



HAL
open science

Valoriser les collections de la Bibliothèque Américaine de Nancy par la mise en place d'une nouvelle signalétique

Marie Hamel

► To cite this version:

Marie Hamel. Valoriser les collections de la Bibliothèque Américaine de Nancy par la mise en place d'une nouvelle signalétique. Littératures. 2016. hal-01868929

HAL Id: hal-01868929

<https://hal.univ-lorraine.fr/hal-01868929v1>

Submitted on 6 Sep 2018

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

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



AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : ddoc-memoires-contact@univ-lorraine.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>

Campus Lettres

23 boulevard Albert 1^{er}

54015 NANCY

Master Lettres Modernes – Parcours Professionnalisant Métiers du Livre et de la Culture.



Valoriser les collections de la Bibliothèque Américaine de Nancy par la mise en place d'une nouvelle signalétique.



Mémoire de deuxième année de master.

Stage réalisé du 01 janvier 2016 au 04 mars 2016 à la Bibliothèque Américaine de Nancy.

Marie HAMEL

Promotion 2014-2016

Tutrice : Florence FIX

Directrice de stage : Marie CARRIÉ

Remerciements

Dans un premier temps, je tiens à remercier Christine Balliet, directrice des ressources humaines de la Direction de la Documentation et de l'Édition, Anne-Pascale Parret, directrice de l'ensemble des bibliothèques universitaires de l'université de Lorraine, et Marie Carrié, directrice de la Bibliothèque Américaine, d'avoir accepté ma candidature de stage à la Bibliothèque Américaine de Nancy. Je remercie également mes deux collègues de la Bibliothèque Américaine de Nancy, Marie Carrié et Élodie Houde de m'avoir soutenue et guidée dans ma mission sur la signalétique. Leurs remarques et suggestions m'ont été d'une grande utilité. Je les remercie également pour le très bon accueil qu'elles m'ont réservé et pour leur bonne humeur qui a égayé mes journées de stage. Mes remerciements vont également à Frédérique Péguiron, directrice de la bibliothèque universitaire de lettres et Emmanuel Maujean, bibliothécaire à la bibliothèque universitaire de lettres pour les conseils qu'ils m'ont prodigué et les retours d'expériences en matière de signalétique dont ils m'ont fait bénéficier. Un grand merci également à Emmanuel Maujean qui s'est chargé de l'impression de toutes les affiches et les pancartes réalisées dans le cadre de ce projet. Il me faut également remercier les membres de l'association des amis de la Bibliothèque Américaine. D'abord mes remerciements vont à Françoise Pierron-Mathevet, présidente de l'association, Mary Petit et Jeanette Puyjalinet, vices-présidentes de l'association. Leur point de vue nous a éclairé par rapport à certains choix sur la signalétique. Je souhaite également remercier Odile Thys, ancienne bibliothécaire à la Bibliothèque Américaine de Nancy et aujourd'hui bénévole à la bibliothèque. Son point de vue a enrichi le projet sur la signalétique. Pour toutes les corrections de la partie anglaise de la signalétique un grand merci à Margaret Serandour et Danièle Gérard, membres de l'association. Leurs connaissances supérieures aux miennes en anglais ont permis d'établir une signalétique bilingue de qualité.

Dans un deuxième temps, je tiens à remercier Florence Fix d'avoir accepté d'être ma tutrice pour ce mémoire. Je la remercie pour toutes les réponses qu'elle a fourni à mes questions, ainsi que pour ses retours, ses corrections et ses suggestions concernant ce mémoire.

Enfin, je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation matérielle de ce mémoire. Les remerciements de la fin reviennent à mes proches qui ont fait office de correcteurs et de soutien à toute épreuve pendant la rédaction de ce mémoire.

Sommaire

Remerciements.....	2
Introduction.....	7
1 Le public en bibliothèque : caractéristiques et besoins.....	17
1.1 Les différents types d'usagers.....	17
1.1.1 Attentes des usagers de la bibliothèque en fonction de leur « profil-type ».....	18
1.1.1.1 La lecture thématique.....	18
1.1.1.2 La lecture problématique.....	20
1.1.1.3 La lecture éclectique.....	21
1.1.1.4 La lecture romanesque par auteur.....	22
1.1.1.5 La lecture romanesque par genre.....	24
1.1.1.6 La lecture du frais.....	25
1.1.2 L'adaptation de la signalétique aux besoins du public.....	26
1.2 Les publics spécifiques.....	29
1.2.1 Le public jeunesse.....	31
1.2.1.1 Les adolescents ou le public à la frontière de l'enfance et l'âge adulte.....	32
1.2.1.2 Les tout-petits ou le public des non lecteurs.....	32
1.2.1.3 Les enfants lecteurs.....	34
1.2.2 Les personnes âgées.....	38
1.2.3 Les personnes en situation de handicap.....	39
1.2.4 Le public de la Bibliothèque Américaine de Nancy.....	59
2 L'organisation de l'espace et des collections de la bibliothèque.....	66
2.1 Adaptation à l'espace disponible.....	66
2.2 La répartition géographique des collections en fonction de leur attractivité aux yeux du public.....	70
2.3 Le classement des collections.....	81
2.3.1 Les différents classements documentaires.....	82
2.3.1.1 La Classification Décimale Dewey (CDD).....	82
2.3.1.2 La Classification Décimale Universelle (CDU).....	86
2.3.1.3 Le classement par centres d'intérêt.....	89
2.3.1.4 Le classement alphabétique.....	94
2.3.1.5 La Cutter List (CL).....	101
2.3.2 Le public face au classement.....	103

2.3.3 La simplification du classement documentaire et l'établissement d'un plan de classement	113
2.3.3.1 L'intérêt d'un plan de classement.....	114
2.3.3.2 Mise en place d'un plan de classement.....	116
3 La signalétique.....	123
3.1 Exemples de mises en place de signalétique.....	123
3.2 Les caractéristiques d'une bonne signalétique.....	131
3.2.1 Définition et intérêts de la signalétique.....	131
3.2.2 Ambiance, lisibilité et efficacité de la signalétique.....	132
3.2.3 Mobiliers, matériaux, supports et signalétique.....	143
3.2.4 Les informations transmises via la signalétique et la façon de les faire figurer.....	149
3.3 Les différentes formes de signalétique.....	153
3.3.1 Le plan de la bibliothèque.....	153
3.3.2 Les affiches et les panneaux.....	155
3.3.3 Les documents à destination du lecteur : guide du lecteur et documents distribués au public.....	172
3.3.4 La charte graphique	177
3.4 Les limites de la signalétique et les problèmes survenus lors de sa mise en place.....	180
3.5 L'évaluation de la signalétique.....	183
3.6 La valorisation de la signalétique.....	185
Conclusion.....	187
Glossaire.....	197
Bibliographie et webographie.....	205
Articles de périodiques.....	205
Documents internes.....	205
Dossier universitaire et mémoires.....	206
Dossier universitaire.....	206
Mémoire pour le diplôme de conservateur des bibliothèques.....	206
Mémoires de DUT métiers du livre.....	206
Mémoire de première année de Master.....	207
Monographies.....	207
Sites internet	208
Logiciel.....	213
Table des illustrations.....	214
Table des annexes.....	217

Annexe 1 : Les normes préconisées pour favoriser l'aménagement de l'espace des bibliothèques..	218
Annexe 2 : Signaler les documents accessibles aux publics en situation de handicap dans les catalogues de bibliothèques.....	222
Annexe 3 : Plan de la BAN.....	238
Annexe 4 : Plan de classement général de la Bibliothèque Américaine de Nancy.....	239
Annexe 5 : Affiches explicatives des différentes classes de la CDD.....	246
Annexe 6 : Charte graphique de la BAN.....	248
Annexe 7 Affiches à l'entrée de la BAN.....	255
Annexe 8 : Les différentes cotes de la BAN et le code-couleurs qui leur est associé.....	257
Annexe 9 : Modèle pour l'affiche explicative de la CDD.....	258
Annexe 10 : Exemples d'affiches de la BAN.....	259
Annexe 11 : Documents distribués au public.....	266

Table des sigles

ABAN.....	Amis de la Bibliothèque Américaine de Nancy
ABES.....	Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur
ADAV.....	Atelier de Diffusion Audiovisuelle
AFNOR.....	Association Française de NORmalisation
ALP.....	<i>American Library in Paris</i>
BAN.....	Bibliothèque Américaine de Nancy
BNF.....	Bibliothèque Nationale de France
BPI.....	Bibliothèque Publique d'Information
BU.....	Bibliothèque Universitaire
CDD.....	Classification Décimale Dewey
CDU.....	Classification Décimale Universelle
CL.....	<i>Cutter List</i>
CMJ.....	Cyan-Magenta-Jaune
DDE.....	Direction de la Documentation et de l'Édition
DUT.....	Diplôme Universitaire et Technologique
LSF.....	Langue Française des Signes
OPAC.....	<i>Online Public Access Catalog</i>
UL.....	Université de Lorraine
RVB.....	Rouge-Vert-Bleu
SIGB.....	Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
SUDOC.....	Système Universitaire de DOCumentation
RAMEAU.....	Répertoire d'Autorités-Matières Encyclopédiques et Alphabétiques Unifié
SCD.....	Service Commun de la Documentation
TOEFL.....	<i>Test Of English as a Foreign Language</i>
TOEIC.....	<i>Test Of English for International Communication</i>
UNIMARC.....	<i>UNIversal MAchine Readable Cataloguing</i>
URL.....	<i>Uniform Resource Locator</i>
VHS.....	<i>Video Home System</i>

Introduction

Longtemps centrées autour de leur contenus et des collections, les bibliothèques se tournent désormais vers le public. L'usager est désormais au centre de toute l'attention des bibliothécaire. L'accueillir est devenue mission principale dans la profession. Cette mission est d'autant plus importante à l'heure où la profusion d'informations délivrées sur internet fait perdre aux bibliothèques leur monopole de gardien de l'information. Il convient désormais de prouver la *plus-value* que les professionnels de l'information peuvent apporter par rapport aux informations brutes délivrées sur le net. *Accueillir l'usager*, l'expression est simple mais le concept ne l'est pas autant. Beaucoup de publications de bibliothécaires se sont attelées à la question pour tenter de définir ce qu'est l'accueil du public en bibliothèque et comment mettre en place un accueil de qualité. La difficulté à laquelle est confrontée toute bibliothèque lorsqu'elle entreprend une mission pour le public est l'extrême variété de ce public. Florence Bianchi ne croit pas si bien dire quand elle précise que

[i]l faut savoir accueillir à la fois « l'ours », qui veut un fauteuil devant la fenêtre, tout seul, un automate d'emprunt et une boîte de retour parce que ça le fatigue de dire bonjour, « la petite vieille qui veut échanger », les groupes qui ont besoin de tables et d'espaces spécifiques pour travailler, afin qu'ils puissent être séparés – mais pas complètement –, etc¹.

Lorsqu'il s'agit de prendre en compte les besoins de tous les public, l'accueil peut devenir un véritable casse-tête. *L'accueil* est d'ailleurs une notion qui peut être déclinée en plusieurs catégories.

Bertrand Calenge distingue trois modalités d'expression d'accueil.

- l'accueil implicite tient à des éléments d'environnement exclusivement pensés pour l'accueil et très importants pour le public : la visibilité extérieure des bâtiments, la tenue du personnel, les horaires d'ouverture des services, les coloris et la matière des rayonnages, sont des exemples de cet accueil implicite ;
- l'accueil technique recouvre tous les outils spécifiquement mis en œuvre en vue d'accueillir les publics : la présence d'une cafétéria, l'édition d'un livret d'accueil, la signalisation extérieur, l'implantation des toilettes ou de la photocopieuse relèvent de l'accueil technique ;
- l'accueil humain désigne la volonté d'écoute et de service des personnels, qu'ils soient ou non affectés à un service d'accueil. La secrétaire qui répond au téléphone, la bibliothécaire qui fournit des renseignements bibliographiques, le vacataire qui assure les opérations de prêt sont autant d'agents qui pratiquent l'accueil².

Par ces trois définitions, nous voyons combien tout ce qui est fait aujourd'hui en bibliothèque relève directement ou non de l'accueil. Toujours selon Bertrand Calenge la bibliothèque est régie par trois

1 Florence BIANCHI, « Repenser l'accueil des publics : valoriser les espaces, les services et les collections », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 1, ENSSIB1, Villeurbanne, 2009 [consulté le 18 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-01-0096-010>>.

2 Bertrand CALENGE, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Édition du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », 1999, [2^e édition revue et mise à jour], p. 84.

principes qui sont accueillir, orienter et informer. Accueillir consiste à tout mettre en œuvre pour satisfaire le public qui fréquente la bibliothèque mais également aller à sa rencontre en dehors de la bibliothèque. Orienter est une part intégrante d'accueillir, il s'agit de donner à l'utilisateur les moyens de s'orienter dans les collections mais aussi lui indiquer des collections susceptibles de l'intéresser, mais qu'il n'aurait pas envisager. Enfin, informer est inscrit dans orienter mais concerne plus spécifiquement la mise en place d'une relation personnalisée avec chaque individu fréquentant la bibliothèque pour l'aider à s'approprier l'information dont il a besoin³.

Nous le voyons, la mission du bibliothécaire est vaste et constituée d'une multitude de projets dont la visée finale est d'améliorer l'accueil, l'orientation et l'information du public. La signalétique est un de ces projets. Outil phare permettant l'orientation du public, il s'inscrit dans l'accueil technique de la bibliothèque au public. Bien sûr, il n'existe pas de signalétique miracle comme le rappelle Michel Piquet qui invite à se détacher des discours élitistes de certains professionnels, car même si une signalétique ne sera jamais parfaite, un tel projet vaut la peine d'être mené⁴. Même si la tendance comme le signale le site Hortensius est à la disparition de la signalétique, il ne s'agit pas d'une disparition au sens premier du terme mais d'une redéfinition de la signalétique où la « signalétique textuelle est réduite au minimum, la sobriété du signe doit être très grande et le signe, visible et invisible à la fois, guidant l'utilisateur perdu mais ne saturant pas l'espace inutilement.⁵ » En fait, la meilleure signalétique est celle qui est visible lorsque l'utilisateur en a besoin et qui se fond dans le décor dès qu'elle n'a plus d'utilité. La tâche de mettre en place une signalétique paraît faussement simple par l'omniprésence de signalétique à laquelle nous sommes confrontés au quotidien. Comme le rappelle Dominique Pages :

L'air de rien, les systèmes signalétiques, qui se sont démultipliés depuis quelques décennies, ponctuent ainsi nos quotidiens, conditionnent nos déplacements et limitent nos errances au risque parfois de nous faire oublier les joies du hasard, les délices de l'égaré et l'intimité du regard. En forgeant ainsi notre sensibilité aux lieux et à l'environnement, ils modèlent, voire ritualisent, de plus en plus nos parcours au risque de créer chez chacun de nous une dépendance aux signaux, aux signes et aux symboles, parfois même au détriment de la signification et du sens des espaces traversés⁶.

La signalétique est partout. Nous y sommes confrontés sans même plus nous en rendre compte. Cet état des faits peut donner l'illusion que la signalétique est une mission d'une grande simplicité, mais

3 *Ibid.*, p. 67-68.

4 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, Paris : Édition du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », DL 2003, p. 21-22.

5 HORTENSIVUS, *Vers la disparition de la signalétique en bibliothèque ? | Hortensius* [en ligne], [s.l.], Hortensius, mis en ligne le 3 mai 2012 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://hortensi.us/2012/05/03/vers-la-disparition-de-la-signalétique-en-bibliothèque/>>.

6 Dominique PAGES, « Parcours obligés : du bon usage de la signalétique », *Communication et organisation* [en ligne], n° 8, Bordeaux, Presses universitaires de Bordeaux, 1995, mis en ligne le 26 mars 2012 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://communicationorganisation.revues.org/1819>>

ce n'est qu'apparence. Michel Piquet le déplore « la signalétique de bibliothèque est trop souvent réduite à la confection et à la rédaction de pancartes⁷. » Pourtant la mise en place d'une signalétique nécessite une véritable réflexion cherchant à établir un équilibre entre les besoins, la façon d'y répondre et les limites inhérentes au lieu. Une mission de signalétique est une étude préalable prenant en compte toutes ces données et cherchant la meilleure réponse à y apporter dans le but de mettre en place le système le plus adapté à la bibliothèque et aux publics qui la fréquentent. Il convient aussi de mettre en place une belle signalétique car cette dernière est le reflet de l'image que la bibliothèque donne d'elle-même. Néanmoins l'esthétisme de la signalétique ne doit pas être un objectif en tant que tel. Michel Piquet rappelle que la priorité repose sur « les notions de fonctionnalité, confort, lisibilité et intimité⁸. » Respecter ces notions devrait donner lieu à une signalétique esthétique, tandis que privilégier le côté esthétique au côté pratique d'une signalétique ne donnera pas forcément l'effet escompté⁹. Bien entendu il convient de mettre en place une signalétique d'apparence agréable, mais cela ne doit pas faire oublier que la signalétique a une fonction d'orientation à remplir et que cette fonction est sa principale raison d'être. Elle doit être fonctionnelle avant d'être décorative et s'il n'était pas possible d'allier ces deux aspects, la fonctionnalité du système devrait primer sur sa beauté.

La bibliothèque pour laquelle nous réalisons ce projet de signalétique est la Bibliothèque Américaine de Nancy. Cette bibliothèque qui compte plus de quarante ans d'histoire est tout à fait atypique. Elle résulte du projet de l'*American Library of Paris* (ALP) ou Bibliothèque Américaine de Paris de créer des annexes en provinces. Pour sa part l'ALP a vu le jour en 1920 grâce au fonds*¹⁰ de livres envoyés par les bibliothèques américaines aux américaines aux *doughboys*, ou soldats américains dans le cadre du *Library War Service*. L'objectif de l'ALP selon leur charte est de donner accès « aux lecteurs de France [à] ce qu'il y avait de mieux parmi la littérature et la culture américaine ainsi qu'en sciences en bibliothèque¹¹ ». En 1972, le projet d'une annexe à Nancy se profile pour se concrétiser en juillet 1974 avec l'envoi de la première caisse de livres¹². À l'origine une convention, signée le 16 juin 1972, lie l'ALP à l'université Nancy 2 et la ville de Nancy dans la

7 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, op. cit., p. 104.

8 *Ibid.*, p. 50.

9 *Ibid.*, p. 50.

10 Les termes accompagnés d'une astérisque sont définis dans le glossaire.

11 D'après AMERICAN CENTER FRANCE, « Bibliothèque américaine à Paris » DANS *American Center France : Le portail des échanges franco-américains* [en ligne], Paris, American Center France, [s.d.] [consulté le 11 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.americancenterfrance.org/front/52-10-1-Bibliotheques>> et THE AMERICAN LIBRARY IN PARIS, *History of the American Library in Paris* [en ligne], Paris, *The American Library in Paris*, dernière mise à jour le 1 juillet 2015 [dernière consultation le 11 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.americanlibraryinparis.org/about-the-library/history-of-the-library.html>>

12 ANON., « La Bibliothèque Américaine a 40 ans », *L'Est Républicain*, 30/11/2014, Nancy, 2014, p. NCY7

gestion de cette annexe de l'ALP installée à la MJC Saint-Epvre à l'Hôtel de Lillebonne¹³. En 1988, la BAN menace de fermer et ne doit son salut qu'à l'action dynamique et motivée de l'Association des Amis de la Bibliothèque Américaine créée à cette occasion. Le 13 mars 1995, un partenariat est signé avec le Pôle Universitaire Européen de Lorraine. La bibliothèque intègre ses nouveaux locaux et mène en parallèle une opération d'informatisation avec rétro-conversion* massive des notices* jusque alors papier. En 2001, l'ALP décide de mettre fin à la convention qui la lie à la BAN et cède le fonds documentaire à l'Université de Nancy 2 aujourd'hui devenue Université de Lorraine¹⁴. Lorsque le Pôle Universitaire Européen de Lorraine est dissout en 2008, la BAN est rattaché au Service Commun de la Documentation* de l'université et reconnue en tant qu'institution semi-dépendante, gérée à la fois par l'université et l'ABAN¹⁵. Une convention établie en 2009 définit les rôles de chacun – ABAN et UL – dans la gestion de la bibliothèque¹⁶. Quelques mois auparavant, en novembre 2008, la BAN avait déménagé de nouveau ses collections pour les transférer du premier étage du bâtiment qui abritait le Pôle Universitaire Européen au sous-sol, locaux qu'elle occupe encore actuellement¹⁷. Cette histoire mouvementée explique l'hétérogénéité de traitement des collections qu'il est encore possible de constater à la BAN. Il est important de rappeler l'historique de cette bibliothèque qui a changé plusieurs fois de tutelle et de lieux, car cela peut expliquer la disparité des collections. Plusieurs bibliothécaires se sont succédés au fil du temps, chacun ayant sa propre idée de la BAN et des projet qu'il voulait mettre en place sans forcément avoir le temps de les mener à terme. Si les choix établis ont été un jour formalisés par écrit, ces traces ont été perdues. La reprise de fonds* que nous avons menée pendant notre mission de signalétique a permis de mesurer l'ampleur de la situation. Les différents systèmes de cotes* se côtoyant en rayon est l'illustration la plus claire des différentes strates de gestion de la BAN. Il s'agit là d'une des principale difficulté pour mettre en place une signalétique. En effet, l'efficacité d'un système signalétique repose en partie sur la cohérence du système. Comment mettre en place une signalétique uniforme quand le classement* des ouvrages ne l'est pas ? Il a donc fallu prendre en compte ce facteur dans notre mission.

13 ASSOCIATION DES AMIS DE LA BIBLIOTHÈQUE AMÉRICAINNE, *La Bibliothèque Américaine de Nancy*, [document interne] Nancy, Association des Amis de la Bibliothèque Américaine de Nancy, 2012, p. 1.

14 Adeline RUANO CAMARO, *Mise en valeur des collections : reclassement et ré-organisation du fonds jeunesse de la Bibliothèque Américaine de Nancy*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2004, p. 7-8

15 AMERICAN CENTER FRANCE, « Bibliothèque américaine à Paris » DANS *American Center France : Le portail des échanges franco-américains* [en ligne], *loc. cit.*

16 CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UNIVERSITÉ DE NANCY 2, *Convention cadre de coopération entre l'Association des Amis de la bibliothèque Américaine de Nancy et l'Université Nancy 2* [document interne], Nancy, l'Association des Amis de la Bibliothèque Américaine de Nancy, Conseil d'Administration de l'Université de Nancy 2, 2009, p. 1-4.

17 ASSOCIATION DES AMIS DE LA BIBLIOTHÈQUE AMÉRICAINNE, *La Bibliothèque Américaine de Nancy* [document interne], *op. cit.*, p. 1.

Une mission de signalétique peut être menée dans deux cadres soit au moment de l'ouverture ou du réaménagement complet d'une bibliothèque, soit lorsqu'une bibliothèque déjà établie constate des lacunes dans son système signalétique par rapport aux besoins du public. Notre mission s'inscrit dans le deuxième cadre. Travailler sur la signalétique d'une bibliothèque déjà installée limite les possibilités par rapport à un projet de signalétique mis en place au moment de la conception d'une bibliothèque. Les locaux qu'occupent actuellement la BAN n'ont pas été conçus initialement pour recevoir une bibliothèque. Il faut donc adapter la signalétique aux possibilités offertes par le lieu. Depuis son dernier emménagement, aucun projet de signalétique n'avait été mis en place à la BAN. Bien entendu lorsque nous avons débuté la mission la bibliothèque n'était pas vide de signalétique. Une signalétique était bien présente mais avec un caractère temporaire. Cette signalétique avait été réalisée en fonction des besoins observés au fur et à mesure sans réflexion globale de l'ensemble du projet ce qui a donné lieu à un ensemble assez disparate, peu esthétique – du fait du mélange de polices, tailles et couleurs – et peu fonctionnel. Notre projet consistait à balayer tout cet ensemble hétérogène pour mettre en place une signalétique réfléchie et cohérente.

Pour commencer notre mission nous avons commencé par analyser les besoins existants. Pour cela nous avons analysé la cible de la signalétique : le public. Quels sont véritablement les besoins du public ? Quels sont les difficultés qu'ils rencontrent à la bibliothèque ? Quelles informations lui seraient utiles ? Que souhaite-t-il trouver ? Que souhaitons-nous lui apporter ? Il s'agit de prendre en compte le public dans son ensemble et dans son hétérogénéité. La bibliothèque est un lieu qui brasse des publics très variés et leurs motivations à fréquenter ce lieu peuvent être très différentes et parfois contradictoires. Pour prendre un exemple flagrant comment regrouper harmonieusement dans un même espace l'utilisateur en quête d'un lieu silencieux pour travailler et un groupe d'adolescent bruyant qui voit la bibliothèque comme un lieu de vie et d'échanges sociaux. De la même manière les besoins en signalétique sont très disparates et il convient d'étudier les différents types d'utilisateurs pour prendre en compte chacun selon ses besoins propres. Bien entendu parmi ces publics, nous avons attaché une grande importance à l'étude des publics en situation de handicap afin de proposer une signalétique qui leur soit adaptée. Nous avons également examiné le public spécifique de la BAN. Bibliothèque atypique car bibliothèque anglophone dans un environnement francophone, le public qui s'y rend n'a pas les mêmes attentes qu'en se rendant dans une bibliothèque classique. Quelles sont ces attentes spécifiques et comment la signalétique peut-elle contribuer à y répondre ? Enfin, il convient de prendre le public pour ce qu'il est : un non-professionnel. Il ne s'agit pas de l'infantiliser, mais plutôt de ne pas oublier que ce qui nous apparaît comme des évidences à nous, bibliothécaires qui baignons dans le milieu, n'est pas une évidence pour le reste des mortels.

Marielle de Miribel le souligne avec justesse : « [q]uand on sait faire, cela devient extrêmement difficile de se mettre à la portée de celui qui ne sait pas¹⁸. » Pourtant, là est la mission du signaléticien*. Il lui faut faire abstraction de ses connaissances professionnels et de sa connaissance du lieu pour se mettre à la place du quidam circulant dans l'espace de la bibliothèque. Le signaléticien part avec un handicap, celui de connaître les lieux alors qu'il doit se mettre à la place d'usagers qui ne les connaissent pas. L'étude des profils des usagers peut lui permettre de contrer ce handicap et de pouvoir définir les besoins en signalétique en cernant ceux des usagers.

Une fois les profils des usagers établis et leurs besoins déterminés, nous nous sommes intéressés aux collections. Il s'agissait d'analyser le classement des collections. Comment en effet signaler des collections qui ne répondent à aucune logique ? La signalétique en bibliothèque est un outil pour aider les usagers à se repérer dans les lieux et parmi les documents, ce n'est pas un « outil-miracle » parade à une organisation désastreuse. Nous avons de ce fait analysé différentes classifications* pouvant être utilisées en guise de classement. Nous avons étudié leurs avantages et leurs inconvénients pour leur public. Cette étude des classifications existantes puis de manière plus générale des classements envisageables, nous a permis de définir les plus adaptés à la BAN et ses lecteurs. Nous avons alors établi un plan de classement* recensant l'état des collections à la BAN et les choix que nous avons pris pour leur classement. Il convient de rappeler que l'état des collections étaient un assemblage de plusieurs manières de procéder différentes. Pour chacun de ces systèmes aucune ré-harmonisation du fonds n'avait pu être mise en place, sûrement pas manque de moyens. Nous avons même constaté des dysfonctionnements entre le catalogue* et l'état des collections. Si les romans d'enquêtes acquis récemment étaient bien localisés* dans le secteur « roman d'enquêtes » et muni d'une cote de couleur rouge débutant par l'indice « PL », la partie la plus ancienne de ce fonds – presque la moitié de ce secteur – était toujours localisée au secteur « fiction » leur cote commençant par l'indice « F » des fictions. Pourtant l'ensemble des romans d'enquêtes sont bien regroupés géographiquement dans l'espace de la BAN. À cause de cela, un usager effectuant une recherche sur le catalogue en ligne* obtenait des informations erronées qui l'empêchait de trouver les documents. Quelle ironie à l'heure où les bibliothécaires cherchent par tous les moyens à initier leurs usagers au merveilleux outil qu'est le catalogue en ligne ! La découverte, par hasard, de cette anomalie dans l'organisation des collections, nous a amené à une étude plus approfondie du fonds et de son organisation. Nous avons voulu remettre de l'ordre dans les collections de la BAN, condition indispensable à l'établissement d'une bonne signalétique. Le projet de signalétique avait pour but de répondre aux besoins d'orientation de l'utilisateur, mais à travers

18 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir*, Paris, Édition du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », DL 2013, [2^e édition revue et augmentée], p. 65.

ce projet nous espérions également une revalorisation du fonds. Certains pans de collections étaient largement ignorés du public. Nous avons voulu profiter de l'opportunité d'une nouvelle signalétique pour faire connaître certains fonds méconnus de la bibliothèque. L'emplacement joue un rôle majeur dans la visibilité des documents. Nous avons donc réorganiser l'espace de manière à valoriser certaines collections ignorées du public. La signalétique vise à aider les usagers à trouver ce qu'ils cherchent, mais également ce qu'ils ne cherchent pas. Pour cela nous avons repensé l'agencement du lieu pour en valoriser chacun des secteurs.

Une fois que nous avons cerné les usagers et leurs besoin, que nous avons réaménagé le lieu de façon à valoriser les collections et que nous avons réorganisé le classement du fonds, il nous a fallu mettre en place la signalétique en tant que telle. Il nous a pour cela fallu définir ce qu'était une signalétique et les critères à prendre en compte dans l'établissement de celle-ci, critères que nous avons confrontés à ceux définis précédemment concernant les besoins des usagers. Cette partie nous a amené à analyser les matériaux, les emplacements, les typographies et les couleurs. Nous avons dû prendre en compte les contraintes inhérentes aux lieux. Il nous a fallu définir les caractéristique de notre signalétique et les besoins en matériel. Nous avons mené des réflexions théoriques qu'il a ensuite fallu confronter à la pratique. Il a ainsi fallu nous adapter lorsque nos théories n'étaient pas applicables. Nous avons également étudié les limites de la signalétique, pour tenter d'y remédier. Enfin nous avons pensé à l'évaluation de projet et envisagé la manière de procéder une fois que la signalétique sera entièrement mise en place. Nous avons également prévu la valorisation de cette signalétique. En effet, il serait dommage que le travail réalisé ne soit pas exploité au mieux de ses capacités et ne bénéficie pas à la BAN et des usagers qui fréquentent la bibliothèque.

De manière générale, dans cette mission nous avons travaillé en nous renseignant de la façon la plus large possible, puis nous avons confronté les résultats de notre étude à la réalité de notre bibliothèque. Il s'agissait pour nous de rechercher toutes les pistes, pour ensuite les étudier à l'aune de la BAN. Notre recherche préalable s'est d'abord tournée vers les mémoires traitant d'une mission de signalétique. Nous avons consulté l'ensemble des mémoires sur ce sujet, archivés à la bibliothèque de l'IUT Nancy-Charlemagne. Comme ne sont archivés que les mémoires ayant obtenus une note supérieur à C, nous avons pensé qu'il s'agissait d'une première base intéressante pour découvrir le sujet et la façon dont d'autres chargés d'une mission similaire se l'était approprié. Nous avons ainsi obtenu un corpus initiale de douze mémoires datant de 2001 à 2015. Parmi ces mémoires quatre ne possède pas de note – car l'attribution des notes sur les mémoires archivées à la bibliothèque n'a pas toujours été dans la politique de conservation* des mémoires à l'IUT Nancy-Charlemagne – deux se sont vus attribué la note de A – meilleure note du barème – et six ont

reçu la note de B. Précisons que les notes de A à C signifient que le jury a considéré que le mémoire pouvait être conservé dans les archives de la BU. Lorsqu'un mémoire obtient une note inférieure à C, cela signifie que le travail de recherche n'a pas été jugé suffisant et satisfaisant pour le jury. Aussi ces mémoires ne sont pas conservés. Cette validation par le jury garantit le sérieux des mémoires conservés. Nous avons donc estimé pouvoir les prendre en références. Cette prise de connaissance des mémoires nous a permis de découvrir la façon dont des étudiants de deuxième année ou d'année spéciale de DUT métiers du livre et du patrimoine avaient appréhendé une mission de signalétique. Nous avons pu voir les problèmes auxquels ils avaient été confrontés et la démarche qu'ils avaient mise en place concrètement. Nous avons également puisé des idées concrètes notamment pour ce qui est du matériel. Ces mémoires nous ont surtout servi par leurs bibliographies. Grâce à ces mémoires, nous avons obtenu un certain nombre de sources de références en matière de signalétique. Ainsi, notre corpus s'est élargi de sources en sources. Beaucoup de mémoires puisaient leur théorie de théoriciens des bibliothèques. Nous avons donc consulté ces sources premières. La lecture d'ouvrages bibliothéconomiques et de documentation professionnelle couplée à celles de mémoires sur la signalétique nous a permis de creuser au maximum la question de la signalétique. Beaucoup de mémoires que nous avons lus étaient centrés autour d'un aspect de la signalétique. Dans ce mémoire, au contraire, nous avons voulu aborder la signalétique de la façon la plus large possible. Parfois notre recherche et nos réflexions ont dépassé le cadre de la mission, aussi avons-nous relégués en annexe les résultats de ces recherches un peu hors-sujet pour recentrer nos propos sur notre projet.

Notre mission s'inscrit dans le cadre d'un stage de deuxième année de master. Ce stage fait suite à un premier stage à la BAN lors duquel nous avons rédigé un mémoire présentant cette bibliothèque atypique. Nous avons amorcé à cette occasion un début de réflexion sur la signalétique du lieu. À quelques occasions nous nous sommes appuyés sur le travail que nous avons effectué l'année dernière. Lorsque nous devons faire référence à des informations concernant la bibliothèque, nous nous sommes appuyés sur la base du travail réalisé l'année dernière, pour pouvoir concentrer majoritairement notre attention sur la signalétique. La connaissance de la BAN que nous avons pu développer lors du premier stage nous a été très précieuse et nous a rendu plus efficace cette année. Nous avons pu très rapidement commencer nos recherches en signalétique, sans avoir au préalable à étudier le lieu de la mission, car nous le connaissions et avons pu réaliser un bilan l'année précédente. Si le stage de cette année ne comportait que huit semaines, le travail dont résulte ce mémoire est le fruit d'une année de recherche. Ayant eu l'opportunité de travailler à la BAN pendant cette année en dehors du stage,

nous avons pu parfaire nos connaissances du lieu et du public. Nous avons aussi pu avancer concrètement sur le projet et commencer à le mettre en place. Ce dernier n'est pas encore achevé, mais nous avons déjà pu en constater les premiers effets, ce qui nous a déjà permis d'y apporter des modifications et d'enrichir notre réflexion sur la signalétique.

Enfin, je tenais à apporter quelques précisions pour faciliter la lecture de ce mémoire. Comme l'a fait Marielle de Miribel dans un de ses ouvrages, nous utiliserons le terme de *bibliothécaires* pour désigner les personnes travaillant en bibliothèque¹⁹. Selon le *Trésor de la Langue Française Informatisé* un bibliothécaire est une « [p]ersonne responsable de la gestion et de l'administration d'une bibliothèque publique ou privée » ou « [t]out membre du personnel professionnel d'une bibliothèque »²⁰. Cela semble corroborer la définition que nous avons donné du terme de bibliothécaire tel que nous l'employons dans ce mémoire. Néanmoins, parmi l'ensemble du personnel d'une bibliothèque en réalité tous ne sont pas bibliothécaires, car *bibliothécaire* correspond à un corps de métier régi par le décret n° 92-29 du 9 janvier 1992²¹. Les professionnels des bibliothèques appartiennent à plusieurs corps de métiers allant de magasinier à conservateur et bibliothécaire est l'un de ces corps de métiers. Cette subtilité n'est que peu connue en dehors des bibliothèques et le grand public continue de qualifier assez naturellement toute personne travaillant dans une bibliothèque de bibliothécaire. Par mesure de simplicité et de clarté, nous avons décidé de procéder de même. De même, lorsque nous évoquons les *bibliothèques*, nous prenons le terme dans son sens général et nous prenons bien entendu en compte à travers cette interpellation les médiathèques. En effet, même si étymologiquement *bibliothèque* renvoie aux livres et semble inapproprié pour parler des lieux dans lesquels circulent d'autres médias comme des CD et/ou des DVD, le terme reste quand même fortement employé y compris pour lorsque le lieu pourrait être qualifié de *médiathèque*. Noëlle Balley le souligne dans son article sur le jargon bibliothéconimique. À l'article traitant des médiathèques elle écrit :

*Une bibliothèque qui a autre chose que des livres : une médiathèque [attention, piège ! Une médiathèque peut aussi offrir des documents multimédias, mais on ne dit pas une multimédiathèque. Et une bibliothèque qui est une médiathèque peut s'appeler quand même bibliothèque. Il peut même être considéré comme ringard de la traiter de médiathèque. Soyez prudent]*²².

19 *Ibid.*, p. 14.

20 ANALYSE ET TRAITEMENT INFORMATIQUE DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Le Trésor de la Langue Française Informatisé* [en ligne], [s.l.], Analyse et Traitement Informatisé de la Langue Française, Centre Nationale de la Recherche Scientifique, Université de Lorraine, [s.d.] [consulté le 12 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://atilf.atilf.fr/tlf.htm>>.

21 Édith CRESSON, Lionnel JOSPIN, Pierre BÉRÉGOVOY et al., *Décret n°92-29 du 9 janvier 1992 portant statut particulier du corps des bibliothécaires*, Paris, Légifrance, 2016 [consulté le 12 juin 2016]. Disponible sur le web : <<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000539406>>.

Le monde des bibliothèques semble attacher une importance toute particulière à son vocabulaire traditionnel. Le mot bibliothèque reste couramment employé quand bien même la plupart des bibliothèques possède aujourd'hui des collections autre que livresques. De la même manière, le terme de *lecteur* reste encore très utilisé. Dans ce mémoire nous avons voulu employer le terme d'*usager* afin d'inclure le public de non-lecteurs fréquentant la bibliothèque, mais nous remarquerons que le terme de *lecteur* imprègne encore fortement le milieu des bibliothèques. En effet le compte sur lequel les usagers peuvent consulter leurs informations personnelles, celles concernant leurs emprunts, renouveler ces mêmes emprunts et réserver de nouveaux documents continu de s'appeler le *compte-lecteur*. De même, le support distribué aux nouveaux adhérents continue de porter le nom de *guide du lecteur*. Nous tenons à préciser que lorsque nous évoquons dans ce mémoire le *compte-lecteur* ou le *guide du lecteur* il s'agit pour nous d'utiliser la formulation la plus courante pour dénommer ces outils et il ne s'agit en aucun cas d'une volonté d'exclure les usagers non-lecteurs. Il va sans dire que *compte-lecteur* et *guide du lecteur* sont des outils à destination de l'ensemble du public fréquentant la bibliothèque y compris ceux n'ayant aucune appétence pour la lecture.

22 Noëlle BALLEY, « Le bibliothécais sans peine », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, ENSSIB, Villeurbanne, 2007 [consulté le 7 juin 2016]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0078-015>>.

1 Le public en bibliothèque : caractéristiques et besoins

Qu'est-ce que la signalétique ? Marielle de Miribel en donne une définition par cette phrase « La signalétique doit aider le lecteur à se repérer dans l'univers complexe d'une bibliothèque²³. » Elle dit également de cette signalétique qu'elle « est une partie non négligeable de l'accueil des lecteurs en bibliothèque, car elle donne à voir, de manière claire et permanente, la façon dont la bibliothèque considère ses publics, par le choix et la mise en œuvre des informations qu'elle lui transmet par ce canal²⁴ ». Ces deux citations sont centrées autour d'une notion essentielle pour une bibliothèque : son public. Gwénaëlle Lancelot et Delphine Secroun partagent cette opinion en expliquant que

Le bibliothécaire doit tenir compte de la diversité des personnes, afin de les conduire, par des voies variées, à la lecture, et à une certaine autonomie dans leur recherche documentaire. Il va s'adapter à l'itinéraire culturel choisi par l'utilisateur en lui permettant d'atteindre aisément son objectif²⁵.

Ainsi, une signalétique doit avant tout être pensée pour les publics qui vont s'y référer. Il est pour cela nécessaire de connaître les différents usagers en bibliothèques et leurs besoins, afin d'y répondre au mieux par une signalétique adaptée.

1.1 Les différents types d'usagers

Dans une réflexion concernant l'aménagement de l'espace d'une bibliothèque, Eliseo Verón a été amenée à étudier les comportements du public de quatre bibliothèques²⁶. Dans un premier temps les usagers étaient suivis tout au long de leur parcours dans la bibliothèque – ce parcours étant notifié sur un plan. Dans un second temps l'utilisateur était interrogé sur ses pratiques de lecture et la connaissance qu'il avait de la bibliothèque²⁷. Cette étude a permis à Eliseo Verón de définir six « modalités de lecture », soit six profils-types de lecteurs en bibliothèque²⁸. Ces « modalités de lecture » sont d'autant plus importantes à prendre en compte que l'expérience d'Eliseo Verón a montré qu'elles étaient présentes quel que soit l'agencement de l'espace de la bibliothèque. Cela

23 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir*, op. cit., p. 185.

24 *Ibid.*, p. 185.

25 Gwénaëlle LANCELOT et Delphine SECROUN, « La pédagogie du bibliothécaire », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, ENSSIB, Villeurbanne, 1998 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0060-008>>.

26 Il s'agit d'une bibliothèque parisienne, la bibliothèque Mouffetard, deux bibliothèques de la banlieue parisienne, celles de Bobigny et d'Argenteuil, et une bibliothèque de province, celle de Nantes.

Eliseo VERÓN, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, Paris : Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou, « Études et recherche », impr. 1990, p. 13.

27 *Ibid.*, p. 39-45.

28 *Ibid.*, p. 47.

implique qu'il revient aux bibliothécaires d'adapter la bibliothèque aux usagers, car les usagers ont un fonctionnement de recherches qui leur est propre et qui ne changera pas en fonction de la structure dans laquelle ils se trouvent²⁹. Il faut toutefois noter que cette étude date de 1990, époque pendant laquelle les bibliothèques n'étaient encore constituées quasi-uniquement de supports livres. Eliseo Verón parle donc à juste titre de « lecteurs ». Il serait intéressant de mener une étude similaire actuellement, alors que les supports en bibliothèques se sont diversifiés. N'ayant pas pu mener une telle étude, nous nous appuyerons sur les types de lecteurs définis par Eliseo Verón, que nous remplacerons par le terme plus générique d'« usager ». En effet, les « modalités de lecture », peuvent parfaitement être perçues comme des modalités de recherches de contenus au sein des bibliothèques. Il est très probable que ces modalités ne varient que très peu d'une recherche entièrement basée sur des livres à une recherche multi-support.

1.1.1 Attentes des usagers de la bibliothèque en fonction de leur « profil-type »

De son enquête auprès d'usagers des quatre bibliothèques échantillons, Eliseo Verón a déduit six modalités de lecture. Chaque usager de bibliothèque peut être rattaché à l'un de ces profils-types, que nous allons définir. Nous reprendrons les intitulés définis par Eliseo Verón que nous tenterons d'élargir à la notion d'« usager ».

1.1.1.1 La lecture thématique

Eliseo Verón présente la lecture thématique comme

celle d'usagers qui sont focalisés sur un sujet déterminé : ils y tiennent, et depuis longtemps ; autrement dit, il ne s'agit pas chez eux d'un intérêt transitoire, provoqué par une mode. Ils expriment une volonté d'explorer à fond le thème qui les intéresse, mais cette volonté est en même temps en quelque sorte, une volonté d'enfermement ; plus qu'une indifférence à d'autres sujets, il y a chez ces usagers un refus (implicite) d'aborder d'autres thèmes, peut-être une certaine peur face à la complexité de l'univers du savoir. Le thème qui les intéresse est toujours formulé d'une manière isolée, il n'est pas pensé par rapport à un domaine thématique ou disciplinaire plus large³⁰.

Telle qu'elle est définie cette modalité de lecture ne semble pas réservée à la lecture seule. Un usager particulièrement intéressé dans une thématique spécifique ne se limitera pas au seul support livre. Sa « passion » pourra l'amener à consulter des DVD mais aussi des CD tant que ces derniers ont un lien avec le sujet qui lui plaît particulièrement. Il est vraisemblable que sa volonté d'exhaustivité dans ses lectures s'étendra à l'ensemble des supports proposés par la médiathèque. Il

²⁹ *Ibid.*, p. 70.

³⁰ *Ibid.*, p. 47.

se peut également que des usagers non lecteurs se rattachent aux usagers *thématiques* cherchant à assouvir leur passion avec un autre type de support que le livre. Ainsi, il est possible que des usagers ne s'intéressent qu'à un certain type de film ou de musique et que de ce fait ils n'empruntent que des DVD ou CD correspondants. Par exemple, un usager peut se passionner pour les films western ou la musique jazz. Ce centre d'intérêt peut l'amener à vouloir étancher sa soif de connaissance sur le sujet en empruntant des documentaires sur le western ou le jazz, mais il peut aussi se contenter des sources premières dont il fait sa propre analyse en visionnant les films ou écoutant les albums. Eliseo Verón rappelle que ce type de lecteurs dévalorise la fiction car cette dernière ne sert selon eux « ni à nous instruire, ni à nous informer³¹ ». Ce sont des lecteurs qui insistent généralement sur le terme de « vécu » pour définir ce qu'ils recherchent. Ces informations nous permettent d'affirmer que s'il n'est pas exclu que ces usagers empruntent d'autres supports que des livres, leurs recherches resteront ciblées sur les films documentaires ou éventuellement les films « tirés d'une histoire vraie ». Les lecteurs pourraient également être intéressés par des CD, à condition qu'il s'agisse de musique en lien avec leur sujet d'étude ou de livres-audio correspondant aux documents qu'ils recherchent. Si ces usagers *thématiques* ne sont intéressés que par un genre de films ou de musiques, nous pouvons imaginer qu'ils se tourneront vers des sujets « sérieux », des genres reconnus comme « artistiques » et « non grand-public ». Ces usagers non lecteurs pourraient éventuellement emprunter des documentaires papier sur leur sujet de prédilection. Les thèmes généralement plébiscités par ces usagers sont des sujets largement relayés sur la scène médiatique, ainsi que le fait remarquer Eliseo Verón. Nous pouvons citer en guise d'exemple : les techniques de relaxation, les grandes villes étrangères, la Résistance ou encore l'origine de l'Homme.³² Nous pouvons également nous demander si ces usagers seraient intéressés par des expositions thématiques. Il est bien sûr difficile de proposer une exposition pour chaque utilisateur en fonction de son sujet de prédilection. Cependant si les bibliothécaires repèrent une demande particulière dans un domaine – et partagée par un ou plusieurs usagers – il peut être intéressant de préparer une sélection documentaire. Ces expositions peuvent aussi porter sur des sujets susceptibles de plaire à ce public – des sujets « sérieux » et « vécus » donc sans fiction. Même si le sujet n'est pas directement en lien avec leur thème de prédilection, ce type d'exposition pourrait trouver grâce aux yeux des usagers *thématiques* qui cherchent avant tout à s'instruire sur des sujets « bien sous tous rapports ». S'il est presque certain qu'ils ne se laisseront pas tenter par une exposition de romans ou de documents de fiction en tous genres, peut-être se laisseront-ils tenter par les documentaires joliment valorisés sur une table d'exposition.

31 *Ibid.*, p. 47.

32 *Ibid.*, p. 48.

Eliseo Verón a remarqué que les usagers concernés par cette modalité de lecture ciblent la partie de la bibliothèque où sont rangés les documents correspondant à leur centre d'intérêt, puis qu'ils se cantonnent à cette seule zone de la bibliothèque. Ils repèrent sur place les ouvrages et autres supports susceptibles de leur plaire³³. La première visite leur permet de prendre leurs repères dans l'espace de la bibliothèque, mais par la suite ils ne se rendront plus que dans les zones qu'ils ont clairement identifiées comme répondant à leurs besoins. Toutefois, si la fréquentation assidue de « leur » zone, permet à ces usagers de maîtriser un espace de la bibliothèque, Eliseo Verón note que ces derniers sont souvent gênés et désorientés dès qu'il leur est demandé de s'orienter dans d'autres secteurs de la bibliothèque³⁴.

Ces usagers ont une haute estime des bibliothèques qu'ils associent aux « droits de tous à la culture »,³⁵ tandis que la librairie symbolise à leur yeux le « "droit payant" d'accès à la culture ». ³⁶ Eliseo Verón rapporte que la bibliothèque « rend possible à tous l'accès à la lecture ». ³⁷ Ainsi, ces usagers apprécient la bibliothèque car elle leur permet d'étancher leur soif de connaissance pour le modeste coût que représentent les frais d'inscription.

1.1.1.2 La lecture problématique

La lecture *problématique* est selon les termes d'Eliseo Verón une « modalité de lecture [qui] s'organise autour d'un problème qui ne correspond pas à un domaine ou à une discipline déterminée ; il est au croisement de plusieurs champs du savoir³⁸. » En guise d'exemple, Eliseo Verón cite quatre « problèmes » : les jeunes et la crise, qu'est-ce que la littérature ?, l'objet théâtral et le renouveau philosophique à travers les sciences humaines³⁹. Ces sujets sont en effet plus pointus que les thèmes des lecteurs *thématiques*. Lorsqu'ils recherchent des renseignements sur ce thème, les usagers craignent de se disperser, de perdre du temps et de s'éloigner de leur *problème*. Cette démarche se rapproche de la logique du travail de type universitaire⁴⁰, sans pour autant en avoir les enjeux ni le mode de questionnement, ce qui – sauf si les usagers en question sont des universitaires et fréquentent la bibliothèque dans le cadre de leurs travaux de recherche – élargit la gamme des documents consultables. Dans ce cadre, nous pouvons considérer que ce profil de lecteur défini par Eliseo Verón peut se généraliser dans un profil d'utilisateur. Ces usagers seront en effet tout autant

33 *Ibid.*, p. 47-48.

34 *Ibid.*, p. 48.

35 *Ibid.*, p. 49.

36 *Ibid.*, p. 49.

37 *Ibid.*, p. 49.

38 *Ibid.*, p. 51.

39 *Ibid.*, p. 52.

40 *Ibid.*, p. 51.

intéressés par des supports de types DVD ou CD tant que leurs contenus sont susceptibles de les éclairer dans leurs recherches.

Eliseo Verón précise toutefois que ce sujet n'est pas le seul centre d'intérêt de ce type d'utilisateur. Ils peuvent être amenés à lire des ouvrages sans rapport avec leur problématique, mais ils parlent alors de « détente » et n'accordent pas à ces lectures de loisir un statut équivalent à celles autour de leur *problème*⁴¹. Il est tout à fait possible d'élargir, ici, le concept de lecteur à celui d'utilisateur, car au même titre qu'il lit des livres de détente, cet utilisateur peut, peut-être, se laisser tenter par l'emprunt d'un DVD ou d'un CD sans lien avec sa problématique, mais pour son seul loisir.

Ces lecteurs ont une vision de la bibliothèque complémentaire à celle de la librairie. Eliseo Verón note qu'ils n'hésitent pas à acheter les ouvrages qu'ils considèrent comme importants. À ce titre la bibliothèque leur fait office de filtre, qui leur permettra de trier les indispensables des ouvrages moins importants. Parfois, ils empruntent un livre avant de se décider à l'achat. La bibliothèque leur permet aussi de prendre connaissance d'ouvrages, qui bien que jugés moins « pertinents », restent importants pour l'étude de leur *problème*⁴².

Eliseo Verón a remarqué que ces lecteurs étaient les seuls à faire usage du catalogue. Ils se rendent également dans les zones de la bibliothèque, qu'ils soupçonnent de renfermer les documents qu'ils convoitent. À ce titre ils se servent de tous les échelons de la signalétique. Ils repèrent généralement les documents susceptibles de les intéresser dans la presse spécialisée et repèrent avant même leur visite à la bibliothèque les ouvrages et autres supports qu'ils pensent emprunter. Ils complètent cette sélection sur place, par une visite des secteurs potentiellement intéressants pour répondre à leur problématique⁴³.

1.1.1.3 La lecture éclectique

Les usagers s'adonnant à une lecture dite *éclectique* sont présentés par Eliseo Verón comme revendiquant « une lecture-plaisir, une lecture-divertissement⁴⁴ ».

Les pratiquants de la lecture éclectique se définissent eux-mêmes comme des autodidactes. Leurs intérêts ne sont pas hiérarchisés : dans leur curiosité, le « théâtre » et le « bricolage » s'équivalent. En même temps, il n'y a pas chez eux de « moralité » de la lecture ni de sentiment d'obligation à l'égard de domaines considérés comme « légitimes » : si un livre emprunté leur semble inintéressant, ils en abandonnent la lecture.⁴⁵

41 *Ibid.*, p. 51.

42 *Ibid.*, p. 52.

43 *Ibid.*, p. 53.

44 *Ibid.*, p. 56.

45 *Ibid.*, p. 56.

Eliseo Verón décrit ces utilisateurs comme passant d'un sujet à l'autre, selon une logique qui serait qualifiée aujourd'hui d'hypertextuelle. Il s'agit de thèmes qui peuvent se révéler très pointus tout en étant extrêmement variés. Eliseo Verón donne pour exemple les « problèmes de la décolonisation⁴⁶ » ou encore la « pêche en gros⁴⁷ ». Ces *lecteurs* peuvent sans conteste être qualifiés d'*usagers* car il ne fait que peu de doutes qu'ils sont autant aptes à emprunter les nouveaux supports mis à disposition du public en médiathèque qu'ils ne sont avides de livres.

Ces usagers ont une vision très positive de la médiathèque qui représente pour eux une totale liberté face à l'offre culturelle, comme le souligne Eliseo Verón. Ils associent la bibliothèque à la gratuité de l'accès à ce savoir. *A contrario*, ils associent la librairie au rapport mercantile de commercialisation de la culture, qui de ce fait leur déplaît. Ils ne se rendent donc en librairies que pour acheter des documents qu'ils ont sélectionnés par le filtre de la bibliothèque⁴⁸.

Pour choisir les documents qu'ils empruntent, ces usagers se fient à la lecture de médias généralistes, aux conseils d'amis mais surtout déambulent dans l'espace de la bibliothèque à la recherche de nouvelles idées. La lecture d'un ouvrage ou le visionnage d'un film peut les amener à emprunter un autre document. Ils sont avides de découvertes et sont ouverts à l'idée de découvrir des sujets auxquels ils n'avaient pas pensé.⁴⁹ Au vu de cela, nous pouvons penser que ces usagers apprécieront les sélections documentaires effectuées par les bibliothécaires quelles qu'elles soient ou les coups de cœur mis en avant par ceux-ci. Il est possible de penser que ce public est très friand de toutes les initiatives visant à leur faire découvrir de nouveaux documents – surtout des documents qu'ils n'auraient pas envisagés.

Ces usagers consultent très peu les catalogues. Ils préfèrent se promener dans l'espace de la bibliothèque. Ils sont sans doute la catégorie de lecteurs qui s'approprient le mieux l'espace de la bibliothèque dans son ensemble. Même s'ils apprécient de se laisser surprendre au gré de leur promenade en bibliothèque, ils n'hésitent pas à faire appel aux bibliothécaires pour leur demander un conseil ou un renseignement⁵⁰.

1.1.1.4 La lecture romanesque par auteur

Selon Eliseo Verón, les lecteurs dont la modalité de lecture est la lecture *romanesque par auteur* « revendiquent une certaine culture littéraire, autour de laquelle ils construisent leur discours

46 *Ibid.*, p. 56.

47 *Ibid.*, p. 56.

48 *Ibid.*, p. 57.

49 *Ibid.*, p. 57.

50 *Ibid.*, p. 58.

sur la lecture »⁵¹. Contrairement aux autres lecteurs, Eliseo Verón précise que ces derniers distinguent le *roman* de la *littérature en général*. Ils ont une connaissance très riche de l'histoire littéraire et des différentes catégories du domaine littérature. « [L]e terme "roman" n'est jamais utilisé seul, mais associé, soit à l'auteur, soit à une période historique ou une école, soit à un pays ou une région du monde.⁵² » Ces lecteurs ont une haute estime de la littérature qui leur fait exclure certains genres et/ou auteurs jugés « dévalorisants » comme « le roman à l'eau de rose », « le roman historique » ou « le roman commercial⁵³ ».

Le thème de « romanesque par auteur » semble limiter cette catégorie aux seuls lecteurs. Toutefois, le discours « élitiste » que ces personnes entretiennent avec la littérature s'entend également aujourd'hui à propos du cinéma et de la musique. Il est tout à fait envisageable d'élargir la notion de « lecteurs » à « usager » considérant que ce sont des usagers qui emprunteront des films dits d'auteurs ou de la grande musique, genres « nobles » ou « savants » du cinéma et de la musique.

Ces usagers ne sont pas hostiles aux librairies. Ils les fréquentent et possèdent généralement une bibliothèque personnelle assez riche. La bibliothèque est à leurs yeux un moyen de découvrir un auteur connu qu'ils n'ont pas encore lu. Néanmoins, il est rare qu'une bibliothèque possède l'oeuvre exhaustive d'un auteur. Ce type d'usager sera donc limité dans son envie de découvrir l'oeuvre de l'auteur par le caractère limité des collections d'une bibliothèque. Il est néanmoins parfaitement conscient que les bibliothèques ne peuvent posséder l'ensemble de la production éditoriale et sont obligés de procéder à une sélection. L'usage *romanesque par auteur* s'accommode de cette contrainte⁵⁴. Les bibliothèques proposent de plus en plus au public la possibilité de suggérer des achats, peut-être ces usagers utilisent-ils désormais cette possibilité pour se procurer les titres non encore disponibles à la bibliothèque.

Ces usagers se rendent généralement en bibliothèque avec une liste de livres qu'ils souhaitent lire. Ils établissent cette liste avant leur visite en bibliothèque et n'en dérogent pas. Lorsqu'ils se retrouvent en situation de « manque », comme l'appelle Eliseo Verón, ils sont contraints de se rabattre sur des secteurs « non littéraires » de la bibliothèque. Alors qu'ils cherchent méthodiquement les titres de leur liste, leur démarche est très différente dans les rayons non littéraires. Ils recherchent des idées de documents au hasard, se laissant guider par leur intuition. Ils connaissent l'espace de la bibliothèque de manière globale et repèrent un certain nombre de « rayons de secours » au cas où les titres qu'ils venaient chercher ne seraient pas disponibles. Ces

51 *Ibid.*, p. 59.

52 *Ibid.*, p. 60.

53 *Ibid.*, p. 60.

54 *Ibid.*, p. 60.

thèmes de compensation peuvent être la cuisine, l'histoire, le cinéma, la danse ou encore la peinture par exemple⁵⁵.

1.1.1.5 La lecture romanesque par genre

La lecture *romanesque par genre* pourrait être, selon Eliseo Verón, l'exact opposé de la lecture *romanesque par auteur*. Les lecteurs associés à cette modalité de lecture ont un rapport quantitatif, presque « boulimique » à la lecture. Ils y recherchent un plaisir, afin de se détendre et de s'évader⁵⁶. Eliseo Verón donne l'exemple de trois genres plébiscités par les lecteurs de cette catégorie :

- « Saga romanesque : "connaître les mœurs d'une époque à travers la vie d'une famille".
- Roman historique : goût des anecdotes, intérêt pour "l'histoire vivante", volonté d'apprendre l'histoire "en se distrayant".
- Polars, science-fiction : "s'enfermer dans un univers étranger"⁵⁷. »

Il s'agit de thèmes vastes et propices à l'imagination. Si ces thèmes peuvent comme la saga romanesque et le roman historique être justifiés par une dimension didactique, l'objectif principal de ces lectures reste la détente et le loisir.

La logique de loisir qui semble définir ces lecteurs permet d'élargir le concept à la notion d'usager. En effet, des lecteurs à la recherche de divertissements et d'évasion dans leurs lectures le seront vraisemblablement dans l'univers du cinéma et de la musique. Un emprunteur « boulimique » de livres de genre polar sera sûrement demandeur en matière de film policier par exemple.

Selon Eliseo Verón, ces lecteurs ne font pas d'autres différences que la quantité de livres pour différencier la bibliothèque de la librairie. Pour eux le seul élément qui semble d'importance est la quantité de livres disponibles.⁵⁸

Eliseo Verón a noté que ces usagers connaissaient généralement bien les secteurs romanesques de la bibliothèque. En revanche, les espaces non-fictionnels leur sont totalement inconnus⁵⁹.

55 *Ibid.*, p. 61.

56 *Ibid.*, p. 62.

57 *Ibid.*, p. 63.

58 *Ibid.*, p. 62.

59 *Ibid.*, p. 64.

1.1.1.6 La lecture du frais

Pour Eliseo Verón, un lecteur du frais se définit par le fait que

[s]a motivation de lecture est ici entièrement focalisée sur la notion de nouveauté. Cette notion embrasse aussi bien la fiction que le documentaire : ces lecteurs passent sans cesse d'un domaine à l'autre, à condition qu'il s'agisse de livres qui viennent de sortir⁶⁰.

Il est facile d'étendre le concept de « lecteur *du frais* » à celui d' « usager *du frais* ». Un lecteur avide de nouveautés en matière de livres de tout genre, le sera aussi de films et de musiques. Il aura vraisemblablement la même attitude d'attrait pour la nouveauté quel que soit le support proposé par la bibliothèque.

Lorsque l'espace d'exposition des nouveautés est suffisamment développé, ce type d'utilisateur s'en contente. Lorsque cela n'est pas le cas, l'usager développe des techniques visant à repérer dans les rayonnages les documents qui lui paraissent les plus récents, notamment par l'allure du dos du livre. Il fouille également lorsqu'il le peut le chariot de retours pensant y trouver les documents les plus neufs⁶¹.

De toutes les catégories d'usagers présentés, Eliseo Verón précise que ce sont ceux qui connaissent le moins l'espace de la médiathèque, ce qui s'explique par le fait que leurs visites n'ont jamais été orientées par des recherches précises autres que celle de documents récents⁶². Bien que ce ne soit pas développé par Eliseo Verón, nous pouvons supposer que l'attitude de ces usagers serait celle d'un public intimidé par la bibliothèque et la masse de documents dont celle-ci regorge. Il développerait ainsi une parade destinée à l'aider à choisir dans ce fonds trop important pour lui : le filtre de la nouveauté. Les nouveautés ne constituant qu'une part très faible du fonds, un usager intimidé pourrait voir cet espace restreint comme plus rassurant et plus approprié à ses besoins.

Eliseo Verón a, à travers son étude, permis de déterminer dix profils de lecteurs fréquentant la bibliothèque, en mettant en avant leurs spécificités, leurs besoins et leur relation à la bibliothèque et aux livres en général. Nous avons vu qu'il était également possible d'élargir ces concepts au terme d'usagers, car de tels comportements ne semblent pas limités à l'objet « livre ». Mieux connaître le public et ses habitudes peut permettre de mieux cibler la signalétique à mettre en place, afin de l'aider à se repérer au mieux dans l'espace de la bibliothèque.

60 *Ibid.*, p. 65.

61 *Ibid.*, p. 66.

62 *Ibid.*, p. 66.

1.1.2 *L'adaptation de la signalétique aux besoins du public*

Nous avons vu que pour chaque modalité de lecture correspondait une appropriation spécifique de la bibliothèque et de son fonds. Les besoins ainsi définis vont nous permettre de déterminer au mieux les besoins en matière de signalétique des différentes catégories d'usagers. Nous verrons les relations de l'utilisateur avec la signalétique, mais la question du classement des documents sera abordée dans une prochaine partie.

La plupart des usagers des catégories définies précédemment, n'ont pas de besoin particulier en matière de signalétique. Les usagers *thématiques*, *problématiques* et *éclectiques* ont simplement besoin de comprendre l'organisation de l'espace et de la bibliothèque et de pouvoir s'orienter au sein des rayons par une signalétique à la fois claire et précise. Ils auront besoin d'une signalétique hiérarchisée leur permettant de rejoindre le ou les rayons susceptibles de les intéresser puis au niveau des étagères d'une signalétique suffisamment détaillée. Les recherches *thématiques* et *problématiques* des lecteurs pouvant être très variées et très précises, il est difficile d'anticiper ces recherches et de proposer « la » signalétique susceptible de plaire à tous. Néanmoins il est possible à travers des intitulés choisis de façon pertinente d'informer au mieux les utilisateurs du contenu des étagères et de les aider à se diriger vers les documents concernant leur centre d'intérêt. Les lecteurs *éclectiques* n'ayant généralement pas d'idées bien définies pourront également trouver des idées dans les intitulés des différents types de documents, attisant leur curiosité sur tel ou tel domaine. Ils seront certainement très intéressés par la mise en valeur de certains documents. Rangés sur une étagère, les livres prennent certes moins de place – élément important pour une bibliothèque – mais ils sont également moins visibles. La technique de mise en *facing** permet d'attirer le regard du public sur quelques titres isolés du fonds et que les bibliothécaires souhaitent mettre en avant. Changer régulièrement les livres exposés en *facing* sur les étagères peut donner un air de « nouveau » à la bibliothèque, mais peut également « tenter » un usager. La description des usagers *éclectiques* nous amène à penser qu'ils seront particulièrement intéressés par cette pratique, à condition que les bibliothécaires choisissent pertinemment les documents qu'il souhaitent sortir du fonds. Une belle couverture ou un titre mystérieux peuvent inciter un lecteur à l'emprunt d'un ouvrage pourtant jamais sorti auparavant. Mettre en avant un ouvrage très connu peut également se révéler une stratégie gagnante. Un lecteur indécis peut en effet avoir soudainement envie de lire un classique du simple fait de la mise en avant de l'ouvrage sur le rayonnage. Les exemples que nous avons abordés traitent de livre, mais la technique peut bien entendu s'appliquer à d'autres supports tels que les DVD ou les CD. De manière générale un document isolé attire davantage l'attention. Ces documents mis en valeur peuvent également être perçus comme des suggestions des

bibliothécaires à l'attention de leur public et cette « attention » est généralement appréciée des usagers. Les bibliothécaires de la BAN ont récemment décidé de procéder à la mise en *facing* d'une sélection de documents dans les rayons afin d'encourager les lecteurs à se rendre davantage dans les rayons. Ces mises en valeur visent également à inciter les usagers à emprunter des documents ignorés mais qui paraissent tout de même intéressants.

Les usagers *romanesque par auteur* n'ont que peu d'attente en matière de signalétique. Étant donné qu'ils cherchent principalement des ouvrages d'un auteur précis, le plus important à leurs yeux est de localiser l'espace « romans » de la bibliothèque. Si cet espace est particulièrement important dans la bibliothèque, les usagers peuvent apprécier des repères alphabétiques afin de se rendre plus rapidement vers les étagères regroupant les documents qu'ils recherchent. À la BAN, nous avons ainsi décidé la mise en place d'une signalétique au sol constituée de lettres, chacune collée devant l'étagère la concernant. Ce système sera mis en place une fois que les collections de littérature générale seront à leur place définitive. Pour les autres types de romans, les romans d'enquêtes n'occupent que deux petits blocs et la littérature de l'imaginaire se retrouve confinée dans un seul bloc. Quant à la littérature jeunesse, aux contes, aux textes simplifiés ainsi que tous les autres documents classés par ordre alphabétique ils n'occupent pas plus de trois étagères. Il semble donc superflu d'indiquer des repères alphabétiques. Il pourrait éventuellement être intéressant de séparer les différentes lettres d'intercalaires au nom de la lettre concernée. Néanmoins un tel système ne peut s'effectuer sur une petite collection, car il donnerait une impression de surcharge des rayonnages qui n'est pas l'objectif d'une signalétique.

Les usagers *romanesque par genre* sont peut-être ceux pour lesquels il est intéressant de penser une signalétique. Ces lecteurs souhaitent emprunter des documents appartenant à un même genre. Il convient donc pour la bibliothèque de leur permettre de repérer les différents genres de documents. Deux possibilités sont envisageables. D'une part, il est possible de séparer physiquement les différents genres de documents. D'autre part, il est possible de mettre en place un code couleurs ou un code en pictogramme pour distinguer les genres les uns des autres. La BAN a mis en place un système mixte. Plusieurs catégories de documents ont été isolées. Cela est le cas des romans d'enquêtes, bénéficiant également d'une cote de couleur rouge, et de la littérature de l'imaginaire – constituée de la fantasy, la science-fiction, le fantastique ou encore l'horreur – dont les cotes sont de couleur bleue. Ce code couleur est également repris pour les romans jeunesse, les anthologies ou encore les textes simplifiés. D'autres genres de documents bénéficient d'un espace à part mais ne sont caractérisés par aucune couleur. Il s'agit des anthologies, des textes simplifiés, des bandes dessinées, des récits de voyages, des contes et de la poésie. Ces genres ont été isolés suite à

une demande du public – ce qui est le cas des récits de voyage – ou à l'initiative des bibliothécaires afin de mettre en avant certains documents peu visibles et de ce fait souvent ignorés – cela a ainsi donné lieu à la création des espaces contes, poésies et anthologies par exemple. Le système de la BAN a bien sûr ses limites. Les lecteurs les plus férus de science-fiction diront que ce genre ne ressemble en rien à celui de la fantasy. Un amateur de roman à énigme n'appréciera pas nécessairement la lecture d'un roman noir. Néanmoins, si théoriquement il est toujours possible d'envisager une séparation des genres plus précise, matériellement il semble difficile d'améliorer la signalétique. La seule possibilité serait de procéder à un inventaire des genres demandés par les lecteurs, de définir des pictogrammes et de reprendre le fonds pour attribuer à chaque document le ou les pictogrammes lui correspondant. Dans le cadre de la BAN, un tel travail n'est pas envisageable pour le moment. Si cela devenait possible, il pourrait être intéressant d'interroger les usagers sur les attentes dans ce domaine afin de mesurer si un tel investissement répond à un véritable besoin des usagers. Pour l'instant les « genres principaux » ont été isolés permettant ensuite aux éventuels lecteurs *thématiques par genre* de rechercher dans un ensemble moins vaste les documents susceptibles de les intéresser. Il est toutefois intéressant de noter que si les livres papiers et les livres audio bénéficient de cette distinction par genre, ce n'est pas le cas des DVD. Il pourrait être intéressant d'appliquer le code couleur des cotes rouges aux films d'enquêtes et des cotes bleues aux films de l'imaginaire. Pour l'instant le fonds de DVD n'est pas encore très développé, mais il s'agrandit à mesure des acquisitions* et une différenciation des genres pourrait éventuellement plaire aux publics notamment les lecteurs *thématiques par genre* qui peuvent également en tant qu'utilisateur n'emprunter que des documents se rapportant à leur genre de prédilection.

La dernière catégorie des usagers *de frais* ne s'intéresse qu'aux documents les plus récents. La signalétique qui paraît la plus appropriée les concernant, semble donc de signaler les-dits documents, afin que ces derniers soient facilement repérables. Si, selon l'hypothèse que nous avons formulée, ils ont une telle modalité de lecture du fait de se sentir impressionnés par la masse de documents au point de ne savoir que choisir, le fait de mettre une sélection de documents en *facing* est également susceptible de leur plaire. À la BAN, les nouveaux documents sont munis d'une étiquette « *news* » qu'ils conservent pendant les premiers mois suivant leur arrivée à la bibliothèque. Auparavant toutes les nouveautés étaient réparties sur les étagères du hall de la bibliothèque. Suite au constat que les lecteurs ne fréquentaient plus les autres rayons et se contentaient de cet « espace nouveauté » de la bibliothèque, il a été choisi de réintégrer les nouveautés sur les étagères du fonds et de les placer en *facing*. Ces nouveautés sont ainsi toujours identifiables facilement grâce à

l'étiquette « *news* » mais les usagers sont obligés de se rendre dans les rayons et peuvent éventuellement être incités à emprunter d'autres documents moins récents issu du fonds. Trois étagères de nouveautés ont néanmoins été conservées à la demande de nos lecteurs. Ces étagères sont chacune à un endroit différent de la bibliothèque et ne concernent pas les mêmes ouvrages. L'une d'elle regroupe littérature générale et documentaire. Une autre mélange romans d'enquêtes et littérature de l'imaginaire. Enfin la dernière concerne le reste des ouvrages de la médiathèque tels que les albums, la littérature jeunesse, les contes ou encore la poésie. Située dans une petite salle appartenant à la bibliothèque elle concerne en toute logique les documents rangés dans la salle en question. Un tel système semble parfaitement adapté aux usagers *de frais* tout en offrant à ces derniers la possibilité de s'ouvrir à d'autres lectures.

Les différents profils d'usagers déterminés par Eliseo Verón ne nécessitent pas véritablement de signalétique propre. Il est important d'être conscient de ces différents types de lecteurs afin d'adapter la signalétique de la bibliothèque pour les aider à rechercher les documents les intéressant, mais globalement – à l'exception de la différenciation des genres pour les usagers *romanesques par genre* et la mise en valeur des nouveautés pour les usagers *du frais* – il n'est pas nécessaire d'adapter la signalétique en fonction des types d'usagers.

1.2 Les publics spécifiques

Si les types d'usagers définis par Eliseo Verón, se révèlent pratiques pour mettre au jour les pratiques des usagers, elles ne permettent pas à elles seules de définir l'ensemble des usagers. En effet, Eliseo Verón a lui-même reconnu dans son étude qu'il était vraisemblable que les modalités de lecture évoluent avec le temps et que de nouvelles apparaissent⁶³. Il convient donc de s'appuyer sur des données complémentaires pour obtenir un meilleur aperçu de l'ensemble des publics susceptibles de fréquenter la bibliothèque. Ce public est malgré tout difficile à cerner et est désormais perçu comme « des publics », ainsi que le souligne Bertrand Calenge⁶⁴. Afin de souligner l'importance de réfléchir une signalétique en fonction des usagers, citons Nathalie Bonnevide :

Partant du principe qu'un lecteur préfère souvent chercher par lui-même un ouvrage au sein des rayonnages plutôt que de faire appel à une recherche sur catalogue, il est important de lui donner les clefs de compréhension de l'organisation des collections dans l'espace⁶⁵.

63 *Ibid.*, p. 82.

64 Bertrand, CALENGE, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, *op. cit.*, p. 27.

65 Nathalie BONNEVIDE, « Article sur la signalétique pour le compte du Ministère de la Culture » [en ligne], Paris, Ministère de la Culture, 2010 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <http://www.filigrane-programmation.com/Reflexions/2010-N_Bonnevide-Signaletique.pdf>.

Faciliter la compréhension que l'utilisateur aura de l'organisation de la bibliothèque est une façon de faire preuve de respect à son égard, en lui montrant que la bibliothèque comprend ses attentes et prend en compte ses besoins. Michel Piquet signale d'ailleurs que le seul échec que peut comporter un projet de signalétique est « de ne pas parvenir à rendre le lecteur autonome⁶⁶ ». Bien sûr, l'autonomie du lecteur n'est possible que dans une certaine limite. *L'autonomie de l'utilisateur* est un leitmotiv* fréquemment entendu dans la bouche des bibliothécaires, comme une sorte d'objectif suprême que se serait fixé la profession. Néanmoins il est impossible de rendre complètement autonome l'utilisateur, car il est impossible de prévoir toutes les recherches qu'un individu est susceptible de mener. Il est possible de le guider au mieux dans le dédale des collections, mais aucune signalétique n'est efficace lorsque l'utilisateur effectue une recherche très pointue. Dans ce cas, il sera sans doute amené à demander l'aide des bibliothécaires. Ainsi, comme le souligne si justement Bertrand Calenge, l'autonomie de l'utilisateur n'est possible que dans une certaine limite et de toute façon, une autonomie totale du public ne serait pas souhaitable pour l'avenir du bibliothécaire⁶⁷.

La prise en compte des publics a également un intérêt pour le choix du mobilier, de l'agencement des lieux et de l'éclairage. Nic Diamant précise que

Accueillir, c'est aussi prendre en compte le bien-être des usagers : le confort des lecteurs passe par des équipements en nombre suffisant (ne pas faire la queue des heures pour consulter un écran), des tables de travail aux dimensions généreuses, des sièges dont l'usage ne martyrise pas les postérieurs, par un éclairage convenable, ni aveuglant, ni parcimonieux, etc⁶⁸.

Ainsi il sera important de réfléchir à des questions en apparence minimes tel que la posture de l'utilisateur à l'accueil. Sera-t-il debout ou assis ? Bertrand Calenge a analysé les différents problèmes inhérents à cette question pourtant simple en apparence. La posture « debout » peut convenir pour une personne demandant un rapide renseignement ou pour retourner des documents, mais elle peut se révéler fatigante pour des opérations plus longues telles qu'une recherche bibliographique complexe, une inscription voire un prêt, lorsqu'un problème informatique empêche de réaliser l'opération aussi rapidement qu'à l'accoutumée. Il est alors agréable pour l'utilisateur de pouvoir s'asseoir quelques instants. Néanmoins si l'utilisateur assis se montrera plus patient, les éventuels autres usagers de la file d'attente pour leur part doivent patienter debout. La position assise incite à prendre son temps ce qui peut augmenter le temps d'attente. Lorsque cela est possible, mieux vaut proposer

66 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, op. cit., p. 55.

67 Bertrand CALENGE, « À propos de l'autonomie de l'utilisateur » [en ligne], mis en ligne le 22 janvier 2009 [consulté le 19 novembre 2015]. Disponible sur le Web : <<https://bccn.wordpress.com/2009/01/22/a-propos-de-lautonomie-de-lusager/>>.

68 Nic DIAMANT, « MODE D'EMPLOI. L'accueil en bibliothèque : approches et définitions » dans DIAMANT Nic [dir.], *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de formation des bibliothécaires, « La boîte à outils », 1997, p. 21.

différents bureaux en fonction des services. À un bureau de prêts et/ou de retours, une posture d'attente debout est tout à fait envisageable. En revanche, la posture assise convient davantage à un bureau de renseignement⁶⁹. Pour la BAN, les lieux ont déjà été aménagés autour d'un unique bureau remplissant toutes les fonctions. En vue de sa hauteur il pourrait être intéressant de proposer quelques chaises de bar pour permettre aux usagers de s'asseoir pendant les quelques minutes où ils effectuent une opération avec les bibliothécaires au bureau. Néanmoins, comme nous le verrons par la suite ce bureau n'est pas adapté aux normes pour les personnes en situation de handicap. Ces considérations générales nous montrent qu'il est important de bien connaître son public sous tous ces aspects. Voyons à présent les attentes de ce public en fonction des différents types d'usagers.

1.2.1 Le public jeunesse

Les publics jeunesse se révèlent assez spécifiques et présentent des attentes qui leur sont propres. Il est important de bien cerner ce public, de manière à s'adapter à ses besoins, sans tomber dans l'excès inverse, à savoir l'« infantiliser ». Michel Piquet rappelle qu'une signalétique adaptée à la jeunesse ne signifie pas l'« infantilisation » de celle-ci⁷⁰. Pierre Riboulet partage cet avis considérant qu'infantiliser les lieux destinés aux enfants serait une grande erreur⁷¹. Les jeunes usagers sont, tel est l'objectif des bibliothécaires, de futurs usagers adultes. Il est nécessaire de leur enseigner dès leur plus jeune âge les codes de la bibliothèque afin de les familiariser à l'univers des bibliothèques. Comme le souligne si justement Stéphanie Hans dans son mémoire de stage, il est plus valorisant pour l'enfant d'évoluer dans un univers un peu complexe et l'incitant à une réflexion plus poussée, que de lui donner accès à un environnement simplifié à excès qui ne contribue pas à son développement intellectuel⁷².

Ce public des « enfants » est un public disparate qui comprend des individus aux profils et attentes variés allant du tout-petit qui ne sait pas lire à l'adolescent en passant par le jeune en apprentissage de la lecture.

69 Bertrand, CALENGE, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, op. cit. p. 114.

70 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, op. cit., p. 59.

71 Pierre RIBOULET, « L'Espace pour les enfants dans les bibliothèques publiques », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, ENSSIB, Villeurbanne, 1999 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-03-0070-010>>.

72 Stéphanie HANS, *La Médiathèque de Forbach : réflexion sur les enjeux de la signalétique en secteur jeunesse*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2002, p. 27.

1.2.1.1 Les adolescents ou le public à la frontière de l'enfance et l'âge adulte

Les adolescents sont un public compliqué à cerner pour la bibliothèque. Ils ne veulent surtout pas être considérés comme « enfants », mais ne sont pas encore véritablement « adultes ». Ils peuvent avoir accès à la plupart des documents du secteur adulte, mais peuvent se sentir un peu intimidés et ne pas complètement trouver leur place dans cet univers nouveau pour eux. La plupart des bibliothèques choisissent d'aménager un espace qui leur est destiné tout en leur donnant le droit d'accéder à l'espace adulte. Ce rayon « adolescent » est pour eux un refuge, dans lequel ils peuvent se sentir « protégés », car c'est un espace conçu spécifiquement pour eux. À la BAN, nous avons réorganisé les collections jeunesse en deux catégories : les premiers romans et les romans « jeunes adultes ». Le choix du nom de ce deuxième espace s'est révélé compliqué, car nous voulions un nom assez neutre qui incite adolescents et même adultes à le fréquenter. Il fallait également une expression qui ait un équivalent anglais acceptable. Le terme de « jeunes adultes » semble correspondre à l'état d'esprit des adolescents qui aiment généralement être considérés comme des « presque adultes ». En dehors de ce besoin d'une petite zone à part, les adolescents diffèrent peu par leur besoin en signalétique par rapport au public adulte en général.

Pour ce qui est des besoins en matière d'éclairage, les adolescents vont alterner la recherche et la fuite d'une grande clarté, en fonction de leur humeur. Dans les phases d'affirmation, ils vont la rechercher tandis que dans leurs phases de retrait ils vont la fuir. Difficile de ce fait de trouver un éclairage permettant à ce public de se sentir à l'aise dans les locaux de la bibliothèque. Le choix de l'éclairage est d'autant plus difficile que les besoins des individus, comme nous le verrons par la suite, ne sont pas les mêmes en fonction des âges et qu'il est de ce fait difficile de contenter tout le monde en même temps⁷³.

1.2.1.2 Les tout-petits ou le public des non lecteurs

En ce qui concerne les plus jeunes, les plus petits – considérons par cette expression tous les enfants n'ayant pas encore appris à lire – n'ont pas besoin de signalétique écrite. Néanmoins les collections destinées à ces enfants nécessitent une signalétique du fait que ces enfants vont généralement être guidés par leurs parents, et qu'il est important que les parents en question puissent se repérer dans les collections. La signalétique peut être complétée de pictogrammes permettant de définir les thèmes des albums par exemple. Le plus important pour cette tranche d'âge est de

73 Philippe CANTIÉ, François LEBERTOIS, Luc LUPON et Cécile RÖTHLIN, « La lumière dans les bibliothèques » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, impr. 2012, p. 95.

disposer de mobilier adapté. Les albums, principal objet d'emprunt des plus petits, sont davantage mis en valeur dans des bacs. En effet, le jeune public, ne sait peut-être pas lire mais il va se diriger naturellement vers le mobilier à sa taille et fouiller parmi les albums contenus dans les bacs à sa portée. Il est important de prévoir des sièges et éventuellement des tables adaptés à la hauteur des enfants. La proximité de mobilier adapté aidera l'enfant à repérer l'espace qui lui est dédié et à se diriger vers les collections qui le concerne. À cet âge, les enfants ne sont pas sensibles à la signalétique sous sa forme classique – à savoir écrite – il est donc important d'utiliser d'autres méthodes pour permettre à ce public de repérer les espaces qui lui sont consacrés et de s'y sentir à sa place. Pour ce qui est de la question des normes de mobilier, nous avons traité plus précisément la question dans l'annexe 1 « Les normes préconisées pour favoriser l'aménagement de l'espace des bibliothèques ». À la BAN, nous n'avons pas de mobilier spécifique pour enfant, ceci s'explique par le manque de place dans les locaux. Nous envisagions d'acheter des bacs pour stocker les albums jeunesse, néanmoins après calcul nous avons réalisé que nous n'avions pas la place de disposer de bacs. Comme nous l'avons analysé dans l'annexe 1, les bacs auraient constitué une bonne signalétique pour attirer les tout-petits ne sachant pas lire vers les documents les concernant. Ils auraient rendu la manipulation – choix et rangement – des albums plus facile et aurait permis aux plus jeunes d'intégrer certaines règles de la bibliothèque. Il est plus facile d'apprendre à un petit à ranger un livre dans un bac que sur une étagère. Face à cet état des faits, la meilleure signalétique du monde ne pourrait rien changer. Par sa forme connue – les enfants ont l'habitude des bacs car ils y rangent généralement leurs jouets – les bacs sont un appel pour les tout-petits à venir prendre des livres et à les remettre une fois qu'ils ont fini de les consulter. Aucune autre signalétique n'est nécessaire. Le rangement sur une étagère est déjà plus complexe et met moins en valeur les documents. Il est moins adapté pour permettre aux petits de découvrir le monde des livres et de la bibliothèque.

Le classement des albums est également une question importante, puisqu'il s'agit de réfléchir à la meilleure façon de mettre en valeur des documents à destination du public très particulier des très jeunes enfants. En 2004, une stagiaire Adeline Ruano Camaro avait mis en place une classification des albums jeunesse basée sur le niveau de lecture⁷⁴. Actuellement, nous avons réalisé que cette différenciation des niveaux de lecture, n'était plus adaptée à notre fonds. Il était devenu très difficile de déterminer si un album relevait du niveau *E1*, *E2* et *E3*, ainsi nous avons constaté des incohérences dans le traitement des différents albums. Nous avons de ce fait décidé de rebasculer l'ensemble des documents sous la classe E. Peut-être un classement thématique serait-il plus

⁷⁴ Adeline RUANO CAMARO. *Mise en valeur des collections : reclassement et ré-organisation du fonds jeunesse de la Bibliothèque Américaine de Nancy*, op. cit., p. 19-20.

pertinent que l'ancien classement par niveau ? Le fait de ne pas avoir pu ranger les albums dans des bacs nous oblige à les ranger sur des étagères, rangement qui ne met pas en valeur ce genre de documents et qui a tendance à rendre inaperçus les albums aux dimensions plus petites. Un traitement des albums documentaires de façon à imaginer un classement thématique de ces derniers serait un travail de longue durée, qui n'est pas forcément envisageable pour le moment. Il serait néanmoins possible de trier les albums aux dimensions plus petites et de leur attribuer une cote spécifique. Ces documents ne constituant qu'une petite part de la collection peut-être serait-il envisageable d'acheter un ou deux bacs dans lesquels ces petits albums seraient entreposés et davantage visibles aux yeux des plus jeunes.

Rappelons que le public des tout-petits est un public qui va découvrir le monde des livres et des autres supports de la bibliothèque en général, mais il s'agit surtout d'un public qui découvre le monde. Il convient donc de lui permettre d'explorer ce qui l'entoure – dans le cas présent, l'espace de la bibliothèque – tout en le protégeant. Même si cela peut paraître une évidence, il est essentiel qu'une bibliothèque qui reçoit un public si jeune s'assure que rien ne puisse blesser des enfants, encore peu conscients des multiples dangers qui les entourent.

1.2.1.3 Les enfants lecteurs

La découverte des livres ne se limite pas aux jeunes enfants non-lecteurs. Une fois que les enfants apprennent à lire, il faut leur donner les moyens de découvrir le plaisir de la lecture. En effet, la lecture n'est pas que le déchiffrement de caractère en contenu rempli de sens. Les livres sont un objet propice au rêve, au développement de l'imagination et il est important que les enfants découvrent les histoires dans des conditions agréables.

Lorsque les enfants découvrent le plaisir de lire seul, ils prennent généralement des positions physiques confortables. Il s'agit pour eux d'associer le plaisir du corps à celui de l'esprit que leur procure le livre qu'ils ont entre les mains. Pour cela, les enfants aiment lire dans des positions, assez improbables du point de vue du public adulte. Ils apprécient la moquette et les coussins qui leur permettent de s'allonger sur le sol. De même les lieux perchés et les cachettes sont plébiscités du public jeunesse comme lieux de lecture⁷⁵. Aménager un espace jeunesse confortable, permettant aux enfants de lire dans la position qui leur plaît en toute sécurité est essentielle pour les bibliothèques. Les enfants associeront ainsi livres et bibliothèques à un certain plaisir et continueront vraisemblablement à entretenir une relation privilégiée avec le monde des bibliothèques à l'âge

⁷⁵ Jacqueline GASQUEL, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, Paris : Édition du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », DL 1993, [nouvelle édition entièrement refondue], p. 46-53.

adulte. Un espace dans lequel les enfants se retrouvent car il répond à leurs critères de confort, est une bien meilleure signalétique que la simple mention « espace jeunesse ». L'aménagement d'un espace jeunesse doit donc être un objet de réflexion sérieuse avant de se pencher sur la question de la signalétique. Les enfants s'intéresseront à la signalétique seulement s'ils adhèrent au lieu qui leur est dédié. À la BAN, les collections jeunesse ont été déplacées dans une salle en moquette avec quelques chauffeuses. Ce choix a été décidé afin de rendre plus visibles ces collections auprès du public, mais aussi pour donner aux familles un espace plus confortable. Ainsi parents et enfants peuvent s'asseoir dans les chauffeuses et/ou sur le sol pour lire des histoires. Auparavant, les ouvrages jeunesse étaient disposés dans des box étroits, les familles devaient se rendre dans un autre endroit de la bibliothèque pour lire des histoires sur place. L'achat de quelques coussins colorés rendrait l'espace encore plus confortable et permettrait d'ajouter quelques touches de couleurs supplémentaires propice à rendre l'espace plus convivial.

