

L'aménagement des espaces d'accueil en bibliothèque

Jeudi du livre du 10/03/2022

Bibliothèque universitaire du Palais (Université Jean Moulin Lyon 3) et Bibliothèque municipale Marguerite Yourcenar (BML), en partenariat avec Médiat Rhône-Alpes

Intervenants : Virginie Eck et Stéphane Bruère

Rédaction du compte-rendu : Virginie Eck et Stéphane Bruère

Stéphane Bruère est responsable du service accueil des publics dans les bibliothèques de l'Université Jean Moulin Lyon 3. Il a été adjoint à la chef de projet de 2016 à 2020 puis chef de projet pour le chantier de la Bibliothèque Universitaire du Palais (BDP).

La bibliothèque du Palais compte 300 places, et jusqu'à 1000 visites par jour. Cette bibliothèque accueille des étudiants de 2^{ème} et 3^{ème} cycle. La bibliothèque a reçu en 2021 le prix Livres Hebdo de l'aménagement intérieur.

Virginie Eck : BML est responsable de la bibliothèque Marguerite Yourcenar dans le 3^{ème} arrondissement de Lyon. Cette bibliothèque a ouvert en 2017. Il s'agit d'un nouvel équipement dans le quartier. D'une surface de 100 m² dont 750 m² pour le public, cette bibliothèque est constituée d'un seul plateau sans cloisons.

Elle est composée de 3 pôles : grandir pour les enfants jusqu'à 11 ans et 2 pôles tous âges : temps libre et découvrir. Sa particularité est de posséder un espace Jeux (vidéos et société) dans les espaces ouverts de la bibliothèque.

L'accueil en bibliothèque (Stéphane Bruère)

D'où on part. Comment en est-on arriver à ce que la question d'aujourd'hui « en quoi l'aménagement participe à l'accueil du public se pose ». Petit rappel historique : on est passé de bibliothèques avec des collections majoritairement en accès indirect à des bibliothèques avec des collections en accès direct ou en libreaccès. Au début on parlait de de salles de prêt ou de salles de références ou d'études. Dans les années 90, les bibliothèques sont passées d'une logique de collections à une logique de services.

Introduction de lieux de convivialité : scientifiques et culturels (conférences, expo).

Enrichir l'offre de la BU par les services non documentaires : une stratégie gagnante pour les bibliothèques ? /Sophie Galan mémoire DCB en 2018

Concurrence des autres canaux d'information, le livre n'est plus la seule source d'information

Création de départements des services aux publics : traduction institutionnelle de cette évolution. Les lecteurs ne viennent pas seulement pour consulter mais ils recherchent aussi des services que l'on a parfois du mal à légitimer auprès des équipes : lire des BD, faire la sieste....

Les bibliothèques deviennent des espaces de vivre ensemble : un des rares lieux gratuits, en accès libre, chauffé et avec des sanitaires.

La multitude de publics modifie nos relations avec eux : usages différenciés. Légitimes ou pas ? jusqu'à quelle limite ? Faire la sieste et nourriture (espace cafet', distributeur à café) ?

Faut-il apporter une réponse à ces besoins ? Débat en bibliothèque, les BM sont en avance sur ces questions.

Stratégie de service : définir des objectifs, avec des moyens et acquisitions de compétences pour le personnel.

Modalités d'accueils : accueil humain (écoute, renseignement, volonté de service)

Techniques : signalétique, aménagement des espaces, photocopieurs

Accueil implicite : environnement dans lequel on arrive, visibilité de la bibliothèque dans la ville.

Lisibilité : on appréhende les espaces rapidement, ce qui donne envie de rentrer (coloris, les ambiances).

Voir COURTY, Héloïse (dir.). Développer l'accueil en bibliothèque : Un projet d'équipe. Nouvelle édition [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2017. Disponible sur Internet : <http://books.openedition.org/pressesenssib/7787>.

L'accueil doit être considéré dans une dimension globale. L'accueil ne se limite pas au guichet.

Accueil : Environnement agréable, bien-être ressenti dans la bibliothèque, ce qui développe la confiance en soi. Respect de l'utilisateur, auto-estime de soi.

