

Audit de convivialité

SCD Unicaen
Novembre 2019

Table des matières

I.	Introduction.....	2
1.	Méthodologie.....	2
2.	Tableau typologique.....	3
II.	Synthèse générale.....	4
1.	Prélude.....	4
2.	Points forts observés.....	5
3.	Points sensibles observés.....	6
4.	Opportunités d'amélioration.....	11
5.	Points d'attention.....	12
6.	Typologie des problèmes rencontrés.....	12
III.	Audits des six bibliothèques intégrées.....	13
1.	Bibliothèque Pierre-Sineux.....	13
2.	Bibliothèque Rosalind-Franklin.....	17
5-	Bibliothèque Madeleine-Brès.....	22
5-	Bibliothèque Olympe-De-Gouges.....	25
6-	Bibliothèque Gaston-Mialaret.....	28
5-	Bibliothèque Blanche-Maupas.....	30
IV.	Annexes.....	35
1.	Grille d'évaluation.....	35
2.	Feuille d'observation des usages.....	47
3.	Grille référentiel.....	48
4.	Documents.....	57
5.	Ressources consultées.....	74
	Accessibilité.....	74
	Enquêtes auprès des publics.....	74
	Evaluation.....	75

Méthodologie de l'audit et retours d'expériences	76
Marketing en bibliothèque	76
Normes, labels et référentiels.....	76
Autres matières à réflexion	77

I. Introduction

Le but de cet audit était de mettre en lumière les spécificités du réseau des bibliothèques intégrées quant à l'aménagement des espaces et au confort d'utilisation pour les usagers.

Il a été conduit sur une période de 2 mois, entre mi-septembre et début novembre 2019.

1. Méthodologie

La première étape du travail a consisté en une recherche de documentation et d'expériences similaires menées dans d'autres bibliothèques, en France comme à l'étranger. Il existe un corpus de réflexions sur les méthodes Expériences Usagers et sur l'évaluation de la qualité en bibliothèque, ainsi que des retours d'expériences d'audits notamment dans des bibliothèques universitaires américaines.

Une seconde étape a été l'élaboration d'une grille d'audit, qui soit applicable à l'ensemble des six bibliothèques universitaires du SCD. Parmi les divers prototypes, celui qui a été pris pour base est la grille réalisée par Nicolas Beudon et consultable sur son blog *Le recueil factice*¹. Cette grille, initialement conçue pour une bibliothèque de lecture publique, a ensuite été aménagée en fonction des spécificités des publics et des services en bibliothèques universitaires. La documentation relative au référentiel Marianne ainsi que la norme 11620 ont été mobilisées. Cette grille a ensuite été présentée en réunion de direction, discutée avec l'ensemble des responsables de BU et validée.

La campagne d'audits a été réalisée dans chacune des BU selon le procédé suivant : arrivée seule dans la bibliothèque, premier temps d'observation en salle, puis circulation afin de prendre la mesure de l'ambiance propre aux différents espaces de la BU (niveau sonore, luminosité, confort du mobilier) ; adoption du point de vue d'un usager et quête de documents/de services afin d'évaluer la fluidité des circulations et l'accès aux informations nécessaires à son autonomie ; remplissage de la grille, puis entretien avec un.e agent.e de la BU sur les questions de la grille relevant de l'organisation interne et difficilement discernables du point de vue de l'utilisateur ; temps d'observation des pratiques des usagers avec remplissage d'une fiche spécifique.

¹ <http://nicolas-beudon.com/2019/05/01/realiser-un-audit-de-convivialite-de-vos-espaces/>

Ayant bénéficié d'une visite générale des différentes BU dans le cadre du programme d'accueil des nouveaux agents, et étant familière du milieu des bibliothèques, il n'est pas possible de m'assimiler réellement à une usagère-type – si tant est qu'on puisse parler d'usagers-types. Cependant, le manque de familiarité avec les BU faisant l'objet de l'audit d'une part, et l'évaluation via une grille avec des items objectifs et factuels à observer d'autre part, permet de limiter ce biais. L'observation n'a pas vocation à être exhaustive (notamment sur les questions de signalétique qui mériteraient un audit à part entière), même si elle a visé à couvrir le spectre le plus large possible.

Les différents audits se sont déroulés : le 3 octobre à Madeleine-Brès, les 8 et 9 octobre à Pierre-Sineux, le 10 octobre à Rosalind-Franklin, le 14 octobre à Olympe-de-Gouges, le 18 octobre à Gaston-Mialaret, le 21 octobre à Blanche-Maupas.

Les résultats ont finalement été reproduits dans des fichiers numériques et enrichis à partir de sources supplémentaires : pages web des différentes bibliothèques, données *Affluences* et documents de travail internes sur PERRO.

2. Tableau typologique

Les aspects évalués à travers la grille ont ensuite été classés en une typologie des problèmes rencontrés². Les grilles de chacune des BU ont été réévaluées à l'aune de cette typologie.

Voici une explicitation du choix des libellés :

- . *Signalétique* : affichage pérenne (mais comprend également la signalétique d'urgence type panne)

- . *Communication* : ce qui relève des événements et des services

- . *Accessibilité* : ce qui concerne les personnes en situation de handicap

Le libellé *Confort* comporte de multiples notions :

- . *Inclusion* : ce qui concerne les étudiants étrangers non francophones

- . *Équipement* : concerne autant le mobilier que les boîtes retours, les chariots, l'absence d'assises légères près des rayonnages ou le fait qu'il n'y ait pas de brouillon fourni par la BU, par exemple.

- . *Entretien* : saleté, marques, traces diverses.

- . *Postures* : les différentes postures que l'utilisateur peut adopter ou pas dans la BU, du type de siège aux modalités d'interactions et de consultation des ressources.

- . *Choix organisationnels* : manière d'agencer l'espace, le placement de tel outil à tel endroit, les circulations au sein de la BU, pour les usagers comme pour les agents.

- . *Relations bibliothèque/usagers* : la manière dont la BU pose les règles du vivre-ensemble au sein de ses espaces.

² Le référentiel se trouve en annexe.

II. Synthèse générale

1. Prélude

L'application de la même grille aux 6 BU permet de mesurer la récurrence des problématiques identifiées, avec des différences d'intensité évidentes selon l'ancienneté, la taille et les caractéristiques propres à chacun des lieux. A la BU Sineux, six grilles ont été remplies afin de couvrir les différents espaces, tandis que dans des bibliothèques comme Maupas ou de Gouges, une seule grille a suffi à l'intégralité de l'audit.

L'Inspection générale des bibliothèques préconise 1 mètre carré par étudiant, et un ratio équivalent à 1 place pour 10 étudiants. Au niveau national, les moyennes sont de cet ordre :

FRANCE³	Ratio m2 / étudiant	Ratio place / étudiants
2014	0,7	1 / 12
2020 (prévision)	0,71	2 / 25
2025 (prévision)	0,69	2 / 25

CAEN	Effectifs étudiants	Nb de places	m2 BU	m2 par étudiant	Nb de places pour 10 étudiants
Bilan 2010⁴	23 921	2 513	24 911	1,04	1/10
Bilan 2018⁵	29 308⁶	2 744	26 000	0,88	1,02/10

³ Tableau « Evolution globale des ratios de mètres carrés et de places assises par étudiant (1989 – 2025) » du rapport de Philippe Marcerou, *L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives*, Inspection Générale des Bibliothèques, novembre 2016, p. 36.

⁴ Tableau « Effectifs étudiants, mètres carrés et places assises en bibliothèques universitaires hors Île-de-France (2010, 2014) » du rapport de Philippe Marcerou, *L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives*, Inspection Générale des Bibliothèques, novembre 2016, p. 21.

⁵ Données référencées dans la plaquette *Chiffres indicateurs 2019 de l'Université de Caen-Normandie*, p. 4-5 [http://www.unicaen.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHER=1339426873191].

⁶ Ce chiffre de 29 308 étudiants prend en compte le campus 3 de Caen, ceux de Lisieux, St-Lô et Vire, ainsi que les étudiants inscrits en formation à distance.

Malgré la construction de la bibliothèque Madeleine-Brès, inaugurée en 2014, le SCD a perdu de la surface par étudiant avec la croissance des effectifs. En revanche, le nombre de place par étudiant se maintient à un niveau acceptable.

Si les chiffres de Caen sont satisfaisants par comparaison avec les moyennes nationales, l'observation des données bibliothèque par bibliothèque fait cependant apparaître un certain nombre de disparités :

BU	Nb d'étudiants	Nb de places	Nb place / 10 étudiants	Nb de prises de courant	Moyenne	Date de construction
BUPS	12 470	759	0,6	419	0,55	1950's, réhabilitée 2005
BUGM	944	104	1,1	54	0,5	1960's
BURF	6 690	1018	1,5	663	0,65	2003
BU ODG	868	140	1,6	157	1,1	2006
BUBM	966	143	1,5	80	0,6	2009
BUMB	4 830	580	1,2	616	1,06	2014

Avec un ratio de 759 places pour près de 12 500 étudiants, la BU Pierre-Sineux manque de places assises par rapport à la population desservie. On sait que Madeleine-Brès est souvent saturée et qu'il existe un report des étudiants de santé en direction des autres BU, notamment Rosalind-Franklin. Quant à Blanche-Maupas et Olympe-de-Gouges, le rapport de 1,5 et 1,6 place pour 10 étudiants, plutôt confortable, illustre la marge dont disposent ces bibliothèques par rapport à la jauge de saturation, quasiment jamais atteinte.