Actuellement, les livres ne sont plus l'unique support des bibliothèques et il convient de donner accès aux enfants à d'autres supports comme cela est le cas pour les adultes. Il est intéressant de permettre aux jeunes lecteurs, lorsque cela est possible de visionner des films ou d'écouter de la musique dans des conditions agréables. Certaines bibliothèques commencent à proposer des jeux-vidéos, initiative appréciée des jeunes lecteurs comme de certains adultes. L'objectif est de proposer un lieu dans lequel le public se sente bien, un « troisième lieu » comme l'a défini Mathilde Servet⁷⁶. La BAN, petite structure, ne possède pas de collections de CD ni de jeux-vidéos. De plus, il est possible de visionner des films sur place mais uniquement à partir des ordinateurs situés dans le hall de la bibliothèque. L'espace limité de la bibliothèque limite les possibilités d'aménagement de l'espace jeunesse comme de celui de l'espace adulte. De plus permettre le visionnage de film dans les locaux implique un certain nombre de règles. Il ne faut pas d'une part que les DVD fasse l'objet d'une limitation d'âge. De plus, les DVD doivent avoir été achetés avec un droit de prêt permettant la représentation dans un lieu public et non pas uniquement le prêt dans un cadre familial.

En ce qui concerne le public des jeunes lecteurs, il convient aussi de se rappeler que les enfants sont de tailles plus petites que les adultes. Il convient donc de mettre les documents à leur portée. Pour un enfant de sept ou huit ans, Jacqueline Gascuel précise que les tablettes visibles se situent à une distance du sol comprise entre cinquante-cinq centimètres et un mètre trente-cinq, ce

76 Mathilde SERVET, « Les bibliothèques troisième lieu. » *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°4, ENSSIB, Villeurbanne, 2010 [consulté le 21 mars 2016]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>>.

qui correspond à trois tablettes⁷⁷. Les étagères, d'après Jacqueline Gascuel et Anne-Marie Chaintreau, ne doivent pas dépasser une hauteur d'un mètre cinquante pour qu'un enfant puisse se saisir facilement des documents de la tablette la plus haute⁷⁸. Ces normes constituent des indications sur la situation optimale. Dans la réalité, il n'est malheureusement pas toujours possible de les respecter, notamment par manque d'espace. À la BAN, nous avons arrangé les albums de sorte que la dernière étagère se situe à un peu plus d'un mètre du sol, mais pour les romans jeunesse et les documentaires jeunesse nous n'avons pas pu faire autrement que d'utiliser l'ensemble des tablettes disponibles. Jacqueline Gascuel rappelle que les documents des deux étagères inférieures sont les moins empruntés. Elle ne préconise l'usage de ces tablettes qu'en cas de manque de place⁷⁹. Dans les faits, les petites bibliothèques comme la BAN n'ont souvent pas le choix d'utiliser ou non les tablettes les plus basses ; Elles doivent rentabiliser l'espace disponible et l'agencer au mieux pour les usagers. Ainsi, à la BAN nous avons décidé, de réserver lorsque cela était possible les étagères les plus basses aux documents pour enfants et les étagères les plus hautes aux documents pour adultes. Les collections pour adolescents – lorsqu'il y en a – marquent la frontière entre les deux types de documents. Une telle disposition a été adoptée pour les collections des contes, de poésie, de bandes dessinées, de textes simplifiés et bilingues, pour les DVD et les livres audio. En revanche le manque de place nous a obligé à utiliser l'ensemble des tablettes pour les romans et les documentaires jeunesse. Ce problème de la taille plus petite du public jeunesse, n'est pas un problème qui se limite aux usagers de la section jeunesse. Ce serait oublier que parmi les adultes se trouvent des individus de tailles extrêmement variées et que dans cette population hétérogène, les personnes les plus petites seront en peine de s'emparer des documents sur les rayonnages les plus en hauteur. Se priver des rayonnages les plus hauts – car les plus inaccessibles aux personnes de tailles plus petites – et ne pas utiliser les deux tablettes les plus basses – du fait que les usagers les voient moins – limitent considérablement les possibilités d'aménagement des bibliothèques. Face au manque d'espace, les bibliothécaires se retrouvent obligés d'utiliser la totalité des étagères même si ces dernières sont moins faciles d'accès au public. À la BAN l'achat de tabouret « pied d'éléphant » a été envisagé pour permettre aux usagers de taille trop petite, d'accéder à l'ensemble des documents. Néanmoins l'inaccessibilité de la totalité de certaines étagères reste un problème pour le public en situation de handicap comme nous le constaterons par la suite.

77 Jacqueline GASQUEL, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, op. cit. p. 115-116.

78 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASQUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*, , op. cit., p. 99.

79 Jacqueline GASQUEL, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, op. cit. p. 116.

La taille des étagères est un élément important à prendre en considération dans un secteur jeunesse, mais il n'est pas le seul et il convient de prêter attention à l'ensemble du mobilier. En effet, il existe des normes concernant la taille des tables et des chaises en fonction de l'âge des utilisateurs. Ces éléments étant moins directement liés à la question de la signalétique et de la mise en valeur des collections, nous avons étudié ces normes dans l'annexe 1 « Les normes préconisées pour favoriser l'aménagement de l'espace des bibliothèques ». Comme nous l'avons vu précédemment, il est nécessaire que les enfants aient l'impression que le lieu les accueille et attache de l'importance à leur besoin. Prévoir quelques tables et chaises à hauteur d'enfants permettrait à la BAN de montrer l'importance qu'elle accorde à ses publics, de les inciter à venir à la bibliothèque. Pourquoi mettre en place une signalétique si les lieux eux-mêmes ne sont pas propices à l'accueil du public ou d'un type de public ? Pour que le public se serve d'une signalétique il faut déjà qu'il ait envie de venir dans les lieux et pour cela il faut qu'il s'y sente à l'aise. Il est d'ailleurs possible de coordonner le mobilier et la signalétique – en choisissant des coloris proches par exemple – pour donner une unité graphique au lieu.

En ce qui concerne les besoins du public jeunesse, Philippe Cantié, François Lebertois, Luc Lupon et Cécile Röthlin notent que les enfants tolèrent une lumière plus blanche et plus intense que les adultes. Néanmoins il est difficile de proposer au sein d'un même lieu un éclairage différent en fonction des publics, d'autant plus qu'une lumière blanche et intense provoque chez les enfants un énervement et une excitation, qui va à l'encontre du besoin de tranquillité généralement exprimé par le public adulte⁸⁰. Dans le cadre de la bibliothèque américaine, il est comme nous le verrons par la suite difficile de travailler sur l'éclairage et d'autant plus difficile de l'adapter aux différents publics que ces derniers se partagent un même espace.

Enfin, aujourd'hui la recherche de documents en bibliothèque est favorisée par le catalogue en ligne, appelé dans le jargon professionnel OPAC*. S'il est bien sûr toujours possible au public de flâner en rayon, dès lors que ce dernier veut effectuer une recherche un peu plus précise à propos d'un auteur et/ou d'une thématique, il lui faut passer par l'outil informatique. Il est important que le public puisse accéder à tout moment à l'OPAC, ce qui implique de laisser un ordinateur allumé sur la page du catalogue. Si le poste dédié à cette recherche est commun à tous les publics, il est impératif qu'il puisse être utilisé autant par le public adulte que par le public jeunesse⁸¹. Les enfants peuvent avoir besoin d'effectuer des recherches documentaires pour un exposé ou pour leur intérêt personnel, ils font de plus désormais partie d'une génération née avec l'informatique et seront de ce

80 Philippe CANTIÉ, François LEBERTOIS, Luc LUPON et Cécile RÖTHLIN, « La lumière dans les bibliothèques » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.* p. 95.

81 Anne-Marie BERNARD « ACCUEIL ET MISE EN ESPACE » DANS DIAMENT, Nic [dir.], *Organiser l'accueil en bibliothèque, op. cit.*, p. 95.

fait moins réticents à avoir recours à un catalogue informatique que le public adulte. Il est donc important de prévoir que tous les usagers, même les plus jeunes puissent avoir accès à l'ordinateur dédié à la consultation de l'OPAC. À la BAN, nous avons décidé de laisser un des ordinateurs allumé sur la page du catalogue afin d'inciter les usagers à avoir recours à ce dernier. Les ordinateurs sont disposés sur une table et les utilisateurs peuvent s'asseoir pendant leurs recherches. Cette disposition permet à tous, enfants et adultes, d'avoir recours à cet outil. Le seul inconvénient que nous avons noté quant à cet ordinateur est qu'il se mettait très rapidement en veille. Ainsi, il nous était nécessaire de rallumer l'écran manuellement de façon assez régulière, car si les usagers ne voient qu'un écran noir cela ne les incite pas à effectuer leur recherche sur celui-ci. Ils peuvent d'ailleurs croire qu'ils n'ont pas le droit d'accéder aux ordinateurs et ne vont peut-être pas oser en faire la demande aux bibliothécaires. Finalement, nous avons réussi à modifier les paramètres d'un des ordinateurs afin que celui-ci ne se mette jamais en veille. Ainsi bien en vue nous espérons que le catalogue sera davantage utilisé par nos usagers. Beaucoup n'ont pas encore le réflexe de la recherche informatisée, aussi laisser un ordinateur allumé en permanence sur un outil de recherche peut leur permettre de connaître l'existence de cet outil et de s'y intéresser, quitte à demander aux bibliothécaires de leur expliquer le fonctionnement de ce dernier.

1.2.2 Les personnes âgées.

Les personnes âgées sont un public proche des usagers adultes, mais développent des besoins spécifiques du fait de leur âge. Par certains points, ils se rapprochent du public en situation de handicap dont nous parlerons par la suite et peuvent bénéficier des aménagements proposés pour ce public particulier. En effet, les études démographiques montrent un vieillissement accru de la population comme le révèlent Philippe Cantié, François Lebertois, Luc Lupon et Cécile Röthlin. Ils rappellent que cette population âgée a généralement des performances visuelles dégradées⁸². Ainsi toutes les dispositions mises en place à l'égard des malvoyants bénéficieront également au public des personnes âgées.

Pour permettre à tous les usagers de se saisir des documents, Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel recommandent que le portant des étagères ne dépasse pas deux mètres de hauteur et que la dernière tablette soit au maximum à un mètre soixante-dix du sol, ce qui correspond à six tablettes disponibles pour y entreposer les documents⁸³. Il faut tout de même noter que si de telles normes correspondent parfaitement à un adulte en bonne santé, de taille moyenne et

82 Philippe CANTIÉ, François LEBERTOIS, Luc LUPON et Cécile RÖTHLIN, « La lumière dans les bibliothèques » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.* p. 95.

83 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASCUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires, op. cit.* p. 165.

dans la force de l'âge, elles peuvent ne pas convenir à tous. Nous avons déjà fait la remarque que les étagères les plus basses étaient généralement moins visibles et que les usagers empruntaient moins les documents s'y trouvant. Anne-Marie Bernard rappelle en parlant des usagers du troisième âge que « si les livres sont posés sur des étagères trop basses ou trop hautes ce public ne pourra y avoir accès ». De la même manière, elle préconise un secteur constitué de documents à gros caractères pour compenser les déficiences visuelles de cette population⁸⁴. À la BAN, nous avons eu des retours de personnes âgées, peu satisfaites que les nouveautés aient été replacées dans les rayons – selon la présentation en *facing* que nous avons déjà vu – car elles éprouvaient physiquement des difficultés à prendre les ouvrages des tablettes les plus basses. Il faut en effet garder en mémoire qu'à partir d'un certain âge, il est plus difficile de se déplacer et d'effectuer des mouvements comme celui de s'accroupir. Nous avons essayé de trouver une solution, mais il est difficile au vu du peu d'espace dont dispose la bibliothèque de se passer des deux étagères inférieures. Nous avons de ce fait décidé de placer suffisamment de documents en *facing* sur les rayonnages à portée de main de tous afin de permettre aux personnes âgées ne pouvant se baisser de bénéficier d'un choix suffisant en matière d'ouvrages. Au besoin, l'équipe des bibliothécaires est toujours prête à aider les usagers en difficulté à se saisir d'un ouvrage trop haut – en montant sur un tabouret à la place d'un usager peu à l'aise avec ce type d'acrobatie – ou trop bas - en faisant travailler ses propres genoux pour ménager ceux de l'utilisateur. Il est bien sûr préférable dans la limite du possible de permettre l'autonomie complète du public, mais lorsque cela n'est pas réalisable, il faut trouver une solution acceptable pour tous.

1.2.3 Les personnes en situation de handicap

Prendre en compte les usagers en situation de handicap est indispensable. Jacqueline Gascuel rappelle que rendre accessibles les lieux ouverts au public est une obligation légale. « La loi d'orientation du 1^{er} mars 1979 [...] prévoit que toute construction nouvelle ou toute transformation importante de locaux destinés à recevoir du public doit les rendre accessibles aux handicapés.⁸⁵ » Jacqueline Gascuel et Anne-Marie Chaintreau évoquent deux lois promulguées en 1975 et 1991 imposant que les établissements recevant le public (ERP) soient accessibles aux personnes en situation de handicap. La date de mise en accessibilité des locaux pour les BU était fixée au 1^{er} janvier 2011, comme le rappelle Claire Bonello. Elle précise toutefois que

84 Anne-Marie BERNARD, « L'ACCUEIL DE PUBLICS DITS SPECIFIQUES » dans Nic DIAMENT, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, op. cit. p. 50.

85 Jacqueline GASQUEL, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, op. cit. p. 236.

des dérogations exceptionnelles peuvent être accordées aux bibliothèques lorsqu'il existe soit une impossibilité technique de procéder à la mise en accessibilité, soit des contraintes liées à la préservation du patrimoine architectural, soit, enfin, une disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences⁸⁶.

Elle souligne également que ces aménagements peuvent devenir complexes, impossibles ou onéreux lorsqu'ils sont réalisés *a posteriori* et non conçus au moment de la réalisation d'un établissement recevant du public⁸⁷. La BAN se situe dans un bâtiment qui n'était pas prévu à l'origine pour abriter une bibliothèque, ce qui explique la difficulté de respecter la totalité des normes. Mais prendre en compte le public en situation de handicap n'est pas qu'une obligation légale, il s'agit d'une marque de respect envers l'ensemble des usagers. Marielle de Miribel explique l'importance d'une telle prise en compte

Ne pas accueillir des personnes handicapées en bibliothèque contribue à exclure ces personnes de notre culture, de notre savoir, de la formalisation de nos connaissances. Pour contribuer à son intégration, il est donc fondamental, encore plus que dans les autres institutions culturelles, de pouvoir accueillir le public handicapé dans nos bibliothèques en raison de l'ouverture qu'elles offrent à la culture et aux savoirs⁸⁸.

Marielle de Miribel préconise de se poser plusieurs questions afin de prendre en compte les besoins du public en situation de handicap. Il faut d'abord que l'entrée, la sortie, et les banques de prêts, de retours et/ou de renseignement soient facilement repérables. Le soin porté à cette question sera ensuite bénéfique à l'ensemble des populations, qui doivent être en mesure d'identifier ces points stratégiques du lieu. Il est bien entendu essentiel de correctement signaler les sorties de secours, d'autant plus en cette période troublée, sur fond de plan Vigipirate renforcé. L'ascenseur est un élément que le public doit pouvoir repérer très facilement, d'autant plus pour les personnes souffrant d'un handicap moteur qui ne peuvent accéder aux niveaux inférieurs et supérieurs du lieu par le biais des escaliers. L'ascenseur peut également se révéler utile pour les parents accompagnés d'enfants en poussette, les femmes enceintes, les personnes malades ou tout simplement fatiguées. Dans le cas de la BAN, la bibliothèque est située au sous-sol du bâtiment. L'ascenseur est de ce fait le seul moyen d'y accéder pour les personnes ayant des problèmes de motricité. Le deuxième point que Marielle de Miribel encourage à prendre en compte est la signalisation des toilettes. Il s'agit d'une question souvent posée par les usagers d'où l'importance d'anticiper la demande. À la BAN, les toilettes sont situées au premier étage, en dehors de l'espace de la bibliothèque. Il est donc

86 Claire BONELLO, « Accessibilité et handicap en bibliothèque », Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n°5, ENSSIB, Villeurbanne, 2009 [consulté le 18 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0034-006>>.

87 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASCUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*, *op. cit.* p. 128.

88 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir*, *op. cit.* p. 344.

difficile pour le visiteur se rendant pour la première fois dans les lieux de les trouver. Nous avons pensé à un fléchage qui conduirait de l'entrée de la bibliothèque aux toilettes, mais ce fléchage ne se trouvant pas dans l'enceinte de la bibliothèque doit être en accord avec le responsable du bâtiment général. Marielle de Miribel évoque également l'importance que le public puisse rapidement identifier les espaces où il peut s'asseoir. À la BAN, des chauffeuses ont été disposées dans le hall, ce qui les rend visibles des usagers dès leur entrée dans les lieux. Il faut également que les usagers trouvent facilement une personne susceptible de les aider. Ce repérage du personnel de la bibliothèque peut être facilité par le port de badge. En effet, dans les petites structures comme la BAN les usagers réguliers connaissent rapidement les bibliothécaires, mais ce n'est pas le cas des nouveaux venus. Nous avons décidé de faire porter un badge aux stagiaires afin que les usagers les repèrent et puissent s'adresser à eux en cas de besoin – tout en se montrant plus tolérants si les stagiaires, qui ne connaissent pas encore les lieux, ont des difficultés à les renseigner. Du fait des dispositions du plan Vigipirate renforcé, les bibliothécaires sont obligées d'ouvrir la porte chaque fois qu'un usager veut entrer dans la bibliothèque. Ce premier contact peut aider les nouveaux venus à repérer les membres du personnel. Néanmoins il arrive que des usagers, pour décharger les bibliothécaires de ce travail supplémentaire, se chargent de quelques allers-retours pour ouvrir la porte. Il n'est donc pas certain que la personne qui se charge d'ouvrir la porte soit un membre de l'équipe. Même si nous n'avons noté aucune difficulté apparente des usagers à savoir à qui s'adresser pour demander des renseignements sur la bibliothèque, il pourrait être intéressant de faire porter un badge à l'ensemble des bibliothécaires de la BAN. Marielle de Miribel rappelle ensuite l'importance de faciliter l'accès au catalogue. Il faut que l'utilisateur repère rapidement où il lui est possible de consulter l'OPAC. Comme nous l'avons dit précédemment, à la BAN nous laissons un poste informatique allumé sur la page du catalogue afin d'encourager les lecteurs à le consulter. Il faut également réfléchir pour que la signalétique soit accessible à tous y compris aux personnes en situation de handicap. Il faut qu'elle soit visible des personnes en fauteuil roulant – le regard est plus bas que la moyenne des usagers – soit compréhensible des personnes présentant des déficiences intellectuelles, mais aussi qu'elle puisse être déchiffrée par des personnes malvoyantes et non-voyantes. Nous développerons par la suite les spécificités liées aux différents types de handicaps. Si la bibliothèque possède des fonds particuliers, des livres en braille, en gros caractères ou encore des livres-audio, il est important que le public connaisse leur existence et puisse les trouver rapidement. Nous verrons plus en détail comment signaler les collections. Enfin, il faut que le site internet soit accessible au public en situation de handicap. Ce peut également être un moyen pour le public de découvrir la bibliothèque et son fonds. À la BAN, le site internet est commun à

l'ensemble des Bibliothèques Universitaires (BU) de l'Université de Lorraine (UL), il est donc difficile pour les membres de la BAN d'agir à ce niveau⁸⁹.

En ce qui concerne les points les plus importants, Marielle de Miribel, précise qu'il est important qu'il y ait toujours un employé de la bibliothèque averti qu'une personne en situation de handicap se trouve dans la bibliothèque. Cet accueil humain est plus agréable pour l'utilisateur et permet de s'enquérir de ses besoins et de l'aider au mieux. Pour cela il faut que l'utilisateur en situation de handicap trouve l'accueil et pour cela mettre en place un fléchage si possible adapté à tout type de handicap. Ainsi, un fléchage visuel satisfera généralement le public, mais il n'est pas adapté au public des malvoyants et non-voyants. Pour ces derniers il faut envisager de mettre en place un dispositif kinesthésique ou sonore – en revanche, notons qu'une signalétique sonore ou des annonces passées sur hauts-parleurs ne seront pas accessibles au public malentendants et non-entendants. Pour Marielle de Miribel, il est aussi important que les lieux soient accessibles aux personnes en fauteuil et que des personnes spécifiquement compétentes à l'accueil de ce public spécifique soient toujours disponibles à l'accueil. Parmi les éléments préférables mais non obligatoires, Marielle de Miribel, préconise l'installation de postes informatiques adaptés au public handicapé – comme des postes munis de reconnaissances vocales pour permettre aux personnes non-voyantes et malvoyantes d'accéder aux contenus du catalogue de la bibliothèque. Il est également préconisé de faire installer des bandes podotactiles pour faciliter et sécuriser le déplacement dans les lieux des personnes déficientes visuelles. Si possible, les documents à destination d'un public en situation de handicap seront regroupés dans un même espace, pour que les intéressés n'aient pas à parcourir toute la bibliothèque à la recherche des documents éparpillés les concernant. Enfin, Marielle de Miribel conseille que le personnel des bibliothèques puisse bénéficier d'une formation sur l'accueil des publics en situation de handicap afin de mieux comprendre leurs besoins. Le *nec plus ultra* serait que l'utilisateur concerné puisse bénéficier de l'accompagnement personnalisé d'un bibliothécaire au cours de sa visite et qu'une personne soit chargée de scanner les ouvrages pour les transformer en fichiers audio à destination des personnes souffrant d'un handicap visuel dont font partie les personnes âgées aux capacités visuelles réduites par l'âge⁹⁰. Nous voyons, là encore, un certain nombre de mesures par lesquelles une bibliothèque peut montrer sa volonté de rendre accessibles ses lieux à tous. Néanmoins de telles mesures ne sont pas toujours réalisables. Les petites structures comme la BAN ne bénéficient pas de moyens suffisants tant humains que financiers pour mettre en place toutes ces mesures, bien qu'elles en conçoivent l'importance et l'utilité. Nous pouvons à présent développer les mesures préconisées par

89 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 351-352.

90 *Ibid.*, p. 355.

catégorie de handicaps et nous verrons dans quelles mesures ces dernières peuvent être mises en place à la BAN et comment adapter la nouvelle signalétique à l'ensemble des usagers y compris ceux en situation de handicap.

Un certain nombre de normes, concernant la taille des allées, des étagères sont préconisées pour permettre l'accessibilité aux personnes souffrant d'un handicap moteur. Nous avons détaillé ces normes dans l'annexe 1. Ces dernières nous ont permis de prendre conscience que la longueur des allées et des étagères à la BAN n'était pas adaptée au public handicapé moteur. Néanmoins, nous n'avons que peu de marge de manœuvre pour aménager l'espace de la bibliothèque et les collections afin de les rendre accessibles à tous. Nous prenons néanmoins note de ces mesures afin de tenter d'y répondre dans la mesure de nos capacités. Cela ne nous empêchera pas de réfléchir à la signalétique dans une optique d'accessibilité à ces publics. La taille des allées et des étagères n'est pas la seule à faire l'objet de normes d'accessibilité. Gaëlle Guechgache rappelle en outre qu'il faut adapter la taille de la banque d'accueil, de prêts et/ou de retours. À la BAN, la banque d'accueil fait un peu plus d'un mètre et dix centimètres de hauteur, ce qui est évidemment trop haut pour un usager en fauteuil, qui se trouvera face à un « mur » et ne verra pas les bibliothécaires de l'autre côté de la banque d'accueil. Quant à Jacqueline Gascuel, elle rappelle que les tables doivent avoir une hauteur minimum de soixante-douze centimètres pour qu'un usager en fauteuil puisse s'y installer⁹¹. Dans l'ensemble il faut retenir qu'un passage de quatre-vingt-dix centimètres est nécessaire pour qu'un usager en fauteuil puisse passer. Pour effectuer une rotation à quatre-vingt-dix degrés, il aura besoin d'un carré de un mètre et quarante centimètres de côté tandis que pour faire demi-tour il aura besoin d'un espace de un mètre soixante sur un mètre quarante⁹². Nous avons pris en compte ces données pour aménager l'espace de la bibliothèque et tenter de positionner les tables et les étagères afin que l'espace soit toujours accessible à une personne souffrant d'un handicap moteur, première étape d'une organisation de l'espace dite « accessible ». Néanmoins nous avons constaté que les quatre-vingt-dix centimètres requis n'étaient pas respectés pour pénétrer dans la salle de lecture, ni pour accéder aux boxes – dans lesquels il est par ailleurs impossible de faire demi-tour en fauteuil. En effet, la porte de la salle de lecture mesure quatre-vingt-cinq centimètres, ce qui est inférieur de quelques centimètres à la norme recommandée – quelques centimètres qui peuvent sembler bien peu mais qui peuvent complètement empêcher le passage d'une personne en fauteuil. De même, nous avons cherché à disposer la table dans la pièce de manière à permettre à un usager en fauteuil de circuler autour, mais à cause des chaises qui doivent être empilées d'un côté de la table il est

91 Jacqueline GASQUEL, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, op. cit. p. 139.

92 *Ibid.*, p. 45.

impossible de garantir un passage de quatre-vingt-dix centimètres partout autour de la table. Pour ce qui est des box, nous avons mesuré que si l'intérieur était d'un peu plus d'un mètre et dix centimètres – ce qui permet à un usager en fauteuil de circuler mais non de faire demi-tour – en revanche l'entrée des boxes varie entre soixante-cinq centimètres et soixante-quinze centimètres – ce qui rend impossible l'entrée en fauteuil et l'accès aux documents. Précisons au passage que la barrière antivol fait quatre-vingt-dix-huit centimètres de large, mais la porte lorsqu'un seul battant est ouvert – ce qui est toujours le cas – a une largeur de quatre-vingt centimètres, ce qui est insuffisant pour laisser un usager en fauteuil rentrer. Toutefois cette difficulté peut être facilement surmontée en ouvrant le deuxième battant de la porte tandis que dans les box l'accès est matériellement impossible pour les usagers souffrant d'un handicap moteur. Quant à la grande salle, les étagères sont espacées d'au moins quatre-vingt-dix centimètres, mais comme l'espace est ponctué de tables et de chaises si un usager est installé pour travailler il n'y a plus derrière lui l'espace nécessaire à un fauteuil pour passer. Rappeler de telles normes peut paraître hors-sujet par rapport à la signalétique. Néanmoins à quoi bon proposer une signalétique adaptée à une population exclue de part le lieu même ? Bien sûr il est toujours possible aux usagers souffrant d'un handicap physique de se rendre à la BAN, mais la circulation dans la bibliothèque ne leur sera pas facile et leur autonomie sera limitée. Ils devront vraisemblablement faire appel aux bibliothécaires pour accéder à un certain nombre de documents – soit que ces documents soient trop en hauteur pour leur permettre de les atteindre, soit qu'ils se trouvent dans une salle dans laquelle ils ne peuvent accéder. Il nous est difficile, en notre qualité de bibliothécaire, de remédier au problème de l'accessibilité physique des locaux, néanmoins fort de ce constat nous pouvons essayer de limiter l'usage des étagères les plus élevées et installer la signalétique en prenant toujours en compte la hauteur d'une personne en fauteuil. Même si nous ne pouvons pas aménager entièrement le lieu dans le respect des normes d'accessibilité, cela ne doit pas nous empêcher de réfléchir à la signalétique pour qu'elle soit également accessible à ce public souffrant de handicap moteur. Les affiches devront donc être installées de sorte de n'être pas trop basses pour rester lisibles aux usagers debout sans qu'ils se baissent, ni trop hautes pour être lues par un usager en fauteuil. Peut-être serait-il possible d'investir dans une paire de pinces spéciales à disposition des usagers en fauteuil pour leur permettre d'attraper les ouvrages disposés sur les étagères les plus hautes. Cela montrerait que la bibliothèque s'intéresse à la question de l'accessibilité de ses collections même si son champ d'action est limité dans ce domaine. Pour la signalétique d'étagère et de plafond, il faudra veiller à ce que par la taille, la police des caractères et le contraste des couleurs, les panneaux soient suffisamment lisibles des usagers debout comme de ceux en fauteuil. Sur les tablettes, légèrement incliner les étiquettes vers le bas pour les tablettes supérieures et vers le haut pour les tablettes inférieures les rendrait lisibles des usagers en fauteuil et

permettrait aux autres usagers de mieux les voir sans avoir à se baisser comme cela est le cas avec des étiquettes droites. Il existe des porte-étiquettes présentant cette caractéristique. En acheter pourrait être intéressant pour la bibliothèque d'autant plus que l'avantage des porte-étiquettes réside dans la possibilité de les déplacer, d'en ajouter et d'en supprimer en fonction de l'évolution des collections, permettant ainsi de mettre à jour assez facilement la signalétique.

Le public souffrant d'un handicap visuel doit être pris en considération lors d'une réflexion sur la signalétique afin de lui permettre de circuler dans l'espace de la bibliothèque en toute sécurité, mais aussi de pouvoir se repérer dans les collections et trouver les documents qui l'intéressent. Il est essentiel que les lieux soient organisés de manière à ce que ces usagers puissent se déplacer sans problème. Ainsi, il faut organiser l'espace pour que les allées soient dégagées, le parcours sans obstacles et les points dangereux tels que les escaliers signalés. La signalétique verticale ne doit pas représenter un obstacle au public sur son parcours. Elle peut d'ailleurs simultanément comporter des informations visuelles, tactiles – braille et relief positif – et sonores tandis que la signalétique horizontale peut également se faire sous une forme podotactile pour compléter⁹³. Un tel aménagement de l'espace est également utile pour le reste du public. En effet le public souffrant d'un handicap moteur par exemple sera capable de déceler un éventuel obstacle sur son chemin, mais il lui sera difficile de le contourner. Même un public sans handicap particulier sera gêné par le besoin de contourner un obstacle. Proposer un parcours sans obstacle bénéficiera donc à l'ensemble des usagers. Nous avons vu précédemment qu'apposer des bandes podotactiles permettait de faciliter le déplacement des personnes non-voyantes et malvoyantes. Jacqueline Gascuel et Anne-Marie Chaintreau soulignent qu'un « chemin de guidage peut faciliter aux aveugles et malvoyants l'accès aux collections et services qui leur sont destinés⁹⁴ ». Cette mesure semble néanmoins difficile à mettre en place d'autant qu'un tel investissement est difficile à débloquer pour un public jusqu'à présent quasi- inexistant. Cette absence de public peut s'expliquer par le fait qu'il ne connaisse pas l'existence de ce lieu, qu'il ignore la présence de documents adaptés à leur handicap – livres-audio ou DVD avec audiodescription – ou par l'inaccessibilité du lieu. Il y a un cercle vicieux qui s'établit dans ce genre de situation et fait que le manque d'investissement dans l'accessibilité se justifie par l'absence de fréquentation de ce type de public empêché et l'absence du public concerné s'explique pour sa part par le manque d'accessibilité du lieu par rapport à la spécificité du handicap dont il souffre. Installer ce type de dispositif pourrait faire suite à un

93 Denis LEROY [dir.], *Fiche n°1 : mettre en place une signalétique adaptée – ARGOS-Services* [en ligne], Strasbourg, ARGOS-Services, [s.d.] [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://www.argos-services.com/?p=997>>.

94 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASCUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*, *op. cit.* p. 130.

programme de communication pour faire connaître l'existence du lieu et de ses collections auprès des publics souffrant de déficiences visuelles, et après une réflexion commune entre la bibliothèque et les publics concernés pour négocier sur les besoins de ce public et les moyens que la bibliothèque peut mettre en œuvre pour y répondre. Dans le cas d'une petite structure comme la BAN, les moyens financiers étant très limités, il est difficile d'installer un dispositif aussi coûteux que des bandes podotactiles. Mais le déplacement dans le lieu n'est pas la seule problématique de l'accessibilité au public malvoyant et non-voyant. Il est important que ce public accède aux informations délivrées par la signalétique. Or la signalétique, que ce soit les informations générales ou celles portant sur les collections est majoritairement visuelle. Elle est donc par nature difficile d'accès pour les personnes malvoyantes, voire inaccessible aux personnes non-voyantes. Denis Leroy rappelle que « L'information en braille n'est pas une obligation, mais dans certain cas, elle est fortement recommandée afin de permettre aux personnes déficientes visuelles d'accéder à l'information "utile".⁹⁵ » À défaut de braille, Denis Leroy préconise l'utilisation de relief positif de quelques éléments de signalétique – ces éléments peuvent être quelques mots, des pictogrammes normalisés ou des numéros mis en surépaisseur – pour en permettre une lecture tactile⁹⁶. Nous ne pouvons qu'être d'accord avec Denis Leroy quant à la pertinence d'une information en braille et en relief positif, toutefois la bibliothèque n'est pas en mesure de produire elle-même ce type de documents et supports et passer par un prestataire extérieur pour cela aurait un coût que la bibliothèque n'est peut-être pas en mesure de payer d'une part et d'autre part si les indications à portée du public peuvent être doublées d'une information en braille ou que certains éléments peuvent être imprimés en relief positif, ce n'est pas possible dans le cas des informations en hauteur tels que les panneaux accrochés au plafond ou au dessus des étagères. Difficile dans ce deuxième cas de rendre ces informations accessibles aux personnes non-voyantes sauf à leur proposer un accompagnement personnalisé tout au long de leur visite dans la bibliothèque. Comme le souligne si justement Michel Piquet « [m]ais on s'apercevra vite que rien ne remplace l'intervention d'accompagnateurs signalétiquement à l'aise.⁹⁷ » Michel Piquet rappelle par là que l'accessibilité complète de la signalétique à l'ensemble des publics possède ses limites et que parfois il faut accepter de ne pas pouvoir apporter de solution autre qu'un accompagnement personnalisé de l'utilisateur empêché. Il décrit également comment les bâtiments eux-même peuvent être rendus accessibles aux publics malvoyants et non-voyants par le jeu des textures du sol, transformant celui-ci en une interface « haptique » – c'est-à-dire qui fait appel au sens du toucher. Il est aussi possible de travailler sur l'intensité des bruits et d'utiliser la sensibilité des rayons infra-rouge sur

95 Denis LEROY [dir.], *Fiche n°1 : mettre en place une signalétique adaptée – ARGOS-Services* [en ligne], *loc. cit.*

96 *Ibid.*

97 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, *op. cit.*, p. 81.

l'épiderme par le biais d'un éclairage infra-rouge⁹⁸. Ces dispositions sont certes intéressantes – montrant la richesse des possibilités qui existent aujourd'hui pour rendre le déplacement des malvoyants et non-voyants facilité – mais difficiles à mettre en place du point de vue tant technologique que financier à la BAN. De même, Philippe Cantié, François Lebertois, Luc Lupon et Cécile Röthlin rappellent que le public des malvoyants est hypersensible aux agressions de la lumière⁹⁹. Comme nous le verrons pas la suite, la lumière, bien que facteur important dans la mise en place d'une signalétique, est un paramètre difficile à aménager. Toujours selon Philippe Cantié, François Lebertois, Luc Lupon et Cécile Röthlin, il faudrait pouvoir permettre aux lecteurs malvoyants d'adapter la distance entre la lampe et la page, ce qui semble difficile à la BAN étant donné que les seules lampes éclairant le lieux sont celles aux plafonds. Il faudrait pour cela prévoir l'installation de lampes individuelles sur les tables et au niveau des chauffeuses, ce qui pourrait améliorer les conditions de travail et de lecture des autres usagers mais peut être rendu difficile par le manque de prises électriques et leur mauvais placement. Revenons à présent à la signalétique et à la façon de la rendre lisible au public présentant un handicap visuel. Si nous avons vu qu'il était difficile de rendre lisible la signalétique écrite au public non-voyant, il est toutefois possible de réfléchir aux conditions nécessaires à rendre cette signalétique « visible » des personnes malvoyantes. Les dispositions préconisées permettront une signalétique visuelle de meilleure qualité pour tous les publics y compris ceux n'ayant aucun problème visuel. Pour améliorer la lisibilité des informations écrites Denis Leroy conseille l'usage de police en bâton tels que Arial, Helvetica ou Verdana¹⁰⁰. Dans la brochure intitulée *Accessibilité du cadre bâti : l'importance du choix des couleurs, d'une signalétique lisible et visible et d'un éclairage adapté* rédigée par Pierre-Antoine Thierry il est question de « police facilement identifiable¹⁰¹ » et la brochure intitulée *Principes à respecter pour concevoir une signalétique visible, lisible et compréhensible par tous*¹⁰² parle de police simple et sans empattement. À la BAN, nous avons choisi la police Tahoma – citée en guise d'exemple dans la brochure *Principes à respecter pour concevoir une signalétique visible, lisible et compréhensible par tous* – qui répondait à l'ensemble de ces critères. Nous voulions également une police moins couramment utilisée que la très connue police Arial afin de donner une

98 *Ibid.*, p.81.

99 Philippe CANTIÉ, François LEBERTOIS, Luc LUPON et Cécile RÖTHLIN, « La lumière dans les bibliothèques » dans PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.*, p. 95.

100 Denis LEROY [dir.], *Fiche n°1 : mettre en place une signalétique adaptée – ARGOS-Services* [en ligne], *loc. cit.*

101 Pierre-Antoine THIERRY, *Accessibilité du cadre bâti : l'importance du choix des couleurs, d'une signalétique lisible et visible et d'un éclairage adapté* [en ligne], Paris, Ministère de l'Égalité des territoires et du Logement et Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, Etamine, [ca. 2007] [consulté le 20 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <http://www.territoires.gouv.fr/IMG/pdf/dgaln_accessibilite_fiche_9.pdf>.

102 DUNKERQUE GRAND LITTORAL, ASTRAGAL, *Principes à respecter pour concevoir une signalétique visible, lisible et compréhensible par tous* [en ligne], Saint-Omer, Garchette, 2013 [consulté le 19 novembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/Dunkerque%20Triptique%20Signal%C3%A9tique%20Accessible%20HD.pdf>>.

identité graphique à la BAN. La typographie Trade Gothic LT Condensed¹⁰³ utilisée par l'UL est également une police simple, en bâton et sans empattement. Néanmoins étant une police non libre de droit, il est nécessaire de se la procurer au service communication de l'UL¹⁰⁴. De plus étant la propriété de l'UL, il est peu probable qu'il soit possible de l'utiliser pour les affiches concernant les animations organisées par l'association des Amis de la Bibliothèque Américaine de Nancy (ABAN). Comme selon Denis Leroy la police choisie doit être conservée tout le long du parcours¹⁰⁵ et afin de garantir une unité visuelle de la BAN, nous avons choisi de ne pas utiliser la police de l'Université de Lorraine, ce qui est autorisé pour la signalétique des BU tant que les documents de communication produits par l'UL sont dans en Trade Gothic LT Condensed ou à la rigueur en Arial Narrow¹⁰⁶. Cela ne concerne pas les documents et les supports produits par la BAN pour sa signalétique, aussi avons nous choisi la police Tahoma comme typographie de notre bibliothèque. Une fois la police déterminée, il est important de réfléchir à la taille des caractères pour que ces derniers soient bien lisibles des usagers en fonction de la distance à laquelle ils se trouvent lorsqu'ils les lisent.

Distance d'observation (en mètres)	Hauteur minimale des lettres (en centimètres)	Correspondance pour la police Tahoma (en points)	Hauteur minimale des logos (en centimètres)
1	3	120	5
2	6	240	10
5	15	600	25
10	30	1200	50

Tableau 1: Taille des caractères et des logos préconisé par Pierre-Antoine Thierry dans la brochure Accessibilité du cadre bâti : l'importance du choix des couleurs, d'une signalétique lisible et visible et d'un éclairage adapté¹⁰⁷.

Dans le tableau 1, nous avons relevé les mesures préconisées par Pierre-Antoine Thierry dans la brochure Accessibilité du cadre bâti : l'importance du choix des couleurs, d'une signalétique lisible et visible et d'un éclairage adapté et nous avons mesuré la taille en point nécessaire pour des lettres capitales en police Tahoma. Pour que la signalétique puisse être imprimée par la bibliothèque nous avons choisi la taille de quatre-vingt-seize points pour les panneaux d'en-tête d'étagère et de

103 Plus exactement les typographies dont il est question dans la charte graphique de l'UL sont Trade Gothic LT Bold Condensed n°20, Trade Gothic LT Condensed n°18, Trade Gothic LT Bold n°2, Trade Gothic LT Regular et Trade Gothic LT Light.

104 UNIVERSITÉ DE LORRAINE, *Charte graphique* [document interne], Nancy-Metz, Université de Lorraine, 2012, p. 12-13.

105 Denis LEROY [dir.], *Fiche n°1 : mettre en place une signalétique adaptée – ARGOS-Services* [en ligne], *op. cit.*

106 UNIVERSITÉ DE LORRAINE, dir., *Charte graphique* [document interne], *op. cit.*, p. 14.

107 Pierre-Antoine THIERRY, *Accessibilité du cadre bâti : l'importance du choix des couleurs, d'une signalétique lisible et visible et d'un éclairage adapté* [en ligne], *op. cit.*

six cents points pour les lettres au sol. Respecter la hauteur des lettres préconisée pour la distance minimale semble difficile d'une part parce qu'elle serait difficilement imprimable à l'échelle de la bibliothèque et obligerait de passer par un prestataire extérieur et d'autre part il serait très difficile de faire rentrer les titres des classes documentaires les plus longs dans les emplacements réservés à cet effet au dessus des étagères en respectant ces normes. Nous reviendrons par la suite sur la mise en place pratique de la signalétique et les choix faits en matière de taille de police, ne respectant malheureusement pas ces critères d'accessibilité. Nous verrons également par la suite la taille qui a été choisie pour les logos lors de l'établissement de la signalétique et s'il est possible de respecter les normes définies ici.

Distance d'observation (en mètres)	Hauteur minimale des lettres (en centimètres)	Correspondance pour la police Tahoma (en points)
proche (environ moins de 2)	1,5	60
4	15	600
6	20	800

Tableau 2 : Taille des caractères préconisée par la brochure intitulée *Principes à respecter pour concevoir une signalétique visible, lisible et compréhensible par tous*¹⁰⁸.

Une autre brochure intitulée *Principe à respecter pour concevoir une signalétique visible, lisible et compréhensible par tous* propose d'autres chiffres en matière de taille des caractères. D'après elle, une hauteur de un centimètre et demi suffirait pour des documents à proximité, ce qui correspond à des caractères de soixante points en capitale. Ainsi, la signalétique que nous avons mise en place serait lisible jusque deux mètres environ. Au vu de la disposition des étagères les usagers n'ont pas plus de deux mètres de distance avec les panneaux, ce qui fait qu'il n'est pas utile de chercher à produire une signalétique plus grande sauf pour ce qui est des panneaux fixés au plafond. Cependant une fois encore, se référer aux normes préconisées ici empêcherait la bibliothèque d'imprimer elle-même sa signalétique. Nous reviendrons sur ces questions dans la partie concernant la mise en place de la signalétique à la BAN. Enfin, le dernier élément assurant la lisibilité d'une signalétique pour les personnes malvoyantes et non-voyantes – rendant également cette dernière plus visible aux yeux du public dans son ensemble – est la question du contraste des couleurs utilisées. Denis Leroy définit comme suit la formule permettant le calcul du contraste

$$\text{Contraste (\%)} = (i1 - i2) / i1 \times 100 \text{ (70\% minimum requis)}$$

i1 = indice de réflexion de la lumière de la couleur pâle
i2 = indice de réflexion de la lumière de la couleur foncée¹⁰⁹.

108 DUNKERQUE GRAND LITTORAL, ASTRAGAL, *Principes à respecter pour concevoir une signalétique visible, lisible et compréhensible par tous* [en ligne], loc. cit.

109 Denis LEROY [dir.], *Fiche n°1 : mettre en place une signalétique adaptée* – ARGOS-Services [en ligne], loc. cit.

Difficile dans notre position de bibliothécaire d'effectuer la mesure des indices de réflexion de la lumière des couleurs choisies pour mettre en place la signalétique atteignant bien les soixante-dix pour cent requis. Nous nous sommes donc penché sur les données calculées dans les différentes brochures spécialisées dans la mise en place d'une signalétique accessible. Nous avons obtenu deux tableaux repris dans les illustrations suivantes. Néanmoins ces données ne sont qu'indicatives étant donné que la réflexion de la lumière dépend aussi de la brillance du support sur lequel la signalétique est imprimée – suivant si le document est imprimé sur un papier classique ou glacé et s'il est placé ou non derrière un support transparent – ainsi que de la teinte de la couleur utilisée. En effet ces calculs ont été faits pour des types de couleurs sans préciser leur composition en couleur primaire. Rien ne nous dit que le vert choisi pour effectuer les mesures soit le même que celui choisi pour notre signalétique, aussi le contraste effectif de notre signalétique peut-être plus ou moins fort que celui annoncé dans les brochures.

	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun	Rose	Violet	Vert	Orange	Bleu	Jaune
Rouge	78	84	32	38	7	57	28	24	62	13	82
Jaune	14	16	73	89	80	88	75	76	52	79	
Bleu	75	82	21	47	7	50	17	12	56		
Orange	44	60	44	76	59	12	47	50			
Vert	72	80	11	53	18	43	8				
Violet	70	79	5	56	22	40					
Rose	51	65	37	73	53						
Brun	77	84	26	43							
Noir	89	91	58								
Gris	69	78									
Blanc	28										

Source : Arthur P. and Passini R., *Wayfinding - People, Signs and Architecture* (page 179), McGraw - Hill Ryerson, Whitby, Ontario, 1992. ISBN 0-07-551016-2.

Illustration 1: Contraste des couleurs selon la brochure Principes à respecter pour concevoir une signalétique visible, lisible et compréhensible par tous, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

L'illustration 1¹¹⁰ permet de voir visuellement l'effet que donnent les contrastes des différentes couleurs tandis que l'illustration 2¹¹¹ permet de repérer directement quels sont les contrastes acceptables car correspondant à plus de soixante-dix pour cent. Nous constatons d'ailleurs la présence d'un cas limite de gris sur beige puisqu'il obtient le pourcentage limite de soixante-neuf et

110 DUNKERQUE GRAND LITTORAL, ASTRAGAL, *Principes à respecter pour concevoir une signalétique visible, lisible et compréhensible par tous* [en ligne], loc. cit.

111 Pierre-Antoine THIERRY, *Accessibilité du cadre bâti : l'importance du choix des couleurs, d'une signalétique lisible et visible et d'un éclairage adapté* [en ligne], loc. cit.

de vingt-deux contrastes satisfaisants. Nous remarquons également que le noir, le blanc et le beige sont des couleurs qui se prêtent facilement à des contrastes avec les autres couleurs tandis que le rose et l'orange ne sont pas recommandés. Nous pouvons ainsi utiliser sans crainte le noir et le blanc comme couleur de police sur un fond d'une autre couleur. Ces contrastes sont très pratiques en théorie. Néanmoins nous verrons par la suite qu'il est difficile de respecter ces indications, car le nombre de couleurs bien distinctes étant limité, il devient difficile de proposer une signalétique reprenant une couleur par domaine sans utiliser l'ensemble des couleurs disponibles. Nous reviendrons sur ce point dans une prochaine partie.

	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun	Rose	Violet	Vert	Orange	Bleu	Jaune	Rouge
Rouge	78	84	32	38	7	57	28	24	62	13	82	0
Jaune	14	16	73	89	80	58	75	76	52	79	0	
Bleu	75	82	21	47	7	50	17	12	56	0		
Orange	44	60	44	76	59	12	47	50	0			
Vert	72	80	11	53	18	43	6	0				
Violet	70	79	5	56	22	40	0					
Rose	51	65	37	73	53	0						
Brun	77	84	26	43	0							
Noir	87	91	58	0								
Gris	69	78	0									
Blanc	28	0										
Beige	0											

Contraste acceptable
 Contraste insuffisant
 Cas limite

Source : P. Arthur and R. Passini, *Wayfinding - People, Signs and Architecture*, McGraw- Hill Ryerson, Whitby, Ontario, 1992

Illustration 2: Contraste des couleurs selon la brochure rédigée par Pierre-Antoine Thierry
 Accessibilité du cadre bâti : l'importance du choix des couleurs, d'une signalétique lisible, visible et d'un éclairage adapté, par Marie HAMEL, 2016

Il est essentiel de permettre au public non-voyant et malvoyant de se repérer dans l'ensemble des collections car il existe des dispositifs permettant à ce public de découvrir le contenu des documents non adaptés à leur handicap comme des téléagrandisseurs ou des loupes électroniques qui permettent de lire des documents imprimés en trop petits caractères pour qu'ils puissent en faire directement la lecture. Il existe également des dispositifs de synthèse vocale reliés à un scanner

disposant d'un logiciel de reconnaissance optique des caractères, pouvant lire le contenu d'une page à une personne non-voyante ou malvoyante¹¹². La BAN n'est pas équipée de tels dispositifs, cependant rien n'empêche au public des non-voyants et mal-voyants de venir emprunter des documents qu'ils pourront lire sur des appareils mis à leur disposition par des associations, d'autres bibliothèques voire à l'aide de leur propre matériel s'ils en possèdent. Pour cela, l'aide des bibliothécaires leur permettra d'être guidés à travers les collections, orientés dans leur recherche et le personnel pourra les conduire dans les rayons afin de retrouver les documents qu'ils recherchent. Si le site web et notamment le catalogue de la BAN est conçu conformément aux règles de l'accessibilité du web, il est possible pour un public présentant des déficiences visuelles d'y naviguer grâce à des logiciels de synthèse vocale lui traduisant oralement les informations contenues sur la page consultée. Ce public pourra ainsi explorer les collections derrière son ordinateur, noter les références qui l'intéresse et venir ensuite les demander à la bibliothèque. Pour cela, il est essentiel de fournir un catalogue de qualité et conçu de manière claire de façon à être lisible pour des logiciels de synthèse vocale. Si la bibliothèque possède des collections susceptibles d'intéresser un public de personnes malvoyantes et non-voyantes – documents en braille, documents en gros caractères, livres-audio et films proposant l'audiodescription – il est judicieux de les démarquer visuellement des autres documents ou de les isoler dans un secteur de la bibliothèque et de tenir à jour une liste recensant les documents en question, qui peut être mise sur le site web et téléchargeable par les personnes intéressées. Cette liste présente l'avantage de regrouper les documents plus adaptés à un certain public, mais peut également être une contrainte car elle nécessite pour être valable d'être régulièrement mise à jour et cela constitue un travail supplémentaire pour le personnel de la bibliothèque. La BAN possède une collection en expansion de livres-audio, quelques DVD en audiodescription et vraisemblablement des livres en gros caractères. Les livres en gros caractères n'ayant pas fait l'objet d'une signalisation particulière sont perdus au milieu des autres documents et retrouvés au hasard du rangement des collections. Si le public non-voyant et malvoyant se mettait à fréquenter la BAN massivement il serait intéressant d'explorer le fonds à la recherche de ces documents et de les démarquer par un système de pastilles, de rubans, de cotes de couleur – ce qui n'est pas évident au vu du système de couleur déjà présent que nous présenterons par la suite et de la présence de gommettes de couleur pour démarquer les documents appartenant à l'ABAN de ceux propriété de l'UL – ou par un code en lettre ou en chiffre

112 CENTRE D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE SUR LES TECHNOLOGIES POUR LES AVEUGLES ET LES MALVOYANTS – SERVICE DE L'ASSOCIATION VALENTIN HAÛY, *Lire la presse quand on est mal ou non-voyant : comment est-ce possible ? CERTAM – AVH* [en ligne], Paris, Centre d'Évaluation et de Recherche sur les Technologies pour Aveugles et Malvoyants (CERTAM), Association Valentin Haüy (AVH), mis en ligne le 30 avril 2010 [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.certam-avh.com/content/lire-la-presse-quand-est-mal-ou-non-voyant-comment-est-ce-possible#CERTAM>>.

apposé sur la cote – ce qui serait moins visible que la couleur pour le public concerné et rallongerait les cotes déjà compliquées. Il serait d'ailleurs intéressant de proposer des visites « (re)découverte des collections » ouvertes aux nouveaux comme aux habitués pour les initier au système des cotes et les aider à s'approprier les collections de la BAN. Notons par ailleurs qu'apposer des gommettes sur les livres étant la propriété de l'ABAN, garantira très certainement à l'ABAN de récupérer les collections qui lui appartiennent en cas de cession avec l'UL, mais cette information est un véritable élément perturbateur pour les usagers qui y voient à tort un élément de signalétique les concernant et cherchent parfois à déchiffrer le « code des gommettes » avant de venir demander aux bibliothécaires la solution de cette énigme. Il faut en effet rappeler que de nombreuses bibliothèques ont recours à des vignettes de couleur pour différencier les genres de documents et le public – qui fréquente ou a fréquenté plusieurs bibliothèques a intégré intérieurement cette habitude. Cela nous amène à nous demander si une hypothétique – et non souhaitable – cession entre l'UL et l'ABAN nécessite de différencier de façon si voyante les documents – différenciation qui est mise sous les yeux des usagers et qui pourtant ne les intéresse absolument pas. Cela est d'autant plus contestable que les documents sont marqués du tampon de l'institution à laquelle ils appartiennent et qu'un *ex-libris* est collé sur tous les documents de l'ABAN. Sans les gommettes, il ne serait pas beaucoup plus long d'ouvrir chaque livre ou boîtier pour sortir du fonds les livres de l'ABAN ou de l'UL. En revanche, ces multiples pastilles aux couleurs diverses et variées noient les usagers dans une masse d'informations vide de sens – moyen qui pourrait être utilisé pour démarquer véritablement les différents types de documents selon un besoin des usagers eux-mêmes. Marielle de Miribel nous rappelle à juste titre que « trop d'informations tue l'information¹¹³ » – leitmotif du signaléticien. Pourquoi noyer l'utilisateur avec des informations qui ne lui apportent rien. En ce qui concerne les ouvrages en gros caractères, pour l'instant nous nous contentons d'ajouter une note dans le catalogue lorsque nous découvrons par hasard un de ces documents pour le jour où sera lancé un chantier autour de ce sujet. Les livres-audio sont beaucoup mieux signalés et sont des documents qui ont beaucoup de succès y compris parmi le public général. Nous verrons par la suite en quoi ces documents intéressent le public spécifique de la BAN. Les livres-audio seuls – c'est-à-dire non accompagnés du livre correspondant – sont regroupés sur une étagère à proximité des textes simplifiés. Les autres livres-audio ne sont pas laissés à disposition du public mais leur existence est matérialisée par une cote de couleur jaune sur le livre correspondant. Les usagers voulant emprunter un livre-audio parcourent les rayons à la recherche des cotes de couleur jaune. Lorsqu'un titre leur plaît, ils prennent le livre et demandent à l'accueil à emprunter le livre et le CD ou le CD seul – et dans ce cas le livre est rangé dans le placard où se trouvent les documents en prêt indirect* – ou

113 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 196

bien entendu le livre seul. Ce système a été décidé lorsque CD et livre se côtoyaient en rayon. Certains usagers qui souhaitent emprunter le livre accompagné du CD ne trouvent que l'un des deux en rayons. Ce système de cote jaune est bien visible pour les usagers malvoyants, mais il n'est pas accessible au public non-voyant. Il paraît donc judicieux de disposer d'une liste informatique – déchiffrable en synthèse vocale – indiquant l'ensemble des livres-audio possédés par la bibliothèque. Ce système serait également pratique pour les DVD afin de ne sélectionner que les DVD sur lesquels est disponible un mode en audiodescription. Ces DVD pourraient également être complétés d'une gommette de forme et couleur déterminées à l'intérieur du boîtier afin que les mal-voyants puissent immédiatement savoir en parcourant les étagères de DVD si le document qui les intéresse leur est ou non accessible en ouvrant le boîtier. La présence d'un menu d'audiodescription n'est pas toujours clairement indiquée ni clairement repérable sur le boîtier. Pour nous rendre compte de la masse de documents susceptibles d'intéresser les usagers déficients visuels et la façon dont ces documents sont référencés, nous avons analysé la norme et effectué des recherches à partir des différents catalogues. Le détail de cette recherche est disponible dans l'annexe 2 « Signaler les documents accessibles aux publics en situation de handicap dans les catalogues de bibliothèques ». De cette analyse, nous avons déduit que la norme FD Z 44-065 éditée par l'AFNOR en 1998 concernant le catalogage* des vidéogrammes¹¹⁴ – vraisemblablement trop ancienne – ne prend pas en compte la variété des versions des documents. Ne prenant pas en compte cet aspect de plus en plus important sur les supports DVD, elle favorise l'apparition de notices hétérogènes sur ce point et rend plus difficile les recherches à partir du catalogue. Les formulations utilisées doivent s'appuyer sur les formulations utilisées sur le DVD ou son boîtier – formulation choisie par les éditeurs de façon totalement libre et parfois sources de confusion. Pour ce qui est de l'audiodescription, il n'est pas non plus clairement précisé la langue de cette dernière, car si pour l'instant la plupart des DVD qui propose l'audiodescription n'offre cette possibilité que dans une seule langue, il n'est pas inenvisageable de penser, au vu de l'évolution technologique actuelle, que pourraient apparaître des DVD avec plusieurs versions d'audiodescription. Cette information est également importante dans le cadre de la BAN. Du fait du caractère anglophone de la BAN, les usagers peuvent penser trouver des documents en version anglaise – y compris l'audiodescription – et avec des sous-titres anglais et français. Cela n'est pas toujours le cas, car la bibliothèque est obligée de se fournir auprès d'organismes négociant les droits de prêts et de représentation comme ADAV¹¹⁵ et COLACO¹¹⁶. Comme il s'agit d'agences françaises fournissant les bibliothèques en France, la langue de référence des documents est très souvent le français. Même pour un film

114 CREFF, dir. « FD Z 44-065 Septembre 1998 : Documentation – Catalogage des vidéogrammes – Rédaction de la description bibliographique » DANS AFNOR, *Normes de catalogage : tome 2 Musique – Enregistrements sonores – Images animée – Image fixe*, Saint-Denis La Plaine, AFNOR, 2005, p. 183-287.

anglais ou américain, si l'audiodescription est présente, il est vraisemblable que cette dernière sera en français. Cet aspect n'est pas évident pour le public d'où l'importance de signaler les différentes langues du document, la présence de l'audiodescription – et si oui quelle en est la langue – et les différents sous-titres disponibles. Utile pour le public présentant un handicap visuel, ces informations serviront le grand public en général.

Un type de handicap physique à prendre en compte au moment de la mise en place de la signalétique est le handicap auditif concernant le public des malentendants et des non-entendants. Néanmoins la signalétique étant généralement écrite, elle leur sera adaptée. Seule la signalétique vocale – les messages par hauts-parleurs – ne leur est pas accessible. La loi impose depuis le 1^{er} janvier 2016 aux ERP de s'équiper de moyens de communication pour les malentendants, ce qui peut passer par l'installation d'une boucle magnétique¹¹⁷. Dans le cas de la BAN cela ne constitue pas un problème étant donné que nous ne faisons aucune annonce par hauts-parleurs. En cas de fermeture et d'évacuation nous allons directement à la rencontre des usagers pour les informer. De la même manière qu'il n'est pas possible à un bibliothécaire d'apprendre toutes les langues parlées pour le cas où il aurait à s'exprimer avec un usager étranger, il n'est pas possible que tous les bibliothécaires parlent la Langue Française des Signes (LSF). En général, les malentendants pratiquent la lecture labiale, le bibliothécaire peut donc lui parler normalement à condition de bien le regarder en lui adressant la parole et d'articuler convenablement. Si ce n'est pas le cas et que le bibliothécaire ne parle pas non plus la LSF il est toujours être possible de communiquer par écrit. Notons que la Langue des Signes n'est pas internationale est que de ce fait la connaissance de la LSF permettra aux bibliothécaires de communiquer avec des usagers malentendants et non-entendants français mais pas avec un public étranger, comme par exemple des malentendants anglo-saxons. A la différence du public non-voyant et malvoyant que nous avons traité précédemment, le public malentendant et non-entendant pourra accéder à la quasi-totalité des documents de la bibliothèque – à l'exception des documents audio comme les livres-audio de la BAN. En ce qui concerne les DVD il faut que ces derniers soient sous-titrés et de préférence avec des sous-titres pour malentendants – sous-titres qui retranscrivent le plus fidèlement possible les paroles des personnages, indiquent quel personnage parle lorsqu'il s'agit d'un personnage n'apparaissant pas sur l'écran à ce moment-là et décrit également les musiques et les sons du film. Il

115 Pascal BRUNIER [dir.], *Bienvenue sur le site de l'ADAV* [en ligne], Paris, Atelier Diffusion Audiovisuelle (ADAV), mis à jour le 3 avril 2016, [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.adav-assoc.com/index.html>>.

116 COLACO, *COLACO* [en ligne], Dardilly, COLACO, [s.d.], [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.colaco.fr/>>.

117 Irène ALIOUAT [dir.], *Boucles magnétiques – Audition et Écoute 33* [en ligne], Bordeaux, Audition et Écoute 33, 2012-2016, [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.auditionecoute33.fr/boucles-magnetiques>>.

peut être intéressant de recenser comme pour le cas des DVD avec audiodescription l'ensemble des documents présentant des sous-titres pour malentendants et non-entendants en précisant la langue de ces sous-titres ce qui n'est pas toujours clair. Il sera possible de mettre en place un système de pastille de couleurs différentes à l'intérieur du boîtier pour indiquer la présence ou non de ces sous-titres adaptés. Dans le cas de la BAN, il est également important de signaler si ces derniers sont en français ou en anglais – comme cela paraîtrait logique pour une bibliothèque anglophone. À défaut de sous-titres spécifiques à ces publics, il peut être intéressant de signaler la présence de sous-titres classiques qui bien que moins complets permettront tout de même au public malentendant et non-entendant d'avoir accès au document. La présence d'une liste des documents concernés permettrait à ce public de connaître les documents vidéo qui lui sont accessibles malgré son handicap – ce qui peut d'ailleurs lui faire connaître la BAN s'il ne connaissait pas cette bibliothèque auparavant. Une réflexion autour de cette question permettrait de faire apparaître sous une forme plus simple dans l'OPAC de telles informations susceptibles d'intéresser le public – nous parlons-là de public en général et pas uniquement le public présentant un handicap auditif ou visuel. Au niveau de la BAN, il serait intéressant de recenser l'ensemble des DVD pour connaître le nombre exact de documents avec des sous-titres pour malentendants et la langue dans laquelle ces sous-titres sont disponibles. Nous avons mené la même recherche que précédemment dans les différents catalogues appliquée cette fois au sous-titres pour malentendants. Cette analyse est disponible dans l'annexe 1 intitulée « Signaler les documents accessibles aux publics en situation de handicap dans les catalogues de bibliothèques ». Les problèmes relevés sont les mêmes que ceux concernant l'audiodescription sur les DVD. La mention des sous-titres n'est pas toujours clairement exprimée ni dans le catalogue, ni dans sur les documents eux-mêmes. Il est de ce fait important pour les bibliothécaires de mettre en place une signalétique autour de ces documents dans l'intérêt de les rendre visibles pour les principaux intéressés – et pour les autres usagers qui peuvent également être intéressés par ces informations concernant les sous-titres comme nous l'avons déjà vu.

La dernière catégorie d'utilisateur présentant un handicap qu'il convient de prendre en compte au moment de la mise en place d'une signalétique sont les usagers déficients intellectuels. Nous mettons volontairement de côté une catégorie de handicap – à savoir les handicaps psychiques – étant donné que ces usagers ne nécessitent aucune prise en compte particulière par rapport au public en général en ce qui concerne la signalétique d'une bibliothèque. Pour en revenir aux usagers présentant une déficience intellectuelle, ce public est plus difficile à cerner que celui présentant un handicap moteur ou sensoriel. Comme le disent Christian Prado et Jean-Jacques Trombert :

Nous nous représentons bien ce que nous devons faire pour rendre un lieu accessible à une personne handicapée physique ou sensorielle, mais comment pouvons-nous envisager une accessibilité pour des personnes déficientes intellectuelles, des personnes qui ont tout simplement des difficultés de compréhension, de repérage dans le temps et l'espace, de communication¹¹⁸... ?

Un guide édité par l'UNAPEI explique de ce fait un certain nombre de règles à respecter pour mettre en place une signalétique compréhensible des personnes déficientes intellectuelles. Le plan doit être installé à l'entrée, être visible par sa position et ne pas comporter trop d'informations – ce qui le rendrait difficile à comprendre. Il doit en outre être de taille suffisamment grande, dans un espace éclairé, mais ne pas refléter la lumière. Sa légende doit utiliser le même code que dans le plan lui-même. Pour ce qui est de la signalétique en général, elle doit se trouver dans le champ de vision de l'utilisateur – afin que ce dernier la trouve sans avoir véritablement besoin de la chercher – et ne doit pas être perdue dans une masse importante d'informations. Il faut placer les panneaux de manière à ce que les usagers puissent s'arrêter pour les consulter sans gêner la circulation des autres usagers. Il est important de signaler tous les espaces et services présents sur le site et de toujours utiliser la même appellation – ainsi il ne faut pas utiliser un panneau « W.C. » si les sanitaires sont signalés par un panneau « Toilettes » à un autre endroit de la bibliothèque. Il faut également privilégier une identité visuelle homogène en utilisant partout la même police, en harmonisant la taille des caractères, les couleurs utilisées, la forme et les graphismes. Il est essentiel d'uniformiser les polices et les tailles utilisées sur les panneaux et de choisir un grand corps de police. Il doit y avoir une cohérence et une logique dans la signalétique perceptible facilement par l'utilisateur. Ceci est la raison principale de l'établissement d'une charte graphique* dans le cas de la BAN. Comme nous l'avons vu pour les usagers malvoyants, il est recommandé de choisir un contraste de couleur supérieur à soixante-dix pour cent. Pour ce qui est du texte, des mots et des textes simples seront privilégiés. Il vaut mieux ne pas surcharger la signalétique en ne faisant passer qu'un message à la fois voire un seul mot lorsque cela est possible. Il faut choisir les mots utilisés afin qu'ils définissent au mieux l'espace tout en restant simples à comprendre. Il est grandement conseillé d'associer le texte à des pictogrammes pour faciliter sa compréhension. Ces pictogrammes doivent être bien distincts les uns et des autres. D'après la brochure de l'UNAPEI :

118 Christian PRADO et Jean-Jacques TROMBERT, « Rendre un espace accessible à tous » DANS NOUVEL, Thierry [dir.], *Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes : pour vous accompagner dans vos démarches d'accessibilité en faveur des personnes handicapées mentales* [en ligne]. Paris, UNAPEI, « Les guides de l'UNAPEI », 2012 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf>.

L'UNAPEI est l'union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis.

Les pratiques des établissements médico-sociaux démontrent que l'emploi de l'image (photo, dessin, pictogramme, ...) constitue un moyen efficace pour compenser les difficultés d'accès à l'information des personnes handicapées mentales. C'est pour quoi (sic) l'utilisation de l'image, et en particulier des pictogrammes, est essentielle pour un accès facilité à la compréhension de la signalétique disponible sur les sites accueillant du public. L'élaboration de la signalétique doit donc le plus souvent associer un pictogramme¹¹⁹.

Dans le cadre des pictogrammes, il est déconseillé d'avoir recours aux « pictogrammes composés » car plus difficiles à comprendre. Le fait qu'il existe plusieurs pictogramme pour un même usage – comme pour indiquer les toilettes – est également un facteur de trouble pour les personnes déficientes intellectuelles. Si la présence de pictogrammes bien choisis permet d'accéder plus rapidement à une information qu'un message textuel, il faut néanmoins prendre garde à la polysémie du pictogramme. Il vaut mieux associer le pictogramme à une légende textuelle afin de s'assurer de sa compréhension auprès du public. Généralement le pictogramme ne se comprend que dans un contexte bien défini. Bien que nous comprenions l'idée d'associer l'image au texte, nous n'avons pas choisi de la mettre en pratique dans l'immédiat à la BAN. La difficulté de trouver des pictogrammes adaptés en est la raison principale. Si un pictogramme doit être associé à chaque lecture quel pictogramme choisir pour les *textes simplifiés* ? Quels pictogrammes pourraient différencier *romans pour débutants*, *romans jeunes adultes* et *romans adultes* ? Quel dessin pourrait symboliser la classe 300 de la Classification Décimale Dewey (CDD) à savoir les *Sciences Sociales*, parfois rebaptisée *Société* ? De même il existe de multiples façons de symboliser les sciences naturelles, des éprouvettes rappellent la chimie, une lune et des étoiles l'astrologie ou encore un dinosaure la paléontologie, mais comment représenter simultanément à travers un seul symbole ces trois matières ? Ce ne sont que quelques exemples mais ils montrent à quel point le choix de pictogramme est une tâche difficile. Nous avons préféré ne pas avoir recours à des pictogrammes plutôt que d'utiliser des pictogrammes qui risqueraient de ne pas être compris et de ne pas jouer leur rôle auprès du public, voire de faire polémique. Comment symboliser en pictogramme le concept de *religion* la classe 200 de la CDD ? Représenter Dieu – si tant est que Dieu puisse être représenté – pourrait choquer le public musulman chez qui la représentation de Dieu n'est pas autorisée. Représenter des symboles d'une religion comme l'étoile de David symbole du judaïsme ou le croissant et l'étoile à cinq branches symboles de l'islam exclurait les autres religions pourtant présentes dans cette classe et pourrait froisser les usagers appartenant à une religion autre que celle des symboles choisis. La question des pictogrammes est très intéressante et aurait pu être développée davantage. Néanmoins au vu de l'étendue de la mission de la signalétique à la BAN dans son ensemble, nous avons décidé de ne pas nous attarder sur cette question. Il sera toujours

119 Thierry NOUVEL [dir.], *Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes : pour vous accompagner dans vos démarches d'accessibilité en faveur des personnes handicapées mentales* [en ligne]. *loc. cit.*

possible de réfléchir plus en profondeur à cette question à l'avenir une fois que les bases principales de la signalétique ont été définies et mises en place.

Réfléchir aux besoins des usagers souffrant de handicaps, pour aménager les lieux et mettre en place une signalétique, est important afin que les lieux et la signalétique conviennent à l'ensemble du public. Il ne s'agit pas de créer une signalétique par type de public, ce qui serait contreproductif et stigmatiserait les publics comme le souligne à juste titre Michel Piquet en soulignant que la « seule attitude techniquement adaptée aux handicaps, c'est de les traiter globalement¹²⁰. » Nous avons donc pris le temps d'analyser les besoins des publics en fonction des différents types de handicaps afin de relever les éléments à prendre en considération et les intégrer à notre réflexion sur une signalétique pour tous. Rappelons d'ailleurs que certains aménagements à destination des personnes en situation de handicaps bénéficieront au public dans son ensemble, favorisant ses déplacements dans les lieux et sa compréhension de la signalétique et de l'aménagement des collections.

1.2.4 Le public de la Bibliothèque Américaine de Nancy.

Après avoir analysé les différents types de public en général, venons-en plus particulièrement au public de la BAN. Une signalétique étant réfléchie par rapport à un lieu, il faut l'adapter à la spécificité du lieu et de son public.

La BAN est une bibliothèque assez atypique. Il s'agit en effet à la fois d'une bibliothèque universitaire et associative et d'une bibliothèque anglophone. Elle réunit donc en son sein un ensemble de publics très divers aux besoins variés. Elle doit satisfaire son public universitaire et également le public de l'association ABAN dit grand-public. Elle accueille à la fois des tout-petits et des personnes âgées, des collégiens, lycéens et étudiants, des demandeurs d'emploi et des enseignants-chercheurs, des anglophones « natifs » et des personnes désireuses d'apprendre l'anglais. Il faut donc qu'elle possède des albums pour les plus petits, des romans de détente pour enfants, adolescents et adultes, des méthodes de langues pour anglicistes débutants ou confirmés, des méthodes de rédactions de CV et de lettres de motivations pour les demandeurs d'emploi, des documentaires de vulgarisation pour le grand-public et des documentaires scientifiques pour les étudiants et les chercheurs. Dans ces conditions comment aider chacun à trouver les livres qui lui correspondent ? Sachant que certains publics peuvent avoir plusieurs facettes. Un enseignant chercheur pourra parfaitement venir emprunter une analyse de l'œuvre de Dickens pour un de ses articles ou vouloir emprunter un roman policier pour se détendre. Rien n'empêche une personne

120 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, op. cit., p. 79.

retraîtée adhérente à l'ABAN venir chercher des documents pour se distraire, être passionnée de l'œuvre d'Hemingway et d'emprunter toutes les études à propos de cet auteur, y compris les plus scientifiques. Le plus important revient donc à organiser les documents selon des catégories susceptibles d'intéresser les publics.

Pour ce qui est des documentaires, les enseignants-chercheurs n'ont généralement aucun mal à identifier les documents utiles pour leurs recherches. De même, un usager non spécialiste repérera rapidement si le documentaire dont il s'est saisi est à sa portée ou s'il est trop pointu. Dans le deuxième cas, il le reposera pour le remplacer par un ouvrage plus généraliste. Le seul problème entre ses deux publics pourrait être les expressions à employer dans le cadre de la signalétique. L'enseignant-chercheur, en tant que spécialiste, connaît certaines expressions plus précises mais totalement inconnues du grand-public. Il est essentiel que la signalétique décrive au mieux les collections qu'elle signale, ce qui peut passer par des expressions scientifiques. Le fonds documentaire de la BAN étant un fonds plutôt généraliste, cherchant à représenter au mieux l'ensemble des domaines de connaissance, il n'y aura pas nécessité à employer des termes très techniques pour décrire les collections. Lorsque deux thèmes existent pour décrire la même notion, mieux vaut choisir celle compréhensible du plus grand nombre – à savoir la notion dite « grand public » – et si les deux expressions se valent la plus courte sera celle à privilégier car en matière de signalétique les bibliothécaires sont souvent confrontés au manque de place. Les documentaires étant dans leur grande majorité en langue anglaise, il pourrait être suffisant de ne proposer cette signalétique qu'en anglais – si un usager souhaite lire un documentaire en anglais à propos d'un sujet, il connaît vraisemblablement l'intitulé du sujet en question en anglais. Néanmoins, par mesure de prudence nous avons jugé préférable de doubler la signalétique d'étagères du français. Certaines expressions comme *Civil War* équivalent anglais de l'expression française *Guerre de Sécession* pourrait porter à confusion pour un lecteur anglophone non natif. Les intitulés des grandes classes, figurant en entête d'étagère n'ont toutefois pas été doublés de leur équivalent français par manque de place, mais également du fait qu'il s'agit majoritairement d'expressions basiques parfois même transparentes avec le français. En dehors des documentaires, la signalétique de tablette mais aussi les documents produits par la bibliothèque sont toujours présentés dans les deux langues afin d'être compris de tous les usagers anglophones comme francophones.

En dehors des documentaires des catégories d'ouvrages ont été créées en fonction des besoins ou pour donner plus de visibilité à certains documents. Les récits de voyages étant très plébiscités du public, une étagère récits de voyages a été créée, de la même manière que le secteur « roman d'enquête » isole les romans policiers de tous genres et le secteur « littérature de l'imaginaire

regroupe les romans fantastiques, merveilleux, de fantasy, de sciences-fictions et d'horreur. Dans certains rayons une différenciation a été effectuée entre les documents adultes et les documents jeunesse. Ainsi dans le rayon « bandes-dessinées » cette distinction a été décidée pour que les bandes-dessinées présentant des dessins violents ou érotiques soient hors de portée des enfants. Les parents sont généralement très sensibles à ce que la bibliothèque protège la sensibilité de leurs enfants. Ils s'attendent généralement à ce que la bibliothèque distingue le contenu accessible aux enfants de celui des adultes afin que les enfants ne puissent prendre par mégarde un document qui ne serait pas adapté à leur âge. Sur ce point, nous noterons que les différences culturelles doivent être prises en considération. Les parents rattachés à une culture française auront plus tendance à vouloir protéger leurs enfants de la violence et de la pornographie. Ils seront davantage choqués que leurs enfants se retrouvent face à une image de massacre sanglant, que s'ils regardent une image de personne nue – à condition que cette nudité ne soit pas pornographique. Pour des parents anglo-saxons au contraire la nudité et la sexualité sont un tabou dont ils protègent leurs enfants et *a contrario* ils seront moins sévères face au critère de la violence. Notre but n'est pas d'établir une étude sociologique des parents en fonction de leur culture d'origine, mais plutôt d'illustrer l'importance pour la BAN d'avoir conscience que ses publics peuvent avoir des sensibilités différentes en fonction de leur culture et qu'il faut être capable de tous les ménager. En tant que bibliothèque anglophone implantée en France, la BAN reçoit un public français anglophone ou souhaitant devenir anglophone, un public étranger anglophone natif ou non de passage ou implanté définitivement en France. Bien sûr, les bibliothécaires ne peuvent être spécialistes de l'ensemble des cultures mondiales, c'est pourquoi il est important d'être à l'écoute des retours des publics afin de proposer une solution à un usager qui serait choqué ou gêné d'un certain choix de la bibliothèque. Par exemple, la BAN a dû faire face à une maman qui avait été choquée de trouver entre les mains de son fils lecteur le texte simplifié de *Geisha* d'Arthur Golden. Ce document classé en texte simplifié adulte se trouvait simplement à portée des mains curieuses de son petit garçon. Pour satisfaire la maman et montrer que nous comprenions et prenions en compte ses remarques nous avons réarrangé le classement des textes simplifiés de façon à ce que cet ouvrage se trouve sur une des étagères les plus élevées. Cet exemple est anecdotique et rien ne prouve qu'il soit dû à un facteur culturel. Toutefois il justifie le choix de la BAN de différencier les documents « adulte » de ceux qui peuvent être consultés par les enfants et notamment dans le rayon bandes-dessinées. Le rayon « Contes et légendes » et le rayon « Poésie et comptines » font aussi l'objet d'une différenciation adulte et enfant. Cela permet bien sûr d'isoler les documents trop compliqués ou dont le contenu n'est pas adapté aux enfants, mais surtout cela permet d'isoler les ouvrages trop enfantins. Les contes se retrouvent trop souvent affublés de l'étiquette « pour enfant ». En

démarquant clairement les ouvrages type albums pour tout-petits de ceux plus denses et aux histoires plus complexes, la BAN espère attirer son public adulte et l'encourager à emprunter ces documents qui s'adressent également à eux. De même, nous avons choisi d'isoler les comptines pour tout-petits afin de valoriser les recueils ou albums de poésie qui par leurs contenus et/ou leurs graphismes peuvent également plaire à un public d'adulte. C'est dans cette optique également que le rayon « Romans pour débutants » – originellement baptisé « Premiers romans » puis dont le nom a été modifié à cause de la polysémie de l'expression pouvant porter à confusion – a été créé afin de regrouper les romans plus adaptés pour les enfants de l'âge du primaire – soit jusqu'à onze ou douze ans environ. Ceci permet d'isoler les histoires à l'imaginaire enfantin comme les histoires de l'ours Paddington de Mickaël Bond ou encore les aventures du Club des Cinq d'Enyd Blyton, des histoires plus « adolescentes » comme la série Harry Potter de J.K. Rowling ou la récente série Hunger Games de Suzanne Collins regroupées dans la session « Romans jeunes adultes ». La dénomination « jeunes adultes » est valorisante pour le public adolescent, qui cherche à être considéré comme un adulte, mais aussi pour les adultes à qui ces histoires plaisent encore mais qui n'osent emprunter des documents étiquetés « enfants ». Rien n'empêche bien entendu les adultes d'emprunter les « Romans pour débutants » si ces derniers souhaitent redécouvrir des histoires de leurs enfances ou simplement parce qu'un titre de cette collection les inspire. Nous avons d'ailleurs constaté que certains usagers cherchant de la littérature « pour commencer à lire l'anglais » s'étaient tournés vers ce secteur que nous avons pourtant pensé ne plaire qu'aux enfants, afin de lire des histoires plus simples et qu'ils connaissent déjà pour les avoir lues en français dans leur enfance. Nous pouvons sans doute y voir la conséquence de l'expression « pour débutants » qui n'enferme pas les lecteurs visés dans une catégorie d'âge. Ainsi un enfant grand lecteur, pourra peut-être commencer à lire les « Romans jeunes adultes » à dix ans, tandis qu'un lecteur de treize ans peu à l'aise en anglais pourra continuer à fréquenter la section « Romans pour débutants » sans en éprouver de honte – rien ne dit en effet à partir de quel âge s'achève l'idée de « débutant ». Et les adultes ne voient pas dans cette expression une quelconque allusion au fait que cette collection s'adresse au public uniquement jeunesse.

En tant que bibliothèque anglophone implantée en France, la bibliothèque reçoit beaucoup d'usagers francophones souhaitant apprendre ou perfectionner leur anglais. Il est donc important qu'elle propose un nombre important de ressources sur l'apprentissage de la langue anglaise. Les méthodes de langues de tout niveau, grammaire, méthode de préparation aux tests de langues anglaise comme le TOEIC ou le TOEFL sont des documents logiquement très demandés et très empruntés. Les ressources concernant la langue anglaise ont donc toute été regroupées au sein du

secteur 400 de la CDD afin que les usagers puissent facilement les repérer. Les documents traitant de la méthode pour rédiger un CV ou une lettre de motivation en anglais, ainsi que les conseils pour mener un entretien d'embauche en anglais ont également été rangés dans ce secteur alors qu'ils relèvent généralement de la classe 600 de la Dewey, à proximité des documents traitant des entreprises. Ce choix a été réalisé suite au constat que de nombreux usagers étaient intéressés par le perfectionnement de leur anglais dans le cadre de leur travail – ou pour trouver un emploi – et qu'ils étaient de ce fait également intéressés par la thématique de « l'anglais au travail » dont la rédaction de documents de travail en anglais. Dans ce cadre et même si les documents traitent de la thématique des entreprises – sujet rattaché à la classe 600 – il semble approprié de les ranger dans les ressources sur la langue anglaise, puisqu'il s'agit de conseils pour rédiger ces documents en anglais et selon l'usage anglo-saxon. Nous voyons ici que le traitement habituel des documents a été aménagé pour répondre à un besoin d'un public particulier et lui permettre d'avoir un meilleur accès à la documentation qui le concerne.

Les usagers en apprentissage de l'anglais ne viennent pas à la BAN uniquement pour consulter des ressources sur la langue anglaise. Ils mettent généralement leur apprentissage en pratique via les documents en anglais. Ceci explique le succès important rencontré par le secteur des textes simplifiés et romans bilingues. Ces derniers sont souvent considérés par les usagers comme une première étape pour se rassurer sur leur capacité de lire de l'anglais avant de fréquenter le secteur des romans en anglais. Grâce à un classement par niveau proposé par les éditeurs ou la juxtaposition du texte français, les usagers débutant dans l'apprentissage en anglais se sentent plus à l'aise et peuvent progresser à leur rythme en découvrant des textes adaptés à leurs connaissances de l'anglais. Une fois cette étape passée, certains se mettent à fréquenter sans inquiétude le secteur Romans adultes, mais d'autres ne se sentent pas encore prêt à lire un ouvrage complet en anglais. Lire dans une langue étrangère pour un non habitué peut être un exercice fatigant, aussi les textes longs peuvent décourager l'utilisateur et le faire renoncer à lire des œuvres originales en anglais. Les anthologies étant des groupements de textes – généralement courts – sur un même thème peuvent être une solution pour de tels usagers, leur proposant des textes dans leur version d'origine mais sans être trop longs pour ne pas fatiguer – et décourager – un lecteur nouvellement anglophone.

Certains lecteurs maîtrisant l'anglais écrit ont plus de difficulté avec la compréhension et le discernement de l'anglais oral. Ils ont parfois du mal à reconnaître un terme – qu'ils comprennent pourtant lorsqu'ils le voient écrit – sous sa forme orale. Cela explique pourquoi les usagers de la BAN se montrent particulièrement friands des livres-audio lorsque ces derniers sont accompagnés du livre papier correspondant. Ils empruntent alors les deux et écoutent l'histoire racontée tout en

suivant le texte écrit dans le livre. Cet exercice permet au fur et à mesure aux usagers de mieux distinguer les mots et leur prononciation par un anglophone natif et petit à petit ils seront capables de comprendre l'anglais oral sans avoir besoin de se référer à un écrit. Cette particularité explique le choix des cotes jaunes à la BAN et le fait que les CD ayant un équivalent livre papier aient été retirés du circuit de prêt direct. Que les usagers souhaitent lire seul un livre-audio ou qu'ils l'accompagnent d'une lecture écrite, ils pourront choisir le livre-audio qui les intéresse en prenant uniquement en compte les cotes jaunes sur les livres, ces derniers étant mélangés aux autres livres sans autre distinction que la couleur de leur cote, ce qui permet aux usagers non intéressés par leur version audio de les emprunter seuls. Lorsque le livre est emprunté sans le CD, ce dernier rangé dans l'armoire de l'accueil est « invisible » aux yeux du public et les usagers qui veulent emprunter simultanément les deux documents savent que lorsqu'un livre à cote jaune est en rayon, cela signifie que le CD est également disponible. La mise en place de ce système a permis de mettre un terme au mécontentement d'un certain nombre d'usagers, qui ayant repéré le CD les intéressant recherchaient le livre correspondant ou ayant remarqué un livre qui leur plaisait souhaitaient également emprunter le CD, ce qui ne leur était pas possible du fait que l'autre document était déjà emprunté, générant ainsi chez eux un sentiment de frustration.

Les films en anglais sont également un bon moyen d'écouter de l'anglais et de travailler sa compréhension orale. Bien sûr, certains usagers fréquentent le rayon DVD uniquement pour se détendre et découvrir des films. D'autres souhaitent en revanche allier l'utile à l'agréable et profiter de l'occasion pour entendre de l'anglais. Dans ce cadre les stratégies divergent entre ceux préférant les sous-titres en français afin d'être assuré de comprendre le film, tandis que d'autres choisiront plutôt les sous-titres en anglais afin de travailler leur distinction de l'anglais parlé de la même manière que les usagers qui lisent un livre-audio en même temps qu'ils l'écoutent. Pour cette deuxième catégorie d'usagers, les sous-titres pour malentendants – généralement plus fidèles à la réalité du dialogue prononcé – seront plus appréciables. Nous voyons d'ailleurs ici comment la mesure de marquer les DVD proposant des sous-titres pour malentendants, à l'origine destinés au public malentendant, peut finalement servir à un public plus large que celui escompté. Nous avons par ailleurs remarqué une forte recrudescence ces derniers temps de demandes à propos des sous-titres disponibles sur les DVD. Rappelons que ces mentions ne sont pas toujours indiquées de manière claire sur le catalogue et sur le boîtier. De plus, les bibliothécaires étant obligés de se fournir auprès d'organismes de négociation des droits audiovisuels pour acheter les DVD – comme nous l'avions précédemment évoqué – n'ont pas toujours le choix des langues et sous-titres disponibles pour un document. Certains films ne sont proposés qu'avec la version anglaise

sous-titrée en français par exemple. D'autres proposeront des sous-titres pour malentendants mais uniquement pour les sous-titres français. Pour répondre au mieux au besoin et à la demande du public, nous proposons de lancer un travail de reprise systématique des DVD de la BAN afin de consulter le menu de chaque DVD et de relever dans une liste la présence ou non d'une piste audio française, d'une piste audio anglaise, de sous-titres anglais pour malentendants ou non, de sous-titres français pour malentendant ou non, d'une audiodescription en anglais ou d'une audiodescription en français. Il serait également important de mettre en place des normes uniformes quant à la présentation de ces mentions dans les notices, afin qu'en consultant la notice usager comme bibliothécaire puisse savoir sans équivoque possible en quelle langue et avec quel sous-titre est disponible le film et dans quelle langue il est accessible ou non au public non-entendant et malentendant ou au public malvoyant et non-voyant. En guise de signalétique, nous proposons un système de gommettes collées à l'intérieur du boîtier reprenant les informations principales intéressant le public de la BAN. Une couleur symboliserait la langue française tandis qu'une autre couleur bien distincte représenterait la langue anglaise. Trois formes de gommettes seraient choisies – par exemple carré, rond et triangle – l'une correspondant à la bande-son, la deuxième aux sous-titres et la troisième à l'audiodescription. La lettre *D* – pour *deaf* signifiant *sourd* en anglais – pourrait être écrite dans les gommettes « sous-titres » lorsque ces derniers auraient une version malentendant. Bien sûr la légende de ce système doit être affichée de manière bien visible au niveau des DVD. Ceci permettrait aux usagers d'être avertis en un coup d'œil à l'intérieur du boîtier du contenu du DVD en matière de langue s'ils ne souhaitent emprunter qu'un type de document – par exemple uniquement les DVD présentant une version anglaise et des sous-titres anglais ou encore une personne qui ne souhaite emprunter que des documents avec des sous-titres pour malentendants indépendamment du fait que ces derniers soient français ou anglais. Tout cela représente une masse de travail importante, mais qui a du sens au vu des besoins spécifiques du public de la BAN.

Une signalétique étant mise en place à l'intention d'un public particulier, il faut donc la penser avant tout pour le public d'une bibliothèque. Analyser les différents publics des bibliothèques et particulièrement ceux rattachés à la BAN nous a permis de dégager quels étaient les besoins qu'il nous faut absolument considérer dans notre réflexion sur la signalétique.

2 L'organisation de l'espace et des collections de la bibliothèque

Maintenant que nous connaissons mieux les usagers qui fréquentent les bibliothèques et particulièrement ceux de la BAN, réfléchissons au meilleur agencement des lieux pour répondre à leurs besoins. En effet une signalétique, même excellente, verra son efficacité limitée si l'organisation des lieux répond à une logique non perceptible du public. Le but de toute bibliothèque étant bien sûr d'amener les usagers aux ressources qui les intéressent et dont ils peuvent avoir besoin et envie, il est essentiel de bien réfléchir au placement des collections au sein du lieu ainsi qu'au classement des collections. Une fois ces éléments bien spécifiés, nous pourrons réfléchir à la façon de les présenter pour que le public les identifie rapidement et facilement.

