissements contractants, ainsi que tout autre public dans des conditions précisées par le conseil d'administration de l'université ou la convention pour un service interétablissement, et organiser les espaces de travail et de consultation ;

3° Acquérir, signaler, gérer et communiquer les documents et ressources d'informations sur tout support ;

4° Développer les ressources documentaires numériques, contribuer à leur production et favoriser leur usage ; participer au développement de l'information scientifique et technique notamment par la production, le signalement et la diffusion de documents numériques ;

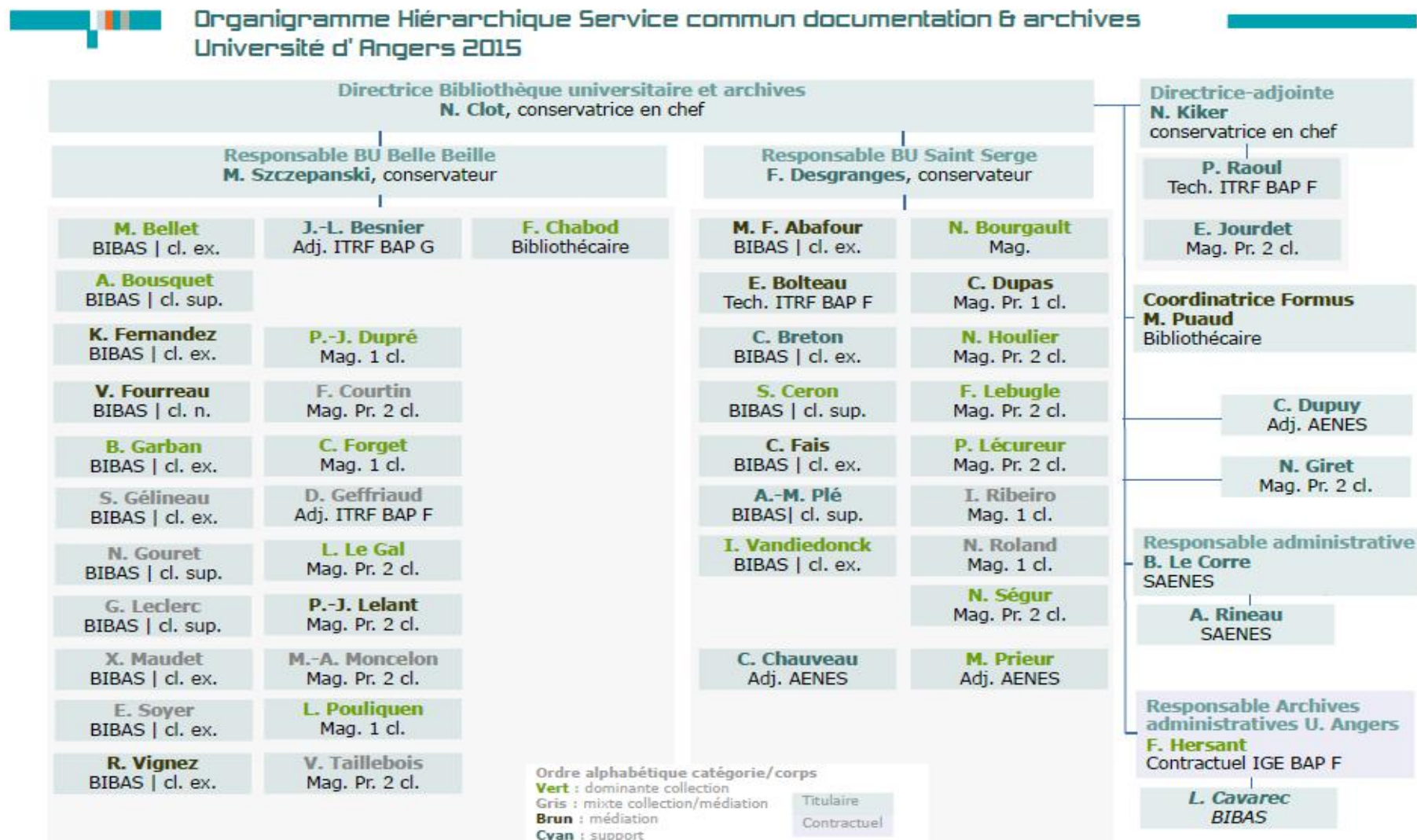
5° Participer, à l'intention des utilisateurs, à la recherche sur ces différentes ressources ainsi qu'aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'université, ou des établissements contractants ;

6° Favoriser par l'action documentaire et l'adaptation des services toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue et de la recherche ;

7° Coopérer avec les bibliothèques qui concourent aux mêmes objectifs, quels que soient leurs statuts, notamment par la participation à des catalogues collectifs ;

8° Former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique.

Annexe n°2 : Organisation hiérarchique du SCD d'Angers



Annexe n°3 : Recto de la plaquette de présentation de la BU Saint-Serge 2015-2016

Horaires

8h30 → 22h30
du lundi au samedi
La bibliothèque est fermée les dimanches et jours fériés

 Ouvert/open 8h30-22h30
 Ouvert/open 8h30-18h
 Fermé/closed
 ★ Fermé à 16h

Conditions de prêt

Nouveau 2015-16

Vous êtes	Livres	Revue	BD	DVD
Communauté universitaire	Illimité 3 mois maxi*	5 3 semaines	5 3 semaines	5 3 semaines
Extérieurs	15 3 mois maxi*	5 3 semaines	5 3 semaines	5 3 semaines

* Vous devez rendre un livre réservé par un autre utilisateur dans un délai de 7 jours.

Tarifs extérieurs

Les étudiants et personnels de l'Université d'Angers sont automatiquement inscrits à la BU.

Pass'BU 6 mois	Pass'BU 12 mois	Premium
10 €	15 €	50 €
Emprunt documents seulement	Emprunt documents seulement	Emprunts + accès Internet

Contact 11 allée François Mitterrand | 49000 Angers
 Tél. 02 44 68 80 02 | bu.univ-angers.fr/contact
 + d'infos sur bu.univ-angers.fr | [@BUAngers](https://twitter.com/BUAngers)

université angers

Graphisme Noctua / Imprimerie Setty Plouffe



Illustration 1: Plaquette informative sur les horaires, tarifs et conditions de prêt de la BU Saint-Serge (recto)

Annexe n°4 : Verso de la plaquette de présentation de la BU Saint-Serge

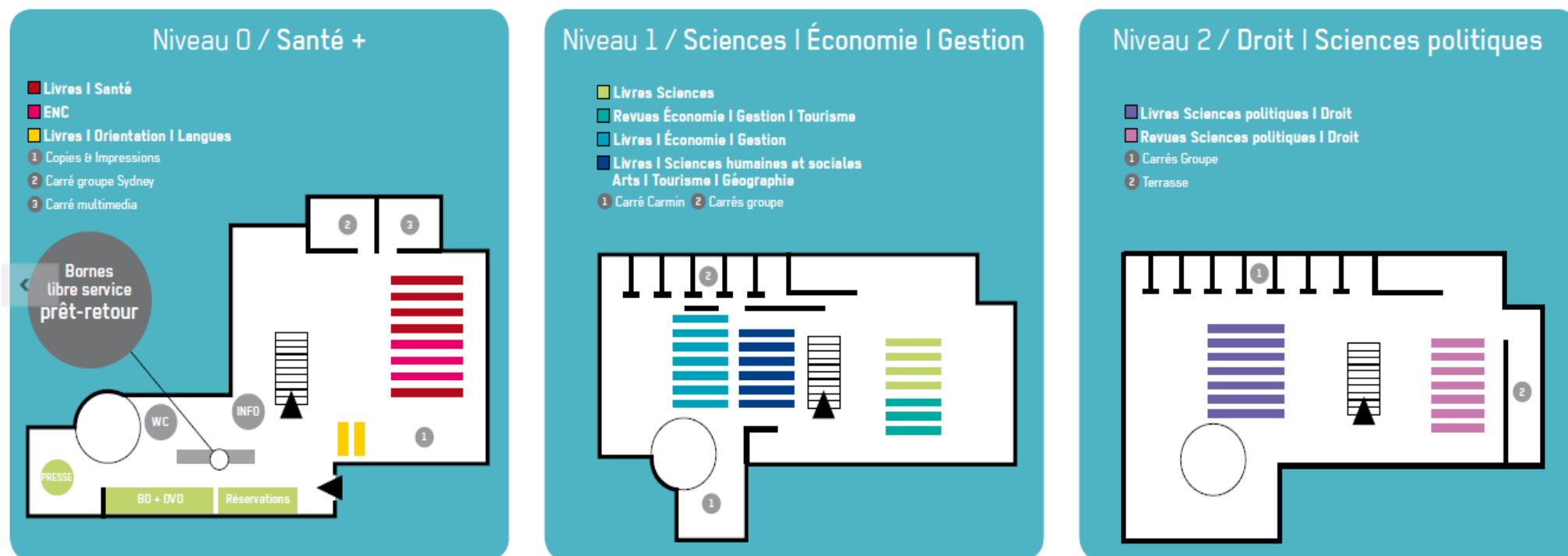


Illustration 2: Plaquette informative sur l'organisation des collections au sein des trois niveaux de la BU (verso)

Annexe n°5 : Groupes de travaux de la BU et objectifs

ORGANISATION ET OBJECTIFS 2016

2 types de groupes transversaux

Groupes « Métiers » / avec responsabilités transversales, fonctionnant en micro-projets successifs
Groupes « Impulsion » / avec une durée de vie limitée et des objectifs ciblés

GROUPES MÉTIERS TRANSVERSAUX

Caractéristiques

- Participation inscrite dans les profils de postes
- Fonctions structurelles et partagées entre les bibliothèques
- Concerne les secteurs en évolution, les secteurs stables impliquant moins de coordination.