2. Points forts observés

➤ *Un système rôdé sur un socle commun*

Il existe une continuité indéniable entre les différents éléments du réseau, lorsqu'on se rend dans les 6 BU : ensemble de repères visuels et organisationnels, supports de communication et dispositifs de médiation communs, réseau social Twitter et le service NAVETTE+ qui fait le lien entre la dispersion géographique de ces différents pôles.

➤ *Une diversité de lieux d'ancrage*

Au-delà de cette dimension réussie du « faire réseau », chaque BU comporte ses particularités, son identité propre. Même s'il est acquis que les étudiants se déplacent, il reste évident que les différentes BU ne sont pas interchangeables et que la fréquentation dépend, en partie, de la proximité géographique du logement et que partant, la BU de secteur n'est pas forcément un lieu qu'on choisit et mérite donc toute l'attention des professionnels.

➤ ***Des initiatives stimulantes***

La fréquentation de ces lieux fournit à l'utilisateur cette impression de saisir un réseau en pleine transformation. Le SCD est en effet engagé dans de nombreux projets, dont certains peuvent sembler relever de la prise de risques : implantation de ludothèques, salle de sieste, extension des horaires d'ouvertures, autant de services très concrets pour les étudiants.

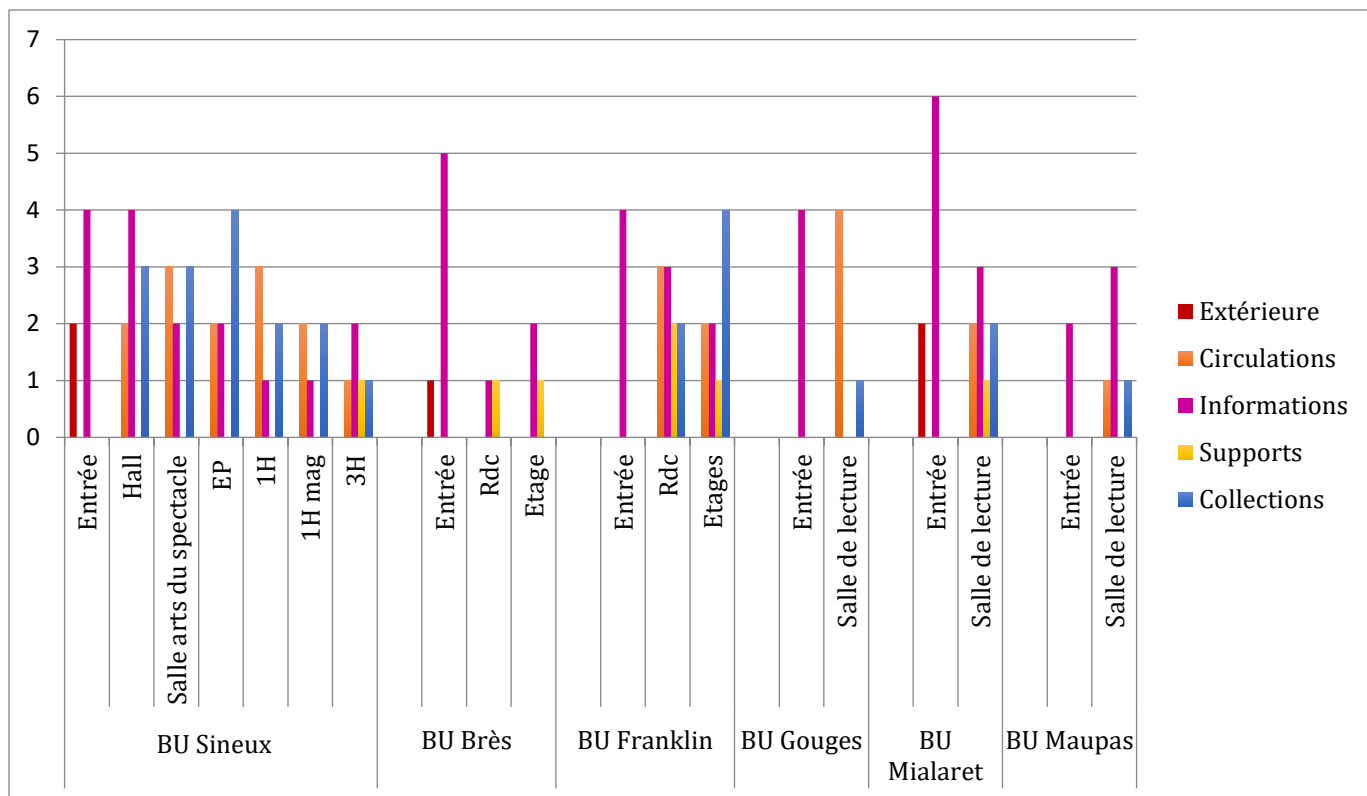
3. Points sensibles observés

➤ ***Une signalétique hétérogène et défaillante***

La signalétique, en tant qu'élément fondamental de l'organisation spatiale et de répartition des flux humains, est un domaine qui centralise tout un ensemble de problèmes : signalétique extérieure, directionnelle, informationnelle, obsolescence des informations, question du type de supports, de leur professionnalisme et de leur pérennité.

La mise à jour de certains supports de communication sur les services, telle la fiche pratique, ou de signalétique organisationnelle, tel le règlement intérieur, est parfois retardée par l'agenda propre aux services de l'Université.

La question de la signalétique doit être travaillée à l'échelle de l'ensemble du réseau, à plus forte raison car on observe la fréquentation de plusieurs BU par les mêmes usagers. Elle participe de l'identification des BU à un même réseau, et donc participe du sentiment d'appartenance à une même communauté universitaire.



Synthèse des problèmes de signalétique identifiés

➤ **La valorisation : un chantier à développer**

La richesse des collections du SCD est évidente.

Pour les mettre en valeur, les dispositifs généralement utilisés sont : la présentation d'ouvrages sur présentoirs (au-dessus et au sein des travées), la présentation d'ouvrages sur tablettes inclinées dans les rayonnages, les tables de valorisation, les « tentes » en papier plié sur 3 versants et les cubes de valorisation des ressources numériques (chouette idée mais ils commencent à être datés, et sont peu variés). Le dispositif de retour des ouvrages consultés en libre-accès n'est pas toujours identifiable (chariot, étagère...), ce qui limite la prescription par les pairs.

➤ **Une offre documentaire à parfaire**

Certains secteurs documentaires ne font pas l'objet d'une mise à jour fréquente, l'apparence des collections en est donc parfois rendue (sur)chargée et vieillie.

➤ **Une offre de postures limitée**

Toutes les BU visitées disposent d'au moins un espace détente ou assimilable (souvent le kiosque). Leur confort varie très fortement selon des critères dépendant à la fois des contraintes du bâtiment et du choix du mobilier. Selon le type de BU et le niveau de confort réel, ces espaces ne bénéficient pas toujours d'un public assidu, et semblent surtout utilisés en période de forte occupation – et à plus forte raison, de saturation - de

la BU. Cette hypothèse rejoint le constat fait par Hélène Saada et Cécile Touitou à la bibliothèque de Sciences Po Paris : un engouement pour les tables de travail classiques, avec un déport sur le mobilier plus confortable en cas de saturation⁷.

D'une manière générale, on observe que l'offre en terme d'assises et d'environnements de travail est peu diversifiée :

- Seules les BU Madeleine-Brès et Rosalind-Franklin sont vraiment équipées d'un coin détente identifié avec un mobilier adapté (canapés, divans individuels, fat boys).
- La mise en place de cellules de travail isolées se fait progressivement, pour répondre au besoin de certains usagers de s'abstraire des grandes salles de lecture à l'atmosphère parfois anxieuse :    cet égard, une BU comme Pierre-Sineux propose à la fois des carrels dans un espace bruyant et passant comme le hall de l'EP, et des carrels très calmes au 1H magasin. Cette configuration est cependant une exception, et la plupart des autres BU ne proposent, en terme d'isolement, que la réservation de salles de travail en groupe.
- Par ailleurs, aucune des BU ne dispose de places de travail individuel insonorisées, qui pourraient permettre aux étudiants de travailler des présentations à voix haute, de mémoriser des textes par oralisation, de mener des entretiens téléphoniques et en visio.

➤ *Une politique à construire en faveur du respect de l'environnement*

Il existe aujourd'hui de réels engagements de bibliothèques en faveur de l'écologie, et la prise en compte des modalités de consommation et de répercussion environnementale des bâtiments et des services fait l'objet d'une attention de plus en plus grande à la fois de la part des politiques, des usagers eux-mêmes et bien sûr des professionnels des biblioth  ques⁸. Les bibliothèques sont certes tributaires de la qualité

⁷ « Si l'on regarde l'espace ou le mobilier qu'occupent les usagers, on constate que plus la bibliothèque est saturée, plus les usagers occupent l'ensemble des espaces et du mobilier offert. Par défaut, et en premier choix, ils utilisent les places sur table collective et les tables individuelles. C'est également – bien entendu – ce mobilier qui est largement majoritaire dans la bibliothèque (en nombre offert : 324 places de travail individuelles sans ordinateur / 253 places de travail individuelles avec ordinateur). Le mobilier plus confortable qui a été proposé dans l'idée de diversifier les usages n'est largement utilisé qu'au moment où la bibliothèque est fortement occupée, comme le montre le graphique suivant qui rapproche la courbe des entrées par mois et le nombre d'observations d'étudiants faites sur ces fauteuils. Hors des périodes d'affluence, l'usage des mobiliers confortables reste minoritaire et réservé aux activités de loisirs. » - **Hélène Saada et Cécile Touitou**, « Sweeping the library : La bibliothèque de Sciences Po Paris passe les usages de ses lecteurs au tamis de l'observation », *BBF*, 24 Juin 2015.