Considération à l'utilisateur d'autant plus importante après la crise sanitaire. Post-covid, la situation de distanciation entraîne une mise à mal de ce sentiment-là.

Les BU aussi jouent un rôle social avec les publics en précarité physique, sociale ou relationnelle.

Rony, Timothée. Rôle social des bibliothèques universitaires (Le) Étude de cas : l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés [en ligne]. Enssib, mars 2018 [consulté le 28 mars 2022]. Disponible sur le Web : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68102-role-social-des-bibliotheques-universitaires-le-etude-de-cas-l-accueil-des-demandeurs-d-asile-ou-refugies.pdf>.

Initiative des BU Lyon 3 : prêt de PC portable longue durée et actions vers les étudiants isolés.

Travail d'accueil, c'est faire face à l'imprévisibilité, c'est œuvrer en collectif, c'est être dans de l'interpersonnel, c'est être soi avec son bagage personnel. Il doit être continuellement reconsidéré, l'organisation parfaite n'existe pas.

Procédures/référentiels : toujours à mettre à jour.

Volonté dans les équipes, compétences relationnelles (notion de collectif), montée de niveau par la formation, des réunions. Dépasser la compétence particulière (technique) du bibliothécaire,

changement de point de vue, prise en compte de l'utilisateur, de sa demande. Communication non verbale (regard)

Autonomie de l'utilisateur à favoriser : formation, organisation de l'espace, application.

RFID : distanciation spatiale, on voit moins l'utilisateur.

Mise en place de renseignement mobile en BU : casser le bureau d'accueil (Paris 8, Grenoble) pour aller vers l'utilisateur (avec gilet).

BDP : ranger les livres par petits lots : on circule dans les espaces, on est plus sollicité.

On est dans un rôle d'assistance à l'utilisateur (photocopieur, informatique, accompagnement et renseignement).

L'exemple de la BM Lacassagne, M. Yourcenar (Virginie Eck)

Accueil au centre du projet, Projet lieu de vie, 3ème lieu, mise à mal depuis 2 ans. Participation des publics, lieu de partage, très clair, mobilier accueillant, confortable.

Recrutement de personnels qui veulent accueillir ; 11 personnes (recrutement ciblé, pas tous la même formation) diversité dans l'équipe pour accueillir la diversité des publics. : on a privilégié le contact et l'envie d'accueillir / compétences métiers venaient en 2^e

Formation : qu'est-ce que c'est d'accueillir le public ? Important même si cela fait des années qu'on accueille du public en bibliothèque. Le réseau BmL a organisé une formation post-automatisation sur 2x3 jours.

Charte d'accueil pour les professionnels (doc interne), accueil = mission principale, point central dans le projet. A permis d'avoir des bases communes sur l'accueil et un discours harmonisé pour toute l'équipe

1 an de retard pour l'ouverture à cause du bâtiment, un an pour se préparer

Renfort sur le réseau et temps en équipe où travail sur **une charte d'accueil du public**

Pour les professionnels : doc interne :

- Accueil comme mission principale et point central du projet
- Avoir le même discours auprès des usagers et donner les mêmes réponses. C'est encore plus important dans une bibliothèque décloisonnée
- Bien connaître les missions sur les postes d'accueil
- Avoir un document en appui quand on se pose des questions ou en cas de tension
- Transmettre les informations aux nouveaux et aux vacataires, stagiaires

Éléments de la charte :

- Nos engagements : Charte UNESCO, ABF...
- Moments de l'accueil : qui est prioritaire : l'utilisateur au téléphone ou en présentiel

- Annonces de fermeture enregistrées par les usagers (par des enfants, en langue étrangère par ex) suite à des ateliers : « Deviens la voix de la bibliothèque ».
- Espaces, usages, postures professionnelles : manger, faire du bruit...
- Publics spécifiques : enfants non accompagnés, handicap, etc. que fait-on pour ces personnes ?
- Boîte à outils pour les situations délicates : comment faire si conflit, exemples de situations à gérer

Ce qu'on y gagne :

