



RENDEZ-VOUS DE LA QUALITÉ EN BU 2024 LES ESPACES EN BIBLIOTHÈQUE

6 décembre 2024 - IUT Le Havre - Site de Caucriauville

COMPTE RENDU



Depuis 2016, les bibliothèques universitaires normandes organisent les « Rendez-vous de la qualité », une série de rencontres dont la dernière s'est tenue le 6 décembre 2024, de 9h30 à 16h30, à L'IUT Le Havre. Intégrés au Schéma Directeur de la Documentation de Normandie Université depuis 2021, ces événements visent à encourager les échanges entre bibliothécaires impliqués dans l'amélioration des services d'accueil des établissements membres de Normandie Université.

Ces rencontres sont organisées par un groupe de travail réunissant les trois Services Communs de la Documentation de Normandie Université. Pour cette édition, les présentations et discussions se sont concentrées sur le thème spécifique de l'aménagement des espaces en bibliothèque.



INTRODUCTION ET ACCUEIL

Introduction et accueil par **Mathilde POULAIN**, directrice du SCD du Havre, **Lucile SARAZIN**, Responsable Département des services aux publics (SCD Caen) et **Alice SÉQUÉ-WEILL**, responsable du Département Médiation (SCD Le Havre).

Tour de table des participants, présentation du programme de la journée.

Présentation du fil rouge du RDV qualité sur l'aménagement des espaces : « Mur des bonnes idées ». Outil utilisé en matière de pédagogie active, le mur des bonnes idées a trouvé sa place au sein de cette journée. Le principe, noter sur un post-it les coups de cœur retenus pour une mise en place éventuelle dans sa BU.

COUP D'ŒIL DANS LE RÉTRO : RETOUR SUR LE RENDEZ-VOUS DE LA QUALITÉ CONSACRÉ AU PRÊT D'OBJETS

Présentation rapide par les 3 SCD normands des évolutions rencontrées dans le cadre de leur service de prêt d'objets.

SCD DE L'UNIVERSITÉ LE HAVRE NORMANDIE

Les règles de durée du prêt d'objets ont été harmonisées et du matériel a été racheté pour répondre à la demande croissante.

SCD DE L'UNIVERSITÉ DE CAEN NORMANDIE

Évolution de la politique du prêt d'objet. Il est désormais possible d'emprunter sur place, en soirée (19h - 23h), le même matériel que dans la journée. Les retours de cette nouvelle politique, testée au printemps 2024, sont très positifs. Parallèlement, ce nouveau fonctionnement permet une montée en compétence des moniteurs étudiants, qui gèrent la « consultation sur place » de ces objets dans Alma.

Une enquête « matériels » est prévue en janvier et février 2025

SCD DE L'UNIVERSITÉ DE ROUEN NORMANDIE

Lancement du service de prêt d'objets **BOB** en 2024. Après un démarrage timide, le service est aujourd'hui bien identifié et a trouvé son public. Un premier bilan sera réalisé dans quelques mois, afin d'avoir suffisamment de données exploitables. Le prêt de PC sur place est en projet.



RETOUR D'EXPÉRIENCE SUR UN PROJET DE RÉAMÉNAGEMENT D'UN OU PLUSIEURS ESPACES DANS LES SCD DU HAVRE, DE CAEN ET DE ROUEN

SCD DE L'UNIVERSITÉ LE HAVRE NORMANDIE : PRÉSENTATION DU PROJET DE LA BIBLIOTHÈQUE DE L'IUT DU HAVRE - ALICE SÉQUÉ-WEILL ET AURÉLIE LYON

Visite de la Bibliothèque de l'IUT Le Havre

Questionnaire à l'appui, il s'agissait de se mettre à la place de l'utilisateur et de parcourir la bibliothèque. À l'issue de cette demi-heure de visite, les animatrices ont proposé une mise en commun des ressentis, avec identification des points forts et faibles de cette bibliothèque grâce à la grille d'analyse fournie.

Synthèse des remarques des collègues à l'issue de la discussion :

Extérieur de la bibliothèque :

- pas de signalétique visible dès l'entrée ;
- couleur froide ;
- pas identifiée ;
- pas d'horaires fixes justes exceptionnels ;
- pas de message de bienvenue : plus proche d'une enfilade de salle de cours. Suggestion d'une porte vitrée pour améliorer la visibilité.