2.1 Adaptation à l'espace disponible

Pour qu'il soit le plus efficace possible, un projet de réflexion autour de l'aménagement des collections d'une bibliothèque et de sa signalétique serait dans l'idéal mené parallèlement à un projet d'architecture – soit qu'il s'agisse de la construction d'un bâtiment neuf pour abriter une bibliothèque soit qu'un bâtiment soit réaménagé spécifiquement pour cet usage. Dans le cas de la BAN, ce projet n'a été décidé que pour valoriser les collections existantes dans un lieu déjà en partie aménagé. Il faut d'ailleurs rappeler que la BAN est installée dans les bâtiments de la présidence de l'UL et que ce lieu n'avait pas été réfléchi pour être propice à une bibliothèque. Un certain nombre de critères, normalement considérés avec intérêt dans le cadre d'un projet de ce genre ne pourront être modifiés que de manière extrêmement limitée. Voyons l'ensemble de ces paramètres pour lesquels les professionnels des bibliothèques recommandent d'attacher une certaine importance, mais qui dans le cadre de la BAN, ne pourront malheureusement pas être améliorés. Nous avons déjà vu dans la partie précédente, qu'il était préférable de ne pas utiliser des étagères trop hautes ni trop basses, mais dans le cas de la BAN, il est matériellement impossible d'aérer les collections au vu du fonds de la bibliothèque par rapport à l'espace des locaux – la bibliothèque bénéficie d'un espace d'un peu plus de trois cents mètres carrés pour y entreposer environ vingt-sept mille documents. Nous menons depuis peu une opération de désherbage* assez importante, espérant nous séparer des documents obsolètes, anciens et abîmés dans le but évident de gagner un peu de place pour les nouvelles collections et pour présenter les documents de façon plus aérée et plus agréable. Aussi avons-nous pleinement conscience de l'intérêt d'un lieu dégagé et de l'effet plus plaisant qu'il procure aux yeux du public, mais nous devons faire avec les moyens mis à notre disposition pour

aménager la bibliothèque et faire en sorte que le public s'y sente à son aise. Rappelons également que nous avons été obligés de renoncer à l'achat de bacs pour stocker les albums jeunesse par manque de place, et ce malgré le fait qu'il soit évident que les bacs auraient valorisé ce pan de la collection auprès du public des principaux intéressés. Toutefois, cette absence de marge de manœuvre ne nous a pas empêché de nous informer sur les travaux d'autres bibliothécaires dans la matière et de relever les éléments qui nous semblaient intéressants. Peut-être sera-t-il possible d'agir dans une certaine mesure sur ces paramètres à l'avenir ? En tout état de cause, la connaissance du bâtiment qui nous est alloué et de ses caractéristiques nous permettra de pouvoir nous servir à bon escient des aspects positifs et de tenter de contourner les contraintes de notre mieux.

La luminosité est un facteur important pour une bibliothèque. De cette dernière se dégage à la fois son ambiance et le confort des usagers. Une luminosité trop forte ou trop faible sera désagréable pour le public. Nous avons vu par ailleurs que les besoins en luminosité différaient d'un public à l'autre, ce qui rend difficile le choix de cette dernière. Philippe Cantié, François Lebertois, Luc Lupon et Cécile Röthlin soulignent que « [l]a lumière n'est pas un phénomène physique neutre mais résulte d'une construction à la fois perceptive et culturelle. La tolérance par rapport au contraste entre ombre et lumière varie autant d'un individu à l'autre que d'une aire géographique et culturelle à une autre.¹²¹ » Elle peut d'ailleurs être « facteur d'agression ou source de bien-être » sans que le confort visuel n'intervienne dans ces ressentis¹²². Ils rappellent d'ailleurs qu'une mauvaise luminosité peut parfaitement être un facteur de non-fréquentation de bibliothèques. Elle peut aussi influencer les pratiques comme le choix d'emprunter plutôt que de lire sur place. Il ne faut pas oublier – comme le soulignent les auteurs – que les usagers sont inégaux en terme de besoins de luminosité, ces besoins variant en fonction de l'âge et/ou du degré de handicap. Cette question fait clairement partie de l'accueil des malvoyants – public comme nous l'avons dit précédemment très sensible à la luminosité¹²³. Il existe des normes définissant la luminosité conseillées en fonction des espaces. Nous ne nous attarderons pas à ces valeurs ne disposant pas d'appareil permettant de mesurer la luminosité à la BAN. Toutefois pour ce qui est de la BAN, même sans pouvoir mesurer avec précision la luminosité, nous pouvons tout de même affirmer que cette dernière est assez

121 Philippe CANTIÉ, François LEBERTOIS, Luc LUPON et Cécile RÖTHLIN, « La lumière dans les bibliothèques » dans PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012*, op. cit., p. 92.

122 *Ibid.*, p. 92.

Cette information a été obtenue par les auteurs d'après un échange de mail en date du 14 avril 2004 avec Jeffrey Scherer et Carle Gallina « *There are cultural differences in lighting preferences. People in hot climates prefer cool light sources to warm, while people in cold climates prefer warm light sources to cool* ». « Il existe des différences culturelles dans les préférences en matière de luminosité. Les personnes dans les climats chauds préfèrent les sources de lumières froides aux sources de lumière chaudes, tandis que les personnes dans les climats froids préfère des sources de lumières chaudes à des sources de lumière froides ». Traduit par nous.

123 Philippe CANTIÉ, François LEBERTOIS, Luc LUPON et Cécile RÖTHLIN, « La lumière dans les bibliothèques » dans PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012*, op. cit., p. 95.

mauvaise, surtout au niveau des collections. Nous avons eu des retours d'usagers – principalement de personnes âgées – se plaignant de ne pas bien voir les ouvrages dans les rayons – une des raisons pour laquelle certains se contentaient d'effectuer leur choix parmi les nouveautés entreposées dans le hall disposant pour sa part d'un meilleur éclairage. Il faut rappeler que les locaux de la BAN se situent au premier sous-sol du bâtiment de la présidence. Ils sont donc munis de fenêtres dont la partie extérieure se situe au raz du sol. Un tel angle ne permet pas un éclairage de qualité du seul fait de la lumière naturelle. Il est donc évident qu'il faille le compléter d'éclairage artificiel. Toutefois, si l'éclairage du hall et celui de la salle de lecture semble convenir – certainement grâce au fait qu'il s'agit d'espaces dégagés – cela n'est pas le cas de la salle principale et des boxes. Nous notons comme raison potentielle à cet état la présence d'étagères hautes et peu espacées, générant de l'ombre dans les rayonnages, ainsi qu'à la qualité médiocre de l'éclairage artificiel proposé – parmi l'ensemble des lampes prévues pour éclairer cet espace une partie possède des ampoules grillées qui n'ont jamais été remplacées – éclairage ne permettant pas de compenser l'ombre générée par les rayonnages et l'absence de luminosité naturelle. Il en découle un inconfort visuel pour les usagers, notamment les personnes âgées et autres usagers souffrant de problèmes visuels. Certains usagers semblent s'accommoder de cette contrainte, puisque malgré tout des usagers viennent travailler installés au niveau des tables éparpillées dans les rayonnages de la grande salle et dans les boxes. Néanmoins, nous constatons que beaucoup d'usagers préfèrent s'installer dans le hall ou dans la salle de lecture, lieu rendu plus chaleureux par leur meilleur éclairage. Notons que le fait que le hall bénéficie d'une bonne luminosité est important car Anne-Marie Bernard rappelle que le hall est la vitrine d'une bibliothèque¹²⁴. Le hall est un élément capital puisqu'il est le premier aperçu qu'un usager a de la bibliothèque et un des premiers éléments sur lequel l'utilisateur s'appuie pour qualifier la bibliothèque d'agréable ou non. Bien que la luminosité soit essentielle pour le confort de l'utilisateur et qu'elle soit un paramètre de visibilité de la signalétique – une bonne signalétique verra son efficacité limitée par un mauvais éclairage, elle est souvent négligée y compris dans le cadre même de la construction d'une bibliothèque comme le regrettent Philippe Cantié, François Lebertois, Luc Lupon et Cécile Röthlin¹²⁵. En dehors du fait que la luminosité constitue une véritable métaphore filée de la lutte contre l'obscurantisme¹²⁶ – dont les bibliothèques se définissent les chefs de files – elle constitue une question essentielle pour les bibliothèques ne serait-ce que du point de vue financier. Contrairement à l'idée largement répandue par les producteurs de lampes selon laquelle la puissance d'une lampe était proportionnelle au confort visuel apporté, la stratégie du *relamping* préconise de

124 Anne-Marie BERNARD, « ACCUEIL ET MISE EN ESPACE » DANS DIAMENT, Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, op. cit., p. 98.

125 Philippe CANTIÉ, François LEBERTOIS, Luc LUPON et Cécile RÖTHLIN, « La lumière dans les bibliothèques » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012*, op. cit. p. 95.

126 *Ibid.*, p. 99.

remplacer les lampes existantes par des lampes plus efficaces et moins gourmandes en électricité¹²⁷ – ce qui signifie de ce fait plus économiques pour les bibliothèques. Notons qu'il existe également une stratégie de *delamping* visant à supprimer un certain nombre de lampes pour se rapprocher du seuil minimal d'éclairage.¹²⁸ Cela ne semble pas concerner la BAN, mais trop de luminosité peut également être source d'inconfort pour le public comme pour le personnel. La BAN gagnerait peut-être à effectuer une étude sur son éclairage afin d'apporter des conditions d'éclairage satisfaisantes au sein de ses locaux – conditions qui ne sont pas nécessairement plus coûteuses. Généralement, il est préconisé de combiner lumière naturelle – est-il nécessaire de rappeler qu'elle « réduit le stress, combat la dépression saisonnière, accroît la productivité du personnel en développant sa motivation et sa vigilance, provoque la diminution de l'absentéisme¹²⁹ » – et éclairage artificiel. Il est également important d'articuler lumière générale et de proximité¹³⁰. Il pourrait d'ailleurs être intéressant que la BAN investisse dans des lampes de bureau pour permettre un éclairage de proximité au niveau des tables de travail, ce qui pourrait améliorer la qualité de l'éclairage des personnes travaillant dans les box et la grande salle. Pour ce qui est de l'éclairage des rayonnages et de la signalétique se trouvant sur ses derniers, un certain nombre de recommandations sont recensées dans les manuels. Pour Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel il convient de « [f]aire pénétrer l'éclairage naturel entre les rayonnages en les positionnant de préférence perpendiculaires aux fenêtres¹³¹. » Cela est déjà le cas à la BAN, mais comme les fenêtres sont au raz du sol à l'extérieur, elles ne sont que peu éclairées et de ce fait la BAN ne dispose pas d'un éclairage naturel suffisant. Michel Piquet pour sa part indique que l'éclairage électrique doit frapper la pancarte avec un angle de soixante degrés avec l'horizontale et à une hauteur moyenne de un mètre et soixante centimètres¹³². N'ayant que peu de marge de manœuvre pour déplacer les étagères et ne pouvant pas non plus changer la hauteur de ces dernières, il paraît peu envisageable de travailler sur ce paramètre à la BAN. Michel Piquet rappelle toutefois qu'il faut favoriser l'éclairage croisé de lumière naturelle – c'est-à-dire venant de droite et de gauche – afin de neutraliser les reflets et pour compenser le fait que l'éclairage artificiel ne pourra être que vertical¹³³. Encore une fois nous faisons confiance à Michel Piquet pour son analyse, mais il nous est difficile de l'appliquer à l'échelle de la BAN. Nous ne pouvons que constater que suivant l'emplacement des pancartes il se peut que leur visibilité soit amoindrie et que des reflets viennent perturber la lecture

127 *Ibid.*, p. 96.

128 *Ibid.*, p. 96.

129 *Ibid.*, p. 96.

130 *Ibid.*, p. 97.

131 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASCUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*, *op. cit.* p. 166.

132 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, *op. cit.*, p. 85.

133 *Ibid.*, p. 85-86.

de la signalétique. À notre échelle de bibliothécaire, nous constatons l'importance de ces facteurs sur lesquels nous n'avons que peu – voire pas – de marges de manœuvre.

La visibilité est un critère majeur pour l'efficacité d'une signalétique, néanmoins nous constatons ici que son efficacité pourra être mise à mal par la nature même des lieux. De la même manière que l'aménagement et la visibilité des collections connaissent une limite dans la taille même des locaux disponibles. Il existe une salle attenant à la BAN, qui sert actuellement de salle de stockage de matériels divers. Si la BAN pouvait se voir attribuer l'espace de cette salle, elle pourrait améliorer la présentation de ses collections, aurait la place de disposer de quelques bacs à album et pourrait désengorger la grande salle de quelques étagères améliorant de ce fait l'éclairage de cet espace. En attendant de pouvoir peut-être augmenter l'espace de la BAN, les bibliothécaires doivent agencer au mieux celui qui leur est actuellement alloué.

2.2 La répartition géographique des collections en fonction de leur attractivité aux yeux du public

Organiser les collections au sein d'une bibliothèque consiste à mettre en valeur ces dernières pour les rendre accessibles au public. La signalétique ne vient que compléter un agencement judicieux des documents. Il faut d'abord que la présentation physique des documents soit clairs pour que le public soit en mesure de comprendre la signalétique. Comment expliquer le rangement des collections et permettre au public de s'y retrouver si le classement est par nature inexplicable ? L'organisation de l'espace peut se faire suivant une logique de scénographie. Il s'agit de « faire vivre l'espace », « mettre en spectacle la bibliothèque », « de mieux valoriser les collections », par exemple « en augmentant le nombre de présentoirs et les tables de présentation, en aérant les rayonnages ou encore en privilégiant le *facing*¹³⁴ » selon la définition qu'en donne Gaëlle Guechgache. Elle conseille également, lors d'un réaménagement de l'espace, de favoriser autant que possible une certaine « fluidité »¹³⁵. Pour elle modifier l'implantation des collections doit être « l'occasion de repenser le parcours dans les collections, de proposer une autre articulation des savoirs et des pratiques (lire, écouter, flâner)¹³⁶. » C'est également dans ces optiques que nous avons pensé le déménagement de certaines collections à la BAN.

134 Gaëlle GUECHGACHE, « Abécédaire de l'extension et de la réhabilitation des bibliothèques » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.* p. 203.

135 *Ibid.*, p. 202.

136 *Ibid.*, p. 201.

Différents types d'organisation de l'espace des bibliothèques sont aujourd'hui mis en avant. Xavier Fabre et Vincent Speller présentent quatre types de bibliothèque envisageables à l'aune de la mutation des usages en bibliothèque.

- la médiathèque-labyrinthe, qui ne cherche plus à organiser l'étendue des savoirs, mais valorise la foisonnement et les croisements des supports ;
- la médiathèque-vitrine, qui joue sur l'attractivité, l'événementiel et les espaces d'exposition, en façade de rayonnage ;
- la médiathèque-cocon, qui réserve des ambiances diversifiées de lecture et de découverte et privilégie l'intimité du lecteur avec l'entourage ;
- la médiathèque-intégrée qui disparaît dans l'espace commercial et se pense comme simple service en dehors de toute monumentalité ou autonomie¹³⁷...

Si la BAN devait s'inscrire dans l'une de ses logiques ce serait peut-être entre la médiathèque-cocon et la médiathèque-vitrine. De par la taille modeste de ses locaux et sa situation, la BAN peut être perçue comme un cocon, un îlot dans lequel les usagers viendraient se réfugier, et peut-être échapper à leur quotidien. La BAN peut jouer sur cette caractéristique en jouant sur l'aspect confortable – rappelant le cocon – et aménager des lieux dans lesquels le public se sentira bien pour lire et/ou travailler. En dehors des heures de forte fréquentation – qui correspondent aux moments des groupes de conversation organisés par l'ABAN – la BAN est un lieu très calme. Certains usagers viennent y travailler pour cette raison. L'aménagement de la grande salle et du box « anthologie » se prête à renforcer l'illusion pour ces usagers d'être « isolés » du reste du monde – conditions recherchées par certains pour travailler. D'autres venus pour lire vont plutôt se lover dans les chauffeuses de la salle de lecture ou du hall, choisissant ces deux espaces pour leur côté confortable. De deux manières différentes la BAN aménage un « cocon » à destination de ses usagers. Toutefois ce refuge calme se transforme en un lieu de vie animé au moment des animations très plébiscitées de l'ABAN. La bibliothèque peut également être perçue comme une vitrine du fait de l'effort mis en œuvre par les bibliothécaires pour mettre en avant les collections par l'organisation d'expositions documentaires, la mise en valeur des nouveautés et la mise en avant de certains documents du fonds – présentés en *facing*. Nous pouvons d'ailleurs voir dans cette démarcation de deux espaces – l'un centré sur le travail et l'autre sur la détente – une forme de *zoning* telle que préconisée par le programmiste Pierre Franqueville. Gaëlle Guechgache rappelle que le *zoning* consiste à créer plusieurs espaces dans lesquels l'utilisateur pourra adopter plusieurs attitudes – par exemple certaines zones seront soumises au silence complet, d'autres toléreront les conversations à voix basse et d'autres encore seront des lieux de détente où les usagers pourront discuter

137 Xavier FABRE, Vincent SPELLER, « Bibliothèque hybride », DANS PETIT, Christelle, [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.*, p. 55.

normalement les uns avec les autres¹³⁸. La BAN n'a pas été aménagée spécialement dans une démarche de *zoning* son agencement a généré naturellement des comportements différents de la part des usagers suivant la partie de la bibliothèque dans laquelle ces derniers se trouvent. La BAN n'est pas du tout dans une logique de labyrinthe, les bibliothécaires cherchant au contraire à organiser les collections et à faciliter la compréhension de cette organisation par le public. Et bien que la BAN soit très à l'écoute de ses publics – qui peuvent par exemple lui soumettre des suggestions d'achat – elle ne partage pas la vision de la médiathèque intégrée et se refuse à être uniquement un service à disposition des usagers. Les bibliothécaires de la BAN cherchent notamment à devancer la demande du public en mettant en avant des pans de la collection méconnus du public mais susceptible de les intéresser. Le bibliothécaire est un professionnel à l'écoute des usagers, mais dont le rôle est aussi de valoriser les collections aux yeux du public. Ces différents types de bibliothèques nous montrent qu'il est possible de percevoir différemment ce que doit être une bibliothèque. La BAN peut donc s'inspirer de ces modèles pour choisir son identité propre en fonction des collections qu'elle possède, des lieux qu'elle occupe, des besoins et envies des publics qui la fréquentent mais aussi de la volonté et de la motivation des bibliothécaires.

Eliseo Verón rappelle que la problématique de la mise en espace des collections est récente puisqu'elle date de la mise en accès-libre des documents. Auparavant ces derniers étaient classés par numéro d'inventaire en fonction de leur ordre d'arrivée, de leur taille ou tout autre critère¹³⁹. L'agencement des lieux n'avait que peu d'importance car le public choisissait sur catalogue. Aujourd'hui avec le prêt direct, les enjeux sont différents. Il faut utiliser une logique de rangement compréhensible du public et lui permettant de trouver ce qu'il cherche, mais aussi paradoxalement ce qu'il ne cherche pas. Parfois le public vient avec en tête un titre bien précis, un auteur ou un thème. Dans ce cas, il faut lui permettre d'accéder aux documents qu'il souhaite consulter. Mais, il faut aussi attirer son attention sur des objets auxquels il n'avait pas pensé mais qui peuvent l'intéresser. Tel est l'enjeu du placement des collections. Il existe différentes « stratégies » développées par les bibliothèques. L'étude d'Eliseo Verón s'est intéressé au comportement des usagers en bibliothèque afin de voir s'il évoluait en fonction de l'agencement des lieux. Cette étude, comme nous l'avons dit précédemment, a montré qu'il n'y avait *a priori* pas de relation entre le comportement des usagers et l'agencement de la bibliothèque. Les usagers ne changent pas de pratiques en fonction du lieu, mais s'adaptent au lieu afin d'y trouver ce dont ils ont besoin. Lors de sa/ses première visite dans une bibliothèque l'utilisateur « cherche à s'en faire une vue d'ensemble, car

138 Gaëlle GUECHGACHE, « Abécédaire de l'extension et de la réhabilitation des bibliothèques » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012*, op. cit. p. 204.

139 Eliseo VERÓN, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, op. cit., p. 11.

il a besoin de repérer les zones qui seront significatives pour lui *en fonction de l'habitus-programme qui est le sien*¹⁴⁰. » Eliseo Verón note par ailleurs que cet apprentissage des lieux est très rapide. Ce constat ne doit pas nous empêcher de considérer très sérieusement cette question d'organisation de l'espace.

Bien sûr, ainsi que Eliseo Verón le précise, il nous paraît important de tenir compte des besoins des usagers pour répondre au mieux à leurs attentes et l'encourager à fréquenter la bibliothèque. Mais il ne s'agit pas de fonder une bibliothèque uniquement sur les besoins des publics. Eliseo Verón rappelle que

s'adapter ne veut pas dire se plier à la demande : il ne faut pas se limiter à reproduire l'offre commerciale, il faut protéger l'édition minoritaire, et il faut enfin sans complexe, manifester un engagement, qui se traduit aussi bien dans la politique d'acquisition que dans les initiatives « thématiques » proposées aux visiteurs. Réorienter la demande est donc une deuxième objectif, qui implique un travail permanent de promotion interne : nous avons signalé, la matérialisation de cet aspect de la stratégie dans la zone des initiatives de l'institution, qui est celle qui accueille le visiteur.¹⁴¹

La bibliothèque est aussi un lieu qui se distingue par sa volonté d'amener le public vers ce qu'il ne connaît pas encore en plus de contenter ses désirs. Une bibliothèque n'est pas un lieu commercial, qui ne vit qu'en se pliant au désir du client-roi, elle est aussi – et revendique encore – d'être un lieu de diffusion de toutes les cultures – y compris les moins connues et les moins populaires. Il faut que l'utilisateur trouve facilement ce qu'il vient chercher – le dernier *best-seller* ou film à la mode – mais qu'il découvre aussi l'existence d'œuvres moins connues. Peut-être se contentera-t-il de passer devant les recueils de poésies ou les albums de contes volontairement mis en avant par les bibliothécaires, mais peut-être aussi s'arrêtera-t-il pour les regarder, les feuilleter et – pourquoi pas ? – les emprunter. Le rôle du bibliothécaire est de trouver le juste équilibre entre son rôle de satisfaction du public et d'établissement culturel ouvert à tous. Nous allons étudier les différents conseils que les manuels donnent aux bibliothécaires pour agencer l'espace d'une bibliothèque.

L'espace du hall, est l'objet de beaucoup d'attention dans les manuels. Il est présenté comme une zone importante, car le premier contact que le public établit avec la bibliothèque¹⁴². Il est en quelque sorte la vitrine de tous les autres espaces car il annonce et organise les autres espaces¹⁴³. C'est généralement dans cet espace que sera installée la signalétique d'orientation de premier niveau. Il est souvent présenté comme un espace « [e]space de l'entre-deux, ni tout à fait dedans, au

140 *Ibid.*, p. 72.

141 *Ibid.*, p. 27.

142 Élodie COLLINET, « Hall d'entrée de bibliothèque : entre seuil et accueil », DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.*, p 77-79.

143 *Ibid.*, p. 78

cœur des collections, ni tout à fait dehors, sur la place publique¹⁴⁴ », mais nous constaterons que cette présentation du hall ne convient pas à celui de la BAN. En effet, le hall de la BAN est un espace d'accueil du public dans lequel se trouve le bureau de renseignements/inscriptions/prêts/retours et un lieu confortable avec quelques chauffeuses permettant de s'installer pour lire ou bavarder, mais il est déjà un lieu où sont disposées certaines collections. Outre les nouveautés et les documents faisant l'objet d'une sélection documentaire – sortes de « zones d'appel » selon l'expression que Danielle Taesch-Förste consacre pour parler de ces sélections de documents visant à aider le public dans ses choix¹⁴⁵ – cet espace regroupe les périodiques* et les DVD. Le hall ne joue donc ici plus tout à fait son rôle d'intermédiaire puisqu'il met le visiteur directement en contact avec les collections. Cela s'explique par le besoin de la BAN d'optimiser l'espace disponible. De plus cette disposition permet de placer les DVD à proximité des postes informatiques – sur lesquels le public peut regarder les films – et les journaux et magazines – documents souvent feuilletés sur place – se trouvent à proximité des chauffeuses. Ce hall donne ainsi déjà l'identité de la BAN à savoir une bibliothèque petite mais agréable. Élodie Collinet rappelle d'ailleurs que si

[u]n hall d'entrée spacieux contribue à donner une impression d'aération, de grandeur ; cependant, cependant certains usagers avouent préférer les espaces confinés et plus chaleureux des petites bibliothèques de quartiers¹⁴⁶.

En fait, il semblerait que les usagers n'espèrent rien de plus d'un hall qu'il soit « accueillant¹⁴⁷ ». Pour ce qui est de la signalétique le hall doit permettre « un repérage aisé, une circulation fluide, et une attente réduite¹⁴⁸ ». Il faut noter qu'à la BAN le hall reste un espace assez exigu et qu'il est de ce fait difficile d'y organiser l'orientation des usagers. Nous avons décidé d'y afficher le plan de la bibliothèque – visible sur l'annexe 3 – sur une porte bien visible – et l'un des rares espaces verticaux permettant l'affichage. La bibliothèque étant très petite, l'utilisateur en a vite fait le tour ce qui peut excuser le peu de signalétique d'orientation qu'il soit possible d'apporter. Apporter le plan sur la porte – situé entre l'accueil et le bureau sur le plan – peut être discutable mais il s'agit du seul endroit permettant un affichage visible. Il serait bien sûr possible d'acheter un panneau d'affichage sur pied à disposer sur le passage. Le plan en serait beaucoup plus visible car les usagers ne pourraient manquer de le voir en se rendant du hall vers le reste de la bibliothèque, néanmoins

144 *Ibid.*, p. 79

145 Danielle TAESCH-FÖRST, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, Paris, Édition du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », DL 2006 [nouvelle édition mise à jour], p. 156.

146 Élodie COLLINET, « Hall d'entrée de bibliothèque : entre seuil et accueil », DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.*, p. 80.

147 *Ibid.*, p. 80.

148 *Ibid.*, p. 81.

l'espace de circulation étant assez étroit, cela gênerait le passage. Nous avons donc préféré avoir recours à une solution moins visible mais moins gênante. Rappelons par ailleurs que le plan a été réalisé cette année au cours de la mission sur la signalétique à la BAN, à partir du plan réalisé l'année dernière lors de la préparation de cette mission¹⁴⁹. Auparavant aucun plan ne permettait aux usagers de comprendre l'organisation des collections. Même si le plan n'est pas forcément placé à l'endroit idéal, la situation en sera tout de même améliorée par rapport à l'absence complète de plan. Pour revenir au hall d'entrée, selon Élodie Collinet ce dernier doit permettre d'établir le premier contact avec les collections. Les usagers aiment y trouver des expositions – dans le cadre de la BAN nous y organisons des sélections documentaires – mais également des ouvertures sur la culture au sens large à travers des prospectus et affiches. Il faut que « ça fasse bibliothèque » et que la bibliothèque « marque une rupture avec le monde extérieur, avec les espaces commerciaux et standardisés¹⁵⁰. » Quand le hall est visible de l'extérieur – ce qui n'est pas le cas à la BAN – il doit être une incitation à franchir les portes de la bibliothèque¹⁵¹. Notons également, comme le préconise Anne-Marie Bernard, qu'au sein du hall, la banque d'accueil soit bien visible et sur le cheminement « naturel » des usagers¹⁵². Pour la BAN, le hall étant très étroit, il semble au contraire difficile de ne pas voir la banque d'accueil. Toutefois pour mieux matérialiser cet espace comme espace de renseignement, nous avons décidé de mettre en place un panneau intitulé *Helpdesk / Renseignements*. Au niveau du plafond de l'autre partie du hall sera fixé un panneau *DVD & Magazines*. Plus que véritablement « informatifs » ces panneaux permettront de bien délimiter l'espace du hall et les différentes zones qui le composent. Dans l'idéal, il faudrait pouvoir indiquer l'ensemble des fonctions réalisées à cette banque d'accueil¹⁵³ à savoir renseignements, inscriptions, prêts et retours, mais l'ensemble de ces mentions serait beaucoup trop long sur un panneau d'autant plus si ce dernier – par mesure de clarté pour les deux types de publics de la BAN – doit être bilingue. Le terme de *Helpdesk / Renseignements* apparaît ici comme l'information principale à délivrer. Si besoin le public s'adressera à ce poste pour demander comment effectuer des inscriptions, prêts ou retours. Dans une petite bibliothèque comme la BAN avec une seule banque d'accueil, le public intègre rapidement le fonctionnement de celle-ci et la signalisation n'est véritablement utile que pendant la première visite.

149 Marie HAMEL, *La Bibliothèque américaine de Nancy : un modèle particulier de bibliothèque à la fois universitaire et associative* [mémoire de première année de Master, université de Lorraine], 2015, p. 17, 119 p.

150 Élodie Collinet, « Hall d'entrée de bibliothèque : entre seuil et accueil », DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.*, p 84-85.

151 *Ibid.*, p. 85.

152 Anne-Marie BERNARD, « ACCUEIL ET MISE EN ESPACE » DANS DIAMENT, Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèque, op. cit.*, p. 95.

153 *Ibid.*, p. 94.

L'aménagement de l'espace de la bibliothèque passe bien sûr par le positionnement du mobilier et de la signalétique. Il faut que le public puisse circuler sans problème entre les collections. Cela passe bien sûr par le respect des normes dont nous avons parlé précédemment. Il faut ensuite envisager une disposition des étagères à la fois agréable et logique. Cette organisation n'est pas facile, comme le soulignent à juste titre Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel, car il faut dans le même temps éviter un alignement trop monotone des rayonnages –un peu trop sérieux et démodé – des alvéoles isolées trop nombreuses – elles génèrent une atmosphère intime assez appréciée du public souhaitant s'isoler pour travailler ou lire, mais peuvent aussi encourager les comportements bruyants voire délictueux, les usagers pensant échapper au regard des bibliothécaires – et enfin une organisation trop complexe transformant l'espace de la bibliothèque en labyrinthe¹⁵⁴. En outre Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel rappellent qu'il faut aussi prévoir des rayonnages bas pour laisser passer le regard et donner une ambiance plus conviviale, et essayer dans la mesure du possible que les épis* ne dépassent pas six ou sept mètres linéaires¹⁵⁵. Pour ce qui est de la BAN, les rayonnages ont été placés le long des murs et les épis de la grande salle sont alignés parallèlement les uns aux autres, certainement dans un souci d'optimisation de l'espace. Pour placer les épis différemment, il faut réduire drastiquement les collections de documentaires afin de pouvoir supprimer des étagères. Impossible à mettre en place dans l'immédiat, cette piste pourra être explorée à l'avenir pour proposer un agencement plus agréable et moins austère des collections. Si la BAN a du mal à appliquer les recommandations des manuels, elle respecte parfaitement la consigne donnée par Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel de prévoir des lieux de présentation temporaire d'ouvrages afin de mettre ces derniers en valeur¹⁵⁶. Quelques présentoirs de nouveautés ont ainsi été disposés à plusieurs endroits de la bibliothèque. De plus les collections ont été désherbées afin d'aérer les tablettes et de permettre l'exposition de documents en *facing* sur des chevalets. Nous l'avons précisé, la BAN ne possède que des rayons hauts – tandis que les rayons bas permettent de dégager la vue et qu'il est de ce fait conseillé d'y avoir recours – aussi à cause de ces rayons hauts nous nous retrouvons dans la situation qu'Eliseo Verón qualifie de « labyrinthique ». En effet cette hauteur ne permet de percevoir que l'environnement immédiat et ne permet pas une vue d'ensemble de l'espace. Cela empêche en tout point de la bibliothèque de percevoir les panneaux désignant les différents obstacles¹⁵⁷. Selon Eliseo Verón, il existe deux types d'espaces en bibliothèque : les espaces « appropriatifs » qui vont générer

154 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASCUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*, *op. cit.* p. 165.

155 *Ibid.*, p. 165.

156 *Ibid.*, p. 166.

157 Eliseo VERÓN, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, Paris : Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou, « Études et recherche », impr. 1990, p. 17.

une proximité entre l'utilisateur et les documents, l'incitant à consulter ces documents et les espaces « progressifs » qui vont encourager le public à circuler d'un espace à l'autre. Les espaces peuvent être appropriatifs, progressifs ou aucun des deux – zones dépendant du comportement de l'utilisateur et qui pourrait de ce fait être appropriative ou progressive. En bref, il y a des zones qui incitent l'utilisateur à se déplacer et d'autres à s'arrêter¹⁵⁸. Le côté progressif étant facilité par une signalétique d'orientation – signalétique qui va indiquer la présence de certains espaces documentaires et inciter les usagers à s'y rendre – est très difficile à mettre en place à la BAN. À cause de la hauteur des étagères et de l'écartement limité entre les rayons qui empêche le recul, il est difficile de voir des panneaux qui seraient suspendus au plafond. Nous avons prévu d'installer des panneaux pour délimiter les différentes classes de documentaires et inciter le public à fréquenter cet espace boudé des usagers. Il est vraisemblable que ces panneaux ne seront visibles que depuis l'extérieur de cette zone documentaire, mais permettra de faire connaître l'existence de ces rayons au public et d'attiser leur curiosité pour qu'ils viennent découvrir les documents qu'ils contiennent. Toutefois, lorsqu'un usager sera dans le rayon documentaire, il ne verra pas les panneaux des autres classes documentaires et sera donc dans une logique purement appropriative. À la BAN, les documentaires étaient un exemple de pan de collections ignorées par une grande partie du public, mais cela était également le cas des bandes-dessinées, des collections jeunesse – jusque là uniquement empruntées par les enfants – des contes et de la poésie. Depuis le réaménagement de la bibliothèque, nous avons constaté que le public emprunte davantage ces documents, ce qui tendrait à confirmer l'hypothèse qu'il ne connaissait pas leur existence ou se faisait une image erronée de ceux-ci, image qu'une mise en valeur des documents lui a permis de corriger. Nous parlerons de l'organisation des documents plus en détail dans le chapitre suivant.

Comme Eliseo Verón, Michel Piquet reprend le motif de labyrinthe pour parler de l'organisation de l'espace d'une bibliothèque mais en lui associant une idée positive. Il parle en effet de « labyrinthe positif »¹⁵⁹. Par cette expression Michel Piquet sous-entend deux idées provoquer le désir du public – par l'idée ludique du labyrinthe des collections à explorer – mais également faire en sorte que ce labyrinthe soit correctement « signalisé » – il ne s'agit pas de « perdre le public » ni de l'empêcher de trouver ce qu'il cherche¹⁶⁰. Il faut profiter de l'espace de la bibliothèque pour qu'au cours de sa déambulation dans les lieux, l'utilisateur soit amené à voir d'autres éléments que ce qu'il s'attend à trouver, tout en lui permettant de trouver ce qu'il cherche. C'est également dans cette optique que Michel Piquet appelle à occuper les usagers dans les files d'attente. Autant profiter des

158 *Ibid.*, p. 19.

159 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, op. cit., p. 27.

160 *Ibid.*, p. 27-36.

moments d'attentes inévitables pour informer l'usager des activités organisées par la bibliothèque, du règlement intérieur ou de l'organisation de la bibliothèque¹⁶¹. À la BAN, nous avons disposé un certain nombre d'informations de ce genre à proximité de l'accueil pour que les usagers qui y attendent – le temps que dure les opérations de prêts/retours ou que le/la bibliothécaire à l'accueil ait fini de s'occuper de l'usager précédent – puissent lire ces informations et trouver le temps de l'attente moins long. Nous avons également profité de la porte vitrée de l'entrée pour afficher les grandes animations ponctuelles et des informations sur le fonctionnement de la bibliothèque. À cause du plan vigipirate renforcé, les usagers doivent sonner et attendre qu'un(e) bibliothécaire vienne lui ouvrir pour pénétrer dans la BAN. Parmi les informations affichées, nous avons indiqué les horaires d'ouverture – pour que les usagers qui sonnent en dehors des heures d'ouverture sachent pourquoi personne ne vient leur ouvrir – et pour que ceux qui sonnent pendant les heures d'ouverture sachent qu'ils doivent attendre quelques minutes que quelqu'un vienne leur ouvrir. Lorsqu'une personne se retrouve face à une porte fermée, elle va naturellement parcourir les informations qui y figurent à la recherche de l'explication de la fermeture du lieu qu'il vient fréquenter. Nous avons donc pensé que ces informations – présentes simultanément en anglais et en français – suffiraient à expliquer le fonctionnement particulier des lieux et rendraient les usagers un peu plus patients. Si dans la majorité des cas, les habitués se sont fait à cette particularité, nous avons noté que si claire et précise qu'elle soit la signalétique ne suffit pas. Ce système est contraignant pour les bibliothécaires et pour les usagers qui ne savent pas si les bibliothécaires ont bien entendu la sonnette retentir. Dans ce cas les habitués attendent quelques minutes et sonnent à nouveau au cas où ils aient mal appuyé, conscients qu'il est possible que le/la bibliothécaire soit au fond de la bibliothèque et qu'il lui faille un peu de temps pour venir ou bien qu'il/elle soit occupé(e) avec un usager et qu'il/elle préfère prendre une ou deux minutes pour finir de s'occuper de cet usager avant de monter. Néanmoins, il y a encore des personnes qui sonnent plusieurs fois de suite dans un laps de temps très court et qui luttent pour tenter d'ouvrir la porte qui reste close malgré leurs tentatives. Nous notons que la signalétique possédera toujours des limites. Même en évidence certains ne la voient pas ou ne veulent pas la lire. Ainsi, mettre des informations dans les lieux d'attentes – dans le cadre de la BAN devant la porte vitrée et au niveau de la banque d'accueil – permettra de communiquer auprès d'une majorité du public, mais ne permettra pas non plus de toucher tout le monde. Michel Piquet conseille également d'aménager le lieu selon une optique « zone chaude/zone froide ». Il s'agit d'une technique commerciale qui consiste à considérer que le lieu est réparti en deux types de zones : les zones chaudes sont celles dans lesquelles tous les usagers transitent et les zones froides sont celles que tout le monde ne fréquente pas. Il s'agit alors

161 *Ibid.*, p. 117-121.

d'aménager l'espace de façon à utiliser ces zones pour mettre en valeur certaines collections et inciter les usagers à se rendre dans certaines endroits. Le labyrinthe positif vise donc en quelque sorte à combattre cette organisation naturelle en zones chaudes/zones froides¹⁶². Marielle de Miribel utilise également ces termes pour décrire l'organisation de l'espace d'une bibliothèque. Les zones chaudes sont celles que le public traversera forcément au cours de sa visite – comme l'entrée par exemple – et les zones froides celles dans lesquelles il n'ira que s'il veut s'y rendre¹⁶³. Elle rappelle également comment les grandes surfaces et les librairies utilisent ces zones. Ils placent en zone chaude des produits qu'ils veulent vendre – pour inciter les clients à un achat qu'il n'avait pas prévu – et placent de ce fait en zone froide les produits qu'ils sont certains de vendre car plébiscités du public¹⁶⁴. Idéalement les produits les plus populaires sont d'ailleurs placés dans le fond du magasin de manière à obliger les clients à traverser tout le magasin pour les trouver – ce qui au passage peut leur donner l'envie d'acheter des produits qu'ils n'avaient pas prévu de prendre. Dans les magasins, la caisse est parfois placée à la fin pour obliger les clients à traverser le tout. La même tactique appliquée aux bibliothèques consisterait à placer la banque de prêt à la fin pour obliger les usagers à traverser les espaces avant de s'y rendre. La bibliothèque peut s'inspirer de ces modèles pour placer ses collections. Par exemple à la BAN, les nouveautés ont beaucoup de succès. Nous avons donc décidé de n'en laisser que quelques unes sur les présentoirs et de placer les autres en *facing* directement en rayon. Elles sont toujours bien visibles mais désormais le public doit se rendre en rayon pour les trouver. Comme nous plaçons d'autres documents en *facing* les usagers peuvent être attirés par la couverture d'un livre qu'ils n'auraient pas pensé à prendre ou avoir envie de relire un ouvrage qu'ils avaient lu il y a longtemps. Dans cette même optique, la salle de lecture associe les collections très demandées comme les textes simplifiés et bilingues avec des collections plus confidentielles comme la poésie. D'autres parties du fonds, comme les bandes-dessinées plaisent au public mais avant le réaménagement de la bibliothèque ces dernières n'étaient que peu empruntées tout simplement parce que les usagers ne les voyaient pas. Auparavant, la salle du fond était occupée par les romans d'enquête et la littérature de l'imaginaire. Ces deux pôles sont beaucoup empruntés et n'ont pas besoin d'être particulièrement mis en valeur pour que le public les trouve. La salle de lecture – zone chaude car lieu où se déroulent les conversations de groupes très plébiscitées du public – n'était alors pas exploitée en tant que zone chaude. Notons par ailleurs que c'est certainement les groupes de conversations qui ont contribué à faire de cette zone une zone chaude car Marielle de Miribel rappelle que les usagers sont naturellement réticents à se rendre au fond de

162 *Ibid.*, p. 29.

163 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 166-167.

164 *Ibid.*, p. 167.

la bibliothèque¹⁶⁵. Désormais romans d'enquêtes et littérature de l'imaginaire sont dans des box – dans lesquels la plupart du public ne rentraient jamais – mais ils sont autant empruntés qu'avant. Ainsi comme le précise Marielle de Miribel, ranger les collections les plus demandées en zone froide amène le public à fréquenter ces zones¹⁶⁶. Les collections qui désormais se retrouvent dans la zone chaude qu'est la salle de lecture sont en revanche beaucoup plus mises en valeur qu'avant. Poésie, contes, romans jeunesse, romans pour débutant et bandes-dessinées sont à présent empruntés alors que ces documents sont longtemps restés sur les étagères. Nous avons aussi choisi cette disposition du fait que les lecteurs de romans d'enquêtes et de littérature de l'imaginaire sont souvent des « emprunteurs ». Ils viennent faire leur choix de livres qu'ils rapporteront chez eux. Si les bandes-dessinées, albums et contes sont bien entendu empruntés ils sont aussi propice à la lecture sur place notamment entre parents et enfants. Les box sont un espace très exigü et peu propice à un moment de lecture partagé. En revanche la salle de lecture et son sol recouvert de moquette se prête davantage à cet exercice. Les mercredi – jour où sont organisées des activités pour enfants à la BAN – il n'est pas rare de voir dans cette salle parents et bénévoles lire des albums ou des contes aux enfants. Il est donc plus pratique que ces collections aient été démenagées dans cette salle. Il n'est pas possible de mettre toutes les collections en valeur rappellent Marielle de Miribel. Elle précise trois axes de réflexion à prendre en compte pour cet aménagement de l'espace. Le premier est la question de la visibilité que nous avons vu en traitant des choix stratégiques du positionnement en zones chaude ou froide. Le deuxième est le mode de lecture des documents. C'est ce que nous avons vu en plaçant les documents propices à une lecture à haute voix dans la salle de lecture. Les documentaires se retrouvent dans la grande salle où sont disséminées des tables et des chaises invitant à l'étude et au travail en silence. Enfin le troisième critère peut être celui des publics. Par exemple, une bibliothèque peut choisir de placer les ressources intéressantes les personnes âgées au rez-de-chaussée pour leur éviter d'avoir à se rendre dans les étages. Il est aussi possible d'y mettre plutôt le secteur jeunesse à cause des poussettes qui encombrer les parents s'y rendant¹⁶⁷. Dans le cadre de la BAN, la bibliothèque n'étant que sur un niveau la question ne se pose pas véritablement. Rappelons que selon Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand quelle que soit la démarche il faut permettre l'efficacité, l'efficience et la satisfaction. L'efficacité consiste à permettre au lecteur de trouver ce qu'il vient chercher, l'efficience doit lui permettre de trouver le plus rapidement possible et enfin il faut qu'il soit satisfait de sa recherche voir qu'il ait pu trouver en

165 Marielle DE MIRIBEL, « La signalétique en bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 4, ENSSIB, Villeurbanne, 1998 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012>>.

166 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 198.

167 *Ibid.*, p. 176-177.

plus de ce qu'il cherchait ce qu'il ne cherchait pas¹⁶⁸. Si le bâtiment est bien organisé, il devient lisible pour l'utilisateur, ce qui génère la satisfaction du public. Tandis que si le bâtiment lui semble illisible l'utilisateur sera davantage en proie à la colère et à l'indignation¹⁶⁹ d'où l'importance de considérer l'organisation de l'espace avant la signalétique pour faciliter l'appropriation des lieux par le public. Toutefois notons qu'il reste difficile pour le personnel, comme le fait remarquer Marielle de Miribel, d'anticiper toutes les difficultés du public en matière de repérage. Lorsqu'un bibliothécaire se charge de l'aménagement et de la signalétique d'un lieu, il finit par le connaître parfaitement et de ce fait ne se retrouve plus dans l'état d'esprit de la personne pour laquelle il effectue ce travail. D'ailleurs il serait tout à fait possible d'intégrer le public à la réflexion sur la signalétique pour que cette dernière soit plus adaptée à ses besoins. Il est donc essentiel que le bibliothécaire ne perde pas de vue cet état des faits et qu'il prenne le temps de se repositionner – ou essayer de se repositionner – du point de vue du public novice et non de rester sur son point de vue de professionnel qui connaît parfaitement les lieux et les collections¹⁷⁰. De plus, plusieurs logiques contradictoires peuvent se superposer. Ainsi nous avons vu que placer les collections intéressantes au fond de la bibliothèque oblige les usagers à traverser l'ensemble du lieu, mais comme Nathalie Bonnevide le souligne, il est possible également de placer les collections les plus demandées à l'accueil afin de créer un phénomène d'appel à fréquenter les lieux pour le public depuis l'extérieur¹⁷¹. À la BAN cette question ne se pose pas puisque le hall n'est pas visible de l'extérieur.

L'organisation spatiale d'une bibliothèque n'est pas un élément à prendre à la légère. Les choix impliqués par cette dernière doivent satisfaire l'utilisateur dans ses attentes et ses besoins, et valoriser les collections en même temps. Il convient que cette organisation soit logique et facilement identifiable afin de pouvoir mettre en place par la suite une signalétique. Une bonne signalétique ne pourra jamais compenser un espace illisible.

2.3 Le classement des collections

Une fois l'espace organisé, il convient de détailler au sein de ce dernier le classement des collections. Il faut que ce classement facilite le travail de rangement du personnel, tout en étant compréhensible du public – toujours dans l'optique que le public trouve ce qu'il vient chercher.

168 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 4, ENSSIB, Villeurbanne, 2008 [consulté le 09 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0050-009>>.

169 *Ibid.*

170 Marielle DE MIRIBEL, « La signalétique en bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

171 Nathalie BONNEVIDE, « Article sur la signalétique pour le compte du Ministère de la Culture » [en ligne], *loc. cit.*

2.3.1 *Les différents classements documentaires*

Différents classements existent en bibliothèque. Plus ou moins connus et utilisés ils répondent à des besoins bien précis. Rappelons au passage la différence entre *classement* et *classification*. Dans son mémoire, Élodie Houde exprime parfaitement la distinction à apporter entre les deux notions qu'elle définit de la manière suivante :

Classer, c'est décider de la manière dont on peut disposer des documents afin de pouvoir trouver immédiatement celui que l'on désire. La classification est la manière dont on va ranger les livres, l'ordre intellectuel ; elle se traduit par un indice élaboré en fonction du sujet du document, en général apposé sur celui-ci afin de faciliter le rangement, matérialisé par une cote, composée de chiffres, de lettres ou de chiffres et lettres. Le classement, c'est la mise en espace de la classification, l'ordre physique : sachant que je range mes documents dans l'ordre de la classification, comment vais-je les disposer les uns par rapport aux autres dans les locaux dont je dispose ?¹⁷²

Une classification est donc une organisation intellectuelle de sujets tandis qu'un classement est l'agencement physique de collections. Nous avons choisis différents classements et classifications afin de relever leurs avantages et inconvénients.

2.3.1.1 *La Classification Décimale Dewey (CDD)*

La Classification Décimale Dewey (CDD) est le classement documentaire le plus répandu en bibliothèque. Il est également celui qui a été choisi à la BAN pour attribuer un indice aux collections de documentaires.

La première version de la CDD voit le jour en 1876 grâce à Melvil Dewey, un des précurseurs de la bibliothéconomie*. Jusqu'en 1931, mort de Melvil Dewey, ce dernier se chargera des douze mises à jour de la CDD. À partir de 1924, l'exploitation de la CDD est confiée par Melvil Dewey à l'organisation *Lake Placid Club Foundation*. En 1937 est créé le *Decimal Classification Editorial Policy Committee*, comité chargé de la politique d'édition de la CDD. Dans cette tâche il est aidé de la *Decimale Classification Division* de la Bibliothèque du Congrès¹⁷³. Cette classification est encore mise à jour régulièrement par l'OCLC – *Online Computer Library Center*, organisme dont fait partie l'organisation *Lake Placid Club Foundation* – et la *Decimal Classification Editorial Policy Committee*. Actuellement, la CDD en est actuellement à sa vingt-troisième édition papier-- édition qui a fait l'objet d'une traduction en français parue le 15 novembre 2015¹⁷⁴. Pour l'instant la BNF

172 Élodie HOUDE, *Signalétique, classement et libre-accès en bibliothèque municipale quelle signalétique choisir dans le cas du secteur audiovisuel de la médiathèque de Saint-Dié-des-Vosges*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2015, p. 8.

173 Annie BÉTHÉRY, *Abrégé de la classification décimale de Dewey : nouvelle édition à partir de la XXI^e édition intégrale en langue anglaise*, Paris, Électre, Édition du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 1998, p. 19.

174 ÉLECTRE, *Electre la boutique*, Paris, Électre, [s.d.] [consulté le 13 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.electrelaboutique.com/ProduitECL.aspx?ean=9782923563411>>

indique s'appuyer encore sur la vingt-deuxième édition¹⁷⁵. La BAN, pour sa part, s'appuie sur une intégrale de la vingtième édition¹⁷⁶ et un abrégé de la vingt-et-unième édition¹⁷⁷. Depuis la quinzième édition, il semble que *Forest Press* s'astreigne à publier une nouvelle table au maximum tous les dix ans¹⁷⁸. Un souci « d'internationalisation » de la CDD a d'ailleurs été amorcé à partir de la dix-huitième édition¹⁷⁹.

La CDD est définie selon la BNF comme un « système de classification numérique encyclopédique, couvrant tous les champs de la connaissance »¹⁸⁰. Pour mettre en place son schéma de la connaissance Melvil Dewey s'est appuyé sur le travail d'un autre bibliothécaire américain William Torey Harris – qui s'était d'ailleurs lui-même inspiré du système des sciences de Bacon¹⁸¹. Il retient dix disciplines fondamentales – *Philosophie, Religion, Sciences sociales, Langues, Sciences pures, Techniques, Beaux-arts et loisir, Littérature, Géographie et Histoire* – qui avec la classe Généralité forment les dix classes de la CDD¹⁸². Chaque classe se voit attribuer une notation décimale chacune subdivisée en dix subdivisions, elles-mêmes subdivisées en dix divisions chacune et ainsi de suite – c'est cet aspect décimal de la CDD qui est vraiment à l'origine de son succès. La CDD permet d'attribuer un indice décimale à un sujet donné – et par extension à un document sur un sujet donné. Au minimum, cet indice est composé de trois chiffres par exemple 100 correspond à la *Philosophie*. Plus le sujet est précis et plus l'indice est subdivisé. Par exemple la classe 600 correspond aux *Techniques* ou *Sciences Appliquées*. Parmi elle la classe 630 regroupe l'*Agriculture*, qui elle-même compte la classe 634 correspondant à *Vergers* et enfin les *Agrumes* se voient attribuer l'indice 634.3¹⁸³. La vingt-et-unième édition comporte plus de vingt mille indices, voire beaucoup plus en prenant en considération les combinaisons possibles avec les tables auxiliaires¹⁸⁴. Il existe plusieurs tables auxiliaires permettant de préciser les indices obtenus à partir de la CDD. Elles sont au nombre de sept : subdivisions communes ; notations géographiques ; langues – uniquement pour compléter des indices se référant à la classe *Langue* – littérature – uniquement pour compléter des

175 Laurence ENGEL, *BNF – Indexations sujet : les référentiels utilisés par la BnF*, Paris, Bibliothèque Nationale de France, mis à jour le 8 février 2016 [consulté le 13 avril 2016]. Disponible sur le web : <http://www.bnf.fr/fr/professionnels/anx_catalogage_indexation/a.referentiels_sujet.html#SHDC__Attribute_BlocArticle6BnF>

176 Melvil DEWEY, Louis CABRAL [dir.], Raymonde COUTURE-LAFLEUR [dir.], *Classification décimale de Dewey et Index : édition intermédiaire*, Montréal, ASTED, 1994, [version française à partir de la 20^e édition intégrale et de la 12^e édition abrégée de langue anglaise], 2 vol. (502-868 p.)

177 Annie BÉTHÉRY, *Abrégé de la classification décimale de Dewey : nouvelle édition à partir de la XXI^e édition intégrale en langue anglaise*, op. cit.

178 *Ibid.*, p. 25.

179 *Ibid.*, p. 26-27.

180 Laurence ENGEL, *BNF – Indexations sujet : les référentiels utilisés par la BnF*, loc. cit.

181 Annie BÉTHÉRY, *Abrégé de la classification décimale de Dewey : nouvelle édition à partir de la XXI^e édition intégrale en langue anglaise*, op. cit., p. 20.

182 *Ibid.*, p. 20.

183 *Ibid.*, p. 21.

184 *Ibid.*, p. 20.

indices se référant à la classe *Littérature* – groupes raciaux, ethniques, nationaux ; langues – pour compléter un indice quelle que soit sa classe – et groupes de personnes¹⁸⁵.

Initialement prévu pour n'avoir cours qu'aux États-Unis, la CDD s'est rapidement développée à l'internationale. En 1998, la préface de l'abrégé de la vingt-et-unième édition fait état de deux-cent mille bibliothèques utilisant la CDD dans plus de cent trente pays. La CDD était alors traduite en trente langues¹⁸⁶. Aux États-Unis, elle est employée dans la quasi-totalité des bibliothèques scolaires et dans quatre-vingt-dix-huit pour cent des bibliothèques publiques¹⁸⁷. Un tel succès s'explique pour plusieurs raisons. D'abord, il faut noter que sa notation en bloc de chiffres est facile à lire et à retenir. De plus les chiffres ont l'avantage d'être universellement utilisés tandis qu'il existe plusieurs alphabets¹⁸⁸. Du fait de sa décimalisation, la Dewey est facilement extensible ce qui permet de la mettre régulièrement à jour avec les nouveaux champs de connaissance et d'introduire de nouvelles connaissances à chaque édition¹⁸⁹. La CDD permet d'établir des indices plus ou moins précis. Des indices trop courts deviennent vite inadaptés lorsque le nombre de documents augmente. En revanche des indices trop précis décrivent mieux le contenu des documents mais deviennent difficiles à lire¹⁹⁰. Il convient donc de bien choisir les indices issus de la Dewey comme nous le verrons dans le chapitre détaillant notre démarche de plan de classement.

Si la CDD présente incontestablement de nombreux avantages, reconnus par les multiples bibliothèques qui en font usage, elle présente néanmoins des faiblesses. Eliseo Verón la qualifie d'ailleurs de « système intellectuel discriminatoire, dont la compréhension n'est aisée que pour des usagers munis d'un capital culturel important¹⁹¹. » En effet, la CDD n'est pas facile à comprendre pour l'ensemble des publics qu'une bibliothèque cherche à attirer en son sein. Il convient donc d'expliquer le principe de la CDD de manière simple pour que tous les usagers puissent comprendre le classement des documents et trouver ceux qui les intéressent. Ce n'est pas forcément une tâche évidente. Néanmoins, il ne s'agit pas de donner un cours à tous les usagers d'une bibliothèque sur les subtilités de la CDD et leur faire apprendre la liste des indices, il suffit de les initier aux principes de bases de la classification et de leur montrer les intérêts qu'une telle classification peut présenter pour eux. Un autre bémol de la CDD consiste en la difficulté d'attribuer un indice à certains documents traitant de deux thématiques de manière égale. Un livre traitant du sujet « Sciences et

185 *Ibid.*, p. 6.

186 *Ibid.*, p. 28.

187 *Ibid.*, p. 27.

188 *Ibid.*, p. 21.

189 *Ibid.*, p. 21.

190 *Ibid.*, p. 22.

191 Eliseo VERÓN, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, op. cit., p. 27.

religion » où il est autant question de sciences que de religion devra-t-il être classé en *sciences* ou en *religion* ? De la même manière un usager qui s'intéresse à une thématique bien particulière – comme les *usagers thématiques* – par exemple l'Inde, devra parcourir les différentes classes pour trouver des documents traitant le sujet qui lui plait. Il trouvera bien sûr des documents en géographie et en histoire – dans la classe des 900 – mais il pourra aussi être intéressé par des documents sur la sociologie indienne, le droit indien ou le folklore indien – classe 300 de la CDD – les religions en Inde – classe 200 – ou encore des recettes indiennes – classe 600. En revanche les usagers s'intéressant à une discipline en particulier comme la géologie, le droit, ou encore l'économie seront satisfaits de cette organisation des documents, car un même espace regroupe grâce à la CDD tous les documents traitant de ces disciplines¹⁹². Il est malheureusement impossible de prévoir un classement qui convienne à tous les usagers et ce sont là les limites de la CDD. De plus, il est possible de noter un certain archaïsme dans le schéma de base de la Dewey qui ne semble pas dérouter l'ensemble des lecteurs; il n'est donc pas nécessaire de se débarrasser de l'ensemble du classement¹⁹³. Un autre reproche souvent adressé à la CDD est d'être « idéologiquement très marquée » comme un classement américain¹⁹⁴, malgré les efforts d'internationalisation remarqués à partir de la vingtième édition¹⁹⁵. Il faut toutefois nuancer ce reproche en rappelant que le projet de Melvil Dewey n'avait pas vocation à s'étendre à d'autres pays. Les responsables américains ne sont pas hostiles à des adaptations locales tant que l'édition de référence reste l'édition américaine¹⁹⁶. Enfin la dernière critique faite à la CDD, est qu'elle ne traduit pas le contenu réel des documents. Rappelons pour parer cette critique, que la CDD n'a pas vocation à décrire intellectuellement le contenu des documents mais à ranger et organiser les collections d'une bibliothèque. Pour la description intellectuelle il existe désormais des *thesauri* comme RAMEAU*¹⁹⁷. De plus grâce au catalogue en ligne et aux *thesauri* il est aujourd'hui possible de trouver facilement tous les documents traitant d'un sujet indépendamment de leur classement dans la bibliothèque. Le classement doit surtout être pensé vis-à-vis des usagers qui déambulent sans idées arrêtées dans la bibliothèque.

Il existe désormais une plateforme en ligne de la CDD en anglais¹⁹⁸ – plateforme mise en place par l'OCDC, organisme chargé de sa gestion. Une telle possibilité permet des mises à jour

192 Annie BÉTHÉRY, *Abrégé de la classification décimale de Dewey : nouvelle édition à partir de la XXI^e édition intégrale en langue anglaise*, op. cit. p. 22.

193 *Ibid.*, p. 30.

194 *Ibid.*, p. 30.

195 *Ibid.*, p. 27.

196 *Ibid.*, p. 30.

197 *Ibid.*, p. 30-31.

198 OCLC, *Dewey version* [en ligne, en anglais], Dublin (Ohio, États-Unis), OCLC, cop. 2016 [consulté le 18 avril 2016]. Disponible sur le web: <www.oclc.org/en-europe/dewey/features.html>

plus régulières – les bibliothèques sont plus rapidement informées des mises à jour décidées que si elles doivent attendre la sortie de la version papier. Néanmoins, une telle plateforme a les inconvénients des ressources – pas d'archivage possible comme dans le cas d'un exemplaire papier et une perte des données de la plateforme en cas d'arrêt de l'abonnement. De plus, une petite bibliothèque n'aura pas forcément les moyens de reprendre la cotation* de ses anciennes cotes* au fur et à mesure des mises à jour, tandis qu'avec l'édition papier, une bibliothèque peut parfaitement se contenter de la version précédente et continuer à indexer* à partir de l'avant-dernier exemplaire. Notons qu'il existe différentes versions du site en fonction de la zone géographique et de la langue, mais si l'OCDC fait l'effort de proposer pour l'Europe, une version en anglais – pour Royaume-Unis et Irlande – une version en allemand – pour Allemagne, Autriche et Suisse – et une version néerlandaise – pour les Pays-Bas, abstraction est faite du français puisque tous les autres pays sont regroupés dans la catégorie « *Europe, Middle East and Africa* ». Il existe une version en français à condition de sélectionner comme zone géographique le Canada. Si de telles zones géographiques ont été déterminées cela est sans doute dû au fait que des versions ont été créées pour adapter la CDD au besoin des différents pays et proposer des indices* plus appropriés. Cet oubli – en premier lieu surprenant – trouve peut-être sa raison au fait que les besoins des bibliothèques françaises en matière d'indice diffèrent peu des besoins québécois et que par conséquent, il n'est pas besoin de créer une version spécifique à la France et aux autres pays francophones.

Si la CDD est une des classifications les plus utilisées dans le monde – et celle choisie pour classer les documentaires à la BAN – elle n'est pas la seule possibilité offerte aux bibliothécaires. Même si dans les conditions actuelles la mise en place d'un autre classement serait difficilement envisageable à la BAN, nous avons étudié d'autres classements auxquels ont recours les bibliothèques pour éventuellement s'inspirer de leurs exemples et parfaire le classement en place.

2.3.1.2 La Classification Décimale Universelle (CDU)

À la suite de la CDD, une autre classification a été mise en place – la Classification Décimale Universelle (CDU). La CDU est d'ailleurs considérée comme une réalisation indirecte de Melvil Dewey¹⁹⁹.

La CDU est née en 1895 d'une initiative des Belges Paul Otlet et Henri La Fontaine, dont le projet était de recenser sur fiches l'ensemble des livres connus depuis les débuts de l'imprimerie quels que soient leur langue et leur sujet. Cet ambitieux projet nécessitait un classement, aussi Paul Otlet et Henri La Fontaine ont-ils demandé l'autorisation à Melvil Dewey d'utiliser sa classification

¹⁹⁹ Annie BÉTHÉRY, *Abrégé de la classification décimale de Dewey : nouvelle édition à partir de la XXI^e édition intégrale en langue anglaise, op. cit.* p. 28.

et de l'adapter en fonction de leurs besoins²⁰⁰. Si le répertoire n'a pu voir le jour faute de moyens, la CDU a pour sa part connu un certain succès notamment en Belgique, aux Pays-Bas, dans les pays scandinaves et un peu en France. Elle était disponible en plusieurs langues : le français, le néerlandais, l'espagnol, l'anglais, le hongrois, le tchèque et le russe. Elle a surtout été utilisée dans les bibliothèques universitaires et spécialisées²⁰¹. Elle était encore utilisée jusque peu à la BU Lettres de Nancy, mais un récent chantier de recotation a contribué à basculer les cotes selon la CDD. Aujourd'hui la responsable des nouvelles publications de la CDU est la Fédération internationale de documentation – ancien Institut international de bibliographie – dont le siège est à La Haye²⁰².

Si la CDU a été conçue dans la lignée de la CDD, il faut toutefois noter quelques différences. Tout d'abord son objectif d'universalité est très clairement affiché – il apparaît dans le nom même de la classification. Contrairement à la CDD qui vise principalement le classement en rayons ce que la CDU peut également permettre, elle a également été conçue dans le but d'indexer des ouvrages très spécialisés et des articles de périodiques. La classe 4 à savoir celle des langues a été supprimée en 1962 et son contenu a été reporté en début de la classe 8 sur la littérature. Enfin les indices formés à partir de la CDU ont une structure différente de ceux de la CDD. Ils ne sont pas composés uniquement de chiffres. Si un ouvrage traite de deux sujets simultanément il sera possible de relier les indices des deux sujets par une barre oblique formant ainsi un indice plus précis sur le contenu du document. Si un livre traite de la relation entre deux notions, les deux indices correspondant aux notions sont séparés par un deux points. De même les subdivisions communes de lieu sont introduites par une parenthèse, les subdivisions communes de temps par des guillemets et les subdivisions communes de formes sont entre parenthèses et précédées dans ces parenthèses d'un zéro. Ces subdivisions sont obtenues grâce à des tables intermédiaires comme pour la CDD²⁰³.

Tout ceci permet de donner lieu à des indices d'une grande précision, mais plus compliqués que les indices de la CDD notamment pour les usagers. L'ajout de signes de ponctuations au milieu de l'indice, est assez facile à comprendre après explication du fonctionnement de la CDD, mais peut être déroutant pour l'utilisateur non initié. Il convient de rappeler que certains usagers mettent un point d'honneur à se repérer seul dans la bibliothèque et à trouver sans aide extérieure les ouvrages dont ils ont besoin. Ils essaient donc de comprendre par eux-mêmes le classement utilisé. Si la logique de la CDD est relativement facile à percevoir, cela est moins le cas de la CDU. D'autant qu'un classement chiffré est facile à concevoir puisqu'il s'agit de classer les nombres obtenus par ordre

200 *Ibid.*, p. 28.

201 *Ibid.*, p. 28.

202 *Ibid.*, p. 28.

203 *Ibid.*, p. 29.

croissant. En revanche lorsque sont intégrés des signes de ponctuations tels que les deux points, les parenthèses et les barres obliques que devient l'ordre du classement ? Le classement des signes de ponctuations ne provient pas d'une norme partagée comme le classement par ordre croissant des nombres. Il ne peut donc être instinctivement compris du public. Lorsque la CDU a été retenue pour le classement des livres en rayon, une simplification des indices a dû être nécessaire²⁰⁴.

Par certains points la CDU est plus précise que la CDD et permet d'ailleurs une meilleure indexation*. Toutefois, la complexité d'un tel système de classification va à l'encontre de la volonté de l'autonomisation de l'utilisateur voulu par les bibliothèques. L'intérêt de la BAN est de faciliter l'accès du public aux documents qui l'intéressent, il s'agit donc de rendre le classement compréhensible intuitivement par le public, ce qui ne serait pas le cas de la CDU. De plus, Frédérique Feron note dans son mémoire que la CDU est moins souvent mise à jour que la CDD²⁰⁵ – dont les publications ont lieu tous les six, sept ou dix ans maximum. Toutefois d'après le *Universal Decimal Classification Consortium* (UDCC), organisme chargé désormais des mises à jour de la CDU, ces dernières ont lieu constamment et chaque année l'équipe discute à améliorer la CDU. Les révisions importantes font d'abord l'objet d'une publication dans le journal de la CDU *Extensions & Corrections to the UDC* puis sont appliquées à la CDU elle-même l'année suivante. Ces changements peuvent provenir des divers personnes que ce soient les membres de l'équipe éditoriale ou des utilisateurs eux-mêmes. La table des lieux est pour sa part revue systématiquement tous les dix ans environ²⁰⁶. Difficile de dire que la CDU est moins mise à jour que la CDD. Cette idée peut venir du fait que les publications papier sont peut-être moins nombreuses que celles de la CDD. Une recherche à partir du catalogue général de la BNF sur les titres « classification décimale Dewey » en français et « classification décimale universelle » en français nous a permis de constater que la CDD faisait l'objet de plus de publications papier plus rapprochées que la CDU²⁰⁷. De plus la CDD existe encore en publication intégrale papier, ce qui n'est pas le cas des dernières éditions de la CDU qui ne sont que des abrégés. Cela peut être intéressant pour les bibliothèques n'ayant pas la possibilité de s'abonner à une plateforme – même si la plateforme permet des mises à jour plus

204 *Ibid.*, p. 30.

205 Frédérique FÉRON, *Le Classement et la signalétique en bibliothèque* [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2003, p. 12.

206 UDC CONSORTIUM, *UDC Consortium – UDC Update* [en ligne, en anglais], La Haie, UDC Consortium, cop. 2016 [consulté le 17 avril 2016]. Disponible sur le web : <http://www.udcc.org/index.php/site/page?view=about_updates>

207 BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE, *BNF Catalogue générale* [en ligne], Paris, BNF, mis à jour en janvier 2016 [consulté le 17 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://catalogue.bnf.fr/index.do>>

régulières. Une version de la CDU en anglais est disponible directement en ligne pour les abonnés²⁰⁸ – comme cela est le cas de la CDD. Une édition en ligne en français est prévue en 2016²⁰⁹.

Même si la CDU grâce à sa plateforme en ligne permet des mises à jour plus régulières, la complexité du système pour les usagers rend préférable l'utilisation de la CDD. De plus des mises à jour trop fréquentes peuvent être un poids pour une bibliothèque qui n'a pas forcément le personnel nécessaire à harmoniser régulièrement les cotes en fonction des mises à jour de la classification.

2.3.1.3 Le classement par centres d'intérêt

Si la CDD et la CDU ont rapidement séduit les professionnels des bibliothèques, de sorte que ces derniers les ont érigées en références de modes de classification documentaire en bibliothèque, leurs usages ont été remis en cause ces dernières années par certains professionnels qui les trouvaient peu adaptées au public. Richard Roy cite ainsi Nicole Robine qui affirme que la CDD est un excellent outil pour les bibliothécaires, mais pas pour les lecteurs. Il s'agit selon elle d'un système conçu « par des lettrés pour des lettrés »²¹⁰. Si cette affirmation peut être perçue négativement comme la considération d'un public non lettré, nous pouvons néanmoins reconnaître qu'elle traduit une réalité longtemps ignorée en bibliothèque : les usagers ne sont pas et n'ont pas vocation à être des professionnels, il est de ce fait logique qu'ils ne maîtrisent pas des outils de classification. La CDD et la CDU peuvent paraître simples, logiques et évidents aux bibliothécaires parce qu'ils les utilisent au quotidien, mais ce ne sont pas des outils conçus du fait d'une réflexion sur le public. Ces systèmes étant utilisés depuis plusieurs années dans une grande majorité de bibliothèques, les usagers se les sont appropriés de leur mieux, toutefois depuis quelques années des bibliothécaires se sont penchés sur cette question afin de mettre au point un classement pensé cette fois à destination du public. Ces réflexions ont donné lieu aux classements par centres d'intérêt. Notons au passage que les premières bibliothèques à remplacer la CDD par un classement jugé plus approprié aux besoins des usagers se sont lancées dans ce projet dès les années 1940²¹¹.

Richard Roy rapporte les résultats d'une enquête menée auprès de soixante-quinze jeunes travailleurs français âgés de dix-huit à vingt-trois ans et vivant dans la région bordelaise. Cette

208 UDC CONSORTIUM, *UDC Online – English* [en ligne, en anglais], La Haie, UDC Consortium, cop. 2016 [consulté le 17 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.udc-hub.com/en/login.php>>

209 UDC CONSORTIUM, *UDC Online by UDC Consortium* [en ligne], La Haie, UDC Consortium, cop. 2016 [consulté le 17 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.udc-hub.com/fr/login.php>>

210 Nicole ROBINE citée dans ROY, Richard, « Classer par centres d'intérêt », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, ENSSIB, Villeurbanne, 1986 [consulté le 7 mai 2016]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-03-0224-002>>

211 Richard ROY, « Classer par centres d'intérêt », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, ENSSIB, Villeurbanne, 1986 [consulté le 7 mai 2016]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-03-0224-002>>

étude a permis de dégager neuf centres d'intérêt. D'autres catégories de documents ont été déterminées en s'appuyant sur des catalogues comme France Loisir ou sur l'organisation de magasins comme Carrefour. Selon Richard Roy, ces derniers peuvent servir de « corpus » car ils réussissent là où les bibliothécaires échouent. Ces « corpus » ont permis à Richard Roy de dégager des exemples de centres d'intérêt envisageables car intéressants le public. Les exemples développés par Richard Roy montrent que contrairement à la CDU et la CDD, le classement par centres d'intérêt n'est qu'un concept et non un modèle. Chaque bibliothèque peut ainsi définir ses propres pôles en fonction des besoins avérés des publics qui la fréquentent. Certaines bibliothèques ont même mélangé « fiction » et « documentaire » au sein d'une même catégorie. D'ailleurs dans certaines bibliothèques le classement par centres d'intérêt n'est qu'un agencement physique des collections qui continuent pour leur part à être cotées selon la CDD. Cela peut nous amener à penser que la BAN ayant créé des rayonnages récits de voyages, littérature de l'imaginaire ou encore contes ont en partie adopté le fonctionnement d'un classement par centres d'intérêt. Il y a d'ailleurs à la BAN, une vraie stratégie à mettre en place pour définir la place de certains ouvrages, ce qui va dans le sens de l'article de Richard Roy qui rappelle qu'il ne faut pas hésiter à changer un document de catégories si le bibliothécaire estime que le public l'y trouvera plus facilement. Pour illustrer cette idée prenons l'exemple d'un livre de poésie pour enfant, de type album, en version bilingue. Où sera-t-il davantage mis en valeur ? Les albums étant nombreux au contraire des livres bilingues et des recueils de poésie, il sera plus visible dans l'une des deux dernières catégories. Le rayon *Bilingual books* soit *Livres bilingues* est davantage fréquenté du public que le rayon *Poems and Rhymes* soit *Poésie et comptines*. Or le rayon *Poems and Rhymes, Poésie et comptines* a été mis en place pour sortir ces documents du fonds où ils étaient quasi-invisibles. Ranger le livre dans la section des ouvrages bilingues, le rendra plus visible mais le mélangera à des documents tous très empruntés, tandis que mettre en *facing* ce livre dans le secteur de poésie attirera l'attention du public sur le secteur en question. Les deux stratégies proposées sont toutes aussi valables. Le choix revient donc au bibliothécaire qui ne devra pas hésiter à reclasser le document s'il constate qu'il n'est pas mis en valeur dans celle qu'il lui a attribué dans un premier temps. Ces stratégies dépendent beaucoup de la bibliothèque et un choix judicieux dans une bibliothèque donnée ne sera pas forcément celui à privilégier dans une autre bibliothèque. Il ne faut pas non plus oublier le facteur humain. À la BAN, nous avons constaté que les bibliothécaires peuvent avoir un avis différent sur le classement d'un même document. Certains documents se rattachent clairement et sans doute possible à l'une des catégories établies par la bibliothèque quand d'autres auront des frontières plus floues et nécessiteront un choix personnel des bibliothécaires. Pour ce qui est des cotes il est précisé que les bibliothèques organisant leurs collections par centres d'intérêt « adoptent une gamme de logos

expressifs²¹² ». À la BAN chaque secteur est symbolisé sur la cote par une ou plusieurs lettres. Ainsi *F* correspond au secteur *Fictions*, *TS* matérialise le secteur *Simplified Texts* ou *Textes simplifiés* et *Bilingual books* ou *Livres bilingues* ou encore *DVD* matérialise le secteur contenant des films de fictions, de documentaires. Qu'elles soient composées de dessins ou de lettres – comme à la BAN – les cotes doivent être compréhensibles facilement du public²¹³. L'inconvénient du système utilisé par la BAN repose sur l'absence de cohérence entre la langue du nom des différents secteurs et des collections qu'ils contiennent et celle sur laquelle sont basées les lettres utilisées pour symboliser les secteurs dans les cotes. Si le *T* de la section *Tales* ou *Contes* fait bien référence à l'intitulé anglais de la section, l'indice *BD* est évidemment calqué sur le terme français de *Bandes dessinées* et non sur son équivalent anglais *Comics*. Ce manque d'harmonisation est une faiblesse de la classification personnelle de la BAN et se révèle en incohérence avec le fonctionnement de la bibliothèque et les besoins des usagers. La bibliothèque dessert en effet à la fois un public anglophone et francophone, mais parmi le public francophone seuls les usagers ayant quelques notions d'anglais se rendent à la BAN. Même si le niveau de ces francophones n'est pas très élevé en anglais et qu'ils viennent à la BAN pour combler cette lacune, ils recherchent des documents en anglais. Il est donc plus logique de se référencer aux termes anglais dans les indices choisis pour figurer sur les cotes, quitte à faire figurer l'équivalent français dans le nom des secteurs. Lorsque la BAN a commencé la différenciation par secteurs, elle n'a pas pris en compte ce paramètre et au vu de la masse de collections concernées et de la masse de travail qui en découlerait, le changement des indices correspondant aux différentes sections est désormais difficilement modifiable, même si cela serait appréciable pour harmoniser les choix de signalétique de la bibliothèque jusque sur la cote des documents.

À la fin de son ouvrage sur le comportement des usagers en fonction de l'espace des bibliothèques, Eliseo Verón consacre quelques pages à un retour qu'il aurait reçu suite à sa recherche. Brigitte Richter – alors conservatrice de la médiathèque du Mans – lui a adressé un certain nombre de remarques portant sur son étude et lui a fait connaître l'organisation par centres d'intérêt avec laquelle fonctionne la médiathèque du Mans, classement non présent dans l'étude d'Eliseo Verón, car non utilisé dans les bibliothèques où se déroulait son étude. L'organisation de cette bibliothèque repose en effet sur le regroupement des différents types de supports dans les rayons et la répartition du fonds adultes de la médiathèque en vingt-cinq classes toutes symbolisées par un logo et un indice combinaison de une à trois lettres²¹⁴.

212 *Ibid.*

213 *Ibid.*

214 Eliseo VERÓN, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, op. cit. p. 85.

Les retours concernant ce mode de fonctionnement sont nombreux et variés. Richard Roy cite pour exemple de réussite du système des bibliothèques anglo-saxonnes – à savoir Hangleton et Bexley – dont les prêts ont augmenté suite à cette réorganisation des collections. Le prêt de documentaires a d'ailleurs augmenté de trente pour cent à Hangleton tandis qu'à Bexley il est passé de moins d'un quart des transactions à trente pour cent. Il précise qu'avant la mise en place du classement par centres d'intérêt, les documentaires n'étaient que très peu empruntés. Alors que les prêts ont augmenté de un pour cent en un an dans le comté d'East-Sussex – dont Hangleton fait partie – ils ont augmenté de douze pour cent dans la seule ville d'Hangleton dans la même période. Toujours selon Richard Roy les réactions du public comme des bibliothécaires n'ont été que positives et personne n'a exprimé de regret pour l'ancien système de CDD²¹⁵. Si Richard Roy se montre enthousiaste face à ce système de classement, il pose un certain nombre de questionnements et de potentielles limites à ce système – qui ne constitue pas pour lui une « solution miracle²¹⁶ » – pour lequel il ne dispose pas du recul nécessaire à apporter des éléments de réponse. Comme points délicats, Richard Roy relève le fait que toutes les disciplines ne sont pas traitées de manière égale. Certains sujets sont valorisés par rapport à d'autres, ce qui n'est pas le cas de la CDD. Il se montre perplexe en envisageant l'idée que ce système reproduise des schémas idéologiques dominants de la société. Quant à l'idée de mélanger fiction et documentaire, il ne semble pas convaincu de son bien-fondé. Pour ce qui est des questions matérielles, Richard Roy se demande s'il existe une limite au nombre de documents que peut posséder une bibliothèque pour avoir recours à ce système. Néanmoins, il conclut par l'importance de mettre en place un système plus adapté au grand-public dans son ensemble pour que les bibliothèques attirent davantage d'utilisateurs issus de tous milieux²¹⁷.

Dans son mémoire Frédérique Féron, note avec justesse qu'avec ce système le classement doit évoluer en fonction des centres d'intérêt des populations²¹⁸. Certaines catégories meurent quand d'autres se créent, ce qui est inévitable puisque l'organisation des collections se veut en adéquation avec les goûts des publics et que ces derniers peuvent être amenés à évoluer en fonction des modes. Frédérique Féron note que si un tel classement a été repris par de nombreux lieux, il ne s'est pas révélé totalement satisfaisant, surtout pour les fonds de taille importante – ainsi que le craignait Richard Roy comme nous l'avons précédemment évoqué. Si Frédérique Féron reconnaît que ce classement peut être adapté à un volume documentaire réduit, elle relève dans le cas de fonds important « un manque de lisibilité de l'ensemble, un cloisonnement des champs documentaires et

215 Richard ROY, « Classer par centres d'intérêt », *Bulletin des bibliothèques de France*, loc. cit.

216 *Ibid.*

217 *Ibid.*

218 Frédérique FÉRON, *Le Classement et la signalétique en bibliothèque*, op. cit., p. 14.

[...] des problèmes de cohérence²¹⁹ ». De plus, elle souligne que ce type de classement de règle pas le problème de la multi-disciplinarité possible des documents²²⁰. Si des documents peuvent se rattacher à deux classes de la CDD – ou plus – ils peuvent aussi concerner plusieurs centres d'intérêt, ce qui implique finalement un choix de classement du bibliothécaire.

Quant à Eliseo Verón, il précise ne pas pouvoir juger de la pertinence d'un tel système pour ce qui relève des comportements des usagers, ce qui nécessiterait d'après lui une étude comparative. Pour lui, ce système serait aussi efficace du point de vue de l'utilisateur²²¹. Il rappelle que « la bonne classification » n'existe pas²²². Néanmoins, il fait part de quelques défauts qu'il a rapidement identifiés en entendant parler de cette nouvelle classification. Pour lui le fait que la médiathèque du Mans ait une classe intitulée « Les sciences et les techniques » et une autre classe intitulée « Vivre en société » dans laquelle sont classées la sociologie et l'anthropologie implique que ces dernières ne sont pas des « sciences ». De même, l'astronomie, la biologie et la géologie regroupées avec d'autres disciplines dans la catégorie « La nature et la terre » n'apparaissent pas non plus comme des sciences. Dans un cas comme dans l'autre, cela est pourtant le cas. Il cite d'autres exemples qui illustrent parfaitement la difficulté de définir des classes parfaitement délimitées les unes des autres. Selon lui, il n'existe pas de classification « naturelle » de l'utilisateur, quelle que soit la classification choisie elle ne pourra satisfaire tous les publics et se conformer à toutes les modalités de recherche de documents. Dans le débat sur le choix d'une classification inscrite à une autre époque – la CDD – ou d'une classification actuelle, Eliseo Verón se positionne du côté de la CDD, qui ne présente certes pas les disciplines de façon actuelle, mais cela permet un décalage par rapport aux discours de la société actuelle²²³. Les intitulés des différents centres d'intérêt lui donnent l'impression de « lire la liste de grands secteurs de la presse, ou la grille de programmes de nos chaînes de télévisions²²⁴ ». Nous pouvons aussi nous poser la question si un tel classement permet d'intégrer tous les documents quels qu'ils soient. Une bibliothèque peut être amenée à acquérir des documents ne se rattachant pas à un grand centres d'intérêt formulé par le public tout en intéressant potentiellement les usagers. La CDD a l'avantage de présenter les catégories de façon relativement neutre – ce qui peut paraître austère aux usagers – ce qui permet d'y classer objectivement n'importe quel document y compris ceux ne relevant pas d'un sujet particulièrement apprécié du public. Avec un classement par centres d'intérêt, nous craignons que de tels documents se retrouvent affiliés à

219 *Ibid.*, p. 14.

220 *Ibid.*, p. 14.

221 Eliseo VERÓN, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, op. cit. p. 86.

222 *Ibid.*, p. 86.

223 *Ibid.*, p. 86.

224 *Ibid.*, p. 87.

une catégorie moins pertinente et qu'ils passent inaperçus au sein de celle-ci. Enfin, le dernier problème soulevé par Eliseo Verón concerne l'espace. Il note que l'agencement par centres d'intérêt est plus gourmand en place que ne l'est celui s'effectuant selon la CDD²²⁵. En fonction, des collections qu'elles possèdent et de la place dont elles disposent, toutes les bibliothèques ne peuvent donc pas se permettre d'utiliser le classement par centres d'intérêt. Notons au passage que Eliseo Verón précise que le type d'utilisateurs vraisemblablement intéressés par cet aménagement de l'espace seront les *usagers thématiques*²²⁶. Nous pensons quant à nous qu'en effet, une telle disposition des collections est de nature à plaire aux *usagers thématiques*, à condition toutefois que le thème qui les intéresse face l'objet d'une catégorie à part entière. Si le centre d'intérêt d'un usager ne reprend pas un de ceux majoritairement exprimés par le grand public une telle organisation n'aura pour lui pas plus d'intérêt que n'importe quelle autre organisation de documents.

Le classement par centres d'intérêt peut être une alternative à la CDD dans les petites bibliothèques, mais il peut également être complémentaire de la CDD dans d'autres bibliothèques. Marielle de Miribel propose de coupler le classement par centres d'intérêt à la CDD pour former des pôles thématiques en contournant l'organisation linéaire générée par la Dewey, ce qui permettrait de travailler sur la notion de zones chaudes et de zones froides au niveau des documentaires eux-mêmes²²⁷. Nous pouvons toutefois nous demander si le non respect de l'organisation linéaire de la CDD ne risque pas de perturber le public qui pourrait ne plus comprendre l'intérêt des indices chiffrés présents sur les cotes. Quoi qu'il en soit, l'idée de base du classement par centres d'intérêt – consistant à isoler les domaines qui intéressent davantage le public – est pertinente et mérite d'y accorder une certaine importance. Pour ce qui est de la BAN, il serait difficile et vraisemblablement peu adapté de remplacer la CDD par un classement par centres d'intérêt. En revanche, ce classement nous a apporté quelques pistes intéressantes pour améliorer l'actuelle organisation des collections de la Bibliothèque Américaine de Nancy.

2.3.1.4 Le classement alphabétique

Le classement alphabétique peut paraître une évidence en bibliothèque, néanmoins il soulève des questions plus complexes qu'il y paraît. Étant utilisé pour le classement des documents à la BAN en fonction de leur cote, il nous a paru intéressant de l'étudier de manière un peu plus approfondie, afin de constater s'il est ou non pertinent, ainsi que la manière dont il pourrait être amélioré.

225 *Ibid.*, p. 87.

226 *Ibid.*, p. 87.

227 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 177-178.

L'ordre alphabétique – inculqué aux élèves dès leur plus jeune âge – est une évidence dans notre société. Pourtant lorsqu'il s'applique au rangement des ouvrages d'une bibliothèque, il est loin d'être une évidence. Tout d'abord, la première question qui se pose lorsque le sujet est abordé est : quel ordre alphabétique ? Est-ce l'ordre alphabétique du titre ? L'ordre alphabétique de l'auteur ? Si oui est-ce le nom ou le prénom le référentiel ? Pour toute personne fréquentant assidûment et depuis suffisamment longtemps les bibliothèques ces questions peuvent paraître très naïves. Elles sont néanmoins parfaitement légitimes. Le classement par ordre alphabétique de titre peut paraître surprenant à première vue car assez inhabituel et pourtant il n'en est pas moins pertinent dans certains cas. En effet, si les grands auteurs sont connus par leurs noms, nombre de personnes à la recherche d'un document se base généralement sur le titre. Certaines séries de bandes dessinées sont très connues de par le nom du personnage principal ou du titre de la série plus que par le nom du ou des auteurs. Quant aux films, le public les connaît davantage par leur titre que par leur réalisateur. Au vu de ces données, il est possible de s'interroger sur le bien-fondé de classer de tels supports en fonction des auteurs quand le public les connaît principalement par le biais d'une autre donnée. À la BAN, bandes dessinées et films sont tous les deux classés par auteur – du fait du choix pris à l'origine et du manque de temps dont dispose l'équipe de bibliothécaire si un nouveau mode de classement était décidé. Néanmoins, ce rangement a été source d'interrogation au moment de l'acquisition de séries continuées sous le nom d'un auteur différent. Dans ce cas-là l'équipe des bibliothécaires a choisi d'attribuer aux nouveaux documents une cote dans la continuité des documents déjà possédés par la bibliothèque. Pour les séries acquises en une fois et dont les auteurs n'étaient pas les mêmes sur tous les documents, le choix a été fait de les ranger au nom de la série plutôt qu'au nom d'auteur – choix permettant de ne pas avoir à choisir un des auteurs. Il serait judicieux dans le cas de documents amené à changer d'auteur d'harmoniser le classement de l'ensemble du fonds en se référant au titre de la série plutôt qu'à l'auteur afin que les documents appartenant à un même ensemble, soient rangés côte à côte dans les rayons.

À l'exception des documents que nous venons de voir et qui ont davantage intérêt à être classés selon l'ordre alphabétique du titre, la plupart des documents en bibliothèque sont classés selon l'ordre alphabétique d'auteur. En France, la référence de cet ordre alphabétique est le patronyme de l'auteur, mais même si cela peut sembler évident, cette réalité n'est pas toujours facile à appliquer. La question des particules et de leur rejet ou non est une question complexe pour les usagers comme pour les bibliothécaires. En effet, en fonction de l'origine géographique de l'auteur une même particule pourra être considérée comme appartenant ou non au nom de l'auteur. Pour uniformiser les pratiques à l'échelle nationale, la BNF a mis en place un *Guide pratique du*

catalogueur^{*228} en ligne, auquel peuvent se référer les bibliothécaires. L'onglet « notice d'autorité » dans le menu « table des matières » contient entre autres l'ensemble des informations concernant la façon de traiter les auteurs. Une liste de fiches traitant chacune d'un pays permet notamment de savoir si les particules doivent ou non être rejetées en fonction de l'origine du nom de l'auteur²²⁹. Déjà peu évidente pour les professionnels, cette question est encore plus obscure pour les usagers eux-mêmes et pose la question de la simplicité du système pour les usagers. Comment faire savoir aux usagers que suivant le pays de l'auteur « de » ou « von » feront partie intégrante du patronyme ou seront rejetées. Comment expliquer que l'italien Carlo Del Balzo soit classé à la lettre *d* tandis que la mexicaine Dolorès del Rio soit classée à la lettre²³⁰ *r* ? Ce système – bien qu'explicable – est-il réellement adapté au public ? Dans un souci d'uniformisation des pratiques en France et de respect du traitement du nom des auteurs en fonction des diverses pratiques en cours dans leur pays d'origine, mieux vaut suivre les fiches éditées par la BNF.