- Questionner les pratiques
- Réflexion sur le projet de la bibliothèque, travailler ensemble sur la charte (techniques participatives)
- Mettre l'accueil au cœur de notre métier
- Création d'une solidarité dans l'équipe et de s'approprier la charte
- Générer la symétrie des intentions : un sourire, un salut et un bon accueil dès l'entrée permettent d'envoyer un signal positif à chaque personne qui entre. En général, la personne bien accueillie renvoie la même chose aux agents, y compris si ce n'était pas son intention au départ.
- Garantir une ambiance sereine et détendue malgré la fréquentation

L'accueil en bibliothèque, suite (Stéphane Bruère)

Accueillir du public : compétence et formation du personnel

La Formation à l'accueil n'est pas uniquement la gestion de conflit, c'est un savoir-être.

Disponibilité (pas uniquement la politesse) : reformuler la demande sans la stigmatiser, bouger avec l'utilisateur, sortir de derrière le bureau.

Démarche qualité : levier important pour l'accueil

Charte Marianne en bibliothèque notamment : sensibiliser les équipes à la vision du public (contrat entre le public et les bibliothécaires), l'utilisateur peut demander des comptes.

Axe autour de la communication non violente, échanges post-conflit, Jeux de rôle, théâtre forum.

Expérience sensorielle de l'accueil

"La bibliothèque ne peut plus se contenter de mettre passivement à disposition un stock de documents. Elle doit créer l'événement et transformer la visite de l'utilisateur en une expérience séduisante et stimulante qu'il aura envie de renouveler" B. Calenge

Bruit ou silence ?

Bruit : un 1^{er} élément de l'expérience sensorielle ; l'Open space n'est pas propice au silence

Petites salles à la BDP et autorégulation des étudiants entre eux sur la question du bruit

Dès l'aménagement, lutter contre les bruits incompressibles : tirer une chaise, s'installer : d'où le choix de la moquette. Disposition des tables : pas de face à face pour limiter le bruit et réduit les interactions

Zonages avec espaces différenciés dans la bibliothèque. Services où on peut parler : solution au bruit : salle de travail en groupe, plateau de travail en groupe (tables de travail en groupe réservables)

Les postures, les corps

La bibliothèque est un lieu habité. Variation des postures nécessaires au cours de la journée Est-ce à nous d'inventer les besoins des lecteurs ou faut-il observer et essayer de répondre ? Accompagner des postures qui émergent (besoin de repos, de dormir)
Business school Dijon : banquettes (espace cocooning). BU Caen : vélo chargeur, sieste, banquettes,

Proximité : parfois en bibliothèque on impose une distance très limitée par manque de place (cf BU Manufacture, Lyon 3). La frontière de l'intime est très réduite.

Bibliothèque du Palais : largeur places sur les tables a été mise au maximum possible : 80 cm contre 70 avant. Ajout de séparateurs amovibles qui permettent de créer une impression de distance.

Espaces où on peut voir loin (l'extérieur) : vue sur le Rhône à BDP : permet de varier vision proche et lointaine.

Le mobilier peut être celui du quotidien pour rendre la bibliothèque plus proche

Cf Angers : achat de mobilier acheté chez Emmaüs ou Ikea ailleurs.

Où le public va porter son regard en entrant dans la bibliothèque : il faut appréhender le lieu, avant des directives avec la signalétique. Limiter les affiches (succession d'interdits ?)

Lumière, couleurs

Lumière : mettre en valeur l'architecture, lumière naturelle

Couleurs : Luxembourg Learning Center (beaucoup de couleurs différentes)

Il faut prendre conscience que l'on aménage pour 30 à 40 ans parfois, se méfier des effets de mode

Les couleurs constituent des éléments de signalétique

BDP : 3 couleurs seulement choix de couleurs neutres. Blanc très présent. Complément avec du rouge

(Seulement sur les murs des salles de travail en groupe + fauteuils), noir (éléments techniques, mobilier)

Importance des matériaux : le bois : noble, meuble les espaces (choix de la qualité)

La BM de Briançon : la ruche : Le bois (local) rappel de l'identité régionale

Aménagement de la BM Lacassagne (Virginie Eck)

Charte BM Lacassagne : écrite en 2017 : revisitée en 2020/21 dans le cadre de GT
Eté 2021 : nouvelle mouture de la charte. Elle sera régulièrement ré interrogée

Les outils utilisés pour cette réflexion :

Diagnostic de l'accueil et de l'accessibilité en bib (cf N. Beudon : check list 100 : 100 items pour analyser notre vision)

Les « traces » d'un atelier « biblio remix » proposé en novembre 2019 avec des usagers habitués, des agents de Lacassagne et des professionnels d'autres bibliothèques, des bidouilleurs qui ont des compétences spécifiques.

