



**HAL**  
open science

## Stage à la Bibliothèque Universitaire du Saulcy à Metz

Elisa Girardeau-Choquel

► **To cite this version:**

Elisa Girardeau-Choquel. Stage à la Bibliothèque Universitaire du Saulcy à Metz. Sciences de l'information et de la communication. 2020. hal-02950494

**HAL Id: hal-02950494**

**<https://hal.univ-lorraine.fr/hal-02950494v1>**

Submitted on 28 Sep 2020

**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](mailto: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.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php)

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

D.U Préparation aux métiers et concours des bibliothèques

## Stage à la Bibliothèque Universitaire du Saulcy à Metz

Rapport de stage / mars 2020



Elisa Girardeau--Choquel

Sous la direction de Elodie Tréhet  
Responsable des services aux publics – Direction de la Documentation et  
de l'Édition – Bibliothèque universitaire du Saulcy

## **Remerciements**

*Je remercie tout d'abord Medial pour l'opportunité donnée d'effectuer un stage enrichissant pour mon expérience professionnelle.*

*Je remercie ensuite Sylvie Deville, Directrice de la BU du Saulcy, de m'avoir acceptée au sein de la bibliothèque.*

*Merci à tout le personnel de la bibliothèque. Je suis reconnaissante pour leur bon accueil, leur bonne humeur, leur patience devant toutes mes questions, leur présence lorsque j'ai pu avoir besoin d'eux.*

*Je tiens à remercier plus particulièrement Cécile Quilliard - de Coccola et Valérie Papa qui ont bien voulu m'inclure dans leur projet respectif, me permettant d'avoir une expérience plus poussée du monde des bibliothèques universitaires, ainsi qu'Isabelle Marcus et Myriam Chudziak qui m'ont accueillie avec le sourire dans leur bureau tout au long du stage. Enfin, je remercie, tout spécialement, pour sa sympathie et son professionnalisme, Elodie Tréhet, ma tutrice, qui m'a incluse dans la vie de la bibliothèque, m'a fait confiance pour mener à bien des missions, m'a appris énormément sur le management et sur les compétences à avoir pour être bibliothécaire.*

## **Droits d'auteurs**

Droits d'auteur réservés

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée

**OU**



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

### **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France**

disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

# Sommaire

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>3</b>
<b>SIGLES ET ABREVIATIONS .....</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>6</b>
<b>PRESENTATION DE LA BU DU SAULCY A METZ.....</b>	<b>7</b>
1. Environnement institutionnel de l'établissement .....	7
1.1. Université de Lorraine .....	7
1.2. Direction de la Documentation et de l'Édition .....	7
2. Organisation de la BU du Saulcy .....	8
2.1. Lieu.....	8
2.1.1. Les espaces accessibles aux publics .....	8
2.1.2. Les espaces réservés au personnel .....	9
2.2. Equipe.....	9
2.3. Services proposés .....	10
2.3.1. Les espaces dédiés .....	10
2.3.2. Les différents prêts.....	10
2.3.3. L'aide à l'utilisateur .....	10
<b>ACTIVITES DE STAGE .....</b>	<b>11</b>
1. Missions ponctuelles .....	11
1.1. Méthodes UX .....	11
1.1.1. Présentation des résultats de méthodes UX sur le mobilier de l'accueil	11
1.1.2. Méthodes UX sur le nouveau mobilier du bureau d'aide à la recherche	14
1.2. Réflexion sur la réorganisation d'un magasin .....	18
1.3. Nuit de la lecture .....	18
2. Activités récurrentes .....	19
2.1. Equipement .....	19
2.2. Rangement .....	19
2.3. Vie et circulation des documents .....	20
2.3.1. Banque de prêt .....	20
2.3.2. Prêt Entre Sites (PES) .....	20
2.3.3. Retrouver des documents.....	21
2.4. Désherbage.....	22
2.5. Mise au pilon.....	22

<b>BILAN DU STAGE</b> .....	<b>23</b>
1. Apports du stage .....	23
1.1. Apports théoriques et pratiques .....	23
1.2. Apports humains.....	23
2. Potentiels changements .....	24
3. Effets sur mon projet professionnel .....	24
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>25</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>26</b>
<b>SITOGRAFIE</b> .....	<b>26</b>
<b>TABLE DES ANNEXES</b> .....	<b>27</b>

## *Sigles et abréviations*

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

BAR : Bureau d'Aide à la Recherche

BDP : Banque De Prêt

BIATSS : Bibliothécaires, Ingénieurs, Administratifs et Techniciens de Service et de Santé

BIBAS : BIBliothécaire Assistant Spécialisé

BU : Bibliothèque Universitaire

CDD : Classification Décimale de Dewey

CHR : Centre Hospitalier Régional

DDE : Direction de la Documentation et de l'Édition

DU : Diplôme Universitaire

HAL : Hyper Articles en Ligne

IFSI : Institut de Formation en Soins Infirmiers

ITRF : Ingénieur Technicien de Recherche et de Formation

PES : Prêt Entre Sites

PCPP : Plan de Conservation Partagé des Périodiques

SCD : Service Commun de la Documentation

UFR : Unité de Formation et de Recherche

*UX : User eXperiences*

## INTRODUCTION

---

Dans le cadre du Diplôme Universitaire « Préparation aux métiers et concours des bibliothèques », j'ai eu à effectuer un stage de 210 heures au sein d'une bibliothèque, soit une immersion dans le milieu professionnel de deux jours par semaine, de novembre 2019 à fin février 2020.

Ayant déjà eu l'occasion de faire un stage de deux mois dans une bibliothèque municipale, il était intéressant de me tourner vers une bibliothèque universitaire pour expérimenter le métier de bibliothécaire d'Etat. J'ai alors fait ma demande de stage à la Bibliothèque Universitaire du Saulcy à Metz. En plus d'être la bibliothèque que j'ai fréquentée pendant mes cinq années d'études à l'UFR Arts, Lettres et Langues, cette BU multidisciplinaire me permettait de connaître le fonctionnement d'une grande bibliothèque, avec une grande équipe, contrastant nettement avec la médiathèque *La Pléaide* de Rombas qui m'avait accueillie auparavant.

J'eus la chance d'avoir une réponse positive rapidement. Il fut convenu que je serais en stage le jeudi et le vendredi. Ma tutrice fut Elodie Tréhet, responsable des services au publics, ainsi qu'intervenante à Medial pour la préparation des concours de BIBAS, BIBliothécaire Assistant Spécialisé. Grâce à elle, je pus participer à plusieurs activités et projets tout au long de mon stage.

Ainsi dans un premier temps, je présenterai la BU du Saulcy ainsi que son environnement administratif et institutionnel. Dans un deuxième temps, je développerai les différentes missions que j'ai eues à effectuer et enfin j'exposerai le bilan et les apports de ce stage.

# PRESENTATION DE LA BU DU SAULCY A METZ

---

## 1. ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL DE L'ETABLISSEMENT

### 1.1. Université de Lorraine

L'Université de Lorraine est un grand établissement, soit un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel. Elle résulte de la fusion le 1<sup>er</sup> janvier 2012 de quatre universités : l'Institut national polytechnique de Lorraine, l'université Paul Verlaine de Metz, l'université Nancy-I et l'université Nancy-II.

Son président, Pierre Mutzenhardt (depuis 2014), est entouré d'une équipe de vice-présidents, de conseils centraux et de directions administratives, la direction générale des services, les directions en charge de l'appui aux missions et les directions en charge de l'administration des ressources. Il préside les instances de décision et de consultation : le conseil d'administration, le conseil scientifique, le conseil de la formation, le conseil de vie universitaire, le sénat académique, ainsi que les instances représentatives du personnel, le comité technique et le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. L'université regroupe 6 900 personnels, 3 900 enseignants, enseignants-chercheurs et chercheurs, et 3000 personnels BIATSS, Bibliothèques, Ingénieurs, Administratifs, Techniciens de Service et de Santé.<sup>1</sup>

L'Université de Lorraine regroupe pour la formation, des composantes (facultés, écoles, instituts) et pour la recherche, 60 laboratoires.<sup>2</sup> Elle accueille 60 000 étudiants, dont 10 000 étudiants internationaux. L'Université de Lorraine a ainsi le label « Bienvenue en France ». Ce label est délivré par Campus France « aux établissements d'enseignement supérieur désirant rendre visible les efforts faits pour améliorer l'accueil des étudiants internationaux »<sup>3</sup>.

### 1.2. Direction de la Documentation et de l'Edition

L'Université de Lorraine se démarque de certaines universités en n'ayant pas de SCD, Service Commun de la Documentation, mais une DDE, Direction de la Documentation et de l'Edition. Tout comme un SCD, elle assure « les missions d'orientation, d'étude, de recherche et d'enseignement bibliographique et documentaire de l'ensemble de l'université »<sup>4</sup>. Pour répondre à ses missions, elle administre vingt-sept bibliothèques sur toute la région Lorraine. Ainsi ces bibliothèques, ouvertes à tous et principalement aux étudiants, enseignants-chercheurs et membres de l'université, permettent l'accès à de nombreux documents papiers et électroniques, valorisent les publications de l'Université de Lorraine, forment les usagers à la recherche documentaire

---

<sup>1</sup> Les chiffres sont tirés des Chiffres clés de l'Université de Lorraine - 2019, format vidéo, url : <https://videos.univ-lorraine.fr/index.php?act=view&id=7841>.

<sup>2</sup> Informations recueillies sur le site de l'Université de Lorraine, url : <http://www.univ-lorraine.fr/content/le-president-et-son-equipe>.

<sup>3</sup> Label « Bienvenue en France », url : <https://www.campusfrance.org/fr/presentation-label-bienvenue-en-france>.

<sup>4</sup> Bisbrouck Marie-Françoise et Renoult Daniel (éds.), Construire une bibliothèque universitaire, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, 1993.

et proposent de nombreux lieux de travail, soit 5 500 places assises. En 2018, les BU de la DDE ont enregistré 2 138 370 entrées et 411 535 prêts.<sup>5</sup>

Anne-Pascale Parret est la présidente de la DDE. L'organigramme<sup>6</sup> est composé de différents pôles : Observatoire des Usages, Communication, Aide au pilotage, Bâtiments et développement durable, Appui pédagogique et Action culturelle. Plusieurs missions transversales les concernent : Politique documentaire, Appui recherche, Action culturelle, Appui pédagogique, Collection patrimoniales, Services aux publics.

## 2. ORGANISATION DE LA BU DU SAULCY

La BU du Saulcy a une collection pluridisciplinaire d'environ 300 000 ouvrages. En 2019, elle a totalisé 454 000 entrées, soit environ 2 000 entrées par jour.

### 2.1. Lieu<sup>7</sup>

La BU se trouve sur le campus universitaire de l'Île du Saulcy, près du centre-ville de Metz. Le bâtiment a été construit en 1969. Il s'est agrandi à 3 reprises en 1992, 1996 et 1998, offrant aujourd'hui une surface de 7000 m<sup>2</sup> sur 3 niveaux.

Elle est ouverte de 8H à 19H du lundi au vendredi et de 9H à 18H le samedi. Elle ferme entre une à deux semaines lors des vacances de Noël et entre deux à trois semaines pendant les vacances d'été. Elle adopte des horaires réduits, 9H – 17H, à partir de juin jusque août. Ouverte plus de 245 jours pendant l'année et ouvrant au minimum 63H par semaine, la BU du Saulcy est labellisée NoctamBU+.

#### 2.1.1. Les espaces accessibles aux publics

**Niveau 0 :** Le public y retrouve l'« accueil », soit la banque de prêt, ainsi que le bureau d'informations, où un personnel de la bibliothèque de catégorie A ou B est présent pour aider les usagers dans leurs recherches documentaires.

La salle Mut@camp a été inaugurée en 2018<sup>8</sup>. Ce projet répond à une volonté de créer un espace où les usagers peuvent échanger et travailler en collaboration, par le biais de canapés, de fauteuils, de tables hautes, de tables sur roulettes et de paravents de séparation pour permettre la modulation des espaces. Des bacs y sont installés pour les quelques bandes dessinées disponibles, seul fonds « loisir » de la BU du Saulcy, obtenu par don. Cette salle dispose aussi du coin presse, où se trouve les revues généralistes et les journaux du jour et de l'espace de photocopies, impressions et scan.

La salle Pulh Demange accueille régulièrement des expositions diverses, que ce soit des créations de l'Université de Lorraine, notamment lors des JACES, Journées Arts et Culture de l'Enseignement Supérieur. La BU expose chaque année les créations des étudiants en Arts Plastiques (Exposition « Expressions Digitales » en 2019<sup>9</sup>) ; que ce soit d'artistes particuliers, dont l'une que j'ai pu voir au début de mon stage « Phylactères »<sup>10</sup>;

<sup>5</sup> Les chiffres sont tirés du Rapport d'activité de la DDE de 2018.

<sup>6</sup> Organigramme de la DDE, 2020, en annexe 1, page 28.

<sup>7</sup> Quelques photos de la BU du Saulcy en annexe 2, pages 29-30.

<sup>8</sup> Université de Lorraine, *Factuel*, « De nouveaux espaces à la BU du Saulcy », le 5 décembre 2018, url : <http://factuel.univ-lorraine.fr/node/9963>.

<sup>9</sup> Université de Lorraine, *Factuel*, « [expo] Expressions digitales », 2019, url : <http://factuel.univ-lorraine.fr/node/10810>.

<sup>10</sup> Université de Lorraine, *Factuel*, « [expo] Phylactères : des bandes dessinées lorraines », 2019, url : <http://factuel.univ-lorraine.fr/node/12772>.

ou des expositions d'institutions de recherche, telle que celle présente en février 2020 « La santé et la sécurité au travail s'affichent » pour les 70 ans de l'INRS, Institut National de Recherche et de Sécurité<sup>11</sup>. C'est aussi la salle où se produisent les manifestations ou les concerts, comme les interventions de l'association Fragments.

A cet étage, les usagers retrouvent les collections de métiers-concours, sciences, informatique, économie-gestion-politique, religion-philosophie, psychologie, arts, histoire-géographie et cinéma, soit une collection de films en prêt semi-direct.

**Niveau -1** : Une salle est consacrée exclusivement aux collections de médecine. Celles-ci ont la particularité d'avoir été enrichies par la bibliothèque des professionnels de santé, lorsque l'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) du CHR Metz/Thionville s'est implanté sur le Campus Universitaire dans le bâtiment Simone Veil en 2016<sup>12</sup>. Un bibliothécaire spécialisé, du Centre Hospitalier Régional, y est installé pour répondre aux spécificités du statut des élèves de l'IFSI. A ce niveau se trouve aussi la salle de Sociologie, par laquelle il faut passer pour accéder aux salles d'archives (salle consacrée aux journaux sur un an, salles de revues par disciplines) et aux carrels XL.

**Niveau 1** : Les collections de Droit, de Langues et de Littérature sont à l'étage, ainsi que les carrels S et M. Il y a deux salles de formation, dont une équipée de 20 postes informatiques et une salle silence comportant 15 places.

Trois structures sont hébergées par la BU mais n'en dépendent pas : Média Langues, Institut Confucius de Lorraine et le service d'accompagnement des étudiants en situation d'handicap.

### **2.1.2.** Les espaces réservés au personnel

Les magasins de la BU du Saulcy se différencient par des couleurs. Le magasin jaune regroupe essentiellement des ouvrages de littérature, puisque de nombreux ouvrages proviennent de l'ancienne bibliothèque de lettres du campus universitaire de Metz. Le magasin bleu concerne les documents plus anciens des autres disciplines. Le magasin rouge est consacré depuis l'été 2019 aux œuvres patrimoniales, c'est-à-dire tous les ouvrages datant d'avant 1918. Le magasin orange est dédié aux périodiques et a subi de nombreux changements lors de l'année 2019 suite à la mise en place du PCPP, Plan de Conservation Partagé des Périodiques, entre les bibliothèques de l'Université de Lorraine. Le magasin vert est actuellement celui qui reçoit les ouvrages qui changent de statut, grâce à la facilité de la cotation sur le modèle Mag0, Mag1, Mag2, etc.