Nous évoquions quelques lignes plus tôt, la question consistant à savoir si l'ordre alphabétique doit s'appuyer sur le prénom ou sur le patronyme. Si en France, il est d'usage de classer les personnes suivant leur patronyme, ce n'est pas une évidence à l'échelle mondiale. La fiche « Usage nationaux : noms norvégiens » rappelle par exemple que l'usage du nom de famille est récente en Norvège. L'usage d'un nom de famille stable n'a en effet été rendu obligatoire en Norvège qu'en 1925. Avant cette date, les Norvégiens étaient identifiés par leur prénom suivi du prénom du père complété par un suffixe indiquant le sexe de la personne. Un troisième élément de nature géographique venait ensuite compléter le nom de la personne²³¹. Si les Norvégiens avaient conservé ce système d'attribution des noms, comment aurions-nous dû classer leurs auteurs en France ? Cette importance accordée au prénom plutôt qu'au nom de famille montre que le classement par ordre alphabétique du patronyme n'est pas une évidence à l'heure où les livres du monde entier se côtoient dans les rayons des bibliothèques. Les noms asiatiques peuvent également poser problème à un public francophone. Difficile dans certains cas de distinguer noms et prénoms. Si un lecteur cherche l'oeuvre de Qiu Xialong, quel est le prénom de l'auteur et quel est son nom ? Doit-il chercher dans les *q* ou dans les *x* ? Le problème se pose d'autant plus que comme l'explique la fiche intitulée « Usages nationaux : noms chinois (République populaire de Chine, République de Chine-Taïwan, diaspora) et des minorités nationales de la République populaire », l'usage en Chine veut que le nom

228 BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE, *Guide pratique du catalogueur* [en ligne], Paris, Bibliothèque Nationale de France, cop. 2014 [dernière consultation le 7 mai 2016]. Disponible sur le web : <http://guideducatalogueur.bnf.fr/ABN/GPC.nsf/gpc_homePage?openform>

229 *Ibid.*

230 *Ibid.*

231 *Ibid.*

soit décliné avant le prénom²³², au contraire des pratiques françaises qui laissent penser que l'élément apparaissant en premier est le prénom.

Quelque soit l'élément de référence qui sert au classement d'un document en bibliothèque, le classement d'un ouvrage quel qu'il soit peut se déduire grâce à l'apposition d'une cote. Il est important d'évoquer le classement alphabétique, car un usager peut rechercher un livre, un CD ou un DVD sans en connaître la cote. Il doit donc pouvoir comprendre aisément selon quelle logique sont classés les différents documents. En revanche, les bibliothécaires et les lecteurs – qui ont fait des recherches sur l'OPAC et disposent des références du document au sein de la bibliothèque – se repèrent dans les collections grâce à la cote de ce dernier. La cote peut également servir à ranger un document. Cette cote est composée de caractère alphanumérique et peut-être organisée de plusieurs manières. À la BAN, la cote des documents est d'abord constituée d'un indice *I* indiquant le secteur du document. Il peut s'agir d'un code alphabétique comme *F* ou *PL* ou d'un indice chiffré issu de la CDD. Notons que si la cote contient des chiffres le classement se fait selon l'ordre croissant des nombres. Ce point ne posant pas de difficulté outre la pénibilité de la lecture de certains indices dont nous avons précédemment parlé, nous ne nous attarderons pas dessus. À la suite de l'indice *I* figure sur la cote les quatre premières lettres du nom de l'auteur en majuscules. Puis suit la première lettre du titre hors article en lettres minuscules. S'il s'agit d'une série la lettre du titre du tome est remplacée par la première lettre du titre de la série. Si cette série possède un ordre de lecture, la lettre symbolisant la série doit être complétée du numéro du tome dans la série séparé par une barre oblique. Les ouvrages sont donc classés en fonction de la cote soit par indice, puis par ordre alphabétique des premières lettres de l'auteur et ensuite selon la première lettre du titre. Remarquons que le classement du secteur des *TS* soit *Simplified texts* et *Bilingual books* soit *Textes simplifiés* et *Livres bilingues* ne suit pas forcément la logique des cotes, mais nous reviendrons sur le problème lié à ce secteur plus tard. De même les romans pour débutants et les romans jeunes adultes ne suivent pas forcément la logique de la cote. En effet roman « classique » *F*, roman de littérature de l'imaginaire *SF* et roman d'enquête *PL* se côtoient en rayons. Ainsi, les romans pour débutants *J1* et les romans jeunes adultes *J* sont rangés par auteurs sans distinction de leur genre. L'indication de genre ne sert pas à les ranger mais à les distinguer tandis que pour le secteur des romans adultes, les trois genres disposent d'espaces différents. Cette différence de classement suivant les espaces de la bibliothèque ne semble pas poser problème au public, mais nous la relevons néanmoins, car elle ne s'inscrit pas dans la logique de cohérence, que nous prôtons pour faciliter l'accès des usagers à la bibliothèque. Enfin dans les documentaires ont été réintégrés les ouvrages de références*. Pour ces derniers la lettre R a été ajoutée au début de la cote. Ces ouvrages sont classés juste avant les

232 *Ibid.*

indices dont ils partagent l'indice CDD. Ce classement – qui n'est pas intuitif – mérite d'être expliqué au public pour que les usagers le comprennent et puissent se l'approprier. Certains documentaires présentent également une cote avec un indice issu de la *Cutter List*, mais nous traiterons ce point au prochain chapitre.

Pour en revenir aux quatre premières lettres de l'auteur figurant sur la cote et la lettre du titre, la question du classement peut sembler simple. Pour comprendre prenons en exemple trois cotes imaginaires de romans « F DUPO a », « F DUPO b » et « F DUPO c ». La logique de l'ordre alphabétique des cotes impliquerait un classement dans cet ordre, et l'utilisateur qui aurait trouvé la cote « F DUPO b » sur l'OPAC s'attendrait à le trouver au milieu des deux autres références. Toutefois si « F DUPO a » et « F DUPO c » étaient les cotes de deux œuvres de Pierre Dupond tandis que « F DUPO b » serait la cote d'un livre écrit par Benoît Dupont, serait-il toujours logique de ranger cette dernière entre les deux autres références ? Ne serait-il pas préférable, de classer par auteur avant de classer par titre. La question se pose particulièrement lorsque deux auteurs très productifs se retrouvent mélangés. Nous avons déjà remarqué que certains usagers ne trouvaient pas le livre qu'il cherchait parce qu'ils ne regardaient pas à la cote mais cherchaient parmi les livres écrits par l'auteur et qu'ils arrêtaient leur recherche dès qu'ils tombaient sur un autre auteur. Certains sont venus trouver un bibliothécaire pour les aider, ce qui nous a permis de nous rendre compte de la situation, mais il est tout à fait possible que certains lecteurs ne soient pas venus demander l'aide des bibliothécaires et aient abandonné leur recherche d'un livre possédé par la BAN, déduisant de l'absence apparente de l'ouvrage en rayon que la bibliothèque ne le possède tout simplement pas. La réservation d'ouvrages devenant de plus en plus connue parmi le public, un usager ne trouvant pas un ouvrage en rayon pourra en déduire que ce dernier est déjà emprunté et venir en faire la réservation auprès des bibliothécaires. Dans ce cas, les bibliothécaires pourront constater que l'ouvrage se trouve en rayon et le fournir à l'utilisateur. Mais si l'utilisateur ne pense pas à la possibilité que le livre soit emprunté ou souhaite simplement le feuilleter sur place et qu'il ne juge pas le document suffisamment important pour le réserver, le bibliothécaire ne sera pas au courant que l'utilisateur a rencontré un obstacle dans sa recherche dans les rayons. Pour faciliter l'appropriation des lieux et du système d'organisation des collections par le public, il est donc préférable de classer les collections par auteur plutôt que suivant la logique de la cote elle-même. Ce choix paraît préférable aux usages de la majorité du public qui parcourent les étagères des yeux sans idées bien arrêtées avec seulement des pistes comme un auteur qu'ils apprécient ou veulent découvrir ou encore un titre dont ils ont entendu parlé. En revanche, ce système peut dérouter les usagers qui baseraient leur recherche sur la cote du document. De même si l'utilisateur appréciera de trouver en rayon les ouvrages

d'un même auteur les uns à côté des autres, il ne veillera pas forcément à respecter cette règle lorsqu'il rangera lui-même les ouvrages en rayon – parce qu'il veut par exemple reposer un ouvrage qu'il a consulté et ne souhaite pas l'emprunter. La plupart du temps il se contentera de la seule cote pour replacer l'ouvrage en rayon sans forcément penser qu'il doit également prêter attention à ranger le titre parmi les ouvrages du même auteur. Aussi, même si les bibliothécaires veillent, par un reclassement régulier des documents, à ce que les livres soient classés par auteur puis par cote, ils ne pourront garantir que l'ensemble des documents sera en permanence rangé selon ce critère. Théoriquement, il est facile de déterminer les règles que nous avons évoquées, mais nous constatons qu'en pratique il faut choisir de privilégier un usage du public et qu'aucun choix ne sera jamais optimal. Notons au passage que la *Cutter List* dont nous parlerons dans la prochaine partie permet d'attribuer un indice constitué de lettres et de chiffres pour chaque auteur, ce qui permet de classer plus facilement les homonymes en rayons. Néanmoins, un indice issu de la *Cutter List* est plus difficile à comprendre pour le public, car il a une apparence plus savante, moins intuitive pour les personnes qui ne savent pas à quoi il correspond, contrairement aux quatre premières lettres du nom de l'auteur dont l'utilisateur remarque facilement la correspondance par rapport aux données du document lui-même.

Reprenons à présent le cas du secteur des textes simplifiés et bilingues qui ne suit pas forcément l'ordre alphabétique de la cote. Le secteur des ouvrages bilingues se présente comme ceux des romans jeunes débutants et jeunes adultes, dans le sens où les ouvrages sont rangés indépendamment du genre indiqué dans la cote. Romans d'enquêtes côtoient ainsi littérature classique ou littérature de l'imaginaire et les rayonnages sont organisés uniquement en fonction des auteurs. Deux organisations différentes se retrouvent au sein de la même bibliothèque. D'une part les collections de fictions adultes se retrouvent séparées en trois genres géographiquement distincts dans l'espace de la bibliothèque. D'autre part, les secteurs plus petits – qui ne s'étalent pas sur plus de quatre étagères – retrouvent les trois genres mélangés sur les rayonnages de la bibliothèque. *A priori*, le public n'a pas semblé perturbé par la juxtaposition de ces deux organisations, mais une enquête sur ce sujet permettrait de mesurer la perception du public face à cette particularité et de connaître ses préférences à ce sujet – savoir si le public estime ou non nécessaire un changement d'organisation dans le classement des collections ou si la façon actuelle de procéder lui convient.

Les textes simplifiés viennent ajouter une difficulté supplémentaire dans la question du classement. En effet, il est important de préciser que sont rangés dans cet espace des textes explicitement qualifiés d'« adaptation ». Se retrouvent ainsi sur ces rayonnages un certain nombre de collections d'éditeurs spécialisées dans la production de textes simplifiés. La plupart de ces

collections fonctionnent également selon un critère de niveau de lecture. Avant de classer ces ouvrages selon l'ordre alphabétique du nom de l'auteur, d'autres critères semblent plus pertinents pour le public. Classer en fonction de la cote, reviendrait à mélanger les collections et les niveaux – pouvant être différents en fonction des éditeurs, en effet le troisième niveau d'une collection en proposant cinq ne correspondra pas au niveau d'une collection n'en comportant que trois. Nous avons de ce fait décidé de classer les ouvrages par collections, puis par niveau dans la collection et enfin par auteur. Malheureusement la cote ne fait mention ni de l'éditeur, ni du numéro dans la collection. La plupart des usagers qui empruntent les textes simplifiés ne regardent pas la cote et choisissent uniquement selon le critère du niveau de langue qu'il juge ou non approprié à leur niveau en anglais. Pour ce public, un tel système convient parfaitement. En revanche dès lors qu'un usager cherche à partir d'une cote ou qu'il veuille reposer un livre qu'il ne souhaite finalement pas emprunter, l'inadéquation du rangement et de la cote devient problématique. Rappelons que les bibliothécaires ne cessent depuis des années à expliquer que l'intérêt des cotes des ouvrages est de permettre de retrouver les ouvrages en question sur les rayonnages et d'aider à leur rangement. Un tel contre-exemple peut dérouter un utilisateur consciencieux attachant de l'importance aux consignes qu'il a reçu des bibliothécaires. De plus le rangement de ces ouvrages en rayons est beaucoup plus long pour les bibliothécaires, que si ces derniers n'avaient qu'à se référer à la cote. Tout le monde gagnerait à la mise en place d'un système dans lequel la cote mentionnerait éditeur ou collection et si besoin niveau de lecteur. Les cotes pourraient être sous la forme « TS E/n AAAA t » avec *TS* mentionnant le secteur des textes simplifiés, *E* serait remplacé par une lettre symbolisant l'éditeur ou la collection, *n* correspondrait au niveau de lecture, *AAAA* serait les quatre premières lettres de l'auteur et *t* la première lettre du titre. Il serait intéressant de lister les éditeurs et collections de textes simplifiés pour s'assurer que tous aient une initiale unique. Dans le cas contraire il faudrait envisager de prendre les deux premières lettres ou choisir un indice de lettres correspondant à chaque collection. Ce système rendrait plus clair le classement des collections pour le public et serait un gain de temps pour les bibliothécaires au moment du rangement qui pourraient s'appuyer sur la cote comme pour le reste du fonds de la bibliothèque.

Le classement alphabétique est un principe de base, sur lequel s'appuie toute bibliothèque. Il nécessite toutefois des choix qui doivent être décidés par l'équipe de bibliothécaires, notamment le choix de prendre ou non des libertés par rapport à la cote, dernier degré de la signalétique.

2.3.1.5 La Cutter List (CL)

Pour établir son système de cote, la BAN a dans ses débuts choisi de faire figurer un indice issu de la *Cutter List* pour compléter celui de la CDD. Utilisé au départ pour l'ensemble des documentaires, ce système a ensuite été abandonné dans tous les secteurs à l'exception de celui de la littérature. Voyons les caractéristiques d'une telle classification.

À partir de 1880, le bibliothécaire Charle Ammi Cutter met en place l'*Expansive Classification*, un système de classification des documentaires, qui doit permettre d'attribuer une cote aux ouvrages en fonction de leur contenu²³³. En fait, la BAN ne s'appuie pas sur l'*Expansive Classification* dans son ensemble – cette dernière n'ayant pas pour objectif d'être couplé à un indice CDD – mais elle se base uniquement sur le *Cutter Number*. Un *Cutter Number* est un indice constitué d'une à trois lettres suivi d'un à deux chiffres qui permet de résumer une phrase ou un mot en un indice. Tous ces indices permettent de créer une table alphabétique²³⁴. Dans le cas de la BAN, chaque indice symbolise le patronyme d'un auteur, ainsi Franz Schubert peut être réduit selon ce procédé à l'indice Sch78 et Abraham Lincoln à L628²³⁵.

Aujourd'hui, la Bibliothèque du Congrès, la bibliothèque nationale des États-Unis est chargée de fixer les règles pour établir un *Cutter Number* pour un auteur. Évidemment chaque bibliothèque est libre de créer ses propres indices à partir des indications données par Charles Ammi Cutter, mais une liste unique d'indices est toujours préférable, car permet une certaine uniformité des indices entre les bibliothèques. De la même manière, il est possible à chaque bibliothèque d'adapter la CDD voire de créer une classification décimale en s'inspirant de la CDD, mais elle prend alors le risque de perturber les lecteurs habitués à la vraie CDD. Les *Cutter Numbers* sont moins connus en France que la CDD, mais à l'heure du numérique et du partage de données entre bibliothèques, il convient d'attacher de l'importance à l'uniformité des indices utilisés par rapport aux classifications officielles afin de faciliter l'échange des données entre bibliothèques. La Bibliothèque du Congrès propose un guide explicatif à propos des *Cutter Numbers* des auteurs. Ce dernier rappelle l'intérêt de ce classement, à savoir de rassembler les œuvres selon l'auteur qu'elles concernent et donne un certain

233 Marie-France BLANQUET, *Savoir CDI : Charles Ammi Cutter (1837-1903): bibliothécaire américain, père de l'Expansive Classification* [en ligne], Bordeaux, Saint-Denis de la Réunion, Amiens, Lyon, SCÉRÉN CNDP, mis en ligne en novembre 2010 [dernière consultation le 9 mai 2016]. Disponible sur le web: <<http://www.cndp.fr/savoirscdi/societe-de-linformation/le-monde-du-livre-et-de-la-presse/histoire-du-livre-et-de-la-documentation/biographies/charles-ammi-cutter-1837-1903-bibliothecaire-americain-pere-de-lexpansive-classification.html>>

234 FORBES LIBRARY, *Cutter Classification | Forbes Library* [en ligne, ressource en anglais], Northampton MA, Forbes Library, [s.d.] [dernière consultation le 10 mai 2015]. Disponible sur le web : <<http://forbeslibrary.org/research/cutter-classification/>>

235 Marie HAMEL, *La Bibliothèque américaine de Nancy : un modèle particulier de bibliothèque à la fois universitaire et associative*, op. cit., p. 37.

nombre d'instructions pour attribuer ces *Cutter Numbers*. La Bibliothèque du Congrès précise qu'au cas où un auteur posséderait déjà un *Cutter Number* il est préférable de l'utiliser. Elle définit également un certain nombre de cas particuliers si par exemple l'auteur change de nom – comme cela est le cas lors d'un mariage – s'il utilise des pseudonymes, ou s'il écrit dans plusieurs langues. La bibliothèque donne également les informations pour trouver la base de données* regroupant l'ensemble des *Cutter Numbers*²³⁶.

Un *Cutter Number* possède l'avantage de respecter l'ordre alphabétique et de différencier les homonymes, contrairement au simple ordre alphabétique que nous avons vu précédemment. Néanmoins, peu connu – en tout cas en France – il déroute souvent les usagers de la BAN, qui ne connaissent pas la signification de cette assemblage de lettres et de chiffres et qui s'en trouvent gênés pour ranger d'éventuels ouvrages en rayon. Il arrive régulièrement que des lecteurs rapportent un livre à l'accueil et confient gênés qu'ils n'ont pas su le ranger, trouvant la cote trop compliquée. Il ne faut pas oublier que si certains usagers osent venir confesser leur ignorance, d'autre se sentant trop honteux peuvent parfaitement décider de laisser l'ouvrage derrière eux, voire ranger le document au hasard – par crainte du jugement des bibliothécaires. Il serait intéressant de mener une enquête auprès des usagers pour mesurer concrètement leur ressenti. Cette enquête permettrait aussi de « déculpabiliser » les usagers, en leur montrant que les bibliothécaires ont parfaitement conscience de la complexité du système Cutter. Actuellement ce système a été conservé en littérature où les cotes se font sous la forme « I C AAAA t » avec *I* un indice de la CDD, *C* l'indice Cutter de l'auteur concerné par l'ouvrage, *AAAA* les quatre premières lettres de l'auteur de l'ouvrage et *t* la première lettre du titre. Dans le cas de la littérature, le public ne semble pas avoir de problème – mais cela mériterait une étude plus précise pour être vérifié. Même s'il ne sait pas à quoi correspond un *Cutter Number* il remarque rapidement que les ouvrages sont classés en fonction des auteurs en question dans les livres, puis par auteur du document lui-même. Ce système permet de regrouper sur les rayonnages tous les documents ayant trait à un même écrivain, et cette organisation spatiale semble adaptée aux besoins des usagers. En revanche de nombreux ouvrages anciens présentent encore une cote sous la forme « I C » où *I* est un indice CDD et *C* un *Cutter Number*. Nous ne savons pas exactement si ce *Cutter Number* reprend le sujet de l'ouvrage et complète ainsi l'indice CDD ou s'il reprend l'auteur du document. Les difficultés rencontrées par le public concernant le rangement des documents, portent majoritairement sur ces ouvrages anciens. Il devient donc urgent de réfléchir à la ré-harmonisation des cotes et de remplacer ces anciennes cotes

236 LIBRARY OF CONGRESS, *Classification and Shelving Manual : Literary Author F 632* [en ligne, ressource en anglais], Washington DC, Library of Congress, mis en ligne en juillet 2013 [dernière consultation le 9 mai 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.loc.gov/aba/publications/FreeCSM/F632.pdf>>

avec *Cutter Number* par de nouvelles cotes plus lisibles par le public – d'autant que l'usage d'un *Cutter Number* ne semble pas apporter d'information supplémentaire contrairement aux documentaires du domaine de la littérature.

Un autre inconvénient du système des *Cutter Numbers* repose sur le choix de certains *Cutter Number* lorsque l'auteur écrit sous pseudonyme. Nous avons longuement étudié l'année dernière, le cas de Mark Twain dont l'indice Cutter choisi à la BAN est C59, certainement en référence à son véritable patronyme Clemens. Si aux États-Unis notre étude avait révélé une situation floue dans laquelle l'auteur était référencé tantôt à Clemens tantôt à Twain, ce n'était pas le cas de la France où nous avons noté que l'auteur était uniquement référencé à son pseudonyme, sa véritable identité faisant l'objet d'un renvoi au pseudonyme²³⁷. Dans ce contexte et pour une bibliothèque située sur le territoire français, il semble plus judicieux d'attribuer un *Cutter Number* à partir du nom Twain que selon celui de Clemens. Notre recherche avait d'ailleurs révélé qu'à l'*American Library in Paris* (ALP) – bibliothèque dont s'inspire fortement la BAN, les ouvrages étaient bien classés à Twain²³⁸. Nous avons donc décidé de reclasser cet auteur à son patronyme. Il resterait néanmoins à s'assurer qu'aucun autre auteur n'ait été classé sous son nom le moins connu.

Il est certain que par quelques uns de ses aspects, la CL présente un intérêt pour le classement en bibliothèque. Néanmoins, les indices formés restent obscurs pour le public et lorsqu'ils figurent sur la cote ils n'aident pas le public à se repérer dans les documents. Si le public comprend le fonctionnement d'une cote, il peut s'en servir comme signalétique de dernier degré et se repérer dans les collections plus facilement. De tels indices peuvent apparaître aux yeux du public comme un langage obscur, un code mystérieux de bibliothécaire. À l'heure où les bibliothèques se targuent de devenir des troisièmes lieux, dans lesquels le public se sentira dans son élément, il convient de limiter le recours au langage professionnel et de donner accès au public à des informations qui lui sont adaptées et qu'il peut aisément comprendre.

2.3.2 Le public face au classement

Nous avons détaillé plusieurs systèmes de classement. Un système de classement en bibliothèque est, rappelons-le, toujours mis en place à destination d'un public – sauf dans le cas du classement des magasins non accessibles au publics, car dans ce cas un classement par numéro d'inventaire en fonction de la taille et de l'ordre d'arrivée des documents suffit. Il s'agit – pour les bibliothécaires de classer une masse importante de documents de manière à ce que les usagers

237 Marie HAMEL, *La Bibliothèque américaine de Nancy : un modèle particulier de bibliothèque à la fois universitaire et associative*, op. cit., p. 38-40.

238 *Ibid.*, p. 39.

puissent se repérer et trouver la matière qui les intéresse. Mais que pensent les publics concernés du classement en bibliothèque ? Cette question a été étudiée par Eliseo Verón lors de son enquête sur les modalités de lecture des publics en bibliothèque. Reprenons les différentes catégories d'usagers déterminées par Eliseo Verón et que nous avons exposées en première partie.

Lorsqu'ils sont interrogés sur leur point de vue sur la classification, les usagers *thématiques* répondent clairement et sans équivoque : « ça ne m'intéresse pas²³⁹ ». Ils ne souhaitent pas réfléchir à cette question et lorsque l'auteur de l'enquête leur a demandé de citer des catégories de classement d'ouvrages, il a constaté que cette catégorie d'usagers avait le répertoire le plus pauvre de catégorie spontanée²⁴⁰. En guise de catégories, ils n'en ont cité que trois sortes. La première est celle de leur domaine de prédilection. Ils ont aussi cité parfois des catégories visant à renforcer l'opposition avec le domaine qui les intéresse. Ainsi la catégorie « vécu » se voit confrontée à celle de « roman » et « documentation » ou « information » viennent contrecarrer « fiction ». Enfin un dernier type de catégorie citée par ces usager serait la « catégorie éditoriale ou thématique ». Citons par exemple « "histoires extraordinaires", "hommes célèbres", "livres de poche", "arlequin", "histoire de Decaux et de Bellemare", "livres de chez Beauval"²⁴¹ ». De ce type d'usagers, nous pouvons donc penser que le système de classement leur importe peu, du moment qu'ils y retrouvent les ouvrages qui les intéressent, et surtout qu'ils les distinguent nettement de ceux qu'ils rejettent catégoriquement. Un classement par centres d'intérêt pourrait plaire à ces usagers, à condition de ne pas mélanger fictions et documentaires dans les différentes catégories. Rappelons en effet que pour ces usagers la fiction n'est pas digne de sérieux, ils la fuient donc autant que possible. Un classement basé sur la CDD semble également convenable, étant donné qu'il s'agit du classement en cours dans les bibliothèques sélectionnées pour l'étude et que les usagers *thématiques* semblent s'en être parfaitement accommodés. Il est évident que ces usagers souhaiteraient trouver l'ensemble des collections traitant de leur sujet de prédilection rassemblé dans un unique espace de la bibliothèque. Néanmoins au vu du nombre de thématiques possibles, il paraît impossible de prévoir une organisation basée sur de tels centres d'intérêt. Un tel système ne pourrait jamais satisfaire tous les utilisateurs. Il vaut mieux opter pour un système plus neutre et expliquer le classement aux usagers *thématiques* afin qu'ils sachent comment retrouver les documents susceptibles de les intéresser.

Les usagers *problématiques*, de par le fait qu'ils poursuivent un problème, sont amenés à « à acquérir un maniement relativement aisé de la classification²⁴² ». Eliseo Verón précise que :

239 Eliseo VERÓN, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, op. cit. p. 48.

240 *Ibid.*, p. 48.

241 *Ibid.*, p. 49.

242 *Ibid.*, p. 53.

En fait, ces lecteurs connaissent bien la classification Dewey. Mais pour eux, en même temps, la classification n'a de sens (ni d'utilité) que dans l'univers des livres en général, c'est-à-dire *dans un univers de livres qui est indifférent au problème dans lequel ils ont investi leur désir de lecture*. En revanche, dans l'univers problématique qui est le leur, la classification n'a aucune importance²⁴³.

Ces usagers connaissent donc la CDD et son fonctionnement, dans son ensemble. Ils ne s'arrêtent pas à leur problématique. Quelle que soit la classification utilisée, elle ne les gêne en rien. Ils s'efforcent de s'y adapter et de la comprendre. Au vu du profil de tels usagers, il ne semble pas nécessaire de mettre en place un système de classement particulier, et celui établi à partir de la CDD semble faire parfaitement l'affaire. Étant par ailleurs la classification la plus fréquente en bibliothèque, changer la CDD pourrait être une contrainte et non un avantage pour les usagers *problématiques*. Si ces derniers fréquentent plusieurs bibliothèques, il est vraisemblable qu'elles utilisent la CDD. Mieux vaut dans ce contexte utiliser cette classification désormais connue dans le monde des bibliothèques. Il semble que ce soit ce qui correspond le mieux aux usagers *problématiques*.

Pour les usagers *éclectiques* Eliseo Verón précise qu'ils sont ceux qui ont la meilleure connaissance de l'espace de la bibliothèque²⁴⁴. Néanmoins, il ne précise pas dans son étude la perception que de tels usagers ont du classement en bibliothèques et des classifications utilisées. Nous pouvons penser que s'ils ont une connaissance pointue de l'espace, il en est certainement de même du classement des collections. Toutefois, par leur nature les usagers *éclectiques* ne recherchent que rarement des documents précis et n'ont de ce fait pas besoin de connaître le classement. La plupart du temps ils furent dans l'espace à l'affût d'un nouveau document à découvrir. Ces usagers aimant *tout* ou presque, il ne semble pas qu'il y ait de classement adapté à ce type d'usagers, qui vraisemblablement saura s'adapter quel que soit le choix de la bibliothèque.

Nous pourrions penser que pour les usagers *romanesques par auteur* le classement alphabétique est le plus adapté, car il leur permet d'accéder facilement et rapidement aux auteurs qui les intéressent. Toutefois, Eliseo Verón signale que ces usagers « sont décidément hostiles à cet univers qui se borne au seul agencement alphabétique des auteurs : il standardise le champ de la littérature, il produit une sorte d'égalisation artificielle des livres²⁴⁵. » Il justifie un tel point de vue par le fait que

243 *Ibid.*, p. 53

244 *Ibid.*, p. 58.

245 *Ibid.*, p. 61.

le classement alphabétique implique une négation de l'histoire littéraire, des époques, des écoles, des pays. Il y a là pour eux une perte de l'identité de l'auteur mais aussi de celle de l'éditeur, car les codes visuels des maisons d'édition ne peuvent pas fonctionner comme repère (avantage de la librairie sur la bibliothèque)²⁴⁶.

Rappelons que ces usagers portent en haute estime la littérature, et qu'à leurs yeux tout ouvrage n'est pas nécessairement de la littérature. Nous remarquons que le classement des 800 – champs de la littérature dans la CDD – à la BAN plairait vraisemblablement à de tels lecteurs. Les indices issus de la CDD sont choisis pour indiquer le pays, puis le genre et enfin l'époque littéraire. Le *Cutter Number* vient ensuite séparer les auteurs de mêmes pays, genre et époque littéraire. Il a d'ailleurs été décidé que parmi les documentaires sur la littérature seraient classées des œuvres de fictions écrites par les auteurs dont il est question dans les documentaires. Souvent, il s'agit d'éditions annotées des œuvres, éditions qui sont plus difficiles à lire pour un lecteur qui cherche seulement à découvrir une œuvre classique sans nécessairement se documenter dessus. Si nous avons émis des réserves sur l'usage de la CL, il semble que dans le cas des documentaires sur la littérature, elle permet de satisfaire un certain public. Grâce au catalogue, il est possible de retrouver facilement si un livre a été classé en *Fiction* ou dans le champ des 800. Toutefois, une partie du public de la BAN n'a pas l'habitude de consulter le catalogue. Nous avons même eu des retours d'une personne qui avait fait des suggestions d'achats d'ouvrages de fiction que nous possédions déjà, mais qui étaient classés en littérature. Nous lui avons expliqué cela, mais même après nos explications sur ce classement, la lectrice ne comprenait toujours pas pourquoi certaines fictions étaient mélangées aux documentaires, tant il lui paraissait évident que les fictions devaient être rangées dans le secteur *Fiction*. Ce retour d'utilisateur est très intéressant, car en formulant cette critique du classement choisi, cette lectrice a peut-être exprimé le point de vue d'autres lecteurs qui seraient trop intimidés pour venir nous en parler. Certains usagers viennent spontanément nous adresser leurs remarques négatives comme positives. D'autres n'oseront pas donner leur avis ou exprimer leur gêne vis-à-vis de l'organisation de la bibliothèque parce qu'ils pensent que les bibliothécaires sont les seuls à maîtriser ces questions et que leur avis d'utilisateur ne compte pas. Rien ne serait plus faux, car le bibliothécaire réfléchit à ces questions avec pour but final : les usagers. Tout point de vue d'utilisateur est essentiel pour réfléchir à une adaptation de l'offre plus adaptée. De plus, cette lectrice nous a fait comprendre, qu'elle ignorait la présence de romans en documentaire. Elle n'aurait jamais eu l'idée de fréquenter le rayon documentaire sur la littérature, car elle recherchait des fictions et pensait qu'au secteur documentaires se trouvaient des ouvrages sur la littérature et les auteurs et non les œuvres elles-mêmes. Sans cet « incident », elle n'aurait jamais su que des romans étaient mélangés aux documentaires et nous pouvons supposer qu'elle n'est pas la seule parmi les usagers à ignorer

246 *Ibid.*, p. 61.

cet état des faits. Pour parer à cela, elle nous a suggéré de mettre en place des pancartes-renvoie, c'est-à-dire des pancartes en rayon qui renverraient à des documents dans un autre rayon, par exemple « D'autres romans d'Hemingway sont rangés en 813.5 H37 HEMI ». L'idée est intéressante, mais nécessiterait de lister les pancartes nécessaires et de définir un format pour ces dernières. Il ne s'agit pas de « bricoler » des affiches d'amateurs, qui une fois en rayon viendrait anéantir le travail effectué sur la signalétique. De plus, il peut être intéressant de former nos usagers à l'usage des catalogues plutôt que de revenir à des méthodes anciennes. Si un ordinateur est allumé en permanence sur l'OPAC, il devient tout aussi facile pour les usagers de venir y faire leur recherche afin de trouver l'ensemble des documents qui les intéressent. Pour en revenir sur les critiques que les usagers *romanesques par auteur* émettent sur le classement alphabétique, l'une d'elles est qu'il s'agit

en quelque sorte [d']un agencement aveugle, indifférent à ces valeurs de spécificité et de différenciation des œuvres qui fondent le rapport de ces lecteurs à la littérature, et qui leur font évacuer des genres et des auteurs qui ne sont pas "nobles"²⁴⁷.

En fait, un tel classement met tous les auteurs sur un même pied d'égalité sans considération de leur mérite et de leurs qualités littéraires. Pour les usagers *romanesques par auteurs*, certains auteurs ne méritent pas d'être traités à l'égal de grands auteurs unanimement reconnus. Malheureusement – n'en déplaise à ces usagers – il semble difficile de remplacer le classement alphabétique par un classement qui, appliqué à la fiction, deviendrait incompréhensible à un grand nombre d'usagers. De plus, si la bibliothèque veut plaire à son public, elle ne doit pas émettre de jugement de valeur sur les ouvrages qu'elle propose. Un classement tel que le souhaiteraient les usagers *romanesques par auteurs* laisserait penser que la bibliothèque entretient un rapport élitiste à la littérature et qu'elle dénigre un certain nombre de lectures « faciles » – qui plaisent néanmoins à un grand nombre de lecteurs. Un classement « neutre » est préférable dans un service public*, afin que tous les usagers quels qu'ils soient s'y sentent à leur place. À la BAN, le rayon des fictions est ainsi classé par ordre alphabétique – mêlant ainsi œuvre d'un auteur nobélisé et « romans à l'eau de rose » sans jugement de valeur. En revanche le rayon documentaire sur la littérature classe les ouvrages, ce qui s'explique du fait de la nature documentaire du rayon. Ainsi, tous les publics se retrouvent représentés que ce soient ceux qui lisent pour se distraire ou ceux pour qui la littérature est un genre sérieux.

Les usagers *romanesques par genre* apprécient bien évidemment un classement par genre, que ce soit la mise en place d'espaces consacrés aux différents genres ou un système de pastilles permettant de différencier les différents genres. Peu importe le classement utilisé, du moment qu'ils puissent rapidement identifier les livres se rattachant à leur genre de prédilection. Le classement

247 *Ibid.*, p. 61.

alphabétique de la fiction, ne leur convient pas s'il n'est pas accompagné d'un système de différenciation des genres²⁴⁸. La BAN prend en compte ces usagers en isolant deux genres : littératures de l'imaginaire et romans d'enquêtes. Dans le secteur adulte, ces derniers possèdent un espace à part. Sinon ils sont identifiables par la couleur de la cote des documents s'y rattachant : bleue pour les littératures de l'imaginaire et rouge pour les romans d'enquêtes. Il serait néanmoins intéressant de se renseigner auprès des usagers pour s'assurer que ce système leur convient et vérifier si d'autres genres ne seraient pas susceptibles de les intéresser. Peut-être souhaiteraient-ils distinguer les romans historiques ou la littérature amérindienne – qui était autrefois matérialisée par un ruban vert. Sur les nouveautés, les bibliothécaires apposent désormais une étiquette mentionnant le pays de l'auteur de l'ouvrage – un code de deux à quatre lettres est attribué à chaque pays. Une telle initiative pourrait plaire à des lecteurs *romanesques par thème* s'intéressant à la littérature d'un pays en particulier. Néanmoins, il pourrait être intéressant d'interroger le public sur la pertinence d'une telle mesure. Les usagers souhaitent-ils réellement distinguer les livres en fonction de l'origine de leur auteur ? Ont-ils connaissance de la présence de ces étiquettes ? Cette initiative étant déjà en œuvre depuis quelques temps, il serait intéressant d'établir un bilan en interrogeant les principaux intéressés afin de décider s'il est ou non pertinent de continuer. Si une telle information n'intéresse pas le public, elle devient alors une signalétique inutile, voire gênante pour le public déjà confronté à un nombre important d'informations.

Les usagers *du frais* sont ceux qui connaissent le moins la bibliothèque. Eliseo Verón précise qu'ils « ne se sentent pas du tout concernés par la classification, qu'ils jugent difficile, sans avoir fait d'effort pour la comprendre²⁴⁹. » Il est vraisemblable que la simplification la plus élémentaire, ne leur serait d'aucun intérêt à partir du moment où elle ne les aide pas à trouver les dernières acquisitions de la bibliothèque. Il semble peu pertinent de réfléchir à une classification à destination de ce public, ni à tenter de leur expliquer le fonctionnement du classement de la bibliothèque – vu que de toute manière cela ne les intéresse pas. La seule initiative pouvant les intéresser est la mise en place d'un système d'étiquetage ou d'apposition de pastilles signalant les derniers documents acquis par la bibliothèque. Il est également possible de créer des étagères de nouveautés. À la BAN, les derniers documents à rejoindre les collections de la bibliothèque sont munis d'une étiquettes intitulée « *New* ». Des étagères d'exposition des nouveautés sont d'ailleurs positionnées à plusieurs emplacements de la BAN.

Un classement par type d'utilisateur ne serait d'ailleurs pas souhaitable comme le rappelle Bertrand Calenge. La première raison est que l'objectif majeur d'une bibliothèque est d'instaurer une

248 *Ibid.*, p. 64.

249 *Ibid.*, p. 66

harmonie entre les différents groupes et non de « non de cloisonner des ghettos²⁵⁰ ». Deuxièmement un individu ne se réduit pas à un groupe social. Comme l'explique Bertrand Calenge un chercheur peut être féru de bandes dessinées et un jeune homme peut être passionné par l'entomologie. Créer un classement par groupes d'usagers serait nier la diversité des individus qui composent ces groupes. Et enfin, un même document peut remplir plusieurs fonctions et auprès d'usagers variés. Ainsi un même roman pourra être lu par un usager pour se distraire et servir de support à un autre pour un exposé²⁵¹.

Dans la première partie de ce mémoire, nous avons convenu de l'importance de prendre en compte les besoins particuliers de certains publics. Le public jeunesse doit faire l'objet d'une réflexion quant aux classements utilisés. Dans les différents mémoires que nous avons lus pour préparer ce travail sur la signalétique, nous avons remarqué qu'une importance toute particulière était toujours réservée à l'espace jeunesse, y compris dans des mémoires dont la mission n'était pas centrée autour de ce secteur. Différentes techniques ont été mises en place pour simplifier l'accès aux classements pour un public enfant. Comme le suggère Laurène Guérineau les intitulés peuvent parfaitement être renommés pour être plus compréhensibles d'un public jeunes²⁵². Souvent les bibliothèques réalisent des documents résumant le contenu des différentes classes en termes plus simples pour être plus accessibles aux enfants. Nous n'avons pas réalisé ce travail pour la section des documentaires jeunesse, car au cours de notre travail nous avons convenu que ce secteur nécessitait un désherbage, suivi d'une politique d'acquisitions* pour étoffer ce fonds. Nous avons noté dans le plan de classement jeunesse de quoi était actuellement constitué ce fonds, après désherbage, et nous avons suggéré sur ce même document les achats qui nous paraissaient indispensables à un fonds de documentaires jeunesse de qualité. Cette collection n'occupe que deux étagères. Nous nous sommes contentés en guise de signalétique de tablettes des intitulés des grandes classes. Nous avons bien entendu réfléchi pour que les intitulés soient les plus pertinents possibles. Mais, cela n'est en rien différent de ce qui est effectué pour les adultes. Bien sûr les adultes peuvent avoir un vocabulaire plus élaboré que les jeunes lecteurs, mais il est inutile d'infantiliser le jeune public en utilisant des termes trop simplistes alors qu'ils pourraient en apprendre de nouveaux. Pour les enfants comme pour les adultes, il convient de trouver le juste milieu entre un terme trop familier et un terme trop savant. En effet, chez les adultes également il faut parfois renoncer aux termes pédants qui sont certes précis, car pointus mais qui ne

250 Bertrand, CALENGE, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, *op. cit.* p. 275.

251 *Ibid.*, p. 275.

252 Laurène GUÉRINEAU, *La Signalétique en bibliothèque face aux usagers : l'exemple de la médiathèque de Neuville de Poitou*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2012, p. 31.

correspondent pas aux termes couramment employés. Simplifier à outrance pourrait donner l'impression que le bibliothécaire prend le lecteur – enfant comme adulte – pour un imbécile. Choisir un terme trop « scientifique » pour une collection grand-public, donne d'une part une image très élitiste et fermée des collections, et d'autre part ne reflète pas véritablement le contenu qu'il est censé représenter. Lorsqu'une notion peut être définie par deux termes, le bibliothécaire se doit de peser le pour et le contre des deux expressions. Parfois la plus courte sera la bienvenue pour cause de place limitée. D'autres fois un terme plus courant sera choisi car plus accessible au public. Les classes de la CDD, représentent différents champs de connaissances. Néanmoins, leur contenu n'est pas toujours évident au premier abord. L'utilisateur sait-il qu'il peut trouver des livres de recettes dans la classe 600 « Sciences Appliquées », que l'informatique se trouve en 000 « Généralités » ? Pour les documentaires adultes, nous avons réalisé un document explicatif du contenu des différentes classes, en ciblant les thématiques susceptibles de plaire au public qui ignore peut-être leur existence. Nous avons reproduit l'affiche en question en annexe 5, mais nous en parlerons plus en détail dans la troisième partie du mémoire. Cette affiche a été réalisée pour un public adulte. Pour des enfants certaines notions auraient nécessité d'être davantage expliquées tandis que les adultes savent déjà de quoi il s'agit. Par exemple pour un enfant les notions de philosophie et psychologie nécessiteraient certainement des explications plus concrètes, tandis que les adultes connaissent ce mot et sa définition globale. Le but pour les adultes n'était pas d'expliquer chaque notion, mais plutôt de détailler l'ensemble des sous-domaines de chaque classe et de donner en exemple un certain nombre de documents qui y sont classés. Une autre raison explique que cette affiche ne puisse pas servir pour les documentaires jeunesse : les centres d'intérêt n'étant pas les mêmes entre les enfants et les adultes, les collections documentaires ne sont pas les mêmes entre ces deux secteurs. Bien sûr, il peut exister des documentaires jeunesse et adultes dans tous les domaines, mais en pratique certains secteurs sont plus présents dans un secteur que dans l'autre. Ainsi, les documentaires jeunesse regorgent d'ouvrages sur les animaux tandis qu'ils sont souvent moins nombreux sur les étagères adultes. En revanche les domaines comme l'économie, la politique ou le droit sont bien fournis chez les adultes tandis qu'ils ne sont représentés que par quelques ouvrages d'initiation aux notions chez les enfants. Nous aurions aimé préparer également l'affiche à destination des enfants, mais tant que de nouvelles acquisitions ne sont pas venues compléter les lacunes du fonds jeunesse, nous ne pouvons réaliser cette tâche. Nous avons suggéré des documents sur tous les sujets pour que tous les grands domaines de la connaissance soient représentés, mais peut-être certains thèmes ne sont pas traités en documentaire jeunesse. Mieux vaut attendre l'ensemble des ouvrages pour réaliser un tel document. Faire un document dans l'état actuel des collections mettrait trop en avant nos lacunes et la pauvreté de notre fonds. Afficher un document

qui ne corresponde pas à la réalité des collections pourraient entraîner un sentiment de frustration chez certains usagers. Supposons que pour inciter l'enfant à lire des initiations à la philosophie, nous fassions une affiche avec des accroches du type « La mort, qu'est-ce que c'est ? », « Que ça veut dire la différence ? », « Comment distinguer le bien du mal ? ». Si les accroches sont bien choisies, elles attiseront la curiosité du jeune lecteur qui voudra emprunter des livres pour trouver les réponses à ces questionnements qui l'interpellent. Mais, s'il ne peut ni emprunter ni réserver un document sur ce sujet, cela risque de le démotiver dans sa démarche de curiosité intellectuelle, générant une certaine frustration. Cela explique pourquoi il convient de toujours proposer une signalétique en adéquation avec le fond. Une fois que le fonds documentaire jeunesse sera complété dans ces lacunes, nous pourrions réfléchir à une approche pédagogique et adaptée aux enfants de présentation des différents types de documentaires qu'ils ont à leur disposition. À ce moment, nous réfléchirons à la simplification des termes utilisés. Il peut d'ailleurs également être intéressant d'expliquer aux enfants ce qu'est un documentaire et la différence avec les romans et les albums. Car si cette notion est évidente pour les adultes, elle ne l'est pas pour les plus jeunes. Frédérique Féron dans son mémoire cite un exemple de signalétique mis à hauteur d'yeux d'enfants et agrémentée de petits dessins : « Les albums et les romans racontent des histoires, les documentaires montrent et expliquent²⁵³. » Il peut être intéressant de reprendre cette idée à la BAN pour expliquer aux enfants la différence entre les documentaires et les documents de fiction.

Le classement en documentaire jeunesse, ne se résume pas à une simplification des classes, il convient de réfléchir aux classements d'ouvrages principalement destinés à la jeunesse : les albums. En effet, dans le fonds jeunesse les albums occupent une place de choix, généralement séparés des autres types de document. Comme une partie des albums s'adresse à des bébés-lecteurs, c'est-à-dire des enfants ayant déjà une relation aux livres mais qui ne maîtrisent pas encore l'art de la lecture, il convient de réfléchir à un système de classement permettant aux lecteurs de s'y retrouver dans les documents. Jusqu'à l'opération de reprise de fonds les albums jeunesse étaient séparés en trois groupes – *E1*, *E2* et *E3* – en fonction du niveau de lecture de l'ouvrage. Si cette organisation peut être une bonne idée, la difficulté à déterminer un niveau de lecture par les bibliothécaires et les incohérences que cette difficulté entraînait dans le fonds, a amené les bibliothécaires à choisir un nouveau système où tous les albums seraient regroupés en *E*. Les albums sont ensuite classés par ordre alphabétique. Nous avons déjà expliqué que nous avons renoncé à l'achat de bac à albums par manque de place, ce qui aurait facilité le classement de la collection. En effet, dans les différents mémoires étudiés, les albums jeunesse faisaient l'objet d'un classement dans des bacs, ce qui semble convenir aux bibliothèques ayant recours à ce système. Dans les bacs, la priorité n'est pas toujours à

253 Frédérique FÉRON, *Le Classement et la signalétique en bibliothèque*, op. cit., p. 33.

l'ordre alphabétique, ordre que les enfants qui ne savent pas lire auraient du mal à respecter lorsqu'ils reposent eux-mêmes des documents qu'ils ont feuilletés. Deborah Gloy explique que dans la bibliothèque où elle a effectué son stage, les cotes des albums ne comportent que la première lettre du nom de l'auteur et dans les bacs, les ouvrages sont classés par ordre de grandeur. Ce rangement par taille se fait dans une volonté esthétique, qui inciterait les enfants à regarder les albums. Ce classement ferait d'ailleurs gagner du temps aux bibliothécaires lors du rangement²⁵⁴. Cette façon de procéder est très intéressante et semble également efficace. Elle répondrait en outre à une problématique qui se pose à l'équipe de la BAN : comment rendre visible les petits albums et les albums fins, noyés dans la masse de documents sur les étagères ? Malheureusement, sans bac, ce classement semble difficile à mettre en œuvre. Car si les livres sont bien visibles quand ils sont rangés par taille dans les bacs, cela repose sur le fait qu'ils sont en *facing* alors que rangés sur des étagères seules les tranches seraient visibles, ce qui attire moins l'œil de l'utilisateur. De plus, ce système fonctionne parce que seule la première lettre de l'auteur est conservée. À la BAN trois lettres du nom de l'auteur sont conservées pour établir la cote. Si un classement par taille était décidé, il faudrait réduire la cote à une seule lettre.

Puisqu'il n'est pas possible de ranger tous les albums dans des bacs, peut-être serait-il possible de n'acheter qu'un ou deux bacs pour y classer les albums plus petits, qui passent inaperçus dans les rayons ? Cette méthode ressemble à celle que Laurène Guérineau décrit dans son mémoire. Dans la bibliothèque dans laquelle elle a effectué sa mission de signalétique, les contes sont séparés physiquement : les petits ouvrages sont rangés sur les étagères et les grands dans des bacs. Au niveau de la cotation, tous les contes comportent une lettre *C* sur la tranche, mais seuls ceux de grands formats comportent un pictogramme symbolisant les contes sur la couverture. Ce système paraît intéressant, mais l'auteur précise dans son mémoire que ce système de rangement reste incompris du public²⁵⁵. Une telle précision nous invite à la prudence quand à la reproduction de ce système dans notre bibliothèque. La taille ne semble pas justifier pour le public un rangement séparé, ce qui peut d'ailleurs s'expliquer par la difficulté de définir à partir de quelle hauteur un album est « petit » ou « grand ». Si une organisation de la sorte est choisie, il faudra sans doute utiliser un système de cotation qui distingue clairement les « petits » albums et les « grands » albums. Le système *E1* et *E2* pourrait être utilisé, mais il risquerait de créer une confusion chez les usagers qui étaient habitués à ce que les numéros fassent référence à un niveau de lecture. Il faudrait peut-être utiliser des lettres comme *PA* et *GA* pour « *Petit Album* » et « *Grand Album* » ou plutôt *LA* et *BA* pour

254 Deborah GLOY, *La Signalétique : un enjeu dans les médiathèques*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2014, p. 34-35.

255 Laurène GUÉRINEAU, *La Signalétique en bibliothèque face aux usagers : l'exemple de la médiathèque de Neuville de Poitou*, *op. cit.*, p. 25-26.

« *Little Album* » et « *Big Album* ». À défaut de pouvoir investir dans des bacs et isoler les petits albums, nous pouvons nous inspirer du conseil de Frédérique Féron : disposer les livres « en petits paquets et non pas en une longue rangée trop difficile à appréhender pour des petits²⁵⁶. » En l'état, il semble que ce soit le conseil le plus approprié à notre bibliothèque pour le classement des albums jeunesse.

De cette analyse des usagers, il résulte qu'il n'est pas forcément important de prendre en compte les attentes des usagers pour choisir une classification. La plupart des usagers n'ont pas d'avis sur la classification ou ont une idée irréalisable dans le cadre d'une bibliothèque. Les usagers s'adaptent généralement à l'aménagement de l'espace quel que soit le choix de la bibliothèque. Néanmoins, nous notons que si aucune classification n'est plébiscitée par les usagers, un certain nombre d'éléments mérite d'être pris en compte pour le classement des collections. Deux points présentent un certain intérêt : d'une part les usagers aiment repérer les différents genres de littérature, d'autre part il serait dangereux de mélanger fictions et documentaires. En tout état de cause Eliseo Verón résume ainsi la situation :

une classification est indispensable, ne serait-ce que comme élément *contre* lequel organiser une stratégie, mais cette classification ne nécessite pas de perfectionnement particulier, et l'on peut soupçonner que n'importe quelle classification, pourvu qu'elle soit stable et régulière, fait l'affaire²⁵⁷.

L'importance ne résiderait pas dans le choix de la classification, mais dans la façon dont la bibliothèque utilise cette classification et fait en sorte que le public puisse se l'approprier. Toutefois, selon les mots de Bertrand Calenge, « le classement des documents en libre accès ne peut se réduire à l'application d'une classification quelle qu'elle soit, à une "traduction" du contenu du document dans une cote aux allures d'indice²⁵⁸. » Choisir une classification ne suffit pas, encore faut-il choisir des indices pertinents.

2.3.3 La simplification du classement documentaire et l'établissement d'un plan de classement

La BAN s'appuie sur le système de la CDD pour le classement de ses collections. Néanmoins, nous avons vu que cette classification comportait de nombreux défauts. Une manière de pallier

256 Frédérique FÉRON, *Le Classement et la signalétique en bibliothèque*, op. cit., p. 18.

257 Eliseo VERÓN, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, op. cit. p. 81.

258 Bertrand, CALENGE, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, op. cit. p. 276.

certain de ces défauts repose sur l'établissement d'un plan de classement. Nous nous sommes donc intéressé à cette possibilité afin d'évaluer son intérêt pour la BAN.

2.3.3.1 L'intérêt d'un plan de classement

Un plan de classement est un document comportant la liste des « cotes autorisées » établi par une bibliothèque afin de limiter le nombre d'indices – notamment issu de la CDD – utilisé pour coter* les documents. La première bibliothèque à avoir véritablement établi un tel document est comme le rappelle Bertrand Calenge la BPI²⁵⁹.

L'intérêt majeur d'un plan de classement est d'harmoniser l'ensemble des cotes utilisées dans une bibliothèque. Bertrand Calenge précise que « [l]e fait de ne pas multiplier inutilement les cotes rend ces dernières plus cohérentes. » Certains documents peuvent se voir attribuer plusieurs cotes. Par exemple les documents traitant de l'hôpital peuvent autant être classés en « médecine » qu'en « société ». Un plan de classement permet de trancher pour une unique cote qui mettra d'accord l'ensemble des bibliothécaires chargés de l'indexation, comme l'explique Nathalie Falgon-Defay²⁶⁰. Nous avons vu en présentant la CDD, que le choix d'un indice n'était pas toujours évident et que plusieurs bibliothécaires peuvent être amenés à indexer différemment le même document. Certains seront trop précis. D'autres choisiront un indice trop général. Dans le cas, d'ouvrages pluridisciplinaires ou transdisciplinaires, un seul indice ne peut être déterminé. Tous ces choix ne doivent pas être isolés, mais s'inscrire dans une démarche globale de la bibliothèque. Il s'agit pour une bibliothèque de construire un ensemble cohérent, qu'elle organise selon son propre parcours, comme un savant assemblage²⁶¹. Nathalie Falgon-Defay explique tout cet enjeu dissimulé derrière le choix en apparence anodin d'une cote²⁶². Il s'agit de faire de son fonds des « collections vivantes²⁶³ ». Nathalie Falgon-Defay précise d'ailleurs que sur ce plan la bibliothèque est libre de « jouer la carte de l'inattendu²⁶⁴ », « entretenir une part d'éphémère et de fragilité dans l'organisation des documents²⁶⁵ ». Mettre en place un plan de classement, revient à établir un document officiel recensant ces choix. L'indexation ne devient plus le résultat d'un choix individuel du bibliothécaire chargé de l'indexation d'un document, mais s'inscrit dans la volonté de toute une équipe. D'ailleurs

259 Bertrand CALENGE, « Mode d'emploi » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, « La boîte à outils », impr. 2009, p. 13-14.

260 Nathalie FALGON-DEFAY, « De l'indice à la cote : la construction d'un point de vue de la bibliothèque » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, *op. cit.*, p. 43

261 *Ibid.*, p. 48.

262 *Ibid.*, p. 48.

263 *Ibid.*, p. 48.

264 *Ibid.*, p. 48.

265 *Ibid.*, p. 48.

pour Bertrand Calenge, un plan de classement est véritablement un outil de politique documentaire de la bibliothèque à destination de son public²⁶⁶.

Avec la CDD, certains bibliothécaires ont été tentés de développer les indices au maximum afin de les rendre les plus précis possible. Carine EL Bekri-Dinoird met en garde contre cette pratique en rappelant que « parfois trop de précision nuit à la facilité de compréhension²⁶⁷ ». Si cette idée est à la source de la volonté pour les bibliothécaires de mettre en place des plans de classements listant un certain nombre d'indices de tailles limitées, elle ne semble pas convaincre l'ensemble de la profession. Pascal Wagner rappelle que l'idée communément admise est qu'un indice long est « quelque chose d'absolument insupportable pour le public²⁶⁸ ». Il remet en doute cette affirmation et se demande si véritablement – et sur quels fondements s'appuie cette idée – un indice long est plus déroutant pour le public qu'un indice court rendu non significatif par son raccourcissement²⁶⁹. Il pense que la majorité des utilisateurs – des médiathèques publiques – ne regarde pas les cotes et que le seul élément qui les intéresse est le « rassemblement au même endroit de documents qui traitent du même sujet, selon une logique qui devrait être la plus cohérente possible²⁷⁰ ». Pour lui, le public n'a qu'une approche géographique du classement. La classification est néanmoins importante, car elle permet au personnel de classer correctement les documents et que le public trouve rassemblés au même endroit les documents traitant d'un même sujet. Aussi le problème des cotes longues serait selon Pascal Wagner une angoisse du bibliothécaire plus qu'un réel problème auquel serait confronté le public. « Une bonne classification devrait être la plus invisible possible pour le public²⁷¹. » Cette réflexion amène Pascal Wagner à rejeter l'idée d'un plan de classement, qui ne permet d'ailleurs pas selon lui de régler les problèmes traditionnels de la CDD qui serait dû au découpage de cette classification. La CDD doit être modifié pour améliorer ce découpage – en adéquation avec les besoins du public – et non pour simplifier les indices. Un plan de classement serait un travail quantitatif sur les indices issu de la CDD quand Pascal Wagner préconise un travail qualitatif²⁷². Les arguments avancés par Pascal Wagner sont intéressants, mais nous ne sommes pas aussi convaincus que lui de l'absence d'intérêt du public pour les cotes. En effet, certains usagers, ne serait-ce que les usagers *problématiques* s'intéressent aux cotes. Il s'agit

266 Bertrand CALENGE, « Mode d'emploi » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, op. cit., p. 15.

267 Carine EL BEKRI-DINOIRD, « Fusionner des collections pour un déménagement : la bibliothèque Robert de Sorbon à Reims » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, op. cit., p. 91.

268 Pascal WAGNER, « Mise en espace des collections dans une médiathèque », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 4, ENSSIB, Villeurbanne, 2008 [consulté le 9 mai 2016]. Disponible sur le web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0044-008>>.

269 *Ibid.*

270 *Ibid.*

271 *Ibid.*

272 *Ibid.*

d'ailleurs pour eux d'une signalétique fine, comme le rappelle Eliseo Verón²⁷³. Ceux qui effectuent leurs recherches sur l'OPAC ont besoin de comprendre les cotes pour pouvoir trouver les documents dans la bibliothèque. Même s'ils ne sont pas la majorité, il serait peu pertinent de mettre de côté ces usagers et de négliger le rôle de signalétique que les cotes jouent pour eux. Nous nous rallierons sur ce point à l'avis de Bertrand Calenge pour qui plus une cote est complexe, plus elle devient illisible²⁷⁴. Plus un indice CDD est long et plus il devient complexe pour les usagers. Comme nous ne pouvons – ni ne souhaitons – rendre invisible le système de classement aux yeux du public comme le préconisait Pascal Wagner²⁷⁵, il nous faut apprendre à composer avec. Il est donc important de faire en sorte que les cotes ne deviennent pas pour le public un code mystérieux à destination des bibliothécaires. À la BAN, nous avons donc choisi d'établir un plan de classement dans le but de réduire le nombre d'indices utilisés et de simplifier le système des cotes aux yeux du public. Cette initiative nous a d'ailleurs permis de constater que les cotes des ouvrages déjà en rayon n'étaient pas harmonisées – voire étaient complètement erronées – et qu'une opération de reprise des anciennes cotes s'imposerait bientôt à la bibliothèque. Rappelons d'ailleurs comme le dit Bertrand Calenge que « le classement adopté n'est qu'une manière de faciliter la lisibilité de l'espace : il existe bien d'autres moyens complémentaires de promouvoir et rendre lisible la collection²⁷⁶ ! » Le plan de classement est un outil de simplification du classement à destination du public, mais il n'est pas le seul à permettre la valorisation des collections.

Les arguments d'homogénéisation et de simplification des cotes que permet un plan de classement ont convaincu l'équipe de bibliothécaires du bien-fondé d'un tel projet pour la BAN. Il est apparu comme un élément essentiel à la reprise des collections et à leur valorisation pour le public.

2.3.3.2 Mise en place d'un plan de classement

Le bien-fondé d'un plan de classement pour la BAN est rapidement apparu comme une évidence pour les bibliothécaires. Il a alors fallu s'intéresser à l'aspect pratique de l'entreprise. Nous nous sommes donc appuyés sur les conseils de bibliothécaires ayant déjà monté un tel projet et avons repris la méthodologie que ces derniers avaient mise en place.

273 Eliseo VERÓN, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, op. cit. p. 81.

274 Bertrand CALENGE, « Mode d'emploi » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, op. cit., p. 10-11.

275 Pascal WAGNER, « Mise en espace des collections dans une médiathèque », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], loc. cit.

276 Bertrand CALENGE, « Les Cailloux dans la chaussure : quand un détail peut faire vaciller... » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, op. cit., p. 80.

Mettre en place un plan de classement dans une bibliothèque revient à rédiger un manuel de cotation. Alain Caraco précise que si le manuel de cotation n'est pas indispensable aux petites structures de moins de trois bibliothécaires, il est difficile de s'en passer dans les plus grosses structures, et il est appréciable en cas d'arrivée de nouveau personnel y compris dans les petites structures²⁷⁷. Rédiger un tel manuel demande du temps, concède Alain Caraco, mais il ajoute que cela permettra à terme à l'équipe de bibliothécaires d'en gagner²⁷⁸. Il précise qu'il est essentiel de mettre à jour régulièrement les fiches, mais grâce à l'informatique de tels changements sont faciles et rapides²⁷⁹.

« Ça ne sera pas mieux qu'avant. De plus, les nouvelles cotes vont être incompatibles avec les anciennes, ou bien il va falloir tout reclasser ». En fait, cette objection n'est que très partiellement fondée, pour plusieurs raisons. D'abord, le problème va en s'atténuant au fur et à mesure de l'introduction de nouveautés et des éliminations. Et surtout, l'usage traditionnel de la CDD disperse déjà les livres de sujets voisins lorsqu'ils sont traités selon des disciplines différentes. On ne crée donc pas un problème qui existe déjà ; on se contente simplement d'apporter une solution dont l'effet n'est pas immédiat, mais qui se fait sentir progressivement. Enfin, on finit par recoter le fonds, par petits morceaux, en commençant par ceux où dispersion et incohérence sont les plus insupportables. Parallèlement, la partie la plus obsolète de la collection ne sera jamais recotée, car elle aura été désherbée avant²⁸⁰.

La crainte ainsi formulée puis rejetée par Alain Caraco serait parfaitement légitime pour la BAN. En effet, les nouvelles cotes peuvent se révéler incompatibles avec les anciennes. Toutefois, il faut signifier qu'à la BAN nous avons réalisé en listant l'ensemble des indices de la CDD et les cotes existantes, que parmi les cotes existantes certaines étaient déjà incompatibles. Établir un plan de classement ne vient pas rajouter un travail d'harmonisation, mais permet plutôt de poser le doigt sur un travail essentiel qui doit être mis en place à la bibliothèque. Il s'agit donc d'accepter de regarder le problème longtemps ignoré et de commencer à proposer une solution. Nous noterons au passage qu'un projet de désherbage des collections est en cours et qu'il devrait comme le mentionne Alain Caraco, contribuer à éliminer une partie des collections anciennes qui n'auront de ce fait pas besoin d'être recotées²⁸¹. Une fois que l'équipe se sera mise d'accord sur le plan de classement réalisé, il faudra alors commencer à procéder à la recotation progressive du fonds par petits morceaux.

Concrètement Alain Caraco conseille de privilégier les indices courts – qui sont d'ailleurs un des intérêts principaux du plan de classement, comme nous l'avons précisé précédemment – sauf en cas de fonds particulièrement fourni dans une discipline²⁸². Il recommande d'éviter dans la mesure

277 Alain CARACO, « Élaborer et maintenir un manuel de cotation » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, op. cit., p. 52.

278 *Ibid.*, p. 53.

279 *Ibid.*, p. 53.

280 *Ibid.*, p. 53-54.

281 *Ibid.*, p. 53-54.

282 *Ibid.*, p. 55.

du possible d'avoir recours aux tables auxiliaires de la Dewey notamment la table sur les précisions géographiques et surtout pour les classes sur la littérature et l'histoire-géographie²⁸³. À la BAN, nous avons décidé de ne pas complètement suivre ses recommandations sur ce point du fait que l'intérêt d'une partie de notre fonds traite de sujets en fonction d'un pays. Nous avons donc décidé de nous laisser la possibilité d'utiliser une subdivision issue de la table auxiliaire sur les précisions géographiques à condition que l'aspect géographique occupe une place non négligeable dans le document. Bertrand Calenge explique la BPI a choisi le seuil de deux cents documents – dans un fonds de trois-cent cinquante mille documents – comme celui permettant la scission d'une cote²⁸⁴. Les seuil d'Alain Caraco semble plus raisonnable pour les collections de la BAN. Il préconise qu'un indice ne doit pas être utilisé pour moins de dix documents ni pour plus de quarante²⁸⁵. Il est possible que certains documents soient plus achalandés que d'autres car jugés plus intéressants pour le fonds de la bibliothèque comme le rappelle Nathalie Falgon-Defay²⁸⁶. Cela peut contribuer à ce que les indices de certains secteurs soient plus développés que d'autres. À la BAN, les secteurs de l'histoire et de la littérature sont plus vastes que les autres secteurs documentaires. De même, les indices sur la littérature anglaise et la littérature américaine ont été plus développés que ceux sur la littérature germanique du fait que la quasi-totalité des documentaires portaient sur ces deux littératures et que la littérature des autres pays ne concerne que peu de document. Dans une bibliothèque centrée autour d'une thématique comme la BAN, il n'est pas étonnant que malgré sa volonté encyclopédique certains secteurs soient plus développés. Il convient donc d'adapter le plan de classement en conséquence. Nous avons également abordé le problème de l'interdisciplinarité. Tout en précisant que la vraie interdisciplinarité est rare, Nathalie Falgon-Defay, conseille l'achat-doublon* comme solution à ce problème²⁸⁷. À la BAN, nous préférons ne pas acheter en double les documents, aussi le plan de classement peut nous permettre d'avoir une vue d'ensemble des documents du fonds et de classer un document interdisciplinaire dans la discipline la moins présente à la bibliothèque. Ce choix rendra le document plus visible et permettra également de valoriser un champ documentaire peu fourni.

Un plan de classement reprend la liste des indices Dewey « autorisé » mais également la liste des cotes utilisées par la bibliothèque. Il est fréquent que les bibliothèques utilisent un code de une à

283 *Ibid.*, p. 55.

284 Bertrand CALENGE, « Mode d'emploi » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, op. cit., p. 13-14.

285 Alain CARACO, « Élaborer et maintenir un manuel de cotation » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, op. cit., p. 55.

286 Nathalie FALGON-DEFAY, « De l'indice à la cote : la construction d'un point de vue de la bibliothèque » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, op. cit., p. 43-44.

287 *Ibid.*, p. 44-45.

trois lettres pour définir certains types de documents comme les romans policiers ou les biographies²⁸⁸. Il est essentiel de détailler également le « sous-classements », c'est-à-dire ce qui suit l'indice dans la cote²⁸⁹. À la BAN, il s'agit des quatre premières lettres de l'auteur puis de la première lettre du titre. Par contre pour les biographies l'indice *B* est suivi des quatre premières lettres du personnage en question dans le document. Pour les albums, Bertrand Calenge explique par exemple qu'il est possible d'attribuer aux documents adultes une cote reprenant les trois premières lettres du nom de l'auteur, tandis que pour des albums jeunesse en bac une seule lettre suffirait²⁹⁰. Il est important de bien préciser toutes les subtilités de la cotation afin que l'ensemble des bibliothécaires procède de la même manière et que lorsque de nouvelles personnes intègrent l'équipe, elles puissent continuer en conformité avec le fond. L'absence d'un manuel de cotation peut expliquer les incohérences repérées dans le fonds de la BAN. Certains choix transmis oralement ont pu se perdre, d'autres auraient eu besoin d'être clairement exprimés, ce qui a conduit à l'ensemble de cotes hétérogènes qui se côtoient dans les rayons. Comme le rappelle à juste titre Bertrand Calenge

Il est très important de rédiger ces règles, une fois discutées et approuvées, afin d'éviter les très possibles dérives naissant de la gestion quotidienne de documents variés[...]. Ces règles peuvent prévoir des évolutions dans le temps [...] mais toujours être très précises sur leurs conséquences matérielles. Un choix de cotes validées ou d'organisation par centres d'intérêt relève de telles règles de classements *qui ne sont pas une classification*.²⁹¹

Un classement résulte d'un choix, mais ces choix s'ils ne sont pas clairement définis peuvent donner lieu à des dérives. Ceci est bien visible dans le fond de la BAN à travers certains détails de non uniformité du classement du fonds de la BAN. Parmi ces détails, certains n'ont que peu d'importance car leur impact est limité : par exemple auparavant les cotes jeunesse avaient la forme « J AAAA t » où AAAA sont les quatre premières lettres de l'auteur et *t* la première lettre du titre, tandis que maintenant juste après le *J* sont insérés une ou deux lettres symbolisant le genre du livre à savoir *F*, *PL* ou *SF*. Les cotes de la collections sont reprises petit à petit, mais même si cela donne une image « amateuriste » et un peu « brouillon » à la bibliothèque, ces cotes ne portent pas préjudices aux usagers qui peuvent sans problèmes trouver les documents qu'ils cherchent que ce soient directement en rayon ou à partir du catalogue. En revanche, certaines erreurs sont plus graves, d'une part parce qu'elles portent préjudice à la recherche des usagers et au bon

288 Alain CARACO, « Élaborer et maintenir un manuel de cotation » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, op. cit., p. 51-52.

289 Bertrand CALENGE, « Les Cailloux dans la chaussure : quand un détail peut faire vaciller... » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, op. cit., p. 70.

290 *Ibid.*, p. 70.

291 Bertrand, CALENGE, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, op. cit. p. 276.

fonctionnement de la bibliothèque, et d'autre part parce que les bibliothécaires n'avaient pas conscience de ces problèmes qui n'avaient été stipulés nulle part et qui n'ont été découverts que par hasard lors de notre travail sur le classement des collections. Parmi ces erreurs nous avons remarqué que des libertés avaient été prises avec la CDD – ce qui est tout à fait envisageable – mais que rien n'avait été consigné par écrit et qu'il est donc impossible aujourd'hui de comprendre et continuer ce « classement maison ». Autre exemple d'erreur plus grave, il y a quelques années il a été décidé d'isoler les collections de romans d'enquêtes, de leur attribuer une cote avec le symbole *PL*, cote qui serait de couleur rouge. Avant que la cote soit rouge, un bandeau rouge était apposé sur le livre qui gardait une cote en *F*. Par manque de temps, les bibliothécaires de l'époque n'avaient pas harmonisé les cotes en attribuant une cote en *PL* et de couleur rouge à tous les ouvrages présentant un bandeau rouge. Ce qui est plus embêtant est qu'une sous-localisation* a été créé dans le catalogue de la bibliothèque pour isoler les documents de romans d'enquêtes de la littérature générale. Nous pensions que même si les cotes n'étaient pas à jour, les documents avaient quand même été correctement sous-localisés. Or nous avons découvert que dans le catalogue une part très importante des romans policiers – tous ceux dont la cote n'avait pas été mise à jour – apparaissait toujours comme classée en littérature générale. Des usagers cherchant aux catalogues n'auraient donc pas pu trouver avec les informations délivrées sur l'OPAC les documents qui les intéressaient. Nous avons pris conscience que le plus ennuyeux était que nous ignorons que ce travail n'avait pas été effectué. À la suite de ces constats, nous avons été convaincus de l'importance de reprendre les collections et d'établir une trace écrite de tout ce qui concerne les collections. Nous avons d'ailleurs également signalé en notes de page toutes les informations sur l'état des collections et les projets en cours susceptibles d'intéresser les futurs bibliothécaires qui nous ferons suite à la BAN. Nous reviendrons sur ces documents établis un peu plus tard.

Pour ce qui concerne l'aspect pratique de l'établissement d'un plan de classement, Alain Caraco préconise de saisir, stocker et trier les indices retenus avec un tableur et de rédiger la partie méthodologique sur traitement de texte²⁹². Il peut être intéressant de l'imprimer en version papier et/ou de l'éditer en PDF, mais dans tous les cas le manuel de cotation doit comporter selon Alain Caraco « une partie méthodologique, un plan de la CDD, des pages de tables, et des pages d'index alphabétique²⁹³ ». Les cotes peuvent également être complétées par des notes d'application bien identifiées, en revanche aucune table auxiliaire ne doit y figurer car toutes les constructions jugées utiles figurent déjà dans la table principale²⁹⁴. À la BAN, nous n'avons pas complètement suivi ces

292 Alain CARACO, « Élaborer et maintenir un manuel de cotation » DANS CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, op. cit., p. 56.

293 *Ibid.*, p. 56.

294 *Ibid.*, p. 56.

indications. Nous nous sommes contentés d'établir deux documents : d'une part le plan de classement général des collections de la BAN – reproduit en annexe 4 – et d'autre part un plan de classement pour chaque classe de la CDD ainsi que le plan de classement des collections documentaires jeunesse. Le plan de classement général précise la façon dont les cotes sont constituées pour les collections de la BAN et définit l'ensemble des subtilités. Puis une liste des indices correspondant à chaque type de document est donnée et définie le plus précisément possible. Lorsque des anomalies étaient constatées dans les rayons, ou si l'équipe avait l'idée d'une amélioration du système de cotation pour l'avenir, ces remarques étaient consignées dans une note de bas de page. Chaque fois qu'un nouveau choix est décidé concernant le classement ou qu'un des projets a pu être mené à son terme, le plan de classement général est modifié. Le plan de classement de chaque classe de la CDD et des collections documentaires jeunesse prend une forme différente. Il s'agit d'une liste d'indices de la CDD hiérarchisés par niveau de précision accompagnée de l'intitulé de la classe de documentaires concernés en anglais et en français. Entre crochets fermés ont été stipulées des remarques sur l'état des collections, la pertinence ou non de la classe ou des remarques sur les documents qui doivent être regroupés dans la classe en question. Ces documents sont sous forme d'ébauche, car certains indices doivent être discutés au sein de l'équipe pour juger de leur pertinence. Nous avons reproduit en annexe 4 le plan de classement général des collections de la bibliothèque. Ce dernier permet de prendre la mesure de la complexité de l'organisation des collections à la BAN que nous n'avons pas jugé adéquat de détailler pour notre réflexion. Cette annexe permet d'avoir une idée du travail réalisé et de la forme qu'il revêt. Nous n'avons cependant pas reproduit les autres plans de classement du fait de leur longueur trop importante, du manque de pertinence que présente leur contenu pour notre réflexion et du caractère temporaire de leur forme. Ils sont toutefois consultables à la BAN et l'équipe de bibliothécaires travaille à leur donner leur forme définitive. Des exemplaires papier pourront être imprimés, mais nous avons conçu ces plans pour qu'ils soient consultables directement sur les ordinateurs de la BAN, afin que le personnel chargé de l'indexation puisse y avoir facilement et rapidement accès. Nous n'avons pas prévu d'index, ni repris la forme préconisée par Alain Caraco, car il nous a paru plus simple de mettre en place ces plans de classement sous la forme que nous leur avons donnée. En consultant la version informatique, la fonction « rechercher » remplace efficacement les index. Plutôt que de rédiger plusieurs parties, nous avons préféré tout regrouper et mélanger indices et explications sur leur usage au même endroit. Notre manière de procéder peut paraître moins professionnelle que celle préconisée, mais elle nous semble tout aussi efficace pour nos besoins. De plus le manque de « professionnalisme » est un moindre mal concernant des documents internes. Si ces documents venaient à présenter de l'intérêt pour le public, nous leur donnerions alors une forme plus adaptée,

mais même dans ce cas, nous ne pensons pas que le public ait véritablement besoin de tous les éléments cités par Alain Caraco. Rappelons également que notre bibliothèque est une petite structure avec des moyens modestes qui ne nous permettraient pas de réaliser un document aussi poussé que celui qui est érigé en modèle par les spécialistes. Le travail de traduction – essentiel pour pouvoir effectuer les étiquettes de rayonnages bilingues constituant la signalétique de dernier niveau – est déjà un travail qui nous a demandé un fort investissement. À l'avenir nous pourrions bien sûr retravailler ces documents pour leur donner une apparence plus proche de celle détaillée par Alain Caraco, mais dans l'immédiat ce n'est pas une priorité parmi les nombreux projets de la BAN.

Un dernier élément à propos des plans de classement concerne la mise à jour de ces derniers. À ce sujet Alain Caraco signale que

[l]e bon rythme pour publier de nouvelles versions semble compris entre un et deux ans. En deçà, on passe son temps à travailler sur le manuel au lieu de l'utiliser. Au delà, on court le risque d'être en décalage avec l'évolution réelle de la collection²⁹⁵.

Ce point de vue nous semble pertinent. En effet, mettre en place un plan de classement prend du temps et il est important de se laisser le temps de l'utiliser avant de le modifier, sans quoi le plan de classement serait en perpétuel mise à jour et ne serait d'aucune utilité aux bibliothécaires cotant les documents. En revanche attendre trop longtemps pour le mettre à jour risquerait de le rendre inadapté aux besoins réels et pourrait inciter les bibliothécaires à prendre des libertés par rapport au plan de classement – ce qui serait en contradiction avec le but initial du projet. Même si les délais signalés par Alain Caraco nous paraissent raisonnables, nous préconiserons quant à nous de ne pas attendre pour mettre à jour les documents chaque fois qu'un changement est décidé en ce qui concerne le classement des collections et ce sans attendre que le fonds ait été entièrement mis en conformité avec cette décision. Il nous semble important de toujours avoir conscience de l'état de nos collections, et du classement avec lequel nous les organisons. Les plans de classement sont la preuve écrite de ces choix propres à la BAN et l'assurance d'une certaine pérennité dans le traitement de la bibliothèque et de ses collections.

Lorsqu'un projet de signalétique est mis en place, la question du classement est loin d'être anodine. En effet, une signalétique même de qualité ne pourra jamais compenser un classement incompréhensible pour le public. Nous avons vu les différentes classifications à disposition du bibliothécaire pour mettre en place le classement des collections ainsi que les différents classements possibles. Ce sont différentes possibilités qui sont offertes aux bibliothécaires avec chacune leurs

²⁹⁵ *Ibid.*, p. 62.

avantages et leurs contraintes. De plus, comme le souligne François Delépée dans son mémoire : « Toute valorisation d'un élément se fera toujours au détriment d'un autre. Ce qui implique que le choix de la bibliothèque de privilégier telle ou telle partie de son fonds réduira nécessairement l'exposition d'un autre pan de celui-ci²⁹⁶. » Il n'existe aucun classement permettant un traitement parfaitement égalitaire entre les différents pans de collections. Il n'existe pas non plus de classement adapté à tous les types de public. Les bibliothécaires se trouvent donc confrontés à des choix qu'ils souhaitent les meilleurs pour leur fonds et leur public, mais qui ne pourront être qu'imparfaits. Une fois les choix effectués en fonction de l'espace de la bibliothèque, des collections dont elle dispose et du public qui la fréquente, il est important d'établir un plan de classement et de consigner ces choix dans un manuel de cotation, afin de garantir l'uniformité du traitement des documents par les différents membres de l'équipe et la pérennité des choix sur le long terme. Une fois le classement établi, il reste à mettre en place les éléments de signalétique au sein de la bibliothèque.

3 La signalétique

L'étude des publics puis celle des modalités de classement nous ont permis de définir un cadre pour la mise en place de notre signalétique. Nous avons ainsi mieux cerné les éléments à prendre en considération ainsi que les besoins de la bibliothèque en matière de signalétique et certaines contraintes auxquelles il faudra nous plier. À présent il convient de s'intéresser à l'aspect purement matériel de la signalétique et de sa mise en place.

3.1 Exemples de mises en place de signalétique en bibliothèque

Au départ de notre recherche à propos de la signalétique en bibliothèque, nous nous sommes procurés des mémoires d'étudiants dans le cadre de leur DUT métiers du livre et du patrimoine. Les bibliographies des mémoires en question nous ont fourni une première base de sources à consulter dans le cadre de nos recherches. Si la plupart des idées théoriques présentées dans les mémoires provenaient de sources extérieures – que nous avons nous-même consultées et citées – les mémoires nous ont permis d'obtenir des retours d'expériences très riches et nous ont fourni des idées pour notre propre signalétique. Certaines informations contenues dans des mémoires, ne sont pas stipulées dans la documentation professionnelle et les guides de signalétique parfois trop théoriques. Angeline Echampard fait remarquer à juste titre dans son mémoire que

²⁹⁶ François DELÉPÉE, *La Communication en bibliothèque : la signalétique et ce qu'elle communique*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2014, p. 37.

[s]i la signalétique de la salle d'études est à repenser entièrement, il faut cependant partir de l'espace tel qu'il avait été aménagé. Ceci paraît contredire les consignes de d'élaboration données par Michel Piquet et Marielle de Miribel, qui préconisent l'élaboration de la signalétique dès les plans et avec toutes les parties (architectes, directeurs, et concepteur de signalétique), pour une meilleure mise en place²⁹⁷.

La problématique qu'elle soulève par rapport à son stage est également valable pour notre mission de signalétique. La plupart des conseils prodigués par des professionnels autour de la signalétique concerne la mise en place initiale de la signalétique, dans le cadre par exemple de la construction d'une bibliothèque. Or pour elle comme pour nous, il a fallu nous adapter à un espace préexistant où la marge de manœuvre est plus limitée. Sur plans, beaucoup plus d'éléments peuvent être choisis et il est possible d'adapter en partie la construction ou l'aménagement de la future bibliothèque en fonction de la signalétique qu'on désire y mettre en place. Pour établir la signalétique d'une bibliothèque déjà construite, équipée et organisée, les choix seront plus restreints. Les moyens – souvent limités – alloués à cette mission ne permettent pas de travailler sur l'agencement de la bibliothèque en profondeur. Il peut être possible de déplacer les étagères selon un nouvel agencement, mais même cet élément ne peut pas être mis en place partout. À la BAN, l'espace étant restreint, aucune autre organisation des étagères n'est envisageable, il faut donc s'adapter au lieu dans sa configuration actuelle et remédier aux contraintes autant que possible. Cet exemple montre combien les mémoires d'étudiants peuvent compléter utilement les ouvrages professionnels parfois trop théoriques ou trop éloignés de la réalité du terrain. De même, les manuels évoquent généralement l'espace des murs comme espace d'affichage de la signalétique. Or à la BAN, nous retrouvons dans le même cas de figure évoqué par Angeline Echampard dans son mémoire²⁹⁸ : la bibliothèque ne dispose que de très peu de murs sur lesquels affichés des éléments de signalétiques. Il s'agit d'un handicap dans la mise en place d'une signalétique. Il s'agit d'une contrainte absente ou presque dans les manuels professionnels, qui présentent généralement une situation idéale lors de laquelle les bibliothécaires disposent de l'ensemble des paramètres. Les mémoires reflètent souvent ces contraintes matérielles en nous présentant la façon dont leurs auteurs ont surmonté la difficulté. Il est de ce fait très instructif de lire des mémoires pour puiser des idées d'aménagement par rapport aux consignes théoriques données par les professionnels de la signalétique. Parfois, nous avons conservé ces idées, parfois nous les avons abandonnées par choix délibéré ou par contrainte. Voyons en quoi consiste cette masse d'informations.

Le mémoire de Pauline Simon, présente un outil innovant : le « *Visual...Catalog* ». Il s'agit de la mise en place d'un plan interactif associé au catalogue de la bibliothèque. Le but de cet outil est,

297 Angéline ECHAMPARD, *La Signalétique en bibliothèque municipale : le cas de la médiathèque municipale de Vannes*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2007, p. 19.

298 *Ibid.*, p. 31.

lorsqu'un usager effectue une recherche dans l'OPAC, de lui indiquer où se trouve physiquement dans l'espace de la bibliothèque les documents qu'il recherche. Pour cela il est nécessaire de créer un plan en indiquant avec le plus de précisions l'emplacement des collections²⁹⁹. Pauline Simon explique l'intérêt de cet outil de la manière suivante :

Un plan interactif est un outil moderne complétant efficacement la signalétique physique en donnant à l'utilisateur une seconde base de repères spatiaux. Il peut ainsi visualiser en un clic le secteur dans lequel il devra se rendre pour trouver le document souhaité.

De plus, grâce à ce plan, l'utilisateur peut faire une recherche au moyen d'un libellé d'un thème général [...]. Les cotes sont associées à un domaine global qui est bien plus compréhensible à l'utilisateur. Cette association entre cote et thème permet à l'utilisateur de s'approprier plus rapidement l'organisation sectorielle des collections et donc de pouvoir repérer un ouvrage plus facilement par la suite³⁰⁰.

Il est vrai qu'en indiquant la position des documents dans la bibliothèque, le catalogue interactif rend les recherches plus faciles pour l'utilisateur et aide ce dernier à s'approprier le classement des documents de la bibliothèque. Lorsque le système de cote est complexe – par exemple, lorsque les collections sont séparées en un grand nombre de secteurs impliquant un nombre important d'indices de cote – un tel système peut aider le lecteur à associer de façon ludique un indice de cote avec un secteur, comme *B* correspond à *Biographie* ou *PL* est associé au secteur des romans policiers. Toutefois, la mise en place d'un catalogue interactif demande du temps. Il faut également être assuré que les collections ne bougeront que très peu ou que l'outil peut-être facilement mis à jour avec le mouvement des documents. La mission de signalétique à la BAN nécessitant une grande réflexion dans son ensemble, il nous aurait été difficile d'élaborer un tel système. De plus, malgré notre volonté de former l'utilisateur au catalogue, l'OPAC reste peu utilisé par le public de la BAN. Un tel investissement de temps ne semblait pas justifié pour un outil finalement encore peu accessible pour le public. Lorsque les grands chantiers actuels de reprises de fonds et de réaménagement de la bibliothèques seront achevés, il sera toujours possible de commencer un projet de cet ampleur. La question de la pertinence d'un catalogue interactif se pose néanmoins au vu des résultats à la BU de Lettres. Ayant discuté avec des responsables de la signalétique de cette BU, nous avons réalisé qu'ils ignoraient tout de cet outil, et ne savaient pas que cela avait été mis en place. Un tel investissement pour un travail complètement oublié six années plus tard, amène à s'interroger sur le bien-fondé d'y employer son énergie. Nous reconnaissons toutefois qu'il s'agit là d'un concept original, pouvant plaire au public – pour son côté innovant – et donner une bonne image de la bibliothèque, mais nous avons renoncé dans l'immédiat à faire entrer cet outil au sein de la BAN.

299 Pauline SIMON, *La Mise en valeur des espaces, des fonds et des services à la bibliothèque universitaire de Lettres de Nancy 2 : signalétique et perspective d'aménagement*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2010, p. 17-22.

300 *Ibid.* p. 21.

À l'exception de ce mémoire centré sur un audacieux projet que nous n'avons pas choisi de mettre en œuvre à la BAN. Les autres mémoires, nous ont davantage aiguillé par rapport à des éléments de démarches sur la façon d'entreprendre une signalétique ou sur des conseils pratiques. Ainsi, Virginie Nagy écrit dans son mémoire la démarche suivante :

Nous avons commencé par lister ce qui, dans la signalétique, devait être imprimé en interne et ce qu'il fallait sous-traiter. En effet, dans l'optique d'économiser du budget pour pouvoir se permettre des impressions plus colorées ou des matériaux plus solides, nous avons notamment choisi d'imprimer toutes les étiquettes appliquées aux étagères à la médiathèque. Il en va de même pour les feuilles à glisser entre des plaques en plexiglas³⁰¹.

En effet, la question de la part de signalétique « fait-maison » et de celle sous-traitée est importante à prendre en considération par rapport au budget alloué au projet. Cette façon de procéder, à savoir imprimer soi-même une partie de la signalétique, est également une manière de faire que nous avons appliquée. Cependant nous n'avons pas suivi le mode de raisonnement de Virginie Nagy. Elle essaie de réduire le budget de la signalétique en faisant imprimer certains éléments de signalétique. Notre cas est légèrement différent. En effet, n'ayant pas de budget alloué à ce projet de signalétique, nous devons réaliser nous-même la signalétique. Pour ce qui ne nous était matériellement pas possible de fabriquer, nous avons alors vu si nous pouvions obtenir des crédits. Toutefois, la démarche de faire des économies est la même, mais à travers des interrogations différentes. Virginie Nagy s'est demandée ce que la bibliothèque pouvait fabriquer elle-même sa signalétique afin de réaliser des économies, nous nous sommes demandés comment faire la signalétique nous-mêmes par manque de moyens. Le fait qu'une autre bibliothèque ait effectué le choix d'imprimer elle-même au moins en partie sa signalétique, nous a conforté dans l'idée que cela ne rendait pas notre travail moins professionnel pour autant. D'ailleurs la BU de Lettres nous a assuré qu'elle procédait ainsi pour une partie de sa signalétique également. Nous rejoignons également Virginie Nagy dans sa démarche d'évaluation des impressions. Il nous a fallu voir ce qu'il fallait imprimer et comment. Une partie des documents à imprimer sont en format A3 et la BAN ne dispose pas d'imprimante de ce format. Les bibliothécaires de la BU Lettres, lorsqu'ils ont discuté du projet avec nous et qu'ils nous ont présenté leur propres signalétiques, nous ont proposé d'imprimer dans leur BU ce dont nous aurions besoin pour notre signalétique, disposant d'imprimantes plus sophistiquées que les nôtres et pouvant imprimer au format A4 comme A3. S'il n'avait pas été possible de passer par une autre BU, il nous aurait fallu trouver une autre solution ou revoir notre signalétique pour que cette dernière soit matériellement réalisable, d'où l'importance de commencer sa mission de signalétique par ce genre de questionnements purement pratiques.

301 Virginie NAGY, Réaliser un projet de signalétique dans un réseau de bibliothèque : le cas du bassin de Pont-à-Mousson, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2015, p. 35.