Budget

Lacassagne : 750 m2 pour le public, 330 000 € pour le mobilier, 5 Mio au total

Réflexion sur la cohabitation des usages et des usagers dans les différents espaces, réflexion sur les ambiances sonores générées

Espace Temps libre : le jeu dès l'entrée de la bibliothèque

Volume sonore élevé dans l'espace « Grandir »

Espace « Découvrir » : plus de coll° avec une table de travail fixe, conçue par l'architecte

Galerie de lecture avec kiosque et différentes assises

Poste d'accueil « actif » : debout avec tabouret haut

Grandir : poste d'accueil assis pour être à la hauteur des enfants

Jeux sur des tables et jeux video

Mobilier adapté aux parents aussi dans l'espace Grandir pour qu'ils restent avec leurs enfants (fauteuils et canapé)

Mobilier sur roulettes, rayonnages, tables, permet la modularité

Bruit élevé, progressivement régulé

Pièges à son : panneaux acoustiques, plafonds perforés, mousse dans le bardage des murs

Signalétique : création d'une police spécifique mais difficilement lisible pour des personnes DYS ou parlant mal le français. Créée à partir de la police Simplon.

Pas possibilité de modifier car n'est pas présente dans les polices de Word (nécessité de l'acheter).

Nuages de mots sur le coté des rayonnages

2019 : 160 000 visiteurs (750 pers /j)

260 000 prêts (une des plus prêteuses du réseau)

35 heures d'ouverture hebdomadaire / 17 à 20 h de service public par agent par semaine

Programmation culturelle importante.

Aménagement de la BU du Palais (Stéphane Bruère)

Lyon 3 : bâtiment patrimonial, au cœur de la ville, classé

BDP : 1200 m² : mobilier : 500 000 €

Un projet s'inscrit dans la durée (de la programmation à la réalisation), les attentes évoluent au cours du projet.

Rénovation en site occupé. La BU a déménagé 4 fois avec des collections à réduire en fonction des phases du projet, des espaces à réduire : 2016-2018-2029-2020

Ce n'est pas une rénovation mais une nouvelle bibliothèque qui est proposée.