Organiser les groupes métiers : objectifs 2016

- consolider et simplifier progressivement l'architecture des groupes métiers
- mieux préciser leurs objectifs et leurs projets en 2016

Services et communication

- FORIU : relation à l'utilisateur [nouveau]
- FORMUS + tutoriels en ligne [fusion]
- Ubib + Réponses en ligne [fusion]
- Communication + Valorisation en ligne + comm' interne et intranet [fusion]

Les collections et la fourniture de documents au service des utilisateurs

- TER : Transferts et réservations
- PEB
- Dune + STAR [fusion]
- GAF : Archives et fonds spécialisés
- Valorisation physique
- Livres numériques & VOD

Mieux être au travail et évolution des compétences

- Mieux
- BIBA + : formation continue
- Plannings

Support et infrastructures

- Miss'num
- GAME : aménagements BB et STS
- Audiovisuel

Supplément d'âme

- GIF

GROUPES IMPULSION : PROJETS EN COURS

Groupes transversaux projets à durée limitée

- Prêt de matériels
- Prêts de salles

Projets 2016 par bibliothèque

- Collections N1 BU Saint Serge
- Magasins Belle Beille : repoussement et braderie pilon BB et STS

Annexe n°6 : Principes directeurs et valeurs du service

METHODES 2016

2013-2015 : Apprendre et introduire des méthodes de travail plus participatives à l'aide de projets menés en petits groupes associant toutes les catégories de personnels des deux BU.

2016-2018 : Consolider métiers et compétences et introduire des méthodes de travail associant de manière systématique l'observation du comportement réel des utilisateurs/trices en amont et en aval de l'action et en apprenant à mieux connaître les attentes et besoins de nos communautés.

■ PRINCIPES DIRECTEURS

La bibliothèque doit être **utile**, c'est à dire répondre à des besoins individuels et collectifs, **facile à utiliser** et être **connue et appréciée** pour cela.

La qualité globale perçue par l'utilisateur est celle du point le plus faible auquel il est confronté : un excellent service et une collection exceptionnelle peuvent être gâchés par un bâtiment sale et négligé. Des lieux magnifiquement tenus laisseront une mauvaise impression à un utilisateur/trice qui y serait reçu(e) sans humanité ni écoute. Une excellente formation sera gâtée par des services web insuffisants.

Un service bien conçu centré sur l'utilisateur répond à quelques principes simples :

- 1 | Garder à l'esprit que nous ne sommes pas nos usagers : la bibliothèque est faite pour eux, pas pour nous ;
- 2 | Ne pas considérer que l'usager est « défectueux » et devrait être changé ;
- 3 | Faire de la recherche sur les usages pour les observer plutôt que de les deviner ou les contraindre ;
- 4 | Construire de l'empathie ;
- 5 | Proposer une bibliothèque facile à utiliser plutôt que tape à l'œil ;
- 6 | Tendre vers l'universel et penser les services pour qu'ils puissent être utilisés par vieux et jeunes, valides ou non, sans effort physique (tant pour les utilisateurs qu'en interne) ;
- 7 | Faire des choix conscients et délibérés ;
- 8 | Penser de manière globale tout ce qui peut avoir un impact positif ou négatif sur l'expérience vécue par l'utilisateur/trice. S'assurer que tout changement va dans la bonne direction et changer de cap si nécessaire.

Ces principes ne sont rien si chacun n'incarne pas et ne promeut pas les valeurs du service public et une philosophie commune de ce qu'est un « bon service ».

Le travail commencé en 2015 a permis d'établir que la majorité d'entre nous adhère à nos :

■ VALEURS DU SERVICE

- 1 | Écouter de manière ouverte et sans préjugés les demandes des utilisateurs/trices et identifier leurs besoins.
- 2 | Toujours apporter une réponse à un/e utilisateur/trice et suivre sa demande de manière personnalisée jusqu'à résolution.
- 3 | S'engager collectivement pour rendre un service de qualité à chaque utilisateur/trice. A chacun d'apporter ses compétences et de rechercher celles des autres.
- 4 | Contribuer à ce que chaque utilisateur/trice trouve une place correspondant à ses besoins et établisse une relation respectueuse et conviviale aux autres.
- 5 | Faire vivre ses engagements, connaître ses limites et analyser ses erreurs pour faire évoluer ses pratiques.

Annexe n°7 : Lettre de mission

Lettre de mission

Stage de G.DIAZ
BUA – Bibliothèque Saint-Serge

Lieu du stage : BU Saint-Serge

Dates du stage : 22 février – 27 mai 2015

Tuteur de stage : Frédéric Desgranges, conservateur responsable de la BU Saint-Serge

Interlocuteur : Sonia Ceron, responsable du fonds documentaire d'économie, gestion et tourisme ; référente collections et chantiers collections à la BU Saint-Serge

Sujet : La fin du fonds général à la BU Saint-Serge : quels impacts sur la politique documentaire et les espaces de la BU ?

Le stage portera sur une étude des collections du niveau 1 de la BU Saint-Serge, avec 4 axes de travail :

- Analyse de l'usage des collections présentes au niveau 1
- Formulation de propositions concernant la politique documentaire à mener au niveau 1
- Préparation et suivi des transferts de collections entre Belle Beille et Saint-Serge
- Mise en espace des collections du niveau 1

1- Analyse de l'usage des collections présentes au niveau 1

Une compilation de l'analyse statistique des usages des cotes de la collection dite « ex fonds général » permettra de finaliser la réflexion sur la politique documentaire à mettre en œuvre, notamment sur la poursuite des opérations de désherbage.

Fourni : les documents d'analyse des collections du fonds général réalisés par MF Abafour

2- Formulation de propositions concernant la politique documentaire à mener au niveau 1

Avec la disparition du fonds général, plusieurs questions se posent à propos de la politique documentaire à mener au niveau 1. Deux éléments sont primordiaux : la localisation des enseignements et la cohérence globale de l'offre documentaire de la BU Saint-Serge.

- quelles cotes faut-il supprimer des rayons à Saint-Serge ?
- quelles cotes faut-il transférer à Belle-Beille ?
- y a-t-il des cotes qu'il faut transférer de Belle-Beille à Saint-Serge ?
- quelles cotes faut-il maintenir à Saint-Serge (et donc qui poursuit les acquisitions) ?
- quelle cohérence d'ensemble au niveau 1 ?

Participation aux réunions avec les acquéreurs concernés par les changements.

Fourni : les CR de réunions sur le sujet

3- Préparation et suivi des transferts de collections entre Belle Beille et Saint-Serge

Fin avril début mai, un transfert de collections sera réalisé entre Belle-Beille et Saint-Serge (et inversement si besoin), par une société privée. Le stagiaire aura la charge de préparer ce transfert, en identifiant précisément les pans de collections à déménager.