Entrée de la bibliothèque :

- lumineux ;
- chaleur / apaisement ;
- entrée petite et étroite ;
- bureau de taille trop petite, plus vu comme un bureau de travail ;
- mais accès direct à l'accueil, proximité avec l'entrée, les usagers et le bibliothécaire ;
- signalétique absente de la 2^e salle (coworking) avec les services d'impressions-copieurs, des pc fixes à disposition ;
- flyers pour la présentation des services.



Le mobilier de la bibliothèque :

- mobilier élégant et fonctionnel : assises différentes ;
- travail collaboratif privilégié mais également individuel ;
- mobilier déplaçable et déplacé par les usagers ;
- loggia (anciennement espace copieurs) est devenu un espace visio. Suggestion : y mettre un cocon de sieste.

Les collections et les services de la bibliothèque :

- diversité des collections et mixage des supports = bonne valorisation :
monographies avec revues ;
- pour les rayonnages, préférence pour une signalétique plus visible, sur la hauteur de l'étagère ;
- facing ;
- collections aérées et propreté à souligner ;
- le prêt de pc sur place à la journée. Présence d'un chariot de rechargement à l'accueil ;
- les plaids.

L'ambiance et l'aménagement intérieur de la bibliothèque :

- postures variées ;
- proposition de plus de tableaux en liège pour valoriser la documentation numérique ;
- suggestion d'une signalétique « code de la route » pour différencier les espaces et améliorer la signalétique sans en abuser.

NB : Les plaids de la BU IUT (4 au total) doivent être lavés chaque semaine à la BU centrale. Ce test sera effectué jusqu'au mois d'avril 2025.

Présentation du projet de réaménagement de la bibliothèque

Le réaménagement de la BU de l'IUT est un projet mené sur le long terme, débuté en 2018 et achevé en 2023.

1^{ère} phase : 2018-2020

En 2018-2020, la situation est favorable pour proposer l'idée de réaménager, en tout ou partie, la bibliothèque :

- 1^{er} constat : l'espace est contraint et appartient à l'IUT, laissant peu de marge de manœuvre sur le bâti. La fréquentation et les prêts sont en baisse et d'autres espaces de travail à destination des étudiants se développent dans les départements.
- L'équipe, renouvelée lors de la réorganisation du SCD, porte un regard neuf sur les espaces, vieillissants et peu chaleureux, et qui ne correspond plus aux pratiques des étudiants.
- Grâce à la création d'une équipe de Design de service dans le cadre de la réorganisation du SCD, des méthodes UX sont déployées afin d'observer les usages, solliciter les étudiants et ainsi analyser leurs besoins et attentes. Les statistiques de fréquentation et prêts complètent ces données.
- En outre, l'équipe de direction de l'IUT, accompagnée du chargé de mission « Espaces » est prête à prendre en charge le projet. Le CPER qui prévoit la construction du nouvel IUT est également en passe d'être signé.

2^e phase : 2020-2022

Entre 2020 et 2022, plusieurs déconvenues viennent enrayer la mécanique du projet : la pandémie de Covid-19 interrompt complètement son avancement, le CPER n'est finalement pas signé, et les acteurs de l'IUT ainsi que de l'université (DAPI) ne peuvent pas y consacrer de temps. Par ailleurs, la réforme du DUT en BUT accentue le besoin pour les étudiants de disposer d'espaces adaptés à leurs travaux.

En 2022-2023, le projet RIN est repris et mené à bien par la BU : une enveloppe de 100 000 € (dont 20 % d'autofinancement) est attribuée pour sa réalisation, à utiliser entre septembre 2022 et décembre 2023. Le projet RIN Action Sup, financé par des fonds régionaux, vise à répondre aux évolutions pédagogiques (notamment en faveur du travail collaboratif), à améliorer le confort et la convivialité des lieux, ainsi qu'à renforcer la visibilité de la bibliothèque et de ses services au sein de l'IUT.