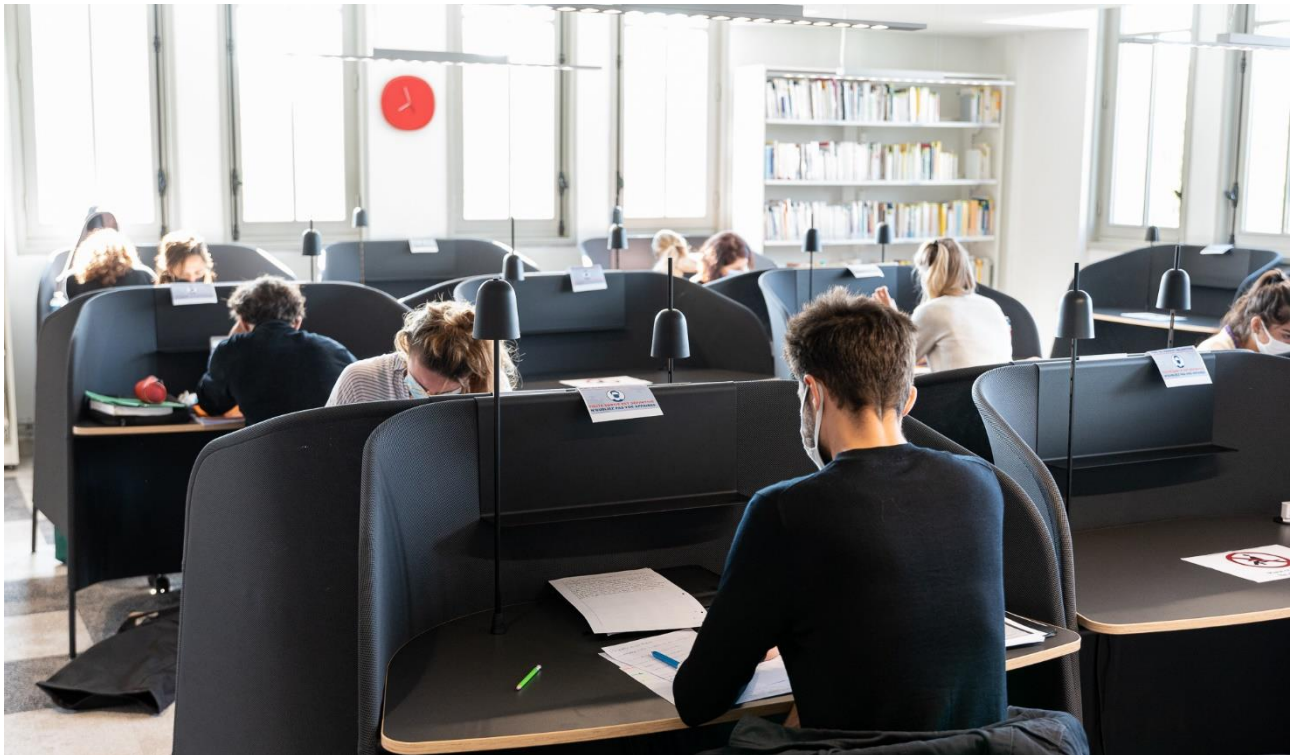
L'obligation de déménager régulièrement a permis de remettre à plat beaucoup de pratiques, de valoriser la documentation électronique.

Marché spécifique pour le mobilier

Définition précise du cahier des charges, travail de sourcing en amont, pas de démarches Ux (difficilement compatible avec le temps du projet) mais ateliers avec étudiants sur les avis sur les mobiliers que les entreprises avaient proposés. Cela a permis d'affiner les besoins.

3 lots (hall : IDM, espaces : Silvera, rayonnage : IDM)

Travail avec les collègues pour l'aménagement du hall d'accueil



Salle Concours - BU du Palais – Crédit David Venier

Objectif : offrir une diversité d'espaces, de postures possibles pour que l'expérience de l'utilisateur puisse varier dans la journée, dans la semaine. Pouvoir retrouver sa place ou au contraire pouvoir se sentir dans une autre ambiance. Les étudiants passent un temps long dans une BU ouverte de 8h30 à 21h.

BDP : lampe sur table comme touche de design pour renforcer l'idée de modernité

Séparateurs pour créer une privatisation dans l'espace collectif

Cf Meuble "Secrétaire" dans la salle concours (photo)

Toutes les places sont électrifiées (prise et USB)



Salle de Droit - BU du Palais – Crédit David Venier

Rayonnages : discrets, peu visibles (léger) Ils ne « meublent » par la BU.
Du bois, sur les chaises et pied de table. Rappel la dimension patrimoniale, classique du bâtiment.
Tout en respectant les particularités du bâti (poutre, fenêtres, volumes) c'est une touche de modernité qui est apportée par un mobilier faisant appel à des références du Design contemporain (Vitra, Fritz Hansen, Foscarini, Hay, Luceplan).
Salon chercheurs : un espace "privatif" pour les doctorants et enseignants



Hall - BU du Palais – Crédit David Venier



Pavillon nord - BU du Palais – Crédit David Venier

32 places sont des places hautes bénéficiant de la vue sur le Rhône et les quartiers de la Presqu'île, de Fourvière et de la Croix Rouse.

La BU du Palais est sans doute une des BU de France offrant l'une des plus belles vues.

Conclusion : il faut faire de la BU, une institution mais aussi une extension de la sphère privée, un cadre pour tous mais aux réponses parfois singulières, un lieu d'étude, de cours, de passage, de vie.

Bibliothèque = lieu de synthèse.

Avec pour les professionnels, un cap : Garder le lien.