## **2.2. Equipe**

Lors de la période de mon stage, l'équipe de la BU du Saulcy était composée de trente-neuf membres : dix-sept personnels de catégorie C dont un ITRF, Ingénieur Technicien de Recherche et de Formation, et deux de l'AENES, Administration de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur, dix catégorie B dont un du CHR et neuf personnels de catégorie A, dont un professeur certifié de documentation et deux ITRF. Seuls deux sont des contractuels (un C et un A).

---

<sup>11</sup> Université de Lorraine, *Factuel* « [expo] La santé et la sécurité au travail s'affichent », 2020, url : <http://factuel.univ-lorraine.fr/node/13472>.

<sup>12</sup> Université de Lorraine, *Factuel*, « Inauguration du bâtiment Simone Veil », le 12 octobre 2016, url : <http://factuel.univ-lorraine.fr/node/5405>.

Les missions principales du personnel sont représentées dans un organigramme de modèle par segmentation fonctionnelle<sup>13</sup>. Chaque magasinier s'occupe d'équiper et de ranger une discipline d'ouvrages de la BU et travaille avec un acquéreur qui s'occupe aussi spécifiquement de certaines disciplines (acquisition, catalogage, désherbage).

Chaque semaine, trois plannings sont pensés selon les disponibilités de chacun : le planning de permanence à la banque de prêt, le planning de permanence au bureau d'aide à la recherche, le planning des personnels devant aider pour le PES.

## **2.3. Services proposés**

### **2.3.1. Les espaces dédiés**

Outre la place consacrée aux collections, la BU du Saulcy possède plusieurs espaces pour le travail : des salles de lectures avec 1 000 places assises, mais aussi un espace pour les impressions, des postes avec un accès internet et de nombreux carrels. Ces derniers se réservent par le biais du site Affluences et ont trois tailles différentes. Il y a onze carrels S pour une à deux personnes, trois M pour trois à cinq personnes dont un équipé d'un écran avec connectique pour partager le contenu d'un ordinateur portable et quatre carrels XL pour cinq à sept personnes dont un équipé de six fauteuils mobiles avec tablettes de travail.

Des espaces de détente sont aussi disponibles pour le public : la cafétéria et la salle Mut@camp dont l'espace presse.

### **2.3.2. Les différents prêts**

Les ouvrages sont empruntables pour un mois, renouvelable deux fois, sauf pour les documents en prêts courts (DVDS, Codes) dont le prêt dure seulement deux semaines.

La BU du Saulcy, s'insérant dans le réseau de bibliothèques de la DDE, propose aussi le PES, Prêt Entre Sites. Les usagers de la BU du Saulcy peuvent faire la réservation d'un ouvrage d'une autre bibliothèque et le recevoir au Saulcy et inversement pour un usager d'une autre bibliothèque.

La bibliothèque prête aussi des ordinateurs portables. Ces prêts se font sur demande, avec certaines pièces justificatives et durent trente jours.

### **2.3.3. L'aide à l'utilisateur**

En plus du bureau d'information, où l'utilisateur peut à tout moment de la journée aller demander de l'aide pour ses recherches documentaires à un bibliothécaire disponible, la BU propose et dispense différentes formations. Celles-ci peuvent être faites à la demande des enseignants-chercheurs du campus universitaire, comme les parcours découvertes de la BU ou l'apprentissage de la recherche documentaire, ou peuvent être proposées par les bibliothécaires comme le service « Domptez ma doc ! », formation pour la recherche documentaire, ou atelier pour l'utilisation de Zotero, outils pour les bibliographies.

La bibliothèque propose aussi un appui aux chercheurs en matière de production scientifique, notamment pour le dépôt sur HAL, archive ouverte de l'université de Lorraine, une aide pour le dépôt de thèses et un atelier de numérisation.

---

<sup>13</sup> Organigramme de la BU du Saulcy de 2017, que j'ai modifié pour correspondre à ma période de stage, en annexe 3, page 31.

# ACTIVITES DE STAGE

---

Pendant mon stage, j'ai eu l'opportunité d'apprendre, de suivre, d'accompagner et de faire une diversité d'activités. Même si mon statut de stagiaire ne me permettait pas de tout faire, j'ai eu l'occasion d'avoir un tour de tous les services et des activités principales pour comprendre le fonctionnement d'une bibliothèque universitaire. J'ai eu ainsi la présentation du travail de la responsable des collections, celle de la gestion de fonds patrimonial et de la gestion des périodiques. J'ai pu avoir une approche de l'*open access* en BU. J'ai assisté à une réunion de programmation de publication sur Instagram. J'ai suivi un rendez-vous pour l'achat de mobilier, ainsi qu'un rendez-vous avec un enseignant-chercheur pour lui expliquer le dépôt sur HAL. On m'a aussi montré comment se faisaient les acquisitions et le catalogage. Avec tout ceci, j'ai pu participer activement dans la bibliothèque par le biais de missions ponctuelles particulières et de missions récurrentes incontournables en BU.

## 1. MISSIONS PONCTUELLES

### 1.1. Méthodes UX

*Dans un environnement qui évolue rapidement, nombre d'établissements aspirent aujourd'hui à une démarche globale qui leur permette d'améliorer de manière continue et d'adapter les services proposés dans toutes leurs dimensions en associant réellement à une telle démarche toute leur équipe et leurs utilisateurs. Le Design de l'expérience vécue par l'utilisateur – Design UX – est une boîte à outils qui permet de penser et mettre en œuvre une politique d'adaptation. Il associe vision stratégique et méthodes pratiques, et au-delà, propose de faire évoluer les manières de travailler, de mieux poser les problèmes, de produire des idées de manière collective et de les évaluer rapidement à l'aide de prototypes.*

*Regroupées sous l'appellation de Design Thinking, ces méthodes, encore peu diffusées en France dans les organismes publics, et qu'il faut se garder de cantonner aux questions d'interfaces numériques, peuvent aussi bien servir dans l'univers des formations, de l'aménagement des locaux ou de la conception de services ou d'animations.<sup>14</sup>*

Pendant mon stage, j'ai pu expérimenter les méthodes UX du *Design Thinking*. Dans le cas de la BU du Saulcy, elles visaient l'évaluation du nouveau mobilier acquis et mis en place pour la banque de prêt et le bureau d'aide à la recherche. Elles n'avaient donc pas pour but d'amener des changements mais de potentielles améliorations, ainsi que de faire des retours à l'équipe et à la direction sur le choix de ces mobiliers.

#### **1.1.1.** Présentation des résultats de méthodes UX sur le mobilier de l'accueil

La première mission ponctuelle que j'ai eue à effectuer est de mettre en forme les résultats de diverses méthodes UX, *User eXperience*, mises en place par Cécile Quilliard - de Coccola et Elodie Tréhet, pour l'évaluation du nouveau mobilier de la banque de prêt, maintenant appelée « accueil ».

---

<sup>14</sup> Dlis, « Des services vraiment orientés usager ? Méthode de design en bibliothèque : Adbu 4-6 octobre Nice », Digital Libraries and Information Sciences, 4 octobre 2016, url : <https://dlis.hypotheses.org/546>.

Pour cette évaluation, cinq techniques ont été utilisées : l'une visant plus particulièrement le personnel utilisant le mobilier au quotidien et leur impression de l'impact du nouveau mobilier sur les usagers, les autres visant directement l'avis des usagers. Tous les résultats ont été relevés et analysés par Cécile Quilliard - de Coccola qui a créé des documents avec toutes les réponses et ce qu'il fallait en retenir.<sup>15</sup>

Pour avoir l'avis du personnel sur le nouveau mobilier, un questionnaire a été créé. Il était envoyé par mail à chaque personne ayant été en poste à la banque de prêt, entre 30 minutes à 1h après qu'ils ont quitté leur poste. Le questionnaire était rempli anonymement. Il concerne à la fois l'aisance du personnel avec le nouveau mobilier, les problèmes rencontrés et leur point de vue sur le changement de comportement, ou non, des usagers avec le nouveau mobilier. Les différentes questions posées étaient les suivantes :

- *Vous sentez-vous bien installé(e) lorsque vous occupez le nouveau mobilier d'accueil ? Oui / Non*
- *Si non, pouvez-vous nous dire pourquoi ?*
- *Avez-vous repéré des dysfonctionnements ou des lacunes dans le nouveau mobilier d'accueil ? Oui / Non*
- *Quel(s) dysfonctionnement(s) ou quelle(s) lacune(s) avez-vous constatés ?*
- *Quelle(s) différence(s) avez-vous constatée(s) par rapport à l'ancien mobilier d'accueil ?*
- *Avez-vous l'impression que l'utilisateur est à l'aise avec le nouveau mobilier ? Oui / plutôt oui / plutôt non/ non*
- *Selon vous, le nouveau mobilier d'accueil facilite-t-il l'accueil de l'utilisateur ? Pas du tout d'accord / pas d'accord / ni d'accord, ni pas d'accord/ d'accord/ tout à fait d'accord*

Pour le point de vue direct des usagers, la première méthode utilisée fut l'observation comportementale. Cécile Quilliard était à l'entrée à différents moments de la journée et sans se « faire voir » des usagers, elle a relevé leurs comportements réguliers. Globalement elle a retiré quatre grandes catégories : utilisation du plateau supérieur, utilisation du repose sac, pas de contact, uniquement contact corporel. Elle a remarqué que les usagers n'avaient pas d'hésitations à aller vers la nouvelle banque de prêt au contraire des hésitations constatées avec l'ancien mobilier.

Pour pouvoir exploiter correctement les résultats d'une méthode UX, il faut connaître l'avantage de son utilisation par rapport à une autre, mais aussi son inconvénient. Ainsi pour ce qui est de l'observation, elle permet d'avoir une preuve irréfutable du comportement des usagers, puisqu'il est constaté de *visu*. Cependant cette méthode, à moins de la faire durer sur plusieurs mois, ne permet d'observer que peu d'utilisateurs sur le nombre total venant à la bibliothèque.

La deuxième méthode consistait à utiliser une urne pour laisser l'utilisateur donner son avis en votant. L'urne était déposée à l'entrée de la BU avec un affichage « Votre avis sur le mobilier du point d'accueil nous intéresse » suivi d'un smiley vert souriant, un smiley jaune indifférent et un smiley rouge mécontent. L'utilisateur pouvait alors choisir entre un bulletin rouge, un jaune et un vert pour exprimer leur impression correspondante à la couleur de celle exprimée par le smiley. L'inconvénient de cette méthode est qu'il n'y a pas de moyen pour vérifier que les usagers ont bien donné leur avis sur le nouveau mobilier d'accueil et non sur le personnel, un service en particulier ou la BU en général. Néanmoins, au contraire de la méthode d'observation, l'urne va toucher plus d'utilisateurs,

---

<sup>15</sup> Exemple des documents de résultats créés par Cécile Quilliard - de Coccola : test des 5 secondes (mise en page légèrement modifiée pour insertion dans le rapport) en annexe 4, pages 32 à 35.

comme le confirme le dépouillement, 2 469 bulletins ont été récoltés. Il y a alors intérêt à faire différentes méthodes en même temps et ainsi pouvoir croiser les résultats.

La troisième méthode était appelée le « test des 5 secondes ». Un bibliothécaire était à côté de la banque de prêt et interrogeait les usagers en posant aux usagers quatre questions :

1. *Quelle est votre impression générale concernant le point d'accueil ? Très mauvaise / mauvaise / moyenne / bonne / très bonne*
2. *Trouvez-vous ce point d'accueil : ergonomique / pas ergonomique ?*
3. *Ce point d'accueil contribue-t-il à vous mettre à l'aise lors de vos échanges avec les professionnels de la BU ? Oui / non / un peu*
4. *Quels sont les 2 – 3 mots qui vous viennent à l'esprit concernant l'esthétique du point d'accueil ?*

Cette méthode permet de préciser les impressions et de faire ressortir ce qui pourrait être amélioré mais le fait que ce soit un bibliothécaire qui pose les questions peut biaiser les réponses des usagers qui pourraient ne pas oser répondre sincèrement sur certains points.

La dernière technique mise en œuvre était la complétion de phrases. Un chapeau était installé à la banque de prêt avec plusieurs papiers invitant les usagers à compléter une phrase. Les phrases étaient tirées au hasard. Ce chapeau était posé à côté d'un bol de bonbons. Les phrases proposées étaient les suivantes :

- *Devant le point d'accueil je me suis senti/sentie... (Expérience globale) :*
- *Ce point d'accueil est facile à utiliser car... (Utilisabilité) :*
- *L'apparence de ce nouveau point d'accueil est... (Esthétique) :*
- *Je pense qu'on pourrait améliorer le point d'accueil en... (Suggestions d'amélioration)*
- *Quand j'ai vu le point d'accueil pour la première fois j'ai pensé que... (Première impression) :*
- *Ce que je préfère dans ce nouveau point d'accueil c'est... (Emotions positives) :*
- *J'aurais besoin que ce point d'accueil soit... (Besoins) :*
- *Je trouve que le nouveau point d'accueil est... (Impression générale) :*

Cette méthode permet de laisser l'utilisateur écrire sans pression et donc recueillir des informations non biaisées. Mais c'est aussi un inconvénient car les usagers peuvent aussi écrire sur d'autres éléments que le mobilier ou mettre des phrases qui n'ont rien à voir avec la bibliothèque.

Pour rendre compte de l'effet du nouveau mobilier au personnel lors d'une réunion, j'ai donc utilisé les résultats retranscrits par Cécile Quilliard - de Coccola pour les présenter sous la forme d'un power point<sup>16</sup>. Il me fallait faire des visuels pour que ce soit parlant d'un simple coup d'œil. J'ai alors travaillé les résultats pour les transformer en graphiques, lorsque les résultats comportaient des chiffres à exploiter et j'ai résumé à l'essentiel lorsqu'il fallait énumérer les points les plus importants à retenir sur les questions demandant au personnel ou à l'utilisateur de s'exprimer avec ses propres mots. Seule la méthode de complétion de phrases ne pouvait pas être exposée en power point, la divergence de réponse ne pouvant être résumée sans perdre de contenu potentiellement intéressant.

On m'a ensuite demandé si je voulais présenter moi-même les résultats que j'avais mis en forme et j'ai alors pu participer à la réunion en donnant un visuel et un point d'appui pour les différentes réflexions à exposer sur les retours du personnel (changement d'assise, trouver un moyen pour rendre exploitable les casiers, etc).

---

<sup>16</sup> Power point en annexe 5, pages 36 à 39.

En plus d’être incluse dans un projet et d’avoir pu réfléchir sur le meilleur moyen de communiquer des résultats d’enquêtes UX, cette mission m’a permis de voir une vraie situation de management. En effet, j’ai pu assister à une réunion d’information descendante, c’est-à-dire une réunion qui « s’apparente à un exposé suivi d’un débat »<sup>17</sup>. Selon *Le management du personnel en bibliothèques* :

*Le management est autre chose que le simple « faire ».  
C’est faire faire : déléguer, coacher, former, informer...  
C’est défaire : remettre en cause, changer les routines et les habitudes.  
C’est aussi ne pas faire : choisir entre plusieurs options, refuser, maintenir l’équilibre présent, réfléchir.*

Or effectivement Elodie et Cécile étaient en position de management puisqu’elles ont « fait » faire en déléguant la création du power point, en informant le reste du personnel tout au long du projet et avec la programmation de cette réunion, elles ont « défait » en changeant les routines et les habitudes par la mise en place du nouveau mobilier et elles n’ont « pas fait » en évaluant les options, en réfléchissant à des solutions alternatives aux problèmes de leurs collègues, en maintenant l’équilibre par le biais de ces solutions. Il fut donc intéressant de suivre la réunion, les explications, les réactions des collègues et les réponses apportées pour me donner un exemple de management.