Certains mémoires centrés sur un aspect bien spécifique de la signalétique, nous ont permis de creuser plus en détail les aspects en question et d'avoir les références de sources davantage spécialisées. Ainsi le mémoire de Virginie Nagy met au centre les questions d'accessibilités aux publics en situation de handicap³⁰². Celui de Stéphanie Hans porte uniquement sur le secteur jeunesse³⁰³. Le travail de Frédérique Féron quant à lui se spécialise sur le question du classement, du choix de ce dernier et de son impact sur la signalétique³⁰⁴. Beaucoup des réflexions contenues dans ses mémoires proviennent d'autres sources. Nous avons donc été consulter les sources premières et citées celles-ci. Néanmoins, les références de ces sources nous ont été suggérées à la lecture des mémoires, qui avaient su les utiliser pertinemment.

Enfin, la lecture des mémoires nous a donné des pistes pratiques de signalétiques possibles. Ainsi Pauline Simon propose lorsque la hauteur du plafond le permet d'avoir recours à des kakémonos* pour indiquer les grands secteurs³⁰⁵ ou encore d'avoir recours à des panneaux en drapeau accrochés aux étagères pour le niveau moyen³⁰⁶. Angeline Echamard recommande l'usage de porte-étiquettes pour la signalétique de tablettes afin que les étiquettes puissent être déplacées en cohérence avec le mouvement des collections³⁰⁷. Elle propose également l'usage d'intercalaires pour indiquer les changements de lettres dans les collections rangées par ordre alphabétique. Selon elle, il est possible de ne pas indiquer de changements de lettres si le classement des documents suit une certaine logique et ne présente pas de rupture. Utiliser des intercalaires est essentiels dans les cas où il est difficile d'identifier le début de la section et donc de l'alphabet³⁰⁸. Pour la signalétique extérieure visant à indiquer l'emplacement de la bibliothèque, Angeline Echamard propose de recourir à des totems* extérieurs. Toutefois, elle souligne que parfois les informations sur le totem ne sont pas très lisibles. Ainsi lorsque l'indication de la bibliothèque se noie parmi l'indication d'emplacement d'autres structures, elle peut devenir peu lisible, comme cela semble être le cas à la médiathèque de Kercado³⁰⁹. Alexandre Caron présente également un système pour délimiter les changements de lettres dans des secteurs comme les romans. Il présente le système utilisé à la médiathèque de Nancy et constitué de bloc de bois sur lesquels la première lettre du nom des

302 Virginie NAGY, *Réaliser un projet de signalétique dans un réseau de bibliothèque : le cas du bassin de Pont-à-Mousson*, *op.cit.*, 41 p.

303 Stéphanie HANS, *La Médiathèque de Forbach : réflexion sur les enjeux de la signalétique en secteur jeunesse*, *op.cit.*, 58 p.

304 Frédérique FÉRON, *Le Classement et la signalétique en bibliothèque*, *op. cit.*, 41 p.

305 Pauline SIMON, *La Mise en valeur des espaces, des fonds et des services à la bibliothèque universitaire de Lettres de Nancy 2 : signalétique et perspective d'aménagement*, *op.cit.*, p. 9.

306 *Ibid.*, p. 25-26.

307 Angéline ECHAMPARD, *La Signalétique en bibliothèque municipale : le cas de la médiathèque municipale de Vannes*, *op. cit.*, p. 22-23.

308 *Ibid.*, p. 35.

309 *Ibid.*, p. 28.

auteurs est indiquée. Si ce système est déplaçable avec les collection. Alexandre Caron note deux contraintes : les cubes sont peu stables et peuvent être perdus en tombant des étagères, de plus ils sont relativement encombrants sur les tablettes³¹⁰. Toutes ces manières de mettre en place des éléments de signalétiques sont des pistes que nous avons gardées à l'esprit pendant notre réflexion. Les possibilités offertes en matière de signalétique sont nombreuses. Aussi, disposé d'un panel d'idées déjà mises en pratique dans d'autres bibliothèques permet de bénéficier de quelques bases en commençant la mission. Tous les supports ne sont pas utilisables dans toutes les bibliothèques, disposer d'un riche choix en matière de possibilités offertes est un avantage certain pour le bibliothécaire en charge d'une mission de signalétique.

Les retours et les avis autour des matériaux à utiliser ou non sont également très précieux. Ils nous permettent de mettre en place une signalétique plus solide et durable en choisissant les matériaux les plus résistants et les plus pratiques. Frédérique Féron nous donne un certain nombre de paramètres à prendre en considération concernant les matériaux utilisés en signalétique :

Le choix des matériaux est aussi important que le choix de tel ou tel signe de signalétique. En effet, si la signalétique est destinée à durer, il vaut mieux que les supports sur lesquels on la fixe soient résistants.

Pour cela, il faut choisir des matériaux qui résistent à la chaleur, à l'humidité ou à la sécheresse mais aussi aux diverses manipulations.

Il faut prendre en compte également les dégâts que peuvent causer les différentes sources de lumières, telles que la lumière naturelle, la lumière artificielle voire les rayons de la lune qui ont des effets très nocifs sur le papier.

Tous les moyens doivent être mis en œuvre pour éviter que les étiquettes jaunissent, que le papier se gondole ou que les panneaux se détachent.

Pour conserver un lieu d'accueil agréable et attirant, il faut prévoir des matériaux qui puissent résister aux différentes dégradations comme les graffitis, les déchirures, les taches. Tous ces risques sont accentués par une grande fréquentation du public et par les nombreuses manipulations qu'il peut effectuer.

L'optique à privilégier est sans aucun doute la solidité et la sécurité. Cependant, ces choix ne doivent pas pour autant réduire le degré de confort et d'agréabilité des lieux³¹¹.

Elodie Houde rappelle dans son mémoire l'importance d'envisager les supports pour leur esthétique mais surtout pour leur côté durable et pratique. Elle s'attarde davantage sur les différents types de matériaux et leurs inconvénients propres³¹².

310 Alexandre CARON, *La Signalétique en bibliothèque*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2004, p 18.

311 Frédérique FÉRON, *Le Classement et la signalétique en bibliothèque*, *op. cit.*, p. 26.

312 Élodie HOUDE, *Signalétique, classement et libre-accès en bibliothèque municipale quelle signalétique choisir dans le cas du secteur audiovisuel de la médiathèque de Saint-Dié-des-Vosges*, *op. cit.*, p. 23.

Le simple papier, la cartoline ou même le carton vieillissent mal, la lumière et les manipulations diverses diminuant considérablement leur durée de vie, et surtout, ils sont difficiles à nettoyer. Le plastique peut parfois être sujet à des reflets gênants. Les supports en métal nécessitent souvent qu'on y colle le texte, et posent à nouveau la question du papier ou du plastique, si c'est le message lui-même qui est en métal, cela sous-entend que la signalétique est jugée comme pérenne, il faudra à nouveau investir dans le cas où l'on compterait la changer. En résumé, les matériaux choisis, quels qu'ils soient, doivent être résistants, ne pas gêner la visibilité, être pratiques à nettoyer, et selon l'objectif, être facilement remplacés ou déplacés. La fréquence à laquelle ils risquent d'être manipulés, et le public auquel ils s'adressent font varier ces règles : s'il est nécessaire que les notions d'hygiène puissent être scrupuleusement respectées en secteur jeunesse, la résistance d'un panneau placé en hauteur et de ce fait jamais manipulé par les usagers n'est pas obligatoire³¹³.

Ces réflexions riches et complètes sur les supports possibles sont applicables quelle que soit la bibliothèque. Nous avons gardé à l'esprit ces conseils, lors de la mise en place de notre propre signalétique. Ces conseils voire ces mises en garde vis-à-vis de certains matériaux se retrouvent dans beaucoup de mémoires. François Delépée rappelle que « [l]es panneaux vissés sur les murs ou les inscriptions gravées peuvent poser problème car ils ont été conçus pour être durables et inaltérables³¹⁴. » Mieux vaut réserver ce type de support – par ailleurs forcément réalisé par un prestataire extérieur – pour de l'information stable, non susceptible d'évoluer. Le risque serait de se retrouver avec des informations fausses pouvant dérouter l'utilisateur. Ainsi à la BAN, dans le hall, un grand panneau permanent indique l'emplacement des différents services dans le bâtiment. La BAN y est indiquée comme se trouvant à l'étage – son précédent emplacement – alors qu'elle se trouve maintenant au premier sous-sol. Il s'agit du problème typique lié à ce genre de support. À l'entrée de la BAN, le panneau surplombant la porte a été recouvert d'une inscription sur papier indiquant la BAN afin de cacher les informations précédemment lisible sur ce panneau. Il s'agit certes d'une façon de corriger les informations erronées, mais le résultat donnent une image d'une signalétique amateur et « bricolée ». Pour éviter de reproduire des situations de ce genre, nous veillerons à ce que les supports permettent une mise à jour facile des informations. Nous rejoignons par là l'idée exprimée par Laurène Guérineau : « Il est important de prendre en considération l'évolution de ces informations et le support sur lequel nous les inscrivons. Il est logique d'éviter de mettre des informations susceptibles d'être modifiées sur des supports qui ne peuvent pas l'être³¹⁵. » Dans son mémoire Marion Loeffler préconise l'utilisation du plexiglas et de l'aluminium car il s'agit de matériaux « plus faciles à travailler et plus modernes³¹⁶ ». Pour notre part, nous réserverons uniquement de tels matériaux pour les éléments permanents de notre signalétique, si l'utilité de

313 *Ibid.*, p. 23.

314 François DELÉPÉE, *La Communication en bibliothèque : la signalétique et ce qu'elle communique*, op. cit., p. 33.

315 Laurène GUÉRINEAU, *La Signalétique en bibliothèque face aux usagers : l'exemple de la médiathèque de Neuville de Poitou*, op. cit., p. 10.

316 Marion LOEFFLER, *La Signalétique en médiathèque : comment rendre le lecteur autonome ?*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2013, p. 10.

mettre en place de tels éléments se fait ressentir et si nous en avons les moyens. Il s'agit en effet de matériaux que nous ne pouvons travailler nous-mêmes et pour lesquels nous devons passer par un fournisseur. Marion Loeffler a procédé différemment, car elle a fait appel à des professionnels pour établir sa signalétique³¹⁷, ce qui explique que nous ne pouvons appliquer ses conseils dans le cadre de notre signalétique. Quant à Virginie Nagy, elle met en garde contre l'utilisation de matériaux brillants et recommande de les choisir mat pour éviter les reflets gênant la lecture de la signalétique notamment dans les endroits très lumineux³¹⁸.

Les remarques concernant les fixations de la signalétique sont également des retours d'expériences intéressants. Pour Stéphanie Hans,

[L]es fixations aléatoires ou provisoires ne sont pas à recommander. On prendra donc soin de ne pas utiliser des matériaux endommageants, comme des punaises ou du ruban adhésif. Ces techniques conduisent à hésiter le renouvellement de l'affichage et produisent rapidement un effet négligé sur les surfaces³¹⁹.

Nous avons pu constater la véracité de cette remarque. Sur les portes vitrées, de nombreuses affiches sont régulièrement affichées à l'aide de ruban adhésif et il est fréquent que des morceaux de ruban adhésif restent sur les vitres lorsque ces affiches sont enlevées. Rapidement les vitres sur lesquelles s'amoncellent les résidus de ruban adhésif et de colles – car il est nécessaire de nettoyer les vitres lorsque du ruban adhésif est ôté sans quoi des traces de colle restent sur les vitres – donnent une image négligée de la bibliothèque. De même, les étiquettes de rayonnages sont actuellement collées sur les tablettes, soit directement soit à l'aide de filmolux*. Lorsque ces dernières sont enlevées – parce qu'elles sont obsolètes ou parce que les collections ont bougé – de la colle restent sur la tablette. Au départ invisible, la poussière matérialise rapidement ces emplacements d'anciennes étiquettes donnant aux rayonnages un aspect ancien, sale et négligé. Nous avons de ce fait décidé de recourir le moins possible à ces mode de fixations provisoires conformément au conseil de Stéphanie Hans.

Enrichi par les multiples expériences relatées dans les différents mémoires, nous avons commencé notre réflexion sur la signalétique, la manière de mettre en place une signalétique d'un point de vue pratique, les pièges à éviter ainsi que les bonnes idées à reproduire. Après lecture de ces documents et des ouvrages professionnels, il ne nous restait plus qu'à trouver notre propre signalétique, celle correspondant le mieux à la BAN et ses caractéristiques.

317 *Ibid.*, p. 10.

318 Virginie NAGY, *Réaliser un projet de signalétique dans un réseau de bibliothèque : le cas du bassin de Pont-à-Mousson*, *op.cit.*, p. 15.

319 Stéphanie HANS, *La Médiathèque de Forbach : réflexion sur les enjeux de la signalétique en secteur jeunesse*, *op.cit.*, p. 33.

3.2 Les caractéristiques d'une bonne signalétique

Avant de mettre en place tout signalétique, il convient de définir l'utilité d'une signalétique. À partir de cela, il est alors possible de réfléchir aux éléments essentiels d'une signalétique ainsi qu'à ceux qui doivent être prohibés pour obtenir une « bonne signalétique ».

3.2.1 Définition et intérêts de la signalétique

Avant de définir une « bonne signalétique », il convient de savoir ce qu'est la *signalétique* elle-même. Il est également important de connaître l'utilité de cette dernière afin de cerner les éléments essentiels à mettre en place dans le cadre d'une mission portant sur la signalétique.

Pour savoir ce qu'est une « bonne signalétique », il faut revenir à l'origine de celle-ci et à la raison pour laquelle elle est mise en place. Cela pourrait être résumé par la phrase qu'Amandine Hoellinger écrit dans son mémoire : « [l]e visiteur entre dans la bibliothèque. La signalétique le prend en main³²⁰ ». Mais la signalétique ne se contente pas de jouer le rôle de guide pour le lecteur qui pénètre en son sein, il faut également qu'elle l'amène à la bibliothèque grâce à la signalétique extérieure. Laurène Guérineau explique l'intérêt de cette signalétique extérieure par le fait qu'elle permet de communiquer autour de l'existence de la bibliothèque – les habitants d'une ville ne savent pas toujours qu'elle y abrite une bibliothèque – et elle leur permet de la trouver. En effet, même si un habitant sait qu'il y a une bibliothèque dans sa ville, s'il n'arrive pas à s'y rendre, il renoncera à la fréquenter³²¹. Il est de ce fait important d'indiquer³²² clairement l'emplacement de la bibliothèque dans la ville. Toutefois si dans ce cadre, la signalétique semble se rapprocher des panneaux de signalisation, il ne faut toutefois pas mélanger les deux notions. Elodie Houde rappelle la différence entre les deux principes. La signalisation est composée de *signaux* « dont le but est de déclencher une réaction déterminée dans une situation précise³²². ». Ainsi, la vue d'un panneau de limitation de vitesse doit amener un conducteur à ralentir. Les panneaux directionnels sur l'autoroute indiquent certes une information spatiale mais ils vont surtout générer un comportement spécifique chez l'usager qui va ou non changer de voie. En bibliothèque, la signalétique se rapprocheraient davantage d'un système des *signes*, qui sont des éléments généralement linguistiques et qui nécessitent une interprétation en fonction du contexte³²³. En fait la signalétique doit « évite[r] la

320 Amandine HOELLINGER, *La Signalétique*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2001, p. 3.

321 Laurène GUÉRINEAU, *La Signalétique en bibliothèque face aux usagers : l'exemple de la médiathèque de Neuville de Poitou*, *op. cit.*, p. 7.

322 Élodie HOUDE, *Signalétique, classement et libre-accès en bibliothèque municipale quelle signalétique choisir dans le cas du secteur audiovisuel de la médiathèque de Saint-Dié-des-Vosges*, *op. cit.*, p. 13.

323 *Ibid.*, p. 13.

description complète de l'objet qu'elle évoque par son message synthétique³²⁴. » La signalétique se compose donc de *signes* qui doivent être interprétés par l'utilisateur dans le but de lui apporter une information sans générer nécessairement une réaction. Nous noterons toutefois, que la frontière entre les deux concepts est maigre. En effet, certains éléments de signalétique impliquent un comportement de l'utilisateur en retour. Ainsi un panneau d'interdiction de fumer obligent les usagers à s'abstenir d'allumer une cigarette dans l'enceinte de la bibliothèque. Une affiche demandant le silence dans un certain espace vise à ce que les usagers ne parlent pas ou à la rigueur à voix basse dans cet espace. Pour François Riva et Jacques Riva la signalétique est un système cohérent destiné à « à identifier les objets et les sites, à informer et à orienter les lecteurs ; elle a aussi pour fonction de sécuriser ces derniers, même ceux qui connaissent le site ; ils doivent pouvoir se familiariser rapidement avec les éléments du système, les apprendre et s'habituer à les utiliser³²⁵. » La signalétique doit selon eux guider le lecteur de l'entrée de la bibliothèque à sa destination finale avec le moins d'interruptions possibles³²⁶. Comme Elodie Collinet le précise nous pouvons ajouter que la signalétique fait partie intégrante de l'environnement physique qui en facteur fonctionnel, esthétique et identitaire se doit de « joue[r] un rôle majeur dans la perception de l'espace³²⁷ ». « Il donne [également] la première impression avant même que les usagers ou clients n'entrent en contact avec le personnel. » Il ne faut pas non plus oublier que la signalétique est le reflet de la bibliothèque et que les usagers « souhaitent aussi y trouver l'identité de la bibliothèque³²⁸ » comme le rappelle Elodie Collinet.

Une bonne signalétique donne non seulement des repères et des informations aux usagers mais contribue également à soigner l'image que le public a de l'établissement. Comme l'utilisateur cherche malgré lui des éléments de signalétique dès son entrée dans les lieux – voir avant s'il cherche l'emplacement de la bibliothèque – il se fera immédiatement une idée de la bibliothèque en fonction de la présence – ou de l'absence – de signalétique et de la pertinence de cette dernière.

3.2.2 *Ambiance, lisibilité et efficacité de la signalétique*

La signalétique est surtout associée à l'information qu'elle délivre mais il ne faut pas oublier qu'elle s'inscrit dans un ensemble avec lequel elle doit être en harmonie. Le lieu contribue à donner une image de l'institution qu'est la bibliothèque. Selon Marielle de Miribel,

324 *Ibid.*, p. 13.

325 François RIVA et Jacques RIVA, « La mise en vie des espaces de la bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, ENSSIB, Villeurbanne, dir., 2000 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0070-007>>.

326 *Ibid.*

327 Élodie Collinet, « Hall d'entrée de bibliothèque : entre seuil et accueil », dans Petit, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012*, *op. cit.*, p 79.

328 *Ibid.*, p. 81.

[à] l'intérieur de l'établissement, la signalétique doit être non seulement efficace, soignée et adaptée, mais aussi perceptible comme la déclinaison d'une image forte, symbole de la bibliothèque. Elle doit être conçue en symbiose avec les choix décoratifs et être un des éléments importants de la ligne graphique de la bibliothèque³²⁹.

L'esthétisme d'une signalétique contribue à l'ambiance de la bibliothèque et à l'idée que les usagers s'en font. Il est donc essentiel de consacrer une partie de sa réflexion à l'esthétisme sans oublier de garder à l'esprit l'aspect lisible et efficace que doit comporter toute bonne signalétique. Elodie Houde précise que

le signaléticien peut être tenté de faire parler sa fibre artistique, et profiter de la signalétique pour en faire un élément de décoration, cette éventualité est envisageable, mais il faut alors être très attentif à la manière dont le tout sera présenté, car la confusion entre décoration et signalétique peut perdre les usagers³³⁰.

Attention donc à ce que la signalétique ne devienne pas trop décorative. Elle doit se fondre dans le décor tout en restant visible pour les usagers. Il est d'ailleurs important comme le rappelle Amandine Hoelliger que la signalétique – même lorsque le projet de signalétique n'est pas couplé avec la construction ou le réaménagement des bâtiments d'une bibliothèque – soit intégré à l'ensemble et ne donne pas l'impression d'avoir été rajouté par la suite³³¹.

La signalétique doit être en cohérence avec l'ensemble et avec l'image que la bibliothèque veut donner d'elle. Cette cohérence commence par une cohérence de la signalétique elle-même. Comme le signale avec justesse Elodie Houde « [l]a cohérence d'un système signalétique va beaucoup jouer sur sa compréhension³³². » Un des problèmes majeurs de la signalétique de la BAN avant le lancement du projet était l'absence d'harmonie entre les différents éléments. Différentes couleurs étaient utilisées pour les pancartes sans réflexion sur le choix de ces couleurs. Différentes polices d'écriture et tailles des caractères se côtoyaient en rayon. De plus, les étiquettes abîmées et les traces de colle à la place d'anciennes étiquettes sur les tablettes donnaient un aspect négligé car comme le signale Marielle de Miribel « [u]ne signalétique usée ou abîmée donne une mauvaise image du lieu³³³. » Mettre en place une signalétique cohérente avec une ligne graphique derrière ne s'improvise pas. Comme le rappelle Elodie Houde tous les niveaux de signalétique doivent être en cohérence les uns avec les autres. Police d'écriture, taille des caractères, couleurs, emplacements, aucun paramètre ne doit être laissé au hasard. L'ensemble de ces choix doit ensuite être consigné dans une charte graphique qui dans les grandes structures peut être confiée à des spécialistes, selon

329 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 204.

330 Elodie HOUDE, *Signalétique, classement et libre-accès en bibliothèque municipale quelle signalétique choisir dans le cas du secteur audiovisuel de la médiathèque de Saint-Dié-des-Vosges, op. cit.*, p. 23-24.

331 Amandine HOELLINGER, *La Signalétique, op. cit.*, p. 15.

332 Elodie HOUDE, *Signalétique, classement et libre-accès en bibliothèque municipale quelle signalétique choisir dans le cas du secteur audiovisuel de la médiathèque de Saint-Dié-des-Vosges, op. cit.*, p. 21.

333 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 206.

Elodie Houde³³⁴. La BAN étant une petite structure disposant de moyens limités, nous nous sommes chargés nous-mêmes de la rédaction de la charte graphique. Cette dernière est visible en annexe 6. Nous reviendrons sur la façon d'établir une charte graphique plus en détail par la suite.

Les polices d'écriture et la taille des lettres et logos sont des éléments importants pour assurer la bonne lisibilité d'une signalétique. Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand mettent en garde contre l'originalité à tout prix. Une signalétique trop originale pourrait être illisible ou déstabiliser l'utilisateur, car elle ne serait plus en adéquation avec les habitudes du public dans un lieu public³³⁵. Pour ce qui est de la réflexion sur les polices d'écriture et la taille des caractères nous avons déjà expliqué notre démarche dans la première partie. Nous avons en effet choisi ces éléments pour que la signalétique soit accessible aux publics en situation de handicap. De même nous avons vu l'importance de prendre en compte ces publics dans le choix des contrastes des couleurs et dans l'emplacement des éléments de signalétique.

De la lisibilité d'une signalétique dépend la visibilité des ses éléments. De ce fait, les éléments de signalétique ne peuvent pas être positionnés au hasard. Marion Loeffler rappelle l'importance de prendre en compte la luminosité dans le choix de l'emplacement³³⁶ – une luminosité trop forte ou trop faible peut en effet nuire à une signalétique. Elle ajoute que les caractéristiques du bâtiment comme les fenêtres et les poteaux peuvent poser problème lors de l'installation d'une signalétique³³⁷. Pour Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand les éléments de la signalétique doivent être regroupés car cela renforce leur effet, les panneaux doivent être placés dans le champ visuel, mais pas sur les portes vitrées³³⁸. Pour ce qui est des portes vitrées, il serait difficile de se passer de la porte principale pour afficher des informations comme les horaires. De même les bureaux sont munis de portes vitrées, et nous ne pouvons faire autrement que d'apposer des panneaux « privé » sur ces portes. Une bonne signalétique doit anticiper les besoins principaux des usagers en matière d'informations et d'orientation pour conférer aux utilisateurs une certaine autonomie. Il y aura bien entendu toujours des usagers qui ignoreront la signalétique pour demander directement aux bibliothécaires, mais si trop de personnes demandent une information qui pourtant est indiquée via la signalétique, cela peut souligner une déficience de la signalétique. Marielle de Miribel évoque ces

334 Élodie HOUDE, *Signalétique, classement et libre-accès en bibliothèque municipale quelle signalétique choisir dans le cas du secteur audiovisuel de la médiathèque de Saint-Dié-des-Vosges*, *op. cit.*, p. 21.

335 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

336 Marion LOEFFLER, *La Signalétique en médiathèque : comment rendre le lecteur autonome ?*, *op. cit.*, p. 33.

337 *Ibid.*, p. 33.

338 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

bibliothécaires intérieurement excédés de répéter vingt fois par heure une information pourtant écrite qui les amènent à se demander si le public sait lire. Pourtant « [c]e n'est pas la faute des lecteurs, s'ils ne voient pas la signalétique, c'est simplement qu'elle n'est pas placée au bon endroit et qu'elle ne respecte pas les règles de la visibilité³³⁹. » Parmi ces règles, elle rappelle l'importance de placer la signalétique à droite – car il semble que l'utilisateur voit davantage ce qui se trouve à sa droite – et respecter la norme de un centimètre de hauteur des lettres par mètre de distance³⁴⁰. Nous ne contestons pas le bien-fondé de telles règles, toutefois nous remarquons qu'il est parfois difficile de les mettre en œuvre. Ainsi lorsque peu de moyens sont alloués à la signalétique, qui doit être faite par la bibliothèque elle-même, il devient difficile d'imprimer des lettres à la taille préconisée. Marielle de Miribel rappelle également que la signalétique doit être placée dans la trajectoire du regard de l'utilisateur³⁴¹. Ceci est une évidence certes, mais elle ne se suffit pas à rendre une signalétique visible. En effet, sur la porte d'entrée de la BAN – porte malheureusement vitrée – nous avons affichés les horaires d'ouverture de la bibliothèque et une affiche pour demander aux usagers de sonner et d'attendre qu'un bibliothécaire vienne leur ouvrir du fait que la porte est verrouillée dans le cadre du plan Vigipirate. Ces affiches, reproduites en annexe 7, bien que placées bien en vue dans le champ de vision de l'utilisateur ne donne pas lieu à l'effet escompté. Il n'est pas rare que les usagers sonnent en dehors des heures d'ouverture ou de les entendre sonner plusieurs fois d'affilée en s'obstinant sur la porte qui malgré leurs tentatives restent désespérément fermées. À leur surprise franche lorsque nous leur expliquons qu'il faut que nous montions leur ouvrir et que la porte n'est pas munie de tire-suisse – ce qui est clairement stipulée sur l'affiche – nous comprenons qu'ils ne l'ont pas vue ou qu'il l'ont vue mais pas lue. Il est vraisemblable qu'ils aient lu le début étant donné qu'ils ont sonné sans prendre la peine de s'informer de la suite. Est-ce parce que comme le précise Amandine Hoelliger « [t]out le monde ne lit pas forcément du début à la fin une feuille A4³⁴² » ? Dans ce cas, il semble que la visibilité de la signalétique dépasse son seul emplacement. Nous verrons pas la suite le soin apporté à la rédaction de la signalétique. Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel donnent les conseils suivant à propos de la lisibilité de la signalétique :

Cette lisibilité résulte plus de la sobriété de l'organisation intérieure que d'une signalétique tapageuse et surabondante. Elle est plus évidente quand les espaces sont largement ouverts, que lorsque cloisons, couloirs et escalier multiplient les barrières et les interdits.

Cette lisibilité rend aisé le cheminement de chacun vers le document dont il a besoin, même si en différents points son parcours est interrompu : par un bureau de renseignement, un panneau d'affichage, une vitrine où sont exposés des documents, etc³⁴³.

339 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 117-118.

340 *Ibid.*, p. 117-118.

341 *Ibid.*, p. 168.

342 Amandine HOELLINGER, *La Signalétique, op. cit.*, p. 17.

Bien qu'il soit évident que le cheminement de l'utilisateur sera interrompu par un certain nombre d'éléments comme un bureau, un panneau ou une vitrine, il faut selon les deux auteures attacher de l'importance à l'aménagement du lieu et privilégier un espace aéré. Malheureusement dans un espace exiguë comme la BAN et de surcroît déjà aménagé, il est difficile de jouer sur ces deux paramètres pour rendre la signalétique plus visible.

Revenons à présent plus particulièrement sur les couleurs. Ce sont des éléments essentiels à l'ambiance de la bibliothèque. En effet selon Gaëlle Guechgache dans l'article « Ambiance » de son « Abécédaires de l'extension et de la réhabilitation des bibliothèques » avec la lumière et les matériaux les couleurs permettent de « singulariser les espaces, [...] [de] marquer des territoires³⁴⁴. » Elle ajoute que « [l]a peinture permet d'unifier les espaces "anciens" et "nouveaux", tout en les dotant d'une ambiance chromatique propre. Elle apporte un certain dynamisme visuel dans des espaces que leurs proportions pourraient rendre monotones³⁴⁵. » Dans ce cas, elle parle de la couleur dans un registre plus général qu'appliquée à la seule signalétique. L'ambiance générée par les couleurs à la fois de la signalétique et des locaux permet de donner à l'ensemble son propre caractère. Il est bien entendu essentiel d'accorder ces deux ensembles chromatiques ensemble, car rien ne serait plus désagréable et inadapté qu'une signalétique dont les couleurs jureraient avec l'ensemble. Malheureusement, à la BAN, nous n'avons pas les moyens de travailler sur l'ambiance chromatique de l'espace lui-même, toutefois nous nous permettons ici une réflexion sur les couleurs afin de les utiliser au mieux pour établir notre signalétique.

Une réflexion sur les couleurs ne peut faire l'impasse sur les couleurs dites de sécurité. En matière de signalisation de sécurité, les couleurs sont clairement définies. Il n'est pas possible de faire preuve de fantaisie car il s'agit de normes admises par le public et de ces normes dépendent la sécurité des usagers. Il faut également être vigilant quand à l'utilisation de ces couleurs pour le reste de la signalétique comme nous le verrons un peu plus tard. Selon un dossier de Officiel Prévention, le rouge possède trois significations ou buts possibles. Il peut être un signal d'interdiction des attitudes dangereuses, signaler un danger ou une alarme matérialisant par exemple un dispositif de coupure d'urgence ou une évacuation, et il permet d'identifier et de localiser le matériel et l'équipement de lutte contre les incendies. Le jaune ou jaune-orange est utilisé en guise de signal d'avertissement il capte l'attention, invite à la précaution et à la vérification. Le bleu est un signal d'obligation qui incite à un comportement ou une action spécifique ou encore oblige à porter un

343 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASCUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*, *op. cit.* p. 65.

344 Gaëlle GUECHGACHE, « Abécédaires de l'extension et de la réhabilitation des bibliothèques » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012*, *op. cit.* p. 200-201.

345 *Ibid.*, p. 200-201.

équipement individuel de sécurité. Le vert est utilisé pour un signal de sauvetage ou de secours telle que la matérialisation des portes et issues de secours. Il indique également une situation de sécurité et marque un retour à la normale³⁴⁶. En résumé, le rouge est associé à l'interdiction, le jaune ou jaune-orange au danger, le bleu à l'obligation et le vert à l'autorisation. Nathalie Bonnevide parle de « codes "usuels" liés à ces couleurs³⁴⁷ ». Pour ce qui est de la signalétique de sécurité obligatoire – les issues de secours, les extincteurs, les panneaux « privé » ou « sans issue » par exemple – la bibliothèque se doit de respecter ces règles de couleur, admis par le public car omniprésentes dans notre société. Beaucoup de ces éléments sont d'ailleurs inhérents au bâtiment lui-même et sont déterminés au moment de la conception d'un Établissement Recevant le Public. Pour notre part, nous avons simplement dû ajouter des affiches avec un pictogramme « accès interdit » et la mention en français et en anglais de « sens interdit » sur les portes ne donnant pas accès à une sortie, ainsi que des affiches avec un pictogramme « accès interdit » et la mention « privé » en français et en anglais sur les bureaux non accessibles au public. Pour la signalétique qui ne soit pas dite « de sécurité », il convient d'être vigilant quant à l'utilisation des couleurs, rouge, jaune, orange vert et bleu. Bien entendu une affiche interdisant de manger dans la bibliothèque ne devra pas être verte et une simple affiche d'informations ne sera pas entièrement écrite en rouge. De la même manière, il est tout à fait possible d'avoir recours à ces couleurs sur les panneaux de signalétique. Si le choix est fait d'attribuer une couleur à chaque classe de la Dewey, il serait difficile de se passer de ces cinq couleurs. Nous resterons toutefois prudent quant à l'usage de ses couleurs sur les affiches, car leur mauvaise utilisation pourrait perturber la bonne compréhension du message délivré. L'important est d'utiliser les couleurs connotées « à bon escient³⁴⁸ » comme le fait remarquer Marielle de Miribel.

D'après Marielle de Miribel, en dehors de la connotation de certaines couleurs, un code couleur peut comme un code alphabétique ou numérique, ou encore l'usage des points cardinaux aider les usagers à se repérer dans la bibliothèque³⁴⁹. De son point de vue si tous peuvent être utilisés pour effectuer un système de repérage dans la médiathèque, le plus approprié restent le code couleur, car le plus facile à mémoriser. « Les codes alphabétique et numérique aide l'utilisateur à savoir dans quelle partie de son parcours il se trouve, mais pour la mémoire ce sont des codes vides de sens, qui n'évoquent rien³⁵⁰. » Marelle de Miribel propose d'associer couleur et code alphabétique

346 OFFICIEL PRÉVENTION, *Dossiers CHSCT : Signalétique et signalisation de sécurité* [en ligne], Valence, Officiel Prévention, [s.d.] [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <http://www.officiel-prevention.com/protections-collectives-organisation-ergonomie/signaletique/detail_dossier_CHSCT.php?rub=38&ssrub=159&dossier=128>

347 Nathalie BONNEVIDE, « Article sur la signalétique pour le compte du Ministère de la Culture » [en ligne], *loc. cit.*

348 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 194.

349 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 187-188.

350 *Ibid.*, p. 188.

et numérique pour une meilleure mémorisation des codes alphabétique et numérique – ce qui se fait dans les parkings souterrains – cependant nous pensons que ce système n'a d'intérêt que dans une grande structure³⁵¹. La surface de la BAN étant relativement limitée, les seules couleurs nous semblent suffisantes. Les points cardinaux sont une idée intéressante, mais ce repérage est selon Marielle de Miribel arbitraire dans un milieu intérieur comme une bibliothèque et sans repérage de la course journalière du soleil³⁵². Un tel système se justifierait davantage dans une grande structure que dans un espace composé uniquement de deux pièces, qui plus est dans un sous-sol dans lequel la lumière du jour ne s'infiltré que difficilement. Nous optons donc pour la mise en place d'un code couleur dont la visée est de permettre aux usagers de mieux repérer les différents secteurs de la bibliothèque. Longtemps réservé à l'espace jeunesse, ces dernières années ont vu l'exportation des couleurs vers d'autres espaces de la bibliothèque comme le souligne Hélène Vallotteau³⁵³. Selon elle « [i]l est intéressant de constater que, lorsque l'on accole les termes « couleurs » et « bibliothèque », les espaces évoqués immédiatement sont toujours les sections jeunesse³⁵⁴. » Même si les tendances changent, les stéréotypes ont un peu de mal à évoluer. « [L]e monde de l'enfance est celui du foisonnement de la couleur, qui stimule l'éveil, le jeu, l'imagination³⁵⁵. » Que ce soit en bibliothèque ou dans les magasins de jeux, les espaces à destination des enfants sont naturellement très colorés comme si l'association enfant et couleur était une évidence. En rayon jeunesse le choix des couleurs fait depuis longtemps l'objet de réflexion, pour que le lieux soit plus accueillants pour le jeune public. Cela ne signifie pas pour autant que les couleurs ont longtemps était absentes des secteurs adulte. Comme l'explique Hélène Valotteau, les couleurs ont toujours été présentes mais il en ressortait un « non-usage des contrastes ou de dominantes chromatiques perceptibles, une sorte de non-choix et de désintérêt pour la question³⁵⁶. » Détenant longtemps une sorte de monopole de l'accès au savoir les bibliothèque n'avait pas besoin d'espaces chaleureux et accueillant car son contenu seul justifiait le bien-fondé de son existence. Dans un tel contexte, une vraie réflexion sur les couleurs aurait semblé déplacé « comme si esthétique et convivialité n'avaient pas lieu d'être dans le temps du savoir³⁵⁷ ». Aujourd'hui culture et savoirs sont accessibles par d'autres biais que les

351 *Ibid.*, p. 188.

352 *Ibid.*, p. 188.

353 HÉLÈNE VALOTTEAU, « Quelle place pour la couleur en bibliothèque » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.* p. 106.

354 HÉLÈNE VALOTTEAU, *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique*, [mémoire pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, université de Lyon, en ligne], 2011, p. 41. [consulté le 17 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49067-couleurs-en-bibliotheque-architecture-signalétique-esthétique.pdf>.

355 *Ibid.*, p. 75.

356 HÉLÈNE VALOTTEAU, « Quelle place pour la couleur en bibliothèque » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.* p. 103.

357 *Ibid.*, p. 103.

bibliothèques obligeant ces dernières à développer d'autres atouts pour continuer d'attirer le public. Concevoir un espace plaisant et chaleureux dans lequel il fait bon de flâner est un de ces atouts potentiels. Hélène Valotteau résume cette idée de la manière suivante :

Au-delà des aspects fonctionnels ainsi décrits, la couleur revêt également une fonction esthétique importante, à la croisée du design, de l'architecture d'intérieur et de la mode. Elle prend alors tout son sens en tant qu'élément de séduction d'un public qui se rend de plus en plus en bibliothèque comme dans un lieu de vie où l'atmosphère est un critère de sélection³⁵⁸.

S'il est désormais admis que les couleurs ont leur place en bibliothèques, il ne faut pas oublier qu'il est question de lieux publics, c'est-à-dire qu'il « s'agit de séduire tout un chacun, tout de suite, mais aussi sur la durée³⁵⁹ ». Les fournisseurs de mobilier de « l'école de l'invisible » recommande pour cela des teintes neutres. Une évolution des tendances est néanmoins observable, un temps à la mode les couleurs primaires et les couleurs layettes et pastel et le tout-béton ne sont plus des choix préconisés aujourd'hui en bibliothèques³⁶⁰. Pour en revenir à « l'école de l'invisible », Jacques Riva et François Riva semblent se rattacher à ce courant puisqu'ils recommandent le recours à des couleurs sobres pour le mobilier, ils appellent à éviter les couleurs fortes sur les surfaces de taille importante car « la couleur doit être réservée aux héros du site que sont les documents; le mobilier ne doit pas les concurrencer, mais les mettre en valeur³⁶¹. » Nathalie Bonnevide recommande pour sa part de ne pas superposer les couleurs complémentaires car cela entraîne une vibration du message, rendant la lecture de ce dernier plus difficile. Elle préconise également d'utiliser au maximum trois couleurs qui s'accordent avec les teintes du bâtiment. Enfin, il faut selon elle privilégier les contrastes forts de type clair/foncé aux camaïeux, jeux de matières et jeux de textures dans une même couleur, qui seraient moins lisibles³⁶². Les jeux reposant sur les contrastes mat/brillant sont d'autant plus à proscrire que les surfaces réfléchissantes et les couleurs brillantes augmentent la fatigue visuelle périphérique. Hélène Valotteau rappelle qu'elles sont, avec les effets multicolores, déconseillées pour la lisibilité de la signalétique à destination des personnes ayant un handicap visuel³⁶³. Dans son mémoire pour le diplôme de conservateur des bibliothèques Hélène Valotteau analyse l'usage des couleurs en bibliothèque. Elle a ainsi listé les tendances les plus utilisées, mais s'est également penchée sur l'effet des couleurs sur la stimulation de l'organisme et les symboliques. Ainsi, l'usage du blanc et du gris sont ressenties comme une absence de couleur

358 Hélène VALOTTEAU, *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique*, op. cit., p 71.

359 Hélène VALOTTEAU, « Quelle place pour la couleur en bibliothèque » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012*, op. cit., p. 108.

360 *Ibid.*, p. 108.

361 François RIVA et Jacques RIVA, « La mise en vie des espaces de la bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], loc. cit.

362 Nathalie BONNEVIDE, « Article sur la signalétique pour le compte du Ministère de la Culture » [en ligne], loc. cit.

363 Hélène VALOTTEAU, *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique*, op. cit., p 65.

par les usagers. Elles paraissent fades et donnent une impression d'uniformité³⁶⁴. Elles ne sont toutefois pas des non-couleurs – même si dans la vie courante le blanc est qualifié de non-couleur – car ce terme désigne en architecture l'usage de matériau brut l'absence de peinture ou d'apprêts³⁶⁵. Utiliser uniquement blanc et gris n'est ainsi pas préconisé si l'objectif est d'offrir un espace coloré. Toutefois l'association du blanc et du noir est de plus en plus utilisée en bibliothèque³⁶⁶. Hélène Valotteau voit dans ce choix le fait que

[l]'utilisation de la connotation double du noir (à la fois austérité, puritanisme, mélancolie mais aussi élégance, raffinement) comme du blanc (fadeur, atonie ou pureté, sérénité) détourne les couleurs classiques de l'écrit pour inventer l'originalité, à l'image du déficit auquel sont confrontées les bibliothèques, lieux traditionnels en quête de modernité et de visibilité³⁶⁷.

« Le rouge est une autre couleur traditionnellement attachée aux bibliothèques, dont l'usage ne faiblit pas³⁶⁸ ». Un tel choix s'explique par la connotation hautement symbolique de cette couleur à laquelle sont associées force, dynamisme et énergie, couleur qui reflète également les valeurs de l'hospitalité de la convivialité³⁶⁹. Hélène Valotteau précise également que

D'un point de vue culturel, le rouge est étroitement associé aux honneurs et au prestige. Il s'inscrit traditionnellement dans les lieux de pouvoir ; c'est la couleur de la science, de la connaissance ésotérique. Il paraît donc légitime que la bibliothèque, lieu du savoir, cherche, même inconsciemment, à être associée à cette teinte synonyme de mérite et de distinction... sans verser pour autant dans l'élitisme³⁷⁰.

Le rouge est également la couleur la plus active en chromothérapie car elle augmente la pression sanguine et le rythme cardiaque³⁷¹. Les différentes teintes de rose et de violet sont également de plus en plus utilisées en bibliothèque³⁷². Comme le rouge elles sont des couleurs plutôt chaudes qui symbolisent la convivialité et la sociabilité³⁷³. Néanmoins du point de vue symbolique, le choix de ces couleurs est également surprenant car le rose est associé à l'érotisme, à la naissance et au féminin tandis que le violet est couleur de deuil dans la culture chrétienne occidentale. Ce choix de camaïeux de la part de plus en plus de bibliothèque relève davantage du fait de la chaleur de ces

364 *Ibid.*, p. 86-87.

365 *Ibid.*, p. 87.

366 *Ibid.*, p. 99.

367 Hélène VALOTTEAU, « Quelle place pour la couleur en bibliothèque » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.*, p. 109.

368 *Ibid.*, p. 109.

369 Hélène VALOTTEAU, *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique, op. cit.*, p 94.

370 Hélène VALOTTEAU, « Quelle place pour la couleur en bibliothèque » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.*, p. 109.

371 Hélène VALOTTEAU, *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique, op. cit.*, p 94.

372 Hélène VALOTTEAU, « Quelle place pour la couleur en bibliothèque » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.*, p. 111.

373 Hélène VALOTTEAU, *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique, op. cit.*, p 99.

couleurs que de leur symbolique³⁷⁴. Il 'agit sûrement également d'un effet de mode et tant que ces nuances seront d'actualité elles conféreront aux bibliothèques qui les arborent un coté tendance et une image rajeunie propre à attirer les publics³⁷⁵.

Les bibliothèques optent en majorité pour des teintes chaudes. Un tel choix n'est pas évident. En effet, « les couleurs chaudes stimulent là où les couleurs froides apaisent.³⁷⁶ » Or une bibliothèque doit stimuler ses usagers intellectuellement – stimulation facilitée par les couleurs chaudes – mais aussi leur permettre d'établir leur recherche dans une ambiance calme et studieuse – ce qui nécessite des couleurs froides. Elle est également un lieu de vie et de convivialité – d'où la nécessité de couleurs chaudes³⁷⁷. Le choix entre des tons chauds et froids n'est de ce fait pas évident et dépend de la politique de la bibliothèque. Si le côté convivial prime alors les couleurs choisies seront chaudes. Au contraire, une bibliothèque pensée pour être un lieu apaisant devra opter pour des tons froids. Des espaces de travail où le silence est de rigueur seront plus efficaces si la dominante de couleur est froide. Le choix des couleurs peut ainsi faciliter la gestion du bruit en bibliothèque. Pourtant, Hélène Valotteau préconise que les panneaux signalétiques demandant le silence ou autorisant les discussions ne suivent pas cette directive et se basent plutôt sur les couleurs de sécurité – du rouge est utilisé pour les panneaux demandant le silence, du jaune pour ceux incitant au calme et du vert pour ceux autorisant les usagers à parler³⁷⁸. À première vue surprenant, cet usage peut s'expliquer par le fait qu'un simple panneau ne suffit vraisemblablement pas à calmer ou stimuler une personne et que de tels effets ne valent que lorsqu'ils s'agit de couleurs d'ambiance. Dans ce cas mieux vaut utiliser la symbolique des couleurs de sécurité que les usagers associent aux messages d'interdiction, d'avertissement ou de permission.

Cette réflexion sur les couleurs est très importante lorsqu'il s'agit de construire ou réaménager en profondeur une bibliothèque, néanmoins elle peut également servir à des bibliothèques déjà aménagées et souhaitant valoriser davantage leur espace. Lorsque – comme à la BAN – l'espace en lui-même et le mobilier présentent une absence de couleur, il est possible d'égayer les lieux avec des accessoires colorés que ce soient des tables, des chaises, des poufs ou des luminaires. Mobiles, faciles à déplacer et peu coûteux à racheter régulièrement, ils peuvent apporter un véritable dynamisme par la/les touche(s) de couleurs qu'ils apportent au lieu³⁷⁹. La couleur peut également apparaître à travers la signalétique. Si les couleurs du lieu sont plutôt sobres, une signalétique aux

374 Hélène VALOTTEAU, « Quelle place pour la couleur en bibliothèque » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.*, p. 111.

375 *Ibid.*, p. 111.

376 Hélène VALOTTEAU, *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique, op. cit.*, p 68.

377 *Ibid.*, p. 68.

378 *Ibid.*, p. 69.

379 *Ibid.*, p. 29.

couleurs vives ressortira davantage. En bibliothèque scolaire, les différentes classes de la CDD sont chacune associées à une couleur. Une affiche – la Marguerite Dewey ou le Toucan de la Dewey – constitue la légende de ce code couleur³⁸⁰. Nous avons repris ce principe à la BAN en attribuant une couleur aux dix classes de la CDD ainsi qu'aux biographies, seulement nous avons fait figurer sur l'affiches une pygargue à tête blanche symbole américain afin de rappeler la spécificité de notre fonds. La réalisation de cette affiche – visible en annexe 5 – sera détaillée plus tard. Hélène Valotteau cite également le système ZIZO. Il s'agit d'une classification non alphanumérique – contrairement à la CDD et la CDU – s'apparentant à une classification par centre d'intérêt qui s'articulent autour de treize domaines. La particularité du système ZIZO est d'associer chaque domaine à une couleur, couleur qui servira pour la signalétique de tous les niveaux : panneaux généraux de fléchage vers le domaine en question, signalétique d'étagère, signalétique de rayonnage et cotes sur les documents de cette catégories³⁸¹. Chaque domaine est d'ailleurs associé à un pictogramme de la couleur du domaine en question³⁸². Ces couleurs sont également reprises sur les plans de la bibliothèques et sur les documents – affiches ou brochures – expliquant la correspondance entre domaines, couleurs et pictogrammes³⁸³. À la BAN, nous ne suivons pas le système ZIZO, néanmoins nous avons choisi d'associer une couleur à chaque classe de la CDD. Ces couleurs sont présentes sur le plan de la bibliothèques, sur les panneaux indicatifs de l'emplacement des collections, et sur les entêtes d'étagères. En revanche la signalétique des rayonnages et les cotes étant réalisée à la titreuse*, nous ne pouvons pas avoir recours aux codes couleurs pour celles-ci. En revanche un code couleurs des cotes existent déjà pour les ouvrages de fictions afin de distinguer les romans d'enquêtes et la littérature de l'imaginaire. Comme le précise Hélène Valotteau, il est parfois difficile de trouver certaines couleurs en ruban de titreuse³⁸⁴. À la BAN, nous nous contentons de trois couleurs : bleu pour les romans de l'imaginaire, rouge pour les romans d'enquêtes et jaunes pour tous les documents accompagnés d'un CD. Le choix du jaune semble d'ailleurs tout à fait pertinent car du fait de son « efficacité visuelle³⁸⁵ », il est utilisé en signalétique « pour matérialiser un traitement dérogatoire³⁸⁶ » selon Hélène Valotteau. Lorsqu'un code couleurs est utilisé en bibliothèque il est toutefois important de veiller à ce qu'il soit compréhensible du public³⁸⁷ – sans quoi il perd son utilité. Pour cela nous avons réalisé une affiche sur laquelle un trèfle à trois feuilles – symbole de l'Irlande et de ce fait référence discrète à notre fonds anglophone – explique la couleur

380 *Ibid.*, p. 43-44.

381 *Ibid.*, p. 45-46.

382 *Ibid.*, p. 46.

383 *Ibid.*, p. 50.

384 *Ibid.*, p. 53.

385 *Ibid.*, p. 62.

386 *Ibid.*, p. 62.

387 *Ibid.*, p. 56.

des cotes utilisées à la BAN. Nous détaillerons plus tard la démarche de réalisation de ce document visible en annexe 8. D'autres utilisations de la couleur à des fins de repérage peuvent être choisies. Hélène Valotteau cite l'exemple de la bibliothèque Boris-Vian de Ville-d'Avray dans laquelle chaque discipline est associée à une lettre, une typographie et une couleur. Les correspondances lettres/disciplines sont indiquées dans un abécédaire distribué aux usagers. Cette manière de procéder donne lieu à un parcours coloré et à une identité graphique de la bibliothèque, les vingt-six lettres ayant été rassemblées dans un logo-type servant désormais de logo à la bibliothèque elle-même³⁸⁸. Les couleurs offrent des possibilités assez riches, toutefois Hélène Valotteau invite à la prudence quant à l'utilisation de ses couleurs car il est important de s'assurer que malgré le choix des couleurs, l'utilisateur « ne soit ni noyé au sein d'un univers trop chatoyant, ni perdu dans des teintes semblables utilisées avec une autre signification³⁸⁹. »

Aujourd'hui, les bibliothèques ne peuvent plus se reposer sur leur seul contenu et doivent également être un lieu chaleureux de par son ambiance. Le recours aux couleurs peut faire des bibliothèques des lieux conviviaux. Les couleurs peuvent également permettre aux usagers une meilleure compréhension de l'organisation de la bibliothèque, un meilleur repérage au sein de celle-ci et une meilleure lisibilité des informations délivrées par la signalétique. Si les couleurs sont un atout majeur de la signalétique, elles ne se suffisent pas à elles-mêmes et il convient également de s'intéresser à la question du mobilier, des matériaux et des supports utilisés.

3.2.3 Mobiliers, matériaux, supports et signalétique

La bonne visibilité, et de ce fait lisibilité d'une signalétique, dépend également du mobilier, des supports et des matériaux utilisés. Suivant ceux achetés par la bibliothèque la signalétique utilisée sera différente. En considérant des étagères, surmontées d'un emplacement permettant d'insérer une affiche de signalétique, il faudra adapter la taille de l'affiche à l'emplacement disponible. De la taille des tablettes des étagères pourra aussi dépendre les porte-étiquettes si la bibliothèque décide de recourir à ces supports pour sa signalétique de rayonnage. Même si notre marge de manœuvre à la BAN concernant le mobilier est limitée, nous nous sommes penchés sur la question de ce qui était préconisé en bibliothèque.

Dans leur mémento destiné aux bibliothécaires Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel effectuée la liste du mobilier à prévoir en bibliothèque³⁹⁰. Parmi ce mobilier elle recommande de

388 Hélène VALOTTEAU, « Quelle place pour la couleur en bibliothèque » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012, op. cit.*, p. 114.

389 Hélène VALOTTEAU, *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique, op. cit.*, p. 64.

390 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASCUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires, op. cit.* p. 175-177.

prévoir des porte-titres sur les rayonnages pour la mise en place de la signalétique. Ces porte-titres peuvent être frontaux, en drapeau ou encore d'extrémité de travée³⁹¹. Elles ne détaillent pas davantage les différentes possibilités offertes en matière de signalétique de rayonnages. Elles suggèrent éventuellement l'usage de bacs pour les albums et les bandes dessinées. Quant à la signalétique et à l'affichage, elles recommandent l'achat de :

- « plan d'orientation ;
- bornes interactives d'informations ;
- vitrine d'affichage extérieur ;
- panneaux pour petites annonces ;
- panneaux et pancartes directionnels ;
- panneaux d'informations mural ou sur pied ;
- panneaux de signalisation des secteurs documentaires³⁹². »

Ces achats sont surtout à prendre en compte lors de la création ou du réaménagement d'une bibliothèque. À la BAN nous disposons déjà de quelques panneaux et grilles d'affichages pour les informations de la bibliothèque et de l'association ainsi que pour les petites annonces. Nous n'avons pas forcément la place pour ajouter de nouveaux panneaux et pas non plus le budget pour remplacer les panneaux que nous avons. Nous projetons toutefois d'investir dans des panneaux pour signaler les secteurs documentaires ainsi que pour signaler les documents contenus dans les box. Nous avons fait imprimer le plan de la bibliothèque en format A3, que nous avons affiché et nous prévoyons de le faire imprimer dans un format plus grand pour qu'il soit plus lisible. Pour ce qui est des bornes interactives d'informations, ce n'est pas dans notre budget. Nous laissons désormais un ordinateur allumé pour permettre la consultation du catalogue de la bibliothèque par les usagers et nous nous tenons à disposition des usagers derrière la banque d'accueil pour informer le public. Pour certaines affiches régulièrement changées, nous avons investi dans des cadres. Ces derniers sont collés aux endroits où nous affichons notre signalétique et il suffit de glisser les affiches à l'intérieur. Nous envisageons également l'achat de porte-étiquettes pour la signalétique de rayonnage mais le nombre d'intitulés et la longueur de ces derniers – qui par ailleurs sont à la fois en français et en anglais – implique l'achat d'un très grand nombre de porte-étiquettes et nécessite un budget important, ce qui fait que nous ignorons si nous pourrions nous permettre un tel achat. Nous avons également racheté des serre-livres et des chevalets pour améliorer la présentation des documents sur les rayonnages. Les chevalets permettent la mise en valeur des documents que notre présentation en

391 *Ibid.*, p. 175.

392 *Ibid.*, p. 176-177.

facing des nouveautés nécessite. Les serre-livres permettent une disposition visuellement plus agréable des documents ainsi qu'une séparation physique des différentes classes aidant les usagers à mieux se repérer dans le classement. Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel signalent d'ailleurs que

Le mot "accessoire" utilisé parfois est particulièrement mal choisi pour désigner les serre-livres, les butées arrière amovibles, les séparateurs de collection, les joues de retenues. Il s'agit plutôt d'équipements indispensables qui complètent la tablette et sans lesquels elle ne saurait remplir son office, c'est-à-dire maintenir les documents dans les meilleures conditions de conservation et de présentation³⁹³.

Selon Jacqueline Gascuel, les serre-livres les plus efficaces sont ceux qui sont accrochés à la tablette supérieure et qui coulissent. Elle précise d'ailleurs que ces serre-livres doivent pouvoir serrer les livres à gauche comme à droite³⁹⁴. La BAN dispose de serre-livres de ce genre toutefois, ils sont plus difficiles à racheter car ils dépendent de la référence du mobilier lui-même. Lorsque le rayonnage supérieur est assez élevé – du fait que certains documents soient de grandes taille – les serre-livres ne peuvent atteindre les documents à hauteur plus petite, ce qui les rend inutilisables. Ce cas de figure se retrouve dans les albums où la taille des documents peut énormément varier. De plus comme les livres sont positionnés sur le devant des étagères – par soucis d'esthétisme – les livres à largeur plus petite comme les livres de poche ne peuvent pas être maintenus par ce type de serre-livres positionné au milieu de la tablette. Nous préférons donc pour notre part des serre-livres indépendants des tablettes. Jacqueline Gascuel décrit également les étagères comme étant munies d'une tablette supérieure servant de protection aux ouvrages des tablettes inférieures et servant de support à la signalétique³⁹⁵. À la BAN, nous disposons de ce type d'étagères qui nous sert également à apposer notre signalétique d'étagères. Pour ce qui est des bacs à albums, nous avons déjà vu l'impossibilité matérielle d'en disposer à la BAN. Il en est de même pour les bacs à bandes dessinées, ce qui pourrait devenir problématique si la collection continue de s'enrichir de nouvelles acquisitions. Les bacs pour albums et bandes dessinées sont un mobilier plus adapté à ces types d'ouvrages – à l'exception des ouvrages épais dont le dos souffriraient d'une position inclinée – et aux pratiques des usagers face à ces documents³⁹⁶. Si la question du manque de place à la BAN venait à trouver une solution et qu'il soit possible d'utiliser des bacs à albums, la question du prix de ces bacs ne doit pas être une contrainte. En effet, Jacqueline Gascuel signale que « des caisses peintes, des paniers en rotin ou en plastique peuvent faire d'excellents bacs à albums³⁹⁷. » Il n'est

393 *Ibid.*, p. 201.

394 Jacqueline GASQUEL, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénoveront une bibliothèque*, op. cit. p. 85.

395 *Ibid.*, p. 85.

396 *Ibid.*, p. 86.

397 *Ibid.*, p. 144.

donc pas obligatoire d'acheter du matériel conçu pour les bibliothèques. Jacqueline Gascuel rappelle qu'il est tout à fait possible d'aménager une estrade de lecture – élément de nature à plaire aux jeunes lecteurs – avec des palettes recouvertes de moquette accompagnées de coussins de toutes les formes et de toutes les couleurs³⁹⁸. De tels éléments bricolés peuvent parfaitement trouver leur place à côté du mobilier acheté auprès de fournisseurs de bibliothèques comme l'explique Jacqueline Gascuel dans la citation suivante :

Les coussins, les bacs à albums improvisés, tout comme l'élément de mobilier réalisé par un service municipal peuvent aussi trouver leur place dans une bibliothèque dont l'essentiel du mobilier a été fourni par un fabricant spécialisé³⁹⁹.

Le site des experts Ooreka définit la signalétique intérieure comme un ensemble de « supports de communication qui permettent de guider les personnes dans un établissement ou un magasin, et de faciliter ainsi la circulation des clients⁴⁰⁰. » Ils citent différents supports pouvant être utilisés pour cette signalétique : panneaux – publicitaires ou d'affichage – kakémonos, adhésifs au sol, plans, stop-rayons par exemple⁴⁰¹. Cette liste non exhaustive donne une idée des possibilités offertes pour mettre en place une signalétique intérieure. Il convient de choisir les plus adaptées au lieu en question. Pour ce qui est de la signalétique extérieure, les experts Ooreka la définissent comme « l'ensemble des supports de communication qui permettent d'indiquer l'existence d'une entreprise ou d'un établissement⁴⁰². » Il peut s'agir de totems, pancartes, panneaux de directions entre autres supports possibles⁴⁰³. Un unique panneau proche de l'entrée indique l'existence de cette bibliothèque, ce qui est assez peu comme le souligne les étudiants de l'IUT ayant travaillé en projet tuteuré* sur la communication en bibliothèque⁴⁰⁴. Une pancarte sur les grilles extérieures et un totem dans la cour indiquent la présence de la BAN et ses horaires, dans le reste de la ville aucune signalétique extérieure n'existe pour l'instant. Sur les fenêtres visibles de l'extérieur mais situées à ras de trottoir donc hors du champ de vue des piétons, il est écrit le nom de la bibliothèque accompagné de petits drapeaux de pays anglophones. Il s'agit d'une autre forme de signalétique extérieure. Même si nous convenons de l'importance d'une telle signalétique sa mise en place ne dépend pas de nous. Il nous faudra donc communiquer sur l'existence et le positionnement de la BAN par un autre moyen que celui de la signalétique extérieure.

398 *Ibid.*, p. 144.

399 *Ibid.*, p. 144.

400 LES EXPERTS OOREKA, *Signalétique : définition et types – Ooreka* [en ligne], Paris, Ooreka, dir., [s.d.] [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://enseigne.comprendrechoisir.com/comprendre/signaletique>>.

401 *Ibid.*

402 *Ibid.*

403 *Ibid.*

404 Thierry DUPONT éd, *La Bibliothèque Américaine de Nancy, une communication complexe* [dossier de projet tuteuré de métiers du livre. Nancy, IUT Nancy-Charlemagne, université de Lorraine, document interne], 2012, p.12.

Quelques soit le type de support choisi, plusieurs éléments doivent être pris en compte dans le choix d'un support de signalétique. Selon Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel un support de signalétique consiste en un panneau ou une bannière qui soit « pratique, esthétique et nettoyable⁴⁰⁵. » Il ne s'agit en aucun cas d'un « support lourd, laid, sale, branlant, collé au scotch, etc.⁴⁰⁶ » Pour choisir un support il faut choisir trois éléments :

- un ou plusieurs matériaux comme le bois, le plexiglas ou encore le PVC,
- un type de lettres par exemple adhésives ou sérigraphiées,
- un mode d'accrochage en fonction du/des matériau(x) choisi(s) et du poids de l'ensemble⁴⁰⁷.

En ce qui concerne l'accrochage plusieurs sont donnés en exemple par Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel : collage, vissage, velcro, suspension sur potence ou par chaînette ou câblé au plafond, sur rail ou sur pieds. Dans tous les cas il faut veiller à ce que le déplacement d'un panneau ne laisse pas de traces⁴⁰⁸. Tous ces exemples ne sont pas toujours utilisables, il convient de s'adapter au support choisi, à l'espace de la bibliothèque et aux moyens de la bibliothèque. Néanmoins nous notons que de nombreuses possibilités sont offertes. Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel ne sont pas les seules à bannir l'usage du scotch, Michel Piquet partage cet avis et déconseille à la fois le billet scotché et l'affiche « filmoluxée » et collée à l'aide d'adhésif double face dont la durée de vie n'est pas beaucoup plus longue contrairement à ce qu'il n'y paraît⁴⁰⁹. Il précise qu'il vaut mieux gravé un texte ou un schéma sur une plaque de matériaux de synthèse et que « [l]'acquisition d'un pantographe* graveur électrique n'a rien d'exorbitant⁴¹⁰ ». Il est certain que la durée de vie de tels supports est supérieure à nos affiches filmoluxées, néanmoins il n'est pas envisageable pour la BAN d'acheter un pantographe graveur électrique qui d'une part même sans avoir un coût exorbitant n'est pas forcément un investissement à hauteur du budget de la bibliothèque et qui d'autre part nécessite de la part de ses utilisateurs des connaissances techniques que nous ne possédons pas dans l'équipe de bibliothécaires de la BAN. Nous pourrions bien sûr apprendre à utiliser un tel appareil, mais ne connaissant rien à cet appareil nous serions bien en peine de savoir si l'investissement serait rentable pour l'usage que nous en aurions à la bibliothèque américaine. Quant aux plaques de synthèse, support à graver, elles ont un coût bien supérieur au papier et qui n'est pas forcément accessible à la BAN. De plus grande BU de l'UL comme la BU de Lettres n'ont pas connaissance de ce types d'appareils et n'en utilisent donc pas. Si des bibliothèques plus grandes appartenant aux

405 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASCUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*, op. cit. p. 247.

406 *Ibid.*, p. 247.

407 *Ibid.*, p. 246.

408 *Ibid.*, p. 246.

409 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, op. cit., p. 107.

410 *Ibid.*, p. 107.

réseaux n'ont pas investi dans ces outils, une petite bibliothèque comme la nôtre n'en aura pas forcément nécessité. Bien sûr, comme le dit Marielle de Miribel, il faut penser à la résistance des matériaux utilisés en support⁴¹¹ et le papier n'est pas le support le plus solide et le plus durable, mais il suffit de renouveler régulièrement les affiches lorsque le papier est abîmé ou a une allure sale et négligée. En fait, il n'existe pas de meilleur support et mieux vaut choisir le support le plus adapté à l'information délivrée comme le soulignent Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand⁴¹². Toutefois il précise qu'il est indispensable que le matériau choisi soit modulable « pour que la signalétique puisse conserver sa cohérence au fil du temps.⁴¹³ »

Toujours à propos des supports de signalétique Marielle de Miribel conseille que « [l]'explication du fonctionnement d'un support ne doit pas être donnée sur un autre support⁴¹⁴. » Selon elle, il est aussi inutile de préparer de belles affiches papiers pour expliquer le fonctionnement du catalogue en ligne. Mieux vaut au contraire développer un menu d'aide directement sur la page⁴¹⁵. Nous émettons quelques réserves sur cet avis. Une partie de la population fréquentant la BAN n'utilise jamais le catalogue de la BAN, notamment dû au fait qu'ils ne sont pas à l'aise avec l'informatique. Nous prévoyons de mettre en place des formations à l'utilisation du catalogue, notamment auprès des membres de l'ABAN, mais la mise en place de procédures concernant des tâches basiques – consulter son compte-lecteur, prolonger ses documents, faire une recherche sur le catalogue – peut faire connaître ses outils à un public encore habitué au format papier et les encourager à l'utiliser. Cette initiative – même si elle s'oppose aux conseils de Marielle de Miribel – ne nous semble pas inadaptée au public. Marielle de Miribel, définit trois niveaux de signalétique – qu'il faut pouvoir distinguer visuellement avec par exemple un décroissement de la taille de la signalétique à mesure que celle-ci est plus fine – la signalétique de zone générale, la signalétique de rayonnage et la signalétique de tablettes⁴¹⁶. Dans l'idéal, il convient de choisir une signalétique de tablettes non fixes et qui puissent de ce fait être déplacées en fonction du mouvement des collections⁴¹⁷. Il faut garder en mémoire que lorsque l'utilisateur s'aide de la signalétique il cherche à partir de l'élément le plus vaste – la zone ou l'espace – au plus précis – la tablette voire le document l'intéressant. Cette démarche est contraire à celle de la recherche par catalogue qui part du plus petit élément : le document recherché lui-même⁴¹⁸. Garder en tête ces modalités de recherche permet de

411 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 206.

412 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

413 *Ibid.*

414 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 206.

415 *Ibid.*, p. 206.

416 *Ibid.*, p. 199.

417 *Ibid.*, p. 199.

418 *Ibid.*, p. 200.

mieux concevoir la signalétique selon une logique compréhensible par les usagers. Il faut que l'utilisateur puisse effectuer sa recherche directement sur place en se rendant d'un niveau de signalétique à un autre plus précis, mais il faut aussi que l'utilisateur puisse rechercher un document précis dont il a obtenu la cote via le catalogue informatique de la bibliothèque.

La question du matériau et du support utilisé n'est pas anodine car il faut assurer une certaine pérennité à la signalétique tout en lui permettant de rester assez modulable. Un budget très serré comme celui de la BAN impose de lui-même ce genre de choix en amenant à sélectionner les supports et les matériaux les moins chers. Le mobilier utilisé peut également servir de support à la signalétique. Lorsque ce mobilier est déjà acheté et installé, la signalétique mise en place doit s'accorder avec celui-ci. Si supports et matériaux sont des éléments importants à prendre en compte pour une réflexion sur la signalétique, ils seraient parfaitement inutiles sans l'information qu'ils délivrent.

3.2.4 Les informations transmises via la signalétique et la façon de les faire figurer

La signalétique sert à faire passer des informations et des messages. Mais cet objectif en apparence simple soulève des questions plus complexes. En effet, il y a souvent beaucoup d'informations que les bibliothécaires veulent transmettre tandis que la place dont ils disposent pour le faire est limitée. Il convient donc de choisir les informations principales et de les formuler de la façon la plus efficace possible.

Comme le souligne avec justesse Deborah Gloy « La difficulté de la signalétique est d'en mettre ni trop peu, ni trop⁴¹⁹. » « Tout ne peut être indiqué par la signalétique. Il faut sélectionner les éléments car "trop d'information tue l'information"⁴²⁰ » précise Marielle de Miribel, néanmoins l'excès inverse du trop peu d'information est également préjudiciable pour le public. À la BAN, nous avons ainsi décidé de remplacer la signalétique d'étagère au niveau des romans. Celle-ci consistait en des étiquettes collées sur les tablettes comportant un certain nombre de noms d'auteur. Pour un secteur classé par ordre alphabétique, nous avons pensé que l'indication du début de chaque lettre suffisait et nous avons supprimé toutes ces étiquettes auteurs – qui rapidement ne correspondaient plus aux documents sur les étagères. De plus nous avons estimé que le choix des auteurs qui méritait de figurer était trop arbitraires. Quels auteurs méritent une étiquette ? Les plus célèbres ? Les plus lus ? Les plus représentés ? La bibliothèque doit rester un lieu assez neutre et

419 Deborah GLOY, *La Signalétique : un enjeu dans les médiathèques*, op. cit., p. 9.

420 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir*, op. cit. p. 196.

permettre à ses usagers de se sentir légitimes. Si la bibliothèque choisit – même aléatoirement – des auteurs plus que d'autres les usagers peuvent y voir un message sur les auteurs que la bibliothèque plébiscite quand bien même ce ne serait pas le cas. Si seuls les « grands » auteurs – si tant est qu'il soit possible de définir ce concept objectivement – sont mentionnés, les lecteurs de romans de gare et de romans sentimentaux pourraient avoir l'impression que leurs lectures sont déconsidérées par les bibliothécaires. Si seuls les auteurs de best-sellers dans les collections sont mentionnés, les lecteurs puristes pourraient s'offusquer de l'absence d'étiquette pour certains « grands » auteurs. Enfin, si les étiquettes choisies correspondent aux auteurs les plus représentés dans le fonds, certains lecteurs élitistes pourraient reprocher à la bibliothèque de mettre Danielle Steel sur le même plan que Charles Dickens. L'indication du début de chaque lettre est un système tout aussi efficace, qui limite le nombre d'informations et reste neutre vis-à-vis des pratiques de lecture. Les intitulés eux-mêmes doivent faire preuve de neutralité. En effet, comme le signale Élodie Houde « Il faut choisir les termes les plus neutres possibles, car si la signalétique est une interprétation, elle se doit d'être l'interprétation la plus fidèle possible⁴²¹. » Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel recommandent que le message ne compte qu'une seule idée à la fois, que le texte soit court, significatif et intelligible. Elles mettent en garde contre les fautes d'orthographe et de frappe, rappellent qu'il convient de veiller à ne pas afficher d'informations contradictoires ou périmées et précisent qu'une bonne signalétique ne doit pas comporter de jargon bibliothéconomique⁴²². Ce jargon appelé « bibliothécais » est plus précis pour les professionnels mais n'évoque rien au profane comme le précise Nathalie Bonnevide⁴²³. À force d'employer certains termes quotidiennement comme *périodique* ou *ouvrage de référence* les professionnels peuvent oublier que ces termes n'évoquent rien aux usagers. Au moment de rédiger la signalétique, il est important de se demander si le message ne comporte pas de tels termes qui pourraient être remplacés par une notion plus simple. L'article de Noëlle Balley « Le bibliothécais sans peine » propose une liste de termes techniques traduits dans le langage courant⁴²⁴. Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand recommandent également de se méfier des formulations négatives – la compréhension d'une négation est en effet plus difficile à assimiler par le cerveau qui doit tout d'abord passer par l'affirmation pour ensuite la nier – ainsi que de prendre garde aux connotations associées à certains termes⁴²⁵. Les bibliothécaires doivent s'assurer que le message ne puisse faire l'objet d'une interprétation différente de celle voulue. Pour que les libellés soient compréhensibles ils ne doivent

421 Élodie HOUDE, *Signalétique, classement et libre-accès en bibliothèque municipale quelle signalétique choisir dans le cas du secteur audiovisuel de la médiathèque de Saint-Dié-des-Vosges*, *op. cit.*, p. 27.

422 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASCUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*, *op. cit.*, p. 247.

423 Nathalie BONNEVIDE, « Article sur la signalétique pour le compte du Ministère de la Culture » [en ligne], *loc. cit.*

424 Noëlle BALLEY, « Le bibliothécais sans peine », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

donc pas être ni trop abstraits ni trop abrupts, ce qui est parfois le cas des intitulés des classes de la CDD⁴²⁶. Comme le rappelle Frédérique Féron, un usager recherchant des livres de cuisines dans un fonds classé en CDD devra deviner que ces derniers se trouvent en *Sciences appliquées*⁴²⁷. Néanmoins, il est difficile de résumer chaque classe de la CDD en une expression qui résumerait sans équivoque l'ensemble de leur contenu. Il faudra donc passer par d'autres outils pour aider l'utilisateur à se repérer dans l'organisation de ce classement.

Une autre difficulté de la signalétique est d'être compréhensible par un public qui comme le souligne Marielle de Miribel est « hétérogène en culture et en niveaux de prérequis⁴²⁸ ». Pour cela elle recommande l'usage de pictogrammes, accompagnés d'une légende car les pictogrammes sont rarement compréhensibles sans légende⁴²⁹. En signalétique pour être efficace il faut permettre à l'œil de « balayer le sigle sans avoir à lire ou déchiffrer le sens du mot ou de l'image⁴³⁰. » Le pictogramme offre cet avantage d'être plus rapide à être perçu qu'un message textuel. L'inconvénient du pictogramme est comme nous l'avons vu précédemment la difficulté de le choisir pour qu'il soit adapté au message délivré et qu'il ne soit pas polysémique ni source de polémiques. Nous comprenons l'intérêt du pictogramme néanmoins nous n'avons pas prévu d'y recourir à la BAN pour le moment du fait de la difficulté de définir des pictogrammes. Il ne faut pas non plus oublier qu'un pictogramme n'est pas définitif et peu vieillir, comme l'exemple donné par Marielle de Miribel de l'usine qui symbolise le travail⁴³¹. Certains logos peuvent être proches visuellement ce qui complique également la tâche⁴³². La mise en place de pictogrammes demande une réflexion que nous n'avons pas les moyens de mener dans l'immédiat. Le choix de logos et de pictogrammes est comme le précise Marielle de Miribel un « art très difficile⁴³³ » auquel nous n'avons pas le temps pour le moment de nous adonner.

Un fléchage peut également être utile pour aider l'utilisateur dans ses déplacements au sein de la bibliothèque. Dans son mémoire, Marion Loeffler pense qu'un parcours fléché est infantilisant pour le lecteur et le prive de la liberté de suivre le parcours qui lui plaît⁴³⁴. Cela est sûrement vrai dans le cas d'un parcours fléché trop détaillé, mais disposer quelques flèches directionnelles à des

425 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

426 Frédérique FÉRON, *Le Classement et la signalétique en bibliothèque*, *op. cit.*, p. 24.

427 *Ibid.*, p. 24.

428 Marielle de MIRIBEL, « La signalétique en bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

429 *Ibid.*

430 *Ibid.*

431 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir*, *op. cit.* p. 208.

432 *Ibid.* p. 209.

433 *Ibid.*, p. 209.

434 Marion Loeffler, *La Signalétique en médiathèque : comment rendre le lecteur autonome ?*, *op. cit.*, p. 32.

croisements est au contraire un moyen d'aider l'utilisateur à s'orienter voire un moyen de l'inciter à fréquenter d'autres espaces. À la BAN, nous pourrions mettre une flèche à l'entrée de chaque box pour en inciter les lecteurs à aller consulter les livres qui s'y trouvent. Cela pourrait rendre plus visibles les recueils d'anthologies. Quelques flèches pourraient indiquer la *Reading room* depuis l'espace documentaire. L'espace étant petit, il ne faudrait pas utiliser davantage de flèches car cela saturerait l'espace d'informations.

Le manque de place se retrouve également à propos de la signalétique elle-même. Les étiquettes de tablettes sont limitées à la taille de la tablette et les entêtes des rayonnages à l'emplacement prévu à cet effet sur les étagères. La signalétique à la BAN étant autant que possible bilingue, cela donne lieu à des intitulés assez longs. Il convient donc de choisir les termes plus compréhensibles du public – sinon les intitulés deviennent inutiles – mais en cas de synonymie entre deux expressions, l'intitulé le plus court. Comme le conseille Michel Piquet : « [e]ntre deux synonymes préférer celui qui comporte le moins de syllabes⁴³⁵ ». Il faut également rappeler que les messages trop longs peuvent décourager les usagers de les lire. Il convient donc d'aller à l'essentiel de la façon la plus concise possible. Lorsqu'un pictogramme peut remplacer un petit discours mieux vaut privilégier le pictogramme – si celui-ci est clair et sans équivoque – car comme le précise Amandine Hoellinger « Tout le monde ne lit pas forcément du début à la fin une feuille A4 sur laquelle on expliquerait les méfaits du téléphone dans les bibliothèques. Le pictogramme frappe l'œil et l'intelligibilité en est claire.⁴³⁶ » Idéalement les pancartes ne devraient avoir qu'un seul auteur ou au moins un référent qui valide chaque nouvelle pancarte. Sans cela il serait difficile d'assurer une certaine harmonie du ton entre les pancartes⁴³⁷. Enfin mieux vaut laisser les pancartes affichées dans les bureaux quelques jours avant de les intégrer à l'espace de la bibliothèque, afin de se laisser le temps de repérer les erreurs de formulation, d'orthographe et de frappe. La relecture par des collègues et/ou des proches est également très utile pour cela⁴³⁸.

Enfin pour que les messages délivrés soient plus visibles et plus clairs pour les usagers, il est important de s'intéresser à leur forme. Gras, italique et souligné doivent être utilisés avec parcimonie car comme le rappelle Élodie Houde leur logique pourrait vite échapper aux usagers⁴³⁹. Mieux vaut les réserver à un mot vraiment important sur une affiche. De même utiliser le gras, l'italique et le soulignement sur une même affiche serait trop lourd et trop excessif, mieux vaut ne choisir qu'un

435 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, op. cit., p. 108.

436 Amandine HOELLINGER, *La Signalétique*, op. cit., p. 17.

437 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, op. cit., p. 108.

438 *Ibid.*, p. 108.

439 Élodie HOUDE, *Signalétique, classement et libre-accès en bibliothèque municipale quelle signalétique choisir dans le cas du secteur audiovisuel de la médiathèque de Saint-Dié-des-Vosges*, op. cit., p. 28.

seul des styles. Il faut également éviter de tout écrire en lettres capitales, car cela n'améliore pas la visibilité du message. De plus cela pourrait être mal interprété par les usagers, car d'après les règles de la Nétiquette – règles de politesse sur Internet – écrire en majuscules équivaut à crier⁴⁴⁰. Enfin il est important de respecter une certaine harmonie dans la forme de la signalétique comme le signale Nathalie Bonnevide en ayant recours à « un même lettrage, une même couleur de fond, une même hauteur d'emplacement pour un même type d'information⁴⁴¹ ». Il faut comme le rappelle Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand que les différents niveaux de signalétique soient bien identifiables et différenciés « par des critères physiques ou typographiques tout en conservant une cohérence et une homogénéité avec l'ensemble du système signalétique⁴⁴² ». Pour ce qui est des critères de visibilité nous avons vu dans une partie précédente comment choisir la taille des caractères et les couleurs utilisées pour une meilleure visibilité et une accessibilité pour les publics en situation de handicap.

Les quelques consignes que nous avons présentées visent à améliorer la clarté du message de la signalétique pour rendre plus visibles et compréhensibles les informations délivrées par la bibliothèque. Elles ne sont toutefois que d'ordre générale et doivent être adaptées en fonction du support et de la bibliothèque. Une bibliothèque utilise différents supports pour sa signalétique. Il convient de s'intéresser à chaque support individuellement pour adapter l'information qui y figure et la rendre plus efficace.

3.3 Les différentes formes de signalétique

Une fois l'idée générale de la signalétique de la bibliothèque définie, il faut préparer l'ensemble des supports qui ont été choisis. Chaque élément de signalétique possède ses propres caractéristiques et contraintes, ce qui implique que les éléments soient étudiés individuellement.

3.3.1 Le plan de la bibliothèque

Le plan est un élément essentiel au repérage des usagers dans la bibliothèque. Dans *Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes : pour vous accompagner dans vos démarches d'accessibilité en faveur des personnes handicapées mentales* il est rappelé que « [i]l est essentiel de

440 Sally HAMBRIDGE, Gilles MISSONIER, trad., Françoise PICART, trad., Laïfa AHMADI, trad., *Règles de la Nétiquette* [en ligne], Paris, Université Pierre et Marie Curie, 1996, dernières mises à jour le 4 février 2011, [consulté le 7 juin 2016]. Disponible sur le Web : <<http://www.ccr.jussieu.fr/dsi/doc/divers/Netiquette.htm>>.

441 Nathalie BONNEVIDE, « Article sur la signalétique pour le compte du Ministère de la Culture » [en ligne], *loc. cit.*

442 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

mettre le plan à l'entrée et de faire en sorte qu'il soit visible de par sa position et qu'il ne soit pas à proximité d'un trop grand nombre d'informations⁴⁴³ ».

Un plan est indispensable, il ne peut pallier une signalétique défectueuse, comme le souligne à juste titre Michel Piquet. « Pas de signalétique sans plan, mais pas de plan sans signalétique⁴⁴⁴. » Un plan doit en effet compléter la signalétique et non la remplacer⁴⁴⁵. Selon Michel Piquet un plan de bibliothèque ne doit être ni « une image de la bibliothèque », ni « une carte symbole », ni « une transposition du plan d'architecte⁴⁴⁶. Elle doit paradoxalement refléter le labyrinthe positif de la bibliothèque⁴⁴⁷. Il faut veiller à ne pas faire figurer d'information inutiles comme des repères confusionnels ou hors sujet et des services intérieurs inaccessibles au public. Inutile de situer sur le plan les rues autour de la bibliothèque ou encore les toilettes du personnel, comme le signale Michel Piquet de son retour d'expérience⁴⁴⁸. Il est possible de faire une figuration en perspective et d'indiquer l'échelle afin que l'utilisateur puisse évaluer les distance à parcourir⁴⁴⁹. Il faut garder en tête en concevant le plan que ce dernier est réalisé pour répondre aux besoins des lecteurs avant tout autre considération. Il peut également être un support pour guider le lecteur dans les rayons, lorsque ce dernier à une demande précise, en lui indiquant d'une croix sur le plan l'endroit qui l'intéresse⁴⁵⁰. Un plan orienté à l'horizontal est préférable selon Audrey Boudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand car il correspond mieux à la représentation spatiale des individus qu'un plan mural. Il doit être orienté comme le bâtiment afin d'éviter aux usagers « tâche délicate de rotation mentale »⁴⁵¹. À la BAN, nous ne pouvons suivre cette recommandation du fait que le seul espace où il soit possible d'exposer un plan reste l'espace mural.

Jusqu'à l'année dernière, la BAN ne possédait aucun plan. Suite à cette lacune, nous avons reconstitué un plan sur ordinateur à partir de mesures prises sur le plan d'évacuation des lieux. Nous y avons fait figurer les différentes collections et nous l'avons affiché en format A3 à deux emplacements de la bibliothèque. À terme, nous aimerions posséder un exemplaire de taille plus grande mais il nous faudra passer par un fournisseur car nous n'avons pas les moyens d'imprimer au-delà du format A3. Ayant effectué ce plan à partir du logiciel gratuit *Draw* d'Open Office, nous

443 Thierry NOUVEL [dir.], *Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes : pour vous accompagner dans vos démarches d'accessibilité en faveur des personnes handicapées mentales* [en ligne]. *loc. cit.*

444 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, *op. cit.*, p. 109.

445 *Ibid.*, p. 109.

446 *Ibid.*, p. 110.

447 *Ibid.*, p. 110.

448 *Ibid.*, p. 110.

449 *Ibid.*, p. 110.

450 *Ibid.*, p. 111.

451 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

ne pouvons réaliser un plan en perspective ou en 3D, néanmoins le plan que nous avons établi représente fidèlement la disposition des collections dans la bibliothèque et permet à l'utilisateur de s'y orienter. Ce plan – visible en annexe 3 – reprend les couleurs utilisées dans les différents secteurs de la BAN. Pour les catégories de documents n'étant pas représentées par une couleur, nous les avons matérialisées par des hachures de différentes sortes. La légende mentionne le nom des différentes catégories d'ouvrages en anglais et en français ainsi que l'indice de leur cote qui les symbolise. Ce plan contient beaucoup d'informations, mais cela est dû à la grande variété de contenus disponibles dans un espace limité. La légende atteste du grand nombre d'informations figurant sur le plan, néanmoins il paraît difficile de réduire les informations figurant sur le plan. Imprimer des plans en petit format semble également difficile car à cause de leur taille des caractères des informations de la légende risqueraient de ne pas être lisibles. Il pourrait être envisageable de réaliser des détails de plan avec le plan du hall d'entrée, celui de la salle de travail et enfin celui de la salle de lecture. Ces différents plans peuvent s'inclure dans un potentiel guide du lecteur. Nous reviendrons sur la question du guide du lecteur par la suite.

Le plan est un incontournable de la signalétique. Il permet d'aider l'utilisateur à se repérer et à s'orienter au sein de la bibliothèque. Il ne peut en revanche suffire et doit être complété d'autres éléments de signalétique pour être efficace.

3.3.2 Les affiches et les panneaux

La majeure partie de la signalétique passe par les panneaux et les affiches. Ces supports permettent de transmettre des informations fixes comme les informations sur les collections ou des informations ponctuelles ou événementielles. Laurène Guérineau parle de *signalétique ponctuelle* pour désigner celle qui concerne les événements que ce soient ceux organisés par la bibliothèques ou d'autres événements culturels relayés par la bibliothèque⁴⁵². Alexandre Caron utilise pour sa part l'expression de *signalétique événementielle* qu'il oppose à la *signalétique institutionnelle* à savoir la signalétique permanente. Selon lui la signalétique événementielle est destinée à relayer des informations sur des animations ayant lieu à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque. Ces informations doivent être supprimées une fois que l'animation a eu lieu⁴⁵³.

Avant de mettre en place une signalétique il convient de se poser un certain nombre de questions. Pour Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand elles sont au nombre de trois : « où mettre des indications signalétiques ? Quel contenu y intégrer ? Et sous quelle forme les

452 Laurène GUÉRINEAU, *La Signalétique en bibliothèque face aux usagers : l'exemple de la médiathèque de Neuville de Poitou*, op. cit., p. 8.

453 Alexandre CARON, *La Signalétique en bibliothèque*, op. cit., p 10.

présenter⁴⁵⁴ ? » Avant de commencer un projet de signalétique sur un lieu possédant déjà une signalétique Marielle de Miribel invite à s'interroger sur les points suivants :

Peut-on se repérer facilement dans le lieu sans être expert en bibliothéconomie ni avoir à demander son chemin au personnel ? Les panneaux de signalétique sont-ils clairs et faciles à comprendre ? Visibles, lisibles et intelligibles ? Y en a-t-il suffisamment aux endroits nécessaires, sans pour autant que l'on soit submergé ? Sont-ils en rapport avec ce qu'ils annoncent ? Sont-ils en bon état ?⁴⁵⁵

Ces questions peuvent aussi permettre d'évaluer la signalétique au moment de sa mise en place pour s'assurer de la pertinence du contenu d'une affiche ou d'un panneau. Pour répondre à la première question concernant le repérage dans les lieux, le meilleur moyen de l'évaluer est de demander à des usagers volontaires. Ces derniers se verraient remettre une fiche avec deux ou trois questions de documents à trouver dans la bibliothèque du genre « trouver un roman policier », « trouver un roman d'Oscar Wilde » ou encore « trouver un documentaire sur le cinéma ». Le bibliothécaire les observerait s'orienter dans la bibliothèque pour constater les difficultés qu'ils éprouvent lors de leur déambulation.

Reprenons les questions soulevées par Audrey Boudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand. Concernant le lieux où placer la signalétique il faut que soient signalés tous les lieux de types intersections qui peuvent être source d'hésitation pour l'utilisateur sur le chemin à prendre⁴⁵⁶. Chaque niveau de signalétique doit être correctement signalé et identifiable par les usagers⁴⁵⁷. Nathalie Bonnevide fait état de trois niveaux de signalétique minimum : « celle des grandes zones de la bibliothèque [...], celle des thèmes et enfin celle de la cote⁴⁵⁸. » La signalétique peut également être de quatre type la signalétique d'orientation déclinée en signalétique de direction et en signalétique de position – aidant à se repérer dans le lieux – la signalétique des collections – guidant l'utilisateur vers l'ouvrage recherché – la signalétique technique – pour identifier certains locaux comme les toilettes, un auditorium ou encore des bureaux – et la signalétique de sécurité – pour tout ce qui a trait à la sécurité des locaux⁴⁵⁹. Les informations de signalétique permanente peuvent être placées aux croisements et à proximité des escaliers tandis que la signalétique ponctuelle se trouvera près des « lieux de ralentissement tels que les files d'attente, la cafétéria, le hall d'entrée extérieur où les

454 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

455 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 63.

456 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

457 *Ibid.*

458 Nathalie BONNEVIDE, « Article sur la signalétique pour le compte du Ministère de la Culture » [en ligne], *loc. cit.*

459 *Ibid.*

personnes attendent leurs amis, voire à proximité des toilettes »⁴⁶⁰. La signalétique peut se retrouver sur les documents eux-mêmes. Ainsi un document avec un statut particulier – durée d'emprunt plus courte ou interdiction d'emprunt – doit être clairement identifiable par l'utilisateur qui le prend en main⁴⁶¹. Il est également possible de signaler certaines informations sur les documents. Par exemple à la BAN les nouvelles acquisitions sont munies d'une étiquette *New !*, les livres accompagnés d'un CD présente une cote de couleur jaune et la mention figure également sur une étiquette collée sur la première de couverture. En cas d'exposition, comme cela a été le cas pour le Mai de l'Europe, il est également possible d'apposer une étiquette pour signaler les documents sélectionnés dans le cadre de l'événement. Il convient d'éviter de surcharger certains lieux de signalétique car cela la rendrait illisible. Le site Hortensius rappelle que banques d'accueil, de prêt et de renseignements ne doivent pas être surchargées d'affiches, il vaut mieux concentrer les informations sur une seule affiche⁴⁶². Ce conseil est sûrement pertinent mais il n'est pas applicable pour la BAN, car la banque d'accueil est l'un des seuls endroits où peut être apposé la signalétique. Jacqueline Gascuel recommande également de laisser libre entre dix et quinze pour cent de la surface murale pour la décoration que ce soit des œuvres d'art, des posters ou des panneaux d'information⁴⁶³.