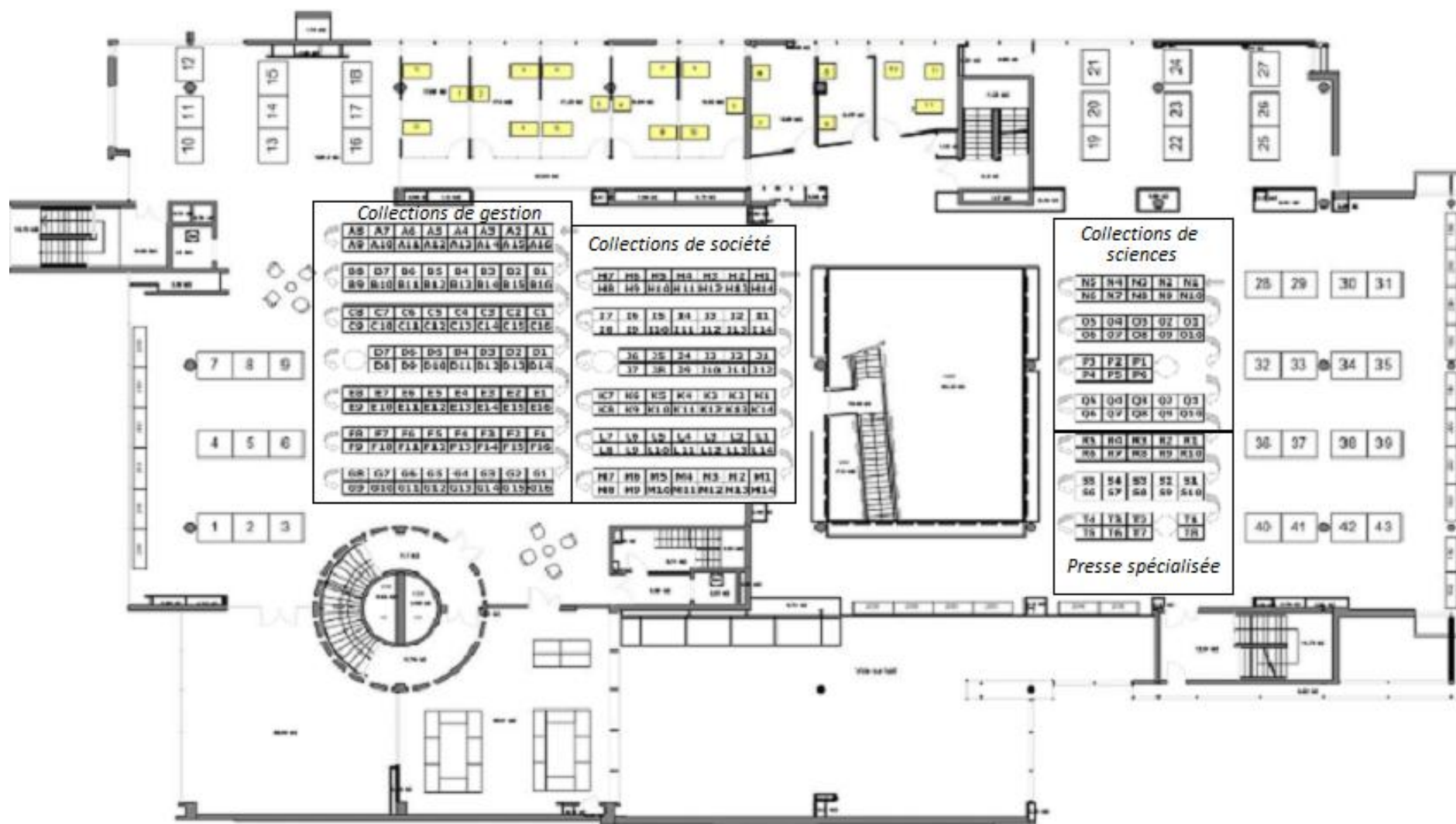
Accompagnement par le responsable de la BU Saint-Serge

4- Mise en espace des collections du niveau 1

Après validation des mouvements de collections et élaboration du plan de salle, le stagiaire sera chargé du suivi de ce chantier, en collaboration avec Sonia Ceron. Après déplacement des collections, une mise à jour de la signalétique de tablettes et de bouts de rayons sera nécessaire.

Chantier collectif

Annexe n°8 : Plan de salle du niveau 1 de Saint-Serge présentant les différents fonds



Annexe n°9 : Photographies des fonds de société et de sciences



Illustration 3: Fonds de société au niveau 1 de la BU Saint-Serge



Illustration 4: Fonds de sciences au niveau 1 de la BU Saint-Serge

Annexe n°10 : Photographie du fonds « BU Pratique »



Illustration 5: Fonds "BU Pratique" au niveau 0 de la BU Saint-Serge

Annexe n°11 : Conclusions de l'analyse sur les collections de sociologie de Saint-Serge

Pour le fonds de sociologie, ce sont les étudiants de niveau Master qui sont les plus gros emprunteurs, avec un total de 3452 emprunts sur 5 ans. Ce sont les étudiants dans les masters de sciences de gestion qui sont les plus demandeurs pour ce fonds, même si les étudiants de médecine, psychologie, et de l'ingénierie de la santé et des bioproduits viennent ensuite et sont aussi intéressés. **Le fonds de sociologie est un fonds qui intéresse beaucoup de formations différentes car il est au croisement de multiples formations (psychologie, gestion, etc.) et peut potentiellement intéresser des domaines très variés.** Les étudiants de Master empruntent en priorité parmi la cote culture et institutions, en interaction sociale et en sciences humaines et sociales dans un second temps. Au contraire, les cotes les moins empruntées sont les cotes de prisons, assurances et associations, ainsi que la cote de processus sociaux.

Les étudiants de licence sont les deuxième plus gros emprunteurs, même si le nombre total de leurs emprunts est beaucoup plus faible que pour les étudiants en Master (779 prêts en 5 ans). Ce sont les étudiants en licence de tourisme (sociologie démographie), ainsi que dans les licences de sciences juridiques, sciences économiques et sciences de gestion qui empruntent le plus en sociologie. Là encore, c'est la cote culture et institutions qui comptabilise le plus de prêt, suivie de près par celle d'interaction sociale, et enfin celle de problèmes et services sociaux.

Les extérieurs gratuits sont le troisième groupe qui emprunte le plus (664 prêts en 5 ans). Ils empruntent d'abord dans la cote problèmes et services sociaux, puis en culture et institutions, et enfin en interaction sociale.

Les doctorants sont les quatrième plus gros emprunteurs avec 447 prêts en 5 ans. Les plus gros emprunteurs parmi les doctorants sont ceux des sciences de gestion, sciences économiques, de pharmacie et de médecine. Ils empruntent essentiellement parmi la cote des sciences humaines et sociales, puis en interaction sociale, groupes sociaux et problèmes et services sociaux.

Les enseignants de l'Université sont le cinquième groupe emprunteur avec 384 prêts en 5 ans. Ce sont surtout les enseignants en géographie qui empruntent (76 emprunts/384). Ils empruntent essentiellement en sciences humaines et sociale et dans la cote culture et institutions, même si leurs emprunts sont globalement répartis parmi l'ensemble des cotes.

Ce sont ensuite les extérieurs Pass BU 1 an qui empruntent en sixième position dans le fonds de sociologie (165 prêts sur 5 ans), avec une majorité d'emprunts dans la cote interaction sociale.

Le septième groupe d'emprunteurs est celui des extérieurs conventionnés (157 prêts sur 5 ans) qui empruntent majoritairement dans la cote des groupes sociaux.

Le huitième groupe est celui du personnel de l'UA (131 prêts sur 5 ans) avec des emprunts majoritairement dans la cote interaction sociale.

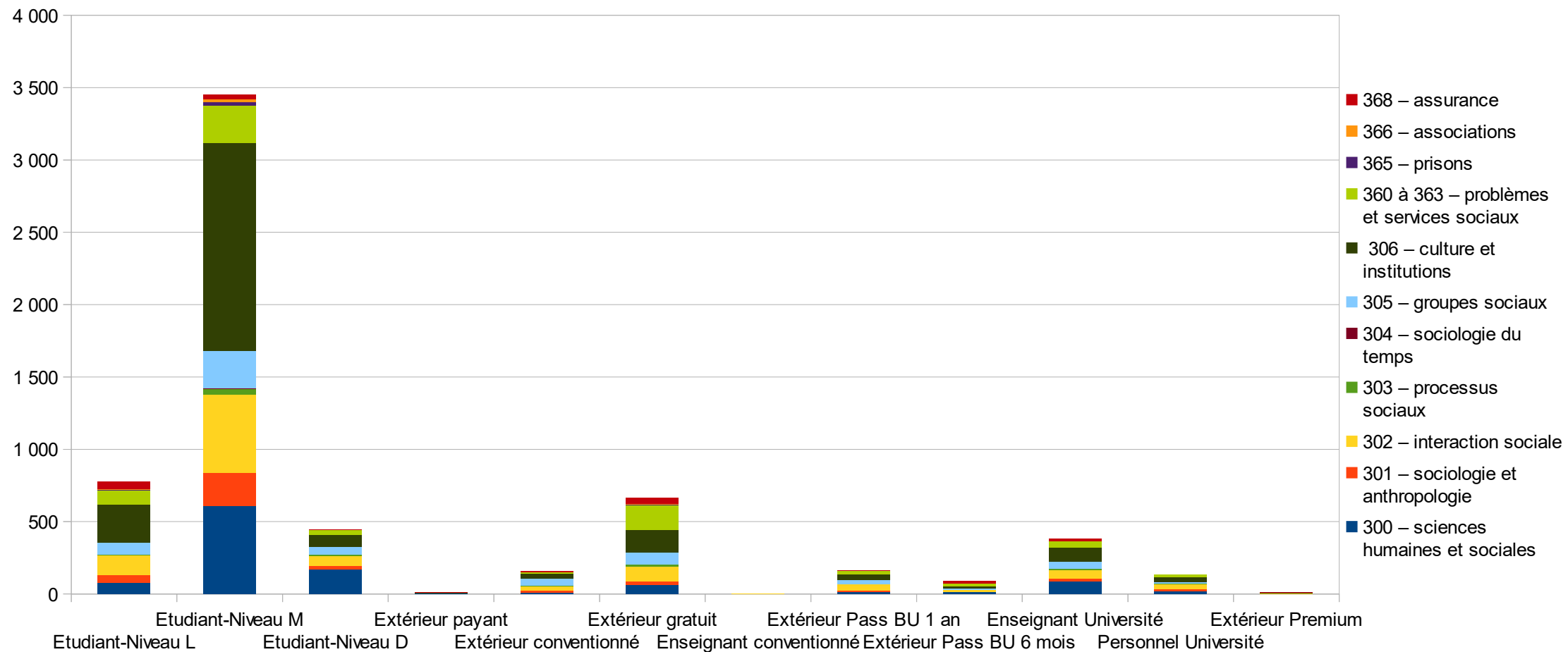
Le neuvième concerne les extérieurs Pass BU 6 mois (90 prêts sur 5 ans), qui empruntent de façon plutôt uniforme au sein des différentes cotes. Enfin les extérieurs premium, les enseignants conventionnés et les extérieurs payants empruntent très peu

dans les fonds de sociologie (moins de 20 prêts en 5 ans pour chacun, quasiment aucun pour les enseignants conventionnés).