⁸ Il existe d'ailleurs une réflexion sur la manière d'intégrer cette dimension à l'évaluation des bibliothèques, y compris à travers le déploiement d'une certification spécifique. « In Germany, Melanie Padilla Segarra, masters' student from Stuttgart Media University, wrote her thesis on „Let's go green“ – Developing a certificate for „Green Libraries“ using the practical example of the Stuttgart Public Library. The purpose of her paper is to develop a sector-specific certificate which allows libraries to prove their “green” identity in an effective way for branding and marketing. The certificate not only deals with building aspects but also with the services and processes of a library and its management system. The author developed a system rating issues like building – water – transport – workflows – events – and management defining sustainability criteria that might be put into practice by public libraries. » - **Petra Hauke**, « How to become / How to identify a Green Library? Standards for Certification », IFLA WLIC, 2015, p. 3 [<http://library.ifla.org/1237/1/095-hauke-en.pdf>]

environnementale de leurs bâtiments (la démarche Haute Qualité Environnementale comporte un volet sur le confort des espaces et des usagers), mais de nombreuses initiatives permettent d'aller bien au-delà des contraintes du bâtiment, qui est parfois un héritage lourd à gérer pour les bibliothécaires. Il a paru important de prendre en compte cette dimension dans la liste des points observés : la grille a donc été adaptée en conséquence⁹. Or, la réponse à cet item est presque systématiquement négative : en terme d'initiative visant à favoriser des comportements respectueux, la seule à avoir cours sur le réseau semble la mise à disposition de poubelles de tri des déchets, qu'on trouve de manière sporadique.

➤ ***Disparités et manques concernant l'accessibilité***

L'université de Caen Normandie a mis en place, depuis plusieurs années déjà, un service pour faciliter l'accès au savoir des personnes en situation de handicap : le **Service universitaire de médecine préventive et de promotion de la santé (SUMPPS)** et le **Relais Handicap Santé (RHS)**. L'association **Handiuni** est également présente et accompagne les lycéens et étudiants handicapés dans leur intégration au monde du travail. En 2015, il y avait environ 200 étudiants handicapés recensés sur les campus de l'Université, mais une centaine seulement (essentiellement du campus 1 et 2) faisait appel aux services du RHS¹⁰.

Le SCD possède deux référentes Handicap pour le SCD. Il n'y a pas de personne référente à l'échelle de chaque BU.

Au-delà de quelques aménagements tels que le mobilier à la BU Franklin (mal signalé sur les documents à destination des lecteurs), les services spécifiques pour les personnes en situation de handicap sont encore restreints : aménagement des conditions de prêt, gratuité du PEB, possibilité de réserver les salles de travail en groupe par téléphone ou par mail, et d'obtenir un rdv personnalisé pour une recherche documentaire ou une visite de BU.

Il n'y a pas, à l'échelle du réseau, de services spécifiques tels que : service de commande de documents préparés à l'avance par les agents et remis à une personne porteuse d'une procuration, impression et photocopie gratuites des cours avec possibilité d'agrandissement, numérisation de documents à la demande... Le guide du lecteur n'est pas disponible en version accessible sur le site. Une intégration du dispositif national Platon¹¹ dans l'emprise du SCD pourrait également être envisagée.

⁹ Item 137 de la grille d'audit.

¹⁰ Confer le **CR en date du 07/05/2015** de la réunion de Magali Wiedman et Céline Le Gloan pour la BUPS avec le Relais Handicap Santé. Deux pistes étaient alors envisagées : visite des espaces publics avec les collègues du RHS pour améliorer les aménagements existants et proposer une signalétique ; insertion d'un encart RHS dans le Guide du lecteur (ce qui a été fait depuis).

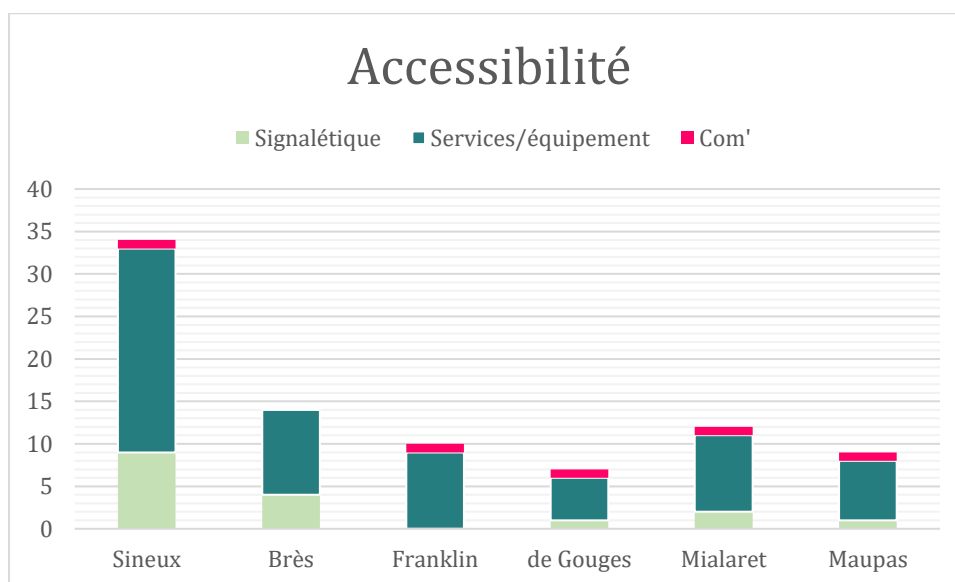
¹¹ <https://www.bnf.fr/fr/lexception-handicap-au-droit-dauteur-et-role-des-editeurs>

Certaines pistes de travail avaient déjà été esquissées en 2014 dans le cadre du déploiement du référentiel Marianne¹² :

- Bibliothèque de Cherbourg : installation d'une boucle audio ;
- Bu Droit-Lettres : aménagements pour les personnes handicapées : parking, ascenseur public, toilettes à tous les étages, équipements pour les déficients visuels et auditifs, déplacement et adaptation des photocopieurs en lien avec la cellule Handicap ; plan d'accès sur le site pour les personnes handicapées ; bon fonctionnement des équipements (OPAC, postes publics, ascenseurs...) ; développement des services en ligne ;
- Bu Santé : sensibilisation pour les professionnels ;
- Bu Sciences : plan d'accès sur le site pour les personnes handicapées ; accessibilité du site et portail ; accès par l'ascenseur public des mezzanines 1er et 3e étages ; matériel d'agrandissement pour les malvoyants ; photocopieurs pour personnes de petite taille et en fauteuil ; retour mutualisé ; formation à l'accueil des personnes handicapées ou en difficulté.

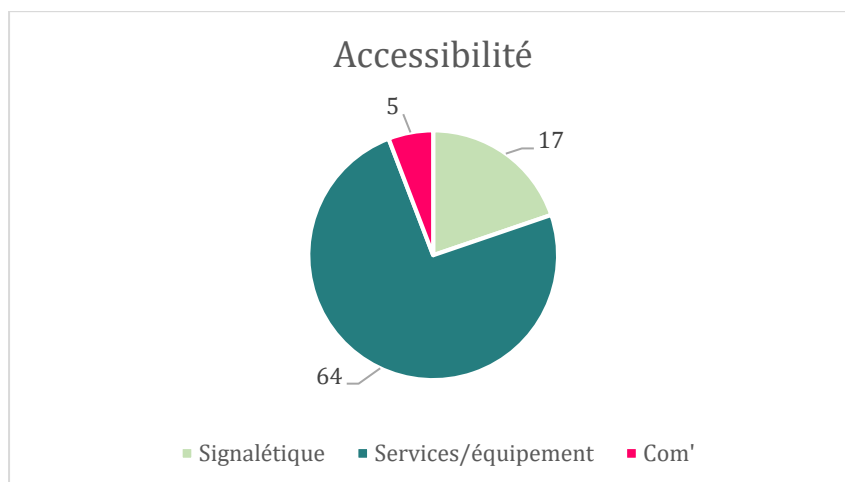
Parmi les principaux dispositifs techniques disponibles pour plus d'accessibilité¹³ : la traduction en braille de la signalétique documentaire, le pictogramme, le surtitrage, l'audiodescription, le télé-agrandisseur, la maquette tactile, les systèmes de mise en relief, l'audioguide, le visio-guide, la boucle magnétique, l'interprétariat, la visio-interprétation, les postes informatiques adaptés, etc. Autant de pistes qui pourraient être envisagées avec le RHS en fonction des besoins constatés.