3^e phase : 2022-2023

Le projet repose sur 3 objectifs :

- Répondre aux évolutions pédagogiques
- Améliorer le confort et la convivialité du lieu
- Travailler sur la visibilité de la bibliothèque et de ses services au sein de l'IUT

De plus, le mobilier doit être réutilisable dans la future bibliothèque du futur IUT.

La BU, en l'absence de disponibilité de la DAPI (Direction d'Appui à la Pédagogie et à l'Innovation), fait appel à un aménagiste. Un focus group est également réuni. L'aménagiste propose un aménagement basé sur 3 espaces différenciés, avec plans et liste de mobilier. La logique bibliothéconomique manque malheureusement et le budget initial est doublé (210 000 €).

L'équipe de la BU se lance dans la recherche de mobilier alternatif, propose 3 scénarii budgétaires et consulte la DAPI pour les questions « esthétiques » (harmonisation des couleurs, matières...). Le budget final est finalement de 130 000 € (dont 30 000 € alloués par l'université).

La mise en œuvre du projet a été marquée par quelques aléas dans les commandes, des difficultés liées au montage du mobilier, ainsi que des enjeux de qualité et de respect des délais. En revanche, les travaux menés par l'IUT se sont déroulés conformément aux attentes, avec l'isolation phonique des plafonds et l'installation de nouveaux rayonnages.

Les livraisons de mobilier s'échelonnent jusqu'en septembre 2023 et la BU réaménagée peut être inaugurée en décembre 2023. Une vidéo micro-trottoir et un diaporama avant / après sont présentés aux étudiants, enseignants et personnels de l'IUT invités pour l'occasion.

Ce projet a permis de travailler plus étroitement avec les collègues de l'IUT ainsi qu'avec la DAPI (soutien pour le suivi des travaux, relances auprès du prestataire), d'acquérir de nouvelles compétences pour l'ensemble des agents et de mener un important travail sur les collections.

Aujourd'hui, la fréquentation de la BU IUT a doublé et une enquête sweeping est actuellement en cours pour observer et analyser l'appropriation des lieux par les étudiants. Une expérimentation a également

lieu pour élargir les horaires d'ouverture (jusqu'à 19h), suite à une demande formulée en CFVU. Le nouvel IUT devrait, quant à lui, voir le jour en 2027.



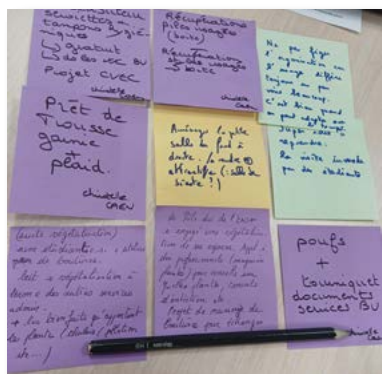
Questions des participants :

Évocation du test à la BU IUT, d'un feu tricolore de régulation du bruit. Aujourd'hui, le bruit semble considérablement atténué ?

► *L'isolation phonique de l'ensemble de la bibliothèque permet un meilleur confort acoustique. D'autres part, les usages de la bibliothèque ont changé : passage d'une logique de travail individuel silencieux à une logique de travail en groupe. Les discussions entre étudiant sont tolérées, tout comme le bruit généré par le travail collectif.*

La banquette achetée est-elle celle prévue dans le projet ?

► *Élément central du réaménagement, la banquette a été achetée selon la proposition initiale de l'aménagiste. N'a pas fait l'objet d'un choix alternatif.*



La relation avec les enseignants a-t-elle changé depuis le réaménagement ?

► *Retours positifs des enseignants présents à l'inauguration. Une seule demande spécifique à ce jour : l'organisation d'un speed meeting, fruit de la collaboration de deux enseignantes de techniques de communication (département Carrières sociales et Informatique).*

La mise en valeur des DVD a-t-elle entraîné une hausse des prêts ?

► *Pas de statistiques à proposer quant au prêt de DVD à la BU IUT pour le moment.*

► *En revanche, Alice SÉQUE-WEILL précise qu'il sera nécessaire*

d'évaluer le prêt de matériel depuis le réaménagement et la BU IUT va tester les RDV de prêt de PC au semestre.