Si on croise les analyses statistiques sur ARC avec les cours dispensés, on se rend compte que les collections de sociologie **concernent essentiellement deux composantes de l'Université : l'ESTHUA pour les masters et licence sur le tourisme, ainsi que la fac de gestion pour des masters de Management.** 10 cours seulement en licence sont directement concernés, contre 59 cours dispensés en Master. L'ESTHUA est la première composante concernée, la fac de droit et de gestion la deuxième. Les sous collections les plus utiles en lien avec les cours sont celles de méthodologie, de groupes sociaux, de culture et institutions, d'interactions sociales enfin. A l'inverse, les sous-cotes sociologie du temps, problèmes et services sociaux, sociologie et anthropologie, ainsi que les cotes sur les prisons, associations, assurance sont moins utiles à ces étudiants. A noter qu'il y a un master spécialisé dans la gérontologie, il faut donc garder tout ce qui concerne la sociologie des vieilles personnes. Il faut donc axer ces collections sur des thématiques pouvant croiser le tourisme ou le management, en insistant sur les ouvrages pratiques de méthodologie.

	NOMBRE DE PRÊTS PAR COTE SUR CINQ ANS											
TYPE D'EMPRUNTEURS	300 – sciences humaines et sociales	301 – sociologie et anthropologie	302 – interaction sociale	303 – processus sociaux	304 – sociologie du temps	305 – groupes sociaux	306 – culture et institutions	360 à 363 – problèmes et services sociaux	365 – prisons	366 – associations	368 – assurance	Total
Etudiant-Niveau L	78	55	133	9		80	261	101	6	2	54	779
Etudiant-Niveau M	609	231	536	42	5	258	1 435	261	24	17	34	3452
Etudiant-Niveau D	169	23	73	6		56	85	30	3		2	447
Extérieur payant	4	1	1				3				4	13
Extérieur conventionné	8	15	30	4		52	31	9	3		5	157
Extérieur gratuit	64	24	102	12	3	84	153	173	2	5	42	664
Enseignant conventionné			2									2
Extérieur Pass BU 1 an	16	8	43	4		25	41	23	2	1	2	165
Extérieur Pass BU 6 mois	13	4	11	4		6	15	20			17	90
Enseignant Université	87	22	56	9		50	99	41		2	18	384
Personnel Université	21	10	38	5	1	7	32	17				131
Extérieur Premium			3			2	4	1			5	15
Total	1069	393	1028	95	9	620	2159	676	40	27	183	6299

Emprunts des usagers en sociologie par cote selon le type d'usager



Annexe n°12 : Capture d'écran de la procédure de mise en pilon d'un ouvrage dans Aleph

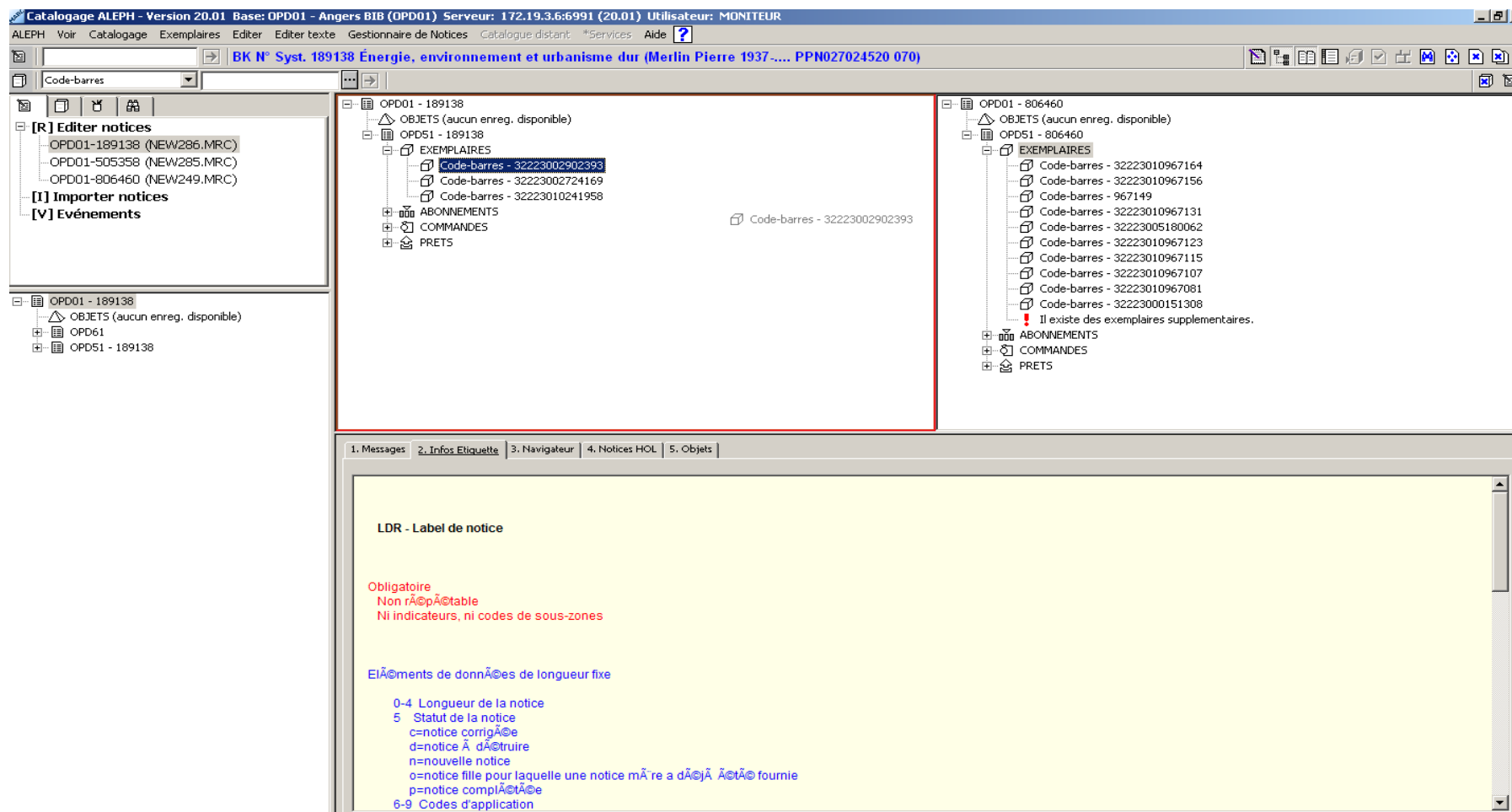


Illustration 6: Mise au pilon d'un exemplaire dans le SIGB Aleph par transfert de code barre d'une notice à la notice pilon

Annexe n°13 : Capture d'écran de la procédure de mise en magasin d'un ouvrage dans Aleph

Catalogage ALEPH - Version 20.01 Base: OPD01 - Angers BIB (OPD01) Serveur: 172.19.3.6:9991 (20.01) Utilisateur: MONITEUR

ALEPH Voir Catalogage Exemplaires Editer Editer texte Gestionnaire de Notices Catalogue distant *Services Aide ?

Code-barres: BIB= 423239 ADM= 423239 - Métropoles en déséquilibre ? (France Programme Mutations économiques) Année: 1993.

[1] Fonction [2] Navigation

[L] Liste des exemplaires (0/1)

- [A] Historique tous exemplaires
- [I] Exemplaires (32223010423325, 3-183449)
 - [H] Historique (Dernière modification 10/03/12)
 - [Z] Historique Circulation (15/05/12)
 - [S] Résumé Circ.
- [O] Liste des objets (0)
- [J] Objet
- [B] Infos. bibliographiques
- [T] Liste événements

Liste exemplaires

Séq.	Code-barres	Bibliothèque	Description	Cote	Localisation	Statut	Notes	Nbre prêts
10	32223010423325	BU Saint Serge		3-183449	Accueil (en magasin)	En traitement	✓	4

Nouveau
Dupliquer
Supprimer
Etiquette
Modif. globales
Reliure/Modif
Vols complets
Rafraîchir
Ajouter au jeu

Options de tri

1. Affichage exemplaire 2. Infos générales (1) 3. Infos générales (2) 4. Infos périodiques 5. Niveaux périodiques 6. Liens HOL

Code-barres: 32223010423325 Statut exemplaire: 01

Bibliothèque: STS Statut traitement: IP

Localisation: STSMG Niveau num. 1 (A)

Numéro abonnement: Niveau num. 2 (B)

Type matériel: LIVRE

Lien HOL: 0

Type 85X /Lien N°: 0

Type cote/cote: 8 3-183449

2nd type cote/Cote:

Description:

Mise à jour
Enr. défauts
Rafraîchir
Défaut. Abonn.
Annuler

☐ Cote temporaire

Illustration 7 : Mise en magasin d'un ouvrage dans le SIGB Aleph : modification de la localisation et de la cote.