Synthèse des problèmes d'accessibilité identifiés sur le réseau



¹² Telles qu'énoncées dans le **questionnaire (982284) sur le handicap** – dernière MaJ 26/11/2014 [\\perro.unicaen.fr\sc-scd\Commun SCD\Groupes de travail\Accueil\Référentiel Marianne\Mise en oeuvre des mesures]

¹³ **Béline Missiroli**, *Handicap et bibliothèque universitaire : quelle accessibilité pour quel public ?*, Mémoire d'étude DCB, mars 2018 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68128-handicap-et-bibliotheque-universitaire-quelle-accessibilite-pour-quel-public.pdf>]



➤ ***Quel accueil pour les usagers étrangers ?***

En 2018, l'université de Caen comptabilisait 2487 étudiants étrangers inscrits (112 nationalités différentes), 745 stagiaires en programme François langue étrangère (FLE), 592 stagiaires Langues pour spécialistes d'autres disciplines (LANSAD) et 90 stagiaires et lycéens de l'Office franco-norvégien d'échanges et de coopération (OFNEC)¹⁴. Si on ajoute les professionnels étrangers (professeurs, intervenants, chercheurs etc.), il y a donc un potentiel public non francophone pour les BU du SCD de l'Unicaen. Or, les documents relatifs à la réglementation, l'organisation et l'information sur les services ne sont pas traduits en anglais (règlement intérieur, guide du lecteur, fiche pratique, dispositifs de valorisation). Il ne semble pas qu'il soit possible de se faire aider en anglais dans l'accès aux services de la BU et il n'est pas mentionné non plus qu'il soit possible de bénéficier d'une visite de chaque BU en anglais (en début d'année par exemple). La signalétique documentaire de premier, second et troisième niveaux n'est pas non plus traduite, ce qui ne facilite pas la recherche documentaire des lecteurs étrangers. La signalétique en langue étrangère est extrêmement rare (seulement 3 occurrences au total repérées lors des audits dans 2 bibliothèques du réseau, en anglais et espagnol, et dans les 3 cas, il s'agit de signalétique injonctive). Quant à la page en anglais du site de l'Unicaen consacrée aux bibliothèques, elle est figée et ne permet pas un accès à la description de l'ensemble du réseau documentaire et ne rend donc pas compte de la diversité des services proposés.

4. Opportunités d'amélioration

Axe d'amélioration : la structuration de la politique documentaire

Axe d'amélioration : la valorisation des ressources documentaires

¹⁴ Unicaen, *Chiffres indicateurs 2019*.

Axe d'amélioration : la refonte du site web et la mise à jour des informations contenues sur internet

Axe d'amélioration : l'hybridation du réseau

Axe d'amélioration : l'homogénéisation de l'interface utilisateur (signalétique, communication, pratiques d'accueil)

Axe d'amélioration : le partenariat avec le Carré International

Axe d'amélioration : le référentiel qualité Marianne

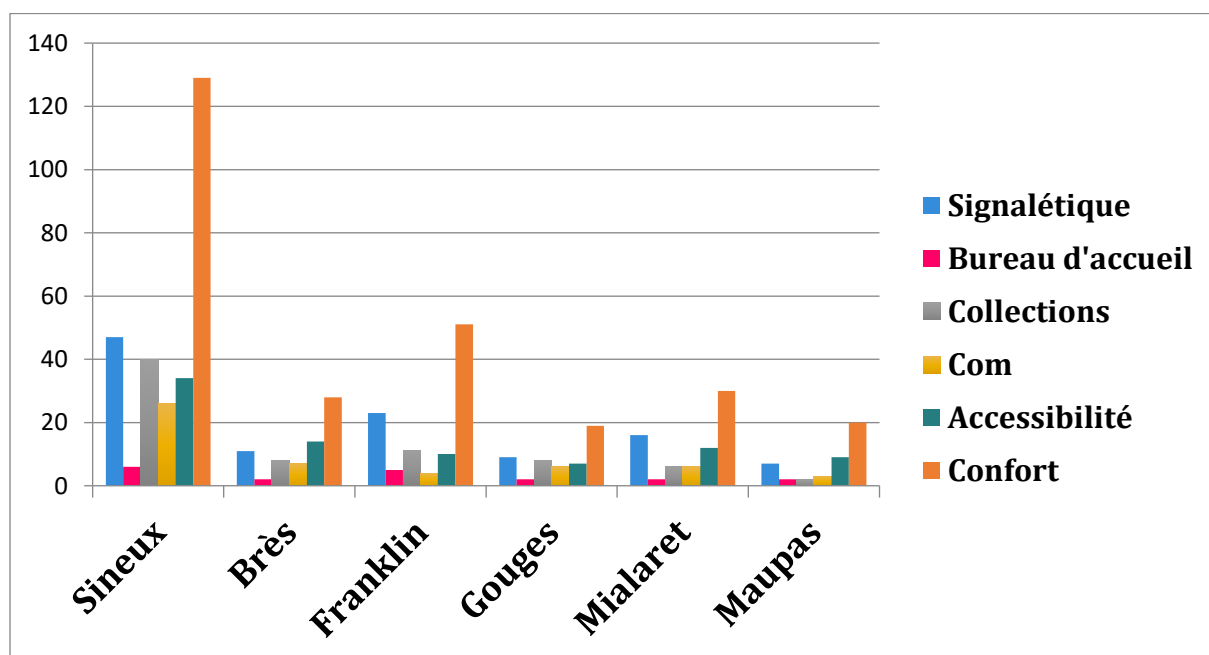
5. Points d'attention

Quelques points qui pourraient donner lieu à une étude spécifique :

- . La question des horaires d'ouverture
- . Le besoin éventuel de plus de postes informatiques (analyse fine des usages)
- . Quels usages des postes catalogue ? Quelle justification de les conserver ?

6. Typologie des problèmes rencontrés

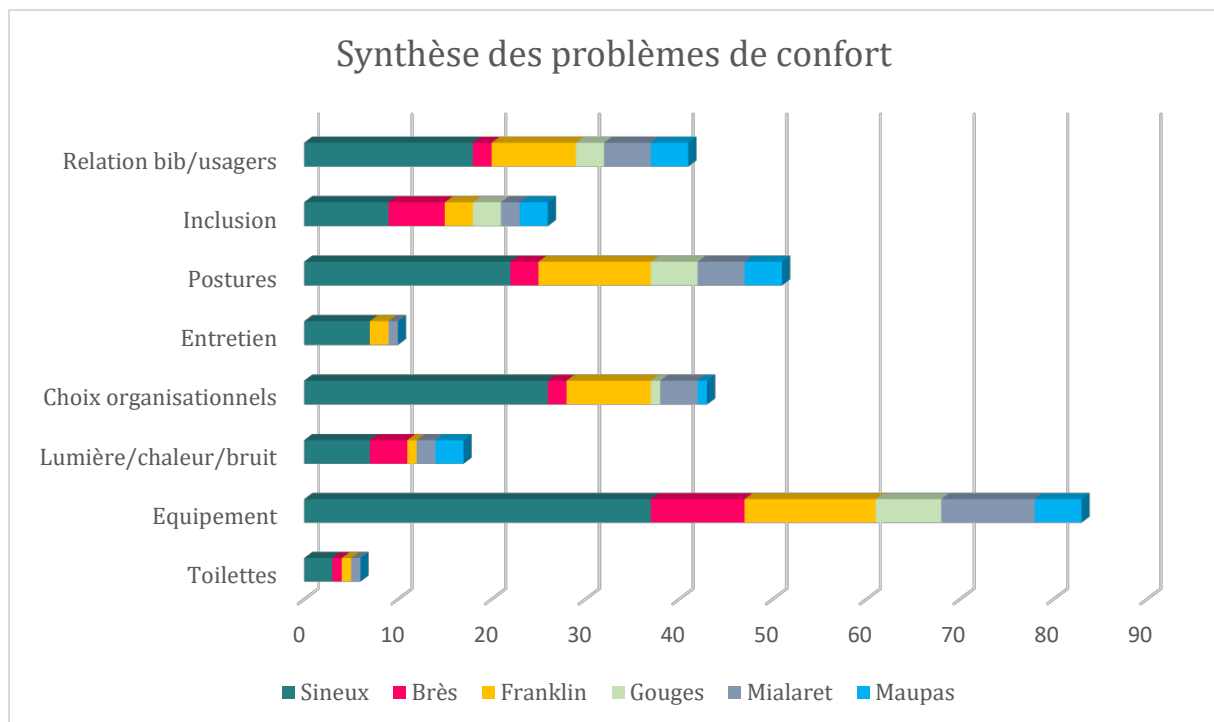
Ce graphique totalise l'ensemble¹⁵ des problèmes identifiés à l'aide des grilles d'évaluation (voir document en annexe):



¹⁵ La lecture du graphique doit prendre en compte la différence notable de taille (surface, diversité des espaces) entre les différentes bibliothèques, qui conduit des BU comme Pierre-Sineux et Rosalind-Franklin à présenter un nombre de problèmes plus important.

Un focus qui détaille les dimensions recouvertes par la notion de « confort », sous la forme de tableau des occurrences à l'échelle du SCD et d'un graphique synthétisant le tout.

Confort								
	Toilettes	Equipement	Lumière/ chaleur/ bruit	Choix organisationnels	Entretien	Postures	Inclusion	Relation bib/usagers
Sineux	3	37	7	26	7	22	9	18
Brès	1	10	4	2	0	3	6	2
Franklin	1	14	1	9	2	12	3	9
De Gouges	0	7	0	1	0	5	3	3
Mialaret	1	10	2	4	1	5	2	5
Maupas	0	5	3	1	0	4	3	4



III. Audits des six bibliothèques intégrées

1. Bibliothèque Pierre-Sineux

1- Points positifs

➤ *Un lieu central au sein du campus 1*

La BU tend à rassembler, au sein du campus 1, un ensemble de services très complets : multiples espaces de travail, mais aussi de convivialité avec la cafétéria Pied de tour, et des services innovants comme des permanences juridiques. Les professeurs donnent rendez-vous à leurs élèves dans le hall, c'est un lieu bien identifié sur le campus.

➤ *Multiplicité des espaces et diversité des ambiances*

Grande BU mettant à disposition des usagers un large choix d'espaces de travail et de consultation : tables de travail collectives dans les salles de l'Étage Principal (EP), au 1H, au 3H ; tables individuelles au 1H magasin et à l'EP ; espaces invitant à la détente (kiosque au 1H, EP) ; usages mixtes au 1H magasin et dans le hall de l'EP ; salles de travail en groupe etc.