### 1.1.2. Méthodes UX sur le nouveau mobilier du bureau d’aide à la recherche

A la suite de mon stage, il a été question de mettre en place de nouvelles méthodes UX pour l’évaluation de l’autre nouveau mobilier, soit le nouveau bureau d’aide à la recherche. On m’a alors proposé de mener ces méthodes et de faire un retour des résultats<sup>18</sup>. Quatre méthodes ont été décidées pour ce mobilier : des entretiens avec le personnel, l’utilisation d’un tableau de co-design, une cartographie comportementale et un sondage sur Facebook. Je devais mener ces méthodes UX sur trois semaines. Pour bien mener ces techniques, je me suis fait alors un planning.

Jours	Vendredi 17	Mercredi 22	Vendredi 24	Jeudi 30	Vendredi 31	Jeudi 13	Vendredi 14	Lundi 17	Mardi 18
Entretiens	Réflexion questionnaire	<b>14H</b> Ebauche questionnaire	Entretiens			Mise au propre résultats	Restitution des entretiens		
	Liste personnel du BAR*	Lancer mails pour entretien avec date	Entrée des réponses dans le tableur						
Tableau de co design	Réflexion de l’intitulé du tableau de codesign	<b>14H</b> Proposition titre	Photos panneau avec date	Vérification du bon fonctionnement dispositif + photo	Photos panneau avec date		Fin de la mise en place panneau	Mise au propre résultats méthodes UX	<b>14H</b> Restitution finale
	Mise en page tableur		Entrée des réponses tableur						
Cartographie	Mise en page tableur	Essais cartographie			Cartographie pendant 1H	Cartographie pendant 1H	Cartographie pendant 1H		
	Faire plan entrée			Entrée des résultats dans tableurs					

\* BAR = Bureau d’Aide à la Recherche

#### 1.1.2.1. Entretiens avec le personnel

Cette méthode est l’unique concernant le personnel. En me basant sur l’enquête par mail faite sur le personnel d’accueil, j’ai eu à proposer une liste de questions que je devais

<sup>17</sup> Muller Joëlle, Muller Jean-Louis, *Le management du personnel en bibliothèques*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, 2001.

<sup>18</sup> Documents de résultats finaux des méthodes UX, en annexe 6, pages 40 à 44.

par la suite poser en entretien individuel avec chaque personnel faisant des permanences au bureau d'aide à la recherche.

Après l'établissement de cette liste de questions, complétée par Elodie Tréhet et Cécile Quilliard - de Coccola, j'ai lancé un mail à tout le personnel du bureau d'aide à la recherche pour leur demander leur disponibilité. Selon leur réponse, j'avais à leur donner une heure de rendez-vous et s'ils n'étaient pas seuls à leur bureau lors de cette heure, je leur proposais de les rencontrer dans la salle de réunion, dont j'avais demandé la disponibilité au préalable.

Les entretiens se déroulèrent sur trois jours. J'ai pu rencontrer dix-huit personnes sur les dix-neuf faisant des permanences, l'un d'eux n'étant pas disponible lors de mes jours de stage dans la semaine. A chaque entretien, j'emportais une feuille de questions, où je n'avais plus qu'à prendre en note leur réponse. Il est intéressant de constater que ce genre d'entretien demande à bien connaître ses questions et ce que l'on attend comme réponses, car une question pouvait très bien amener une réponse à une autre question qui était prévue bien plus tard. Il faut donc identifier sur le moment qu'il n'y a pas à répéter une question dont la réponse a déjà été donnée. Ces entretiens permettent de confronter les avis et il est parfois pertinent de rebondir sur des propos en proposant des réponses d'autres personnes pour en faire ressortir les divergences ou au contraire les concordances. J'ai ainsi tenté de mener ces entretiens comme des discussions pour arriver à des réponses les plus complètes possibles. Après les entretiens, j'ai repris mes notes dans un tableau Excel, d'abord pour les mettre au propre et ensuite pour en faire ressortir les avis principaux.

En me basant sur le tableau, j'ai mis en forme un document qui reprenait les résultats de façon anonyme et de manière plus générale. J'ai alors créé de nouveau des graphiques et ai fait ressortir des pourcentages significatifs, pour une vision globale des avis. Mais j'ai aussi listé les éléments individuels qui ressortaient et qui semblaient essentiels de prendre en compte pour l'amélioration du mobilier afin de déterminer l'impression générale du personnel sur le mobilier et l'impression qu'ils ont des effets de celui-ci sur les usagers.

#### 1.1.2.2. Tableau de co-design

La première méthode UX visant spécifiquement les usagers est le tableau de co-design, soit le tableau d'expression libre. Le principe est de poser une question aux usagers, affichée sur un tableau, sur lequel les personnes peuvent y laisser une réponse, dans ce cas par le biais de post-it.

La première étape était de choisir la nouvelle appellation du BAR. « Bureau d'Aide à la Recherche » n'était plus assez évocateur pour les usagers. J'ai eu à y réfléchir. C'est une démarche intéressante, puisqu'il faut se mettre à la place de différents usagers pour trouver un nom qui serait compréhensible du plus grand nombre. J'ai fini par proposer « Point recherche doc » qui me semblait être le compromis idéal pour à la fois signaler que c'est un espace spécifique et sa fonction d'aide à la recherche, sans être connoté uniquement pour les doctorants. Finalement la direction opta pour l'appellation de « Bureau d'informations » et celle-ci fut utilisée pour la question posée aux usagers.

Je n'étais malheureusement pas présente le jour de son installation, le jeudi 23 janvier. Le tableau fut mis à côté du bureau d'information, pour que l'utilisateur soit proche de l'objet concerné par la question. Mais en même temps, il était caché du bibliothécaire pour empêcher une possible gêne. Je devais alors prendre des photos de l'évolution de

l'utilisation du tableau, m'occuper de récolter les mots laissés et de réapprovisionner en post-it. Je commençais donc à m'en préoccuper le vendredi 24 et constatais qu'à part un mot, personne d'autre n'avait laissé de réponses, de même pour le jeudi suivant. Après observation du comportement du public par rapport au tableau, je constatais que celui-ci n'était remarqué que par peu d'usagers et lorsque ceux-ci pouvaient s'intéresser à ce qu'il y avait d'écrit, ils n'osaient pas approcher plus en remarquant la présence à proximité du bibliothécaire. J'ai alors proposé de changer de place le tableau pour le mettre plus sur le chemin des usagers, soit devant les escaliers menant à Media Langues et donc juste à l'entrée de la salle de lecture. De plus s'il était encore visible de la banque de prêt, il était assez à l'écart du poste du bibliothécaire du bureau d'informations pour que les personnes se sentent peut-être moins observées lorsqu'elles écrivaient. Cela a permis de récolter beaucoup plus de mots. Soixante-cinq commentaires ont été relevés jusqu'au 14 février.

N'étant pas suffisamment disponible selon la durée de mon stage, c'est Cécile qui a réuni les post-it écrits et me les a gardés pour les exploiter. J'ai alors créé un tableau Excel pour restituer les différents commentaires dans quatre colonnes différentes : mots (supposés) sur le bureau d'informations, mots sur le personnel, mots sur la BU en général et autres. Cette dernière catégorie, si elle était inexploitable pour répondre à la question de base, permet de se rendre compte que le dispositif est assez apprécié des usagers qui prennent plaisir à partager et écrire sur tout et n'importe quoi. Ainsi cette méthode permet de récolter des avis qui semblent sincères, mais qui ne peuvent se concentrer que sur la question de départ. Il faut donc la compléter par d'autres méthodes pour avoir un point de vue plus complet de la réaction des usagers sur le nouveau mobilier du bureau d'informations.

### 1.1.2.3. Cartographie comportementale

La troisième technique que j'ai pu expérimenter pour évaluer le nouveau bureau d'aide à la recherche fut la cartographie comportementale. Cette technique consiste à observer différents usagers dans une zone précise, relever leur déplacement et leurs différents gestes, pour en retirer des conclusions sur le comportement adopté majoritairement dans un espace précis. Je devais alors observer chaque personne venant s'adresser au bibliothécaire du bureau d'informations pour tenter de retirer des habitudes communes. Il fallait que je détermine si l'utilisateur se sentait à l'aise avec le nouveau mobilier, s'il rencontrait des difficultés pour se l'approprier et s'il y avait des améliorations à réaliser.

J'ai ainsi d'abord recréé un plan de l'accueil sur Publisher et de l'espace du bureau d'informations pour avoir une base simple et claire. Ensuite, à plusieurs reprises, je me suis installée près de la banque de prêt, qui me permettait d'avoir un bon point de vue sur le bureau d'informations, sans être visible des usagers s'y dirigeant. Je devais me concentrer sur la présence de l'utilisateur, comment il approchait du bureau, avec assurance ou non, comment il se comportait avec le mobilier, le touche-t-il ou non. De mon observation, je dessinais une carte des déplacements des usagers ayant eu un contact avec le bureau d'informations sur une heure, avec à côté une description détaillée des gestes de ces usagers.

Il était d'abord difficile de pouvoir faire cette cartographie. En premier lieu, parce que février, pour les bibliothèques universitaires, est un mois où la fréquentation est en baisse : cette période suit les examens du premier semestre et précède de nouvelles vacances. Il y a donc moins d'étudiants à ce moment de l'année, or ils sont le public

principal des BU. S'ajoute à cela, qu'une cartographie demande une totale concentration pour qu'elle soit réellement représentative. Lors de mes premiers essais, en plus d'avoir peu de personnes se rendant au bureau, je me rendais compte que je pouvais rapidement manquer des choses, juste en étant interpellée par un usager pendant une minute. Je dus alors faire deux essais avant de pouvoir avoir une cartographie complète.

Au final, j'ai réussi à avoir trois cartographies comportementales à trois moments différents de la semaine, constituées d'un plan des déplacements et d'un tableau qui récapitulait les horaires et les différents comportements. En m'attachant à réfléchir en même temps à ce que le personnel avait pu me dire lors des entretiens, j'ai pu ressortir des grandes tendances que j'ai résumées lors de la réunion de fin de méthodes UX. La cartographie a donc le mérite de rendre compte de véritables comportements et habitudes des usagers. Néanmoins, on ne peut que supposer que ces comportements soient identiques pour de nombreux autres usagers. Il faut donc ajouter à cette méthode une technique qui peut toucher plus de monde.

#### 1.1.2.4. Statistiques d'un post Facebook

Pour recueillir l'avis des usagers en atteignant un nombre plus important, Elodie Tréhet a posté un sondage sur Facebook. Avec une question « Il est pas beau notre bureau d'informations ?! », le sondage consistait à choisir entre une réponse positive « I like that ! » et une réponse mitigée « Mouais...bof... ».

De mon côté, on m'a demandé de faire une analyse de la communauté Facebook qui voterait lors de ce post. Cela permettait, en plus de voir l'avis des différentes catégories des usagers, de se rendre compte de comment est constituée la communauté de la page Facebook de la BU du Saulcy et donc de déterminer qui est touché par ce réseau social. Dans un premier temps, dans un tableau Excel, j'ai listé tous les pseudos selon le vote effectué. Ensuite j'ai dû entrer tous les noms dans le logiciel Alma, logiciel de gestion de la BU, pour me permettre d'identifier s'ils étaient dans la base des usagers des bibliothèques de l'Université de Lorraine et le statut que le logiciel leur attribuait. Pour ceux qui avaient un pseudo, je m'appuyais sur les informations présentes sur leur profil. Certains gardèrent un statut inconnu. Je pus retrouver tout de même les quatre catégories des différents types de publics en BU : les étudiants, les anciens étudiants, les BIATSS/doctorants/enseignants, les lecteurs autorisés. De ce *listing*, je pus faire un graphique représentatif de la communauté touché par le post Facebook, qui était plutôt représentatif du public qui se rend en BU, hormis l'importance des anciens étudiants.

Les résultats ont mis en évidence que l'avis positif primait sur la réponse mitigée. Ainsi le sondage sur les réseaux sociaux permet de faire ressortir l'avis prédominant d'une communauté. Néanmoins on peut supposer que les personnes qui sont touchées par un post Facebook sont déjà des personnes qui apprécient la BU et donc le sondage peut être biaisé car représentatif d'une partie du public déjà enthousiaste par les actions de la bibliothèque.

Chaque méthode a ses points négatifs et ses points positifs, il est donc essentiel de les prendre toutes en compte pour avoir une représentation de la réalité. Au final, les résultats de chaque technique sont globalement positifs et permettent de mettre en évidence l'utilité du changement du mobilier pour le bureau d'information. Mais ces résultats sont aussi importants pour pouvoir procéder à des améliorations de ce bureau. Ils seront ainsi utiles pour faire un retour sur l'achat de ce mobilier à la direction.

## 1.2. Réflexion sur la réorganisation d'un magasin

Pendant mon stage, j'ai pu aussi participer au prochain gros chantier que va démarrer la BU du Saulcy dans les prochains mois. Valérie Papa, responsable des collections de la bibliothèque, souhaite lancer une réorganisation des magasins, à la suite des nombreux déplacements de collections effectués à l'été 2019 pour faire un magasin réservé aux œuvres datant d'avant 1918 et aux gains de place grâce au PCPP. De plus il devient important d'alléger les rayonnages mobiles du magasin vert puisque certains ont cassé. Il faut donc déplacer les étagères du haut et du bas des travées pour préserver ceux qui fonctionnent encore correctement. Ainsi avant de lancer le groupe de réflexion autour de la réorganisation des magasins, Valérie m'a demandé de faire un plan ou plusieurs plans du magasin vert pour estimer le travail qu'il y aurait à faire dans ce magasin qui est actuellement celui qui est le plus utilisé.

Avec un document trame pour mon travail, réalisé par Valérie Papa, j'ai commencé par faire un état des lieux du magasin, concentré sur plusieurs points. Tout d'abord, j'ai testé tous les compactus pour définir ceux qui ne bougent plus, ceux qui sont difficiles à bouger dans un sens ou les deux et donc ceux qu'il est possible d'immobiliser selon la place qui reste pour passer dans les rangées. Ensuite j'ai vérifié toutes les tablettes du haut et du bas pour relever celles qui sont vides, donc celles qu'il n'y a pas à déplacer. J'ai aussi indiqué toutes les étagères complètement vides pour estimer les mètres linéaires qu'elles peuvent accueillir. J'ai pris en compte les différences de cotes et de fonds pour proposer un déplacement dans un autre magasin. J'ai aussi noté chaque travée qui avait un espace de libre, une étagère ou moins, pour rendre compte de l'espace qu'il est possible de gagner avec un réarrangement dans les étagères. Avec tous ces relevés, j'ai créé deux plans du magasin vert : plan de la mobilité des compactus et plan du contenu des étagères. Après avoir fait ceci, j'ai explicité les plans sur mon document avec mes observations, j'ai estimé le travail à faire, soit le nombre linéaire de livres à déplacer et j'ai émis des propositions.<sup>19</sup>

J'ai ensuite assisté à la première réunion du groupe de travail sur la réorganisation des magasins, que mon document a pu illustrer pour ce qui concerne le magasin vert. Cette réunion m'a permis de participer à une réflexion de groupe, même si ce fut de moindre importance, et d'observer la prise de décision de personnes réunies volontairement autour d'un projet. Ainsi après le tour de l'état de tous les magasins et la mention des priorités de réarrangement, la première étape du projet a été décidée : le dédoublement des ouvrages des magasins jaune, vert et bleu.

## 1.3. Nuit de la lecture

Lors de mon stage, j'ai pu aussi assister et participer à un événement organisé par les bibliothèques de l'Université de Lorraine : la Nuit de la lecture. Cette année, elle se passait à Nancy, à la BU Lettres, le samedi 18 janvier de 10H à 19H.