Annexe n°14 : Capture d'écran de la recherche d'un ouvrage dans WinIBW

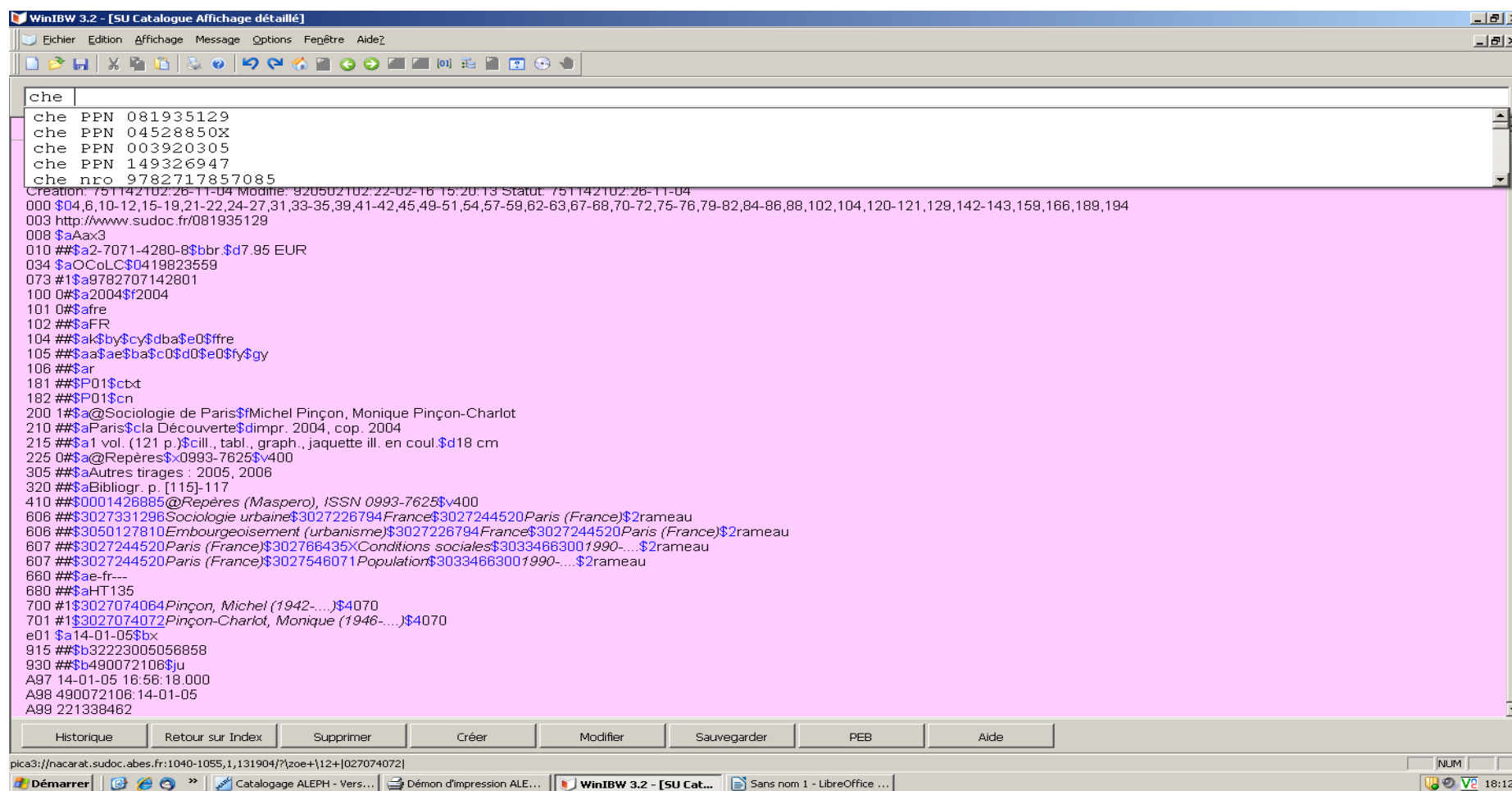


Illustration 8: Recherche dans WinIBW des notices d'ouvrages présents dans le catalogue de la BU

Annexe n°15 : Capture d'écran du document récapitulatif des cotes de Saint-Serge

recotation3_ARCCompliant.ods - OpenOffice Calc

File Edit View Insert Format Tools Data Window Help

Illustration 9: Document Excel Recotation3_ARCCompliant présentant les cotes de langue et leurs modifications

Annexe n°16 : Métrage définitif des collections de Société

H7	H6	H5	H4	H3	H2	H1
305 : 40 cm	302.4 : 12 cm / 302.5 : 34 cm	302.23 : 39 cm	302 : 65,5 cm	300.723 : 41 cm	300.2 : 26,5 cm	
305.23 : 14,5 cm / 305.26 : 27 cm	303.38 : 13 cm	302.231 : 34 cm	302.1 : 34,5 cm	301 : 59 cm	300.3 : 70,5 cm	
305.3 : 22 cm / 305.4 : 43 cm	303.4 : 37 cm	302.232 : 67 cm	302.3 : 50 cm	301 : 38,5 cm	300.72 : 57 cm	
305.42 : 19,5 cm / 305.5 : 11 cm	303.6 : 40 cm / 304 : 9,5 cm	302.233 : 28 cm / 302.234 : 31 cm	302.2 : 44 cm	301.01 : 61 cm	300.723 : 50 cm	
305.52 : 23 cm / 305.55 : 14 cm		302.3 : 45,5 cm	302.23 : 47 cm		300.723 : 64 cm	
H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14
305.56 : 42 cm	306.3 : 56,5 cm	306.42 : 17 cm / 306.43 : 16 cm	306.483 : 47 cm	361 : 10,5 cm / 361.03 : 16,5 cm / 361.2 : 39 cm	362.4 : 35 cm / 362.5 : 24 cm	
305.56 : 32 cm	306.3 : 59 cm	306.46 : 13 cm / 306.461 : 33 cm	306.484 : 52 cm	361.3 : 39 cm	362.6 : 23 cm / 362.7 : 20 cm	
305.8 : 25 cm / 305.9 : 6 cm	306.3 : 60 cm	306.47 : 21,5 cm	306.488 : 10,5 cm / 306.6 : 9,5 cm / 306.7 : 16,5 cm	361.3 : 27,5 cm	363.1 : 21 cm / 363.3 : 23 cm	
306 : 46 cm	306.4 : 43 cm	306.481 : 51 cm	306.8 : 56 cm	361.6 : 48,5 cm		
306.1 : 29,5 cm / 306.2 : 27 cm	306.4 : 30 cm	306.481 : 54 cm	306.8 : 45 cm / 306.9 : 10 cm	361.6 : 31 cm		

Sciences
Humaines et
Sociales

I7	I6	I5	I4	I3	I2	I1
641.593 : 60 cm	641.38 : 20 cm 641.39 : 12 cm	641.27 : 61 cm	641.24 : 39 cm	641.2 : 35 cm	641.09 : 53,5 cm	641.01 : 14,5 cm
641.594 : 43 cm	641.514 : 32 cm	641.3 : 16 cm 641.37 : 12,5 cm	641.25 : 48 cm	641.22 : 46 cm	641.09 : 57 cm	641.013 : 64 cm
641.595 : 43 cm	641.52 : 13,5 cm 641.56 : 29 cm 641.59 : 15 cm	641.337 : 25 cm 641.338 : 14 cm	641.25 : 39 cm	641.22 : 29 cm	641.092 : 7 cm	641.013 : 30,5 cm 641.02 : 20 cm
641.596 : 7,5 cm 641.7 : 24 cm	61.593 : 54 cm	641.35 : 17 cm 641.373 : 25 cm	641.26 : 28 cm	641.23 : 27 cm	641.093 : 19 cm 641.094 : 15 cm	641.03 : 56,5 cm
I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14
641.815 : 9 cm 641.86 : 8 cm	647.95 : 40 cm	702 : 77 cm	708.1 : 43 cm	708.1 : 20,5 cm	709 : 60 cm	709.03 : 12,5 cm
642.7 : 26 cm 642.8 : 15,5		702 : 63 cm	708.1 : 71 cm	708.1 : 33 cm	709 : 17 cm	709.04 : 80 cm
647.92 : 50 cm		702 : 36 cm	708.1 : 32 cm	708.2 : 49 cm	709.01 : 35 cm	709.4 : 33 cm
647.94 : 8,5 cm			708.1 : 29 cm	708.3 : 52 cm	709.02 : 31,5 cm	709.5 : 20 cm