Par rapport à la grande diversité des espaces, un effort a été fait pour l'équipement en prises électriques (ex : les prises au sol dans les boxes de l'EP, les prises encastrées dans la banquette du hall de l'EP, les prises des tables du 3H face aux fenêtres ou encore dans les carrels individuels du 1H magasin...), même s'il reste des manques (tables rondes du 3H par exemple).

2- Points sensibles

➤ *Une absence de cohérence*

La prégnance des héritages historiques de la BU en terme d'aménagements, de mobilier et de circulations intérieures provoque pour l'utilisateur un morcellement de l'appréhension de la BU dans sa globalité : manque d'homogénéité entre les différents espaces, qui ne paraissent pas appartenir au même ensemble. La lisibilité en est rendue difficile, tant du point de vue de la signalétique, du mobilier, que des modes de valorisation des collections.

➤ *Signalétique*

Les différents espaces présentent d'énormes disparités, et chaque étage a ses propres points positifs comme ses défaillances.

L'ascenseur qui permet de desservir les niveaux de la BU ne comporte pas d'indication sur la desserte des différents étages : où se trouve l'entrée ? à quoi correspondent les autres niveaux ?

Dans le hall de l'EP, la variété des usages proposés au sein d'un même espace a des conséquences sur la lisibilité pour l'utilisateur : est-ce un point d'accueil ? un espace de travail, un lieu d'exposition, un lieu de passage desservant les toilettes, les étages et les salles de lecture... ou tout à la fois ? Les questions les plus fréquentes au bureau d'accueil

de l'EP (où sont les toilettes, comment faire pour imprimer, « je voudrais un livre 'demandez à l'accueil' » c'est-à-dire un livre en magasin) relèvent, pour partie, de la signalétique ainsi que du signalement catalogue.

La signalétique documentaire est parfois défaillante, qu'elle soit absente, redondante, trop petite ou pas à jour. Les pôles documentaires ne sont souvent pas identifiables sauf à s'engager dans les travées, et certains rayonnages sont dépourvus de signalétique tertiaire (culture générale / manuels de préparation aux concours à l'EP, noms des revues qui ne figurent pas au 1H, certaines travées du 1H magasin entièrement nues).

L'espace est plus lisible au 3H, qui comporte par ailleurs deux plans bien faits d'implantation des collections, à l'entrée et en face du bureau d'accueil.

➤ *Des collections parfois datées et défraichies*

L'apparence des travées varie fortement selon les espaces de la BU : aérée et propre au 3H, négligée au 1H magasin (rayonnages sombres et labyrinthiques, signalétique complexe, livres qui s'affaissent ou dépassent des tablettes).

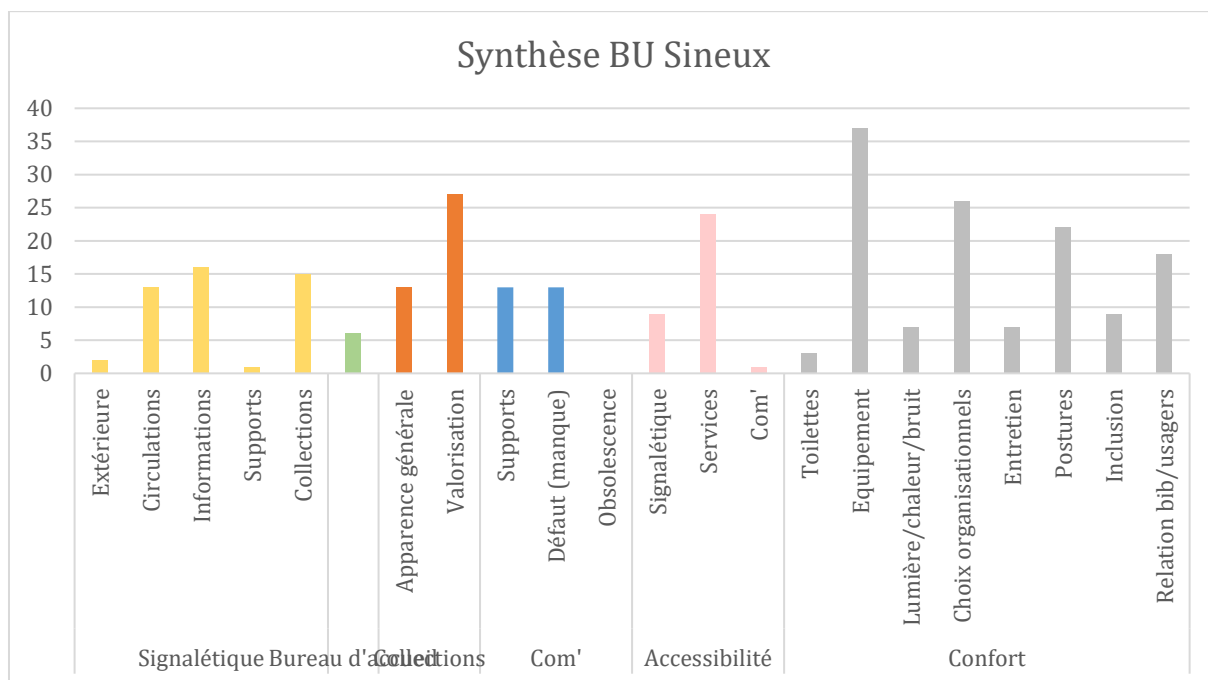
A l'EP, on s'interroge parfois pour comprendre les choix présidant à la mise en accès libre de manuels obsolètes ou au contraire au rangement en magasin d'ouvrages très récemment parus, colorant certaines travées d'une dimension surannée qui ne correspond pas à l'état réel des collections. Dans le hall, une vieille étagère à *Que-sais-je* est laissée vide.

➤ *Une valorisation perfectible*

La valorisation des collections semble aléatoire et ne pas correspondre à une politique concertée à l'échelle de la BU (tant dans les supports que dans les choix - cf les ouvrages parfois datés qu'on retrouve plusieurs semaines consécutives sur des présentoirs à l'EP).

➤ *L'absence de véritables coins dédiés à la détente*

Dans les salles de lecture de l'EP, 4 fauteuils bas en bois clair et revêtement de cuir rouge sont mis à disposition, mais peu utilisés : d'aspect peu confortable, ils sont placés isolément mais à la vue de toutes les tables de travail qui sont souvent bondées. Au 1H magasin, les carrels sont très appréciés de certains étudiants malgré leur état de vétusté, à la fois pour un usage de travail intensif et solitaire, mais aussi pour s'y isoler à plusieurs et regarder des vidéos, grignoter et discuter. Cependant le mobilier ne se prête pas vraiment à cet usage de détente. Au 3H, l'espace de fauteuils bas près du bureau d'accueil semble plus relever de la transition entre travail et relaxation, sans pour autant l'assumer (manque de confort du mobilier et manque de séparation plus tranchée avec les tables de travail environnantes).



Jaune : signalétique
Vert : bureau d'accueil
Orange : collections

Bleu : communication
Rose : accessibilité
Gris : confort

3- Opportunités d'amélioration

Axe d'amélioration : la refonte de la signalétique

Axe d'amélioration : le référentiel qualité Marianne

Axe d'amélioration : la politique documentaire en cours d'élaboration

Axe d'amélioration : la valorisation des ressources documentaires

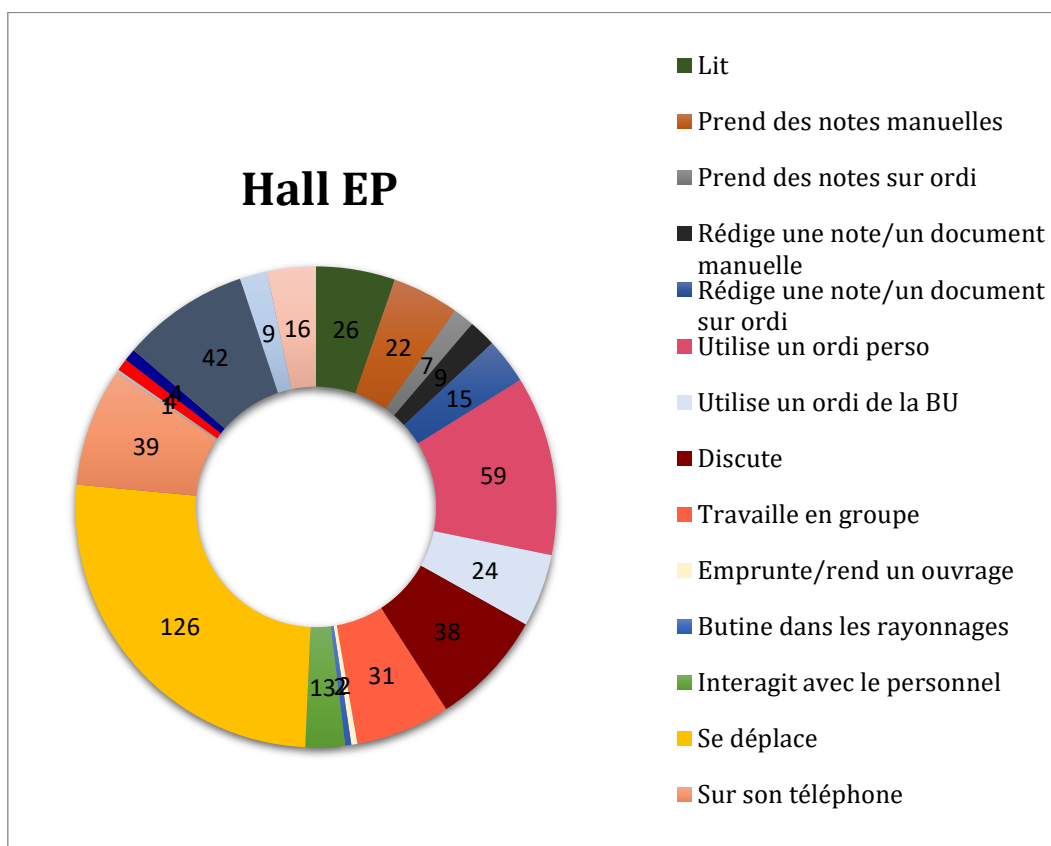
Axe d'amélioration : la rénovation du bâtiment

4- Observations plus spécifiques

. Pour l'ensemble de la bibliothèque, les questions **d'accessibilité** ne semblent pas prises en compte.