Le positionnement de la signalétique ne doit pas seulement être pensé du point de vue stratégique mais aussi du point de vue de sa visibilité. Marielle de Miribel rappelle ainsi un certain nombre de règles simples à respecter pour garantir la visibilité d'un panneau. Ces règles peuvent parfois paraître évidentes, mais elles doivent être prises en compte pour mettre en place une signalétique efficace. Un panneau ne doit pas être caché par un autre panneau, ni se trouver derrière un obstacle – derrière la banque d'accueil par exemple. Il faut éviter qu'un panneau se trouve à contre-jour. De même une signalétique gravée en transparence ne sera pas visible sur une surface vitrée. Pour être visible un panneau doit se trouver dans le champ visuel des usagers – pour que les usagers le voit sans avoir à le chercher. Si possible mieux vaut positionner les éléments de signalétique sur la droite à l'entrée d'une pièce car les études ont montré que le regard d'un visiteur se porte principalement dans cette direction en entrant dans une salle. Il faut également prendre garde à ce que les différents panneaux ne se fasse pas de concurrence. Enfin, Marielle de Miribel sur la question de la taille des écritures et des couleurs utilisées comme règles de visibilité de la signalétique⁴⁶⁴. Une bonne visibilité est « une des conditions essentielles de la qualité d'un panneau

460 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

461 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 202.

462 HORTENSIVUS, *Vers la disparition de la signalétique en bibliothèque ?* | *Hortensivus* [en ligne], *loc. cit.*

463 Jacqueline GASQUEL, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénoveront une bibliothèque, op. cit.* p. 110.

464 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 189.

de signalétique », comme le précise Marielle de Miribel, d'où l'importance de respecter les préconisations vues précédemment⁴⁶⁵. Nous veillerons à respecter l'ensemble de ces conditions mais le manque de place à la BAN, nous contraint parfois à des choix dont nous savons qu'ils ne seront pas optimaux, mais que nous devons prendre faute de mieux. Ainsi, nous avons bien conscience de la problématique de poser des affiches sur des surfaces vitrées, mais la porte d'entrée est un des seuls emplacement dont nous disposons pour notre signalétique. L'affiche de l'entrée mentionnant les horaires de la bibliothèque est complétée de l'autre côté par une affiche indiquant qu'il faut appuyer sur un bouton de couleur orange situé sur la droite pour sortir. Afin que la transparence du papier n'empêche pas la lecture de l'affiche intérieure nous avons superposé plusieurs feuilles de papier entre les deux affiches. Cet exemple montre la nécessité de s'adapter en pratique par rapport aux conseils théoriques. Nous n'avons pas les moyens de mettre en place un panneau sans transparence et nous sommes obligés de faire figurer ces informations sur la porte. Comme la porte est verrouillée nous devons indiquer les consignes pour la déverrouiller depuis l'intérieur. Auparavant une affiche à côté du bouton en question indiquait qu'il fallait appuyer dessus pour sortir, mais cette affiche n'était pas dans le champs de vision de l'utilisateur. Nous avons pensé que le meilleur emplacement était sur la porte car la personne tentant de l'ouvrir ne peut alors pas ne pas la voir. De même, depuis l'extérieur, il est important d'expliquer aux personnes fréquentant la bibliothèque la raison qui fait que la porte est verrouillée pour que ces dernières ne repartent pas en croyant que la bibliothèque est fermée. Elles ont ainsi le mot leur demandant de bien vouloir patienter le temps que nous venions leur ouvrir accompagné d'une affiche indiquant les horaires de la BAN pour qu'elles puissent vérifier que la bibliothèque est bien ouverte. Lors d'une fermeture exceptionnelle, nous accompagnons ces informations permanentes d'une troisième affiche informant de cette fermeture. La transparence de la porte n'est pas un atout pour la signalétique, mais nous devons nous y adapter. De même quand Marielle de Miribel préconise que les panneaux ne doivent pas se gêner entre eux, cela semble évident, pourtant, la mise en pratique est moins aisée. À partir de quel moment deux panneaux se font-ils concurrence ? Leur simple proximité peut-elle être considérée comme une gêne. Idéalement chaque panneau aurait son propre emplacement bien déterminé et bien visible, mais, dans un lieu aussi étroit que la BAN, nous ne pouvons faire autrement que de rassembler plusieurs éléments de signalétique. Nous avons essayé de limiter au maximum les affiches et panneaux. Nous avons également choisi le positionnement de ces affiches en fonction de l'importance des informations. Ainsi sur la banque de prêt sont alignées les affiches concernant les animations. Nous ne pouvions réaliser une unique affiche avec des caractères de taille suffisante, du fait du nombre d'informations à faire figurer et du caractère bilingue de l'affiche.

465 *Ibid.*, p. 189.

L'endroit n'est pas forcément dans le champ de vision direct des usagers mais nous nous en contentons faute de mieux. Lorsque les usagers souhaitent des informations sur les animations, nous les renseignons tout en leur indiquant la position des affiches où ils pourront venir chercher l'information la prochaine fois – par exemple se rappeler l'horaire du *Book Club*.

La deuxième question d'Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand portait sur le contenu de cette signalétique. Le contenu de la signalétique consiste à anticiper les besoins du public. Ainsi, François Delépée parle du panneau « Inscription-Renseignement » à la bibliothèque de Laxou comme d'une scénographie réussie puisqu'elle anticipe le besoin d'un usager cherchant des informations ou souhaitant s'inscrire et lui indique l'endroit qu'il recherche⁴⁶⁶. Les usagers s'enquière également souvent du nombre de documents qu'ils peuvent emprunter, de la durée et de la possibilité de renouveler ses documents comme le signale Alexandre Caron⁴⁶⁷. Ces informations n'étant mentionnées nulle part à la bibliothèque, nous avons réalisé une affiche notamment pour signaler les limitations d'emprunt du nombre de DVD et l'impossibilité d'emprunter le dernier numéro des périodiques. Cette affiches ne sont malheureusement que peu visibles, aussi nous avons indiqué les règles spécifiques aux DVD directement sur les tablettes de ce secteurs. Nous pourrions faire un marque-page, comme le suggère Alexandre Caron⁴⁶⁸, mais cela nous obligerait à indiquer le nombre de livres à emprunter. À la BAN, il s'agit d'une question délicate, car nous sommes tenus aux mêmes règles que les autres BU de l'UL. Or il a été récemment décidé que le nombre de prêts passerait désormais à cinquante pour les étudiants et lecteurs autorisés et à cent pour les enseignants-chercheurs, doctorants et personnels de l'université. Pour une petite bibliothèque comme la nôtre, nous trouvons que ces règles de nombre de prêts sont trop lourdes pour notre structure et ne communiquons pas à cette information. Nous n'avons donc pas mentionné cette règle sur l'affiche. Lorsque les usagers nous demandent, nous leur précisons qu'ils peuvent emprunter une dizaine de documents et nous montrons tolérants lorsqu'ils dépassent le seuil de dix documents que nous avons fixé, par exemple pour les familles avec des enfants qui empruntent tous leurs documents sur la même carte. Pour les usagers de l'université, nous leur permettons d'emprunter tous les documents qu'ils ont besoin pour leur recherche conformément au nombre de prêt autorisé. Nous pensons que – comme la bibliothèque est majoritairement fréquentée par des membres de l'ABAN pour leur loisir ou pour travailler leur anglais – le seuil de cinquante documents pour un mois est beaucoup trop élevé et ne répond pas à un réel besoin. Si nous communiquons sur ces seuils, nous prenons le risque que les usagers empruntent effectivement cinquante documents sur

466 François DELÉPÉE, *La Communication en bibliothèque : la signalétique et ce qu'elle communique*, op. cit., p. 13.

467 Alexandre CARON, *La Signalétique en bibliothèque*, op. cit., p 25.

468 *Ibid.*, p. 25.

leur carte, ce qui rapidement viderait nos rayons. Nous pouvons fixer un seuil de dix ou quinze documents pour la BAN, mais faisant partie des BU de l'UL, nous ne pourrions communiquer dessus car nous sommes tenus de respecter les règles fixées pour l'ensemble des BU. Diffuser un marque-page ou indiquer sur une affiche un nombre de prêt limité ne correspondant pas avec ce qui nous est demandé serait communiquer de fausses informations au public. Cela explique pourquoi il n'est pas envisageable de créer un marque-page indiquant les règles d'emprunt. Nous verrons également que ce détail peut poser problème pour rédiger un guide des lecteurs. Marielle de Miribel résume les informations à faire figurer sur la signalétique de la manière suivante :

La signalétique a également pour fonction de donner à voir un certain nombre de règles de fonctionnement de l'établissement : les horaires d'ouverture, les conditions et les restrictions d'accès sont des informations qui sont diffusées également sur d'autres supports, comme le site Internet, le répondeur téléphonique, le guide du lecteur ou la brochure d'information⁴⁶⁹.

La difficulté de la BAN est qu'elle doit communiquer sur la bibliothèque, l'université et l'association et qu'il faut trouver une certaine uniformité entre toutes ces informations. En effet le public qui se rend à la BAN est autant susceptible d'être intéressé par les groupes de conversation de l'association que les formations à la recherche documentaire de l'UL. Une grille permet de répondre à ce besoin. Un des côtés est réservé à la communication de l'université, l'autre côté à celle de l'ABAN. Les petites annonces sont relayées sur un panneau en liège à côté de la banque de prêt et sur un autre panneau d'affichage en liège à l'entrée du bâtiment permettant d'accéder à la BAN. Sur la banque de prêt/retour/inscription des cadres ont été collés pour y glisser des informations jugées plus importantes pour le public, comme une fermeture. Parfois si aucune information prioritaire n'est à transmettre ces cadres peuvent accueillir des animations. Idéalement, ces informations extérieures à la bibliothèque elle-même devraient se suffire des emplacements qui leur sont attribués. Pour ce qui est de la communication de l'UL, elle est peu abondante et la place qui lui est réservée sur la panneau semble suffire. De même pour tout ce qui est annonce de particuliers les bibliothécaires n'ont pas de mal à imposer les affichages sur les deux panneaux de liège. En revanche, pour tout ce qui touche à la communication autour de l'association, il est très difficile de faire comprendre à l'association que leurs affichages d'une même information à plusieurs endroits de la bibliothèques a tendance à nuire à la signalétique de la bibliothèque. Outre le fait que les membres procèdent eux-mêmes à l'affichage – à l'aide de ruban adhésif – et au retrait des affiches – en laissant sur les vitres des morceaux de rubans adhésifs qui apportent un aspect sale et négligé au lieu – il est très délicat de faire comprendre à l'association que – pour peu qu'il y ait plusieurs événements le même mois sur lequel ils communiquent – que placer des affiches sur la porte des escaliers, sur la grille,

469 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 195-196.

sur la banque d'accueil et sur la porte de la *Reading room*, n'est pas recommandé. À cause de cet amas redondant d'informations – sur un espace rappelons-le restreint – la signalétique propre au lieu ne peut plus correctement remplir sa fonction. D'autant plus, que du fait de l'extrême dynamisme de l'association des animations ont lieu tous les mois, ce qui donnent lieu à un « affichage sauvage » permanent. Communiquer sur les animations en lien avec la bibliothèque est bien entendu important, mais il ne doit pas gêner la signalétique du lieu – dont la présence sert au bon fonctionnement de la bibliothèque et doit aider le public à s'approprier le lieu.

Pour choisir le contenu de la signalétique, il faut lister l'ensemble des informations susceptibles d'intéresser la majorité du public. Cela est également le cas pour tout ce qui relève de l'orientation au sein de la bibliothèque. Il convient comme le précise Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand de sélectionner parmi toutes les destinations possibles de la bibliothèque, les plus pertinentes et les plus susceptibles d'intéresser le public dans sa majorité⁴⁷⁰. Les lieux de premières nécessités – dont font partie les toilettes – doivent bénéficier d'une lisibilité maximale selon Marielle de Miribel⁴⁷¹. À la BAN, seules les toilettes constituent véritablement des lieux de premières nécessités. Il est aussi évident qu'il est important de les signaler. Néanmoins d'apparence simple la question de la signalisation des toilettes à la BAN constitue un véritable casse-tête. La BAN ne dispose pas de toilettes attenant à ces locaux. Les bibliothécaires doivent donc renvoyer le public vers les toilettes pour personnes en situation de handicap situées au premier étage. Difficile de les signaler depuis la BAN. Nous pourrions préparer une affiche pour indiquer l'emplacement des toilettes, mais il est difficile de trouver une phrase simple pour expliquer sans équivoque en français et en anglais l'emplacement des toilettes depuis la bibliothèque. Le moyen le plus simple serait un fléchage jusqu'aux toilettes par les escaliers et par l'ascenseur, mais ce fléchage se faisant sur des parties du bâtiment autres que la bibliothèque nous ne sommes pas habilités à le mettre en place. Il faudrait peut-être voir avec les responsables du bâtiment ce qui pourrait être mis en place. Si depuis l'entrée de la bibliothèque un fléchage menait jusqu'aux toilettes une autre question viendrait alors se poser : comment indiquer les toilettes dans la bibliothèques ? Où mettre des flèches ou des affiches pour indiquer que ces derniers se trouvent hors de la bibliothèque et amener les usagers à rejoindre un parcours fléché hors de la bibliothèque. Autre problématique, en supposant que nous soyons libres de disposer nos flèches jusqu'aux toilettes dans le bâtiment. Nous ne pouvons nous permettre de réaliser des flèches en papier filmoluxées sans donner l'impression d'une signalétique de jeux de pistes de colonies de vacances – signalétique peu professionnelle et

470 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

471 Marielle DE MIRIBEL [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir, op. cit.* p. 194.

inadaptée à un bâtiment officiel. Il faudrait alors investir dans des panneaux à l'image de ceux déjà utilisés dans le reste du bâtiment pour mettre en place une signalétique harmonieuse.

En dehors des toilettes, d'autres informations doivent permettre à l'usager de se repérer. Déjà, la bibliothèque n'étant qu'une partie du bâtiment qui l'occupe il convient de guider l'usager jusqu'à cette partie. Actuellement en raison du plan Vigipirate, nous devons venir ouvrir pour chaque usager qui sonne, ce qui fait qu'il lui suffit de nous suivre pour trouver la bibliothèque – ou de nous demander dans le cas d'usagers spécialement anxieux venant pour la première fois et souhaitant se rassurer tout de suite. Mais pour les usagers réussissant à entrer avec une personne travaillant dans un autre service du bâtiment, il leur faut alors s'orienter pour trouver la BAN. Nous partirons de ce cas de figure que soit l'usager a trouvé les moyens de rentrer sans que quelqu'un de la bibliothèque ne lui ait ouvert, soit que le plan Vigipirate n'ait plus de raison d'être et que la porte principale soit débloquée pendant les heures d'ouverture. L'usager arrive alors dans un hall et en face de lui un panneau en plexiglas – à l'allure très professionnelle – indique l'emplacement des différents services dans le bâtiment. Malheureusement il indique la bibliothèque américaine au deuxième étage – emplacement qu'elle a occupé dans un premier temps avant de rejoindre le sous-sol. Cette signalétique s'oppose à une autre signalétique située sur la porte menant au sous-sol. Celle-ci – à l'allure beaucoup plus bricolé – est constituée de feuilles autocollantes plastifiées de couleur jaune sur lesquelles sont écrites à la verticale d'un côté *Bibliothèque Américaine* et de l'autre *American Library*. Cet affichage bricolé– d'apparence très propre malgré tout – vient s'opposer à une signalétique d'apparence professionnelle. Elle vient perturber l'usager et vient surtout donner une mauvaise image de l'institution qui occupe le bâtiment. Une fois le panneau en plexiglas enlevé – voire dans le meilleur des cas remplacé par un panneau avec des indications à jour – la signalétique sur la porte choquerait sans doute moins, car elle donnerait l'impression de compléter la signalétique institutionnelle et d'essayer d'attirer les usagers à venir fréquenter la bibliothèque. Une fois que l'usager se retrouve devant la bibliothèque, il est à nouveau confronté à une signalétique qui laisse à désirer. Pas de fausse information cette fois, mais le panneau indiquant le service occupant ses locaux avant la BAN a seulement été couvert de papier jaune plastifié et autocollant sur lequel est écrit *bibliothèque américaine*. Sur le panneau d'origine la mention *entrée* et la flèche indiquant l'entrée de la BAN sont encore visibles ce qui montre que la feuille jaune a été collée au dessus du panneau transparent d'origine. Même si cette fois l'information délivrée est juste, l'aspect provisoire et non professionnel de la signalétique nous invite à enlever ce panneau et le remplacer par une signalétique d'actualité. Il s'agit certes d'une signalétique un peu plus chère car ne pouvant être réalisée par nous-mêmes, mais s'agissant d'un investissement sur le long terme, la demande ne nous

paraît pas exagérée. À défaut de pouvoir racheté des panneaux à jour, faire enlever ces panneaux – ce qui ne coûte rien – par l'équipe responsable du bâtiment permettrait au moins de supprimer d'anciennes informations qui ne sont plus d'actualité et qui donnent une mauvaise image à la bibliothèque. Au sein même de la bibliothèque peu d'informations d'orientation nécessitent d'être signalées. L'espace est limité et les usagers ont vite fait de trouver leurs repères. Les entêtes d'étagères permettent d'avoir connaissances des différents types de documents disponibles à la bibliothèque. Nous avons commandé des panneaux à accrocher au plafond pour matérialiser les différentes classes de la CDD dans les documentaires ainsi que les secteurs *littérature de l'imaginaire, romans d'enquêtes* et *anthologies* situés dans des box et de ce fait peu visibles. Un panneau pour l'accueil intitulé *Helpdesk / Renseignements* et un autre dans la zone d'entrée regroupant DVD et périodiques intitulé *DVD & Magazines*. Nous pourrions indiquer par quelques flèches au sol la *Reading room* et la *Working room*. De même des flèches devant les box et dirigées vers ceux-ci pourraient compléter la signalétique accrochée au plafond – d'autant plus que si nous avons fait la demande de tels panneaux, nous ne sommes pas certains de les obtenir. Sur les panneaux des classes de la CDD le numéro de la classe sera mentionné pour permettre aux usagers recherchant une cote de se repérer. En dehors de ces panneaux aux plafonds d'autres éléments permettent aux usagers de s'orienter à travers les différentes collections. L'entête d'étagère comporte un panneau – coloré selon le code-couleurs pour les documentaires, les romans d'enquêtes et la littérature de l'imaginaire – indiquant le thème des documents de l'étagère comme la classe CDD concernée ou le fait qu'il s'agisse d'album, de roman, de bandes-dessinées etc. Enfin la signalétique de tablette indique de façon plus précise le thème des documents contenus sur le rayonnage lorsque cela est nécessaire – ce qui est particulièrement le cas dans les documentaires. « Plus les panneaux donnent une indications précises plus leur taille doit être petite » rappelle Marielle de Miribel⁴⁷². Nous avons suivi ses recommandation en attribuant une taille de plus en plus petite pour les panneaux au plafond, puis ceux pour les entêtes d'étagère et enfin pour les étiquettes de rayonnages. Les grands panneaux au plafond rapprochent l'utilisateur de la zone susceptible de l'intéresser, les panneaux d'entêtes lui indiquent les étagères qui contiennent ce qu'il recherche et enfin les étiquettes de tablettes lui désignent les documents correspondant à sa recherche à ses attentes. Les intitulés en anglais – ou bilingue français-anglais pour la signalétique de tablette – servent au lecteur qui recherche directement au sein de la bibliothèque. La mention de l'indice de cote ou de la classe CDD des documents guide au contraire les usagers qui ont trouvé une cote sur l'OPAC et souhaite à présent s'emparer d'un document précis. Pour les biographies, l'entête d'étagère est complétée de l'indication des premières lettres des personnes dont les biographie occupent les

472 *Ibid.*, p. 197.

rayons. Cela nous a paru utile dans ce rayon. Il pourrait être intéressant de procéder de même dans la littérature de l'imaginaire et les romans d'enquêtes, malheureusement toutes les étagères – en particulier celles contenues dans les box – ne disposent plus de l'emplacement permettant d'insérer un panneau d'entête. Comme il s'agit d'un mobilier ancien, il paraît difficile de racheter des dessus d'étagère à celles qui n'en ont plus. Nous avons réalisé ces pancartes alphabétique l'année dernière pour les biographies, mais peut-être ne sont-elles pas essentielles à un secteur limité à deux rangées. Il serait peut-être plus intéressant et plus visible de matérialiser le passage d'une lettre à une autre par un intercalaire. Sur des secteurs trop petits comme les DVD, les anthologies, les romans bilingues, les bandes dessinées *one-shot*, les romans pour débutants et les récits de voyages – qui occupent chacun moins d'une étagère – les intercalaires seraient trop rapprochés les uns des autres et cela donnerait un mauvais rendu. Les contes et la poésie étant divisés chacun en deux parties – enfant et tout-public – cela serait également le cas. Six secteurs auraient ainsi besoin de vingt-six intercalaires chacun : les romans adultes, les romans « jeunes adultes », les albums, les biographies, la littérature de l'imaginaire et les romans d'enquêtes. Cela donne un total de cent cinquante-six intercalaires. À cela s'ajoute une vingtaine d'intercalaires pour les séries de bandes dessinées – très utiles pour optimiser les étagères des séries de bandes-dessinées tout en permettant un repérage plus facile des différentes séries. Bien que les bandes-dessinées soient classées par auteur, nous préconisons de mentionner le nom de la série sur les intercalaire, car il s'agit d'un élément plus parlant pour les usagers, de plus cela permet de distinguer les différentes séries d'un même auteur. Des intercalaires alphabétiques ne seraient pas utiles dans le secteurs des textes simplifiés, néanmoins des intercalaires seraient utiles pour séparer les textes simplifiés par collections et par niveau. Il faudrait donc prévoir une vingtaine d'intercalaires supplémentaires pour ce secteur. Cet achat serait incontestablement utile à la BAN, mais il peut représenter un certain coût qu'il convient d'étudier pour voir s'il est dans les moyens de la bibliothèques. Pour les romans adultes, comme la zone occupée par ces documents est assez étendue et fait le tour de la bibliothèque, il convient d'aider les usagers à repérer quelle(s) étagère(s) correspondent à quelle lettre sans être obligé de faire le tour de l'ensemble des étagères. Nous avons initialement pensé à indiquer les lettres concernées par l'étagère comme en biographies, mais cela ne serait pas lisible car la taille des lettres n'est pas suffisamment grande pour être vue de loin. Nous pensions imprimer des lettres de grandes tailles – les lettres auraient été en police *Tahoma* de taille 600 – les découper et les coller au sol à l'aide de filmolux. Nous pensions procéder à l'opération plus tard une fois que les collections auraient été déménagées à leur place définitive. Pour l'instant, l'alphabet commence au niveau de la flèche rouge – sur l'annexe 3 – alors que pour l'instant il commence au niveau de la flèche verte. Notons que les flèches n'apparaissent pas sur le plan à disposition du public. Ainsi lorsque les

usagers entreront dans la *Working room* il se trouveront au niveau du début de l'alphabet ce qui n'est pas le cas à présent. L'idée de coller des lettres au sol, nous a paru pertinente, mais en discutant de la sécurité du bâtiment, nous avons réalisé que si nous réalisions nous-même ces lettres et les collions à l'aide de filmolux, cela pourrait compromettre la sécurité des locaux. Pour installer de la signalétique au sol, il faut donc passer par un prestataire. Nous avons abandonné l'idée et cherchons à présent à investir dans des intercalaires, signalétique applicable à d'autres rayons de la BAN que celui des romans adultes.

Pour ce qui est des magazines, nous avons décidé l'année dernière de mettre en place un système pour que quand le dernier numéro ne se trouve pas sur le présentoir les usagers puissent quand même savoir quel périodique se trouve dans les casiers. Auparavant des feuilles A4 de couleur orange avec le titre du périodique offrait cette information, mais nous n'aimions pas cette présentation. Nous avons eu envie que le titre ne se contente pas de nommer le contenu des casiers mais qu'il soit également représentatif visuellement. Nous avons donc extraits des titres à partir de couvertures de magazines, puis les avons travaillés sur le logiciel *Paint* afin de supprimer tout élément de l'image propre à un numéro en particulier comme le numéro, la date ou des extraits d'illustrations décoratives. Nous voulions obtenir des titres à l'image de ceux présents sur le magazine mais des titres neutres qui représentent l'ensemble des numéros. En utilisant la même façon de présenter le titre que le magazine, les usagers n'ont pas besoin de *lire* le titre, il leur suffit de le *reconnaître*, ce qui est plus rapide. L'illustration 3 donne un exemple du résultat obtenu. Le titre est ensuite découpé et collé sur le casier à l'aide de filmolux – pour donner un meilleur rendu. Pour l'un des casiers – dont la partie à rabattre est cassée – grâce à ce système nous n'avons eu qu'à coller le titre sur le dessus du casier, ce qui donne un rendu assez soigné malgré le matériel défectueux. C'est d'ailleurs en apposant le titre sur le casier défectueux que nous avons eu l'idée de ne pas utiliser une feuille A4 complète où le titre n'était imprimé que sur la partie inférieure.



Illustration 3: Titre utilisé pour signaler le casier comportant le magazine I love English world, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

Pour aider les usagers à se repérer dans les collections il est essentiel de leur expliquer le fonctionnement de classement des collections. Nous avons dans cet objectif réalisé plusieurs

affiches. Pour le classement général, nous avons représenté un trèfle à trois feuilles reprenant les quatre couleurs de cote utilisées – les feuilles reprennent le bleu, le rouge et le blanc concernant chacun des collections différentes et la tige du trèfle étant en jaune pour symboliser les cotes des documents accompagnés d'un CD. La légende liste l'ensemble des indices utilisés dans les cotes de la bibliothèque, les associe à une couleur. Les intitulés des différents types de documents sont donnés en anglais et en français. Quant aux choix du trèfle, il fait référence au symbole de la République d'Irlande – ce qui rappelle que la bibliothèque même si elle s'appelle *Bibliothèque Américaine* par son historique est avant tout une bibliothèque anglophone qui possède des collections de tous les pays anglophones – tout en étant un symbole à quatre couleurs nécessaires pour définir les quatre couleurs de cotes existant à la BAN. L'affiche comportant le trèfle a été reproduite en annexe 8. Pour expliquer le classement des documentaires et la classification utilisée à savoir la CDD, nous nous sommes inspirés des affiches à destination des bibliothèques scolaires et souvent repris en bibliothèques de lecture publique à savoir la « Marguerite de la Dewey » et le « Toucan de la Dewey ». L'illustration 3⁴⁷³ reprend la Marguerite de la Dewey mise en place par le CRDP de Grenoble. Hélène Valotteau la cite dans son exemple comme repère visuel pour aider les usagers à identifier les ensembles thématiques. Comme elle l'explique la marguerite de la Dewey est une représentation associant chacune des classes de la CDD à un pétale coloré de la marguerite et un chiffre de un à neuf. La classification est également simplifiée puisque seul deux chiffres sont utilisés⁴⁷⁴. De même les intitulés de classes ont été changé pour des termes plus facilement compréhensibles par des enfants. Les intitulés sont certes plus appropriés pour des enfants, en revanche ils sont peut-être un peu trop simplistes pour décrire la collection aux adultes.

473 ACADÉMIE DE BORDEAUX, *Classification Dewey : la marguerite du CRDP de Grenoble* [en ligne], Bordeaux, Académie de Bordeaux, [s.d.] [consulté le 8 juin 2016]. Disponible sur le web : <http://webetab.ac-bordeaux.fr/Primaire/24/IENPerigueux2/pedago/dewey/dewey_clas_marg.htm>.

474 Hélène VALOTTEAU, *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique*, op.cit., p 43.

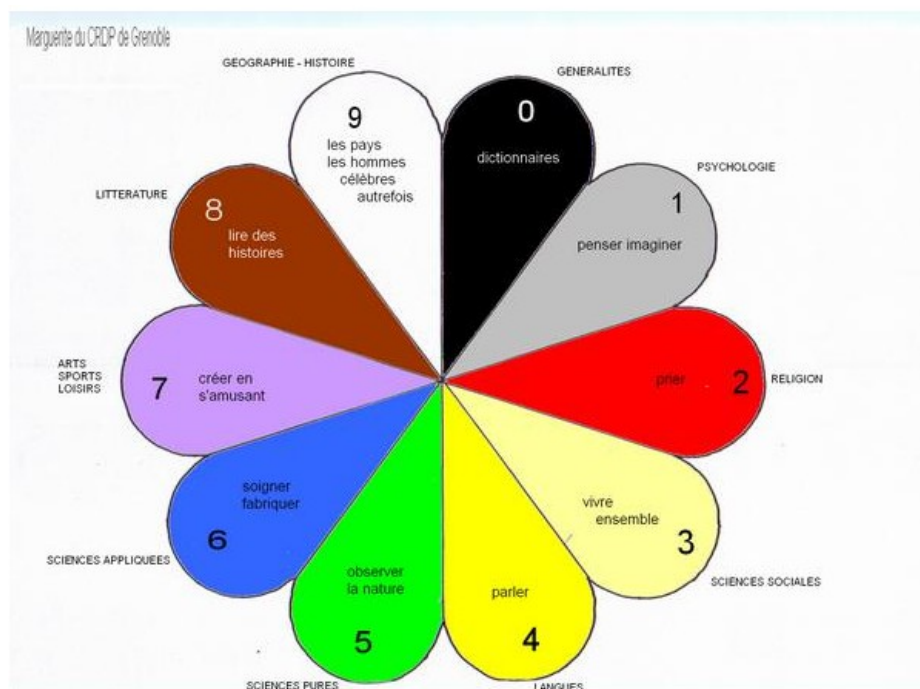


Illustration 4: La Marguerite de la Dewey du CRDP de Grenoble, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.



Illustration 5: Le Toucan de la Dewey, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016

Un autre modèle existe, mais cette fois il est soumis à une utilisation commerciale⁴⁷⁵. Il s'agit du « Toucan de la Dewey » à l'initiative de la revue *InterCDI*⁴⁷⁶ et reproduit en illustration 4⁴⁷⁷. Reprenant le même principe que la marguerite, le Toucan associe une couleur à une classe de la CDD. Cette fois le classement n'est pas simplifié et les intitulés sont proches des originaux. Nous remarquons également que les couleurs des différentes classes sont identiques entre les deux

475 *Ibid.*, p. 44.

476 *Ibid.*, p. 44.

477 FOURNITURES CDI, Affiche « Toucan » 40X60 cm, Classification Dewey, livrée en tube ou plastifiée, Lyon, Fournitures CDI, [s.d.] [consulté le 8 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.fournitures-cdi.com/files-de-signalisation-adhesifs-de-couleur/608-affiche-toucan-40x60cm-classification-dewey-livree-en-tube.html>>.

systèmes. Nous avons décidé de reprendre le principe d'associer une classe à une couleur car le système nous a paru plus visuel pour aider le public à se repérer. Nous n'avons pas repris les couleurs de la Marguerite et du Toucan pour la simple raison que la couleur bleu moyen était déjà utilisée par les romans de littérature de l'imaginaire et la couleur rouge par les romans d'enquêtes.

Il nous a donc fallu choisir nos propres couleurs – couleurs figurant également sur les panneaux au plafond et ceux d'entêtes d'étagères. Nous avons ensuite voulu créer notre propre symbole pour que ce dernier soit libre de droit et d'utilisation et qu'il serve en même temps de symbole de la BAN. Nous avons ainsi choisi la pygargue à tête blanche car elle est également un symbole des États-Unis, ce qui rappelle la particularité anglophone de notre bibliothèque et son origine étroitement lié aux États-Unis. Nous l'avons dessinée, puis numériser et coloriser sur ordinateur à partir de logiciel comme *Paint*. Le fichier a été enregistré au format PNG afin de conserver la transparence et du fait que ce format est plus facilement modifiable au cas où les couleurs auraient à être changées par la suite. Les intitulés des classes sont à la fois en anglais et en français. Des clins d'œil sont également visibles à travers certains choix picturaux. Nous avons remplacé le carquois, la flèche et la branche d'olivier par un DVD et un livre – dont le titre *Classification Décimale de Dewey* fait référence à la classification utilisée par la bibliothèque – symbole plus adapté à une bibliothèque que les originaux. L'affiche – reproduite en annexe 5 – a été imprimée en format A3 et disposée à deux endroits de l'espace documentaire. Comme le signale Amandine Hoelliger « [p]our guider le lecteur, il faut lui expliciter le système de classement, en préférant des indications à diverses étapes de son parcours à un seul point d'information⁴⁷⁸. » L'espace étant restreint, plus de deux affiches n'étaient pas nécessaires. Néanmoins il nous a semblé important que cette dernière soit présente de part et d'autre des travées de documentaires. Les affiches du trèfle et du plan sont également en deux exemplaires chacun l'un dans l'entrée et l'autre dans la *Reading room*.

Notre pygargue aide à repérer plus aisément les différentes classes de documentaires, mais elle ne suffit pas à expliquer leur contenu. Nous avons donc eu l'idée d'une deuxième affiche – reproduite également en annexe 5 – détaillant cette fois le contenu des classes. Nous nous sommes inspirés d'une affiches retrouvée dans les documents de la BAN et reproduite en annexe 9. Cette affiche raconte que Melvil Dewey aurait déterminé les dix classe de sa classification en imaginant les questions que se poserait un homme préhistorique sur le monde qui l'entoure. Cette idée originale permet de définir en une question par classe suivie d'une courte explication sur les documents contenue dans cette classe, ce qui compose chaque classe de la CDD. Nous nous sommes inspirés de cette façon de procéder en nous éloignant des questions posées. En effet après

478 Amandine HOELLINGER, *La Signalétique*, op. cit., p. 4.

réflexion nous avons trouvé qu'elles n'étaient pas toujours représentatives du contenu de chaque classe et qu'elle pouvait parfois être source de polémique. Ainsi la question *qui m'a fait ?* censée représenter la classe religion exclu de cette classe l'athéisme, croyance qui rejette l'idée d'un dieu créateur. La présentation est d'ailleurs très américaine car cette classe est constitué d'après l'affiche des histoires de la Bible et de la mythologie. Ce résumé un peu léger passe sous silence tout ce qui concerne les ouvrages traitant des pratiques religieuses, des l'histoire des religieux, ainsi que toutes les croyances non chrétiennes ou se basant sur d'autres livres saints que la Bible sans pour autant être des mythologies. Nous avons donc repris l'idée générale de l'affiche tout en créant nos propres intitulés que nous avons ensuite complété d'exemples. Il s'agissait de résumer en une ou deux phrases courtes le contenu de chaque classes puis d'illustrer son contenu par des thèmes concrets. Nous avons d'ailleurs sélectionné les thèmes d'ouvrages les plus susceptibles d'intéresser le public et les plus difficiles à trouver comme la cuisine et le jardinage classés en *sciences appliquées* ou les livres sur les coutumes et les traditions rangés en *sciences sociales*. Cette affiche imprimée en deux exemplaires au format A3 et apposée dans un cadre à proximité de chacune des affiches de la pygargue a pour but d'aider les usagers à comprendre le fonctionnement de la CDD. Ils peuvent ainsi s'y référer lorsqu'ils cherchent des documents sur une thématique mais ignorent à quelle classe elle se rattache. Il s'agit aussi d'attiser la curiosité du public qui ne consulte jamais les documentaires – peut-être à cause d'idées préconçues ou pensant que ce ne sont pas des documents pour eux – pour peut-être les inciter à fréquenter ces rayons.

Les autres affiches de la bibliothèques sont des affiches sur le fonctionnement de la bibliothèque. Nous avons reproduits certaines de ces affiches en annexe 10 en guise d'exemple. Il s'agit principalement d'affiches œuvrant pour le bon fonctionnement de la bibliothèque, que ce soit des affiches de sécurité – affiches sans-issues ou accès interdit – des affiches invitant les usagers à ranger les chaises après les groupes de conversation, à ne pas encombrer les issues de secours, à ne pas ranger les ouvrages au hasard et à rapporter les documents à l'accueil s'ils ne savent pas les remettre en rayon etc. Chacune des activités régulières organisées par l'ABAN a été l'objet d'une affiche expliquant le principe de l'activité, les conditions pour y participer et le moment où cette activité a lieu. Certaines affiches comportant moins d'informations ont été réalisées en format A5, ce qui permet un gain de place au vu du nombre d'informations à afficher et du manque de place dans l'enceinte de la bibliothèque. Cela est le cas de l'affiche à propos des tarifs et de celle informant les usagers du risque de déclasserment des ouvrages et les invitant à rapporter aux bibliothécaires les documents qu'ils ne savent pas ranger eux-mêmes. Cette dernière affiche a été filmoluxée sur les différentes tables de travail de la bibliothèque. Les usagers travaillant sur place étant parmi ceux les

plus susceptibles de consulter sur place des documents et de les ranger ensuite. Nous envisageons de poursuivre dans cette optique et de placer ces affiches à d'autres emplacements car elles concernent l'ensemble des usagers, malheureusement le manque de place ne nous le permet pas. Bien visibles sur les tables, nous espérons qu'elles attirent l'œil de l'ensemble des usagers et que ces derniers ont la curiosité de venir prendre connaissance de l'information qu'elles délivrent. Auparavant cette information se trouvait sur des affiches figurant en entête d'étagère. Elle n'était qu'en français – ce qui peut être gênant pour faire comprendre l'information au public anglophone fréquentant aussi le lieu – et était imprimé sur un papier de couleur orange vif assez agressif. L'emplacement au milieu des collections était intéressant, mais depuis que nous avons traduit ce document pour qu'il soit bilingue et que nous avons apposé de nouvelles pancartes dans les entêtes d'étagères, il n'y a plus de place pour faire figurer l'information sur les étagères.

Le règlement est un élément qui peut se révéler problématique pour une bibliothèque. Bertrand Calenge précise que le règlement « doit être affiché à la vue de tous, signe à la fois de son sens réglementaire et de l'universalité de ses prescriptions⁴⁷⁹. » Il donne ensuite des conseils pour rédiger un tel règlement. Il faut qu'il soit validé par l'autorité de tutelle* et se distinguer du « livret d'accueil » et du « guide du lecteur ». Mieux vaut présenter les règles avec des formulations positives par exemple « les magazines sont à consulter sur place » plutôt que « il est interdit d'emprunter les magazines ». Revenant au même, la première formulation paraîtra moins agressive pour les usagers. De la même manière, certaines formulations peuvent adoucir les décisions implacables du style « un lecteur ayant rendu avec retard les documents empruntés *pourra* se voir interdit de prêt⁴⁸⁰. » Il ne faut pas oublier qu'il s'agit d'un contrat entre la bibliothèque et son public et qu'à ce titre le document ne doit présenter les « obligations des "assujettis" » mais plutôt « les droits et les devoirs de l'utilisateur et du personnel »⁴⁸¹. La quasi-totalité des règlements se limitent à cadrer trois *contraintes* pour les usagers : la tarifications ou non des différents services et usages de la bibliothèques, la disponibilité ou non des documents au prêt et les règles de vie en société en vigueur dans l'espace de la bibliothèque⁴⁸². Il vaut mieux formuler ce règlement sous la forme d'un contrat ou d'une charte. Bertrand Calenge rappelle également qu'il est possible d'associer les usagers au fonctionnement de la bibliothèque mais aussi de les informer sur les services offerts par la bibliothèque comme la possibilité de bénéficier d'entretiens personnels avec un(e) bibliothécaire⁴⁸³. Anne-Christine Collet suggère de mentionner d'abord les droits des usagers, puis les devoirs que la

479 Bertrand, CALENGE, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, *op. cit.* p. 136.

480 *Ibid.*, p. 136.

481 *Ibid.*, p. 136.

482 *Ibid.*, p. 136.

483 *Ibid.*, p. 137/

bibliothèque a envers ces derniers et enfin les devoirs des usagers eux-mêmes⁴⁸⁴. Elle rappelle que le règlement intérieur est essentiel pour une bibliothèque, car elle est une garantie que le bibliothécaire peut présenter à un usager mécontent pour justifier sa position à l'origine du mécontentement de l'usager⁴⁸⁵. En tant que BU de l'UL, la BAN est soumise au règlement de l'ensemble de la Direction de la Documentation et de l'Édition⁴⁸⁶. L'avantage de ce document est qu'il est censé être valable pour l'ensemble des BU du réseau et qu'il a été rédigé uniquement avec des données pérennes – ce qui signifie pas de mention de tarifs, ni de règles de prêt – de manière à pouvoir durer plusieurs années. Néanmoins, il semble difficile d'afficher ce document de cinq pages à la BAN où l'espace d'affichage est limité. De plus le format de quatre page A4 n'est pas forcément le plus approprié à un affichage. Mieux vaudrait réaliser une grande affiche reprenant l'ensemble des articles. Il serait possible de rassembler tous ces articles sur une feuille de format A3 affichée dans la bibliothèque. L'inconvénient est que seul le français figurerait. À la BAN où l'ensemble des informations délivrées le sont toujours en deux langues, il serait incongru de faire figurer une affiche aussi importante que le règlement intérieur uniquement en français. Une traduction de ce règlement en anglais serait pertinente y compris pour les autres BU qui reçoivent des étudiants ERASMUS parfois plus à l'aise avec l'anglais que le français. Ces inconvénient reste surmontables, mais un inconvénient majeur subsiste : le règlement intérieur des BU de l'UL n'a pas pris en compte la spécificité de la BAN. Prenons l'exemple de l'article suivant :

Pour le public extérieur à l'université, l'inscription est payante, selon les tarifs en vigueur fixés par le conseil d'administration de l'université consultables sur le site web www.bu.univ-lorraine.fr.

Cette inscription donne accès à l'ensemble du réseau des BU et à leurs services.⁴⁸⁷

Les membres de l'ABAN bénéficient d'un tarif – moins cher que celui du public extérieur fréquentant les BU – leur permettant d'emprunter uniquement les documents de la BAN. Nous ne pouvons que regretter l'absence d'un article mentionnant cette spécificité. Afficher le règlement en l'état à la BAN serait prendre le risque d'isoler les membres de l'ABAN. Ces derniers pourraient se sentir oublier et en être gênés ou ne pas se sentir concerner par le règlement et de ce fait ne pas respecter les règles que ce dernier stipule. L'idéal serait de rédiger un règlement en partenariat entre l'UL et l'ABAN qui reprennent l'ensemble des éléments du règlements des BU de l'UL, y ajoute mention de la spécificité de la BAN et rajoute un article spécifiquement réservés aux membres de l'ABAN. Le règlement pourrait être organisé en trois parties : ce qui concerne l'ensemble des

484 Anne-Christine COLLET « ACCUEIL ET SECURITE », DANS DIAMENT Nic [dir.], *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de formation des bibliothécaires, « La boîte à outils », 1997, p. 102-105.

485 *Ibid.*, p. 102-105.

486 DIRECTION DE LA DOCUMENTATION ET DE L'ÉDITION, *Règlement intérieur des BU* [document interne], Nancy, Metz, Université de Lorraine, 2016, 5 p.

487 *Ibid.*, p. 2.

usagers, les usagers de l'UL et les membres de l'ABAN. Bien entendu le document serait bilingue français et anglais. Une fois établi il serait soumis à la validation à la fois de l'UL et de l'ABAN. Comme il reprendrait les articles du règlement des BU de l'UL, il se substituerait à l'affichage de celui-ci. Nous n'avons pour l'instant pas eu le temps de mener un tel projet, mais il s'agit d'une idée intéressante qui mérite d'être creusée.

La mise en place de panneaux et d'affiches lors d'une opération de signalétique en bibliothèque nécessite une réflexion sur le lieu où positionner cette signalétique, les informations à faire figurer sur cette signalétique et enfin comment réaliser concrètement affiches et panneaux. Toutefois la signalétique ne s'affiche pas uniquement, elle se manifeste également par ce qui est distribué au public.

3.3.3 Les documents à destination du lecteur : guide du lecteur et documents distribués au public

La signalétique affichée n'est pas la seule forme de signalétique. Parfois – comme cela est le cas à la BAN – l'espace d'affichage est limité et il faut donc trouver un autre moyen de transmettre les informations au public. Parfois, il arrive que le public recopie sur un papier les informations contenues sur une affiche. Aussi proposer directement cette affiche en prospectus à emporter est une initiative susceptible de plaire aux usagers.

Pour l'instant trois brochures ornent la banque d'accueil : un marque-page pour inciter les usagers à consulter le catalogue, la *Newsletters* de l'ABAN et une brochure sur l'ABAN. Le marque-page de l'UL a l'avantage de communiquer sur l'existence du catalogue, mais plutôt que d'en donner l'adresse le choix a été fait de faire figurer un QR-Code. Le marque-page communique également sur la base de données Ulysse, uniquement accessible pour les membres de l'université. Ce format de QR-Code est intéressant car il prend moins de place qu'une URL, mais il nécessite de disposer d'un lecteur de QR-Code sur smartphone et tablette. Il est intéressant de proposer cet outil pour les personnes équipées, mais il serait intéressant de le compléter par les adresses URL pour les autres usagers. L'adresse générale du site des BU de l'UL est également mentionnée sur le marque-page, ce qui permet quand même aux usagers de retrouver indirectement le catalogue en naviguant sur le site des BU. Ce marque-page est très pratique pour les étudiants et le personnel de l'UL, qui sont généralement plutôt à l'aise avec l'outil informatique, mais il n'est pas forcément adapté au public de l'ABAN qui compte parmi ces membres des retraités dont certains éprouvent des difficultés face aux nouvelles technologies. Nous avons remarqué que beaucoup d'usagers avait encore du mal à accéder au catalogue en ligne pour y faire des recherches, à réserver eux-mêmes

des documents déjà empruntés et à accéder à leur compte-lecteur notamment pour renouveler leurs emprunts. À la suite d'un échange de mail avec une membre de l'ABAN qui n'arrivait pas malgré nos explications à se rendre sur son compte, nous avons eu l'idée de réaliser une procédure pour guider les usagers. Cette procédure – visible en annexe 11 – détaille les différentes étapes et les illustre par le biais de captures d'écran. Grâce à cette procédure, la personne a réussi à se connecter et nous avons décidé de diffuser ce document imprimé en format A5 aux membres de l'ABAN. Nous envisageons de réaliser d'autres procédures pour les opérations qui posent problèmes à nos usagers. Pour l'instant nous avons retenu trois opérations pour lesquelles une brochure serait nécessaire : effectuer une recherche simple sur le catalogue, réserver un document et renouveler ses emprunts. Nous prévoyons d'ailleurs de proposer par la suite des séances par petits groupe de formations à la recherche sur catalogue en dehors des heures d'ouverture pour initier les membres de l'ABAN. Initier les usagers à la recherche sur catalogue est d'autant plus important qu'un certain nombre d'ouvrages en magasin et non accessible directement ne sont visibles que par ce biais. Les romans n'ayant pas été empruntés depuis dix ans mais présentant un intérêt pour le fonds sont en effet classés en magasin. En dehors de l'OPAC ces documents ne sont pas visibles pour le public comme le souligne Amandine Hoelliger⁴⁸⁸. Ils peuvent toutefois intéresser le public – bien qu'ils soient peu empruntés – et le risque est que les usagers ne les trouvant pas dans les rayons pensent que la bibliothèque ne les possède pas. Lorsqu'un usager recherche un titre en particulier, la recherche sur le catalogue est le meilleur moyen de vérifier si la bibliothèque peut répondre à sa demande. D'où l'intérêt d'initier les usagers à la recherche sur l'OPAC.

Pour ce qui est des deux brochures de l'ABAN, la brochure « Bibliothèque Américaine de Nancy » donne sur le recto des informations pratiques : adresse, horaires d'ouverture, courriel de l'association, page Facebook et Twitter. Sur le verso, les collections de la bibliothèques sont présentés ainsi que les activités organisées par l'association. Les modalités d'inscription sont également précisées au verso. Cette brochure constitue une bonne présentation de la BAN. Seuls manquent les horaires des animations, mais cela n'est dû qu'au manque de place du support. Le seul petit bémol de cette brochure est de n'avoir été établie qu'en français. Une version anglaise serait tout à fait envisageable à distribuer auprès du public anglophone de passage dans la région. La Newsletter pour sa part est entièrement en anglais, elle informe de l'actualité de l'association tout en reprenant dans des encarts les informations importantes de la brochure. Y sont mentionnés une description rapide des collections, les coordonnées de la bibliothèque et de l'association, les horaires, les conditions d'inscription et les différentes activités organisées. Le support permettant de disposer de plus de place, les horaires des activités ont également pu être indiqués. Lors d'une

⁴⁸⁸ Amandine HOELLINGER, *La Signalétique*, op. cit., p. 15.

nouvelle inscription nous distribuons le dernier numéro de la *Newsletters* en guise de mémo des informations concernant la bibliothèques, l'association et les activités.

Pour le moment la BAN ne possède pas de guide de lecteur. Ce document pourrait pourtant se révéler assez utile notamment comme complément à la signalétique. Comme le résume Amandine Hoelliger : « [l]e guide du lecteur est un bon outil pour l'explication du fonctionnement de la BU et comporte la plupart du temps un plan pour le repérage des services et des collections⁴⁸⁹. » Stéphanie Hans pour sa part précise que dans la bibliothèque où elle a réalisé son stage un guide du lecteur est distribué à chaque enfant au moment de l'inscription pour qu'ils « y trouvent les sigles leur permettant d'identifier le genre des ouvrages de fiction ainsi que les classes Dewey en fonction des thèmes et bien sûr le plan réduit de la section⁴⁹⁰. » Cette idée n'est pas à réserver au seul public des enfants et il est tout à fait intéressant de proposer un guide du lecteur pour tous afin d'aider chacun à se repérer dans les collections. Bertrand Calenge reste assez large dans sa définition d'un livret d'accueil. Ce dernier peut prendre différentes formes comme la forme d'un livret unique ou de fiches dispersées, contenant soit des explications détaillées ou soit seulement une listes de quelques points de repères⁴⁹¹. Ainsi, compléter les brochure déjà disponibles à l'accueil par quelques documents expliquant le fonctionnement du fonds ou la démarche de recherche sur catalogue rentrerait dans la démarche de la mise en place d'un livret d'accueil. Notre réflexion portera néanmoins sur l'établissement d'un guide sous la forme d'un petit livret quitte à adapter notre réalisation si nous réalisons que le projet n'est pas viable. Pour Danielle Taesch-Förste « [l]e guide du lecteur accompagne le plus souvent le règlement en permettant à l'usager de s'y retrouver dans les espaces, les documents et les services⁴⁹². » Le guide du lecteur serait un bon moyen d'expliquer le classement des collections et de valoriser certaines collections peu connues. Comme le signale Anne-Christine Collet, le guide du lecteur est à la fois un mode d'emploi et un objet de promotion qui « structure l'offre en même temps qu'il l'explique⁴⁹³. » Comme l'ensemble de la signalétique le guide du lecteur contribue à diffuser l'image de la bibliothèque. Il est de ce fait un outil de communication tout en étant un vecteur d'informations sur la bibliothèque pour le public⁴⁹⁴. Un guide du lecteur n'est pas seulement mis en place au moment de l'ouverture d'une bibliothèque. Certains bibliothécaires – comme l'explique Anne-Christine Collet – ont décidé d'en concevoir un

489 *Ibid.*, p. 6.

490 Stéphanie HANS, *La Médiathèque de Forbach : réflexion sur les enjeux de la signalétique en secteur jeunesse*, *op. cit.*, p. 17.

491 Bertrand, CALENGE, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, *op. cit.* p. 150-151.

492 Danielle TAESCH-FÖRST, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, *op. cit.*, p. 64.

493 Anne-Christine COLLET, « LES OUTILS POUR L'ACCUEIL », DANS DIAMENT Nic [dir.], *Organiser l'accueil en bibliothèque*, *op. cit.*, p. 124.

494 *Ibid.*, p. 124.

suite au constat selon lequel le fonds était méconnu des usagers⁴⁹⁵. La BAN s'inscrit dans ce cas de figure.

Concevoir un guide du lecteur ne doit pas être l'objet d'une seule personne mais de l'ensemble d'une équipe⁴⁹⁶. Nous n'aurons pas le temps de concrétiser ce projet dans le cadre de notre mission sur la signalétique. Toutefois, nous présentons ici les grandes étapes à suivre pour la mise en place de cet outil suivant la méthode donnée par Anne-Christine Collet. Ces bases nous serviront pour le jour où nous lancerons le projet d'un guide de lecteur pour la BAN.

La rédaction d'un guide du lecteur doit s'éloigner de celle du règlement. Mieux vaut éviter de faire figurer dès les premières lignes les devoirs des usagers et les sanctions en cas de manquements au règlement⁴⁹⁷. Cela pourrait décourager l'utilisateur de lire le guide comme le fait remarquer Anne-Christine Collet⁴⁹⁸. Une introduction rédigée par la tutelle peut-être bienvenue pour « valoriser l'établissement [...] [et pour] souligner l'importance accordée par la tutelle d'inscrire délibérément la bibliothèque dans un projet politique⁴⁹⁹. » Deux sortes d'informations doivent figurer dans le guide des lecteurs. D'abord il faut mentionner les informations pratiques sur la bibliothèque : adresse, horaires et modalités d'accès aux documents⁵⁰⁰. Le second niveau d'informations consiste à donner davantage de précisions sur chaque service pour une grande bibliothèque⁵⁰¹. Pour la BAN, cela pourrait consister en résumer en deux ou trois phrases chaque secteur de la bibliothèque. L'inconvénient majeur de la forme du livret par rapport aux feuillets individuels est que l'ensemble du support devient caduc en cas d'évolution d'un service. Pour ce qui est de la BAN, on ne peut pas considérer l'établissement comme un ensemble de services, mais plutôt comme une entité d'un seul bloc. Bien sûr il est possible que certains usages évoluent, obligeant à mettre à jour le guide du lecteur, mais cela sera moins gênant que pour une bibliothèque possédant des secteurs gérés indépendamment et pour laquelle il faut refaire tout le livret quand un seul secteur change. Un livret présente l'avantage de former un tout et de considérer la bibliothèque comme un ensemble, ce qui correspond davantage à ce que nous recherchons⁵⁰². Le format du guide doit être choisi de manière à être pratique, maniable et aisément consultable selon Anne-Christine Collet. Il faut que l'utilisateur ait envie de conserver le document pour s'y référer lorsqu'il souhaite vérifier une information comme un horaire par exemple⁵⁰³. Anne-Christine Collet suggère de

495 *Ibid.*, p. 125.

496 *Ibid.*, p. 125.

497 *Ibid.*, p. 125.

498 *Ibid.*, p. 126.

499 *Ibid.*, p. 126.

500 *Ibid.*, p. 126.

501 *Ibid.*, p. 127.

502 *Ibid.*, p. 127-128.

503 *Ibid.*, p. 129.

présenter les horaires de façon originale – dans un tableau par exemple⁵⁰⁴. Pour ce qui est des horaires assez simples de la BAN, la forme habituellement utilisée semble suffire et a l'avantage de ne pas occuper une large place. Même si le format livret d'un guide du lecteur permet de disposer d'un peu plus de place que sur une simple brochure ou un marque-page, il n'est pas forcément pertinent de consacrer une page entière pour un tableau des horaires qui sont les mêmes du lundi au jeudi, et qui changent seulement le vendredi, jour où la BAN ferme une heure plus tôt. La validité d'un guide est de un à deux ans maximum. Cela ne signifie pas qu'il faut entièrement refaire le guide, mais qu'il convient de mettre à jour tous les ans les nouvelles informations car certaines données pratiques peuvent changer à mesure que l'offre de la bibliothèque elle-même évolue⁵⁰⁵. Le nombre d'exemplaires du guide du lecteur doit être calculé au plus juste – en fonction du nombre d'usagers fréquentant la bibliothèque et du nombre de nouveaux inscrits chaque année – de façon à éviter le stock inutile⁵⁰⁶. Les prestations trop spécifiques peuvent faire l'objet d'un feuillet à part, ce qui permet de les mettre à jour plus rapidement⁵⁰⁷.

À la BAN, nous pensons qu'il peut être intéressant de mettre en place un guide du lecteur. Ce dernier comporterait un mot d'une personne de l'université et un mot de la présidente de l'association pour rappeler le projet dans lequel s'inscrit la bibliothèque. Quelques lignes rappelleraient l'historique puis un petit paragraphe donnerait en quelques chiffres clés l'état des collections. Les conditions d'accès à la bibliothèque, d'emprunt des documents et de participation aux animations seraient rappelées, ainsi que les horaires et les informations pratiques tels que numéro de téléphone, site internet, page Facebook et Twitter. Le plan pourrait également être repris soit en un seul bloc, soit pour plus de lisibilité en plusieurs parties. Rappelons en effet que le guide du lecteur peut avoir vocation à aider les usagers à s'orienter dans la bibliothèque. Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand disent à ce sujet :

Pour être efficace à l'orientation, le guide doit être conçu en termes d'itinéraires et doit donc indiquer les fonctions recherchées ainsi que la démarche physique ou intellectuelle à mener pour les atteindre. Il est bon d'y intégrer un plan de la bibliothèque. Son contenu doit le rendre attractif, valorisant, informatif, et sa diffusion doit être large⁵⁰⁸.

Il serait également intéressant de présenter les différentes classes documentaires comme sur l'affiche de présentation de la CDD. De même certaines collections seraient présentées, ce qui permettrait de faire connaître certains fonds ignorés du public. Il s'agirait également d'un bon moyen de

504 *Ibid.*, p. 129-130.

505 *Ibid.*, p. 130.

506 *Ibid.*, p. 130-131.

507 *Ibid.*, p. 131.

508 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

communiquer sur le magasin – non accessible au public – et sur la possibilité d'emprunter les archives des périodiques – qui ne sont pas non plus en accès direct. Enfin, l'adresse du catalogue et du compte-lecteur serait données et renverraient les usagers aux procédures établies par la bibliothèque à leur intention. Notons que bien que cet outil soit présent dans beaucoup de bibliothèque, il ne fait pas l'unanimité. Jacqueline Gascuel ne semble pas favorable au guide du lecteur qui possède selon elle comme inconvénient majeur de « donner trop d'informations simultanément, alors qu'il serait beaucoup plus didactique de les fournir seulement au moment où le besoin s'en fait sentir⁵⁰⁹. » Cet avis est intéressant, néanmoins nous pensons que même si les usagers ne retiennent pas toutes les informations contenues dans un guide du lecteur, ce dernier permet de leur présenter la bibliothèque et les collections ou de leur faire découvrir des aspects qu'ils ignoraient.

L'établissement d'un guide du lecteur est un travail conséquent. Toutefois, il nous paraît pertinent car il permettrait de compléter la signalétique. Il pourrait également servir d'outil de communication en disposant quelques exemplaires à des endroits stratégiques de la ville et de l'université. Dans ce cas, il faut faire attention à ne pas oublier de détailler les modalités d'inscription en mentionnant les documents nécessaires à une inscription. Les personnes intéressées – et convaincues par la présentation faite de la BAN par le guide du lecteur – auront ainsi à disposition toutes les informations nécessaires et pourront venir s'inscrire.

3.3.4 La charte graphique

À propos de charte graphique, le site Hortensius rappelle qu'il

est désormais admis qu'une bibliothèque possède une charte graphique, en harmonie avec sa tutelle. Cette charte graphique gagnerait à être systématisée : bon nombre de bibliothèques connaissent toujours des initiatives isolées, catastrophiques en terme de communication. Et puis, surtout, c'est étonnamment toujours ceux qui ne respectent pas la charte qui sont peu effectifs.⁵¹⁰

Nathalie Bonnevide rejoint cette idée en rappelant que la bibliothèque est une institution et que pour cette raison « la signalétique doit être traitée comme un révélateur de son identité et de son image, ce qui impose de définir une ligne graphique cohérente et homogène, qui soit en symbiose avec les choix architecturaux et décoratifs⁵¹¹. » À travers la signalétique, c'est l'image tout entière de la bibliothèque qui est en jeu, aussi serait-il dommage de ne pas considérer la mise en place de la signalétique avec sérieux. Une charte graphique est nécessaire pour l'image que la bibliothèque

509 Jacqueline GASQUEL, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, op. cit. p. 107.

510 HORTENSIVUS, *Vers la disparition de la signalétique en bibliothèque ?* | Hortensius [en ligne], loc. cit.

511 Nathalie BONNEVIDE, « Article sur la signalétique pour le compte du Ministère de la Culture » [en ligne], loc. cit.

dégage à travers sa signalétique, mais également pour assurer une signalétique pérenne⁵¹². La signalétique n'est jamais achevée. Elle doit constamment être mise à jour pour être en accord avec l'évolution de la bibliothèque et de ses collections. Sans charte graphique, le risque serait que la « signalétique mise à jour » ne correspondent pas avec la « signalétique originale », ce qui serait du plus mauvais effet. Pour Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand une charte signalétique sert de bases à toutes modifications ultérieures de la signalétique. Ils recommandent également de nommer une personne responsable de la signalétique dont le rôle sera de veiller à son « maintien optimal »⁵¹³.

Quelle est la différence entre charte graphique et charte signalétique ? D'après les explications de Michel Piquet, nous pouvons dire que la charte graphique est plus générale et que la charte signalétique respecte la charte graphique. La charte signalétique est plus pointue et donne davantage de détails techniques comme les matériaux composant la signalétique ou les emplacements de celle-ci⁵¹⁴. À ce titre la charte que nous avons réalisé à la BAN relève à la fois de la charte graphique et de la charte signalétique. Nous avons voulu à travers cette charte définir l'identité visuelle de la BAN, mais également donner tous les détails techniques de la signalétique, de sorte que les modifications ultérieures soient fait selon le même modèle que ce que nous avons mis en place. Avant le projet de signalétique, celle en place à la bibliothèque ne suivait aucune ligne graphique et n'avait pas de cohérence entre les différents éléments qui la composait les uns par rapport aux autres. Les différentes strates de signalétique successives étaient visibles et l'absence d'une réflexion globale était assez flagrante. Les polices et les tailles de caractères se mêlaient pour un même niveau de signalétique et le choix des couleurs ne suivait aucune logique. La BAN a vraisemblablement fait l'objet d'une signalétique initiale, mais faute d'un document recensant les choix initiaux la logique a été perdue et les bibliothécaires arrivés par la suite ont complété et modifié les éléments en place jusqu'à ce qu'il se perde dans un ensemble sans cohérence. Pour ne pas reproduire la même erreur, nous avons cette fois pris soin de noter chacun de nos choix le plus précisément et rigoureusement possible. Cela a donné lieu à la *Charte graphique de la BAN* visible en annexe 6.

Pour concevoir cette charte, il a d'abord fallu consulter la charte de notre tutelle, à savoir la charte de l'UL⁵¹⁵. L'ABAN n'ayant pas de charte nous n'avons pas eu à nous y référer pour établir

512 *Ibid.*

513 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

514 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, *op. cit.*, p. 12.

515 UNIVERSITÉ DE LORRAINE, *Charte graphique* [document interne], *op. cit.*

notre propre charte graphique. La charte graphique de l'UL doit impérativement être respectée pour la production de documents au nom de l'UL. En revanche, nous ne sommes pas tenu à utiliser les polices et les couleurs stipulées dans cette charte pour notre signalétique. La seule contrainte que nous avons dû prendre en compte concerne le logo de l'UL. Les normes qui l'encadrent sont assez strictes et nous avons pris soin de les mentionner dans notre propre charte graphique.

Conformément à la charte graphique de l'UL, il convient de respecter un certain nombre de règles concernant son logo. Le logo ne doit pas être de largeur inférieure à vingt millimètres. Autour de ce dernier, il est important de respecter un cadre appelé « zone de protection » dont la taille correspond à la hauteur de la lettre E de « LORRAINE ». Aucun élément graphique ne doit apparaître dans cette zone de protection. De préférence, le logo de l'UL doit être apposé sur fond blanc, mais il peut aussi s'appliquer sur d'autres types de fonds tant que le fond choisit ne gêne en rien la lisibilité du logo. Le logo de l'UL ne doit en aucun cas être déformé. La police, de même que les couleurs ne doivent pas être modifiées. En cas d'impossibilité d'impression en couleur, il existe toutefois une version en noir et blanc du logo, décrite dans la charte graphique de l'UL. Il est également possible d'utiliser l'isotype seul à condition que sa largeur ne soit pas inférieure à sept millimètres⁵¹⁶.

Ce paragraphe issu de la charte que nous avons rédigé reprend les conditions d'utilisation du logo de l'UL et permet de ne pas avoir à se référer à la charte de l'UL chaque fois que nous voulons utiliser le logo⁵¹⁷. Le logo de l'ABAN n'est pour sa part régie par aucune règle. Aussi avons-nous précisé qu'il fallait faire preuve de bons sens dans son utilisation comme pour le logo de l'UL. Il s'agit des seuls contraintes extérieures auxquelles a été soumise notre charte. Les autres articles qui la composent stipulent les différents choix que nous avons réalisés en terme de signalétique. Les nombreux détails techniques peuvent rendre la lecture, mais ce sont justement la précision de ces détails qui assureront la pérennité de la signalétique mise en place. La version en annexe de la charte est la dernière disponible. Elle a déjà été modifiée plusieurs fois en raisons de nouveaux éléments qu'il fallait indiquer ou pour modifier un article qui ne convenait plus à la situation. Ainsi tant que nous n'avons pas obtenu les panneaux à accrocher au plafond, nous n'avons indiqué aucune valeur chiffrée concernant ces derniers. Bien évidemment, dès que les panneaux seront mis en place la charte sera mise à jour avec ces détails techniques supplémentaires. Il en est de même pour les intercalaires, car nous ignorons pour le moment quels types d'intercalaires nous allons acheter. Une précédente version comportait un article sur la signalétique au sol, mais comme nous l'avons précédemment expliqué, nous avons renoncé à ce système pour raisons de sécurité et il nous a fallu corriger la charte conformément à cette décision.

516 BIBLIOTHÈQUE AMÉRICAINNE DE NANCY, *Charte graphique de la Bibliothèque Américaine de Nancy* [document interne], Nancy, Université de Lorraine, Association des Amis de la Bibliothèque Américaine, 2016, p. 2.

517 Les informations utilisées pour rédigée ce paragraphe de la *Charte de la Bibliothèque Américaine de Nancy* proviennent de UNIVERSITÉ DE LORRAINE, *Charte graphique* [document interne], Nancy-Metz, Université de Lorraine, 2012, p. 5-10.

La charte graphique constitue une part importante de la signalétique. Elle permet de garder une trace écrite des choix établis lors de la mise en place de celle-ci. Une signalétique n'est pas seulement l'objet d'une mission. Elle doit se prolonger pendant toute la durée de vie de la bibliothèque. Pour que la bibliothèque ne devienne pas au fil du temps une juxtaposition de plusieurs strates de signalétique, il convient de toujours se référer à la charte pour chaque modification portant sur un élément de signalétique. Enfin la pérennité du système dépend aussi de la mise à jour régulière de la charte chaque fois qu'une nouvelle décision sera prise en matière de signalétique. La charte doit refléter la réalité de la bibliothèque à chaque instant.

3.4 Les limites de la signalétique et les problèmes survenus lors de sa mise en place

Une signalétique n'est jamais véritablement terminée. La limite principale d'une signalétique réside dans sa perpétuelle évolution. Une bibliothèque et ses collections sont toujours en mouvement et il doit en être de même pour la signalétique chargée de les représenter.

Michel Piquet met en garde les bibliothécaires contre le fait que la signalétique n'est pas fixe et est susceptible d'évoluer, d'où l'importance de mener une véritable évaluation régulière de la signalétique afin de mesurer son efficacité et de réfléchir sur les possibles améliorations à y apporter⁵¹⁸. Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand relèvent quant-à-eux le fait que l'absence de modularité est le « défaut fréquent des systèmes signalétiques » et qu'il conduit « à une inadaptation rapide »⁵¹⁹. Le niveau de signalétique le plus concerné par ce problème est le troisième niveau, celui des étagères, comme le souligne avec justesse Marielle de Miribel⁵²⁰. En remède à ce phénomène, Nathalie Bonnevide invite à

[s]'assurer d'une bonne mise en place en intégrant à la mission du concepteur de la signalétique une mission de suivi sur une année, le temps que le fonctionnement s'installe et permette d'évaluer les éventuels dysfonctionnements auxquels remédier. De même, une maintenance et une reprise de fabrication est à prévoir dans le cadre des marchés des fabricants de signalétique⁵²¹.

À la BAN, nous avons justement choisi des supports de signalétique mobile pour pouvoir facilement corriger les informations qui viendraient à être erronées avec le temps. Toutes les pancartes peuvent être réimprimées facilement et insérées dans les panneaux. De même la

518 Michel PIQUET, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, op. cit., p. 59.

519 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], loc. cit.

520 Marielle DE MIRIBEL, « La signalétique en bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], loc. cit.

521 Nathalie BONNEVIDE, « Article sur la signalétique pour le compte du Ministère de la Culture » [en ligne], loc. cit.

signalétique d'étagère est réalisée à la titreuse. Bien entendu, il est plus long de détacher les étiquettes, les taper à la titreuse et les recoller sur les tablettes que de simplement déplacer un porte-étiquette, néanmoins la tâche reste réalisable. Nous préconisons de veiller pour éviter que des étiquettes inadaptées ne s'accumulent dans la bibliothèque et de vérifier à la cohérence des étiquettes au moment de l'opération de reclassement systématique*. Il est plus facile de changer deux ou trois étiquettes à chaque fois que de devoir tout harmoniser. Au niveau des romans les anciennes étiquettes indiquant des noms d'auteurs sont encore en place, mais nous prévoyons de les enlever à mesure que progressera le désherbage de ce secteur. Pour les autres niveaux de signalétique, les mises à jour seront moins fréquentes. Il convient toutefois de rester vigilant et de procéder aux modifications nécessaires à chaque mouvement dans les collections. Pour tout ce qui relève de la signalétique temporaire comme les affiches d'événement, il conviendra de vérifier régulièrement la pertinence et la validité des informations affichées, qui seront retirées dès qu'elles ne seront plus à jour. Cette surveillance quasi-quotidienne devrait assurer à la BAN une signalétique durable sur le long terme.

Une autre limite que nous avons remarqué par rapport à cette signalétique est la différence entre la signalétique *idéale* et celle possible à mettre en place *concrètement*. Nous avons évoqué la possibilité d'acheter des intercalaires et des porte-étiquettes. Ne bénéficiant pas d'une enveloppe budgétaire consacrée à la signalétique, il nous est impossible de prévoir si ces dépenses sont envisageables ou non. Nous avons donc procédé de la manière suivante : d'abord nous avons cherché à mettre en place une signalétique que nous pouvions établir nous-même sans coût supplémentaire à celui du fonctionnement de la bibliothèque, puis nous avons listé les éléments qui seraient appréciables pour notre signalétique et nous avons vu avec l'UL et l'ABAN ce qu'ils pouvaient ou non financer.

De même, un certain nombre de préconisations établies lors du projet demandent beaucoup de temps afin d'être mises en place. Quasiment toutes les cotes de la BAN nécessiteraient d'être reprises afin d'être en accord avec le plan de classement décidé. De plus les anciennes cotes n'ayant pas la même forme que celles d'aujourd'hui, leur aspect ancien donne l'image d'un fonds vieillissant. Reprendre les cotes de vingt-mille documents demandent du temps surtout pour une bibliothèque dont le personnel est constitué d'un équivalent temps-plein partagé entre deux bibliothécaires, un poste de moniteur-étudiant et quelques stagiaires. Évidemment des cotes harmonisées et mise à jour selon le plan de classement constitueraient un dernier niveau de signalétique pour les usagers, mais un tel travail ne peut pas se faire en un claquement de doigts – d'autant qu'il ne s'agit pas de la seule tâche que doivent réaliser les membres de l'équipe de la BAN.

Enfin, la mise en place elle-même de la signalétique a révélée certaines surprises par rapport au projet théorique. Attacher les affiches ne s'est pas fait sans mal. Certaines ont été directement filmoluxées – avec un plastique dur – sur la surface où nous voulions les afficher, mais ce système n'était pas envisageable pour toutes les affiches. Sur certaines portes aimantées nous avons pu recourir à des aimants. Parfois il a fallu faire preuve d'imagination pour enfin trouver le système d'accroche adapté. Par exemple l'affiche indiquant l'emplacement où ranger les chaises après la conversation, n'a pas été simple à fixer. Nous étions obligés de la positionner sur le mur à l'endroit où nous souhaitions que soient rangés les chaises par mesure de sécurité. Or le mur en question ayant une surface en relief filmoluxe souple ou épais ne tenait pas. Après plusieurs tentatives infructueuses, nous avons fini par trouver la solution. Le mur n'étant pas épais, nous pouvions y enfoncer des punaises sans difficulté. Nous avons alors percer l'affiche à la perforatrice et accrocher l'affiche par deux punaises – système qui jusqu'à présent s'est révélé efficace. Pour les grandes affiches A3 toutes nos tentatives ont été couronnée d'échecs jusqu'à ce que nous investissions dans des cadres à coller sur les surfaces où nous souhaitions mettre les affiches. Nous avons également investi dans des cadre A4 dans lesquels nous glissons la signalétique temporaire. Ce système permet de changer rapidement les informations affichées et donne un rendu plus propre que les précédentes affiches collées au ruban adhésif et qui étaient froissées au bout de quelques jours. Nous avons aussi été confronté au problème de refaire les affiches lorsque certaines coquilles, qui avaient échappées à la relecture pourtant minutieuse de plusieurs correcteurs, nous étaient signalées.

Malgré tout le meilleur exemple illustrant la différence entre théorie et pratique reste celui de la couleur de la signalétique. Tout nos panneaux et nos affiches ont fait l'objet – comme nous l'avons précédemment expliqués – d'un travail informatique. Nous avons donc choisi les couleurs sur écran pensant que le rendu imprimé serait similaire. Quelle ne fut pas notre surprise en découvrant la couleur imprimée des prototypes que nous avons travaillés sur écran. En travaillant depuis un ordinateur, nous avons complètement oublié que les couleurs d'un écran relève de la synthèse additive donc du système couleur RVB (Rouge-Vert-Bleu) tandis que les feuilles imprimées sont soumis à la synthèse soustractive et au système CMJ (Cyan-Magenta-Jaune). Pour l'expliquer brièvement les couleurs que nous voyons sur un écran relève du mélange de lumière colorée, l'écran est d'ailleurs une source primaire de lumière. Une feuille est une source secondaire de lumière, c'est-à-dire qui reflète la lumière. Les couleurs imprimées sur la feuille ne sont visibles de la sorte que parce que la lumière naturelle est filtrée par l'absorption des pigments sur le papier.⁵²² La perception des couleurs entre écran et feuille imprimée ne résultant pas du même mécanisme, il paraît normal que les rendus ne soient pas similaires. Néanmoins, nous n'avions pas pensé en

522 Hélène VALOTTEAU, *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique*, op. cit., p 16-17.

réalisant notre signalétique sur ordinateur à imprimer des échantillons de couleur pour nous rendre compte du rendu. Ce qui explique la surprise à laquelle nous avons été confrontés en découvrant le résultat. Bien sûr, la différence n'était pas très marquée – nous n'avons pas obtenu du jaune à la place du violet – mais la différence de quelques teintes plus claires ou plus foncées rendaient le résultat différents de ce que nous avons imaginé. Nous avons dû refaire certaines affiches comme pour le jaune car le contraste obtenu des lettres par rapport à la couleur de fond n'était pas celui que nous avons choisi sur écran, et le résultat n'était pas suffisamment lisible.

Une mission de signalétique comporte des limites. Il faut qu'elle soit prolongée sur le long terme afin d'être mise à jour en fonction de l'évolution de la bibliothèque sans quoi elle tombera rapidement en désuétude, en atteste les retours d'expériences des bibliothécaires que nous avons cités. D'autres limites viennent ensuite s'ajouter au moment de l'installation de la signalétique. La mise en place est le moment de se confronter à certaines contraintes qui étaient inexistantes au moment de la conception intellectuelle du projet. Nous en avons cité certaines, mais la mise en place n'étant pas achevée, peut-être d'autres contraintes apparaîtrons par la suite nous obligeant à adapter notre projet de signalétique pour le rendre réalisable. La signalétique n'est pas non plus définitive, car l'évaluation de celle-ci peut amener les bibliothécaires à procéder à des modifications pour améliorer la signalétique.

3.5 L'évaluation de la signalétique

Tout projet doit faire l'objet d'une évaluation. Comme une signalétique n'est jamais terminée, l'évaluation permet de relever ses points positifs et ses lacunes. Bien sûr, si cela est possible toute faiblesse de la signalétique doit être corrigée.

Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand précise au sujet de l'évaluation de la signalétique :

Créer une nouvelle signalétique, c'est bien, mais il faut nécessairement évaluer l'intervention et voir si les besoins des usagers sont effectivement satisfaits. Il est possible de réaliser un questionnaire de satisfaction ou de comptabiliser le nombre de demandes concernant l'orientation aux différents bureaux de renseignements⁵²³.

À l'état actuel, nous pouvons déjà relevé les remarques des lecteurs et noter leurs difficultés d'orientation au sein de la bibliothèque. Nous avons relevé, les quelques remarques que nous avons reçues pour le moment, mais elles ne sont pas nombreuses. Il est difficile de se faire un véritable

523 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

avis sur si peu de matière. Pour mettre en place un questionnaire, il faudra attendre que la signalétique soit complètement en place, ce qui n'est pas le cas à l'heure actuelle. Dans l'ensemble les remarques que nous avons reçu à propos de la signalétique sont plutôt positives. Nous avons déjà corrigés quelques éléments comme des coquilles dans des affiches ou encore nous avons remplacé l'intitulé « *First novels* » « Premiers romans » par « *Novels for beginners* » « Romans pour débutants » car les usagers pensaient qu'il s'agissait non d'un premier niveau de roman, mais du premier romans écrits par des auteurs. De même certains usagers n'étaient pas satisfaits du système consistant à réintégrer les nouveautés en rayons et en *facing*. Cela nous a amené à un compromis consistant à conserver trois étagères de nouveautés à trois emplacements différents de la bibliothèque. Concrètement nous observons un accroissement des emprunts des documents regroupés dans la *Reading room*, emprun de contes, de poèmes qui n'étaient que très peu empruntés jusqu'à présent. Parallèlement, le nombre d'emprunts des romans d'enquêtes et de littérature de l'imaginaire ne semble pas avoir souffert du déménagement de ces collections dans les box. Ne disposant d'aucune statistique sur ces points, nous n'établissons ces constats qu'à partir de nos impressions par rapport aux prêts et retours que nous enregistrons. La création du rayon *Novels for beginners* a été assez bénéfique pour les collections qui en font partie. Lorsqu'elles étaient intégrées aux albums ou mélangées aux *Novels for young adults*, elles étaient peu visibles et de fait peu empruntées. Depuis que ce secteur existe, bon nombre d'ouvrages délaissés ont eu l'occasion de trouver un lecteur. De plus le choix d'un intitulé ne faisant pas état d'un quelconque âge de lecture s'est révélé positif puisque même quelques adultes empruntent ces documents. Citons l'exemple de cette lectrice débutante en anglais qui cherchait désespérément une lecture à son niveau et qui a été ravie de découvrir un exemplaire de *Fifi Brindacier* dans la collection *Novels for beginners*. Ces réactions, que nous observons nous conforte dans certains choix que nous avons pris en matière de signalétique. La mise en place d'un questionnaire reste néanmoins souhaitable pour obtenir des données plus large sur la réaction du public face à la signalétique et recueillir l'avis d'usagers n'ayant pas osé s'exprimer.

L'évaluation du projet est important pour adapter celui-ci au réels besoins et mettre en place un système véritablement efficace. Avant de lancer un questionnaire, il est nécessaire de laisser un peu de temps pour que les usagers puisse se faire leur opinion de la signalétique. Comme beaucoup d'usagers fréquentent la bibliothèque depuis quelques temps, ils connaissent les lieux et ne sont plus forcément attentifs aux éléments de signalétique. Il peut être intéressant dans ce cadre de mener des actions de valorisation de la signalétique afin de faire connaître aux usagers certains outils mis en place et qu'ils n'auraient pas forcément remarqués.

3.6 La valorisation de la signalétique

La signalétique constitue un travail de longue haleine qui comme un iceberg ne rend visible qu'une infime partie de lui-même. Après avoir passé tant de temps autour de ce projet, il serait dommage de ne pas le valoriser et de ne pas communiquer à son sujet.

François Delépée dans son mémoire associe également signalétique et communication puisque selon lui la signalétique est associée à la sémiotique, ce qui « implique qu'elle relève du domaine de la communication »⁵²⁴. Nous rejoignons cet avis. En effet pour nous, la signalétique est une forme de communication – puisqu'il s'agit de communiquer auprès du public un certain nombre d'informations sur le fonctionnement de la bibliothèque et des collections – mais la signalétique peut aussi servir à communiquer autour de la bibliothèque – communiquer autour d'un projet mis en place par une bibliothèque est aussi une façon de communiquer sur la bibliothèque. Communiquer sur un projet de signalétique, peut montrer l'importance que la bibliothèque accorde à ces usagers – après tout l'objectif d'une signalétique n'est-il pas de répondre aux besoins des usagers ? Il est tout à fait possible de poster sur les réseaux sociaux un message du type : « la BAN a mis en place une nouvelle signalétique ! Nous vous invitons à venir la découvrir et à nous donner votre avis ! Toute remarque constructive même négative est la bienvenue. » Un message de ce genre permet de montrer que la bibliothèque attache de l'importance à son public et à l'avis de celui-ci et qu'elle est prête à écouter leur critique – et éventuellement à apporter des modifications au système si elles semblent nécessaires. Nous pouvons également communiquer sur des supports mis en place. Ainsi, les affiches réalisées pour expliquer la CDD et les procédures pour aider les usagers à effectuer certaines manipulations peuvent parfaitement être envoyées aux membres de l'ABAN et partagées sur les réseaux sociaux. Outre son côté pratique la pygargue de la BAN peut parfaitement faire office de symbole. Peut-être que la diffuser sur Facebook inviterait les usagers suivant la page à *aimer* la publication, à la *commenter* voir à la *partager*. Toutes ces actions étant visibles des *amis* Facebook, cela permettrait au message d'être communiqué de façon plus large et de faire connaître la BAN à un public qui n'en a peut-être jamais entendu parler mais qui serait toutefois intéressé par cette bibliothèque ! Deborah Gloy propose dans son mémoire une initiative similaire : « [s]ur le portail la légende des pictogrammes des romans de fiction adulte va également être expliquée afin que les usagers puissent de chez eux apprendre à connaître ces images qui représentent un genre qu'ils aimeraient lire ou découvrir⁵²⁵. » Rien n'empêche la signalétique de dépasser le cadre de la bibliothèque. La signalétique doit être conçue pour être la plus visible possible. Communiquer

524 François DELÉPÉE, *La Communication en bibliothèque : la signalétique et ce qu'elle communique*, op. cit., p. 9.

525 Deborah GLOY, *La Signalétique : un enjeu dans les médiathèques*, op. cit., p. 42.

autour d'éléments de la signalétique en dehors de la bibliothèque peut permettre de capter l'attention d' usagers qui trop habitués ne prête plus vraiment attention au lieu. Il s'agit donc d'un moyen de rendre la rendre encore plus visible.

Enfin, nous pensons que faire connaître notre signalétique pourrait passer par des visites de la bibliothèque lors desquelles nous présenterions l'organisation des collections du lieu et nous présenterions les outils de signalétique. Nous pourrions par exemple présenter les documentaires en indiquant aux usagers qu'ils peuvent se référer à la pygargue et/ou à l'affiche explicative de la CDD lorsqu'ils ne savent pas à quelle classe correspond le document qu'ils recherchent. Audrey Voudot, Jérôme Dinei et Carine Lallemand parlent d'« organiser des visites de la bibliothèque s'appuyant sur le système signalétique⁵²⁶. » Ces visites en petit comité seraient l'occasion pour les usagers de poser toutes les questions qu'ils n'osent pas habituellement poser. Nous pensons également organiser des formations à la recherche documentaire pour les membres de l'ABAN, afin de les initier à la recherche sur le catalogue. Une partie de nos collections manquent de visibilité et le catalogue serait une solution à cela. Initier les usagers à la recherche sur catalogue permettrait de les aider à trouver plus facilement les documents dont ils ont besoin, voir à découvrir des documents comme ceux du magasins dont ils ne connaîtraient pas l'existence en déambulant simplement dans l'espace de la bibliothèque.

La signalétique est donc un moyen de mise en valeur de la bibliothèque et de ses collections, mais il peut également être utile de valoriser la signalétique. Une mission de signalétique est un travail de grand ampleur et il serait dommage qu'il ne soit pas exploité selon ses capacités de communication. Un projet de signalétique résulte d'une volonté de la part d'une bibliothèque de mieux répondre aux besoins de ses usagers. Il demande, certes, un investissement important, mais peut contribuer à améliorer l'image que les usagers ont de la bibliothèque dans son ensemble.

526 Audrey BOUDOT, Jérôme DINEI et Carine LALLEMAND, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], *loc. cit.*

Conclusion

L'objectif principal de notre mémoire consistait à réfléchir à la mise en place d'une nouvelle signalétique à la Bibliothèque Américaine de Nancy. Nous devons étudier de la façon la plus large possible ce qu'était une signalétique et comment en mettre une en place. Puis nous devons confronter ces données théoriques à la réalité du terrain pour proposer une signalétique réalisable à la BAN.

Si la signalétique est tellement importante pour une bibliothèque c'est qu'elle permet aux usagers de s'approprier les lieux. Or aujourd'hui, les usagers sont devenus la préoccupation majeure des bibliothécaires. Pendant longtemps les bibliothèques se sont reposés sur leur statut de lieux principaux d'accès de la connaissance. Comme ce statut ne leur incombait que par les documents qu'elles possédaient, elles consacraient toute leur attention et leurs soins à ces derniers. Aujourd'hui Internet leur fait concurrence en tant que source d'informations. Les bibliothèques pour continuer d'exister ont dû s'adapter pour continuer à inciter le public à les fréquenter. Leur priorité s'est ainsi transférée des collections au public. Or la signalétique est un élément important dans l'appropriation du lieu par les usagers. Il convient donc de concevoir cette signalétique pour qu'elle soit utile au public. Pour cela il nous fallait étudier le public et cerner ses besoins. Nous avons d'abord repris l'étude sociologique d'Eliseo Verón. L'analyse des six profils d'usagers – l'usager *thématique*, l'usager *éclectique*, l'usager *romanesque par auteur*, l'usager *romanesque par genre* et l'usager *frais*, devaient nous permettre de déterminer les besoins des usagers en fonction de leurs pratiques de lecture. Cette analyse a finalement montré que les usagers avaient des besoins similaires quels que soient leur profil. Ils ont tous besoin de comprendre l'organisation de l'espace et de la bibliothèque et de s'orienter dans les différents rayons. La signalétique dont semblent avoir besoin les usagers doit les mener vers les documents qui les intéressent. À ce titre une signalétique hiérarchisée semble appropriée notamment pour les usagers de types *problématiques* et *thématiques*. Bien sûr ces derniers aimeraient dans l'idéal une signalétique personnalisée qui les mène jusqu'aux documents concernant leurs centres d'intérêt, ce qui n'est évidemment pas possible au vu du nombre de thématiques qu'il faudrait alors envisagées. Nous avons toutefois quelques idées d'aménagement des collections susceptibles de plaire aux usagers. La disposition en *facings* des documents peut être particulièrement appréciée des usagers *éclectiques* toujours en quête de nouveaux documents à découvrir. Nous espérons d'ailleurs que d'autres usagers non spécifiquement rattachés à la lecture dite *éclectique* pourraient se laisser tenter par l'emprunt de documents ainsi mis en avant. La différenciation des genres permet quant à elle de répondre aux besoins des usagers de profil

romanesques par genre. Enfin il convient de matérialiser les nouveautés pour satisfaire les usagers *du frais*. Nous pourrions être tenté d'aménager le fonds pour encourager les lecteurs à sortir de leurs pratiques habituelles, mais l'étude d'Eliseo Verón a démontré que quel que soit l'agencement du lieu, les usagers s'adaptent pour trouver les documents qui les intéressent. Dans ce cas, il vaut mieux aménager le lieu pour faciliter les pratiques, car cela contribuera à rendre le lieux plus agréable pour les usagers.

Les pratiques des usagers ne sont pas les seuls éléments à prendre en compte lors de l'étude des besoins du public. Il est essentiel de tenir compte des publics spécifiques et de leur besoins propres. Ainsi, les enfants doivent-ils bénéficier d'une signalétique réfléchie pour eux. Il faut du mobilier adapté pour leur permettre de se saisir des documents. Les collections à destinations des non-lecteurs doivent être pensées pour être justement accessibles aux très-jeunes enfants ne sachant pas lire. Quant aux indications concernant les collections, elles doivent être compréhensibles pour les enfants et les aider à appréhender à leur rythme le monde de la bibliothèque et de l'information. Il ne s'agit pas non plus de les infantiliser, en se limitant à un vocabulaire enfantin. Il convient de leur apprendre du vocabulaire, de leur expliquer le fonctionnement d'une bibliothèque ou encore le classement des collections pour qu'ils deviennent des adultes avertis et instruits. Les méthodes employées dans les secteurs jeunesse par leur côtés pédagogiques et ludiques mériteraient d'ailleurs d'être en partie reprises dans les secteurs adultes. Le public jeunesse est par ailleurs un public varié allant du tout-petit à l'adolescent. Les besoins ne sont pas les mêmes suivants les âges. La signalétique doit faire en sorte que chacun se sente représenté et accueilli dans le lieu. Il ne faut pas non plus oublié qu'un secteur jeunesse est aussi fréquenté par des adultes : les parents qui accompagnent leurs enfants. Parfois ces parents viennent chercher des documents pour leurs enfants. Il faut donc aussi pensé la signalétique pour qu'elle soit accessible à ce public.