Alice SÉQUÉ-WEILL souligne que les étudiants reviennent à la BU depuis le réaménagement (fréquentation multipliée par deux à l'automne 2023). Toutefois, l'installation du nouveau mobilier nécessite une meilleure gestion des règles concernant la consommation de nourriture et de boissons.

SCD DE L'UNIVERSITÉ DE CAEN NORMANDIE : PRÉSENTATION DE LA MISSION HYBRIDATION/ESPACES DE CAEN - PRÉSENTATION COLLECTIVE

Lucile SARAZIN rappelle les objectifs de la mission hybridation lancée au sein du SCD de Caen en 2017-2018 : établir des liens entre les usages traditionnels de la bibliothèque universitaire et des pratiques nouvelles tout en mettant en avant et en augmentant la visibilité des ressources telles que les ressources électroniques.

L'offre de service a beaucoup évolué, influencée par les financements CVEC. En quelques années, ces usages et services différents ont eu de nombreuses conséquences sur les espaces.

1. Les nouveaux services : la question de l'ergonomie et des postures

Cinq cocons de sieste sont répartis dans différentes bibliothèques du SCD, chacun étant installé dans un espace dédié. Ces cocons, de la taille d'un lit simple, disposent d'un rabat permettant d'isoler l'utilisateur tout en laissant voir que la place est occupée.

BU Madeleine-Brès (BU Santé)

À la BU Madeleine-Brès (BU Santé), deux cocons de sieste, financés par le SCD, ont été acquis après une enquête menée auprès des usagers. Ils sont installés dans une zone délimitée par des paravents et sont réservables via l'application Nap' and Up pour des créneaux de 15, 20 ou 25 minutes. L'application propose également des contenus tels que de la sophrologie et des ambiances musicales et sonores, très appréciées des étudiants. En 2021, ces cocons comptaient 173 utilisateurs par an, un chiffre qui a grimpé aujourd'hui à 963 utilisateurs par an, avec un engouement particulier lors de la Journée du Sommeil.

Selon les neurosciences, ces siestes courtes améliorent la concentration, favorisent la mémorisation et contribuent à la régulation du stress.

Les trois autres cocons de sieste sont installés dans les bibliothèques Rosalind-Franklin, Pierre-Sineux et Gaston-Mialaret.

Observations des participants

À Rouen, les usagers ont tenté de manger, de prier dans les cocons de sieste.

À Caen, ils ont tenté de se mettre à deux ensemble dans les cocons.

À Rouen, les bibliothèques utilisaient l'application Nap'and Up et ont basculé uniquement sur Affluences pour la réservation des cocons de sieste : cela permet de rationaliser toutes les ressources en un seul outil. Mais attention pas de réservation couplée possible entre salle de travail et le cocon !

L'emplacement des cocons de sieste est très important, il est préférable de choisir des endroits un peu isolés, ce qui peut être compliqué dans des espaces contraints.

Des tables hautes ont également été installées dans les bibliothèques, en réponse à la demande d'une étudiante sensibilisée aux problématiques de sédentarité. Cette dernière, souhaitant pouvoir travailler debout, a mené une démarche originale en déposant des flyers et petits mots pour appuyer sa requête. En complément, des vélos pupitres ont été mis à disposition, enrichissant ainsi l'offre de services proposés aux usagers.

BU Rosalind-Franklin (BU Sciences et STAPS)

• Mise en place d'une salle E-sport



Le E-sport désigne les compétitions de jeux vidéo. La salle de E-sport de la bibliothèque a été financée dans le cadre d'un projet de recherche collaboratif entre quatre universités européennes (Caen, Espagne, Finlande et Pays de Galles). L'objectif principal du projet était d'observer les joueurs en situation, de créer un MOOC et de réfléchir aux conditions d'un E-sport inclusif. La bibliothèque universitaire a été identifiée comme partenaire et une salle a été aménagée pour accueillir des équipements spécialisés : ordinateurs performants, fauteuils ergonomiques et matériel audio. Cette salle vitrée permet également de suivre en direct les joueurs.

Cependant, la pandémie de COVID-19 a mis un frein à l'avancement du projet. Par la suite, une association étudiante a demandé la pérennisation de l'initiative, notamment pour organiser des tournois. Des événements ont eu lieu à la bibliothèque, dans plusieurs espaces, permettant aux joueurs de participer et aux commentateurs de diffuser en direct sur Stitch.