. Les **toilettes** représentent une difficulté à la fois par leur accès (obligation de parcourir plusieurs étages, toilettes handicapées pas toujours opérationnelles) et par leur aspect (saleté).

Observation des usages des lecteurs et lectrices dans le hall de l'EP



Ce graphique représente la synthèse de 5 séances d'observation des usages dans le hall de l'EP entre le 8 et le 17 octobre, à des horaires et des taux d'occupation différents, et illustre la très grande diversité des activités pratiquées de manière concomitante dans ce lieu très dynamique.

2. Bibliothèque Rosalind-Franklin

1- Points positifs

➤ *Grands volumes et réussite de certains pôles*

La bibliothèque bénéficie d'un bâtiment relativement récent et spacieux. L'enquête de satisfaction menée par le chef de projet Hybridation suite au réaménagement du pôle Sciences Appliquées montre la porosité du panel d'utilisateurs entre certaines bibliothèques. Un report des étudiants en Santé à la BU Rosalind-Franklin est observé. Les usagers sondés ont mis en avant le plaisir qu'ils avaient à travailler dans cet espace décrit comme confortable (21) / lumineux (21) / et pratique (17). L'espace kiosque est une vraie réussite ; c'est un endroit réellement mobilisé pour

des usages de détente : téléphone portable et sieste sur les fatboys, écoute de musique, lecture de bandes-dessinées, de mangas et de romans sur les fauteuils. Le turn over est important pour cet espace. La réorganisation par pôle et l'équipement de nouveau mobilier devraient permettre d'améliorer ainsi peu à peu l'ensemble des espaces de la BU.

➤ ***Accessibilité***

Le bâtiment HQE, inauguré en 2003, dispose d'un accès de plain-pied mais les premières portes, qui étaient auparavant électriques, ont été remplacées par des portes classiques. La partie médiane de la banque de prêt est mobile : le plateau bas et le plateau haut sont ajustables, mais de l'avis des agents, il ne fonctionne pas. Les tables des postes dédiés à la consultation du catalogue en bout de travées sont ajustables. Possibilité de régler la hauteur de cinq tables par salle de lecture avec chaise dactylo à chaque étage, et accès aux prises électriques placées au milieu des tables de lecture. Les garde-corps des mezzanines sont rehaussés de 20 cm par rapport à la norme, pour les personnes souffrant de vertige.

Pour Claire Bornello, la BU Rosalind-Franklin illustre « deux aspects fondamentaux de la mise en accessibilité : la nécessité d'adopter une démarche centrée sur les besoins de l'utilisateur déficient d'une part, et la priorité qui doit être conférée aux services et à la médiation humaine en milieu universitaire d'autre part.¹⁶ »

➤ ***Lieu de vie pas seulement de la bibliothèque mais aussi de l'université***

La BU semble assumer un rôle de pôle centralisateur au sein du campus 2, et être un point d'ancrage d'identification du SCD : à la fois pour les étudiants d'autres campus qui la fréquentent, et pour les autres services Unicaen. Elle est un lieu d'accueil d'évènements et de manifestations culturelles et scientifiques parmi les plus actifs à l'échelle de l'Université : expositions, initiation à la musique électronique lors de la journée Vis-ta-BU, visite lors des Journées Européennes du Patrimoine, *Murder Party* dans le cadre de la Fête de la Science etc.

➤ ***Lieu d'expérimentations et de mise en place de nouveaux services***

La BU est à l'écoute des usages et des attentes de ses utilisateurs, et réactive quant à la mise en place de nouveaux dispositifs qui pourraient venir combler des besoins : mise en place de la ludothèque, prêt de chargeurs, casques et calculatrices, mise à disposition de postes sous environnement Linux, installation d'espaces détente dans les pôles en cours de création.... On doit souligner le succès incontestable de la ludothèque, bien placée à l'entrée, qui constitue une vraie plus-value pour la bibliothèque et pour le réseau.

¹⁶ Claire Bonello, *Accessibilité et handicap en bibliothèque*, Mémoire d'étude DCB, 2009, p.43-44.

2- Points sensibles

➤ Gros problème de raccordement électrique au Rdc

De nombreuses sections de la BU sont insuffisamment équipées de prises de courant, notamment les places agréables (soleil, lumière) qui deviennent des places de 'second choix' à cause de ce manque. Les tables équipées sont celles sous mezzanine, aux emplacements où il y a le moins de lumière.

➤ Manque de postes informatiques ?

Les postes informatiques sont très utilisés. Par contraste, on peut s'interroger sur la nécessité d'avoir autant de postes disponibles restreints à la consultation catalogue.

➤ Signalétique disparate et parfois obsolète

La signalétique apparaît datée à la fois en terme de design et de pertinence : suite aux différents réaménagements intérieurs, elle ne correspond plus à la répartition initiale des espaces, ce qui est source de confusion. Elle manque également d'homogénéité : parfois propre et placée au bon endroit comme par ex pour les périodiques du Pôle Sciences Appliquées (en bout de travée), mais absente de toutes les autres extrémités de travées.

➤ Les circulations et l'organisation spatiale

Les circulations entre les étages et au niveau des mezzanines sont compliquées et peu naturelles, il est notamment nécessaire de redescendre jusqu'au rez-de-chaussée et de ressortir des portiques pour trouver des toilettes. Les mezzanines sont coupées par les espaces professionnels, ce qui induit des passages sans issue.

On peut regretter l'absence d'agent disponible à un poste ouvert sur la salle de lecture au 2nd niveau, alors que cet étage concentre actuellement la plupart des revues, secteur documentaire dans lequel il est parfois particulièrement complexe de parvenir à se retrouver. Les agents au 2nd niveau sont installés dans le bureau des périodiques et le bureau du PEB, dont les portes sont fermées (impératif pour des raisons de sécurité, portes coupe-feu), ce qui peut constituer un frein pour certains usagers.

➤ Peu de variations de postures

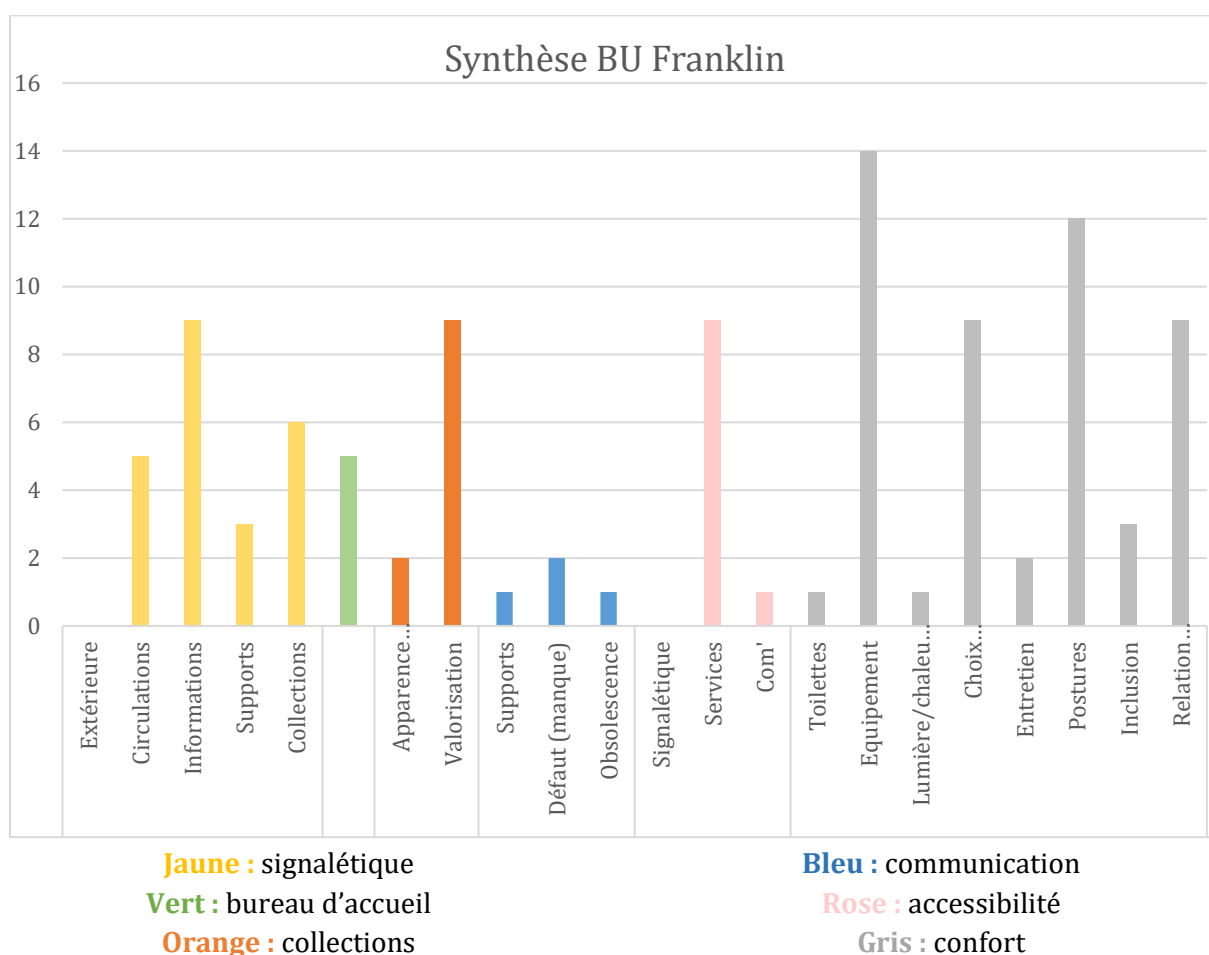
Il y a encore peu de recoins où travailler, et peu d'espaces compatibles avec des postures de détente hormis le kiosque, la ludothèque, et les fauteuils des pôles Sciences Appliquées et STAPS.