J'ai d'abord assisté à une réunion de préparation, une semaine avant, où tous les référents culturels de toutes les bibliothèques étaient présents. Cette réunion devait permettre de se mettre d'accord sur la communication qu'il restait à faire sur l'événement, dont une vidéo Instagram et Facebook, de faire la présentation exacte des différents temps de la journée<sup>20</sup> et de la répartition des présences et des postes que chacun occupera. Pour

---

<sup>19</sup> Plans des magasins en annexe 7, pages 45 à 49.

<sup>20</sup> Programme de la Nuit de la Lecture

ma part, je devais faire partie de l'accueil, m'occuper du comptage du public toutes les trente minutes et mener une enquête auprès des usagers.

Le jour J, je suis arrivée à 9H30 à la BU Lettres pour être présente lors de l'arrivée des premiers publics et commencer le comptage. Pour les enquêtes, je devais attendre de pouvoir interpellier les personnes sortant d'une intervention ou prenant une pause. La matinée fut peu productive. Le public était restreint et si les comptages se passaient bien, j'avais rarement l'occasion de faire des enquêtes, les personnes présentes étant essentiellement des intervenants ou des bibliothécaires. L'après-midi me permit de remplir bien plus de questionnaires, mais étant toute seule, je ne pus interpellier tout le monde. Aussi le public fut bien plus nombreux pour la dernière partie de la programmation, soit le spectacle, qui ne permettait pas de faire des enquêtes entre chaque prestation. Je dus partir vers les 19H30 et ne pus terminer de faire des questionnaires pour le reste de personnes présentes lors du verre de l'amitié. Je remis mon comptage, qui a pu atteindre plus de 100 personnes lors du spectacle et terminai la journée en ayant pu recueillir une vingtaine d'enquêtes.

## **2. ACTIVITES RECURRENTES**

Dans une bibliothèque, chaque document suit le même circuit, de l'achat au pilon. Participer à ce circuit fait donc partie intégrante d'une journée type d'un bibliothécaire. Si je ne pouvais pas expérimenter toutes les étapes, comme l'achat ou le catalogage, je suis régulièrement intervenue dans le circuit et cela a constitué de nombreuses activités récurrentes de mon stage.

### **2.1. Equipement**

Lors de mon stage, on m'a expliqué comment équiper les livres de la BU et j'ai pu aider à l'équipement de la section Economie-gestion-politique. Les habitudes sont différentes d'une bibliothèque à une autre et évoluent avec le temps, ce que j'ai appris correspond donc à la BU du Saulcy. Les livres ne sont plus couverts en totalité, il faut alors protéger le code-barres d'une étiquette transparente et la cote avec un fimolux. Pour préserver le livre, on ajoute du scotch entre la couverture et la première page ainsi que la dernière page pour éviter que le papier se détache de la reliure. L'antivol est sous forme de baguette et se colle entre deux pages du milieu du livre. On marque le livre d'un tampon BU Saulcy Metz sur les gouttières et sur la page 101 de l'ouvrage, 51 s'il n'y a pas cent pages. Une fiche de prêt est scotchée à la fin du livre. Enfin on ajoute un scotch de couleur sur le haut de la tranche du livre selon la collection, en l'occurrence rouge pour l'économie. Le livre est ensuite prêt à être rangé.

### **2.2. Rangement**

Le rangement des livres est une activité incontournable des bibliothèques. A la BU du Saulcy, les retours, ou livres donnés à l'accueil parce que l'utilisateur ne sait plus où les remettre, sont positionnés sur des étagères derrière la banque de prêt par disciplines en attente d'être rangés. Il n'y a pas de moments dédiés au rangement exclusivement. Chaque magasinier a la charge d'une section de livres et décide à quel instant il va remettre les ouvrages en rayon. J'ai pu ainsi participer au rangement de différentes sections pour me rendre utile, notamment lorsqu'il y avait des congés ou des absences. La BU Saulcy a adopté la CDD, Classification Décimale de Dewey, pour tous les documents accessibles au public, même les DVDs sont tous sous la cote 781.437 avec les 3 premières lettres du nom du réalisateur en majuscule et les 3 premières lettres du titre du film. Ne la

connaissant que sommairement au début de mon stage, je pouvais compter sur la couleur des scotchs sur la tranche des livres pour déterminer dans quel domaine ils se trouvaient, ce qui est très pratique pour un rangement plus rapide. Cela a pu aussi montrer la complexité de la CDD, la division des 300 se trouve ainsi dans la salle de sociologie, la salle de droit, la salle d'économie-gestion-politique et la salle métier-concours, mais aussi sa facilité d'utilisation, la classification permettant un rangement précis des ouvrages et donc permet de les trouver facilement.

## **2.3. Vie et circulation des documents**

### **2.3.1. Banque de prêt**

A la BU du Saulcy, deux personnels sont installés à la banque de prêt par plage de deux heures, de 9H à 19H. Une personne assure la plage de 8H à 9H pour l'ouverture. Ils s'occupent de tous les prêts, incluant les ouvrages de l'Institut Confucius, tous les retours et toutes les réservations. Ils font aussi les inscriptions et peuvent répondre à diverses requêtes des usagers, dont le prêt d'une agrafeuse, le renseignement sur les prêts en cours de lecteurs ou encore la recherche d'une cote pour un document précis. Ils n'ont cependant pas à répondre à des demandes de recherches documentaires complexes et redirigent ce genre de besoin au bureau d'informations.

Pendant trois semaines, j'avais une à deux plages d'observation où l'on prit le temps de m'expliquer et de me montrer les principales actions auxquelles on peut être confronté à l'accueil. Ensuite on m'a incluse dans le planning de permanence à la banque de prêt en tant que binôme d'un bibliothécaire. Je pus faire quasiment une plage de deux heures par jour de présence.

Ce fut une expérience enrichissante car la banque de prêt demande à pouvoir s'adapter à tous les publics qui se trouvent face à nous. Il faut pouvoir répondre à toute sorte de demandes qui sont plus ou moins surprenantes. En plus des prêts, des retours et des réservations, on a donc l'occasion de faire de nombreuses autres choses. J'ai eu à faire des recherches de cotes, à indiquer les espaces de la BU, à indiquer la procédure pour les impressions, à donner des feutres selon les carrels, à indiquer l'emplacement des documents, à chercher des livres directement en magasin, à faire des inscriptions, à faire des prolongations, à indiquer où se trouvaient des bâtiments, à renseigner sur les horaires.

L'essentiel à la banque de prêt est de savoir maîtriser le logiciel Alma qui gère le trafic de documents de la bibliothèque, ainsi que celui de toutes les bibliothèques de la DDE. Etant installé seulement depuis septembre 2019, il y a encore des incompréhensions auxquelles il a fallu faire face. Le bibliothécaire doit donc, en plus de s'adapter aux usagers, s'adapter aux nouveaux outils informatiques.

### **2.3.2. Prêt Entre Sites (PES)**

La BU du Saulcy, faisant partie d'un réseau de coopération de bibliothèque, le PES est possible et même énormément pratiqué. J'ai pu ainsi participer à la réception de caisses du PES. Plusieurs caisses arrivent tous les jours en début d'après-midi. Ce sont à la fois des retours de livres de la BU du Saulcy qui ont été empruntés dans d'autres bibliothèques du réseau et des livres des autres bibliothèques réservés et demandés à être retirés dans la bibliothèque de Metz. Il y a aussi les pochettes concernant Sarreguemines, Thionville, Saint-Avold et Bridoux, qui sont envoyées à Metz pour être ensuite déposées par navette par un membre du personnel de la BU Saulcy. Il faut donc passer les retours dans Alma pour remettre les livres en statut disponible, puis les ranger et il faut scanner les

réservations pour vérifier le nom du demandeur, les noter sur un signet PES qu'on glisse à l'intérieur des ouvrages et ces derniers sont ensuite rangés sur l'étagère des réservations.

Mais le PES, c'est surtout la recherche des livres demandés dans les fonds de la BU du Saulcy. Les demandes de livres peuvent être très nombreuses selon la période, la liste de livres est donc régulièrement consultée pour ne pas crouler sous les demandes. J'ai alors pu aider plusieurs fois à la quête des livres qui ont été demandés, que ce soit par des usagers de la BU du Saulcy ou des usagers d'autres sites. Alma permet d'exporter la liste des documents et de l'imprimer. Il faut essentiellement garder la cote, le titre et le code-barres, car une réservation se fait sur un exemplaire précis, et non seulement sur une œuvre. Après avoir récupéré les œuvres, il faut scanner les codes-barres dans Alma pour soit trouver le nom de l'utilisateur qui a demandé un ouvrage à récupérer en banque de prêt au Saulcy, ou mettre le nom de la bibliothèque où le livre a été demandé.

La difficulté qu'il peut y avoir dans le PES, hormis le fait de ne pas trouver un livre qui peut être perdu, ce sont les problèmes liés au logiciel. En effet lors de mes recherches, j'ai pu tomber sur des livres demandés qui n'étaient pas encore dans les rayons mais qui se trouvaient à l'équipement. Une fois catalogué, l'ouvrage n'a pas de statut intermédiaire lorsqu'il est encore à l'équipement, il est donc directement visible dans le catalogue et disponible pour les réservations. Il faut alors demander au magasinier qui s'occupe de ce livre, de le passer en priorité. D'autre part, le logiciel ne prend pas en compte les différents tomes d'un document. Lorsque l'un des tomes est scanné, les autres sont considérés comme ne faisant pas partie de la réservation, or il n'y a pas de moyens pour connaître la demande exacte de l'utilisateur. De plus il n'est pas possible d'empêcher la réservation sur un autre tome, tant que l'utilisateur n'est pas venu prendre le ou les tomes qu'il voulait. Le bibliothécaire doit donc toujours s'adapter à toutes sortes de situation, même au quotidien.

### 2.3.3. Retrouver des documents

Si en bibliothèque, on demande de toujours faire attention au rangement d'un document, parce qu'un livre mal rangé est un livre perdu, il faut aussi faire attention à son statut informatique. Un livre qui n'est pas sous son bon statut n'est souvent pas empruntable, car indiqué comme indisponible sur le catalogue.

Lors de mon stage, j'ai eu à rechercher des dizaines de livres qui depuis plusieurs semaines étaient inscrits comme « en transfert », ce qui paraissait anormal. La première concernait des livres « en transfert » dans l'ancien logiciel, Vsmart. Je devais faire le tri pour déterminer ceux qui avaient retrouvé leur statut « A la Bibliothèque », ceux qui étaient revenus à la bibliothèque mais dont le retour n'avait pas été pris en compte (dans ce cas je devais faire le retour), et ceux introuvables qui devaient donc être encore en transfert ou perdus.

En décembre, j'ai reçu une liste de livres indiqués comme en transfert dans Alma, certains depuis septembre. Il y avait environ une centaine de documents, dits en transfert, sur la période du 11 septembre au 30 novembre, ce qui paraissait démesuré. J'ai alors vérifié chaque cote et code-barres en rayon ou en magasin pour voir si ces livres n'étaient pas revenus en bibliothèque sans que leur statut soit mis à jour. Au final, seuls trois documents étaient introuvables. J'ai pu faire le retour de tous les autres pour leur rendre le statut « disponible ».

Parfois, il s'agit aussi de rechercher un document en particulier, parce qu'un usager vient de recevoir une facturation, alors qu'il assure avoir rendu le livre. Certains sont retrouvés à ce moment, parce qu'il y a eu un souci au moment du retour. Il est ainsi aussi

important de faire attention à la position physique qu'à la position informatique d'un document.

## 2.4. Désherbage

Pour me faire expérimenter une activité que le personnel de catégorie A fait à la BU, Elodie Tréhet m'a proposé de faire du désherbage dans sa discipline, la gestion. Cela me permet de faire une activité directement liée à la réflexion sur l'état de collection, puisque :

*Gérer une collection, c'est aussi maîtriser sa croissance et savoir, le moment venu, éliminer de multiples exemplaires devenus inutiles ou des documents obsolètes qui ne sont ni rares, ni uniques. C'est aussi savoir gérer et exploiter l'espace.<sup>21</sup>*

A la BU du Saulcy, il n'y a pas de règles écrites pour le désherbage. Chaque responsable d'une collection va dans son secteur et décide des livres à mettre au pilon, ceux à mettre au magasin ou en cote provisoire. J'ai accompagné alors Elodie dans sa section pour suivre ses recommandations sur le désherbage.

D'abord, elle m'a indiqué des éléments pour identifier les ouvrages à regarder en priorité : les documents en double, les ouvrages dont il y a plusieurs éditions et les ouvrages abimés et jaunis. Ensuite il faut se fier à la fiche des retours, à la date d'acquisition du document et à la date d'édition. On peut aussi regarder des titres ou des thèmes qui sont facilement périssables comme *Le management aujourd'hui*, alors que le livre a été édité en 2000. Enfin on peut vérifier de l'utilité en rayon d'un livre qui sort peu en vérifiant si le titre existe ou pas dans d'autres bibliothèques, car « les éliminations sont facilitées par l'existence de catalogues collectifs et compensées par le développement du prêt entre bibliothèques »<sup>22</sup>, ou s'il existe une version en ligne, soit une version plus récente.

Je me suis ainsi exercée sur plusieurs rangées en suivant les recommandations et j'ai ressorti presque deux chariots pleins de livres à mettre au pilon. Je n'avais cependant pas à faire autre chose, car une bibliothécaire est désignée pour enlever les exemplaires du catalogue.

## 2.5. Mise au pilon

La dernière étape d'un livre, après avoir subi le désherbage, est le pilon. A la BU du Saulcy, les livres destinés au pilon sont déposés au niveau -1 en attente de la benne. C'est la responsable des collections qui décide de la venue d'une benne, plus ou moins grande pour le pilon, dès qu'il y en a besoin. Avec les revues à jeter lors du PCPP, il y avait énormément de documents à jeter lors de mon stage, j'ai donc eu l'occasion de participer à deux bennes. La benne est déposée tôt le matin et son remplissage se fait dans la foulée. La participation de tout le personnel, or permanence du bureau d'informations et de la banque de prêt, est demandée, mais elle se fait sur la base du volontariat.

Le personnel se sépare, certains montent dans la benne pour jeter les documents, d'autres restent dans les magasins pour aider à remplir les chariots et les autres amènent les chariots des magasins à la benne. C'est un travail efficace, quand c'est un travail de groupe. J'en ai retiré un bon souvenir de cohésion et des courbatures !

---

<sup>21</sup> Bisbrouck Marie-Françoise et Renoult Daniel (éds.), *Construire une bibliothèque universitaire*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, 1993.

<sup>22</sup> Idem.

# BILAN DU STAGE

---

## 1. APPORTS DU STAGE

### 1.1. Apports théoriques et pratiques

Mon stage fut un vrai moyen d'en apprendre encore plus sur le fonctionnement d'une BU. Grâce aux rendez-vous que l'on m'a accordés, suivant une sorte de parcours découverte des différents services de la BU du Saulcy, j'ai vraiment pu avoir une vue globale de tout ce qui pouvait se faire dans une bibliothèque universitaire : la gestion des collections, dont une gestion particulière pour les périodiques et les œuvres considérées comme patrimoniales ; le service aux publics, soit la gestion du personnel pour l'assurer correctement, la communication, la réponse aux demandes des usagers ; la formation ; l'action culturelle ; le travail autour de l'*open access* et les données de la recherche et les domaines touchant à l'observatoire des usages.

De plus, j'ai pu aussi mettre en pratique ou voir en vrai de nombreux principes vu en cours : l'utilisation du catalogue, le catalogage, les choix pour la conservation du patrimoine, le déroulé d'un PCPP, la réflexion sur l'état des collections et sur leur rangement, le *Design Thinking*, les différentes formations. Mon stage m'a ainsi permis d'avoir une vraie expérience du milieu des bibliothèques, puisqu'en plus d'apprendre le fonctionnement, j'ai pu y participer, en apprendre davantage et mettre en place mes connaissances sur le « terrain ».