Un règlement d'utilisation a été mis en place pour la salle, et celle-ci est désormais réservable par tous les utilisateurs, chaque midi (de 11h30 à 13h30), depuis un an. L'espace a également été utilisé par une enseignante de langue, dans un cadre pédagogique, pour faire jouer les étudiants en anglais.

Observations des participants

Beaucoup de demandes CVEC vont dans le sens du gaming. Inclusion à renforcer dans la démarche ?

• Privatisation de la BU pour des événements :

La BU Sciences et STAPS fait 8 000 m², avec un plateau en RDC.

L'espace orientation/insertion de l'université a sollicité la BU, qui a répondu favorablement, pour accueillir le forum OSE (Objectif stage emploi), depuis 4 ans. Sur le plan logistique, il est nécessaire d'anticiper l'évènement : les rayonnages ne bougent pas mais les tables sont déplacées pour permettre la circulation entre les stands. L'accès aux étages et aux collections du RDC est toujours possible pour les usagers.

L'espace a aussi été privatisé pour la course d'orientation organisée par l'UFR de STAPS. La prestation est gratuite, mais nécessite de fermer la bibliothèque au public (l'évènement a lieu le soir) et d'avoir la présence d'un agent de sécurité et d'un personnel. Bonus de cet évènement : les organisateurs ont établi un plan minutieux de la bibliothèque, très utile par la suite.



Questions des participants

Quelles sont les limites à ces usages de la bibliothèque (des bibliothèques en général) ? Existe-t-il une charte ? Des dégradations ont-elles eu lieu lors de ces événements ?

➤ Pour le moment, les demandes sont traitées au cas par cas par l'équipe de direction de la bibliothèque. Il n'y a que deux événements par an ainsi que quelques initiatives culturelles.



Observations des participants

L'arbitrage est parfois difficile entre la demande et la cohabitation des usages en bibliothèque.

2. Nouveaux usages de travail



Grâce à ses salles de travail en groupe polyvalentes, la Bibliothèque Madeleine-Brès répond à un double besoin : offrir des espaces adaptés au travail collaboratif, tout en proposant des zones dédiées à un usage individuel pour favoriser la concentration ou répondre aux besoins spécifiques liés au handicap.

Une salle avait initialement été dédiée à l'installation d'une table d'anatomie tactile permettant à un enseignant de présenter l'anatomie à ses étudiants. Cependant, cette salle a finalement été réaménagée pour un usage classique en tant que salle de travail en groupe.

Au total, le SCD dispose d'une quarantaine de salles de travail en groupe : 7 en SHS, 14 en sciences, 11 en santé, 3 à Gaston-Mialaret, 2 à Alençon et 4 à Cherbourg.

Le matériel dans ces salles a été modernisé : écrans équipés du système **BenQ**, marqueurs, brosses, casques, et ordinateurs portables sont mis à disposition. Un règlement d'utilisation, consultable sur le site et affiché dans les salles, encadre leur usage.

La gestion des salles de travail en groupe nécessite une régulation importante, notamment en soirée, car certaines salles, non vitrées, requièrent une attention particulière.

3. Conséquences sur les espaces professionnels

L'élargissement des horaires entraîne un conflit d'usage dans les bibliothèques : les usagers restent plus longtemps, souhaitent / ont besoin de boire / manger sur place, d'où les distributeurs installés dans les BU, assortis d'une signalétique relative aux règles de vie.

Par ailleurs, le marché du ménage n'est pas géré par la BU, ni les poubelles en trop petit nombre. Pour pallier aux accidents, les BU ont racheté de poubelles de tri et mis en place un « kit ménage » (gants, serpillères, seau, vaporisateurs de désinfectant...) pour les bibliothécaires. Le nettoyage régulier des canapés est prévu dans la prestation de la société d'entretien, mais le kit permet de gérer les urgences, notamment en l'absence de personnels de ménage, en soirée.

BU Rosalind-Franklin (BU Sciences et STAPS)

Trois classes mobiles (60 emplacements de PC) étaient autrefois branchées en permanence derrière la banque d'accueil, créant un environnement de travail bruyant et saturé.