Gastronomie

L7	L6	L5	L4	L3	L2	L1
910.462 : 44 cm	910.26 : 46,5 cm 910.27 : 37,5 cm	910.244 : 85 cm	910.2 : 15,5 cm	910.06 : 72,5 cm	910.03 : 44 cm	910.02 : 52 cm
910.463 : 68 cm	910.27 : 71 cm	910.244 : 76,5 cm	910.24 : 58,5 cm	910.07 : 31 cm	910.03 : 59,5 cm 910.04 : 9 cm	910.02 : 89 cm
910.464 : 62 cm*	910.28 : 22 cm 910.3 : 42 cm	910.244 : 82,5 cm	910.24 : 58,5 cm	910.09 : 86 cm	910.05 : 39 cm	910.02 : 24 cm
910.466 : 10 cm 910.468 : 23 cm	910.3 : 69 cm	910.244 : 68 cm 910.25 : 10 cm	910.24 : 64 cm	910.09 : 60 cm	910.05 : 27 cm	910.026 : 38 cm
910.51 : 88 cm	910.32 : 35 cm 910.33 : 11 cm	910.25 : 96,5 cm	910.24 : 55 cm	910.09 : 73 cm	910.06 : 67,5 cm	910.026 : 22 cm
910.52 : 26 cm	910.46 : 41 cm 910.461 : 13 cm	910.25 : 96,5 cm	910.24 : 35 cm	910.1 : 35 cm	910.06 : 31 cm	
L8	L9	L10	L11	L12	L13	L14
910.53 : 63 cm	910.562 : 69 cm	910.591 : 89 cm	910.6 : 42 cm	910.68 : 41 cm	910.82 : 70 cm	911.01 : 19,5 cm
910.54 : 19 cm 910.55 : 21,5 cm	910.562 : 82 cm	910.593 : 95 cm	910.6 : 40 cm	910.68 : 68 cm	910.82 : 66 cm	911.02 : 24 cm
910.561 : 69 cm	910.57 : 36 cm	910.594 : 75 cm	910.61 : 48 cm	910.68 : 61 cm	910.82 : 64 cm	911.03 : 37 cm
910.561 : 51 cm	910.58 : 60 cm	910.594 : 83 cm	910.62 : 31 cm	910.69 : 57,5 cm	910.9 : 40 cm	911.09 : 20 cm
910.561 : 85 cm	910.58 : 61 cm	910.594 : 65 cm	910.63 : 76 cm	910.7 : 82 cm		911.1 : 39 cm
910.561 : 59 cm	910.58 : 68 cm	910.596 : 27 cm 910.598 : 22 cm	910.64 : 40 cm 910.67 : 63 cm	910.81 : 39 cm		

Tourisme

M7	M6	M5	M4	M3	M2	M1
930 : 48 cm	923 : 38 cm 924 : 15 cm	920.03 : 85 cm	914.4 : 46,5 cm	911.5 : 70 cm	911.22 : 44 cm	911.14 : 38,5 cm
932 : 22 cm 933 : 39 cm	925 : 62 cm	920.031 : 38 cm 920.032 : 12 cm 920.033 : 21 cm 920.034 : 29 cm	914.4 : 42 cm	911.5 : 45 cm	911.3 : 78 cm	911.15 : 32 cm 911.16 : 20,5 cm
937 : 69 cm	926 : 32 cm 927 : 15 cm	920.05 : 37 cm	915 : 42 cm 916 : 12 cm	912 : 16 cm 912.01 : 13 cm	911.3 : 78 cm	911.18 : 18 cm
938 : 54 cm	928 : 50 cm	921 : 69 cm	917 : 27 cm	914 : 26 cm	911.4 : 22 cm	911.2 : 29 cm
940 : 60,5 cm	929 : 36 cm	921 : 69 cm 922 : 31 cm				911.21 : 16 cm
M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14
940.1 : 47 cm 940.2 : 24 cm	944 : 79 cm	944.2 : 15 cm 944.21 : 8,5 cm 944.25 : 19 cm	944.41 : 72 cm	944.6 : 54 cm 944.9 : 28 cm	949 : 16 cm 949.5 : 25 cm	959 : 20 cm 960 : 29 cm
940.2 : 17 cm 940.3 : 51,5 cm	944 : 44 cm 944.03 : 5,5 cm	944.25 : 60 cm 944.3 : 18 cm	944.45 : 42 cm	945 : 29,5 cm	950 : 6,5 cm 951 : 68 cm	961 : 30 cm 962 : 14,5 cm
941 : 64 cm	944.032 : 6 cm 944.033 : 38 cm	944.3 : 28 cm 944.31 : 54 cm	944.5 : 21 cm 944.51 : 43 cm	946 : 38 cm	951 : 31 cm 952 : 14 cm 954 : 9 cm	970 : 5cm 972 : 6,5 cm
943.1 : 71,5 cm	944.034 : 32 cm	944.32 : 23,5 cm 944.33 : 33 cm	944.54 : 37 cm	947 : 42 cm	955 : 80 cm	973 : 21 cm 973.8 : 31 cm
943.6 : 24 cm	944.1 : 16,5 cm 944.11 : 11 cm 944.15 : 10 cm	944.4 : 60 cm	944.6 : 66 cm	947.1 : 58 cm 947.7 : 9 cm	955.5 : 21 cm 956.1 : 6 cm 958 : 15,5 cm	980 : 10 cm

Histoire /
Géographie

* Signifie la présence d'un ou plusieurs gros volumes, qui nécessiteraient plus d'espace entre les tablettes.

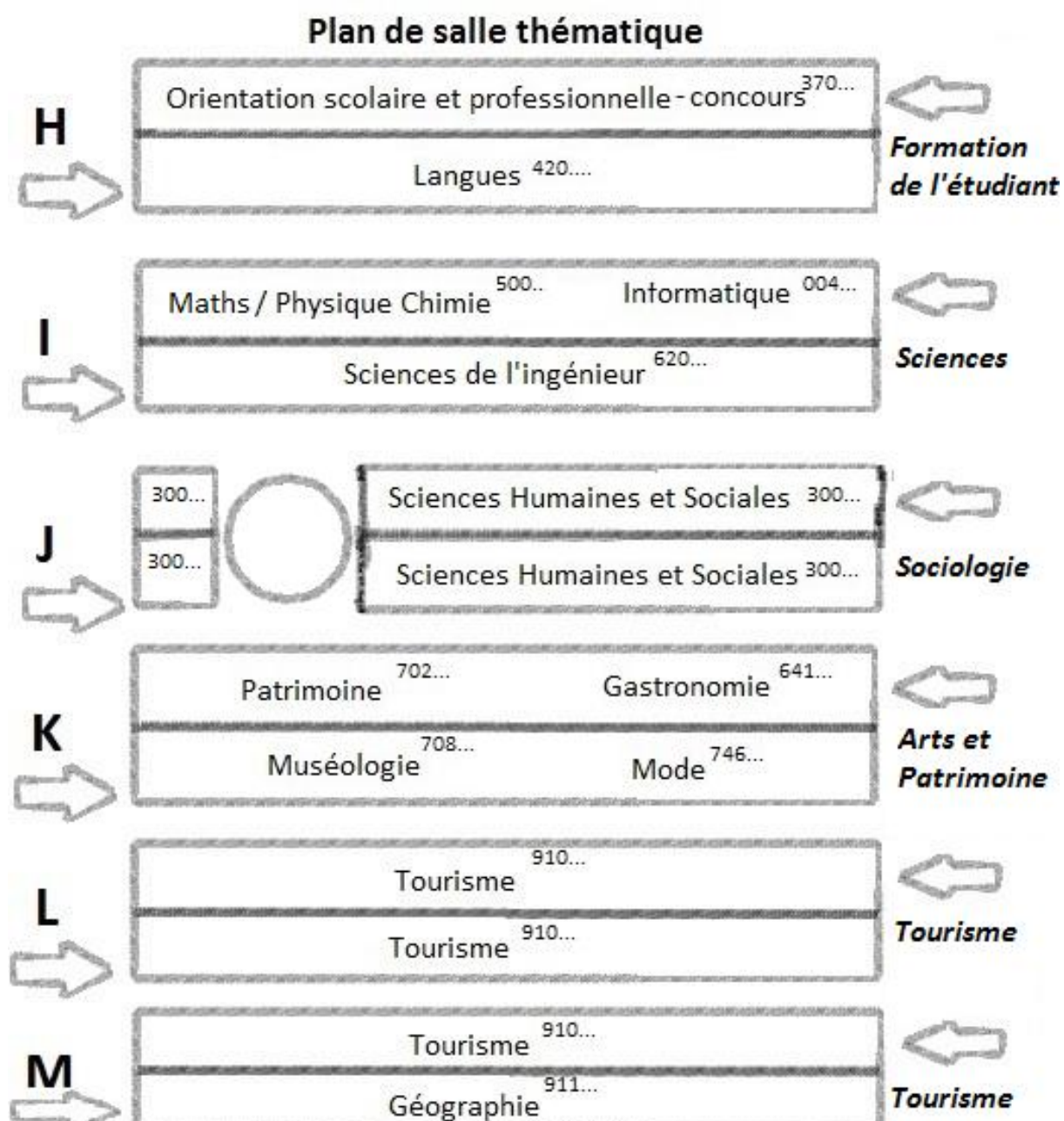
Annexe n°17 : Calculs définitifs de l'occupation des espaces pour le fonds de société

Sociologie sports et loisirs venant de BB	216		
Sociologie Art et Culture venant de BB	388		
Total en cm des ouvrages de BB à intégrer au niveau 01	604		
Espace occupé par le fonds BU Pratique	2846		
Espace occupé par la gestion et les sciences sans la maintenance immobilière	5550		
Espace total des collections à transférer dans le fonds général au niveau 01	9000		
Total en cm des ouvrages de STS à transférer à BB (socio des femmes + arts + histoire)	3783		
Espace total disponible au niveau 01 sans les collections pour Belle Beille	34105,5		
Espace disponible au niveau 01 sans utiliser les tablettes du bas	27543,5		
Espace disponible au niveau 01 sans utiliser les tablettes du bas et en remplissant les tablettes jusqu'à 70 cm	19979,7		
ATTENTION : Le métrage ne prend pas en compte le fait que les collections obéissent à des logiques propres et qu'on ne peut pas remplir toutes les étagères équitablement jusqu'à 70 cm. Néanmoins, sans utiliser les tablettes du bas et en remplissant les tablettes jusqu'à 70 cm, le nombre d'espace disponible (19 979,7 cm) demeure bien largement supérieur aux collections à intégrer (représentant 9000 cm) ce qui laisse une marge de manœuvre appréciable.			