➤ **Un second niveau peu attrayant**

L'organisation des collections du second niveau, rempli de travées de périodiques, n'est pas très conviviale et renvoie une image désuète.

➤ **Impression générale ternie**

L'impression générale positive liée d'emblée à la grandeur des espaces est endommagée par la saleté des vitres (amoncellement de déjections de pigeons et dégoulinures), le manque de peps de la déco, et le mobilier démodé. Au 3^{ème} étage, les carrels sont défraîchis, les meubles et cloisons porteuses de gravures et de multiples gribouillis.



3- Opportunités d'amélioration

Axe d'amélioration : Réaménagement par pôles disciplinaires en cours

Axe d'amélioration : l'aménagement d'espaces alternatifs prévu : carrels au 3eme étage, ce qui va permettre de varier les postures qui sont actuellement figées (tables et chaises classiques).

Axe d'amélioration : le groupe de travail sur la signalétique à l'échelle du réseau

Axe d'amélioration : le référentiel qualité Marianne

Axe d'amélioration : la politique documentaire en cours d'élaboration

Axe d'amélioration : la valorisation des ressources documentaires

4- Observations plus spécifiques :

. L'utilisation du copieur/imprimeur est le service qui provoque le plus de questions en bureau d'accueil, malgré l'affichage explicatif.

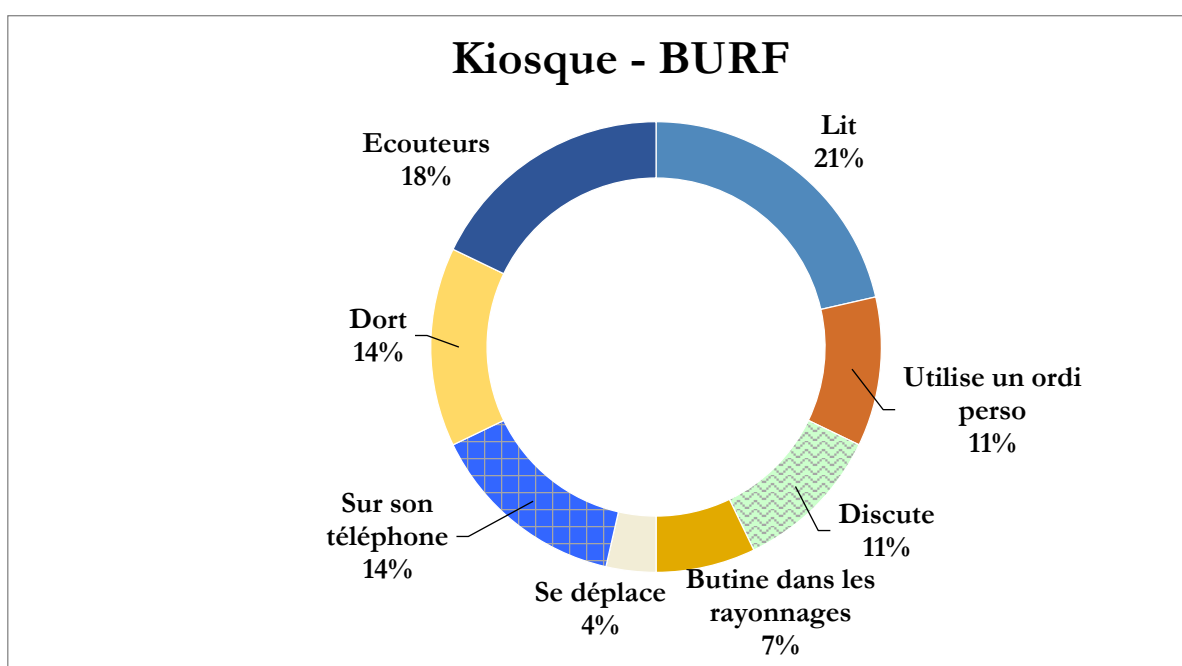
. Interrogation (peut-être due à la réorganisation par pôle, en cours) : Pourquoi les revues Sports sont-elles dans le Kiosque et non dans le pôle STAPS ?

. **Supports de communication** : le plan de la fiche pratique avec les nouveaux pôles n'est pas à jour. Il manque aussi l'indication des espaces spécifiques pour les personnes handicapées (en plus des toilettes du Rdc), notamment les tables ajustables et les chaises dactylos.

Le support explicatif (format A4) intitulé « Le portail des bibliothèques » est un outil de communication précieux sur un service essentiel de la BU : après une présentation générale, le propos s'axe pourtant uniquement sur les ressources STAPS. Ce document est pourtant distribué partout dans la BU ; il pourrait être utile d'étendre le dispositif aux autres pôles.

. L'idée de l'ancien meuble à fiches (au second niveau, en haut de l'escalier) réutilisant ses tiroirs comme présentoirs de communication est très chouette.

Observation des usages des lecteurs et lectrices dans le Kiosque



5- Bibliothèque Madeleine-Brès

1- Points positifs

➤ *Une bibliothèque récente et agréable*

Bibliothèque récente avec une salle de lecture au 1^{er} étage esthétiquement réussie et très lumineuse.

➤ *Variété des postures offertes aux usagers*

La BU propose une offre de postures assez intéressante : tables de travail avec chaises classiques (peu confortables d'après des retours étudiants), postes informatiques avec assise à hauteur modulable, fauteuils, poufs colorés, sofa-alcôves individuels, canapés. L'observation montre une belle appropriation de ce mobilier. Beaucoup d'usagers occupant les sofas individuels et enlèvent leurs chaussures, adoptant des positions semi-allongées dans les alcôves.

➤ *Clarté et attractivité des collections*

Les collections sont disposées dans des étagères non surchargées et de hauteur modérée, ce qui limite la sensation d'enfermement au sein des rayonnages.

➤ *Programmation d'animations*

La bibliothèque propose des expositions et des cycles de conférences « Thèse en poche », mettant en valeur les travaux de ses étudiants diplômés.

➤ *Présence d'un espace détente*

Au Rdc a été aménagé un vrai espace dédié à la détente alliant mobilier confortable adapté à des collections de bandes-dessinées/mangas et de culture générale. Les revues du kiosque ne sont pas bien éloignées non plus.

2- Points sensibles

➤ *Manque criant de places de travail*

Ce phénomène tend à s'aggraver, en raison de l'augmentation de la fréquentation constatée depuis septembre 2019. Une enquête sur le pôle sciences appliquées après son réaménagement à la BURF a été effectuée par le chef de mission Hybridation sur 2

semaines, fait apparaître que 63% des répondants sont des étudiants de santé qui viennent à Franklin pour avoir une place assise qui leur fait défaut à la BUMB, mais des constatations ponctuelles font état de la présence des étudiants en PACES dans d'autres BU du réseau.

➤ ***Problème de raccordement électrique***

Au Rdc, les tables ne sont pas équipées de prises, ni les fauteuils de l'espace de culture générale, ni les alcôves disposées le long de la façade vitrée. En conséquence, pour utiliser les prises, les usagers débranchent les lampes sur pied qui auraient permis de compléter l'éclairage de la pièce. Celle-ci demeure assez sombre, car l'éclairage est situé uniquement au niveau du plafond, avec le long des vitres une rangée de spots circulaires encrassés qui rend une lumière jaunâtre.