### 1.2. Apports humains

J'ai vraiment pu m'insérer dans une dynamique de groupe qui m'a montré ce qu'est le travail en équipe et notamment le travail avec une grande équipe. Bien que stagiaire, je n'ai pas ressenti de manque, ni de mise à l'écart. J'ai vraiment eu l'impression de participer en tant que bibliothécaire à la vie de la BU du Saulcy. J'étais incluse dans les plannings de permanence à l'accueil, on pensait à moi s'il y avait besoin de remplacement ou d'aide quelconque, j'ai participé à des projets. J'étais aussi au sein d'une équipe, avec laquelle j'ai pu rire, réfléchir, partager. J'ai ainsi mis un pull de Noël pour poser sur une photo d'équipe dans le bulletin interne des bibliothèques de l'Université de Lorraine, j'ai participé au repas de Noël et ai reçu un cadeau du Bibliothécaire Noël, je me suis incrustée sur la photo de la Bonne année de la BU et j'ai fait la photographie pour Facebook.

Ce stage a aussi poussé ma confiance en moi sur le plan professionnel, puisque justement on me faisait confiance pour mon travail. Je pus le remarquer lorsqu'Elodie Tréhet me demanda de m'occuper de réguler les prêts et les régulations qui s'étaient faits lors d'une coupure Internet. Un mercredi tout accès à internet était devenu impossible pour toute l'Université de Lorraine, dont les bibliothèques. Or tous les prêts et tous les retours se font grâce au logiciel Alma qui fonctionne uniquement sur réseau. Il fallait alors rentrer tous les code-barre d'ouvrages empruntés sur les bons comptes lecteurs. Bien que cette régulation ne demande pas de manipulations compliquées, un ouvrage bien enregistré sur le bon compte est important puisqu'il est le seul moyen de pouvoir le récupérer. Ainsi m'incomber cette tâche fut pour moi une preuve de confiance en mon travail. Ce fut d'autant plus confirmé quand on me demanda de mener quasiment en totalité les méthodes UX pour l'évaluation du bureau d'informations. Le fait de me considérer en tant que véritable membre d'un projet m'a permis de prendre confiance en mes capacités en tant que future bibliothécaire.

## 2. POTENTIELS CHANGEMENTS

Si j'avais dû néanmoins changer certaines choses lors de mon stage, j'aurais voulu m'impliquer plus dans certaines activités de la BU, notamment en ce qui concerne la communication qui est un domaine qui me plaît particulièrement, ou encore la valorisation des collections que je trouve toujours très intéressante à réfléchir. La création de contenu, que ce soit réfléchir sur un post Facebook, sur une liste thématique d'ouvrages, aurait été quelque chose que j'aurais pu aborder lors de mon stage, puisque la BU le fait régulièrement. Je regrette alors seulement de ne pas avoir pris le temps pour questionner plus précisément ces types d'action en BU et ne pas avoir cherché à y prendre part.

Aussi je remarque que je n'ai pu pleinement profiter de l'action La Nuit de Lecture à la BU Lettres de Nancy, parce que je n'étais pas assez informée sur ce que j'allais faire, avec qui et dans quelle condition. J'aurais aimé être plus dans une dynamique d'équipe, ce que je n'ai pas pu expérimenter, puisque finalement je fis l'ensemble des comptages et des questionnaires seule pendant toute la journée. Je n'ai pas eu de retours sur mon travail, mais je fus déçue de ne pas pouvoir assurer l'objectif de cinquante enquêtes remplies, notamment puisque le retard des dernières interventions ne m'a pas permis de rester pour interroger les personnes lorsque j'aurais pu le faire plus aisément.

## 3. EFFETS SUR MON PROJET PROFESSIONNEL

Après avoir effectué mon stage, je suis d'autant plus convaincue que je souhaite devenir bibliothécaire, mais aussi que j'ai fait le bon choix en décidant de préparer les concours de catégorie A, soit de bibliothécaire et de conservateur. Bien que toutes les activités que j'ai eues à faire m'ont intéressée, j'ai vraiment beaucoup apprécié faire partie d'un projet et mener des réflexions que ce soit sur les comportements des usagers ou sur les collections.

Ainsi, j'aurais envie de participer à la gestion des collections comme acquéreur, rôle qui est assuré que par les catégories A et B à la BU du Saulcy. En effet, j'apprécie tout particulièrement la réflexion qu'il peut y avoir sur la constitution d'une collection, ainsi que sa valorisation et j'ai aimé m'exercer au désherbage, qui m'est apparu comme une activité indispensable pour bien orienter les usagers dans leurs recherches, notamment en excluant des livres au contenu devenu inutilisable.

Le *Design thinking*, qui avait déjà piqué ma curiosité en cours, m'a aussi extrêmement plu et je serais contente de pouvoir retravailler dessus par la suite. Les côtés expérimentation et observation ainsi que le fait d'interagir avec les usagers pour répondre au mieux à leurs besoins, ou bien pour les amener à changer leurs habitudes sont des activités sur lesquelles j'aurais encore envie d'explorer et d'expérimenter.

D'autre part, à la BU du Saulcy, j'ai pu voir des situations de management, de gestion d'équipe, mais aussi des managers que je qualifierais de « positifs ». Ils m'ont ainsi donné un exemple que je suis motivée à perpétuer par la suite, si j'en ai l'occasion.

Mon stage m'a permis ainsi de préciser certaines envies, mais en me permettant de tout voir, il ne m'a pas non plus fermé à l'idée de travailler sur d'autres missions. Néanmoins c'est surtout l'aspect de réflexion autour d'un projet en bibliothèque qui me motive à continuer mes préparations de concours de catégorie A.

## CONCLUSION

---

*Le bibliothécaire aime les livres comme le marin aime la mer. Il n'est pas nécessairement bon nageur, mais il sait naviguer et il sait que ce n'est pas à la nage qu'on va le plus loin. L'océan du savoir qui grise tous les savants rend modeste le bibliothécaire.*<sup>23</sup>

Cette citation, faisant partie des premières lignes de l'ouvrage *La Sagesse du bibliothécaire* de Michel Melot, montre bien que finalement le bibliothécaire est celui qui sait « naviguer » entre les différentes informations que regroupent tous les ouvrages de sa bibliothèque. Mais ce n'est pas tout : le bibliothécaire est aussi celui qui navigue entre différentes missions, différentes activités, différents projets pour répondre, accompagner et prévoir la multitude de besoins de tous les types d'utilisateurs. Pour faire vivre la bibliothèque, le bibliothécaire doit donc s'adapter constamment à l'utilisateur qui au fil du temps change et a de nouvelles envies.

La bibliothèque universitaire du Saulcy a pu me montrer ces évolutions, ces réflexions toujours en marche et j'ai pu être en contact avec ce public éclectique qui fréquente les BU. Il y aura donc toujours matière à réfléchir et à grandir en bibliothèque. Je suis contente d'avoir pu y participer et je le serai encore plus lorsque je deviendrai bibliothécaire.

---

<sup>23</sup> Melot Michel, *La Sagesse du bibliothécaire*, Paris, L'œil neuf éditions, coll. Sagesse d'un métier, 2004.

## BIBLIOGRAPHIE

---

Bisbrouck Marie-Françoise et Renoult Daniel (éds.), *Construire une bibliothèque universitaire*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, 1993.

Melot Michel, *La Sagesse du bibliothécaire*, Paris, L'œil neuf éditions, coll. Sagesse d'un métier, 2004.

Muller Joëlle, Muller Jean-Louis, *Le management du personnel en bibliothèques*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, 2001.

## SITOGRAPHIE

---

Dlis, « Des services vraiment orientés usager ? Méthode de design en bibliothèque : Adbu 4-6 octobre Nice », Digital Libraries and Information Sciences, 4 octobre 2016, url : <https://dlis.hypotheses.org/546>.

Bibliothèque universitaire, site web, url : [bu.univ-lorraine.fr](http://bu.univ-lorraine.fr).

Université de Lorraine, *Factuel*, « De nouveaux espaces à la BU du Saulcy », le 5 décembre 2018, url : <http://factuel.univ-lorraine.fr/node/9963>.

Université de Lorraine, *Factuel*, « [expo] Expressions digitales », 2019, url : <http://factuel.univ-lorraine.fr/node/10810>.

Université de Lorraine, *Factuel*, « [expo] Phylactères : des bandes dessinées lorraines », 2019, url : <http://factuel.univ-lorraine.fr/node/12772>.

Université de Lorraine, *Factuel* « [expo] La santé et la sécurité au travail s'affichent », 2020, url : <http://factuel.univ-lorraine.fr/node/13472>.

Université de Lorraine, *Factuel*, « Inauguration du bâtiment Simone Veil », le 12 octobre 2016, url : <http://factuel.univ-lorraine.fr/node/5405>.

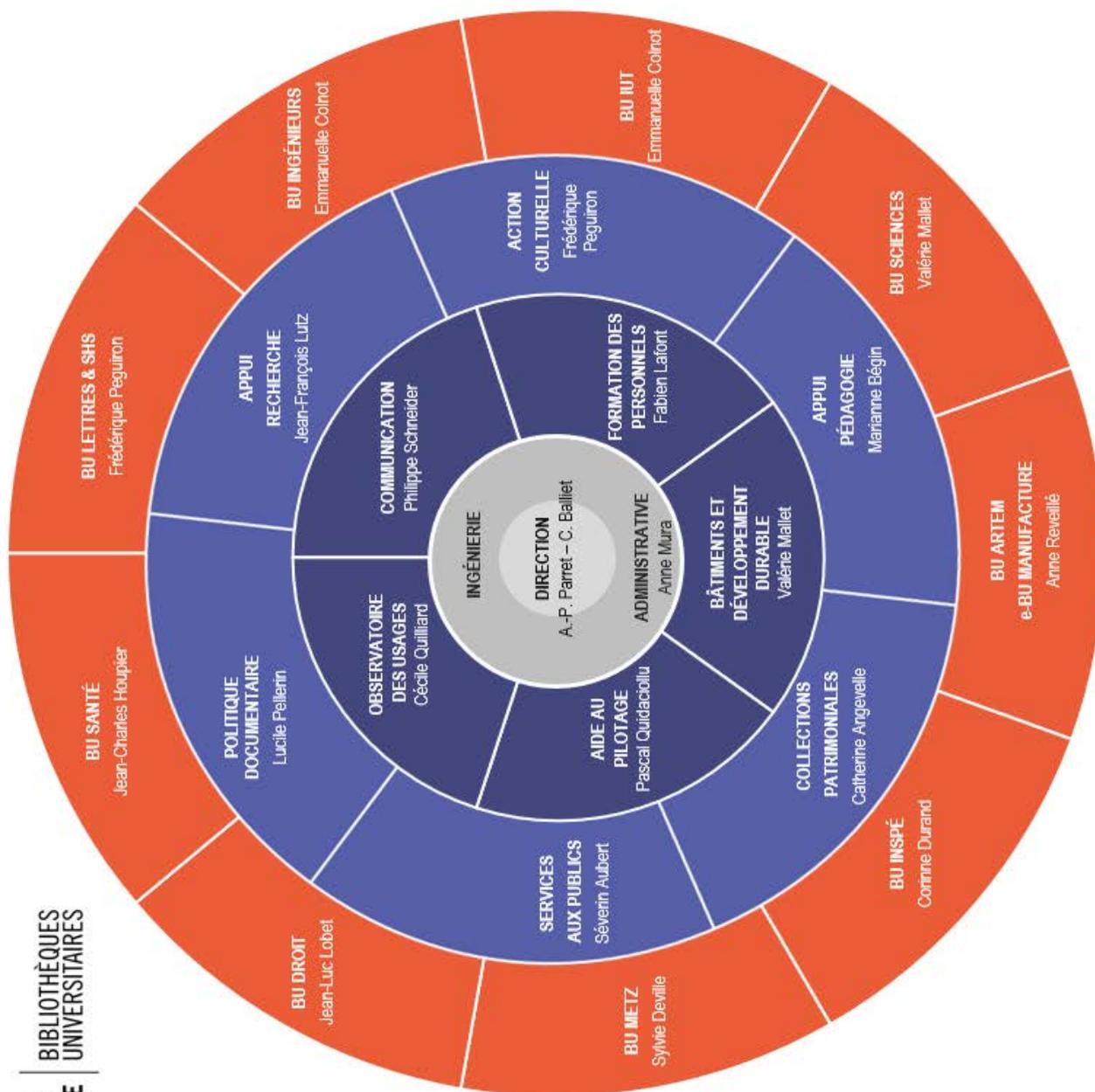
Wikipedia, « Université de Lorraine », url : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Universit%C3%A9\\_de\\_Lorraine#La\\_documentation\\_et\\_l%C3%A9dition](https://fr.wikipedia.org/wiki/Universit%C3%A9_de_Lorraine#La_documentation_et_l%C3%A9dition).

## *Table des Annexes*

<b>ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME DE LA DDE .....</b>	<b>28</b>
<b>ANNEXE 2 : QUELQUES PHOTOS DE LA BU DU SAULCY.....</b>	<b>29</b>
<b>ANNEXE 3 : ORGANIGRAMME DE LA BU DU SAULCY.....</b>	<b>31</b>
<b>ANNEXE 4 : RESULTATS DES METHODES UX SUR LE MOBILIER DE LA BANQUE DE PRET (CECILE QUILLIARD – DE COCCOLA).....</b>	<b>32</b>
<b>ANNEXE 5 : POWER POINT DES RESULTATS DES METHODES UX SUR LE MOBILIER DE LA BANQUE DE PRET .....</b>	<b>36</b>
<b>ANNEXE 6 : RESULTATS DE METHODES UX AUTOUR DU NOUVEAU MOBILIER DU BUREAU D’INFORMATIONS .....</b>	<b>40</b>
<b>ANNEXE 7 : REORGANISATION DU MAGASIN VERT.....</b>	<b>45</b>

# ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME DE LA DDE

FÉVRIER 2020



## ANNEXE 2 : QUELQUES PHOTOS DE LA BU DU SAULCY



Nouveau mobilier de la banque de prêt et le bureau d'informations



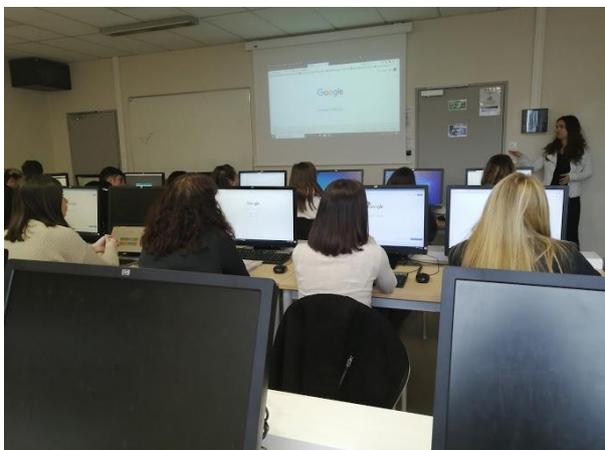
Salle Mut@camp



Salle de lecture avec postes informatiques et valorisation thématique



Magasin orange et benne pour le pilon

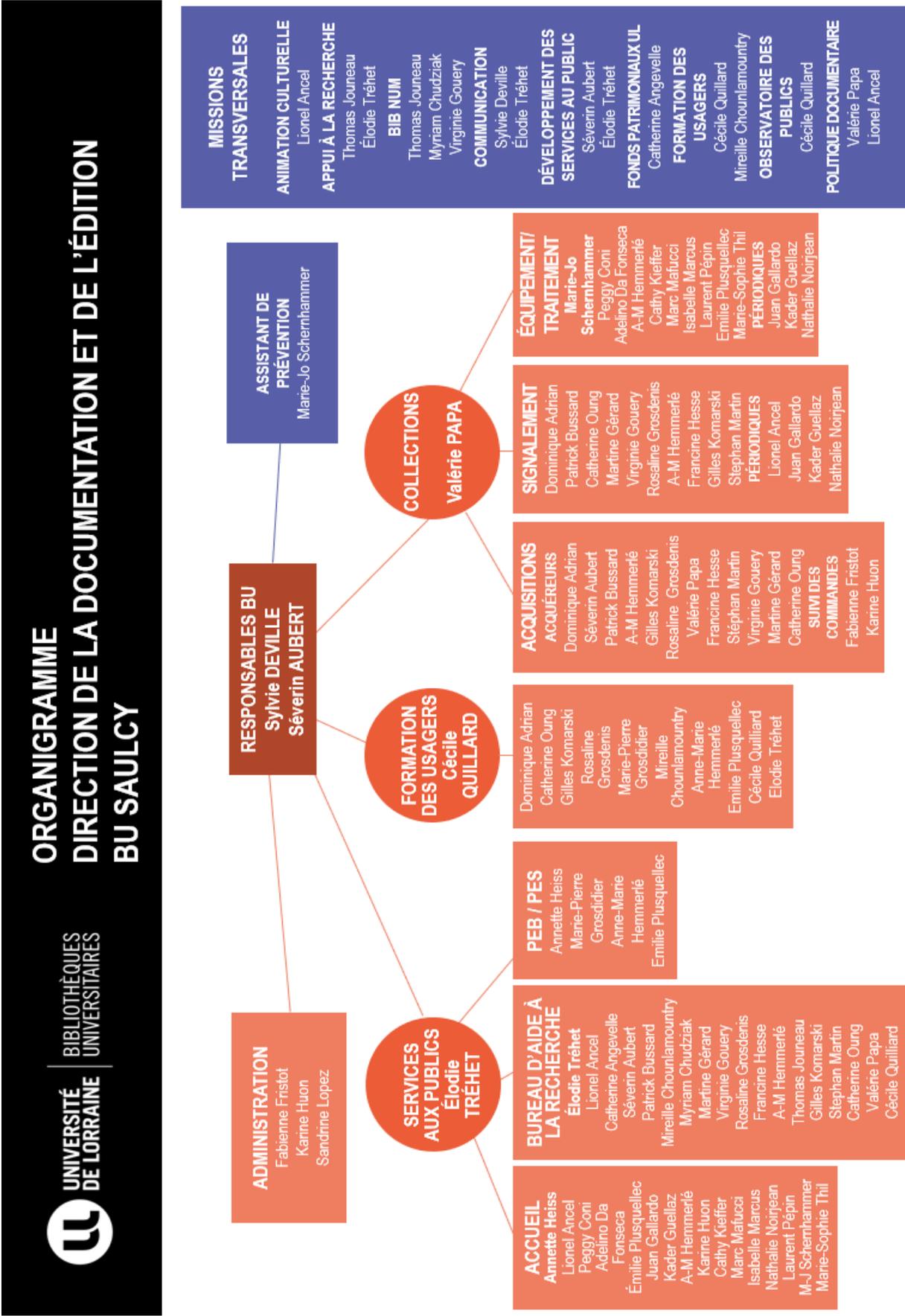


Réunion du personnel et formation pour usager à l'IUT



Préparation d'une photo Facebook et son résultat : les Friends de la BU Saulcy !

# ANNEXE 3 : ORGANIGRAMME DE LA BU DU SAULCY



# ANNEXE 4 : RESULTATS DES METHODES UX SUR LE MOBILIER DE LA BANQUE DE PRET (CECILE QUILLIARD – DE COCCOLA)



## RESULTATS DU TEST DES 5 SECONDES SUR LE MOBILIER D'ACCUEIL - USAGERS. BU SAULCY.

### METHODOLOGIE :

Entretien court portant sur les premières impressions des usagers sur le mobilier d'accueil : 4 questions avec des questions fermées à l'exception de la dernière relative à l'esthétique (question ouverte).

1 agent de la BU allant à la rencontre des usagers qui viennent d'effectuer une transaction à l'accueil impliquant le mobilier d'accueil.

43 entretiens menés entre le 27/09 et le 18/10/2019.

Questions :

1. Quelle est votre impression générale concernant le point d'accueil ?

Très mauvaise / mauvaise / moyenne / bonne / très bonne

2. Trouvez-vous ce point d'accueil : ergonomique / pas ergonomique ?

3. Ce point d'accueil contribue-t-il à vous mettre à l'aise lors de vos échanges avec les professionnels de la BU ?

Oui / non / un peu

4. Quels sont les 2 – 3 mots qui vous viennent à l'esprit concernant l'esthétique du point d'accueil ?

### RESULTATS :

#### 1. Quelle est votre impression générale concernant le point d'accueil ?

Très bonne : 20 réponses

Bonne : 17 réponses

Moyenne : 6 réponses (dont 1 qui précise « parce qu'une de vos collègues m'a dit qu'il n'était pas bien »).

#### 2. Trouvez-vous ce point d'accueil : ergonomique / pas ergonomique ?

Ergonomique : 40 réponses

Pas ergonomique : 2 réponses

1 réponse exprimée de la façon suivante : « ni l'un ni l'autre ».

**3. Ce point d'accueil contribue-t-il à vous mettre à l'aise lors de vos échanges avec les professionnels de la BU ?**

29 oui  
8 un peu  
3 non  
3 Ne sait pas.

**4. Quels sont les 2 – 3 mots qui vous viennent à l'esprit concernant l'esthétique du point d'accueil ?**

Sur les 43 entretiens : cas particuliers :

1 répondant sans réponse, 2 répondants ont indiqué qu'ils ne savaient pas quoi répondre.

40 réponses exploitables réparties comme suit :

18 répondants ont proposé un seul terme :

basique
beau (3)
belle couleur
bureau
design
excellent
froid
moderne (3)
normal
parfait
pas coloré
plus moderne qu'avant
plutôt haut, trop haut
simple et efficace

19 répondants ont proposé 2 termes évoquant selon eux l'esthétique du mobilier d'accueil :

à sa place	apparent
assez grand	ne se marie pas avec les couleurs autour
central	lisible
contemporain	pratique
design	simple (pas trop sophistiqué)
essentiel	un peu sérieux
fleurs OK	"je préférerais l'ancien"
j'aime les fleurs	j'aime la couleur
moderne	aéré
moderne	fonctionnel
moderne	propre
pas de barrière	chaleureux (parce que blanc et sobre)
simple	épuré
simplicité	finesse
sobre	"non dérangeant"

sobre	simple
sympa de penser à nous	c'est bien de penser beau mais il faut que ce soit confortable [ <i>confusion avec les tables de travail dans les salles de lecture</i> ]
très agréable	très accueillant
très bien	"c'est un point d'accueil quoi, je ne me pose pas ces questions-là"

3 répondants ont proposé 3 termes :

moche	un peu vide	pratique
pragmatique	clair et net	moderne
pratique	design	dans l'air du temps

Synthèse des termes utilisés par les répondants :

Notions les plus présentes dans les réponses pour décrire l'esthétique du mobilier (palette d'appréciations pour chaque notion allant du très positif au négatif) :

Simplicité, modernité, sobriété, beauté, coloris, design, fleuri, caractère froid/chaleureux, visibilité.

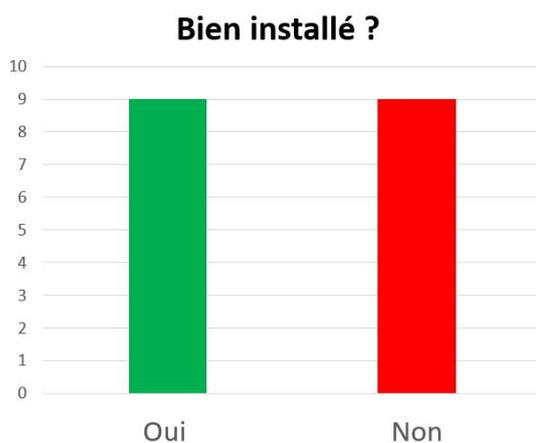
à sa place
central
essentiel
lisible
normal
pas de barrière
pratique (3)
assez grand
aéré
clair et net
apparent
dans l'air du temps
contemporain
moderne (7)
plus moderne qu'avant
design (3)
pas coloré
j'aime la couleur
ne se marie pas avec les couleurs autour
belle couleur
chaleureux (parce que blanc et sobre)
un peu sérieux
bureau
fonctionnel
froid
plutôt haut, trop haut
excellent

finesse
fleurs OK
j'aime les fleurs
propre
épuré
simple (2)
simple (pas trop sophistiqué)
simple et efficace
simplicité
sobre (2)
basique
un peu vide
sympa de penser à nous
très accueillant
très agréable
très bien
parfait
beau (3)
moche
c'est bien de penser beau mais il faut que ce soit confortable [confusion avec les tables de travail dans les salles de lecture]
"c'est un point d'accueil quoi, je ne me pose pas ces questions-là"
"je préférerais l'ancien"
"non dérangeant"
pragmatique

# ANNEXE 5 : POWER POINT DES RESULTATS DES METHODES UX SUR LE MOBILIER DE LA BANQUE DE PRET



## Installation du personnel au nouveau mobilier

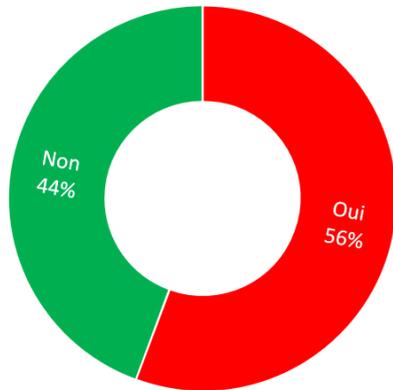


### Pourquoi non ?

- Sensation de multiplication des gestes
- Impression de limitation dans les gestes
- Mobilier qui demande une torsion du corps
- Chaises ni pratiques, ni confortables



## Dysfonctionnements du mobilier ?



- Compartiments inutilisables, trop profonds
- Emplacements des outils inadaptés
- Chaises qui ne bougent pas et à régler constamment
- Chariots trop gros

## Différences par rapport à l'ancien mobilier ?



### Les PLUS

- Plus esthétique
- Hauteur plus appréciée pour faire face aux usagers et travailler debout
- Selon les points de vue, plus fonctionnel

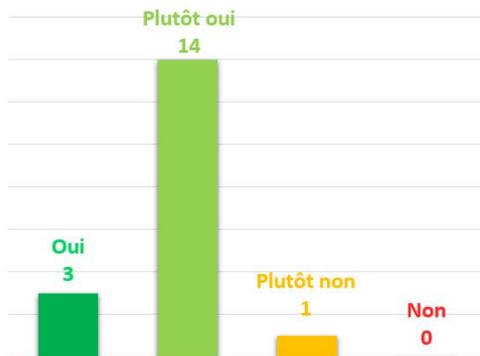
### Les MOINS

- Difficultés pour la position assise
- Selon les points de vue, moins ergonomique

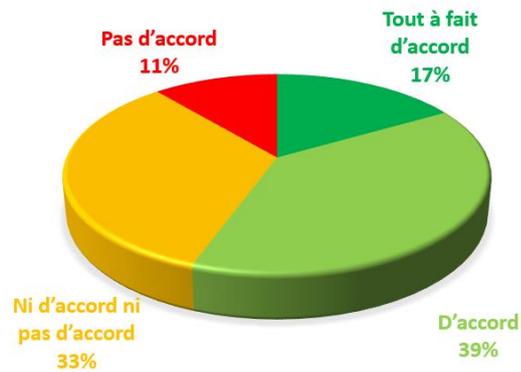
## Impression sur le ressenti des usagers



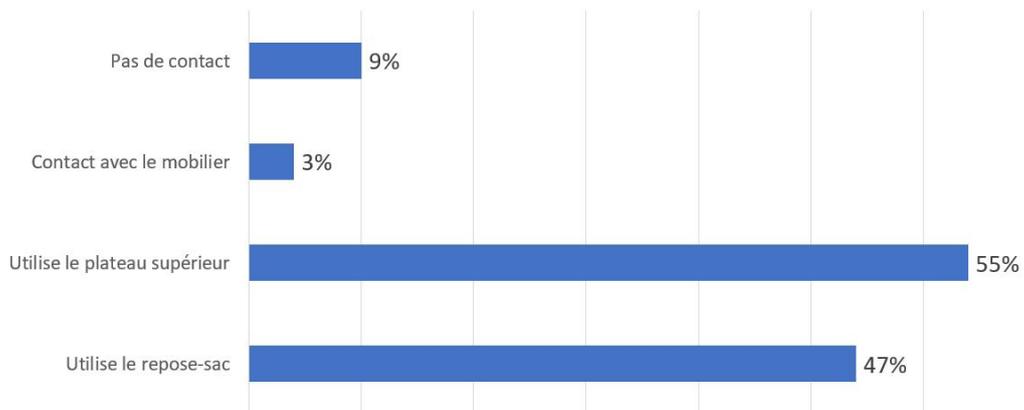
### USAGER A L'AISE AVEC LE MOBILIER ?



### MOBILIER FACILITE L'ACCUEIL DE L'USAGER ?



## Comportements des usagers d'après une méthode d'observation





# ANNEXE 6 : RESULTATS DE METHODES UX AUTOUR DU NOUVEAU MOBILIER DU BUREAU D'INFORMATIONS

**METHODES UX**  
**Evaluation du nouveau mobilier du bureau d'informations**  
Du 22 janvier au 18 février 2020

Entretiens avec le personnel .....	2
Questions posées .....	2
Résultats .....	2
Tableau de co-design .....	4
Photos .....	4
Relevé des mots laissés .....	6
Nombres de mots récoltés .....	7
Post Facebook .....	8
Cartographie comportementale .....	9
Vendredi 31 Janvier 2020 de 16h à 17h (Mireille) .....	9
Jeudi 13 Février 2020 de 16H15 à 17H15 (Patrick) .....	11
Vendredi 14 Février 2020 de 10h45 à 12h (Elodie) .....	13
Remarques générales .....	15

Elisa Girardeau-Choquel, Stagiaire Médial, 2020

**Entretiens avec le personnel**  
Vendredi 24, jeudi 30 et vendredi 31 Janvier : 18 entretiens.

**Questions posées**

1. Le nouveau mobilier vous semble-t-il ergonomique ? Etes-vous à l'aise ?
2. Que pensez-vous : du vérin ? de l'assise ? du bras articulé ? de la position de la tour d'ordinateur ?
3. Y a-t-il des problèmes ou des dysfonctionnements avec le mobilier ?
4. Vous manque-t-il quelque chose depuis que le nouveau mobilier est en place ?
5. Avez-vous une position préférée ? Assis/Debout ?
6. Que pensez-vous de ce mobilier par rapport à l'ancien ?
7. Trouvez-vous que le mobilier aide l'utilisateur à se diriger vers plus facilement ?
8. Selon vous, le mobilier contribue-t-il à identifier votre rôle d'aide à la recherche ?
9. Selon vos impressions, l'utilisateur semble-t-il à l'aise avec le mobilier ?
10. L'emplacement vous semble-t-il adéquat pour ce mobilier ?

**Résultats**

**Le nouveau mobilier vous semble-t-il ergonomique ?**

Réponse	Nombre
Oui	11
Non	6
Pas de différence	1

**UN MOBILIER ERGONOMIQUE ?**

**Problèmes (50% oui) :** Casiers trop bas, plateau trop petit, fils coincés, lumière dérangeante, présentoir des collections mal placé, assise dérangeante pour les usagers, bureau pas pratique pour les gauchers (téléphone), bureau trop contre le mur.

**Manques (78% oui) :** Petits matériels, documentation sur place, objet convivial (fleurs ?), rangement adapté et plus design (propositions : boîte à outil, meuble en hauteur, étagère), manque de place.