Annexe n°18 : Occupation des ouvrages par cote, l'exemple des collections d'informatique et de sociologie

Métrages en cm		Nombre de tablettes	Secteur	Place totale	Nombre de tablettes requises
Cotes	Salle				
004.02	15	0,2	Informatique	1257,50	17,96
004.03	13,5	0,2			
004.076	36,5	0,5			
004.1	16	0,2			
004.2	32,5	0,5			
004.5	2,5	0,0			
004.6	79,5	1,1			
005.1	51	0,7			
005.13	153	2,2			
005.4	116,5	1,7			
005.5	270	3,9			
005.7	84	1,2			
005.8	24	0,3			
006.3	25	0,4			
006.6	98,5	1,4			
006.7	240	3,4			
300.2	189	2,7	Sociologie	1988,00	28,40
300.72	57	0,8			
300.723	165	2,4			
302	53,5	0,8			
302.1	26,5	0,4			
302.2	87	1,2			
302.23	95	1,4			
302.3	53	0,8			
302.5	34	0,5			
305	34	0,5			
305.2	42,5	0,6			
305.5	109	1,6			
306	46	0,7			
306.1	36,5	0,5			
306.2	25	0,4			
306.3	175,5	2,5			
306.4	99,5	1,4			
306.47	21,5	0,3			
306.481	105	1,5			
306.483	47	0,7			
306.484	52	0,7			
306.8	101	1,4			
361	120	1,7			
361.3	66,5	1,0			
362.4	38	0,5			
362.5	26	0,4			
362.6	24	0,3			
362.7	20	0,3			
363	39	0,6			

Annexe n°19 : Schéma de l'organisation thématique des espaces proposé dans le questionnaire Google Form



Bibliographie

BERTRAND Anne-Marie, ALIX Yves, *Les bibliothèques*, Paris : La Découverte, collection *Repères*, 2015.

CALENGE Bertrand (dir.), *Mettre en œuvre un plan de classement*, Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, collection *La boîte à outils*, 2009.

CALENGE Bertrand (dir.), *Bibliothécaire, quel métier ?*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, collection *Bibliothèques*, 2004.

CALENGE Bertrand, *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, collection *Bibliothèques*, 2015.

CASSEYRE Jean-Pierre, GAILLARD Catherine, *Les bibliothèques universitaires*, Paris : Presses Universitaires de France, collection *Que sais-je ?*, 1996.

ECO Umberto, *De bibliotheca*, Paris : L'Échoppe, 1990.

GAUDET Françoise (dir.), LIEBER Claudine (dir.), *Désherber en bibliothèque : manuel pratique de révisions des collections*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, collection *Bibliothèques*, 2013.

PEREC Georges, *Penser/Classer*, Paris : Seuil, collection *Librairie du 21e siècle*, 2003.

RENOULT Daniel (dir.), *Les bibliothèques dans l'université*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, collection *Bibliothèques*, 1994.

ROCHE Florence (dir.), SABY Frédéric (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, collection *Papiers*, 2013.

SCHMIDT Aaron, ETCHES Amanda, *Useful, Usable, Desirable : Applying User Experience Design to Your Library*, Chicagot : ALA Tech source, 2014.

Webographie

Bilan de l'enquête en ligne Horaires BUA du 22 avril au 6 mai 2016 in site de l'Université d'Angers : bibliothèques et archives [en ligne]. [consulté le 26/05/2016].

Disponible sur le web :

<<http://bu.univ-angers.fr/BUAttentive>>

CALENGE Bertrand, « Hommage au public inconnu : Publics par destination » in *Bertrand Calenge : carnet de notes* [en ligne]. Publié le 21/01/2009, [consulté le 10/04/2016].

Disponible sur le web :

<<https://bccn.wordpress.com/2009/01/21/hommage-au-public-inconnu-publics-par-destination/>>

CALENGE Bertrand, « À la recherche de l'interdisciplinarité » in *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Publié le 07/2002, [consulté le 09/06/2016].

Disponible sur le web :

<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-04-0005-001>>

CARBONE Bruno, « De l'esprit des collections » in *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°3. Publié le 05/1995, [consulté le 10/05/2016].

Disponible sur le web :

<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-03-0027-004>>

CHEKIB Vincent, *L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure*, in *ENSSIB* [en ligne]. Publié le 03/2008, [consulté le 18/05/2016].

Disponible sur le web :

<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1985-l-accueil-des-publics-en-bibliotheque.pdf>>

Code de l'éducation : article L23-3, in *Légifrance* [en ligne]. [consulté le 26/05/2016].

Disponible sur le web :

<<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006071191&idArticle=LEGIARTI000006524410&dateTexte=&categorieLien=cid>>

COISY Annie, « Les petites bibliothèques modèles » in *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°2. Publié le 03/2012, [consulté le 27/05/2016].

Disponible sur le web :

<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-02-0006-001>>

DE MIRIBEL Marielle, « La signalétique en bibliothèque » in *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°4. Publié le 07/1998, [consulté le 08/06/2016].

Disponible sur le web :

<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012>>

DEAGE Marie, *Ouvrir plus, ouvrir mieux, ouvrir autrement ? Faisabilité et pertinence des extensions des horaires d'ouverture en bibliothèques universitaires* in *ENSSIB* [en ligne]. Publié le 01/2010, [consulté le 20/05/2016].

Disponible sur le web :

<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48193-ouvrir-plus-ouvrir-mieux-ouvrir-autrement-faisabilite-et-pertinence-des-extensions-des-horaires-d-ouverture-en-bibliotheques-universitaires.pdf>>

Emprunter un bibliothécaire in *BU Université d'Artois* [en ligne]. [consulté le 08/06/2016].

Disponible sur le web :

<http://portail-bu.univ-artois.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=services_emprunter_un_bibliothecaire.xml>

Fiche presse enquête BU, la suite... in *Site de l'Université d'Angers* [en ligne]. [consulté le 21/05/2016].

Disponible sur le web :

<<http://www.univ-angers.fr/fr/acces-directs/bibliotheque/plus-de-places-et-de-wi-fi.html>>

« La recotation du fonds » in *biblio.lozere.fr : bibliothèque départementale de prêt* [en ligne]. Publié le 12/11/2012, [consulté le 05/06/2016].

Disponible sur le web :

<http://biblio.lozere.fr/index.php?option=com_content&view=article&id=182:la-recotation-du-fonds&catid=18:actualites&Itemid=122>

Le Dictionnaire in ENSSIB [en ligne]. [consulté le 04/06/2016].

Disponible sur le web :

<<http://www.enssib.fr/le-dictionnaire>>

LILLE-PALETTE Edwige, *Les enjeux du désherbage et de la conservation en bibliothèque* in *mémSIC* [en ligne]. Publié en 2010, [consulté le 04/06/2016].

Disponible sur le web :

<<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/search/index/?q=Les+enjeux+du+d%C3%A9sherbage&submit>>

Rapport annuel de l'Inspection Générale des bibliothèques 2014 in *CRL Basse-Normandie* [en ligne]. Publié le 26/05/2015, [consulté le 12/04/2016].

Disponible sur le web :

<<http://www.crlbn.fr/wp-content/uploads/2015/05/Rapport-annuel-de-IIGB-2014.pdf>>

Rapport d'activité BUA 2014/2015 | En bref in *site de l'Université d'Angers : bibliothèques et archives* [en ligne]. [consulté le 10/04/2016].

Disponible sur le web :

<<http://bu.univ-angers.fr/page/rapports-et-chiffres>>

TACHEAU Olivier, « Pour une bibliothèque universitaire réincarnée » in *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°8. Publié le 11/2009, [consulté le 21/05/2016].

Disponible sur le web :

<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0066-014>>

THOMAS Vincy, « La bibliothèque Louise-Michel (Paris 20e) reçoit le Grand Prix Livres Hebdo des Bibliothèques » in *Livres Hebdo* [en ligne]. Publié le 24/11/2011, [consulté le 06/06/2016].