Pour remédier à cette situation, la BU a sollicité les étudiants du master STAPS ergonomie afin de réaliser un état des lieux de l'organisation de la banque d'accueil et de réfléchir à l'ergonomie du prêt de PC (gestion des déplacements, optimisation de la saisie dans les classes mobiles, etc.).

En collaboration avec les informaticiens de la DSI, un meuble sur mesure, silencieux et ergonomique, a été conçu par un prestataire immobilier. Ce meuble intègre un unique branchement (au lieu de deux) et des casiers permettant de ranger les ordinateurs par système d'exploitation et par type de prêt. Le coût de fabrication du mobilier a été pris en charge par le SCD, tandis que l'université a financé les travaux d'électricité nécessaires.

Les classes mobiles, désormais conservées en magasin, ont été remplacées par cette solution innovante, qui apporte aujourd'hui entière satisfaction aux agents.

SCD DE L'UNIVERSITÉ DE ROUEN NORMANDIE : PRÉSENTATION DU PROJET DE DESIGN ET D'AMÉNAGEMENT D'UNE SALLE DE TRAVAIL EN GROUPE, ÉLABORÉ EN COLLABORATION AVEC DES ÉTUDIANTS EN MASTER - GILLES ARNAUD



La bibliothèque de l'INSPE, ce sont 60 000 documents, dans une petite bibliothèque qui compte huit personnels et des moniteurs. Elle dessert environ 2 000 étudiants.

Dans le cadre de ce projet d'aménagement, l'équipe de la BU a collaboré avec une stagiaire en sciences de l'éducation. Le projet, bien documenté, s'appuie sur un plan d'actions et prévoit l'application de méthodes UX. Inscrit dans une demande de financement via la CVEC, ce projet poursuit des objectifs précis :

- une élaboration participative avec les étudiants et un cadrage budgétaire assuré par le responsable financier de l'université ;
- des échanges avec des interlocuteurs clés, tels que le bureau d'amélioration de la vie étudiante ;
- un argumentaire structuré, l'identification des moyens à prévoir, et l'évaluation de l'impact sur la communauté étudiante.

L'équipe a choisi de mettre en place un focus group pour obtenir des retours qualitatifs sur les besoins, les lacunes et les dysfonctionnements identifiés. Deux sessions de 90 minutes étaient prévues, réunissant 6 à 8 membres de la communauté étudiante et enseignante, et animées par trois bibliothécaires. Un guide d'utilisation du focus group a été élaboré pour cadrer ces échanges.

Le recrutement de participants a été compliqué par le lancement de la campagne de communication pendant la période des écrits du CAPES. Face à ce défi, l'équipe a adapté ses méthodes en s'appuyant sur d'autres pratiques d'UX design : observation des comportements des usagers à travers la grande paroi vitrée, diffusion d'un questionnaire, entretiens ponctuels avec des étudiants à l'intérieur et à l'extérieur de la bibliothèque, analyse des statistiques issues d'Affluences.

Le guide d'utilisation du focus group a également servi pour des échanges avec le bureau de la vie étudiante.

Ces démarches ont mis en lumière des besoins classiques : ajout d'un tableau blanc, variété des postures de travail, insonorisation de l'espace, amélioration de l'accessibilité, réduction du nombre de places à 6.

Le prototypage du projet s'est fait en interne, en concertation avec les différents services de l'université (service financier, audiovisuel, sécurité). Des entreprises extérieures ont été sollicitées pour les travaux de peinture et d'électricité.

Le projet a ensuite été présenté aux collègues de la BU, au BDE, au BVE et aux usagers réguliers. Après validation, le dossier CVEC a été finalisé avec trois cartes mentales organisées autour des axes suivants : argumentaires, mise en œuvre, impact et promotion.

Le budget total du projet s'élève à 7 000 €, complétés par 2 500 € de travaux pris en charge par l'INSPE.

Les travaux et l'aménagement de la salle ont été réalisés en un mois. La salle, désormais réservable via Affluences, a reçu des retours très positifs de la part des étudiants.

CONCLUSION

Conclusion de la journée par Lucile SARAZIN et remerciements aux collègues présents pour leur participation. Les post-it du mur à bonnes idées sont lus et commentés.