**Commentaires éléments du mobilier :** **Vérin :** Bien, pratique mais bruyant, risque de dommage à force de l'utiliser. – **Assise :** pas pratique car sans roulettes, doit toujours être réglée. – **Bras articulé :** Très bien mais fils mal placés le bloquant. – **Tour d'ordinateur :** dans les pieds, à déplacer.

**POUR L'USAGER**

Le mobilier aide l'utilisateur à se diriger vers le bureau ?

Réponse	Nombre
Oui	12
Non	5
Aucun lien	1

Le mobilier permet d'indiquer plus aisément à l'utilisateur que le bibliothécaire est disponible pour lui.

- Mais seulement 7 personnes pensent que le mobilier peut contribuer à identifier le rôle d'aide à la recherche.

Est-ce que l'utilisateur semble à l'aise avec le nouveau mobilier ?

**61 % pour oui (11 personnes)**

- 5 autres font remarquer que les usagers ne s'asseyent plus
- 1 pense qu'il n'y a pas de différence.
- 1 ne voit pas de lien entre l'aisance de l'utilisateur et le mobilier.

Position lors des permanences au bureau d'information ?

Position du bureau :

- Haute : 10.
- Basse : 5.
- Pas de position en particulier : 3.

Le mobilier est-il au bon emplacement de la BU ?

Réponse	Nombre
Oui	10
Oui mais	6
Non	2

**Oui mais :** trop près du mur, ne permet pas l'utilisateur d'en faire le tour, mauvaise luminosité, caché par le présentoir, espace vide autour, table des consultations qui déplaçait.

**Tableau de co-design**

Photos

Premier endroit testé : A côté du bureau d'information. Mise en place le jeudi 23 janvier après-midi.

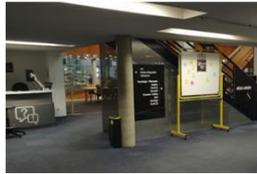


Vendredi 24 Janvier à 8H



Jeudi 30 Janvier à 8H

Deuxième endroit testé : Devant l'escalier menant à Media Langues entrée de la salle de lecture. Mise en place le jeudi 30 janvier à 16H.



Jeudi 30 Janvier à 18H



Vendredi 31 Janvier à 15H



Mardi 11 Février à 16H

Relevé des mots laissés

Date de récupération	Mots (supposés) sur le bureau d'informations	Mots sur le personnel	Mots sur la BU en général
05-févr	Cool, je suggère que vous mettiez du gel hydroalcoolique, en cette période d'épidémie, afin d'éviter toute contagion du fait des portes, etc.	Il est mince, / il est beau, / Il sent bon / le chamallow. / Mon bibliothécaire ! <b>[collé sur la photo]</b>	Qu'attendez-vous pour la clim partout ? L'hivers ? (référence : sociologie) (deux bonhommes qui sourit)
	Bien, mais (pas assez de <b>café(s)</b> )	Le personnel est top ! <b>[cœur]</b>	Le Chauffage ? STOP les grèves ! <b>[Merci]</b> !
	Züder. Gutt ! Ich habe za viel zu rum. (?) für mein partel !	On ne répond jamais à mes <b>bonjour</b> à l'accueil (bonhomme triste)	Qu'attendez vous par le chauffage ? L'été ?
	Rien à dire Parfait (bonhomme qui sourit) !!!	Qui c'est ? Un petit sourire <b>ça ferait pas de mal</b> [tête qui sourit]	<b>Brrrrrrrr</b> (flocon)
	Très satisfaite. Merci pour vos efforts !!! <b>[bonhomme qui sourit]</b>		Efficace et pas chère, / c'est la BU que je préfère
	Très Bien. Personnel très agréable ! (Bonhomme qui sourit)		LA MEILLEURE BU QUE J'AI VU DANS LE MONDE - GOD
	Je soutiens +++++		You are the best
	:))		
	NICKEL		
	C'était fun <b>[cœur]</b> ?		
	poaj !		
	BOF BOF BOF BOF		
	Siège pas confortable !		
	Moche Gris !! Froid !!		
Il est moche !			
Il est nul. <b>[suite incompréhensible]</b> : connais pas - pauline moche - je veux passer en ????			

13-févr	Super est toujours à disposition ! Encore merci. [bonhomme qui sourit]	Serviable mais parfois un sourire <u>ça tue pas</u> !	OUVREZ LA BU JUSQU'À 23H COMME EN Allemagne !!
	Très joli et moderne [bonhomme qui sourit]	I love <u>you</u> ! [Dans un cœur] Agréable et à dispo !	I wish that all the Books are <u>available</u> online ! On veut plus d'ordis !!!
	Trop la classe		OUI !!! Et le dimanche !! LOVE LA BU [dans un cœur] Merci
	Agréable et <u>tirs</u> à disposition		Des rideaux pour les <u>garets</u> (concentration)
	Indifférent - OK		Meilleure B.U. de France [cœur] - Ah bon ?
14-févr	Super cool ! [bonhomme qui sourit]	Souriez ça ne vous fera pas de mal !!! (les gens de l'accueil)	

Remarques : Les autres mots ne concernant pas la BU n'ont pas été reporté (discussion sur les partiels, partage de réseaux sociaux, blagues personnelles, propos incompréhensibles, grossièretés).

#### Nombres de mots récoltés

Mots concernant le bureau d'informations : 22.

Mots concernant le personnel : 7.

Mots concernant la BU en général : 14.

Autres mots (blagues, discussions entre usagers, incompréhensibles, etc) : 22.

Total des mots récoltés sur trois semaines : 65.

Avis globalement positifs (16 positifs sur 22 mots concernant le bureau d'information). A relever cependant : « siège pas confortable », « froid » et proposition de gel hydroalcoolique.

7

#### Post Facebook



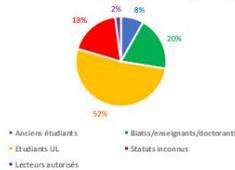
**I like that ! = 81 personnes**

- Anciens étudiants : 4
- Biatos/enseignants/docteurs : 17 dont 9 bibliothécaires
- Etudiants Université de Lorraine : 43
- Lecteurs autorisés : 2
- Statuts inconnus : 15

**Moins baf = 17 personnes**

- Anciens étudiants : 1
- Biatos/enseignants/docteurs : 2 dont 1 bibliothécaire
- Etudiants Université de Lorraine : 8
- Lecteurs autorisés : 0
- Statuts inconnus : 3

#### Communauté Facebook représentée par ce post



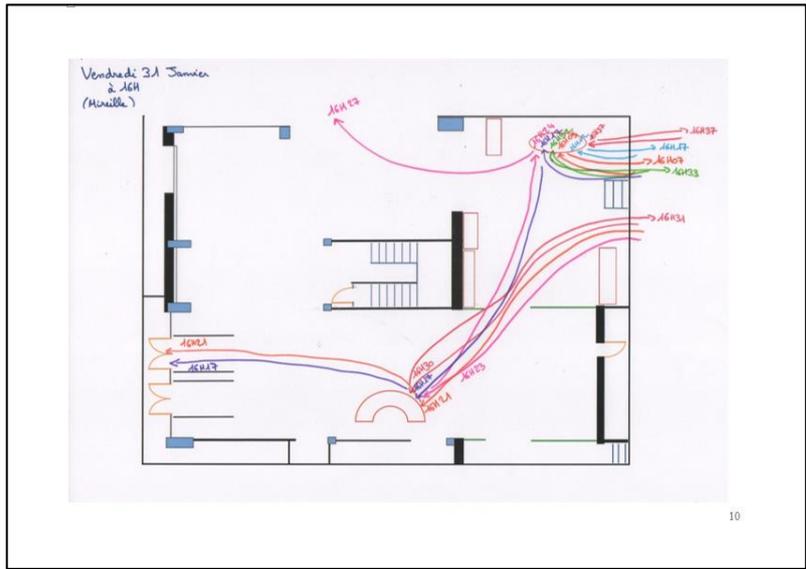
8

#### Cartographie comportementale

Vendredi 31 Janvier 2020 de 16h à 17h (Mireille)

Usagers	Heures de passage	Temps passé dans l'espace	Salle d'arrivée au bureau	Utilisation de la zone	Détails des déplacements et comportements avec le bureau	Autres remarques
Orange	Arrive à 16h05 au bureau / Part à 16h07 / Revient à 16h21 à l'accueil	2 min	Salle de lecture Psychologie	Demande d'une information rapide	Arrive lentement vers le bureau, reste debout pour parler au bibliothécaire, passe d'une jambe à une autre, attends près du fauteuil quand le bibliothécaire part sans toucher le bureau, repart en direction de la salle de lecture. Revient naturellement plus tard à l'accueil pour emprunter un livre.	
Bleu	Arrive à 16h12 / Part à 16h17	5 min	Salle de lecture Psychologie	Recherche documentaire	Arrive spontanément de la salle de lecture, s'assoit à demi sur le siège, se penche pour regarder sur l'écran, repart avec référence.	
Violet	Arrive à 16h17 au bureau / Envoyer à l'accueil à 16h17	Moins d'une minute	Salle de lecture Psychologie	Demande de prêt	Va vers le bibliothécaire pour demander si elle peut emprunter des livres, est renvoyé vers l'accueil.	Supposition : usager s'est rendu vers le 1er bibliothécaire vu.
Rose	Arrive à 16h23 à l'accueil / Envoyé au bureau à 16h24 / repart à 16h27	3 min au bureau	Hall	Demande la localisation d'un document spécial	Demande à l'accueil d'un document précis non trouvé mais sans côte, est renvoyé au bureau, va sans hésitation demander au bibliothécaire du bureau, s'appuie sur le meuble, se rapproche de l'extrémité arrondi vers la bibliothécaire pour regarder l'écran, repart en direction des collections d'art après indications.	
Rouge	Arrive à 16h30 à l'accueil / Part à 16h31 / Arrive au bureau à 16h37 / Part à 16h37	Moins d'une minute au bureau	Salle de lecture Psychologie	Recherche la localisation d'une côte précise	Demande à l'accueil pour un livre précis, personnel de l'accueil indique l'endroit et conseille d'aller voir le bureau d'informations si besoin d'ouvrage plus spécifiques pour la recherche d'information à faire, repart en direction de la salle de lecture, revient vers le bureau d'informations en restant du côté du présentoir des collections sans s'approcher pour un renseignement rapide, repart en salle de lecture.	
Vert	Arrive à 16h32 / Part à 16h33	1 min	Salle de lecture Psychologie	Information rapide	Arrive spontanément, se pose ses deux coudes sur le bureau pour se pencher et parler au bibliothécaire, repart en salle de lecture	

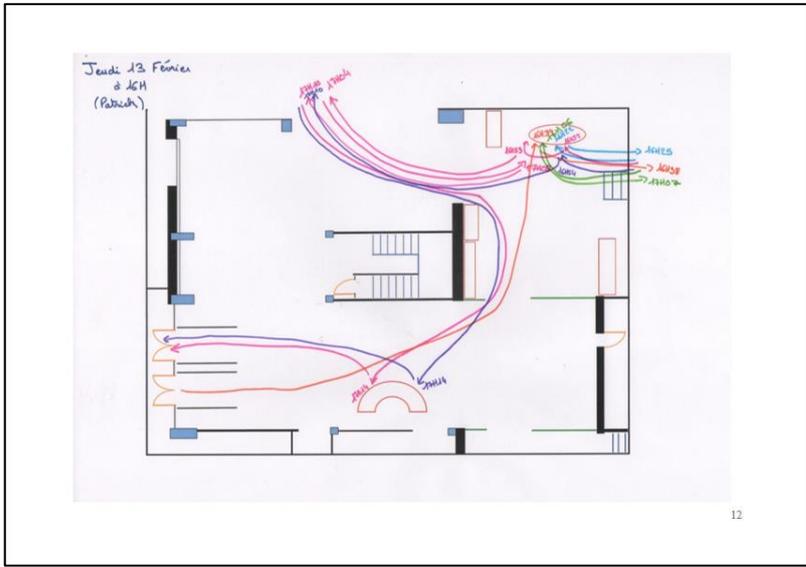
9



**Jeudi 13 Février 2020 de 16H15 à 17H15 (Patrick)**

Usagers	Heures de passage	Temps passé dans l'espace	Salle d'arrivée au bureau	Utilisation de la zone	Détails des déplacements et comportements avec le bureau	Autres remarques
Bleu	Arrivent à 16h22 / Partent à 16h25	3 min	Salle de lecture Psychologie	Recherche documentaire	2 étudiants arrivent lentement pour interpeller le bibliothécaire, la fille fait le tour du bureau pour se rapprocher du coin droit du bureau, le garçon pose son sac sur le tabouret, ils s'approchent pour regarder l'écran et suivre la recherche avec le bibliothécaire sans toucher le bureau. Repartent avec références.	
Orange	Arrive à 16h34 / Part à 16h38	4 min	Hall	Recherche documentaire	Approche lentement et demande s'il dérange le bibliothécaire. Se met près du coin droit du bureau pour regarder la recherche, pose les mains sur le bureau, puis le coude pour suivre.	
Rose	Arrivent à 16h52 / Partent 17h04 / Reviennent à 17h08 / Repartent à 17h10 / Vont à l'accueil à 17h14	12 min + 2 min	Salle de lecture Psychologie	Recherche documentaire	Arrivent à deux, l'un fait le tour pour voir l'écran depuis le coin droit du bureau, bibliothécaire explique comment faire une recherche documentaire, les usagers restent à une certaine distance du bureau et ne posent pas leurs affaires/sacs qu'ils tiennent à la main. Partent vers la salle de lecture Arts/Histoire, reviennent pour attendre avec leur camarade encore au bureau. Repartent avec elle pour aller chercher livres, reviennent ensemble à l'accueil pour emprunter les livres.	Le tabouret semble les tenir à distance du bureau.
Violet	Arrive à 16h54 / Part à 17h10 / Va à l'accueil à 17h14	16 min	Salle de lecture Psychologie	Recherche documentaire	Usagers se rapproche du groupe précédent pour se mettre à côté et suivre les explications du bibliothécaire, pose son sac par terre sans s'approcher non plus. Reste quand les deux autres usagers vont chercher leurs livres, pour faire une autre recherche. Cette fois s'appuie et se penche sur le bureau pour suivre à l'écran. Reste appuyée sur le bureau pour attendre le bibliothécaire parti. Repart avec les deux autres usagers pour chercher livres et revient à l'accueil pour emprunt.	Les usagers en groupe semblent moins s'approcher que seul.
Vert	Arrive à 17h06 / Part à 17h07	1 min	Salle de lecture Psychologie	?	Arrive derrière la personne qui attend au bureau lorsque le bibliothécaire est parti, attend un peu mais finit par partir sans avoir vu le bibliothécaire.	