Disponible sur le web :

<<http://www.livreshebdo.fr/article/la-bibliotheque-louise-michel-paris-20e-recoit-le-grand-prix-livres-hebdo-des-bibliotheque-0>>

Test utilisateur in *Usabilis* [en ligne]. [consulté le 08/06/2016].

Disponible sur le web :

<<http://www.usabilis.com/ressources/test-d-utilisabilite/>>

Vocabulaire de la doc in *ADBS : L'association des professionnels de l'information et de la documentation* [en ligne]. [consulté le 06/06/2016].

Disponible sur le web :

<http://www.adbs.fr/metre-lineaire-17816.htm?RH=OUTILS_VOC>

Table des matières

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	4
INTRODUCTION.....	4
1Présentation de la bibliothèque universitaire Saint-Serge.....	7
1.1.Historique de la bibliothèque universitaire Saint-Serge : une bibliothèque récente en redéfinition constante.....	7
1.2.L'équipe et les missions de la structure.....	9
1.3.Une bibliothèque universitaire centrée sur ses usagers.....	11
1.3.1.Des horaires d'ouverture élargis.....	13
1.3.2.La galerie Dityvon.....	14
1.3.3.Le dispositif Affluences pour garantir une place à tous.....	15
1.3.4.Une interface de contact supplémentaire entre le bibliothécaire et l'utilisateur : le service de renseignement en ligne Ubib.....	17
1.3.5.Des services de prêt particulièrement bénéfiques aux étudiants.....	18
1.3.6.Vers une désacralisation de la bibliothèque universitaire : quelques actions culturelles originales. .	19
1.4.Enjeux et limites de la structure.....	21
2Le déroulement du stage : activités secondaires et mission principale.....	25
2.1.Intégration dans la structure et participation aux activités communes.....	25
2.1.1.La mission de service public : fonctionnement, valeurs de service et problématiques.....	25
2.1.2.Les réunions à la bibliothèque : typologie et intérêts.....	28
2.2.Ma mission principale : la gestion des collections de société et son impact sur les espaces.....	30
2.2.1.Contexte et enjeux.....	30
2.2.2.De la notion de collection aux collections de la BU.....	32
2.2.3.L'analyse des fonds pour mieux comprendre leurs intérêts et leurs publics.....	34
2.2.4.Le désherbage des différents fonds : méthodologie et pratiques professionnelles.....	38
2.2.5.La recotation des différents fonds : logiques et méthodes.....	44
2.2.6.Déménager les collections entre Saint-Serge et Belle Beille : réflexions communes sur les transferts de fonds et traitement des documents.....	50
2.2.7.Repenser les espaces et recréer une signalétique.....	51
3Conclusions du stage : limites, constats et acquis.....	57
3.1.Le travail sur les collections : une aide pour l'utilisateur ou pour le bibliothécaire ?.....	57
3.2.Le désherbage : diversité des pratiques et multiplicité des conceptions.....	61
3.3.La non-finalisation de ma mission : causes et explications d'un projet à continuer.....	62
3.4.L'acquisition de connaissances et outils bibliothéconomiques.....	65
CONCLUSION.....	70
ANNEXES	71
BIBLIOGRAPHIE.....	95
WEBOGRAPHIE.....	97
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	103
TABLE DES ANNEXES.....	104

Table des illustrations

Illustration 1: Plaquette informative sur les horaires, tarifs et conditions de prêt de la BU Saint-Serge (recto).....	73
Illustration 2: Plaquette informative sur l'organisation des collections au sein des trois niveaux de la BU (verso).....	74
Illustration 3: Fonds de société au niveau 1 de la BU Saint-Serge.....	79
Illustration 4: Fonds de sciences au niveau 1 de la BU Saint-Serge.....	79
Illustration 5: Fonds "BU Pratique" au niveau 0 de la BU Saint-Serge.....	80
Illustration 6: Mise au pilon d'un exemplaire dans le SIGB Aleph par transfert de code barre d'une notice à la notice pilon.....	85
Illustration 7 : Mise en magasin d'un ouvrage dans le SIGB Aleph : modification de la localisation et de la cote.....	86
Illustration 8: Recherche dans WinIBW des notices d'ouvrages présents dans le catalogue de la BU.....	87
Illustration 9: Document Excel Recotation3_ARCCompliant présentant les cotes de langue et leurs modifications.....	88

Table des annexes

ANNEXES	71
ANNEXE 1 : DÉFINITION JURIDIQUE DES MISSIONS D'UNE BIBLIOTHÈQUE D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR.....	71
ANNEXE N°2 : ORGANISATION HIÉRARCHIQUE DU SCD D'ANGERS.....	72
ANNEXE N°3 : RECTO DE LA PLAQUETTE DE PRÉSENTATION DE LA BU SAINT-SERGE 2015-2016	73
ANNEXE N°4 : VERSO DE LA PLAQUETTE DE PRÉSENTATION DE LA BU SAINT-SERGE.....	74
ANNEXE N°5 : GROUPES DE TRAVAUX DE LA BU ET OBJECTIFS.....	75
ANNEXE N°6 : PRINCIPES DIRECTEURS ET VALEURS DU SERVICE.....	76
ANNEXE N°7 : LETTRE DE MISSION	77
ANNEXE N°8 : PLAN DE SALLE DU NIVEAU 1 DE SAINT-SERGE PRÉSENTANT LES DIFFÉRENTS FONDS.....	78
ANNEXE N°9 : PHOTOGRAPHIES DES FONDS DE SOCIÉTÉ ET DE SCIENCES.....	79
ANNEXE N°10 : PHOTOGRAPHIE DU FONDS « BU PRATIQUE »	80
ANNEXE N°11 : CONCLUSIONS DE L'ANALYSE SUR LES COLLECTIONS DE SOCIOLOGIE DE SAINT-SERGE.....	81
ANNEXE N°12 : CAPTURE D'ÉCRAN DE LA PROCÉDURE DE MISE EN PILON D'UN OUVRAGE DANS ALEPH.....	85
ANNEXE N°13 : CAPTURE D'ÉCRAN DE LA PROCÉDURE DE MISE EN MAGASIN D'UN OUVRAGE DANS ALEPH.....	86
ANNEXE N°14 : CAPTURE D'ÉCRAN DE LA RECHERCHE D'UN OUVRAGE DANS WINIBW.....	87
ANNEXE N°15 : CAPTURE D'ÉCRAN DU DOCUMENT RÉCAPITULATIF DES COTES DE SAINT-SERGE.....	88
ANNEXE N°16 : MÉTRAGE DÉFINITIF DES COLLECTIONS DE SOCIÉTÉ.....	89
ANNEXE N°17 : CALCULS DÉFINITIFS DE L'OCCUPATION DES ESPACES POUR LE FONDS DE SOCIÉTÉ.....	92
ANNEXE N°18 : OCCUPATION DES OUVRAGES PAR COTE, L'EXEMPLE DES COLLECTIONS D'INFORMATIQUE ET DE SOCIOLOGIE.....	93
ANNEXE N°19 : SCHÉMA DE L'ORGANISATION THÉMATIQUE DES ESPACES PROPOSÉ DANS LE QUESTIONNAIRE GOOGLE FORM.....	94
BIBLIOGRAPHIE.....	95
WEBOGRAPHIE.....	97
TABLE DES MATIÈRES.....	101
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	102

RÉSUMÉ

Ce rapport de stage évoque la mission effectuée à la BU Saint-Serge sur les collections de société situées au niveau 1 de la bibliothèque. Il présente alors la structure : son historique, ses missions et services, ainsi que ses spécificités et ses limites. Il met ensuite en avant les tâches effectuées sur les diverses collections : leurs analyses ainsi que leurs désherbages et leurs recotations, le plan d'implantation des espaces et les métrages. Il questionne enfin les pratiques bibliothéconomiques à l'oeuvre lors du traitement des collections.

mots-clés : bibliothèque universitaire, bibliothèque universitaire Saint-Serge, collections, désherbage, cotation, recotation, analyse des collections.

ABSTRACT

This report from my internship evokes my assignment at the university library of Saint-Serge on the society collections situated at the level 1 of the library. It presents the library : its history, its missions and services, and its particularities and its limits. It brings forward the tasks accomplished on the varied collections : its analysis and its weeding and recotations, the implantation plan of the spaces and the measurements . It finally questions the librarian actions linked to the treatment of collections.

keywords : university library, university library of Saint-Serge, collections, weeding, cotation, recotation, collection analysis.

ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussigné(e) DIAZ Guillaume
déclare être pleinement conscient(e) que le plagiat de documents ou d'une
partie d'un document publiée sur toutes formes de support, y compris l'internet,
constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée.
En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées
pour écrire ce rapport ou mémoire.

signé par l'étudiant(e) le 10/06/2016.

**Cet engagement de non plagiat doit être signé et joint
à tous les rapports, dossiers, mémoires.**

Présidence de l'université
40 rue de rennes – BP 73532
49035 Angers cedex
Tél. 02 41 96 23 23 | Fax 02 41 96 23 00