Enfin, la signalétique doit aussi s'adapter aux besoins du public en situation de handicap. La bibliothèque se doit d'être accessibles à tous. Il convient donc de connaître les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap pour mieux y répondre. Ce public se révèle un public extrêmement hétérogène. Aménager la bibliothèque et les collections selon ce public peut paraître contraignant, néanmoins les aménagements réalisés peuvent servir l'ensemble du public. Ainsi, par exemple adapter la signalétique aux personnes présentant un handicap visuel servira également aux personnes âgées souvent sujettes aux problèmes de vue. En matière de signalétique, les personnes en situation de handicap moteur auront besoin d'une signalétique visible pour une personne en fauteuil. Il faudrait également que la bibliothèque adapte ses rayonnages pour que les documents soient à portée de main d'une personne en fauteuil, ce qui signifie que les rayonnages ne soient ni

trop hauts, ni trop bas. Pour tout ce qui concerne les handicaps visuels, il convient de mettre en place une signalétique avec des caractères de taille suffisamment grande, dont la police est considérée comme lisible, et en utilisant des couleurs aux contrastes forts. Pour les personnes présentant un handicap visuel ou auditif, il peut être intéressant de signaler les collections qui leur sont particulièrement adaptées. Cela passera par exemple par le signalement des DVD présentant des sous-titres pour malentendants ou une piste audiodescription. Il convient de ne pas utiliser une seule forme de signalétique. Une signalétique visuelle sera doublée d'une signalétique sonore ou tactile pour les personnes malvoyantes. Une signalétique sonore sera complétée d'une signalétique visuelle pour ne pas léser les personnes présentant un handicap auditif. Pour les personnes souffrant d'un handicap mental, il est important d'utiliser une police de caractère lisible et de proposer une signalétique homogène. Les formulations employées doivent être simples et claires. Enfin l'usage de pictogrammes améliore la lisibilité de la signalétique de ce public. Toutefois la réalisation de pictogrammes est un art. Les pictogrammes retenus doivent être simples, facilement compréhensibles, sans équivoque ni polémique possibles. Mieux vaut ne pas utiliser de pictogrammes que d'en utiliser de mauvais. Toutes les règles améliorant la visibilité de la signalétique à destination des personnes en situation de handicap améliore la visibilité générale de la signalétique et sert tous les publics.

Un dernier public dont il convient d'analyser les besoins pour offrir une signalétique appropriée est celui de la bibliothèque à laquelle est destinée la signalétique. La BAN étant une bibliothèque atypique par sa nature, ses usagers peuvent la fréquenter avec des attentes différentes de celles avec lesquelles ils se rendent habituellement en bibliothèque. La BAN est une bibliothèque anglophone situé en zone francophone. Deux types de publics s'y rendent. Une part du public qui vient à la BAN est un public francophone – ou d'étrangers non francophones – en apprentissage de la langue anglaise et désireux de se perfectionner dans la maîtrise de celle-ci. L'autre part du public, est un public anglophone d'origine qui vient s'approvisionner en documents en langue anglaise et qui garde à travers cette bibliothèque le contact avec sa culture. Ces deux publics ont des besoins assez distincts. Le public en apprentissage de la langue aura besoin de documents adaptés à son niveau, donc de repérer les documents qui lui sont accessibles au vu de ses connaissances en anglais. Il aura également besoin de repérer les méthodes de langues ou guide de type « rédiger une lettre de motivation en anglais ». Le public anglophone n'aura bien évidemment pas besoin des mêmes documents. Ses attentes seront similaires à celles d'un lecteur francophone en bibliothèque de lecture publique de langue française. Il convient néanmoins de bien prendre en considération les différences culturelles du public anglophone par rapport au public français. En tant que bibliothèque

établie en France et gérée par des bibliothécaires français, il ne faut pas oublier de prendre en compte les différences entre les cultures afin de ne heurter les sensibilités de personne, car la bibliothèque se veut un lieu pour tous. Ainsi au rayon jeunesse les parents français seront davantage choqués que soient mis en avant des contenus violents que par une certaine forme artistique de nudité. En revanche des parents américains pourraient tolérer d'avantage de trouver en secteur jeunesse des albums avec des armes à feu que des albums dans lesquels se trouvent des dessins de nus. Il est nécessaire de penser la signalétique en fonction des différentes cultures qui fréquentent le lieu pour que chacun se sente légitime à fréquenter la BAN. Pour satisfaire ces deux publics, la signalétique devra être autant que possible bilingue pour être autant compréhensible du public anglophone que du public francophone. Néanmoins, le manque de place peut nous contraindre à n'utiliser qu'une seule langue – dans le cas des panneaux de classes et d'entête d'étagère par exemple – dans ce cas nous avons choisi de privilégier l'anglais, car il s'agissait d'intitulés très généraux et que le public francophone est en apprentissage de la langue anglaise et donc en capacité de comprendre du vocabulaire de cet ordre. Enfin, il ne faut pas non plus oublier que la BAN rassemble à la fois le public universitaire et le grand public. Il faut donc mettre en place une signalétique permettant aux étudiants et enseignants chercheurs de trouver les contenus qui les intéressent tout en restant lisible par le grand public.

Une fois les besoins des publics analysés, nous avons concentré notre réflexion sur l'espace de la BAN. Nous avons travaillé sur la façon de valoriser au mieux les collections en fonction du lieu. Il s'agissait de rendre visible l'ensemble des collections pour que les usagers trouvent les documents qui les intéressent – donc que les fonds les plus empruntés puissent être facilement trouvés – mais également pour que les documents ignorés du public gagnent en visibilité. Nous avons donc réaménagé l'espace de la bibliothèque jouant sur les concepts de zones chaudes et zones froides. Les collections les plus empruntées comme les romans d'enquêtes et la littérature de l'imaginaire ont déménagé pour intégrer les box, laissant ainsi la place de la *Reading room* pour les livres jeunesse, les contes, les bandes-dessinées et la poésie, fonds auparavant peu empruntés car invisibles d'une grande partie du public. Certaines collections très appréciées et recherchées par le public – les récits de voyages, les textes simplifiés et les ouvrages bilingues – ont également été rangés dans la *Reading room*, incitant le public à se rendre dans cette salle et rendant ainsi visibles les autres types de documents qui y sont classés. Nous avons décidé de créer de nouvelles catégories de documents comme les « romans pour débutants » trop peu visibles dans les albums ou encore les « biographies jeunesse » éparpillées dans les documentaires jeunesse. Nous avons également supprimé certaines catégories en regroupant tous les albums sous l'indices *E*, car la distinction des niveaux de lecture

ne correspondaient plus à la réalité du fonds. En comparant la BAN, aux théories d'organisation de l'espace en bibliothèque nous avons remarqué que la BAN se rapprochait à la logique du *zoning* selon laquelle l'espace doit être organisé en plusieurs zones dans lesquelles l'utilisateur adopte des attitudes différentes. L'accueil serait l'espace chaleureux et convivial invitant les usagers à échanger entre eux. La *Working room* inviterait davantage au travail silencieux. Quant à la *Reading room* ce serait un espace propice au travail en groupe, à la lecture à voix haute – entre parents et enfants par exemple – ou silencieuse. Toute cette réflexion sur l'espace est essentielle à la mise en place de la signalétique car une bonne signalétique ne suffit pas à compenser une mauvaise organisation de l'espace.

Une fois les emplacements choisis au sein de la bibliothèque, nous nous sommes intéressés au classement de ces collections. Cela nous a amené à étudier différents systèmes de classification, leurs avantages et leurs inconvénients. Notre attention s'est portée sur deux systèmes : la Classification Décimale Dewey et la Classification Décimale Universelle. L'analyse de ces deux systèmes nous a montré qu'ils se valaient et que rien ne justifiait l'abandon de la CDD par la BAN pour la CDU. Nous avons également étudié la *Cutter List*, système également utilisé par la BAN pour mentionner les auteurs dans les cotes des documents. Nous avons déduit de cette analyse que la CL était un système un peu complexe et que son emploi n'était justifié que dans certains pans de la collection. En littérature, nous avons choisi de faire figurer un *Cutter Number* pour indiquer l'auteur dont il est question dans un document et le distinguer de l'auteur du document, ce qui permet de classer le fonds par auteurs sujets. Nous envisageons de procéder de même dans certaines autres collections comme le cinéma. En dehors de ces cas bien spécifiques nous avons vu que la CL n'apportait pas de valeur ajoutée justifiant son emploi. Nous avons ensuite étudié le classement à la mode à savoir le classement par centre d'intérêt. Si ce classement pourrait remplacer la CDD pour un petit fonds, il n'est pas recommandé dans un fonds de taille plus importante à moins de l'associer à des indices de la CDD. Nous avons estimé qu'il était déroutant pour le public de ne pas respecter la logique linéaire chiffrée de la CDD au profit de pôles d'intérêt. De plus une organisation par pôle d'intérêt serait difficile à mettre en place également dans l'espace de la BAN. Nous avons de ce fait rejeté ce classement potentiel. Nous nous sommes ensuite penché sur le classement alphabétique, car si simple qu'il paraît ce classement n'a rien d'évident. Nous avons vu qu'il convenait de décider si le classement alphabétique des collections devaient se baser sur le classement des cotes – plus adapté aux usagers ayant recours au catalogue en ligne – ou s'appuyer d'abord sur le classement alphabétique des documents – plus favorable aux usagers effectuant leur recherche directement en rayon. Pour permettre une cohérence au système choisi, nous avons décidé de notifier chacun de

nos choix dans un plan de classement général des collections de la BAN. Par soucis de clarté, nous avons également fait l'inventaire des indices CDD utilisés dans les documentaires adultes et enfants en établissant deux plans de classement destinés à simplifier les cotes en fonction de l'état réel du fonds de ces deux secteurs. Ces plans de classement impliquent une reprise de l'ensemble des cotes utilisées à la BAN. Il est également essentiel de les mettre à jour à chaque nouvelle décision concernant le traitement du fonds, sans quoi ils deviendraient rapidement obsolètes.

Ces analyses d'ordre générale autour de la bibliothèque ont été suivies d'une réflexion sur la signalétique elle-même. Nous avons analysé la façon d'établir une signalétique et les différentes opportunités qui étaient envisageables afin de sélectionner les plus appropriées à la BAN. Tout d'abord nous avons effectué un bilan de ce que nous avait apporté les différents mémoires autour de la signalétique. Contrairement aux manuels bibliothéconomiques, l'approche contenue dans les mémoires est plus concrète. Nous pouvons en tirer des enseignements ou des idées par rapport à certains retours d'expérience qui s'y trouve. Nous avons également recensé des éléments intéressant contenus dans ces mémoires, mais qui n'étaient pas réalisables pour la BAN. L'un de ces mémoire relate la mise en place d'un catalogue interactif couplé à un plan de la bibliothèque et qui indique à chaque recherche l'endroit de la bibliothèque où trouver le ou les documents convoités. Une telle initiative est intéressante, mais elle aurait été trop longue à mettre en place à la BAN, alors que toute la signalétique était à refaire.

Une fois cette analyse de l'apport des mémoires effectuée, nous avons repris une réflexion générale autour de la signalétique. Il nous a fallu définir quels étaient les éléments constitutif d'une bonne signalétique. Cela passait déjà par le rappel des intérêts d'une signalétique. La mise en place d'une signalétique en bibliothèque doit apporter des repères d'orientation aux usagers pour leur permettre de se repérer au milieu des collections. Elle doit aussi servir la communication d'informations pratiques de la bibliothèque. De plus, la signalétique joue un rôle important dans la représentation que l'utilisateur se fait de la bibliothèque, aussi la signalétique doit-elle servir l'image d'une bibliothèque.

La signalétique doit bien entendu être esthétique pour ne pas desservir l'image que la bibliothèque donne d'elle-même, mais la réflexion sur la signalétique ne saurait s'axer en priorité autour de cet aspect. Il ne faut pas que la signalétique soit uniquement considérée comme décoration. Elle doit d'abord être envisagée en fonction de son utilité. Une signalétique réussie sera une signalétique esthétique, mais une signalétique esthétique n'est pas forcément réussie. Pour cela, il est important de mettre en place un système cohérent. En établissant le bilan de la signalétique d'avant-projet, nous avons constaté l'absence évidente de cohérence. Polices, taille des caractères et

couleurs étaient utilisées sans avoir fait l'objet d'une réflexion préalable. Différentes strates de signalétique coexistaient jusqu'à présent et ne semblaient régies par aucune logique. Cette absence de cohérence était due à l'absence de consignes écrites rappelant les choix pris en matière de signalétique. Pour empêcher ce problème de se reproduire à l'avenir, nous avons établi la charte graphique de la BAN. Cette dernière reprend de manière détaillée toutes les décisions concernant la signalétique. Sur certains aspects cette charte à la fois graphique et signalétique constitue un véritable mode d'emploi, détaillant la façon dont nous avons conçu et fabriqué une partie de la signalétique. Nous avons déterminé la police d'écriture qui servirait à toute la signalétique de la BAN, la taille des polices des différents niveaux de signalétique et les couleurs utilisées. Nous avons réfléchi aux critères de visibilité de la signalétique, ce qui nous a fait nous intéresser à l'emplacement des éléments de signalétique. Nous avons vu la difficulté de mettre en place une signalétique dans un lieu déjà aménagé et déjà bien chargé. Les emplacements disponibles pour la signalétique étaient limités – notamment l'espace mural – et nous avons dû nous y adapter. Enfin, nous avons établi un code couleurs pour rendre plus visible et compréhensible le système de classement des documentaires.

Une fois sur nous avons défini notre signalétique en matière de visibilité, nous nous sommes intéressé à l'aspect concret des mobiliers, supports et matériaux à utiliser. Bien qu'une signalétique imprimée soit relativement déconseillée dans les manuels à destination des bibliothécaires signaléticiens, nous avons procédé de la sorte pour des raisons budgétaires. Ne disposant pas de budget alloué à la signalétique, il nous a fallu limiter au maximum les dépenses liées à la réalisation du projet. Nous avons toutefois effectué quelques achats nécessaires à notre signalétique. Nous avons ainsi racheté des chevalets et des serres-livres. Souvent considérés comme accessoires, ils sont pourtant essentiels à une belle présentation des documents et facilitent l'organisation de ceux-ci sur les rayonnages. Nous avons également demandé la réalisation de panneaux pour démarquer les différentes zones documentaires, mais nous ignorons si nous pourrions les obtenir. De la même manière nous avons noté l'importance d'investir dans des porte-étiquettes et des intercalaires pour démarquer le changement de lettres dans les collections rangées alphabétiquement. Ces achats améliorerait considérablement le système signalétique de la BAN, néanmoins, ils constituent un coût non négligeable pour une petite bibliothèque. Nous voulions limiter ces coûts en réalisant une signalétique au sol nous-même dans les romans adultes. Il nous a fallu renoncer à cette idée car pour des raisons de sécurité une signalétique au sol doit être réalisée par un prestataire – ce qui venait contrecarrer l'idée d'économies que devaient permettre un tel système.

Nous nous sommes également penché sur les informations que devaient comporter notre signalétique et la façon de les faire figurer de manière à mieux faire passer les messages. Pour qu'une signalétique reste efficace, elle ne doit pas surcharger l'espace, sans quoi les différents éléments de signalétique se gênent les uns les autres et risquent de s'annuler. Cela est d'autant plus vrai dans une petite bibliothèque comme la BAN qui dispose d'un espace limité. Nous avons donc décidé de ne pas faire figurer d'informations superflues. Ainsi dans les collections rangées alphabétiquement, nous avons jugé inutile de mentionner les différents auteurs, car de telles étiquettes ne sont pas nécessaires à la compréhension du classement de la collection, elles surchargent d'informations les étagères et qu'il est difficile de définir de façon neutre les auteurs qui méritent ou non une étiquette. Il est également important de ne pas utiliser de jargon en établissant la signalétique. Mieux vaut renoncer à l'emploi de termes utilisés dans le milieu pour des termes plus courants et plus adaptés au public de non-professionnels à qui la signalétique se destine. Les pictogrammes pourraient être un complément utile à notre signalétique. Toutefois la difficulté de définir ces pictogrammes nous a fait renoncer à leur emploi pour le moment. Nous avons également réfléchi à un fléchage menant aux différentes parties de la BAN, notamment la *Reading room* non visible depuis l'accueil, toutefois seul l'espace au sol peut permettre ce fléchage, et il faudrait alors passer par un prestataire. Nous convenons également de l'importance de flécher les toilettes, toutefois ces dernières étant à l'extérieur des locaux de la bibliothèque, il nous est difficile d'agir sur cette signalétique.

Une fois que nous avons défini les éléments constitutifs d'une bonne signalétique, nous avons travaillé sur les supports de la BAN. Un des premiers documents sur lequel nous avons travaillé est le plan de la bibliothèque. Jusqu'à présent aucun plan n'était exposé pour aider le public à se repérer dans les lieux. L'an dernier nous avons établi le plan de la bibliothèque à partir de mesures prises sur le plan d'évacuation d'urgence. Nous avons ensuite indiqué sur ce plan la disposition des différentes collections en reprenant le code couleurs que nous avons défini. Nous avons également dû réaliser des pancartes – des pancartes d'entêtes d'étagère et des pancartes pour panneaux accrochés au plafond – pour délimiter les collections. La reprise des couleurs des cotes de romans d'enquêtes et de littérature de l'imaginaire sur les panneaux permet au public de mieux assimiler ce code couleur expliqué par ailleurs sur une autre affiche. Les classes documentaires ont également un code couleur qui n'est cette fois pas repris sur les cotes, mais qui permet aux usagers de repérer visuellement les différentes catégories de documentaires. Ce système s'inspire de ceux utilisés en bibliothèques scolaires et en bibliothèques de lecture publique. Pour expliquer la CDD ces bibliothèques s'appuient sur une correspondance entre une classe et une couleur. Le code couleurs

est quand à lui expliqué sur un dessin à savoir un toucan ou une marguerite. Pour la BAN, nous avons choisi d'autres couleurs que celles habituellement utilisées. Quant à l'affiche explicative du code couleur nous avons choisi d'y faire figurer une pygargue, oiseau symbolisant les États-Unis. L'affiche expliquant le code couleurs de la BAN fait quand à elle figurer un trèfle, symbole de l'Irlande. Ces symboles anglo-saxons sont également un clin d'œil à la spécificité de la BAN. La pygargue permet aux usagers de se rappeler les différentes classes de documentaires, mais certains intitulés de classes sont tellement vagues, qu'il est difficile de bien cerner leur contenu. Nous avons donc réalisé une affiche explicative des différentes classes de la CDD, expliquant ce que contenaient chaque classe et en donnant des exemples concrets. Parmi ces exemples, nous avons choisi des thèmes appréciés du public de manière à inciter les usagers à faire un tour au rayon des documentaires. Il s'agit également de leur montrer que les documentaires peuvent également les intéresser, car ce sont des documents peu empruntés et trop souvent victimes de préjugés. Il a bien sûr fallu aussi réaliser des affiches sur les informations pratiques indispensables à communiquer au public. Nous avons essayé de définir les zones d'affichage des différentes informations, notamment concernant les activités ponctuelles. Il s'agissait de bien définir les zones et les conditions d'affichages de chaque type d'informations pour éviter qu'un surplus d'informations ne nuise à l'ensemble de la signalétique. Pour les pancartes des périodiques, nous avons repris le visuel du titre tel qu'il apparaît sur chaque périodique et nous avons filmoluxé directement sur les casiers les pancartes ainsi obtenue. Quand à la signalétique d'étagère, elle est réalisée à partir de la titreuse. Nous avons envisagé la possibilité d'investir dans des porte-étiquettes, mais au vu du nombre d'étiquettes affichées à la BAN et de la longueur des intitulés bilingues, il faudra un nombre assez important de porte-étiquettes, investissement que nous ne pourrions peut-être pas nous permettre. Pour les collections alphabétiques, mais aussi pour séparer les séries de bandes dessinées et les textes simplifiés, nous prévoyons l'achat d'intercalaires sur lesquels seront mentionnés une lettre ou un intitulé. Ces intercalaires permettront une bonne signalétique de tablettes de certains rayons. Comme l'espace d'affichage à la BAN est limité, nous avons également réalisé des brochures informatives à distribuer au public. Grâce à ces supports nous espérons pouvoir expliquer certaines démarches au public, comme l'accès au compte-lecteur, les réservations en ligne ou encore la recherche sur le catalogue en ligne. Comme ces informations visent à sensibiliser le public sur des démarches qu'ils peuvent faire à partir de chez eux, le support de la brochure A5 est assez adapté.

Pour assurer l'uniformité et la pérennité de la signalétique mise en place, nous avons consigné tous nos choix de façon détaillée dans une charte graphique – faisant aussi office de charte signalétique. Nous y avons précisé la façon dont nous avons procédé pour concevoir chaque

élément de signalétique, les choix que nous avons pris et éventuellement les projets que nous avons entrepris mais qui n'ont pas encore abouti. Une signalétique étant en perpétuelle évolution, la charte graphique vise à assurer que les éléments qui seront rajoutés par la suite à la signalétique soit en cohérence avec celle déjà en place.

Pendant le projet, nous avons pris conscience de certaines limites d'une signalétique. Déjà, comme la signalétique est un système en perpétuelle évolution, il convient de prévoir la mise à jour régulière de la signalétique. Régulièrement, la signalétique sera ainsi examinée pour s'assurer qu'elle est encore adaptée et qu'elle correspond aux collections en place. Nous avons également réalisé que parfois, les théories – pourtant fonctionnelles sur le papier – sont difficiles à mettre en pratique et qu'il faut s'adapter à la réalité de la situation. Par exemple, les couleurs imprimées sont différentes de celles qui apparaissent sur écran. De même les systèmes d'accroches de la signalétique peuvent se révéler de véritable casse-tête au moment de mettre en place la signalétique.

Prévoir et mettre en place une signalétique n'est pas suffisant. Comme tout projet, il convient d'évaluer l'efficacité du système mis en place, pour en tirer le bilan des éléments positifs et des éléments négatifs. L'évaluation des éléments négatifs peut également amener à corriger le système mis en place afin de l'améliorer. Pour évaluer une signalétique, il est possible de mettre en place un questionnaire à destination des usagers. À défaut de pouvoir le mettre en place, un simple relevé des questions posées par les usagers aidera à se faire une idée de l'efficacité de la signalétique mise en place.

Il est d'ailleurs dommage de monter un projet d'une telle ampleur sans s'en servir à valoriser l'image de la bibliothèque. Valoriser la signalétique peut aussi permettre de communiquer autour de la bibliothèque et de montrer l'intérêt qu'une bibliothèque porte à ses usagers. Partager les visuels utilisés pour la signalétique – par exemple partager l'affiche explicative de la CDD ou la pygargue de la CDD – peut permettre de communiquer autour du projet réalisé par la BAN en matière de signalétique, mais peut également faire connaître l'existence de la BAN. La signalétique réalisée peut également être présentée au cours de visite de la bibliothèque. Normalement une signalétique devrait se suffire à elle-même, mais parfois il peut être intéressant de signaler l'existence de certains outils au public, pour qu'il les remarque.

Glossaire

- Acquisition (une) : action d'acquérir des documents, soit à titre onéreux – par le biais d'achats – soit à titre gratuit – par le biais d'échanges, dons, legs, donations, dépôts, dépôt légal. Pour ce qui est des acquisitions onéreuses de DVD, il est également nécessaire d'acquérir les droits de consultation et/ou de prêt pour chaque DVD acheté et de ce fait de passer par des fournisseurs qui négocient avec les éditeurs les droits d'utilisation pour les établissements acheteurs⁵²⁷.
- Base de données (une) : « grande quantité de données stockées, organisées et structurées pour être interrogées par un logiciel⁵²⁸. »
- Bibliothéconomie : « science, techniques et activités relatives à l'organisation, la gestion, la législation et la réglementation des bibliothèques⁵²⁹ »
- Catalogage (le) : rédaction de notices bibliographiques à partir d'une description des éléments permettant l'identification d'un document, cette description est régulée par une norme⁵³⁰.
- Catalogue de bibliothèque (un) : liste descriptive de l'ensemble des documents que contient une bibliothèque. Il permet de vérifier la disponibilité des documents dans la bibliothèque et d'effectuer des recherches sur ces derniers. Aujourd'hui ce catalogue est la plupart du temps informatisé, ce qui en fait une base de données⁵³¹.
- Catalogue en ligne (un) : voir OPAC.
- Cataloguer : effectuer l'opération de catalogage.
- Catalogueur : personne chargée du catalogage en bibliothèque.

527 Francis HERNANDEZ, Aurélie HILT, Christine MALO, Ludivine VAGNEUR, *Acquisition – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 23 mai 2014. [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/acquisition/>>

528 L'INTERNAUTE.COM, *Base de données : Définition dans le dictionnaire – Linternaute* [en ligne], Boulogne-Billancourt, Benchmark Group, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/base-de-donnees/>>

529 ADBS, L'ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION, *Bibliothéconomie – l'association des professionnels de l'information et de la documentation* [en ligne], Paris, ADBS, l'association des professionnels de l'information et de la documentation [s.d.] [dernière consultation le 12 mai 2015]. Disponible sur le web : <http://www.adbs.fr/bibliotheconomie-16309.htm?RH=OUTILS_VOC>

530 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Catalogage – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 15 février 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/catalogage/>>

531 INFOSPHÈRE – SCIENCES, *InfoSphère : 3. Choisir ses sources : catalogues de bibliothèques* [en ligne], Montréal, Université du Québec À Montréal, dernière mise à jour le 20 août 2014 [dernière consultation le 12 mai 2015]. Disponible sur le web : <https://www.bibliotheques.uqam.ca/InfoSphere/sciences/module3/outils_catal.html>

- Charte graphique (une) : « document établissant les règles d'utilisation des éléments de l'identité visuelle d'une marque ou entreprise⁵³². »
- Classement : « Rangement selon une classification ou selon un ordre déterminé par la bibliothèque⁵³³. »
- Classification : « Système de répartition des connaissances selon un ordre déterminé allant du général au particulier. Les classifications généralistes telles que la Classification de Dewey ou la Classification Décimale Universelle couvrent l'ensemble des activités et des connaissances humaines, mais d'autres classifications ne concernent qu'une partie plus restreinte, comme par exemple la faune, la flore, etc⁵³⁴. »
- Cotation (la) : « choix de la cote qui déterminera la place du document sur les rayons⁵³⁵. »
- Cote (une) : « symbole servant à l'identification et au classement de documents dans une bibliothèque ; document portant ce symbole⁵³⁶. »
- Coter : établir la cote d'un document.
- Désherbage (le) : « opération consistant à éliminer des rayons les documents qui ne peuvent plus être utilisés en raison de leur usure matérielle ou de l'obsolescence de l'information qu'ils contiennent⁵³⁷. »
- Désherber : effectuer une opération de désherbage dans une bibliothèque.
- Doublet (un) : document présent en plusieurs exemplaires dans les collections.

532 L'INTERNAUTE.COM, *Charte graphique : Définition dans le dictionnaire – Linternaute* [en ligne], Boulogne-Billancourt, Benchmark Group, [s.d.] [dernière consultation le 12 mai 2015]. Disponible sur le web : <<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/charte-graphique/>>

533 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Classement – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 15 février 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/classement/>>

534 Francis HERNANDEZ, Aurélie HILT, Christine MALO, Ludivine VAGNEUR, *Classification – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 9 décembre 2015 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/classification/>>

535 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Cotation – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 14 mars 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/cotation/>>

536 LAROUSSE, *Définitions:cote – Dictionnaire de français Larousse* [en ligne], Paris, Larousse, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/cote/19600>>

537 ADBS, L'ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION, *Désherbage – l'association des professionnels de l'information et de la documentation* [en ligne], Paris, ADBS, l'association des professionnels de l'information et de la documentation, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <http://www.adbs.fr/desherbage-16782.htm?RH=OUTILS_VOC>

- Épi : « [e]n épi [...] désigne la disposition de rayonnages placés perpendiculairement à un mur⁵³⁸. » Par extension sont appelés épis les rayonnages disposés en épi.
- *Facing* (en) : se dit de livres présentés de face, de façon à les mettre plus en valeur grâce à leur première de couverture.
- Fantôme (un) : repère mis en rayon pour signaler un document qui n'est pas en libre-accès pour le public.
- Filmolux : film plastique transparent et autocollant utilisé pour couvrir les livres ou tout autre support papier dans le but de le protéger et de le solidifier.
- Fonds (le) : « ensemble des documents d'une bibliothèque⁵³⁹. » Accompagné d'un qualificatif, le terme de fonds peut désigner l'ensemble des documents concernant une catégorie particulière d'ouvrages.
- Indexation (l') : action qui « consiste à attribuer à un document une marque distinctive renseignant sur son contenu et permettant de le retrouver. Elle se traduit par la recherche d'un symbole numérique ou nominal à partir de l'analyse du contenu du document⁵⁴⁰. »
- Indexer : effectuer l'indexation d'un document.
- Indice (un) : « en bibliothéconomie, symbole issu d'une classification traduisant le contenu d'un document⁵⁴¹. »
- Kakémono (un) : « Support d'affichage publicitaire suspendu verticalement⁵⁴². »

538 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Épi – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 11 juin 2012 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/epi-2/>>

539 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Fonds – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 11 juin 2012 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/fonds/>>

540 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Indexation – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 13 janvier 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/indexation/>>

541 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Indice – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 13 janvier 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/indice/>>

542 LAROUSSE, *Définitions:kakemono – Dictionnaire de français Larousse* [en ligne], Paris, Larousse, [s.d] [dernière consultation le 14 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/kakemono/45296>>

- Leitmotiv (un) : « Idée, formule qui revient de façon constante (dans une œuvre littéraire, un discours de propagande ou de politique) avec une valeur symbolique et pour exprimer une préoccupation dominante⁵⁴³. »
- Localisation (la) : « représentation sous une forme textuelle ou codée du lieu où un document est habituellement stocké⁵⁴⁴. »
- Localiser (un document) : déterminer la bibliothèque ou l'emplacement dans une bibliothèque d'un document
- Notice (bibliographique) (une): notice qui « inclut l'ensemble des éléments présentant la description bibliographique, les accès et la cote d'un document [...]. La notice bibliographique permet de décrire un livre, un article de périodique, une thèse ou tout autre support documentaire⁵⁴⁵. »
- OPAC (un) : « Online Public Access Catalog (Catalogue public en ligne)est un catalogue de bibliothèques en ligne. Il permet d'obtenir des informations sur la présence des documents et la disponibilité d'exemplaires dans l'établissement considéré. Il peut être un module fourni directement par le Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) ou avoir été acquis séparément⁵⁴⁶. »
- Ouvrage de référence (un) : « document dont la consultation permet d'obtenir des renseignements ponctuels, des références bibliographiques ou d'orienter la recherche : les bibliographies, les annuaires, les dictionnaires, les encyclopédies sont des ouvrages de référence⁵⁴⁷. »
- Pantographe (un) : « appareil qui permet de reproduire un dessin donné à une échelle différente⁵⁴⁸. »

543 ANALYSE ET TRAITEMENT INFORMATIQUE DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Le Trésor de la Langue Française Informatisé* [en ligne], *loc. cit.*

544 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Localisation – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 11 juin 2012 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/localisation/>>

545 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Notice bibliographique – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 6 mars 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/notice-bibliographique/>>

546 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *OPAC – Glossaire CRFCB [en ligne]*, Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 15 janvier 2015 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/opac/>>

547 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Ouvrage de référence – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 10 mars 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/ouvrage-de-reference/>>

548 LAROUSSE, *Définitions:pantographe – Dictionnaire de français Larousse* [en ligne], Paris, Larousse, [s.d] [dernière consultation le 14 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pantographe/57705>>

- Périodique (un) : « publication en série* dont les fascicules s'enchaînent en général numériquement ou chronologiquement pendant une durée non limitée à l'avance, quelle que soit leur périodicité⁵⁴⁹. »
- Politique d'acquisition (une) : « ensemble des objectifs, méthodes et moyens orientant l'acquisition de documents, quel que soit leur support, pour un accroissement et une mise à jour des fonds d'un organisme, en tenant compte de ceux déjà existants et des intérêts et des besoins des usagers⁵⁵⁰. »
- Politique de conservation (une) : ensemble des critères choisis dans une bibliothèque pour déterminer la durée de conservation de ses documents.
- Plan de classement (un) : « document qui présente une classification de manière ordonnée, en faisant apparaître la signification donnée à chaque indice et, le cas échéant, les relations entre les classes. Le plan de classement peut également inclure des recommandations ou des consignes quant à l'utilisation de la classification pour, par exemple, l'ordre de rangement des documents sur les rayonnages⁵⁵¹. »
- Prêt indirect (le) : prêt de documents qui ne sont pas en libre-accès dans la bibliothèque. L'utilisateur présente un fantôme* au moment du prêt. Ce fantôme sera alors remplacé par le véritable document.
- Projet tuteuré (un) : « projet suivi, accompagné et supervisé par une autorité de tutelle⁵⁵². »

549 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine LEMAITRE, *Périodique – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 24 novembre 2012 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/13/periodique/>>

550 ADBS, L'ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION, *Politique d'acquisition – l'association des professionnels de l'information et de la documentation* [en ligne], Paris, ADBS, l'association des professionnels de l'information et de la documentation [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <http://www.adbs.fr/politique-d-acquisition-18173.htm?RH=OUTILS_VOC>

551 ADBS, L'ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION, *Plan de classement – l'association des professionnels de l'information et de la documentation* [en ligne], Paris, ADBS, l'association des professionnels de l'information et de la documentation, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <http://www.adbs.fr/plan-de-classement-18157.htm?RH=OUTILS_VOC>

552 L'INTERNAUTE.COM, *Projet tuteuré : Définition dans le dictionnaire – L'internaute* [en ligne], Boulogne-Billancourt, Benchmark Group, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/projet-tuteur/>>

- Publication en série (une) : « publication paraissant en fascicules ou volumes successifs, s'enchaînant en général numériquement ou chronologiquement pendant une durée non limitée à l'avance. Les publications en série comprennent les périodiques, les publications annuelles [comme les] rapports, [les] annuaires, [les] répertoires [ou encore les] comptes rendus [...] et les collections de monographies ; les publications en série sont désormais considérées comme des “ressources continues”⁵⁵³ »
- RAMEAU : : « langage d'indexation matière utilisé, en France, par la Bibliothèque Nationale de France, les bibliothèques universitaires, de nombreuses bibliothèques de lecture publique ou de recherche ainsi que plusieurs organismes privés⁵⁵⁴ »
- Reclassement systématique (le) : opération consistant à reclasser les documents en rayon selon le classement en vigueur.
- Reprise de fonds (une) : pratique qui consiste à reprendre un à un les documents issus du fonds de la bibliothèque pour vérifier la pertinence des informations contenues dans la notice et éventuellement pour changer la cote si celle-ci ne correspond plus au système de cotation de la bibliothèque.
- Réseau SUDOC (le) : réseau de bibliothèques – principalement des bibliothèques gérées par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Leurs objectifs sont d'abord de proposer un catalogue collectif en libre accès sur le Web – permettant à la fois d'identifier les documents et de les localiser au sein des bibliothèques – et de permettre le Prêt Entre Bibliothèques. Ce réseau permet aussi aux professionnels de disposer d'outils « leur permettant de diminuer les charges liées à la production des notices bibliographiques et à la gestion du Prêt Entre Bibliothèques⁵⁵⁵. »

553 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Publication en série – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 24 novembre 2012 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/13/publication-en-serie/>>

554 BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE, *BnF – RAMEAU : langage d'indexation RAMEAU* [en ligne], Paris, Bibliothèque nationale de France, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://rameau.bnf.fr/informations/rameauebref.htm>>

555 AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, *ABES : Le réseau Sudoc* [en ligne], Montpellier, Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.abes.fr/Sudoc/Le-reseau-Sudoc/Le-reseau-Sudoc>>

- Rétro-conversion de notice (la) : conversion des notices d'un catalogue sur support imprimé – souvent des anciennes fiches cartonnées – vers un support informatique – le catalogue informatisé de la bibliothèque⁵⁵⁶.
- Service Commun de Documentation (SCD) (un) : « service qui regroupe, au sein d'une université, toutes les structures qui concourent à remplir une fonction documentaire ». Les bibliothèques universitaires et les bibliothèques associées font partie du SCD. Au sein d'un SCD « la coopération documentaire est simplifiée et dépend des établissements co-contractants. Les missions sont précisées autour du développement d'une offre documentaire numérique et de l'accueil des usagers⁵⁵⁷. »
- Service public (le) : « activité d'intérêt général, assurée par un organisme public ou privé soumis aux règles qui sortent du droit commun⁵⁵⁸. »
- SIGB (un) : « programme informatique conçu pour les bibliothèques afin de gérer l'information [notamment la] saisie, [le] stockage [et la] recherche d'information⁵⁵⁹. »
- Signaléticien (un) : personne en charge d'un projet de signalétique.
- Titreuse (une) : « machine utilisée spécialement pour la composition des titres.⁵⁶⁰. »
- Totem (un) : support de signalétique verticale – généralement utilisé pour la signalétique extérieure.
- Tutelle (la) : « contrôle exercé par une autorité administrative sur des organismes jouissant par ailleurs d'une relative autonomie⁵⁶¹. »

556 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Rétroconversion – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 31 janvier 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/retroconversion/>>

557 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR. *Service commun de la documentation – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 15 octobre 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/service-commun-de-la-documentation/>>

558 LAROUSSE, *Encyclopédie Larousse en ligne – service public* [en ligne], Paris, Larousse, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <http://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/service_public/187160>

559 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Logiciel documentaire – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 5 novembre 2015 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/logiciel-documentaire/>>

560 LAROUSSE, *Définition titreuse – Dictionnaire de français Larousse* [en ligne], Paris, Larousse, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur : <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/titreuse/78244>>

561 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Tutelle – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 2 février 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/tutelle/>>

– UNIMARC

: « format permettant le catalogage, le traitement et l'échange de données bibliographiques sous forme informatisée [de] notices bibliographiques⁵⁶². »

562 Aurélie HILT, Isabelle EUDES, Cyrille LEMAITRE, Ludivine VAGNEUR, *Unimarc – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 23 février 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/unimarc/>>

Bibliographie et webographie

Articles de périodiques

- ANON., « La Bibliothèque Américaine a 40 ans », *L'Est Républicain*, 30/11/2014, Nancy, 2014, p. NCY7
- BALLEY, Noëlle, « Le bibliothécais sans peine », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, ENSSIB, Villeurbanne, 2007 [consulté le 7 juin 2016]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0078-015>>.
- BONELLO, Claire « Accessibilité et handicap en bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°5, ENSSIB, Villeurbanne, 2009 [consulté le 18 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0034-006>>.
- BOUDOT, Audrey, DINEI, Jérôme et LALLEMAND, Carine, « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 4, ENSSIB, Villeurbanne, 2008 [consulté le 09 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0050-009>>.
- LANCELOT, Gwénaëlle et SECROUN, Delphine, « La pédagogie du bibliothécaire », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, ENSSIB, Villeurbanne, 1998 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0060-008>>.
- MIRIBEL, Marielle de, « La signalétique en bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 4, ENSSIB, Villeurbanne, 1998 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012>>.
- PAGES, Dominique, « Parcours obligés : du bon usage de la signalétique », *Communication et organisation* [en ligne], n° 8, Bordeaux, Presses universitaires de Bordeaux, 1995, mis en ligne le 26 mars 2012 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://communicationorganisation.revues.org/1819>>
- RIBOULET, Pierre « L'Espace pour les enfants dans les bibliothèques publiques », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, ENSSIB, Villeurbanne, 1999 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-03-0070-010>>.
- RIVA, François et RIVA, Jacques, « La mise en vie des espaces de la bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, ENSSIB, Villeurbanne, dir., 2000 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0070-007>>.
- ROY, Richard, « Classer par centres d'intérêt », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, ENSSIB, Villeurbanne, 1986 [consulté le 7 mai 2016]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-03-0224-002>>
- SERVET, Mathilde « Les bibliothèques troisième lieu. » *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°4, ENSSIB, Villeurbanne, 2010 [consulté le 21 mars 2016]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>>.
- WAGNER, Pascal, « Mise en espace des collections dans une médiathèque », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 4, ENSSIB, Villeurbanne, 2008 [consulté le 9 mai 2016]. Disponible sur le web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0044-008>>.

Documents internes

- ASSOCIATION DES AMIS DE LA BIBLIOTHÈQUE AMÉRICAINNE, *La Bibliothèque Américaine de Nancy*, [document interne] Nancy, Association des Amis de la Bibliothèque Américaine de Nancy, 2012, 1 p.

- BIBLIOTHÈQUE AMÉRICAINE DE NANCY, *Charte graphique de la Bibliothèque Américaine de Nancy* [document interne], Nancy, Université de Lorraine, Association des Amis de la Bibliothèque Américaine, 2016, 6 p.
- CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UNIVERSITÉ DE NANCY 2, *Convention cadre de coopération entre l'Association des Amis de la bibliothèque Américaine de Nancy et l'Université Nancy 2* [document interne], Nancy, l'Association des Amis de la Bibliothèque Américaine de Nancy, Conseil d'Administration de l'Université de Nancy 2, 2009, 4 p.
- DIRECTION DE LA DOCUMENTATION ET DE L'ÉDITION, *Règlement intérieur des BU* [document interne], Nancy, Metz, Université de Lorraine, 2016, 5 p.
- UNIVERSITÉ DE LORRAINE, *Charte graphique* [document interne], Nancy-Metz, Université de Lorraine, 2012, 95 p.

Dossier universitaire et mémoires

Dossier universitaire

- DUPONT, Thierry, [éd], *La Bibliothèque Américaine de Nancy, une communication complexe* [dossier de projet tuteuré de métiers du livre. Nancy, IUT Nancy-Charlemagne, université de Lorraine, document interne], 2012, 41 p.

Mémoire pour le diplôme de conservateur des bibliothèques

- VALOTTEAU, Hélène, *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique*, [université de Lyon, en ligne], 2011 [consulté le 17 décembre 2015], 147 p. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49067-couleurs-en-bibliotheque-architecture-signalétique-esthétique.pdf>>.

Mémoires de DUT métiers du livre

- CARON, Alexandre, *La Signalétique en bibliothèque*, [IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2004, 59 p.
- DELÉPÉE, François, *La Communication en bibliothèque : la signalétique et ce qu'elle communique*, [IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2014, 44 p.
- ECHAMPARD, Angéline, *La Signalétique en bibliothèque municipale : le cas de la médiathèque municipale de Vannes*, [IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2007, 49 p.
- HANS, Stéphanie, *La Médiathèque de Forbach : réflexion sur les enjeux de la signalétique en secteur jeunesse*, [IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2002, 58 p.
- GUÉRINEAU, Laurène, *La Signalétique en bibliothèque face aux usagers : l'exemple de la médiathèque de Neuville de Poitou*, [IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2012, 49 p.
- HOELLINGER, Amandine, *La Signalétique*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2001, 39 p.
- HOUDE, Élodie, *Signalétique, classement et libre-accès en bibliothèque municipale quelle signalétique choisir dans le cas du secteur audiovisuel de la médiathèque de Saint-Dié-des-Vosges*, [IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2015, 67 p.
- LOEFFLER, Marion, *La Signalétique en médiathèque : comment rendre le lecteur autonome ?*, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2013, 44 p.

- NAGY, Virginie, Réaliser un projet de signalétique dans un réseau de bibliothèque : le cas du bassin de Pont-à-Mousson, [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2015, 41 p.
- RUANO CAMARO, Adeline, *Mise en valeur des collections : reclassement et ré-organisation du fonds jeunesse de la Bibliothèque Américaine de Nancy*, [IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2004, 50 p.
- SIMON, Pauline, *La Mise en valeur des espaces, des fonds et des services à la bibliothèque universitaire de Lettres de Nancy 2 : signalétique et perspective d'aménagement*, [IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2010, 52 p.

Mémoire de première année de Master

- HAMEL, Marie, *La Bibliothèque américaine de Nancy : un modèle particulier de bibliothèque à la fois universitaire et associative* [université de Lorraine], 2015, p. 17, 119 p.

Monographies

- BÉTHERY, Annie, *Abrégé de la classification décimale de Dewey : nouvelle édition à partir de la XXI^e édition intégrale en langue anglaise*, Paris, Électre, Édition du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 1998, 318 p.
- CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Édition du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », 1999, [2^e édition revue et mise à jour], 444 p.
- CALENGE, Bertrand [dir.], *Mettre en œuvre un plan de classement*, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, « La boîte à outils », impr. 2009, 199 p.
- CREFF, dir. « FD Z 44-065 Septembre 1998 : Documentation – Catalogage des vidéogrammes – Rédaction de la description bibliographique » DANS AFNOR, *Normes de catalogage : tome 2 Musique – Enregistrements sonores – Images animée – Image fixe*, Saint-Denis La Plaine, AFNOR, 2005, p. 183-287.
- DEWEY, Melvil, CABRAL, Louis [dir.], COUTURE-LAFLEUR, Raymonde [dir.], *Classification décimale de Dewey et Index : édition intermédiaire*, Montréal, ASTED, 1994, [version française à partir de la 20^e édition intégrale et de la 12^e édition abrégée de langue anglaise], 2 vol. (502-868 p.)
- DIAMENT, Nic, « MODE D'EMPLOI. L'accueil en bibliothèque : approches et définitions » dans DIAMENT Nic [dir.], *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de formation des bibliothécaires, « La boîte à outils », 1997, 198 p.
- FÉRON, Frédérique, *Le Classement et la signalétique en bibliothèque* [mémoire de DUT métiers du livre, IUT Nancy Charlemagne, université de Lorraine], 2003,
- GASQUEL, Jacqueline, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, Paris : Édition du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », DL 1993, [nouvelle édition entièrement refondue], 420 p.
- MIRIBEL, Marielle de [dir.], *Accueillir les publics, comprendre, agir*, Paris, Édition du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », DL 2013, [2^e édition revue et augmentée], 515 p.
- PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, impr. 2012, p. 216 p.
- PIQUET, Michel, *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*, Paris : Édition du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », DL 2003, 121 p.
- TAESCH-FÖRST, Danielle, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, Paris, Édition du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », DL 2006 [nouvelle édition mise à jour], 164 p.

- VERÓN, Eliseo, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, Paris : Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou, « Études et recherche », impr. 1990, 99 p.

Sites internet

- ACADÉMIE DE BORDEAUX, *Classification Dewey : la marguerite du CRDP de Grenoble* [en ligne], Bordeaux, Académie de Bordeaux, [s.d.] [consulté le 8 juin 2016]. Disponible sur le web : <http://webetab.ac-bordeaux.fr/Primaire/24/IENPerigueux2/pedago/dewey/dewey_clas_marg.htm>.
- ADBS, L'ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION, *Bibliothéconomie – l'association des professionnels de l'information et de la documentation* [en ligne], Paris, ADBS, l'association des professionnels de l'information et de la documentation [s.d.] [dernière consultation le 12 mai 2015]. Disponible sur le web : <http://www.adbs.fr/bibliotheconomie-16309.htm?RH=OUTILS_VOC>
- ADBS, L'ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION, *Désherbage – l'association des professionnels de l'information et de la documentation* [en ligne], Paris, ADBS, l'association des professionnels de l'information et de la documentation, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2015]. Disponible sur le web : <http://www.adbs.fr/desherbage-16782.htm?RH=OUTILS_VOC>
- ADBS, L'ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION, *Politique d'acquisition – l'association des professionnels de l'information et de la documentation* [en ligne], Paris, ADBS, l'association des professionnels de l'information et de la documentation [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <http://www.adbs.fr/politique-d-acquisition-18173.htm?RH=OUTILS_VOC>
- ADBS, L'ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION, *Plan de classement – l'association des professionnels de l'information et de la documentation* [en ligne], Paris, ADBS, l'association des professionnels de l'information et de la documentation, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <http://www.adbs.fr/plan-de-classement-18157.htm?RH=OUTILS_VOC>
- AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, *Catalogue Sudoc* [en ligne], Montpellier, Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur (ABES), cop. 2016, [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.sudoc.abes.fr/>>.
- AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, *ABES : Le réseau Sudoc* [en ligne], Montpellier, Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.abes.fr/Sudoc/Le-reseau-Sudoc/Le-reseau-Sudoc>>
- ALIOUAT, Irène [dir.], *Boucles magnétiques – Audition et Écoute 33* [en ligne], Bordeaux, Audition et Écoute 33, 2012-2016, [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.auditionecoute33.fr/boucles-magnetiques>>.
- AMERICAN CENTER FRANCE, « Bibliothèque américaine à Paris » DANS *American Center France : Le portail des échanges franco-américains* [en ligne], Paris, American Center France, [s.d.] [consulté le le 11 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.americancenterfrance.org/front/52-10-1-Bibliotheques>>
- THE AMERICAN LIBRARY IN PARIS, *History of the American Library in Paris* [en ligne], Paris, The American Library in Paris, dernière mise à jour le 1 juillet 2015 [dernière consultation le 11 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.americanlibraryinparis.org/about-the-library/history-of-the-library.html>>

- *ANALYSE ET TRAITEMENT INFORMATIQUE DE LA LANGUE FRANÇAISE, Le Trésor de la Langue Française Informatisé* [en ligne], [s.l.], Analyse et Traitement Informatisé de la Langue Française, Centre Nationale de la Recherche Scientifique, Université de Lorraine, [s.d.] [consulté le 12 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://atilf.atilf.fr/tlf.htm>>.
- BIANCHI, Florence, « Repenser l'accueil des publics : valoriser les espaces, les services et les collections », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 1, ENSSIB1, Villeurbanne, 2009 [consulté le 18 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-01-0096-010>>.
- BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE, *BNF Catalogue générale* [en ligne], Paris, BNF, mis à jour en janvier 2016 [consulté le 17 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://catalogue.bnf.fr/index.do>>.
- BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE, *Guide pratique du catalogueur* [en ligne], Paris, Bibliothèque Nationale de France, cop. 2014 [dernière consultation le 7 mai 2016]. Disponible sur le web : <http://guideeducatalogueur.bnf.fr/ABN/GPC.nsf/gpc_homePage?openform>
- BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE, *BnF – RAMEAU : langage d'indexation RAMEAU* [en ligne], Paris, Bibliothèque nationale de France, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://rameau.bnf.fr/informations/rameauenbref.htm>>
- BLANQUET, Marie-France, *Savoir CDI : Charles Ammi Cutter (1837-1903):bibliothécaire américain, père de l'Expansive Classification* [en ligne], Bordeaux, Saint-Denis de la Réunion, Amiens, Lyon, SCÉREN CNDP, mis en ligne en novembre 2010 [dernière consultation le 9 mai 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.cndp.fr/savoircdi/societe-de-linformation/le-monde-du-livre-et-de-la-presse/histoire-du-livre-et-de-la-documentation/biographies/charles-ammi-cutter-1837-1903-bibliothecaire-americain-pere-de-lexpansive-classification.html>>
- BONNEVIDE, Nathalie, « Article sur la signalétique pour le compte du Ministère de la Culture » [en ligne], Paris, Ministère de la Culture, 2010 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <http://www.filigrane-programmation.com/Reflexions/2010-N_Bonnevide-Signaletique.pdf>.
- BRUNIER, Pascal [dir.], *Bienvenue sur le site de l'ADAV* [en ligne], Paris, Atelier Diffusion Audiovisuelle (ADAV), mis à jour le 3 avril 2016, [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.adav-assoc.com/index.html>>.
- CENTRE D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE SUR LES TECHNOLOGIES POUR LES AVEUGLES ET LES MALVOYANTS – SERVICE DE L'ASSOCIATION VALENTIN HAÛY, *Lire la presse quand on est mal ou non-voyant : comment est-ce possible ? CERTAM – AVH* [en ligne], Paris, Centre d'Évaluation et de Recherche sur les Technologies pour Aveugles et Malvoyants (CERTAM), Association Valentin Haüy (AVH), mis en ligne le 30 avril 2010 [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.certam-avh.com/content/lire-la-presse-quand-est-mal-ou-non-voyant-comment-est-ce-possible#CERTAM>>.
- CRESSON, Édith, JOSPIN, Lionnel, BÉRÉGOVOY Pierre et al., *Décret n°92-29 du 9 janvier 1992 portant statut particulier du corps des bibliothécaires*, Paris, Légifrance, 2016 [consulté le 12 juin 2016]. Disponible sur le web : <<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000539406>>.
- CALENGE, Bertrand, « À propos de l'autonomie de l'utilisateur » [en ligne], mis en ligne le 22 janvier 2009 [consulté le 19 novembre 2015]. Disponible sur le Web : <<https://bccn.wordpress.com/2009/01/22/a-propos-de-lautonomie-de-lusager/>>.
- COLACO, *COLACO* [en ligne], Dardilly, COLACO, [s.d.], [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.colaco.fr/>>.

- DUNKERQUE GRAND LITTORAL, ASTRAGAL, *Principes à respecter pour concevoir une signalétique visible, lisible et compréhensible par tous* [en ligne], Saint-Omer, Garchette, 2013 [consulté le 19 novembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/Dunkerque%20Triptique%20Signal%C3%A9tique%20Accessible%20HD.pdf>>.
- ÉLECTRE, *Electre la boutique*, Paris, Électre, [s.d.] [consulté le 13 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.electrelaboutique.com/ProduitECL.aspx?ean=9782923563411>>
- ENGEL, Laurence, *BNF – Indexations sujet : les référentiels utilisés par la BnF*, Paris, Bibliothèque Nationale de France, mis à jour le 8 février 2016 [consulté le 13 avril 2016]. Disponible sur le web : <http://www.bnf.fr/fr/professionnels/anx_catalogage_indexation/a.referentiels_sujet.html#SHDC_Attribute_BlocArticle6BnF>
- LES EXPERTS OOREKA, *Signalétique : définition et types – Ooreka* [en ligne], Paris, Ooreka, dir., [s.d.] [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://enseigne.comprendrechoisir.com/comprendre/signaletique>>.
- FOURNITURES CDI, *Affiche « Toucan » 40X60 cm, Classification Dewey, livrée en tube ou plastifiée*, Lyon, Fournitures CDI, [s.d.] [consulté le 8 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.fournitures-cdi.com/files-de-signalisation-adhesifs-de-couleur/608-affiche-toucan-40x60cm-classification-dewey-livree-en-tube.html>>.
- FORBES LIBRARY, *Cutter Classification | Forbes Library* [en ligne, ressource en anglais], Northampton MA, Forbes Library, [s.d.] [dernière consultation le 10 mai 2015]. Disponible sur le web : <<http://forbeslibrary.org/research/cutter-classification/>>
- HAMBRIDGE, Sally, MISSONIER, Gilles, trad., PICART, Françoise, trad., AHMADI, Laifa, trad., *Règles de la Netiquette* [en ligne], Paris, Université Pierre et Marrie Curie, 1996, dernières mises à jour le 4 février 2011, [consulté le 7 juin 2016]. Disponible sur le Web : <<http://www.ccr.jussieu.fr/dsi/doc/divers/Netiquette.htm>>.
- HERNANDEZ, Francis, HILT, Aurélie, MALO, Christine, VAGNEUR, Ludivine, *Acquisition – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 23 mai 2014. [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/acquisition/>>
- HERNANDEZ, Francis, HILT, Aurélie, MALO, Christine, VAGNEUR, Ludivine, *Classification – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 9 décembre 2015 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/classification/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Catalogage – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 15 février 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/catalogage/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Classement – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 15 février 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/classement/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Cotation – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 14 mars 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/cotation/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Fonds – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 11 juin 2012 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/fonds/>>

- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Épi- Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 11 juin 2012 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/epi-2/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Indexation – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 13 janvier 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/indexation/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Indice – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 13 janvier 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/indice/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Localisation – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 11 juin 2012 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/localisation/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Notice bibliographique – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 6 mars 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/notice-bibliographique/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *OPAC – Glossaire CRFCB [en ligne]*, Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 15 janvier 2015 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/opac/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Ouvrage de référence – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 10 mars 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/ouvrage-de-reference/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Périodique – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 24 novembre 2012 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/13/periodique/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Publication en série – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 24 novembre 2012 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/13/publication-en-serie/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Rétroconversion – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 31 janvier 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/retroconversion/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Logiciel documentaire – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 5 novembre 2015 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/logiciel-documentaire/>>
- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Tutelle – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 2 février 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/tutelle/>>

- HILT, Aurélie, EUDES, Isabelle, LEMAITRE, Cyrille, VAGNEUR, Ludivine, *Unimarc – Glossaire CRFCB* [en ligne], Poitiers, Université de Poitiers, dernière mise à jour le 23 février 2013 [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/unimarc/>>
- HORTENSIUS, *Vers la disparition de la signalétique en bibliothèque ? | Hortensius* [en ligne], [s.l.], Hortensius, mis en ligne le 3 mai 2012 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://hortensi.us/2012/05/03/vers-la-disparition-de-la-signalétique-en-bibliothèque/>>.
- IGUANA, *Bibliothèque – Recherche avancée* [en ligne], Nancy-Metz, Bibliothèques de l'Université de Lorraine, [s.d.], [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <<https://catalogue.bu.univ-lorraine.fr/iguana/www.main.cls?v=c97386a2-914a-40c2-bd8d-df4c273175e6&searchProfile=Search#mode=expert>>.
- L'INTERNAUTE.COM, *Base de données : Définition dans le dictionnaire – Linternaute* [en ligne], Boulogne-Billancourt, Benchmark Group, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/base-de-donnees/>>
- L'INTERNAUTE.COM, *Charte graphique : Définition dans le dictionnaire – Linternaute* [en ligne], Boulogne-Billancourt, Benchmark Group, [s.d.] [dernière consultation le 12 mai 2015]. Disponible sur le web : <<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/charte-graphique/>>
- L'INTERNAUTE.COM, *Projet tuteuré : Définition dans le dictionnaire – Linternaute* [en ligne], Boulogne-Billancourt, Benchmark Group, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/projet-tuteuré/>>
- INFOSPHÈRE – SCIENCES, *InfoSphère : 3. Choisir ses sources : catalogues de bibliothèques* [en ligne], Montréal, Université du Québec À Montréal, dernière mise à jour le 20 août 2014 [dernière consultation le 12 mai 2015]. Disponible sur le web : <https://www.bibliothèques.uqam.ca/InfoSphere/sciences/module3/outils_catal.html>
- LAROUSSE, *Définitions:cote – Dictionnaire de français Larousse* [en ligne], Paris, Larousse, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/cote/19600>>
- LAROUSSE, *Définitions:kakemono – Dictionnaire de français Larousse* [en ligne], Paris, Larousse, [s.d.] [dernière consultation le 14 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/kakemono/45296>>
- LAROUSSE, *Définitions:pantographe – Dictionnaire de français Larousse* [en ligne], Paris, Larousse, [s.d.] [dernière consultation le 14 juin 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pantographe/57705>>
- LAROUSSE, *Encyclopédie Larousse en ligne – service public* [en ligne], Paris, Larousse, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur le web : <http://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/service_public/187160>
- LAROUSSE, *Définition titreuse – Dictionnaire de français Larousse* [en ligne], Paris, Larousse, [s.d.] [dernière consultation le 13 juin 2016]. Disponible sur : <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/titreuse/78244>>
- LEROY, Denis[dir.], *Fiche n°1 : mettre en place une signalétique adaptée – ARGOS-Services* [en ligne], Strasbourg, ARGOS-Services, [s.d.] [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://www.argos-services.com/?p=997>>.

- LIBRARY OF CONGRESS, *Classification and Shelving Manual : Literary Author F 632* [en ligne, ressource en anglais], Washington DC, Library of Congress, mis en ligne en juillet 2013 [dernière consultation le 9 mai 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.loc.gov/aba/publications/FreeCSM/F632.pdf>>
- OCLC, *Dewey version* [en ligne, en anglais], Dublin (Ohio, États-Unis), OCLC, cop. 2016 [consulté le 18 avril 2016]. Disponible sur le web:<www.oclc.org/en-europe/dewey/features.html>
- OFFICIEL PRÉVENTION, *Dossiers CHSCT : Signalétique et signalisation de sécurité* [en ligne], Valence, Officiel Prévention, [s.d.] [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <http://www.officiel-prevention.com/protections-collectives-organisation-ergonomie/signaletique/detail_dossier_CHSCT.php?rub=38&ssrub=159&dossid=128>
- PRADO, Christian et TROMBERT, Jean-Jacques, « Rendre un espace accessible à tous » DANS NOUVEL, Thierry [dir.], *Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes : pour vous accompagner dans vos démarches d'accessibilité en faveur des personnes handicapées mentales* [en ligne]. Paris, UNAPEI, « Les guides de l'UNAPEI », 2012 [consulté le 19 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_signaletique_et_pictogrammes.pdf>.
- RACINE, Bruno, [dir.], *Manuel UNIMARC : format bibliographique* [en ligne], Paris, Bibliothèque Nationale de France, 27 mars 2014 [consulté le 6 avril 2016]. Disponible sur le web : <http://www.bnf.fr/fr/professionnels/anx_formats/a.unimarc_manuel_format_bibliographique.html#SHDC_Attribute_BlocArticle10BnF>.
- THIERRY, Pierre-Antoine, *Accessibilité du cadre bâti : l'importance du choix des couleurs, d'une signalétique lisible et visible et d'un éclairage adapté* [en ligne], Paris, Ministère de l'Égalité des territoires et du Logement et Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, Limoge, Etamine, [ca. 2007] [consulté le 20 décembre 2015]. Disponible sur le Web : <http://www.territoires.gouv.fr/IMG/pdf/dgaln_accessibilite_fiche_9.pdf>.
- UDC CONSORTIUM, *UDC Consortium – UDC Update* [en ligne, en anglais] , La Haie, UDC Consortium, cop. 2016 [consulté le 17 avril 2016]. Disponible sur le web : <http://www.udcc.org/index.php/site/page?view=about_updates>.
- UDC CONSORTIUM, *UDC Online by UDC Consortium* [en ligne] , La Haie, UDC Consortium, cop. 2016 [consulté le 17 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.udc-hub.com/fr/login.php>>
- UDC CONSORTIUM, *UDC Online – English* [en ligne, en anglais], La Haie, UDC Consortium, cop. 2016 [consulté le 17 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.udc-hub.com/en/login.php>>

Logiciel

- AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, *Colodus* [logiciel], Montpellier, Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur, [recherche effectuée le 5 avril 2016].
- AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, *WinIBW* [logiciel], Montpellier, Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur, [recherche effectuée le 5 avril 2016].
- INFOR BIBLIOTHÈQUES, *V-Smart* [logiciel], Garches, Infor Bibliothèques, [recherche effectuée le 5 avril 2016].

Table des illustrations

Illustration 1: Contraste des couleurs selon la brochure Principes à respecter pour concevoir une signalétique visible, lisible et compréhensible par tous, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.	50
Illustration 2: Contraste des couleurs selon la brochure rédigée par Pierre-Antoine Thierry Accessibilité du cadre bâti : l'importance du choix des couleurs, d'une signalétique lisible, visible et d'un éclairage adapté, par Marie HAMEL, 2016.....	51
Illustration 3: Titre utilisé pour signaler le casier comportant le magazine I love English world, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	165
Illustration 4: La Marguerite de la Dewey du CRDP de Grenoble, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	167
Illustration 5: Le Toucan de la Dewey, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	167
Illustration 6: La recherche concernant les DVD proposant un menu « audiodescription » ou « audio-description » dans le SUDOC, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	224
Illustration 7: Notice obtenue en résultat à la recherche des DVD comportant un menu « audiodescription » ou « audio-description » dans le SUDOC, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	225
Illustration 8: Recherche via le catalogue IGUANA des BU de l'UL portant sur les DVD présentant un menu « audiodescription » ou « audio-description » et résultats obtenus, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	226
Illustration 9: Notice La Môme de Olivier Dahan dans IGUANA, le catalogue des BU de l'UL, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	226
Illustration 10: Notice du film Irrational man de Woody Allen dans le catalogue IGUANA des BU de l'UL, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	227
Illustration 11: Recherche effectuée via le SIGB V-Smart sur les DVD présentant un menu « audiodescription » ou « audio-description », capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	227
Illustration 12: Résultats de la recherche effectuée via le SIGB V-Smart sur les DVD présentant un menu « audiodescription » ou « audio-description », capture d'écran par Marie HAMEL, 2016....	229
Illustration 13 : Notice du film Irrational Man de Woody Allen sur Colodus, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	230
Illustration 14: Notice de La Môme d'Olivier Dahan sur Colodus, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	231
Illustration 15 : Notice UNIMARC du film Irrational man de Woody Allen sur WinIBW, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	231
Illustration 16 : Notice en format UNIMARC du film La Môme d'Olivier Dahan sur WinIBW, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	232
Illustration 17: Recherche sur la présence de sous-titres pour malentendants dans les DVD contenus dans le SUDOC, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	233
Illustration 18: Liste de résultat pour la recherche dans le SUDOC des DVD proposant des sous-titres pour malentendants, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	234
Illustration 19: Recherche et des résultats dans IGUANA, le catalogue des BU de l'UL, des DVD proposant des sous-titres pour malentendants, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	235

Illustration 20 : Recherche sur les DVD possédant des sous-titres pour malentendants dans le SIGB V-Smart, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	236
Illustration 21 : Recherche dans le SIGB V-Smart autour des DVD possédant des sous-titres pour malentendant, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	237
Illustration 22: Plan de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	238
Illustration 23: Page 1 du Plan de classement général de la Bibliothèque Américaine de Nancy, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	239
Illustration 24: Page 2 du Plan de classement général de la Bibliothèque Américaine de Nancy, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	240
Illustration 25: Page 3 du Plan de classement général de la Bibliothèque Américaine de Nancy, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	241
Illustration 26: Page 4 du Plan de classement général de la Bibliothèque Américaine de Nancy, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	242
Illustration 27: Page 5 du Plan de classement général de la Bibliothèque Américaine de Nancy, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	243
Illustration 28: Page 6 du Plan de classement général de la Bibliothèque Américaine de Nancy, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	244
Illustration 29: Page 7 du Plan de classement général de la Bibliothèque Américaine de Nancy, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	245
Illustration 30: Affiche expliquant les différentes classes de la CDD et leur contenu, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	246
Illustration 31: Affiche expliquant le code couleurs associé à la CDD à la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	247
Illustration 32: Page 1 de la Charte graphique de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.	248
Illustration 33: Page 2 de la Charte graphique de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.	249
Illustration 34: Page 3 de la Charte graphique de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.	250
Illustration 35: Page 4 de la Charte graphique de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	251
Illustration 36: Page 5 de la Charte graphique de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.	252
Illustration 37: Page 6 de la Charte graphique de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.	253
Illustration 38: Page 7 de la Charte graphique de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.	254
Illustration 39: Affiche définissant l'accès et les horaires de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	255
Illustration 40: Affiche informant les usagers du verrouillage de la porte dans le cadre du plan Vigipirate, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	256

Illustration 41: Affiche expliquant les cotes utilisées à la BAN et leur code-couleurs, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	257
Illustration 42: Affiche en anglais d'explication de la CDD au public jeunesse, scan par Marie HAMEL, 2016.....	258
Illustration 43: Affiche dégageant l'UL et l'ABAN de toute responsabilité en cas de vol commis au sein de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	259
Illustration 44: Affiche indiquant la Reading Room et rappelant que cette salle est accessible y compris si la porte est fermée, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	260
Illustration 45: Affiche indiquant l'emplacement où doivent être rangés les chaises afin de ne pas encombrer l'espace de la bibliothèque, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	261
Illustration 46: Exemple d'affiche de sécurité, cette affiche vise à garder dégagées les issues de secours, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	262
Illustration 47: Affiche expliquant les règles de prêt en vigueur à la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	263
Illustration 48: Affiche information les usagers des tarifs d'adhésion à l'ABAN., capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	264
Illustration 49: Affiche informant les usagers des risques de déclassement des documents si ces derniers ne sont pas correctement rangés, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	264
Illustration 50: Exemple d'affiche à propos des activités organisées par l'ABAN, ici il s'agit des activités du mercredi à destination des enfants, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	265
Illustration 51: Liste de ressources électroniques pour travailler l'anglais proposées aux usagers de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	266
Illustration 52: Recto et verso de la procédure d'accès au compte-lecteur, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.....	266

Table des annexes

Annexe 1 : Les normes préconisées pour favoriser l'aménagement de l'espace des bibliothèques..	218
Annexe 2 : Signaler les documents accessibles aux publics en situation de handicap dans les catalogues de bibliothèques.....	222
Annexe 3 : Plan de la BAN.....	238
Annexe 4 : Plan de classement général de la Bibliothèque Américaine de Nancy.....	239
Annexe 5 : Affiches explicatives des différentes classes de la CDD.....	246
Annexe 6 : Charte graphique de la BAN.....	248
Annexe 7 Affiches à l'entrée de la BAN.....	255
Annexe 8 : Les différentes cotes de la BAN et le code-couleurs qui leur est associé.....	257
Annexe 9 : Modèle pour l'affiche explicative de la CDD.....	258
Annexe 10 : Exemples d'affiches de la BAN.....	259
Annexe 11 : Documents distribués au public.....	266

Annexe 1 : Les normes préconisées pour favoriser l'aménagement de l'espace des bibliothèques

Une signalétique – même excellente – ne peut parer le mauvais agencement d'une bibliothèque. Elle est un moyen de valoriser un choix en matière d'organisation de l'espace et des collections. Pour que cet espace soit accessible à tous les publics un certain nombre de normes sont préconisées. Pour ne pas alourdir le mémoire de normes, un peu éloignées de la question même de la signalétique, nous verrons quels sont celles à prendre en considération pour préparer le terrain de la mise en place d'une signalétique.

En ce qui concerne le mobilier jeunesse, des normes permettent de proposer des tables et des chaises plus adaptées aux enfants. Ce mobilier permet en outre aux enfants de repérer l'espace qui leur correspond et de s'y sentir à l'aise. Ainsi pour les enfants entre quatre et six ans, Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel conseillent de prévoir une hauteur d'assise de trente centimètres et une hauteur de plateau de table de cinquante-deux centimètres⁵⁶³. Pour les enfants de six à huit ans l'assise d'une chaise doit être à trente-quatre centimètres et le plateau d'une table à cinquante-huit centimètres. Pour les enfants de huit à dix ans, les normes sont de trente-huit centimètres pour l'assise d'une chaise et de soixante-quatre centimètres pour le plateau d'une table. Rappelons que les normes pour les adultes et les enfants au-delà de dix ans sont de quarante-cinq centimètres dans le cas d'une chaise et de soixante-quatorze centimètres pour une table⁵⁶⁴. Dans l'idéal, il serait intéressant de bénéficier de tables et de chaises adaptées à chaque tranche d'âge. Néanmoins, il est possible de n'acheter que deux types de mobilier l'un suivant les normes adultes et l'autre à destination des enfants en suivant les normes recommandées pour les enfants de huit à dix ans⁵⁶⁵. Ces initiatives contribueront à faire en sorte que le public se sente à l'aise dans la bibliothèque, qu'il ait l'impression que le lieu est pensé pour lui et cela lui donnera envie d'y venir et d'y passer du temps. Un espace avec du mobilier plus petit sera très rapidement identifié par les enfants comme leur étant destiné et comme le lieu où ils trouveront des documents qui sont prévus pour eux.

Par exemple la question des bacs à albums peut sembler anecdotique mais elle joue un rôle important pour permettre aux enfants de s'approprier les collections. À la hauteur des plus jeunes et permettant de voir plus facilement la couverture illustrée – élément décisif pour le choix d'un album par les tous-petits – il remplace toute signalétique à destination de ces usagers qui n'ont pas encore

563 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASCUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*, *op. cit.*, p. 102.

564 *Ibid.*, p. 102.

565 *Ibid.*, p. 101.

appris à lire. Nous avons décidé de faire l'acquisition de bacs à la BAN afin d'y ranger la collection d'albums. seulement un bac mesure en moyenne trente-cinq centimètres de long et permet de ranger trente albums. La BAN possède environ six-cents albums jeunesse, ce qui signifie qu'il faudrait au moins vingt bacs pour l'ensemble de la collection, possibilité inenvisageable au vu de l'espace disponible et à laquelle nous avons de ce fait renoncé. Cette contrainte est dommage dans le cadre de notre mission de signalétique, car acquérir des bacs et disposer les albums dans ces derniers nous aurait permis de valoriser cette collection principalement aux yeux des plus jeunes. En effet, les couvertures illustrées des albums y étant plus visibles et la disposition en bac permet d'inciter les petits à s'approcher et à fouiller dans cet espace attractif à leurs yeux. Ils seront encouragés à prendre des documents à leur portée, et les bibliothécaires – et parents accompagnateurs – pourront leur apprendre à reposer ceux qu'ils ont fini de regarder. Il s'agit là d'une première approche pour les petits aux livres et au monde de la bibliothèque. Ranger des albums sur une étagère est en effet une opération délicate pour les mains encore un peu malhabiles des tous-petits. Pourtant il est important que la bibliothèque apprenne à ses plus jeunes lecteurs le comportement adéquat vis-à-vis de ses collections et notamment le fait de ranger les documents une fois qu'on a fini de les consulter, mais ce geste ne doit pas être un trop grand effort pour lui, sans quoi l'enfant prendrait ce rangement pour une contrainte et cela pourrait détériorer sa relation aux livres et à la lecture, que la bibliothèque cherche au contraire à lui faire aimer. Rappelons d'ailleurs que la signalétique peut également servir à informer les usagers des règles de la bibliothèque. Si le mobilier ne permet pas – ou tout du moins complique – l'application des règles par les usagers, il devient un obstacle à la mise en place de la signalétique. Il ne serait pas utile de préparer une affichette « les livres doivent être rangés après utilisation » à destination d'un public qui ne sait pas lire. Même représenter sous forme de dessin, le rangement des livres sur une étagère est un tâche un peu complexe pour les tous-petits. Tandis que les bacs à albums se rapprochent des bacs dans lesquels on leur apprend à reposer leurs jouets quand ils ont fini de s'en servir. Naturellement s'ils associent les livres comme des jouets, ils pourront avoir le réflexe d'aller les reposer dans les bacs. Bien sûr à défaut de bacs, il est possible de demander aux plus jeunes de reposer les livres à plat sur les étagères – ce qui constitue un début de rangement – mais cela oblige les bibliothécaires à aller ensuite ranger les documents correctement tandis que pour ce qui est des albums rangés dans des bacs, les bibliothécaires n'auront éventuellement qu'à reclasser les documents de temps en temps pour les remettre dans l'ordre alphabétique. Nous voyons à travers cet exemple que le mobilier peut parfois faire office de signalétique. Toutefois, en fonction de l'espace disponible, il n'est pas toujours possible d'agencer les collections au mieux pour les publics et il faut parfois se replier sur une autre solution moins idéale mais réalisable.

Pour rendre accessibles les locaux d'une bibliothèque aux personnes handicapées moteurs, des normes ont été définies, afin qu'il soit possible de circuler en fauteuil dans l'ensemble de l'espace. Les normes d'accessibilité varient entre les pays. Jacqueline Gascuel cite à titre d'exemple les normes danoises qui préconisent des allées de trois mètres de largeur d'axes en axes – ce qui correspond pour des tablettes de vingt-deux centimètres de part et d'autre de l'allée, à une allée de deux mètres et soixante centimètres environ⁵⁶⁶. Les manuels anglais et américains pensent pour leur part qu'une largeur d'un mètre quarante-cinq – soit une largeur d'un mètre quatre-vingt-dix d'axe en axe – est suffisante pour une allée double⁵⁶⁷. Jacqueline Gascuel – suivant les préconisations de l'Association Française de NORmalisation (AFNOR)⁵⁶⁸ – conseille une largeur entre les deux normes à savoir de deux mètres dix centimètres – ou deux mètres quarante pour une mesure d'axe en axe⁵⁶⁹. Dans l'ouvrage qu'elle coécrit avec Anne-Marie Chaintreau, Jacqueline Gascuel présente ces normes en terme d'unité de passage. Une unité de passage – permettant le passage d'un fauteuil roulant mais aussi des chariots de rangement de livres – correspond à quatre-vingt-dix centimètres. Cette largeur ne permet pas à deux usagers de se croiser et doit être réservée selon elles aux épis courts et aux magasins ouverts – c'est-à-dire accessibles au public. Généralement entre deux épis il faut d'après leurs recommandations une largeur de deux unités de passage à savoir un mètre quarante⁵⁷⁰. Cette largeur des unités de passage correspond également à celle recommandée pour les issues de secours⁵⁷¹. Gaëlle Guechgache, pour sa part préconise des allées un peu plus larges, puisqu'elle donne une mesure d'un mètre cinquante⁵⁷². En ce qui concerne la largeur des allées, Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel nuancent leur propos puisque selon elles une largeur de un mètre vingt-cinq suffit entre une étagère et une table, mesure qui augmente à deux mètres entre deux rangées de tables⁵⁷³. À la BAN, les tables sont espacées d'à peine plus d'un mètre des autres tables et des étagères. Il est évident que lorsqu'un usager est assis à un table, il est impossible pour un usager en fauteuil de passer derrière lui. Pour ce qui est des étagères elles-mêmes, Anne-Marie Chaintreau et Jacqueline Gascuel conseillent une hauteur maximale des portants de deux mètres et indiquent que pour un usager ne souffrant d'aucun handicap moteur, le dernier

566 Jacqueline GASQUEL, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, op. cit. p. 121.

567 *Ibid.*, p. 126

568 La norme à laquelle Jacqueline Gascuel fait référence est la norme AFNOR NF P 01101 intitulée « Dimension de coordination des ouvrages et éléments de construction ».

569 Jacqueline GASQUEL, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, op. cit. p. 126.

570 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASQUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*, op. cit. p. 117.

571 *Ibid.*, p. 134.

572 Gaëlle GUECHGACHE, « Abécédaire de l'extension et de la réhabilitation des bibliothèques » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012*, op. cit. p. 203.

573 Anne-Marie CHAINTREAU et Jacqueline GASQUEL, *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*, op. cit. p. 167.

rayonnage doit être au maximum à un mètre soixante-dix du sol pour que les usagers puissent atteindre les ouvrages sans faire usage d'un escabeau⁵⁷⁴. Pour le public souffrant d'un handicap moteur, Jacqueline Gascuel rappelle que seuls sont accessibles – sans pinces spéciales ni aide extérieure – les ouvrages de quarante centimètres à un mètre quarante-cinq du sol⁵⁷⁵, mesures également recommandées par Gaëlle Guechgache qui porte toutefois la hauteur maximale à un mètre cinquante⁵⁷⁶. Pour ce qui est de la norme des étagères basses, celles de la BAN sont situées à dix-sept centimètres du sol, ce qui est plus faible que recommandé. Les usagers en fauteuil pourront éventuellement attraper les ouvrages de plus grande taille, si la partie supérieure du livre se trouve à plus de quarante centimètres du sol, mais les petits livres leur resteront difficilement accessibles. De même au niveau de la hauteur, les plus hauts rayonnages de la bibliothèques sont à un mètre soixante-dix-sept du sol, ce qui est plus élevé que la norme d'accessibilité. Il existe également bien d'autres normes concernant les grilles gratte-pieds dont le maillage doit être inférieur à deux centimètres et les tapis-brosses dont la fibre de coco ne doit pas avoir une hauteur supérieure à deux centimètres⁵⁷⁷. De même les portes font l'objet de normes assez strictes pour permettre à un usager en fauteuil de les franchir. Ces normes sont très précises et nous comprenons parfaitement leur intérêt pour permettre au public souffrant d'un handicap moteur de pouvoir accéder à l'espace et aux collections de la bibliothèque, mais malheureusement l'espace de la BAN étant limité, il est difficile de respecter la totalité de ces normes. Les connaître peut nous permettre d'aménager les lieux au mieux, mais nous nous trouverons toujours face à une limite matérielle qui nous empêchera de les respecter complètement dans la situation actuelle.

Beaucoup de normes chiffrées sont mises en avant dans les manuels d'aménagement des bibliothèques. Ces normes ne sont toutefois pas réalisables du fait des lieux même dans lesquels les bibliothèques sont implantées. Il faut donc que les bibliothèques s'adaptent au mieux afin que leur espace soit approprié autant que possible à l'ensemble de ses publics, tout en restant dans la mesure du réalisable en fonction de ses moyens.

574 *Ibid.*, p. 165.

575 Jacqueline GASQUEL, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, *op. cit.* p. 116.

576 Gaëlle GUECHGACHE, « Abécédaire de l'extension et de la réhabilitation des bibliothèques » DANS PETIT, Christelle [dir.], *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012*, *op. cit.* p. 203.

577 Anne-Marie BERNARD « ACCUEIL ET MISE EN ESPACE » DANS DIAMENT, Nic [dir.], *Organiser l'accueil en bibliothèque*, *op. cit.*, p. 45-46.

Annexe 2 : Signaler les documents accessibles aux publics en situation de handicap dans les catalogues de bibliothèques

Du fait de leur handicap, certains usagers ont besoin de documents adaptés, notamment en ce qui concerne les contenus multimédias de plus en plus fréquents de nos jours. Pour que le contenu d'un DVD lui soit accessible un usager non-voyant ou malvoyant aura besoin qu'une audiodescription du film soit disponible sur le DVD. Il s'agit d'une version d'un film, dans laquelle une voix off décrit le plus précisément possible la scène qui se déroule et les détails qui la constituent afin que les malvoyants et non-voyants puissent profiter du film comme le public sans handicap visuel. En ce qui concerne les personnes malentendantes et non-entendantes, elles ne pourront s'approprier correctement un document sur DVD que si ce dernier est sous-titré et de préférence par des sous-titres prévus pour les malentendants – sous-titres fidèles le plus possible au dialogue d'origines, qui indiquent le personnage qui s'exprime lorsqu'il n'apparaît pas à l'écran et qui décrivent les bruits de fonds et les musiques d'ambiance. Puisque de telles possibilités sont offertes pour améliorer la vie de personnes souffrant d'un handicap, il est nécessaire de leur permettre d'accéder facilement à ces documents et de les isoler du fonds en général. Pour cela, nous avons effectué une recherche pour retrouver ces deux types de ressources dans les différents catalogues professionnels et accessibles au public.

Tout d'abord, rappelons ce que la norme préconise par rapport à ces documents. Il est évident que le principe d'une norme de catalogage est d'harmoniser l'ensemble des notices et de retrouver plus facilement les documents recherchés. Il semblerait de ce fait logique de penser qu'une norme définit la façon de mentionner les différentes versions sonores d'un film, la présence ou non d'audiodescription et les sous-titres disponibles. Dans la norme FD Z 44-065 éditée par l'AFNOR en 1998 concernant le catalogage des vidéogrammes⁵⁷⁸, la question des versions des documents concerne la zone 2 intitulée « zone de l'édition ou de la version⁵⁷⁹ ». De par les exemples illustrant cette norme, nous pouvons conclure que les langues du document relèvent du point 2.2 de la norme FD Z 44-065, mais cette zone ne semble pas être consacrée uniquement à la question de la langue, puisqu'elle est utilisée pour indiquer lorsqu'il s'agit de « nouvelle version », « édition révisée », « version courte » ou encore « version colorisée ». « La mention d'édition ou de version est transcrite dans les termes où elle apparaît sur la source prescrite d'informations⁵⁸⁰ ». Cette source

578 CREFF, dir. « FD Z 44-065 Septembre 1998 : Documentation – Catalogage des vidéogrammes – Rédaction de la description bibliographique » DANS AFNOR, *Normes de catalogage : tome 2 Musique – Enregistrements sonores – Images animée – Image fixe, op. cit.*, p. 183-287.

579 *Ibid.*, p. 213-215.

580 *Ibid.*, p. 214.

d'informations peut correspondre au générique, au conteneur, au matériel d'accompagnement ou document issu de la production⁵⁸¹. Cela signifie que le catalogueur doit décrire la ou les versions du document selon les termes de la société qui a produit le film. Or chaque société est libre des formulations qu'elle utilise pour indiquer les versions disponibles sur le DVD en question. Il n'y a donc de ce fait pas d'uniformité possible entre les notices des différents documents audiovisuels. Certaines indiqueront la disponibilité d'une version d'audiodescription, d'autres pourront éventuellement parler de version avec des commentaires descriptifs. Puisque la norme n'impose aucune expression pour uniformiser l'ensemble des notices, les mentions de langues du document et de sous-titres sont de ce fait diverses et variées. Nous notons que bien que l'ouvrage complet dans lequel nous avons recherché la norme en question date de 2006, la norme elle-même date de 1998, date où les DVD était un support encore rare et où les films circulaient majoritairement sur support cassette VHS et ils n'étaient souvent constitués que d'une seule version. Aujourd'hui les DVD permettent de proposer sur le même support un film en plusieurs langues de bandes-sons et de sous-titres. De ce point de vue la norme ne semble plus adaptée à la situation actuelle et aux besoins en matière de catalogage, ce qui peut expliquer la difficulté à effectuer des recherches dans les différents catalogues sur les documents proposant l'audiodescription. La norme ne semble par ailleurs pas prévoir la possibilité de plusieurs versions simultanées sur le même support. Il est en effet indiqué dans la norme :

« [o]n donne une autre mention d'édition ou de version lorsque la source prescrite d'informations porte précise (sic) les particularités d'un document à l'intérieur de l'édition ou de la version. [...] On peut aussi donner une autre mention d'édition ou de version quand le document présente une différence significative dans son contenu par rapport à d'autres états de la même édition ou version⁵⁸². »

581 *Ibid.*, p. 193.

582 *Ibid.*, p. 215.

Il semble que la présence de plusieurs langues pour la bande-son et les sous-titres entre dans le cadre de versions présentant une différence significative, comme cela est stipulé dans la norme, mais il est dommage que la norme ne précise pas davantage sous quelle forme indiquer les différentes bandes-sons, sous-titres disponibles et les expressions permettant d'indiquer qu'il existe une bande-son avec audiodescription ou que les sous-titres sont adaptés aux malentendants. En ce qui concerne la zone des notes⁵⁸³, il existe un paragraphe intitulé « note sur la langue de l'oeuvre, sur la traduction ou l'adaptation⁵⁸⁴ », mais ce dernier concerne les documents traduits ou adaptés afin de mentionner la langue originale et/ou le titre de l'oeuvre originale. Rien n'est spécifiquement précisé dans l'ensemble des notes pour détailler le contenu du document en matière de langues disponibles pour la bande-son et les sous-titres. Suivant l'interprétation, que le catalogueur fait de la norme, il peut donc choisir d'énumérer les langues et sous-titres disponibles en tant que « notes de contenu »⁵⁸⁵ en « notes sur la fixation, la production, l'édition, la diffusion, la distribution » s'il considère que cette information relève de l'édition du document,⁵⁸⁶ ou encore en tant que « notes sur la zone de la description technique et des modalités d'accès au support » puisque dans cette partie est mentionné un exemple de différentes versions disponibles sous la forme « Disponible en version 8 mm ou en version 16 mm⁵⁸⁷ ». Nous avons effectué une recherche avancée dans le catalogue collectif des BU françaises – le catalogue du réseau SUDOC*⁵⁸⁸ – portant sur les « mots du titres »

The screenshot shows the SUDOC search interface. At the top, there are navigation links for 'Recherche par index et filtres' and 'Recherche par sujet', and a copyright notice 'Copyright © 2016 ABES / OCLC'. The main section is titled 'Recherche par index et tri'. Below this, there is a search bar with the text 'Veuillez saisir au moins un mot dans le formulaire de recherche ci-dessous en choisissant les paramètres souhaités'. The search results show 'audiodescription' and 'audio-description' entered in the search field. There are also options for 'ou', 'et', and 'trier par' (année de publication). Below the search results, there are filters for 'langue' (Toutes les langues), 'zone géographique' (Tous les pays), and 'année de publication' (with an example: 1948-1980 ou 1948- ou 1955). At the bottom, there is a section for 'Type de publication' with various icons and checkboxes for different document types: Livres, Ressources électroniques, Sons (sauf musique), Images, Autres, Périodiques, Articles, Musique enregistrée, Cartes, Manuscrits, Partitions, Matériel audio-visuel, and Thèses (version de soutenance).

Illustration 6: La recherche concernant les DVD proposant un menu « audiodescription » ou « audio-description » dans le SUDOC, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

583 *Ibid.*, p. 234-240.

584 *Ibid.*, p. 235.

585 *Ibid.*, p. 234-235.

586 *Ibid.*, p. 237.

587 *Ibid.*, p. 238-239.

588 AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, *Catalogue Sudoc* [en ligne], Montpellier, Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur (ABES), cop. 2016, [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <<http://www.sudoc.abes.fr/>>.