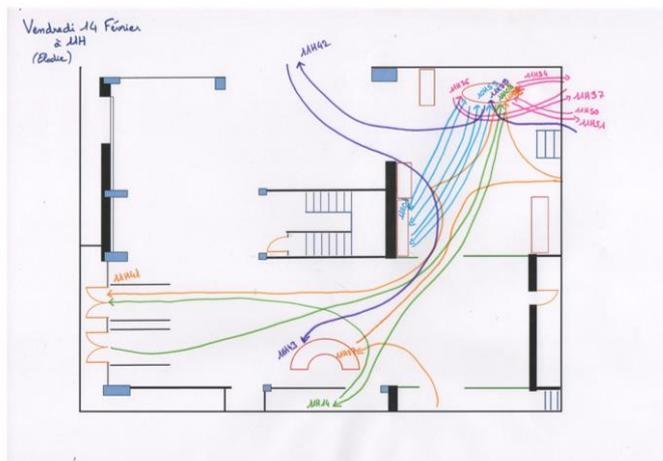
11



Vendredi 14 Février 2020 de 10h45 à 12h (Elodie)

Usagers	Heures de passage	Temps passé dans l'espace	Salle d'arrivée au bureau	Utilisation de la zone	Détails des déplacements et comportements avec le bureau	Autres remarques
Bleu	Arrive à 10h59 / 2 allers-retours / Dernier aller-retour à 11h01	Environ 1 min	Ordinateurs à disponibilité près des dictionnaire	Demande d'un document précis	Vient sans hésitation s'adresser à la bibliothécaire, reste debout, sans toucher le bureau pour poser sa question, va regarder son ordinateur à deux reprises pour donner référence à la bibliothécaire. Retourne à sa place et repart directement le livre par la bibliothécaire.	
Vert	Arrive à 11h08/Part à 11h14 du bureau	6 min	Hall	Renseignement de service de la bibliothèque	Arrive vers la bibliothécaire spontanément, pose son sac sur le siège, se penche sur le bureau pour regarder l'écran, cherche dans son portefeuille en le posant sur le bureau, s'appuie sur le bureau de ses deux mains en attendant la bibliothécaire, puis la suit jusque derrière l'accueil avant de partir.	
Rose	Arrive à 11h34 / part à 11h34 / revient à 11h36 / repart à 11h37 / Revient à 11h50 / repart à 11h51	3 x 1 min	Salle de lecture - poste ordinateur à côté du bureau	Problème informatique	Arrive directement sur le coin gauche du bureau pour demander de l'aide à la bibliothécaire, qui va l'accompagner jusqu'au poste informatique utilisé. Revient pour des explications au bureau, va sur le coin droit, pose son papier pour montrer à la bibliothécaire, s'appuie sur le bureau pour expliquer le problème. Revient plus tard sans hésitation pour reparler de son problème.	
Jaune	Arrive à l'accueil à 11h37 / Envoyée au bureau à 11h38 / Part à 11h41	3 min	Hall	Recherche documentaire	Demande à l'accueil pour chercher un livre, est renvoyé au bureau d'information, semble avoir du mal à se diriger même avec indications, se trompe de direction avant de revenir sur ses pas et d'aller vers le bureau directement, repart sans référence de la bibliothécaire.	Bureau pas assez visible ou usager distrait ?
Violet	Arrive à 11h39 / Part à 11h42 / Va à l'accueil à 11h43	3 min au bureau	Salle de lecture	Recherche documentaire	Va naturellement vers le bureau d'information, attend son tour patiemment, va s'appuyer sur le bureau des deux mains pour demander un renseignement, suit la bibliothécaire dans la salle de lecture puis à l'accueil pour le prêt.	

13



14

Remarques générales

- **Approche du bureau** : Beaucoup d'usagers vont directement vers le bureau se rendant compte que le bibliothécaire est présent pour eux, les approches plus lentes ou hésitantes semblent plus un moyen de se signaler sa présence au bibliothécaire pour les personnes ayant peur de déranger.
  - **Provenance** : Globalement les usagers viennent de la salle de lecture Psychologie / Sciences, parfois du hall si l'accueil à renvoyer des usagers vers le bureau ou s'ils connaissent déjà la fonction d'aide à la recherche. Aucun ne semble venir de la salle d'expo ou de la salle de lecture Arts-Histoire : *manque de signalétique de ce côté ?*
  - **Aisance des usagers** : La plupart des usagers ne semble pas avoir de problème à venir s'appuyer et s'accouder au bureau, cela montre que le mobilier les met à l'aise pour pouvoir se permettre ce genre d'action. En groupe, ils semblent moins vouloir s'approcher : *est-ce que le bureau semble trop petit pour l'approche de plusieurs usagers en même temps ?*
- De plus, quasiment aucun usager n'utilise le tabouret pour s'asseoir. Il semble que les usagers s'adaptent à la hauteur du bureau et la plupart des recherches ne demandant pas plus de 5 minutes, les usagers ne semblent pas en ressentir le besoin. En revanche mal positionné (trop sur le côté droit du bureau - point de vue du bibliothécaire), le tabouret semble être une gêne et un frein à l'approche physique de l'usager. Néanmoins il garde son intérêt pour ceux qui veulent poser leur sac, principale utilisation lors de l'observation, le plateau du bureau ne le permettant pas.
- **Mépris sur le fonctionnement d'aide à la recherche** : Il semble y avoir peu de demande de prêts au bureau d'informations mais ça arrive, d'autres part certains vont se rendre directement à l'accueil pour demander de l'aide dans leur recherche : *y aurait-il besoin d'une signalétique plus prononcée pour indiquer les différentes fonctions ? Une signalétique qui comprend les mots « prêts » et « retours » ?*

15

## **ANNEXE 7 : REORGANISATION DU MAGASIN VERT**

### **Réarrangement du magasin vert**

Elisa Girardeau - - Choquel – Mis à jour le **10/01/2020**

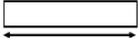
- Schéma du magasin vert pour la mobilité des compactus – page 2
- Schéma du magasin vert pour estimer le remplissage des étagères – page 3
- Commentaires, estimations et propositions – page 4

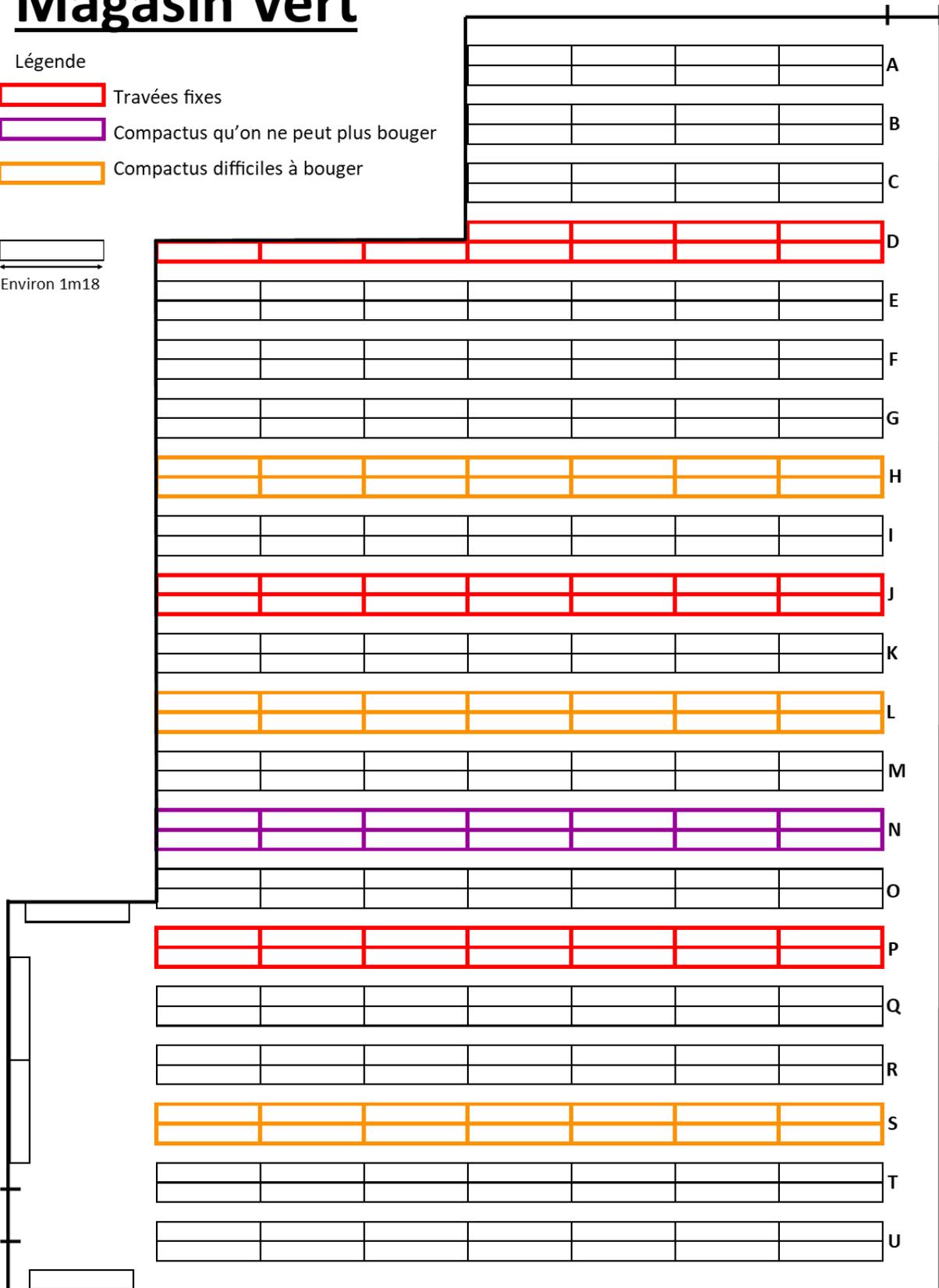
Pour aider à la compréhension, j'ai donné des lettres aux 21 compactus de A à U, correspondant au premier accessible depuis l'entrée jusqu'au dernier dans le fond de la pièce.

# Magasin Vert

Légende

-  Travées fixes
-  Compactus qu'on ne peut plus bouger
-  Compactus difficiles à bouger

  
Environ 1m18



## Mobilité des compactus

# Magasin Vert

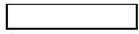
## Légende

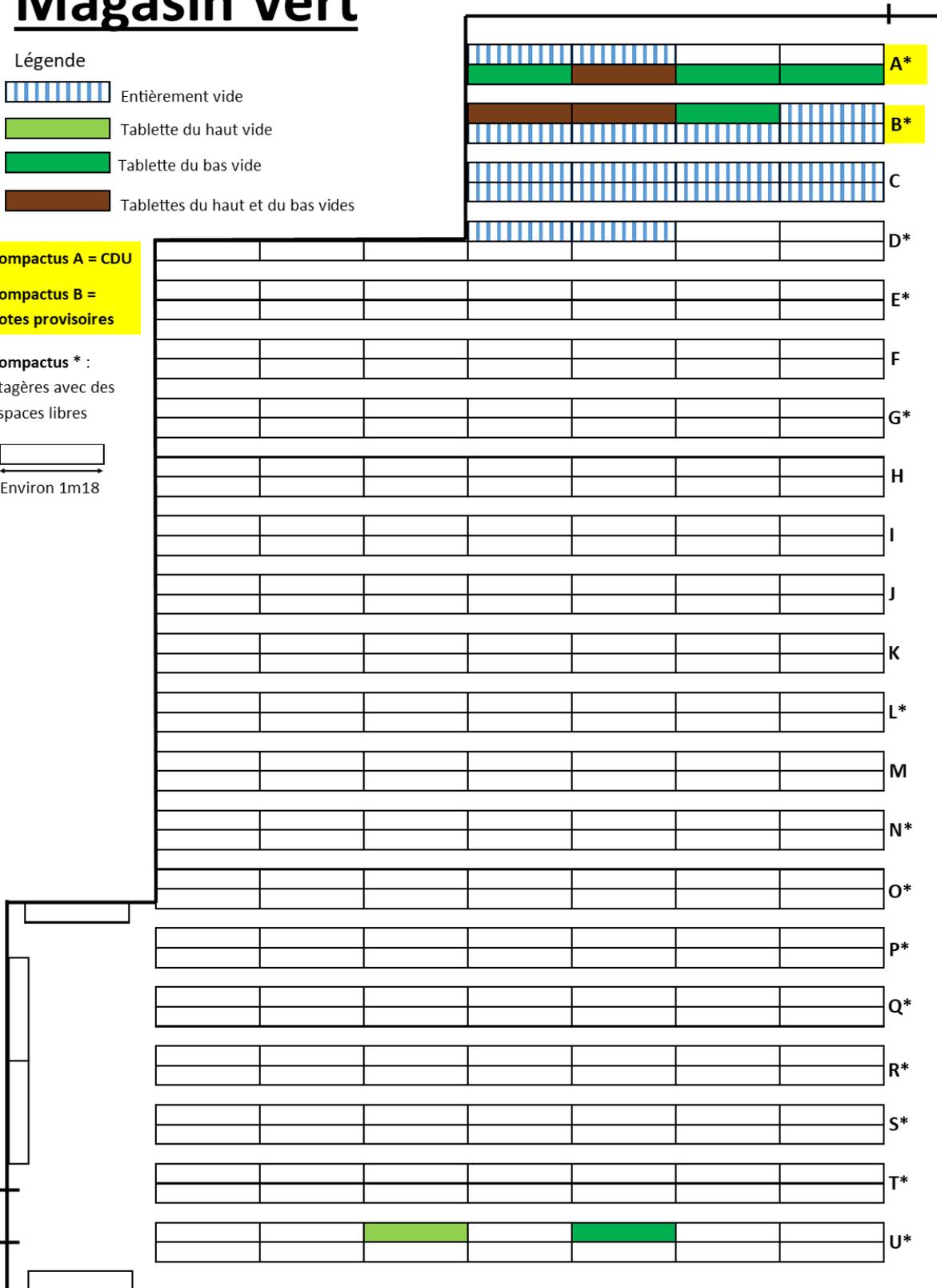
-  Entièrement vide
-  Tablette du haut vide
-  Tablette du bas vide
-  Tablettes du haut et du bas vides

**Compactus A = CDU**

**Compactus B =  
Cotes provisoires**

**Compactus \* :**  
Étagères avec des  
espaces libres

  
Environ 1m18



## Contenu des étagères

Remarque : J'ai considéré comme vide certaines étagères qui comportaient quelques ouvrages, moins de dix, mais dont ces derniers étaient facilement déplaçables sur une étagère en dessous ou au-dessus.

### Commentaires :

Le compactus N peut être définitivement immobilisé : il tourne dans le vide.

Le compactus H se bloque à un certain point et ne peut quasiment que se déplacer si on utilise les deux mains pour la roue. Il semble possible de l'immobiliser.

Les compactus L et S sont très difficilement déplaçables vers la droite mais faciles vers la gauche. Il semble possible d'immobiliser le S mais immobiliser le L serait bloquer une des travées totalement (pas assez d'espace si on ne bouge pas le compactus L).

Les autres compactus sont déplaçables. S'il y a quelques difficultés, enlever les étagères du haut et du bas devrait être suffisant pour qu'il n'y en ait plus, mais personnellement je n'ai pas eu de problèmes pour aller dans les rangées en les déplaçant.

### Proposition pour le contenu des étagères :

- Comme évoqué : déplacer les cotes CDU et les cotes provisoires vers un autre magasin permettrait d'avoir les compactus A et B complètement vides et permettrait de garder une cohérence dans le magasin vert lors du déplacement des étagères du haut et du bas. Ce serait environ **40** étagères à déplacer, plus ou moins remplies.
- Sans compter les compactus A et B : **492** étagères du haut et du bas sont à déplacer. (1 étagère ≈ 1m18)
- Hors étagères du bas et du haut, on compte 4 étagères par partie pour les compactus A à D, soit **130** étagères libres (en comptant le A et B comme vides).
  - A voir s'il n'est pas possible d'ajuster le nombre des étagères pour en avoir 5 par partie. (Gain de 26 étagères).
- Pour les quatre meubles qui ne sont pas des compactus (coin en bas gauche de la pièce sur les schémas), deux sont occupés par des documents avec une côte de type Mag00000 et les deux autres sont occupés par des cartons, des boîtes de rangements et certains livres avec des cotes différentes ou sans cote.
  - Y a-t-il la possibilité de récupérer ces deux meubles pour ranger des documents en déplaçant leur contenu ?
- A prendre en compte que plusieurs étagères ont des espaces vides, voire certaines sont vides (le compactus U a 3 étagères vides du milieu) : possibilité de gagner des étagères si ajustement du rangement.
- **Proposition de déplacement** : Plusieurs documents semblent être des tomes. Pourquoi pas retirer en priorité ces ouvrages pour consacrer le magasin vert exclusivement à des monographies ne comportant qu'un document, afin de tenter de garder une cohérence entre les documents présents en magasin vert et ceux retirés.