« audiodescription » ou « audio-description », et sur des documents dont le support correspond à « matériel audio-visuel » comme le montre l'illustration 6.

rechercher (et) (Tous les mots) audiodescription | Paramètres de filtre | 1 résultat(s)
 élargir (Mots du titre) audio-description | Paramètres de filtre

Liste des résultats | Notice détaillée | Où trouver ce document ? Copyright © 2016 ABES / OCLC

Prêt Entre Bibliothèques
 Prêt
 Photocopie

Services
 Mon panier / Export

Liens
 notices liées

Identifiant pérenne de la notice : <http://www.sudoc.fr/136912559>

Type(s) de contenu (modes de consultation) : Images animées (vidéo)

Titre : [La Môme](#) / Olivier Dahan, réal. adapt., scénario, dial. ; Isabelle Sobelman, adapt. dial. ; Christopher Gunning, comp. ; Marion Cotillard, Sylvie Testud, Pascal Greggory... [et al.], act. latin

Alphabet du titre : Dahan, Olivier; Réalisateur / Metteur en scène / Directeur artistique. Scénario. Dialogues / commentaires

Auteur(s) : [Sobelman, Isabelle \(1962-....\)](#); Adaptation. Dialogues / commentaires
[Gunning, Christopher \(1944-....\)](#); Musique
[Cotillard, Marion \(1975-....\)](#); Acteur
[Testud, Sylvie \(1971-....\)](#); Acteur
[Greggory, Pascal \(1954-....\)](#); Acteur

Date(s) : cop. 2007

Langue(s) : français

Pays : France

Editeur(s) : [TFSy-les-Moulineaux](#) ; TF1 vidéo [éd., distrib.], cop. 2007

Description : 1 DVD (2 h 10 min) : coul. (PAL), sonore, surround (Dolby et DTS)

EAN : 3384442144148

Contient : **Le film chapitre en version française, les commentaires audio de l'équipe du film, le son 2.0, 5.1 Dolby Digital, 5.1 DTS, les sous-titres anglais et sourds et malentendants, l'audio-description pour non voyants, la bande-annonce, le lien Internet**

Notes : Version originale en français. Sous-titres en anglais et en français pour sourds et malentendants. - Copyright : Légende ; TF1 International ; TF1 Films production ; Okko production ; Songbird pictures, 2007. - Format image : 16/9 compatible 4/3, 2.35. - Collaborateurs : Tetsuo Nagata, dir. photogr. - Autres interprètes : Emmanuelle Seigner, Jean-Paul Rouve, Clotilde Courau ; avec la participation de Gérard Depardieu. - Oscar de la meilleure actrice : 2008 | Etats-Unis d'Amérique. - César de la meilleure actrice : 2008 | France

Sujets : [Films musicaux](#)

Lien(s) externe(s)
 Worldcat : [422120768](http://www.worldcat.org/oclc/422120768)

Illustration 7: Notice obtenue en résultat à la recherche des DVD comportant un menu « audiodescription » ou « audio-description » dans le SUDOC, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

L'illustration 7 montre la notice de l'unique résultat obtenu par cette recherche sur laquelle nous avons encadré en rouge la mention de l'audiodescription. D'après ce résultat, il faudrait conclure que le seul DVD possédant un menu « audiodescription » parmi l'ensemble des DVD possédés par des BU serait celui du film *La Môme* de Olivier Dahan. Nous avons donc effectué une recherche similaire dans IGUNA⁵⁸⁹, le catalogue des BU de l'Université de Lorraine, au cas où certaines notices n'aient pas encore été rétro-converties dans le réseau SUDOC. Cette recherche a donné quatre-vingt-seize résultats sur l'ensemble des BU de l'UL, comme le montre l'illustration 8. Le cadre rouge sur cette même illustration montre d'ailleurs que la BAN posséderait douze de ces documents. Néanmoins une personne effectuant une recherche sur un film n'aura pas toujours moyen à partir de la notice du document de vérifier qu'il présente bien un menu « audio-description ». Prenons l'exemple d'un usager recherchant *La Môme* de Olivier Dahan, disponible à la BU de médecine de l'UL, contrairement à celle du SUDOC, la notice visible sur IGUANA – voir illustration 9 – n'affiche pas la zone « contenu ». Aussi l'information sur l'audiodescription ne sera présente que si elle est répétée en note – cette zone est encadrée de rouge sur l'illustration 9.

589 IGUANA, *Bibliothèque – Recherche avancée* [en ligne], Nancy-Metz, Bibliothèques de l'Université de Lorraine, [s.d.], [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <<https://catalogue.bu.univ-lorraine.fr/iguana/www.main.cls?v=c97386a2-914a-40c2-bd8d-df4c273175e6&searchProfile=Search#mode=expert>>.

Recherche avancée

Recherche simple Feuilletage

Rechercher Index

OU audio-description Tous les mots

ET audiodescription Tous les mots

Plus Tous les mots

Restreindre à langue

Restreindre à localisations

Restreindre à type de document Documents vidéos

Restreindre à date de publication

Trier par : Date de publication [Plus ré]

[Afficher les enregistrements sélectionnés](#)

[Enregistrer les exemplaires dans une liste de lecture](#)

[Imprimer](#)

[Envoyer par courriel](#)

Limiter par

Localisations

EPINAL - ESPE (1)

METZ - ESPE MONTIGNY (1)

METZ - SAULCY - BU (28)

NANCY - BIBLIOTHÈQUE AMÉRICAINE (12)

NANCY - BRABOIS - BU INGÉNIEURS (8)

NANCY - ENSIC - BU INGÉNIEURS (7)

NANCY - ESPE MAXEVILLE (1)

NANCY - GM - GSI - BU INGÉNIEURS (5)

NANCY - IUT CHARLEMAGNE (10)

NANCY - SANTÉ MÉDECINE - BU (72)

... plus ...

Date de publication

2001 - 2005 (1)

2006 - 2010 (6)

2011 - 2013 (35)

2014 - 2014 (28)

Type de document

Documents vidéos (96)

Livres (1)

Langue

Allemand (2)

Anglais (54)

Arabe (2)

Bambara (1)

... plus ...

Rcherche Nouvelle recherche

Résultat de recherche

audio-description OU audiodescription : 1-10 sur un total de 96 résultats

Cliquez ici pour voir les résultats sans les restrictions de recherche appliquées [98]

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ▶

Tout (dés)selectionner

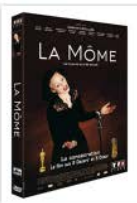
 Irrational man (TF1 vidéo [9d.], 2016)

Allen, Woody

Disponible Réserver

Illustration 8: Recherche via le catalogue IGUANA des BU de l'UL portant sur les DVD présentant un menu « audiodescription » ou « audio-description » et résultats obtenus, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

Détails sur le titre



Titre La Môme [Recherche](#)

Auteur [Liste de résultats](#)
Olivier Dahan (Directeur artistique) (Scénariste) (Auteur de dialogue)
Isabelle Sobelman (Adaptateur) (Auteur de dialogue)
Christopher Gunning (Compositeur)
Marion Cotillard (Acteur / exécutant)
Sylvie Testud (Acteur / exécutant)
Pascal Greggory (Acteur / exécutant)
[Mettre dans mes favoris](#)

Adresse bibliographique [Issy-les-Moulineaux] : TF1 vidéo féd., distrib., cop. 2007

Description 1 DVD (2 h 10 min), coul. (PAL), sonore, surround (Dolby et DTS),
Note sur la collation Format image : 16/9 compatible 4/3, 2.35

Le film chapitré en version française, les commentaires audio de l'équipe du film, le son 2.0, 5.1 Dolby Digital, 5.1 DTS, les sous-titres anglais et sourds et malentendants, l'audio-description pour non voyants, la bande-annonce, le lien Internet




Illustration 9: Notice La Môme de Olivier Dahan dans IGUANA, le catalogue des BU de l'UL, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

En revanche sur l'exemple du film *Irrational man* de Woody Allen – résultat de la recherche portant sur la présence d'un menu audiodescription – ne présente cette mention nulle part dans la notice qui le concerne, comme cela est visible sur l'illustration 10.

Détails sur le titre



<p>Titre Titre parallèle</p> <p>Auteur</p> <p>Adresse bibliographique</p> <p>Description Note sur la collation</p> <p>Résumé</p> <p>Sujet(s)</p>	<p>Irrational man = L'homme irrationnel</p> <p>Woody Allen (Directeur artistique) (Scénariste) Darius Khondji (Photographe) Jamie Blackley (Acteur / exécutant) Joaquin Phoenix (Acteur / exécutant) Parker Posey (Acteur / exécutant) Emma Stone (Acteur / exécutant)</p> <p>[Boulogne-Billancourt] : TF1 vidéo [éd.], 2016</p> <p>1 DVD zone 2 (1 h 36 min), coul. (PAL), sonore, Format de l'image : 2.40, 16/9 compatible 4/3</p> <p>Professeur de philosophie, Abe Lucas est un homme dévasté sur le plan affectif, qui a perdu toute joie de vivre. Peu après son arrivée dans l'université d'une petite ville, Abe entame deux liaisons... [Source : jaquette]</p> <p>Comédies dramatiques (cinéma)</p>	<p>Recherche Liste de résultats Document suivant Mettre dans mes favoris</p>
--	---	--



Illustration 10: Notice du film *Irrational man* de Woody Allen dans le catalogue IGUANA des BU de l'UL, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

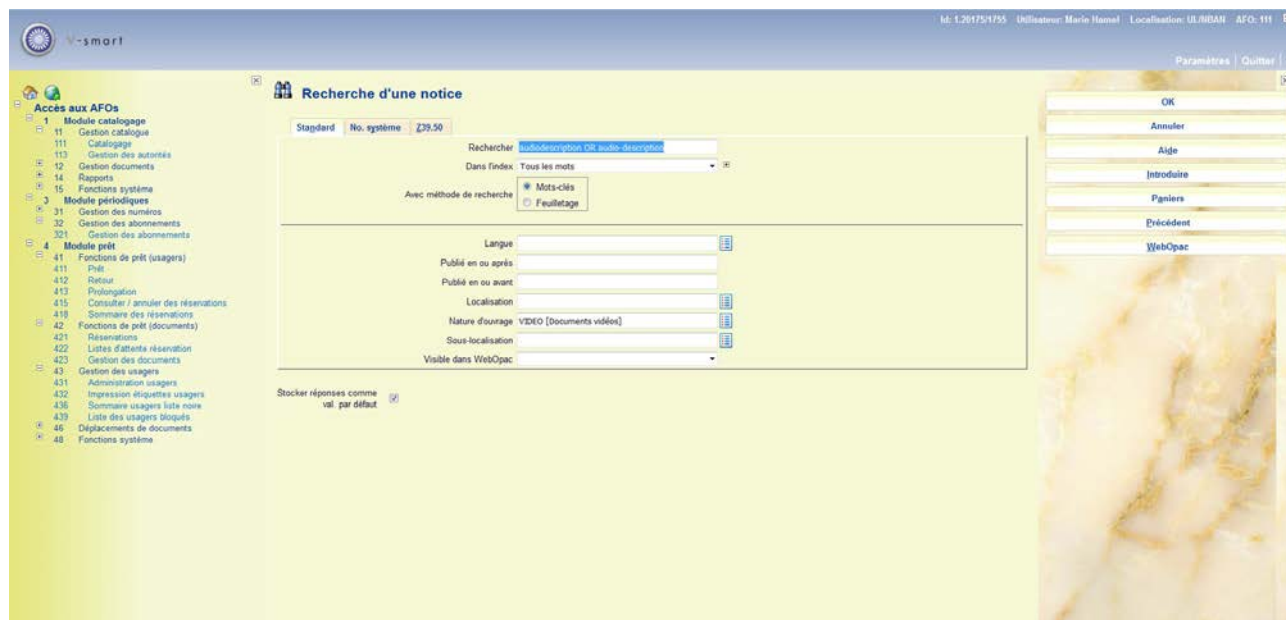


Illustration 11: Recherche effectuée via le SIGB V-Smart sur les DVD présentant un menu « audiodescription » ou « audio-description », capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

L'utilisateur ne peut donc savoir en consultant cette seule notice si le film est disponible ou non en audiodescription. De plus, rien n'est mentionné sur la langue de l'audiodescription. Il n'est pas incohérent de penser que dans une bibliothèque anglophone les DVD seront des « DVD anglais » donc avec une audiodescription en anglais. Or comme les DVD doivent être achetés auprès d'organismes négociant les droits de prêts et de représentation comme ADAV⁵⁹⁰ et COLACO⁵⁹¹ et que ces organismes fournissent des bibliothèques françaises, il est plus vraisemblable que l'audiodescription soit en français – au grand dam des usagers anglophones non-voyants et malvoyants fréquentant la BAN et espérant y trouver des films en audiodescription anglaise. À mesure que les DVD proposent de plus en plus de langues de visionnages, il n'est pas inconcevable de penser qu'un jour les menus d'audiodescription seront proposés en plusieurs langues et ils seraient alors sensés de faire mention de ces langues dans la notice. Pour un meilleur service à ces publics il peut être intéressant de signaler ces documents via une liste, effectuée après vérification de chacun des DVD possédés par la BAN, des films disponibles en audio-description. Cette liste devra bien entendu être mise à jour au moment du catalogage des nouvelles acquisitions. Il serait également intéressant de se pencher sur les raisons de l'absence de ces documents dans le réseau SUDOC et proposer un affichage dans l'OPAC IGUANA mettant clairement en avant la présence ou non d'un menu d'audiodescription. Ces mesures sont évidemment coûteuses en temps, mais elles sont un geste à l'attention des publics non-voyants et malvoyants permettant de montrer l'intérêt que la bibliothèque leur porte, mais aussi pour leur faire connaître la BAN et les documents qu'elle contient susceptibles de les intéresser – d'autant plus que l'audiodescription n'est pas encore systématique sur les DVD actuels et que cela doit rendre difficile à ces publics l'accès à des supports adaptés à leur handicap. Pour tenter de comprendre les résultats obtenus sur l'OPAC et le catalogue SUDOC nous avons effectué les mêmes recherches à partir des logiciels professionnels. L'illustration 11 montre la recherche effectuée dans le Système Intégré de Gestion des Bibliothèques (SIGB*) V-Smart⁵⁹².

590 Pascal BRUNIER [dir.], *Bienvenue sur le site de l'ADAV* [en ligne], Paris, Atelier Diffusion Audiovisuelle (ADAV), mis à jour le 3 avril 2016, [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <http://www.adav-assoc.com/index.html>.

591 COLACO, *COLACO* [en ligne], Dardilly, COLACO, [s.d.], [consulté le 3 avril 2016]. Disponible sur le web : <http://www.colaco.fr/>.

592 INFOR BIBLIOTHÈQUES, *V-Smart* [logiciel], Garches, Infor Bibliothèques, [recherche effectuée le 5 avril 2016].

Access aux AFOS

Module catalogue

111 Gestion catalogue

113 Gestion des autorités

12 Gestion documents

14 Rapports

15 Fonctions système

3 Module périodiques

31 Gestion des numéros

32 Gestion des abonnements

321 Gestion des abonnements

4 Module prêt

41 Fonctions de prêt (usagers)

411 Prêt

412 Retour

413 Prolongation

415 Consulter / annuler des réservations

418 Sommaire des réservations

42 Fonctions de prêt (documents)

421 Réservations

422 Listes d'attente réservation

423 Gestion des documents

43 Gestion des usagers

431 Administration usagers

432 Impression étiquettes usagers

436 Sommaire usagers liste noire

439 Liste des usagers bloqués

46 Déplacements de documents

48 Fonctions système

Panier mémorisé : < aucun >

Restriction sur Type de publication (type 1, 2, 3, 4, 5 ou 6) : VIDEO

15 notices trouvées pour: audiodescription or audio-description [tous les mots]

#	N°	Auteur	Titre	Adresse (lieu, éditeur, date)	Édition	PPN	Disponibilité	Not defined	Base de données	Notices	Statut de la notice
	1	Burton, Tim	Big eyes		2015	169002430	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		904569	
	2	Allen, Woody	Blue Jasmine [images animées]		2014	176350764	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		746638	
	3	Canlet, Laurent	Entre les murs [images animées]		2009, cop. 2009	132759640	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		627400	
	4	Canlet, Laurent et Oates, Joyce Carol	Foibles : confessions d'un gang de filles		2013	169040711	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		731152	
	5	Fincher, David et Flynn, Gillian	Gone girl		cop. 2014	104345340	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		967142	
	6	Coen, Joel et Coen, Ethan	Inside Llewyn Davis [images animées]		cop. 2014	177403829	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		749169	
	7	Allen, Woody	Irrational man = = L'homme irrationnel		2016	191761052	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		1015370	
	8	Loach, Kenneth	Jimmy's hall		cop. 2014	181679213	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		951481	
	9	Ouellet, Michel	Kinkou et la sorcière [images animées]		cop. 2003	067310818	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		440882	
	10		Paddington		2015	185571196	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		968305	
	11	Grignon, Pierre-Luc et Le Nôtre, Pascal	Les quatre saisons de Léon [images animées]		2012, cop. 2013	177092005	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		948389	
	12	Luhmann, Baz	The great Gatsby = = Gatsby le magnifique		cop. 2013	171896029	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		737190	
	13	Malick, Terrence	The tree of life [images animées] = = L'arbre de vie		cop. 2011	155892177	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		889984	
	14	Lorenz, Robert	Une nouvelle chance [images animées]		2013	1698987X	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		728743	
	15	Scorsese, Martin	The wolf of Wall Street = = Le loup de Wall Street		2014	178117382	1 ou plusieurs exemplaires disponible(s)	UL		750615	

Illustration 12: Résultats de la recherche effectuée via le SIGB V-Smart sur les DVD présentant un menu « audiodescription » ou « audio-description », capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

De façon tout à fait surprenante, l'illustration 12, présente quinze résultats tandis que la recherche sur l'OPAC correspondant nous en avait proposé quatre-vingt-seize résultats. Comment est-il possible que le même logiciel sous deux formes différentes propose des réponses différentes à la même requête ? Une des deux interfaces n'est vraisemblablement pas fiable, mais difficile de deviner laquelle étant donné que sur les notices de l'OPAC la zone des notes dans laquelle figurent les indications concernant le sous-titrage n'apparaît pas. Nous avons donc consulté les notices V-Smart des deux films dont nous avons vu les notices précédemment. Nous n'avons pas retrouvé la notice du film *La Môme* d'Olivier Dahan, qui étant apparu sur IGUANA aurait également dû se trouver dans le SUDOC. Une telle incohérence peut mettre au jour les dysfonctionnements possibles du logiciel, expliquant en partie les surprenants résultats obtenus. Pour ce qui est de la notice de *Irrational Man* de Woody Allen, cette dernière apparaît sur l'illustration 13.

RECHERCHE DÉTAIL NOTICE MON PANIER DE 0 PPN GÉRER MES FORMULAIRES

NOTICE DONNÉES D'EXEMPLAIRES DONNÉES LOCALES

Irrational man = L'homme irrationnel / Woody Allen, réal., scénario ; Jamie Blackley, Joaquin Phoenix, Parker Posey... [et al.], act.
 PPN 191761052 - Images animées (vidéo) Ajouter PPN au panier Copier PPN Voir en Unimarc

Identifiant pérenne de la notice : <http://www.sudoc.fr/191761052>

Alphabet du titre : latin

Auteur(s) : Allen, Woody (1935-....). Metteur en scène ou réalisateur; Scénariste
 Khondji, Darius (1955-....). Photographe
 Blackley, Jamie (1991-....). Acteur
 Phoenix, Joaquin (1974-....). Acteur
 Posey, Parker (1968-....). Acteur
 Stone, Emma (1988-....). Acteur

Date(s) : 2016

Langue(s) : anglais, français

Pays : FRANCE

Editeur(s) : [Boulogne-Billancourt] : TF1 vidéo [éd.] ; [Issy les Moulineaux], 2016

Description : 1 DVD (1 h 36 min) : coul. (PAL), sonore

EAN : 338442268684

Notes : Version originale en anglais sous-titrée en français. Version doublée en français. Sous-titres pour sourds et malentendants. Version en audiodescription. - Copyright : Gravier productions ; Al perdido production, cop. 2015. - Format de l'image : 2.40, 16/9 compatible 4/3. - Collaborateur : Darius Khondji, dir. fotogr. - Autre interprète : Emma Stone

Résumé : "Professeur de philosophie, Abe Lucas est un homme dévasté sur le plan affectif, qui a perdu toute joie de vivre. Peu après son arrivée dans l'université d'une petite ville, Abe entame deux liaisons..." [Source : jaquette]

Titre(s) parallèle(s) : L'homme irrationnel (français)

Sujets : Comédies dramatiques (cinéma)
 Comédies dramatiques (cinéma)
 Cinéma -- États-Unis

Illustration 13 : Notice du film Irrational Man de Woody Allen sur Colodus, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

Cette illustration montre bien la mention d'une version en audiodescription visible dans le rectangle rouge – ce que n'avait pas permis de vérifier IGUANA qui ne fait pas apparaître cette zone. Il est donc tout à fait logique de trouver cette notice en résultat à notre recherche. Rien ne précise d'ailleurs la langue de l'audiodescription, information qui pourrait comme nous l'avons vu précédemment se révéler utile. Nous avons recherché cette notice ainsi que celle du film *La Môme* d'Olivier Dahan sur les deux logiciels professionnels reliés au réseau SUDOC, WinIBW et Colodus. La notice de Colodus⁵⁹³ nous permet ici de voir l'affichage général des deux notices, sans qu'apparaissent les codes UNIMARC*, utilisés pour cataloguer* la notice. L'illustration 14 montre que la notion d'audiodescription n'est présente que dans la zone de contenu – démarquée ici par un rectangle vert – zone faisant partie de la zone de note. Elle n'est pas répétée dans la zone intitulée « notes » – mise en valeur dans le rectangle rouge – au contraire du sous-titrage pour malentendant.

593 AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, *Colodus* [logiciel], Montpellier, Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur, [recherche effectuée le 5 avril 2016].

L'absence de précision dans la norme quant à cette mention, fait que chacun interprète la norme au moment du catalogue et donne ainsi des résultats disparates qui empêchent d'effectuer une recherche pourtant basique. Les copies d'écran réalisées à partir de WinIBW⁵⁹⁴, logiciel permettant de cataloguer dans le SUDOC, permettent de voir la notice en format UNIMARC et de comprendre comment ces deux documents ont été catalogués pour ainsi obtenir des notices différentes.



Illustration 16 : Notice en format UNIMARC du film *La Môme* d'Olivier Dahan sur WinIBW, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

Sur l'illustration 16, l'audiodescription est mentionnée dans zone 327 – mise en valeur par le rectangle vert – tandis que sur l'illustration 15 il s'agit de la zone 300 – matérialisée par le rectangle rouge. D'après le manuel d'UNIMARC, mis en ligne par la Bibliothèque Nationale de France (BNF)⁵⁹⁵, la zone 327 est une « note de contenu ». Elle est définie comme une « zone [contenant] une note décrivant le contenu de la ressource ». D'après la forme de cette note, nous déduisons que le catalogueur la considérait comme une « note complète non structurée ». Rien ne semble contre-indiquer l'usage de cette zone pour y décrire les différentes versions sonores du documents. En effet, seul est rejeté par l'usage français, l'utilisation de cette zone pour y entrer la table des matières du document. Toutefois aucun des exemples choisis ne concerne de film et ne vient confirmer la possibilité d'utiliser cette zone pour y décrire les différentes versions⁵⁹⁶. Sur l'illustration 16, nous pouvons constater que la zone 300 a été retenue pour mentionner la présence de l'audiodescription parmi les versions audio du film. D'après le manuel UNIMARC, « cette zone

594 AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, *WinIBW* [logiciel], Montpellier, Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur, [recherche effectuée le 5 avril 2016].

595 Bruno RACINE [dir.], *Manuel UNIMARC : format bibliographique* [en ligne], Paris, Bibliothèque Nationale de France, 27 mars 2014 [consulté le 6 avril 2016]. Disponible sur le web : <http://www.bnf.fr/fr/professionnels/anx_formats/a.unimarc_manuel_format_bibliographique.html#SHDC_Attribute_BlocArticle10BnF>.

596 Bruno RACINE [dir.], « 327 Note de contenu » DANS Bruno RACINE [dir.], *Manuel UNIMARC : format bibliographique* [en ligne], *loc. cit.* [consulté le 6 avril 2016]. Disponible sur le web : <http://www.bnf.fr/documents/B327_6_2010.pdf>.

contient une note sur n'importe quelle caractéristique de la ressource décrite ou de sa notice bibliographique. » Au vu de cette définition l'usage de cette zone pour détailler les versions du document ne semble pas contre-indiqué. Le manuel précise que les données de cette zone sont en texte libre et qu'elle peut être utilisée pour des notes dont la catégorie ne fait pas partie d'une zone précise en UNIMARC. Comme pour la zone précédente aucun exemple n'illustre le cas d'un DVD possédant plusieurs versions, mais rien ne semble interdire l'usage de la zone 300 dans ce cadre⁵⁹⁷. Aucune des deux zones, n'est directement prévue pour cet usage, mais aucune ne l'interdit il semble donc que cette différence entre les notices soient due à l'absence de consigne stricte concernant l'information des versions d'un film en catalogage et que les deux catalogueurs ont interprété différemment un manuel dont les consignes sont assez vagues sur ce point précis. Ce manque de précision sur un point de catalogage dont l'importance est grandissante, est dommage et mériterait vraiment une étude plus poussée dans l'intérêt des professionnels comme des usagers.

Bien définir la forme d'une information comme la présence de l'audiodescription n'a rien d'anecdotique est permettra de faciliter les recherches sur cette caractéristique présente sur de plus en plus de DVD. Nous allons à présent effectuer une recherche similaire à propos des sous-titres pour malentendant afin de voir s'ils bénéficient d'un traitement de meilleurs qualités que l'audiodescription.

The screenshot shows the SUDOC search interface. At the top right is the SUDOC logo and the text 'Copyright © 2016 ABES / OCLC'. Below this is a navigation bar with 'Recherche par index et filtres' and 'Recherche par sujet'. The main section is titled 'Recherche par index et tri'. It contains a search form with the following elements:

- A search button labeled 'Recherche'.
- A prompt: 'Veuillez saisir au moins un mot dans le formulaire de recherche ci-dessous en choisissant les paramètres souhaités'.
- A 'Vider le formulaire' button.
- Search criteria: 'Tous les mots' selected in a dropdown, with 'sous-titres' entered in the search box.
- Four 'et' dropdowns, all set to 'Tous les mots', with 'malentendant*' entered in the second search box.
- A 'trier par' dropdown set to 'année de publication'.
- A 'Filtrer par' section with:
 - 'langue' dropdown set to 'Toutes les langues'.
 - 'zone géographique' dropdown set to 'Tous les pays'.
 - 'année de publication' input field with the example 'par exemple: 1948-1980 ou 1948- ou 1955'.
- A 'Type de publication' section with a 'Tous' dropdown and an 'Aucun' link. Below this is a grid of publication types with checkboxes:
 - Livres
 - Ressources électroniques
 - Sons (sauf musique)
 - Images
 - Autres
 - Périodiques
 - Articles
 - Musique enregistrée
 - Cartes
 - Manuscrits
 - Partitions
 - Matériel audio-visuel (checked)
 - Thèses (version de soutenance)

Illustration 17: Recherche sur la présence de sous-titres pour malentendants dans les DVD contenus dans le SUDOC, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

597 Bruno RACINE [dir.], « 300 Note générale » DANS Bruno RACINE [dir.], *Manuel UNIMARC : format bibliographique [en ligne]*, loc. cit. [consulté le 6 avril 2016]. Disponible sur le web : <http://multimedia.bnf.fr/unimarc_b_trad/B300-6-2012.pdf>.

En premier lieu, nous avons effectué une recherche sur les mots « sous-titres » et « malentendant*⁵⁹⁸ » dans les notices du SUDOC⁵⁹⁹, comme sur l'illustration 17. La recherche permet d'obtenir sept résultats – visibles sur l'illustration 18. Encore une fois, il est vraisemblable que les BU possèdent plus de huit DVD contenant des sous-titres pour malentendants, mais ces derniers sont à l'évidence mal-référencés dans le SUDOC. Le film *La Môme* d'Olivier Dahan, dont nous avons précédemment vu la notice, fait partie des résultats. Nous pouvons revoir sur l'illustration 7, comment la mention des sous-titres apparaît dans la zone « contenu » de la notice ainsi que dans la zone de « notes ». Il est indiqué la présence de « sous-titres en anglais et en français pour sourds et malentendants ». Cette formulation peut laisser penser que les sous-titres pour sourds et malentendants sont disponibles en français et en anglais ou qu'ils ne sont disponibles

1

Liste des résultats | Notice détaillée | Où trouver ce document ? Copyright © 2016 ABES / OCLC

rechercher (et) (Tous les mots) sous-titres | Paramètres de filtre | 7 résultat(s)
 restreindre (Tous les mots) malentendant* | Paramètres de filtre

Services

Mon panier / Export
Flux RSS

Affiner la recherche

Type de publication
Matériel audio-visuel 7

Langue de publication

Pays de publication
France 7

1. Yoshiwara [Images animées]
Ophüls, Max (1902-1957) / Gaumont vidéo / 2012
2. Les plus beaux films des années 1970 [Images animées]
Fink, Harry Julian / Warner home video [éd., distrib.] / cop. 2009
3. 4 chefs d'oeuvres intemporels [Images animées]
Fleming, Victor (1883-1949) / Warner home video [éd., distrib.] / cop. 2009
4. Les plus beaux films des années 1950 [Images animées]
Kazan, Elia (1909-2003) / Warner home video [éd., distrib.] / cop. 2009
5. La Môme
Dahan, Olivier / TF1 vidéo [éd., distrib.] / cop. 2007
6. Itinéraire d'un enfant gâté [Images animées]
TF1 vidéo / 2000
7. Marius et Jeannette [Images animées] : un conte de l'Estaque
Guédiguian, Robert (1953-....) / La Sept/vidéo / cop. 1998

1

Illustration 18: Liste de résultat pour la recherche dans le SUDOC des DVD proposant des sous-titres pour malentendants, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

qu'en français. Les indications sur les boîtiers de DVD n'étant pas toujours formulées de façon claire, ces formulations tout aussi ambiguës peuvent se retrouver sur les notices des documents dans les catalogues de bibliothèques. Nous verrons par la suite en quoi ces informations méritent un signalement à la BAN et pourquoi elle font l'objet d'une véritable demande. En effectuant la recherche dans IGUANA⁶⁰⁰, nous obtenons cinq cent dix-sept résultats dont soixante-quatorze pour la BAN – comme cela est visible dans le rectangle rouge de l'illustration 19.

598 L'astérisque permet ici de prendre en compte le mot au singulier et au pluriel.

599 AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, *Catalogue Sudoc* [en ligne], loc. cit.

600 IGUANA, *Bibliothèque – Recherche avancée* [en ligne], loc. cit.

Recherche avancée

Rechercher sous-titres malentendant*

Index Tous les mots

Restreindre à langue

Restreindre à localisations

Restreindre à type de document Documents vidéos

Restreindre à date de publication

Recherche Nouvelle recherche

Résultat de recherche

sous-titres ET malentendant* : 1-10 sur un total de 517 résultats
Cliquez ici pour voir les résultats sans les restrictions de recherche appliquées [523]

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tout (dé)sélectionner

Irrational man (TF1 vidéo [éd.], 2016)
Allen, Woody

Disponible Réserver

Trier par : Date de publication [Plus]

Afficher les enregistrements sélectionnés
Enregistrer les exemplaires dans une liste de lecture
Imprimer
Envoyer par courriel

Limiter par

Localisations

EPINAL - ENSTIB - BU INGÉNIEURS (14)
EPINAL - ESPE (7)
METZ - ESPE MONTIGNY (6)
METZ - SAULCY - BU (212)
NANCY - BIBLIOTHÈQUE AMÉRICAINE (74)
NANCY - BRABOIS - BU INGÉNIEURS (28)
NANCY - BUFR LETTRES (2)
NANCY - ENSIC - BU INGÉNIEURS (25)
NANCY - ESPE MAXÉVILLE (13)
NANCY - GM - GSI - BU INGÉNIEURS (21)
... plus ...

Date de publication

1991 - 2000 (18)
2001 - 2005 (95)
2006 - 2010 (144)
2011 - 2013 (185)
2014 - 2014 (64)

Type de document

Cédérom / Dvdrom (1)
Documents vidéos (517)
Livres (5)

Illustration 19: Recherche et des résultats dans IGUANA, le catalogue des BU de l'UL, des DVD proposant des sous-titres pour malentendants, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

Nous obtenons à nouveau en résultat *Irrational man* de Woody Allen, dont la notice en illustration 10 nous montre que les informations concernant les sous-titres ne sont pas visibles sur l'OPAC. Il serait intéressant d'étudier pourquoi ces résultats n'apparaissent pas dans le SUDOC et comment la notion concernant les sous-titres est cataloguée. Nous avons également vu les notices dans WinIBW – visibles sur les illustrations 15 et 16 – et dans Colodus – visibles sur les illustrations 13 et 14. La première notice concernant le film *La Môme* d'Olivier Dahan répète l'information sur les sous-titres mal-entendants dans la zone 300 – dans le rectangle rouge sur la illustration 14 – alors qu'elle figure déjà en zone 327– dans le rectangle vert sur l'illustration 14. Ce fait est d'autant plus surprenant que la mention concernant la version d'audiodescription n'apparaît que dans la zone 327. Dans la deuxième notice concernant le film *Irrational man* de Woody Allen, la mention apparaît seulement dans la zone 300, zone de « notes », à côté de l'information sur l'audiodescription. Comme nous l'avons vu dans le cas de l'audiodescription, l'absence claire concernant la transcription de ces mentions donne lieu à certaines incohérences dans les notices, rendant la recherche dans le catalogue plus difficile. Nous avons effectué la recherche concernant les documents présentant des sous-titres pour malentendants parmi les DVD possédés par les BU de l'UL dans le SIGB V-Smart⁶⁰¹ – recherche visible sur l'illustration 20.

601 INFOR BIBLIOTHÈQUES, *V-Smart* [logiciel], *loc. cit.*, [recherche effectuée le 5 avril 2016].

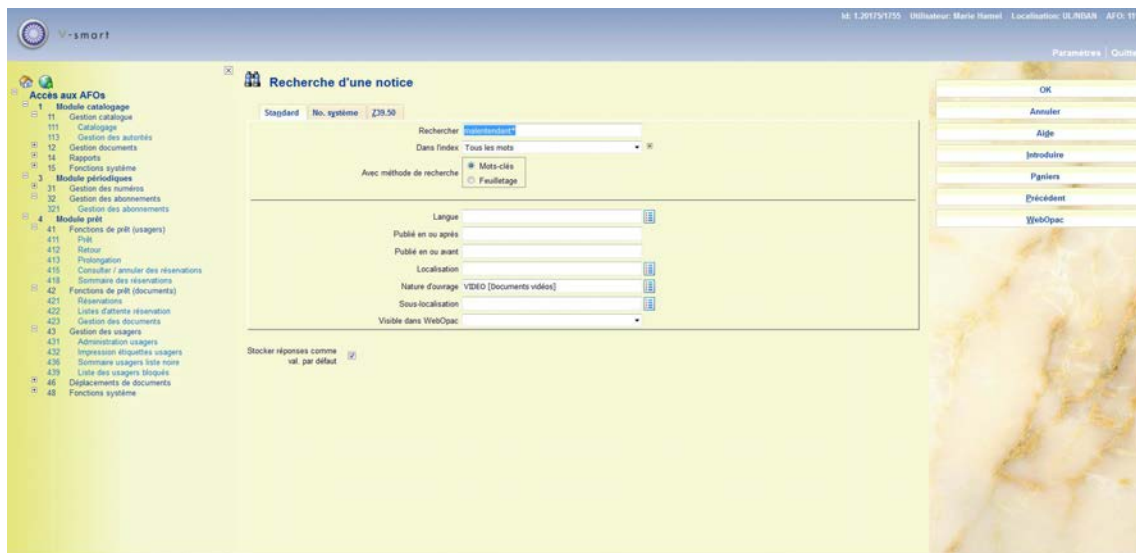


Illustration 20 : Recherche sur les DVD possédant des sous-titres pour malentendants dans le SIGB V-Smart, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

L'illustration 21 montre que la recherche fait état de cent trente-six résultats, ce qui est bien loin des cinq cent dix-sept documents annoncés via la recherche sur l'OPAC. Encore une fois ces résultats surprennent en nous laissant sans la moindre explication. Laquelle des deux interfaces du SIGB et de son OPAC est la plus rigoureuse en matière de recherche ? Laquelle donne le véritable résultat – si tant est que les deux ne se trompent pas ? Pourquoi l'autre ne parvient-il pas à obtenir avec la même recherche le même résultat ? Est-ce le SIGB qui manque de performance au niveau de son formulaire de recherche et qui sous-estime le nombre de documents répondant à la recherche ? Est-ce l'OPAC qui propose des résultats dont les critères ne répondent pas à la requête ? Au vu du nombre élevé de résultats dans l'OPAC, nous aurions pu penser qu'à défaut de trouver les termes demandés dans la requête le logiciel donnait pour résultat la liste des DVD possédés par les BU de l'UL, mais dans ce cas les recherches sur l'audiodescription et les sous-titres pour malentendants auraient dû aboutir au même nombre de résultats, ce qui n'est pas le cas. Il semble que la raison de cette anomalie soit à chercher du côté technique des logiciels, il n'empêche que la normalisation de zones spécifiquement dédiées aux versions et aux sous-titres faciliteraient les recherches et donneraient l'accès aux utilisateurs à une information précise et clairement indiquée.

Illustration 21 shows a screenshot of the V-Smart library management software interface. The search results are displayed in a table with the following columns: N°, Auteur, Titre, Adresse (lieu, éditeur, date), Édition, PPN, Disponibilité, Not. définies, Base de données, Notices, and Statut de la notice. The search criteria are: 'Restriction sur Type de publication (type 1, 2, 3, 4, 5 ou 6) VIDEO' and '136 notices trouvées pour: malentendant (tous les mots)'. The results list various DVD titles such as '12 angry men', 'McQueen, Steve', '4 chats d'oreaux intemporels', etc.

N°	Auteur	Titre	Adresse (lieu, éditeur, date)	Édition	PPN	Disponibilité	Not. définies	Base de données	Notices	Statut de la notice
1	Lumet, Sidney	12 angry men [images animées] == 12 hommes en colère	cop. 2001		00917205	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	44662		
2	McQueen, Steve	12 years a slave	2014		17914888	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	937211		
3	Fleming, Victor et Curtiz, Michael	4 chats d'oreaux intemporels [images animées]	cop. 2009		14600545	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	814892		
4	Cromberg, David et Hampton, Christopher	4 dangerous method [images animées]	2012		16125723	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	754728		
5	García, Rodrigo	Abert Hobo [images animées]	cop. 2012		162400942	Tous les exemplaires en prêt	UL	708067		
6	Scorsese, Martin	Alice doesn't live here anymore == Alice n'est plus ici	cop. 2004		08422663	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	812554		
7	Wesberg, Joseph	The Americans [images animées], L'émigré de la saison 2	cop. 2014		18565269	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	1006526		
8	Nichols, Mike et Kuznetz, Tony	Angels in America [images animées]	[DL 2005]		00988851	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	537191		
9	Loach, Kenneth et Lawler, Paul	The angel's share == La part des anges	cop. 2012		16555148	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	715967		
10	Clarke, Isabelle	Apocalypse Hiber [images animées]	2011		15731137	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	693883		
11	Affick, Ben	Argo [images animées]	2013		18837428	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	726630		
12	Ahrenton, planète fragile	Ahrenton, planète fragile [images animées]	[DL 2004]		06146653	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	500347		
13	Jaffe, Rowan	Avant d'aller dormir	2014		18428910	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	976061		
14	Clout, Michel	Azur et Asmar [images animées]	cop 2007		11802041	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	590842		
15	Kubrick, Stanley	Barry Lyndon [images animées]	cop. 2001		05927857	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	412871		
16	Barry Lyndon	Barry Lyndon [images animées]	cop. 2001		11560592	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	564124		
17	Batman	Batman : la mystérieuse batwoman [images animées]	[DL 2004]		14530905	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	601234		
18	Howard, Ron	A beautiful mind == Un homme d'exception	2006		12904643	1 ou plusieurs exemplaires disponibles	UL	613911		

Illustration 21 : Recherche dans le SIGB V-Smart autour des DVD possédant des sous-titres pour malentendant, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

De cette analyse, nous pouvons conclure que l'accessibilité aux documents n'est pas encore garantie par les différents catalogues. D'un part, la norme n'est pas clairement définie pour uniformiser les informations pourtant essentiels sur les versions de langues et de sous-titres des DVD. D'autre part, les recherches à partir des catalogues ne semblent pas fiables et ne présentent pas toujours les résultats de la manière qui intéresserait le public – en ne mentionnant pas les langues et sous-titres dans les notices résultats. Notons que pour le public non-voyant, le catalogue est la seule signalétique leur permettant d'accéder au contenu les concernant, ce qui rend ces lacunes d'autant plus dommageables. Pour les autres usagers, les informations sur les boîtiers n'étant pas toujours formulées de manière claire, il serait intéressant de pouvoir bénéficier d'un outil fiable sur lequel s'appuyer. Nous pourrions penser que l'OPAC constitue cet outil, mais dans le cadre de la BAN les différents catalogues à disposition du public ne semblent pas au point pour remplir cette fonction.

Annexe 4 : Plan de classement général de la Bibliothèque Américaine de Nancy



UNIVERSITÉ
DE LORRAINE



Plan de classement général de la Bibliothèque américaine de Nancy

*Document réalisé par Marie HAMEL,
en qualité de stagiaire à la bibliothèque américaine de Nancy.
Mis à jour le 14 mai 2016.*

Généralités

À l'exception des périodiques, chaque document de la bibliothèque américaine (BAN) est muni d'une cote. Cette dernière est sous la forme **I AAAAA t¹** où **I** correspond à un indice qui sera détaillé par la suite, **AAAA** symbolisent les quatre premières lettres du nom de l'auteur et **t** la première lettre du titre hors article défini ou indéfini. Lorsque le document correspond à une série **t** correspond à la première lettre du titre de la série et peut-être complété du numéro indiquant l'ordre du titre dans la série. Cela donne une cote sous la forme **I AAAAA t/n** où **n** correspond au numéro dans la série.

Pour le cas des ouvrages sans auteur la cote se présente sous la forme **I TTTT** où **TTTT** correspondent aux quatre premières lettres du titre hors articles définis.

Les dictionnaires possèdent une cote particulière puisqu'elle n'est composée que des lettres **DICT**. Ils sont une exception, tous les autres documents ayant une cote pouvant se symboliser comme expliqué ci-dessus. Les ouvrages de références peuvent quant à eux concerner toutes les catégories de documents de la bibliothèque. Ils sont signalés par la lettre **R**, précédant le reste de la cote type **I AAAAA t**, **I AAAAA t/n** ou **I TTTT**.

Fictions

Romans

Dans cette catégorie il s'agit de l'ensemble des romans à l'exception de ceux s'apparentant aux genres intitulés « littérature de l'imaginaire » et des « romans d'enquêtes »

¹ Les caractères en gras et italique dans ce document correspondent à des cotes ou des éléments de cotes tels qu'ils apparaissent sur les documents, au contraire des termes uniquement en gras dont les lettres ne sont qu'un symbole. Par exemple **F** correspond à l'indice utilisé pour marquer la cote des fictions tandis que **I** symbolise l'indice, partie commune à toutes les cotes, mais il ne figurera pas sur les cotes elles-mêmes.

Romans adultes

Dans le cas des romans adultes l'indice **I** correspond à la lettre **F**.

Romans jeune public

Lorsqu'il s'agit de roman jeune public, l'indice **I** utilisé correspond à **JF**.

Premières lectures

La catégorie « premières lectures » correspond à une sélection de romans dont l'imaginaire et la forme sont plus facilement accessibles aux lecteurs de primaire. Il s'agit de romans à l'écriture assez simple et à l'imaginaire encore très enfantin. Ces romans sont matérialisés par un indice **I** symbolisé par **JIF**.

Littérature de l'imaginaire

La littérature de l'imaginaire est une catégorie regroupant l'ensemble des genres suivants : science-fiction, fantastique, fantaisie, merveilleux et horreur. Cette liste n'est pas exhaustive et peut être complétée par d'autres genres s'apparentant à cette thématique commune. Afin d'être plus facilement identifiables, l'ensemble de ces documents appartenant à cette catégorie sont munis de cotes bleues.²

Romans adultes

Les romans appartenant à la catégorie littérature de l'imaginaire ont un indice **I** qui équivaut à **SF**.³

Romans jeune public

L'indice **I** correspondant au roman jeune public de littérature de l'imaginaire associe les indices du roman jeune public et de celui de littérature de l'imaginaire. Cela donne **JSF** en guise d'indice.

Premières lectures

L'indice **I** des romans premières lectures dont le genre s'apparente à ceux de la littérature de l'imaginaire est **JISF**.

Romans d'enquêtes

Les romans d'enquêtes correspondent aux romans policiers, aux romans à énigmes, aux polars, aux romans noirs, aux thrillers et à tout autre genre pouvant s'apparenter aux genres précédemment cités. La cote de ces documents est de couleur rouge.⁴

2 À l'origine la cote des documents de littérature de l'imaginaire était blanche et seul un ruban de couleur bleue avait été apposé sur les livres. Tous les documents de cette catégorie sont désormais localisés dans la catégorie leur correspondant, toutefois les cotes n'ont pas encore toutes été harmonisées, ce qui explique qu'il reste des documents munis d'une cote blanche et d'un ruban bleu. L'harmonisation n'est pas urgente car même si elles sont de couleur blanche, les cotes concernées comportent bien la mention **SF** correspondant à cette catégorie d'ouvrage.

3 Le choix des lettres **SF** correspond à l'ancienne appellation de la collection, à savoir « science-fiction ». Il sera possible à l'avenir de la changer pour des lettres se rapprochant davantage de la dénomination de la catégorie telles que **FL**, d'après les initiales de l'intitulé anglais de la collection « Fantasy Literature ». Un tel changement serait également l'opportunité d'harmoniser l'ensemble des cotes.

4 Comme pour les romans de littérature de l'imaginaire, les cotes n'étaient pas rouges à l'origine et seul un ruban rouge était apposé. Toutefois, contrairement aux romans de littérature de l'imaginaire, les localisations n'ont pas été mises à jour dans le catalogue et un nombre important de documents

Romans adultes

L'indice **I** des romans d'enquêtes se présente sous la forme **PL**.

Romans jeune public

Lorsque les romans d'enquêtes appartiennent à la catégorie jeune public, ils sont munis d'un indice **I** correspondant à **J PL**.

Premières lectures

Pour les premières lectures l'indice **I** de la cote est constitué des caractères **JJ PL**.

Textes simplifiés et textes bilingues

Les textes simplifiés sont constitués d'ouvrages en anglais dont l'écriture est adaptée pour un public en apprentissage de la langue. Les collections sont généralement organisées par niveaux. Les textes bilingues correspondent aux textes présentés simultanément en deux langues dont l'une est obligatoirement l'anglais. Il s'agit majoritairement de romans dont la deuxième langue est le français. Les cotes de ces ouvrages respectent le code-couleur général de la bibliothèque à savoir bleu pour la littérature de l'imaginaire et rouge pour les romans d'enquêtes.⁵

Romans adultes

Les deux catégories de textes simplifiés et de romans bilingues se partagent le même indice **I**⁶ à savoir **TS F** lorsqu'il s'agit de littérature générale, **TS SF** pour la littérature de l'imaginaire et **TS PL** pour les romans d'enquêtes.⁷

Romans jeune public

Les textes simplifiés et bilingues à destination de la jeunesse présentent selon la catégorie à laquelle ils appartiennent une cote sous la forme **TS J F** pour la littérature générale, **TS J SF** pour la littérature de l'imaginaire ou **TS J PL** pour les romans d'enquêtes.

Premières lectures

Les textes simplifiés et bilingues premières lectures ont une cote sous la forme **TS E**. Comme les albums, ils ne font pas l'objet d'une distinction des genres, littérature de l'imaginaire et romans d'enquêtes.⁸

présentent encore une ancienne cote avec l'indice de romans de littérature générale **F** au lieu de l'indice **PL** correspondant à ce type d'ouvrages. Il s'agit d'un des secteurs où l'harmonisation des cotes est le plus urgent.

5 Le rangement des textes simplifiés se fait par éditeur et par niveau. Ce rangement n'est pas en adéquation avec le cote ce qui peut entraîner facilement des déclassements. Il pourrait être intéressant d'établir une cote sous la forme **I EEEE n t** où **I** l'indice peut être **TS F**, **TS SF** ou **TS PL**, **EEEE** serait les quatre premières lettres de l'éditeur, **n** le niveau et **t** la première lettre du titre hors article défini.

6 Il pourrait être intéressant pour permettre de retrouver plus facilement un titre et de ranger plus rapidement les documents, de distinguer par deux indices différents les textes simplifiés des textes bilingues. **ST** pourrait définir les textes simplifiés (*simplified texts*) et **BT** les textes bilingues (*bilingual texts*).

7 Les cotes de cette catégorie ne sont pas encore toutes harmonisées, certaines cotes sont encore sous la forme **TS AAAA t**. Une reprise de fonds est nécessaire afin de basculer l'ensemble des documents présentant une cote avec un indice sous la forme **TS F**, **TS SF** ou **TS PL**.

8 Il serait également possible de remplacer le **E** de la cote par un **JJ** indice indiquant les premières lectures étant donné qu'il s'agit d'ouvrages à destination d'enfant qui savent lire tandis que l'indice **E**

Anthologies

Les anthologies de notre fonds sont des regroupements de textes choisis principalement à propos d'une même thématique. Si ces textes sont d'un même auteur **AAAA** de la cote correspondent aux quatre premières lettres de l'auteur. Sinon il s'agit des quatre premières lettres du nom de la personne qui a sélectionné les textes. L'indices I des anthologies est **ANTH**.

Récits de voyages

Les récits de voyages ont pour indice I la lettre **V**.

Poésie et comptines

Public adultes

La poésie pour tous et les chansons populaires sont regroupées ont pour indice I la lettre **P**.

Public enfants

Lorsque les documents en questions sont visiblement à destination de très jeunes enfants ou qu'il s'agit de comptines pour tous petits l'indice I correspond aux lettres **PE**.

Contes et légendes

Public enfants

Les ouvrages de contes et légendes pour tous les âges sont regroupés avec pour indice I, la lettre **T**.

Public adultes

Lorsque les ouvrages de cette catégorie ont une apparence qui les rapproche davantage d'un public de jeunes enfants, l'indice I est **TE**.

Bandes dessinées

Les bandes dessinées de la bibliothèque sont constituées de *one-shots* et de séries. Pour les séries il n'est pas la première lettre du titre du tome mais celle du titre de la série ou éventuellement du personnage principal. Seules sont numérotées les séries ayant un ordre chronologique important pour la compréhension de l'histoire.

Public adultes

Les bandes dessinées dont le contenu est à destination d'un public d'adolescents ou d'adultes ont pour indice I les lettres **BD**⁹

concerne des ouvrages à lire à de jeunes enfants, pas toujours en âge de lire.

⁹ Bien que les séries et les *one-shots*, que ce soit en bande-dessinée adulte ou jeunesse, occupent une étagère différente aucune cote ne distinguent les deux catégories. La collection étant peu développée pour le moment, il est facile de repérer les séries, mais si elle venait à s'étoffer il faudrait peut-être envisager de démarquer les séries par une cote

Public enfants

La bande dessinées tout public possède un indice **I** sous la forme **BD J**

Tous-petits

Albums

Les albums ont une cote avec un indice **I** constitué de la lettre **E**.¹⁰

Cahiers d'activités pour enfants

Les cahiers d'activités ont une cote sous la forme **E ACTI t** où **t** est la première lettre du titre hors article défini. Il s'agit d'ouvrages d'activités à proposer aux enfants.

DVD

Dans le cas des DVD l'auteur choisi est le réalisateur du film. Dans le cas d'une série dont les titres ont eu des réalisateurs différents, les quatre premières lettres du nom de la série peuvent être utilisées à la place de celles de l'auteur, mais il est possible de conserver le nom du premier réalisateur si les précédents titres ont déjà été cotés.

Public adultes

Les cotes des DVD ont pour indice **I** l'expression **DVD**. Lorsqu'il s'agit d'une série le choix a été fait de compléter l'indice **I** de la manière suivante : **DVD S**.¹¹

Public jeunesse

Les DVD jeunesse ont un indice **I** de la forme **DVD J**.

Tous-petits

Les DVD à destination des très jeunes enfants ont un indice sous la forme **DVD E**.

Fantômes

La cote du fantôme est celle du DVD correspondant, suivie du numéro du code-barres.¹²

Livres audio

Si les livres audio ont un équivalent papier, leur cote est identique à celle du document, mais elle est précédée du terme **CD**. Lorsque les livres audio sont accompagnés d'un livre papier les cotes du livre et du CD sont de couleur jaune, même si le document en question traite de littérature de l'imaginaire ou est un roman d'enquêtes.

10 Autrefois cotés selon le niveau de l'album **E1**, **E2** et **E3**, les cotes des albums ont été changées en **E**. Par la suite il pourra être possible de réduire les quatre premières lettres de l'auteur à une seule. Si la collection venait à être rangée dans des bacs, il serait intéressant d'apposer la cote sur la première de couverture et non plus sur la tranche. Réduire la cote sous la forme **E A** où **A** serait la première lettre de l'auteur pourrait être suffisant pour cette collection.

11 Toutes les collections concernées n'ont pas encore été cotées avec le nouvel indice.

12 Il serait possible pour les DVD de remplacer la cote du fantôme par un numéro d'inventaire en fonction de l'ordre d'arrivée.

Si le livre audio n'existe qu'en CD sa cote est sous la forme **CD** suivie de la cote qui lui serait attribuée s'il s'agissait d'un document papier.

Le fantôme correspond à la cote du document suivie du numéro de code-barres.¹³

Documentaires

Généralités des documentaires

Les documentaires sont cotés avec un indice **I** basé sur la classification décimale Dewey.¹⁴ Dans le cas de documentaire jeunesse l'indice est précédé de la mention **J**. Il existe également des documentaires en textes simplifiés dans ce cas l'indice est précédé de la mention **TS**, ou **TS J** ou **TS E**.¹⁵ Lorsqu'un document traite d'une personne célèbre, afin de regrouper géographiquement en rayon les documents traitant de la même personne, il est possible de remplacer les quatre premières lettres de l'auteur par les quatre premières lettres de la personne au centre du documentaire.¹⁶

Cas particulier

La classe des 800 a une structure de cote différente des autres documentaires. Il s'agit du seul domaine dans lequel le système de la *Cutter List* a été conservé. Les cotes des documents de cette classe se présentent sous la forme **I CL AAAA t** où **I** représente l'indice Dewey, **CL** l'indice de la *Cutter List* correspondant à l'auteur dont il est question dans l'ouvrage, **AAAA** les quatre premières lettres du nom de l'auteur du document et **t** la première lettre du titre hors article défini. Ce système n'est employé que lorsqu'il s'agit d'un ouvrage traitant d'un auteur en particulier. Les ouvrages traitant de généralités, d'un mouvement littéraire ou de plusieurs auteurs sont cotés comme les ouvrages documentaires des autres classes. Un certain nombre de fictions ont été intégrées aux documentaires afin d'accompagner les ouvrages théoriques. Dans ce cas la *Cutter List* est l'indice de l'auteur du texte, de même que les quatre premières choisies sont également celle du nom de cet auteur. Ainsi se mêlent sur les tablettes ouvrages d'un écrivain et documentaire sur les écrits de cet auteur.

Biographies

Les cotes en biographie sont sous la forme **B AAAA** où **AAAA** sont les quatre premières lettres du nom de la personne dont traite la bibliographie.¹⁷

13 Il serait possible pour les CD de remplacer la cote du fantôme par un numéro d'inventaire en fonction de l'ordre d'arrivée.

14 Les plans de classement détaillés par classe sont disponibles sur un fichier séparé.

15 Normalement les nom d'auteurs sont indiqués par les quatre premières lettres mais les documentaires anciens sont encore cotés avec un indice issu de la *Cutter List*. À terme il est prévu d'uniformiser l'ensemble des documents en remplaçant cet indice Cutter par les quatre premières lettres du nom de l'auteur.

16 Ce système est déjà utilisé dans la classe 700, mais avec la *Cutter List*. L'indice de la *Cutter List* étant assez compliqué et peu connu du public, il vaut mieux le remplacer par les quatre premières lettres du nom de la personne.

Ouvrages de références

Les ouvrages de références peuvent concerner toutes les catégories d'ouvrages contenu à la BAN. La cote est similaire aux autres documents appartenant à cette catégorie, sauf qu'elle est précédé de la lettre **R**.

Les dictionnaires ont une cote uniquement constituée de l'expression **DICT**. L'expression **ENCY** peut être utilisée pour les encyclopédies.

Ouvrages en magasins

Les ouvrages en magasins possèdent la même cote que quand ils étaient en rayon, sauf si la cote n'était pas appropriée. Cette cote est seulement précédé de la mention **MAG**.

17 Un grand nombre de document sont encore cotés avec la Cutter List au lieu des quatre premières lettres du nom de la personne dont il est question. Il est prévu d'harmoniser le fonds en recotant le fonds ancien selon la nouvelle cotation.

Annexe 5 : Affiches explicatives des différentes classes de la CDD.



Classification of documentaries in the American Library/ Classement des documentaires à la Bibliothèque Américaine

000 : Miscellanies/Généralités

To learn about the world of communication. Examples: Computer science, Journalism, History of Press... /
Pour aborder le monde de la communication. Exemples : Informatique, Journalisme, Histoire de la Presse...

100 : Philosophy/Philosophie

To consider life, irrational phenomena and mankind. Examples: Philosophy, Psychology, Esotericism, Paranormal Phenomena... /
Pour s'interroger sur la vie, les phénomènes irrationnels et l'Homme. Exemples : Philosophie, Psychologie, Ésotérisme, Phénomènes paranormaux...

200 : Religion

To understand various religious beliefs and practices and their history. Example: Christian Churches, Judaism, Islam, Mythologies, Sects... /
Pour comprendre les différentes croyances, pratiques religieuses et leur histoire. Exemples : Églises chrétiennes, Judaïsme, Islam, Mythologies, Sectes...

300 : Social sciences / Sciences sociales

To understand various societies, their organization and human relationships. Examples: Law, Economy, Politics, Feminism, Slavery, Immigration, Education, Customs, Folklore... /
Pour comprendre les différentes sociétés, leur organisation et les relations humaines. Exemples : Droit, Économie, Politique, Féminisme, Esclavage, Immigration, Éducation, Coutumes, Folklore...

400 : Language / Langue

To improve your English and writing working documents in English. Examples: Grammar, Vocabulary, Translation, Language Methods, Preparation to English Tests, Writing resume and job application letters in English... /
Pour améliorer votre pratique de l'anglais et rédiger des documents de travail en anglais. Exemples : Grammaire, Vocabulaire, Traduction, Méthode de langue, Préparation aux tests d'anglais, Rédaction de CV et lettres de motivation...

500 : Natural Sciences & Mathematics / Sciences naturelles & Mathématiques

To understand how sciences, life, Earth and the Universe work. Example: Mathematics, Astronomy, Physics, Chemistry, Geology, Biology, Animals, Plants... /
Pour comprendre le fonctionnement des sciences, de la vie, de la Terre et de l'univers. Exemples : Mathématiques, Astronomie, Physique, Chimie, Géologie, Biologie, Animaux, Plantes...

600 : Techniques & Applied science / Techniques & Sciences appliquées

To know and understand the practical uses of sciences in daily life. Examples: Health, Dietetic, Engineering sciences, Agriculture, Pets, Gardening, Cooking, Business Sciences... /
Pour connaître et comprendre les applications pratiques des sciences au quotidien. Exemples : Santé, Diététique, Sciences de l'ingénieur, Agriculture, Animaux domestiques, Jardinage, Cuisine, Sciences de l'entreprise...

700 : Art

To discover the different kind of art forms. Examples: Architecture, Drawing, Comics, Painting, Fashion, Engraving, Photography, Music, Circus, Cinema, Television, Theatrical performances, Dance, Games, Sports... /
Pour découvrir les différentes formes d'expressions artistiques. Exemples : Architecture, Dessin, Bandes-dessinées, Peinture, Mode, Gravure, Photographie, Musique, Cirque, Cinéma, Télévision, Représentations théâtrales, Danse, Jeux, Sports...

800 : Literature / Littérature

To discover writers, their works, and the analyses of these works. Ranking of literary analysis of countries, times, genders and authors. /
Pour découvrir les écrivains, leurs œuvres et les analyses de ces œuvres. Classement des analyses littéraires par pays, par époque, par genre et par auteur.

900 : History & Geography / Histoire et Géographie

To discover the different parts of the world and past events. Examples: Tour guides, Country Presentations, Town Presentation, History of the main Periods, History of different countries... /
Pour découvrir les différentes parties du monde et les événements passés. Exemples : Guides touristiques, Présentations de pays, Présentations de ville, Histoire des grandes périodes, Histoire des différents pays...

Illustration 30: Affiche expliquant les différentes classes de la CDD et leur contenu, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

Documentaries in American Library
◆◆◆◆◆
Les documentaires à la Bibliothèque Américaine



Illustration 31: Affiche expliquant le code couleurs associé à la CDD à la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

Annexe 6 : Charte graphique de la BAN



UNIVERSITÉ
DE LORRAINE



Charte graphique de la Bibliothèque Américaine de Nancy

*Document réalisé par Marie HAMEL,
en qualité de stagiaire à la bibliothèque américaine de Nancy.
Mis à jour le 10 juin 2016.*

1 Avertissement

La rédaction de ce document et de l'ensemble des documents de la bibliothèque américaine de Nancy (BAN) a été réalisée à partir des logiciels libres Writer et Draw d'Open Office. Ce choix a été fait, car seuls les postes de l'Université de Lorraine (UL) sont munis de logiciels propriétaires Microsoft. Les fonctionnalités de ces deux logiciels libres sont suffisantes au vu des besoins de la BAN pour mettre en place sa signalétique. Choisir Writer d'Open Office comme logiciel de référence, permet de travailler sur la signalétique à partir des postes de l'UL comme de ceux de l'ABAN. De plus, si l'UL venait à rompre son contrat avec Microsoft, il pourrait y avoir des problèmes de conversion des documents déjà réalisés. Afin d'éviter tout problème au moment de l'impression, mieux vaut convertir les documents en PDF, tout en gardant ces documents dans le format initial afin d'effectuer si besoin des modifications ultérieures. Pour certains documents, le recours au logiciel Paint a été nécessaire. Il s'agit d'un logiciel généralement présent par défaut, mais il peut être remplacé par n'importe quel logiciel de traitement d'images. Dans le cas d'utilisation de logiciel de traitement d'images, il est important d'enregistrer le résultat en format PNG, car ce format permet plus facilement des modifications ultérieures et respecte les zones de transparence.

2 Généralités

2.1 Polices

Avant d'uniformiser la signalétique à la BAN, une police a été choisie pour figurer sur l'ensemble des éléments de la signalétique. La police de caractères *Tahoma* a été choisie pour sa lisibilité et le fait qu'elle soit préconisée par les associations œuvrant pour l'accessibilité des lieux publics aux personnes en situation de handicap.

2.2 Logos

La présence des logos n'est pas obligatoire sur tous les éléments de signalétique, mais il est intéressant de les apposer sur les affiches de manière à donner un caractère plus professionnel à la bibliothèque. Si le choix est pris d'apposer les logos, il est essentiel que le logo de l'UL et celui de l'association des amis de la bibliothèque (ABAN) soient présents et occupent une place de même importance sur le document ou l'affiche. Les deux logos doivent être lisibles et de même hauteur.

Conformément à la charte graphique de l'UL, il convient de respecter un certain nombre de règles concernant son logo. Le logo ne doit pas être de largeur inférieure à vingt millimètres. Autour de ce dernier, il est important de respecter un cadre appelé « zone de protection » dont la taille correspond à la hauteur de la lettre E de « LORRAINE ». Aucun élément graphique ne doit apparaître dans cette zone de protection. De préférence, le logo de l'UL doit être apposé sur fond blanc, mais il peut aussi s'appliquer sur d'autres types de fonds tant que le fond choisit ne gêne en rien la lisibilité du logo. Le logo de l'UL ne doit en aucun cas être déformé. La police, de même que les couleurs ne doivent pas être modifiées. En cas d'impossibilité d'impression en couleur, il existe toutefois une version en noir et blanc du logo, décrite dans la charte graphique de l'UL. Il est également possible d'utiliser l'isotype seul à condition que sa largeur ne soit pas inférieure à sept millimètres.

Le logo de l'ABAN n'est régi par aucune charte graphique. L'emploi de ce logo doit cependant toujours faire preuve de bon sens afin que ce dernier soit toujours lisible. Il convient de ne pas non plus le déformer.

2.3 L'usage de l'anglais et du français

Au vu de la spécificité de la bibliothèque et afin de rendre cette dernière accessible à la fois à un public anglophone et à un public francophone. Il convient de proposer autant que possible une signalétique dans les deux langues. Par un choix arbitraire, il a été décidé que l'anglais figurerait en premier. Afin d'uniformiser la signalétique, il convient de toujours respecter ce choix. Si le support est trop petit pour comporter l'information en deux langues, comme dans le cas des pancartes situées au dessus des étagères, il conviendra de privilégier l'anglais. Ce choix étant davantage en adéquation avec le fonds quasi-exclusivement anglophone de la bibliothèque.

3 Affiches

3.1 Titre

Les documents affichés à la bibliothèque américaine doivent dans la mesure du possible posséder un titre. S'il ne s'agit que d'un court message temporaire, tel que l'annonce de la fermeture exceptionnelle de la bibliothèque, la présence du titre sera bien entendu inutile. La couleur utilisée pour le titre est le bleu dénommé « diagramme 1 » (R:0, V:69, B:134) dans les logiciels Open Office.

Quelques affiches portent sur une image. Cela est le cas du plan de la bibliothèque, de la pygargue résumant le classement des documentaires et du trèfle résumant le code couleur choisi à la BAN. Dans ce cas, il a été jugé plus pertinent de laisser le titre en noir « automatique » pour ne pas surcharger l’affiche de couleur. Le titre est encadré et dans les deux langues apparaissant sur des lignes différentes séparées par le symbole « ♦ ». Les caractères du titre sont en style « ombre ». Les légendes des images, et les écritures sur les dessins sont également en style « ombre ».

3.2 Couleurs

La couleur principale est le noir dit « automatique ». Ce dernier peut toutefois être accompagné partiellement d’autres couleurs. Le titre est de couleur bleue « diagramme 1 » (R:0, V:69, B:134) comme cela a été précédemment signifié ». Pour faire ressortir un élément particulièrement important du corps de texte il est possible de le mettre en « rouge » (R:255, V:51, B:51) ou en créant un rouge personnalisé (R:255, V:0, B:0).

3.3 Plastification

Afin de donner un aspect plus professionnel à la signalétique, il peut être intéressant d’imprimer les affiches dans un papier plus résistant ou de les plastifier dans un plastique rigide. Les affiches destinés à la porte d’entrée seront de préférence plastifiées, car le contact avec la pluie risquerait de les abîmer très rapidement et de leur donner une allure négligée. Ces précautions ne concernent que les documents destinés à être affichés sur une longue durée et ne concernent pas les affiches temporaires, tels que les annonces de fermeture exceptionnelle.

3.4 Illustrations

Il est tout à fait possible d’illustrer les documents à condition d’être le propriétaire des images en question ou que ces dernières soient libres de droit. Il faut bien entendu veiller à ce que les illustrations soient en adéquation avec la bibliothèque et le message délivré.

4 La signalétique de classement des documents

4.1 Signalétique au plafond

Il est prévu d’acquérir des panneaux transparents à suspendre au plafond et dans lesquels sera glissée une affiche signalétique. Un panneau sera réservé au bureau d’accueil/renseignements/prêts/retours, un autre au secteur des « anthologies », un pour la « littérature de l’imaginaire », deux pour les « romans d’enquêtes » et les onze derniers délimiteront l’espace documentaire. Le panneau d’accueil et celui des « anthologies » seront de couleur « gris 1 » (R:238, V:238, B:238) tandis que les autres panneaux seront

chacun de la couleur attribuée à la classe Dewey ou au secteur. Les dimensions des affiches et la taille de la police de caractères seront précisés ultérieurement, lorsque les mesures exactes de ces panneaux seront connues. Les écritures seront de couleur noire « automatique » et de style « contour » et « ombre », les rendant lisibles quelque soit la couleur de fond. Sur un fond trop clair comme le « gris 1 » (R:238, V:238, B:238), pour rendre les caractères plus lisibles, il est préférable de ne pas appliquer le style « contour ».

Une couleur précise a été définie pour chaque classe documentaire ainsi que pour l'ensemble biographie. Ces couleurs sont :

- « gris 7 » (R:102, V:102, B:102) pour la classe 000 ;
- « gris 3 » (R:204, V:204, B:204) pour la classe 100 ;
- « rose 10 » (R:255, V:153, B:204) (pour la classe 200 ;
- « orange 2 » (R:255, V:153, B:0) (pour la classe 300 ;
- « bleu 5 » (R:0, V:0, B:153) pour la classe 400 ;
- « vert 6 » (R:0, V:51, B:0) pour la classe 500 ;
- « vert 4 » (R:0, V:153, B:0) pour la classe 600 ;
- « pourpre » (R:153, V:0, B:255) pour la classe 700 ;
- « diagramme 6 » (R:131, V:202, B:255) pour la classe 800 ;
- « vert jaune 2 » (R:153, V:255, B:51) pour la classe 900 ;
- « orange » (R:255, V:102, B:0) pour la classe biographie.

La couleur associée à la catégorie de documents « littérature de l'imaginaire » est « bleu 2 » (R:51, V:51, B:255). Celle de la classe « romans d'enquêtes » est « rouge » (R:255, V:51, B:51).

Du fait de la place limitée sur le panneau, le nom des grandes classes sera rédigé seulement en anglais précédé de l'indice général de la classe ou de la(les) lettre(s) symbolisant la classe et séparé d'un double point. Par exemple : « 800 : Literature » ou « B : Biographies ». Lorsque la classe comporte deux disciplines distinctes, ces dernières seront toutes deux indiquées et séparées par le caractère « & ». Par exemple : « 900 : History & Geography ». Dans une optique d'esthétique l'initiale de chaque mot sera en majuscule.

Il est important que ces panneaux soient situés au dessus des collections qu'elles concernent. Il devront être déplacés ou mis à jour en cas de déplacement des collections, afin de ne pas induire l'utilisateur en erreur en lui indiquant des informations erronées.

4.2 Panneau de salle

Un panneau intitulé « Reading Room » est affiché au dessus de la porte de la salle de lecture. Ce panneau a pour taille douze centimètres de hauteur et comprend des caractères de taille deux cents points. Il est de couleur « gris 1 » (R:238, V:238, B:238) pour une meilleure lisibilité les écritures ne sont pas en style « contour ».

4.3 Signalétique d'en-tête d'étagère

Les pancartes d'en-tête d'étagère suivent les mêmes consignes que celles destinées aux panneaux accrochés au plafond. La couleur « gris 1 » est utilisée comme couleur d'arrière-plan, sauf pour les documentaires, les biographies, et les classes « littératures de l'imaginaire » et « romans d'enquêtes » – dont les couleurs ont été précédemment définies.

Les pancartes sont réalisées à partir des trois modèles déjà utilisés. Chacun correspond à un format et doit être utilisé pour que la taille du titre soit la plus proche possible du format de la feuille. Le premier modèle correspond au format portrait d'une feuille A4, ce qui correspond à une largeur de vingt et un centimètres. Le deuxième modèle table sur le format paysage d'une feuille A4, soit vingt-neuf centimètres et sept millimètres. Enfin le dernier modèle se base sur le format paysage d'une feuille A3 soit quarante-deux centimètres. Les titres des pancartes sont écrits dans des rectangles dont la couleur d'arrière-plan correspond à celle de la classe comme précédemment mentionné. La longueur de ces rectangles correspond à la largeur de la page, soit vingt et un centimètres, vingt-neuf centimètres sept millimètres ou quarante-deux centimètres. La hauteur sera toujours de sept centimètres quatre-vingt-dix millimètres, ce qui correspond à la hauteur de l'emplacement réservé aux pancartes en question sur les étagères.

Les caractères du titre sont tous de taille quatre-vingt-seize points et constitués d'un titre commençant par la lettre correspondant à la catégorie, suivie du nom de cette dernière séparée par un double point. Dans le cadre des documentaires il est préférable d'indiquer l'indice de début et celui de fin de la classe concernée. Par exemple « 100-199 : Philosophy ». Dans le cadre de disciplines distinctes d'une même classe et occupant une place importante du fonds il est possible de se montrer plus précis dans l'intitulé. Par exemple : « 810-818 : American Literature ». Comme pour les pancartes affichées au plafond, l'initiale de chaque mot sera en majuscule. La place de ces pancartes étant limitée, le choix a été fait de ne conserver que l'intitulé anglais correspondant aux classes de documents. Il est d'ailleurs important que l'intitulé le plus court possible soit envisagé en matière de dénomination, l'espace disponible au-dessus des étagères ayant une longueur d'environ quatre-vingt-dix centimètres. Si l'intitulé se révèle plus large que les rectangles précédemment définis, il est possible d'effectuer un assemblage de plusieurs rectangles tout en gardant en considération la largeur limitée des étagères. Les pancartes seront découpées de manière à laisser un espace de un centimètre et demi entre deux mots. Si l'espacement avant et après le titre est trop important, il est possible de massicoter la pancarte à au moins deux centimètres et demi avant et après le titre.

Si une même étagère comporte des documents appartenant à deux classes il est préférable de la surmonter des deux pancartes. Ceci explique qu'il soit essentiel de choisir des titres concis.

Les collections étant en perpétuelle évolution, il est important de veiller à l'adéquation de ces pancartes avec les collections qu'elles désignent. Au besoin, les pancartes seront déplacées ou de nouvelles pancartes seront imprimées.

4.4 Signalétique de tablettes

Certaines étagères présentent des rayonnages de types variés. Il est important de détailler la signalétique par l'ajout d'étiquettes sur les tablettes. Ces étiquettes seront conçues à l'aide d'une titreuse dans des caractères de « grande taille » selon les paramètres de cette dernière. Cette fois, les étiquettes seront en anglais puis en français, les deux langues étant séparées par le caractère « / ».

Les titres sont choisis en fonction de la quantité des collections concernées et parmi ceux des plans de classement. Il peut reprendre l'intitulé du plan de classement ou s'en inspirer si une expression est jugée plus compréhensible des usagers. Il faut privilégier la concision, car les tablettes ont une longueur limitée et qu'un titre trop long perd en lisibilité. Dans les classes documentaires, il est important de précéder l'intitulé, de l'indice Dewey concerné.

Afin que la signalétique reste cohérente, il faut veiller à l'adéquation des étiquettes avec les documents contenus sur la tablette. Les étiquettes peuvent être déplacées, supprimées ou créées en fonction des besoins dans les collections.

4.5 Signalétique par intercalaires

Dans les collections classées par ordre alphabétique, pour celles qui occupent plus de trois étagères, le passage d'une lettre à une autre sera marquée par un intercalaire. Les caractéristiques de ces intercalaires seront précisées ultérieurement. Par souci d'esthétisme et d'harmonie, les mêmes intercalaires seront choisis pour tous les secteurs.

Dans les bandes dessinées, les différentes séries seront séparées par des intercalaires au nom de la série. Même si les bandes-dessinées sont classées par auteur, mentionner le nom de la série permet de distinguer les séries d'un même auteur.

Des intercalaires seraient également utiles pour séparer les différents éditeurs de textes simplifiés et les différents niveaux dans chaque collections.

4.6 Code couleur des cotes des documents

Un code couleur a été déterminé pour les cotes des documents de la BAN. Tous les documents traitant de littérature de l'imaginaire tels que la science-fiction, le fantastique, la fantasy ou encore les romans d'horreur possède une cote de couleur bleue. Les romans d'enquêtes de toutes sortes sont affublés pour leur part d'une cote rouge. Enfin les documents accompagnés d'un CD, possèdent une cote de couleur jaune, y compris s'il s'agit de littérature de l'imaginaire ou de romans d'enquêtes.

4.7 Signalétique spécifique aux périodiques

Les périodiques de la bibliothèque américaine sont rangés dans des casiers spéciaux devancés d'une tablette basculante sur laquelle est déposée le dernier numéro de chaque titre. Afin de toujours visualiser dans quel casier sont rangés chaque titre des collections, une signalétique a été mise en place. Il s'agit d'une feuille de format A4 dont l'entête est constituée du titre du magazine tel qu'il apparaît sur les couvertures. À l'aide d'un logiciel

de traitement d'image, la partie du titre est découpée d'une couverture de ce magazine. Si possible ce titre est rendu « neutre » en effaçant les mentions telles que la dates ou toute autre information spécifique au numéro dont est tirée la couverture. La zone de titre obtenue est ensuite collée sur une page A4 d'un document Writer d'Open Office. Le titre doit apparaître dans un rectangle en haut de la page avec une marge de deux centimètres par rapport au haut de la page et de un centimètre de chaque côté. Le bas de la page doit être massicoté de façon à ce que le titre se retrouve au centre d'un rectangle blanc. Le rectangle est encadré d'une bordure de cinq centièmes de points de couleur noire « automatique » et muni du style « ombre ». Afin de donner un meilleur rendu les affiches ainsi obtenues sont plastifiées.

Annexe 7 Affiches à l'entrée de la BAN



UNIVERSITÉ
DE LORRAINE



American Library in Nancy / Bibliothèque Américaine de Nancy

The American Library in Nancy is open:

- from Monday to Thursday, from 1 PM to 6 PM;
- on Friday, from 1 PM to 5 PM.

The library is located on the first basement behind the second door on your left. An elevator is also available behind the first door on your left.

La Bibliothèque Américaine est ouverte :

- du lundi au jeudi, de 13:00 à 18:00 ;
- le vendredi, de 13:00 à 17:00.

La bibliothèque est située au sous-sol. Un escalier vous y conduisant est accessible par la deuxième porte sur votre gauche. Un ascenseur est également à votre disposition et se trouve derrière la première porte à votre gauche.

Illustration 39: Affiche définissant l'accès et les horaires de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.



American Library in Nancy / Bibliothèque Américaine de Nancy

Due to Plan Vigipirate Renforcé (High Alert Vigipirat Plan), this door is kept locked. To enter and go down to the American Library, please press the white door bell on the left of the door, or call the Library new phone number **03.7.24.09.08** from your cell phone. One of the Librarians will come up and open the door for you.

Sorry for the inconvenience.

En raison du plan vigipirate renforcé, cette porte est maintenue fermée. Pour entrer et descendre à la Bibliothèque Américaine, veuillez s'il vous plaît sonner grâce à la sonnette à gauche de la porte, ou appeler la Bibliothèque à son nouveau numéro **03.7.24.09.08** depuis votre téléphone portable. Un(e) bibliothécaire viendra vous ouvrir.

Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

En ce qui concerne les livraisons destinées à la bibliothèque en dehors des heures d'ouverture, veuillez s'il vous plaît déposer les colis à l'accueil (porte bleue). Merci.

Illustration 40: Affiche informant les usagers du verrouillage de la porte dans le cadre du plan Vigipirate, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

Annexe 8 : Les différentes cotes de la BAN et le code-couleurs qui leur est associé



Color coding used for the books in American Library
 ◆ ◆ ◆ ◆ ◆
 Code couleurs utilisé pour les livres de la Bibliothèque Américaine



□ ANTH	: Anthologies	■ SF	: Fantasy Literature / Littérature de l'imaginaire (Science-Fiction, Fabulous & Horror novels / Romans de Science-Fiction, Fantastique & Horreur)
B	: Biographies	+ SF	: Other books Fantasy / Autres livres en littérature de l'imaginaire
BD	: Comics / Bandes dessinées	■ PL	: Crime Fiction / Romans d'enquêtes
CD	: Audio books without equivalent book / Livres audio sans livre équivalent	+ PL	: Other books in Crime Fiction, / Autres livres en romans d'enquêtes
DICT	: Dictionaries / Dictionnaires	■	Audio books about all kind of books in the library / Livres audio de tous les types d'ouvrages de la bibliothèque
DVD	: DVD		
E	: Albums		
+ E	: Books for kids / Livres pour enfants		
E ACTI	: Activities books for kids / Livres d'activités pour les enfants		
F	: Fictions		
J	: Novels for young adults / Romans jeunes adultes		
+ J	: Books for young adults / Livres jeunes adultes		
J1	: Novels for beginners / Romans pour débutants		
P	: Poems & Rhymes / Poésie & comptines		
T	: Tales / Contes		
TS	: Bilingual books & simplified texts / Ouvrages bilingues & texte simplifiés		
V	: Travels books / Récits de voyages		
000-900	: Documentaries / Documentaires		
R 000-900	: Reference books / Ouvrages de référence		

Marie HAMEL, 2016

Illustration 41: Affiche expliquant les cotes utilisées à la BAN et leur code-couleurs, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

Annexe 9 : Modèle pour l'affiche explicative de la CDD

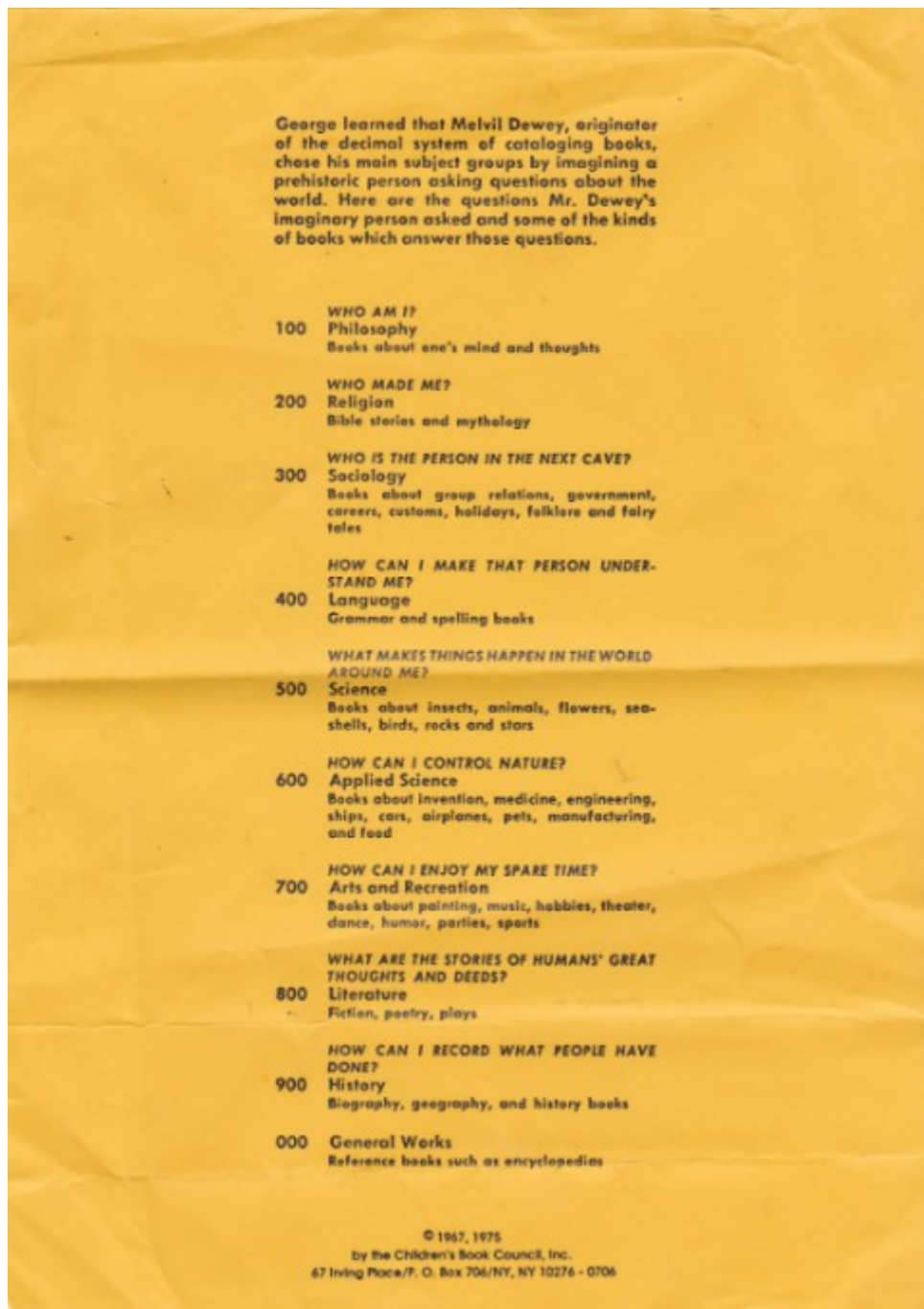




Illustration 42: Affiche en anglais d'explication de la CDD au public jeunesse, scan par Marie HAMEL, 2016.

Annexe 10 : Exemples d'affiches de la BAN



The University of Lorraine and the Friends of the American Library take no responsibility for the loss or theft of your personal belongings.

L'Université de Lorraine et l'Association des Amis de la Bibliothèque déclinent toute responsabilité en cas de perte ou de vol de vos affaires personnelles.

Illustration 43: Affiche dégageant l'UL et l'ABAN de toute responsabilité en cas de vol commis au sein de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

Reading Room.

Even if the door is closed, feel free to enter!

Salle de lecture.

Même si la porte est fermée, n'hésitez pas à entrer !

Illustration 44: Affiche indiquant la Reading Room et rappelant que cette salle est accessible y compris si la porte est fermée, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

After the conversation groups, please
stack the chairs neatly here!

Après les groupes de conversation, merci
de ranger les chaises à l'emplacement ci-
dessous !

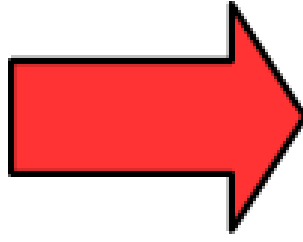


Illustration 45: Affiche indiquant l'emplacement où doivent être rangés les chaises afin de ne pas encombrer l'espace de la bibliothèque, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

**Please allow free access to the
emergency exit!**

**Merci de laisser un accès dégagé
à l'issue de secours !**

Illustration 46: Exemple d'affiche de sécurité, cette affiche vise à garder dégagées les issues de secours, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.



UNIVERSITÉ
DE LORRAINE



Loan regulations in the American Library in Nancy / Règles de prêt à la Bibliothèque Américaine de Nancy

Loan duration: 4 weeks, renewable twice.

Warning:

- maximum 3 DVD including 2 series by card;
- the most recent issue of a magazine should be consulted only on-site.

Durée de prêt : 4 semaines, renouvelable deux fois.

Attention :

- 3 DVD dont 2 séries maximum par carte ;
- le dernier numéro d'un magazine peut être consulté uniquement sur place.



UNIVERSITÉ
DE LORRAINE



Fees to join ABAN / Tarifs pour adhérer à l'ABAN

- 12€ a year;
- 5€ a year for people under 18, students and job-seekers, on production of documentary evidence.

- 12€ par an ;
- 5€ par an pour les moins de 18 ans, les étudiants et les demandeurs d'emploi, sur présentation d'un justificatif.

Illustration 48: Affiche information les usagers des tarifs d'adhésion à l'ABAN., capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

A book shelved incorrectly is a
lost book. If you don't know
where to shelve it, please give
it to a librarian or leave it on a
table.

Thank you for your
understanding !

Un livre mal rangé est un livre
perdu. Si vous ne savez pas
comment ranger un livre, merci
de l'apporter à un(e)
bibliothécaire ou de le laisser
sur une table.

Merci de votre compréhension !

Illustration 49: Affiche informant les usagers des risques de déclassement des documents si ces derniers ne sont pas correctement rangés, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.



UNIVERSITÉ
DE LORRAINE



**Wednesday afternoon activities with babies
and small children /
Les activités du mercredi après-midi pour les
bébés et les enfants.**

Singing with babies and toddlers for the 0-5 years old
Wednesdays from 4:00 to 4:30 PM.

Story hours for children
Wednesday from 5:00 to 6:00 PM.

In the American Library in Nancy.

Reserved for members of the Friends of the American
Library.

Singing with babies and toddlers pour les 0-5 ans
Mercredi de 16:00 à 16:30.

Story hours pour les enfants
Mercredi de 17:00 à 18:00.

À la Bibliothèque Américaine de Nancy.

Réservé aux membres de l'Association des Amis de la
Bibliothèque Américaine.

Illustration 50: Exemple d'affiche à propos des activités organisées par l'ABAN, ici il s'agit des activités du mercredi à destination des enfants, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.

Annexe 11 : Documents distribués au public



Resources in English / Ressources en langue anglaise

Here are some websites with links to various resources in English that you can read and/or listen to at the same time. /

Voici une série de sites permettant de lire et/ou écouter en même temps diverses ressources en langue anglaise.

<http://www.anglaisfacile.com/>

<http://www.ello.org/>

http://www.eslpod.com/website/index_new.html

<http://learningenglish.voanews.com>

<http://www.npr.org/templates/search/index.php?searchinput=transcript&dateId=0&programId=3>

<http://www.ted.com/talks/browse>

Illustration 51: Liste de ressources électroniques pour travailler l'anglais proposées aux usagers de la BAN, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.



How to get on your library account ?/ Comment accéder à votre compte-lecteur ?

1. Write the adresse : <https://catalogue.bu.univ-lorraine.fr/iquana/www.main.cls?surl=accueil>. The following page appears. / Rentrer l'adresse : <https://catalogue.bu.univ-lorraine.fr/iquana/www.main.cls?surl=accueil> La page suivante s'affiche.

2. Click on "s'identifier" (red rectangle) / Cliquer sur « s'identifier » (rectangle rouge).



3. The following screen appears. / L'écran suivant s'affiche.
4. The members of the UL click on "login UL" (blue rectangle) and identify themselves while the members of the ABAN and the authorized readers identify themselves in the space delimited by the green rectangle. / Les membres de UL s'identifient à partir en cliquant sur « login UL » (rectangle bleu) tandis que les membres de ABAN et les lecteurs autorisés s'identifient dans l'espace délimité par le rectangle vert.



For the members of ABAN the user name is the number written on your card of the ABAN, under the form ABAN0000. "ABAN" must be written in capital letters and be followed by four figures. Zeros count as figures. / Pour les membres de ABAN, le nom d'utilisateur est le numéro figurant sur la carte ABAN sous la forme ABAN0000. « ABAN » doit obligatoirement être écrit en majuscules suivi de quatre chiffres. Les zéros comptent comme des chiffres.

The password corresponds to the birth date given by the user when he registered. She is under the form DD/MM/YYYY (French date format). / Le mot de passe correspond à la date de naissance renseignée par l'utilisateur lors de son inscription. Elle est sous la forme JJ/MM/AAAA (format de date français).

Illustration 52: Recto et verso de la procédure d'accès au compte-lecteur, capture d'écran par Marie HAMEL, 2016.
266/266