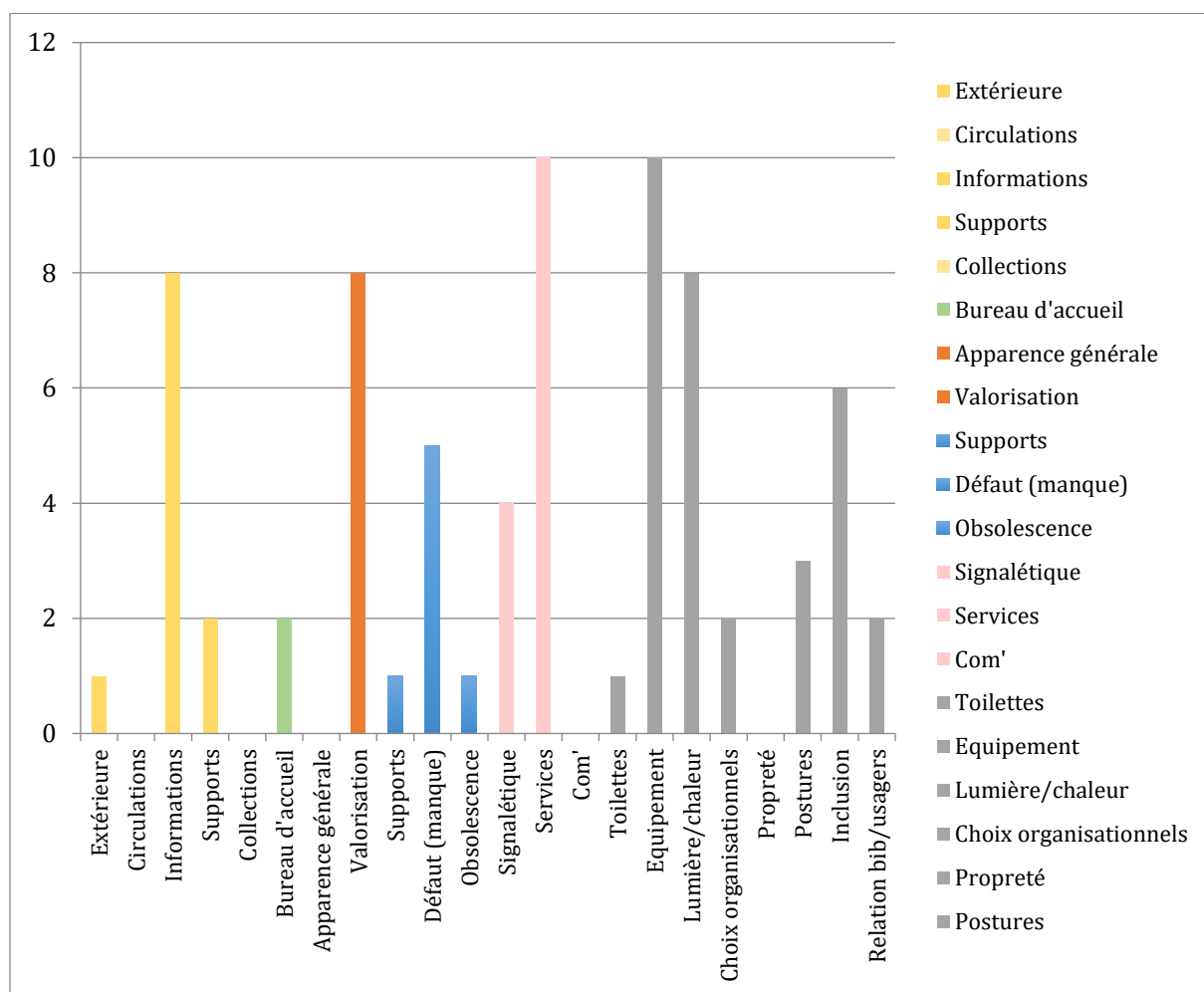
➤ ***Problème de température***

Il fait très froid au Rdc, un peu moins à l'étage mais de nombreux étudiants sont obligés de garder leur manteau pour travailler.

➤ ***Valorisation des collections encore peu développée***

Il existe des supports de valorisation tels que le retour de la banque de renseignements dédié à la présentation des nouveautés, ou encore des présentoirs en plexiglass disposés au-dessus des étagères, mettant en avant des bases de données (Anglais). Mais on observe d'une manière générale un manque de la valorisation ciblée par discipline au sein des rayonnages (à adapter en fonction des usages documentaires réels des lecteurs). La presse est peu mise en valeur même si la signalétique en est efficace. La valorisation des collections généralistes et détente pourrait être renforcée, car leur présence au sein de la BU est un atout.

Synthèse de la bibliothèque Madeleine-Brès



Jaune : signalétique
Vert : bureau d'accueil
Orange : collections

Bleu : communication
Rose : accessibilité
Gris : confort

3- Opportunités d'amélioration

Axe d'amélioration : **Installation d'une salle de sieste** qui augmentera encore la diversité des postures offertes aux usagers et fournira un vrai service d'appoint pour les étudiants, notamment les PACES qui sont soumis à un rythme intense et qui auront la possibilité de faire une coupure dans leurs séances de travail.

Axe d'amélioration : le référentiel qualité Marianne

Axe d'amélioration : la politique documentaire en cours d'élaboration

Axe d'amélioration : la valorisation des ressources documentaires

4- Observations plus spécifiques

Rdc :

- . Bruit assourdi des discussions des usagers qui stationnent à l'extérieur au niveau des garages à vélo, et coin fumeur au même endroit.
- . L'espace bandes-dessinées est trop sombre et n'incite pas à venir flâner le long des bacs.
- . La petite étagère dédiée à la presse au Rdc est très proche du bureau d'accueil.

Etage :

- . Les titres de périodiques sont signalés de manière efficace sur le meuble.
- . L'ordinateur testé a été très lent à démarrer.
- . **Page web** : Mettre à jour le plan de la BU dans la fiche pratique (toilettes à l'étage)

5- Bibliothèque Olympe-De-Gouges

1- Points positifs

➤ *Un espace agréable*

Le bâtiment récent HQE est lumineux. L'organisation interne est claire et très lisible, tant au niveau de la signalétique que des usages dévolus aux différents espaces. Le choix d'un mobilier bas (bacs pour les rapports universitaires et la littérature jeunesse par exemple) contribue à la facilité de repérage et de projection dans l'espace.

La bibliothèque est agrémentée de deux œuvres d'art et présence de plantes grasses au niveau de l'accueil.

➤ *Valorisation des collections jeunesse*

La BU met à disposition des livrets thématiques esthétiquement réussis et mis à jour régulièrement avec les nouveaux achats, disponibles près des bacs pour les lecteurs.

➤ *Une vraie programmation culturelle*

La BU bénéficie de la présence de la galerie à proximité de l'entrée. La programmation et la communication sur les événements culturels identifie la BU Olympe-de-Gouges comme le lieu d'une véritable vie culturelle.

➤ *Une offre pertinente et renouvelée*

Les supports de communication affichés et mis à disposition des usagers tout comme les actualités sont à jour. Les collections sont agréables à regarder, aérées, fournies. Une

attention est portée aux besoins des lecteurs et des dispositifs concrets pour y répondre sont envisagés : mise à disposition des rapports de stage des étudiants des 5 dernières années dans des bacs, facilement accessibles et très consultés ; mise en place d'un coin détente au niveau du kiosque.

2- Points sensibles

➤ *Peu de diversité de choix de postures*

On dénombre seulement deux choix de postures : des tables de travail traditionnelles et les 4 fauteuils rouges du kiosque, pas d'assises hautes et très peu d'alcôves permettant un isolement du reste de la salle de lecture. Il n'y a pas de véritable espace de détente permettant une position de détente plus assumée, allongée / semi-allongée.

➤ *Manque ponctuel de dispositifs de valorisation*

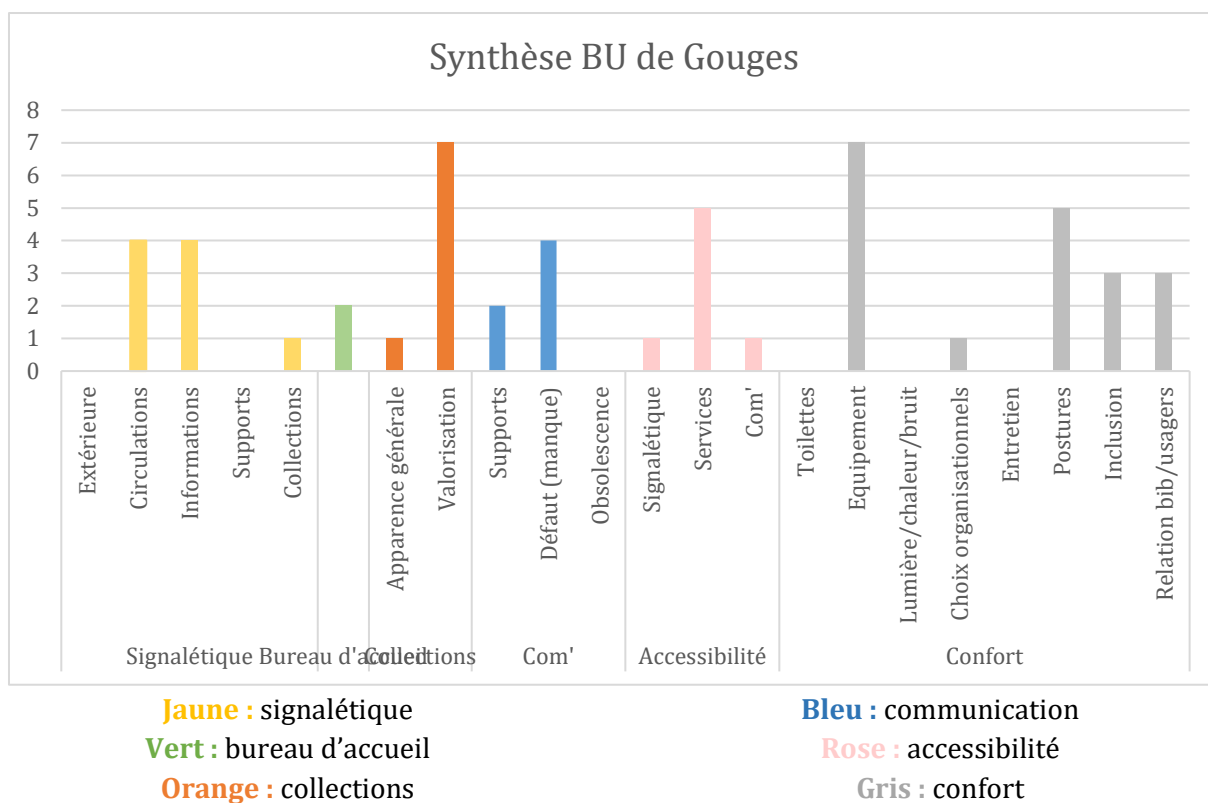
Collections jeunesse mises à part, seul un présentoir à nouveautés à l'entrée et une table de valorisation thématique (au moment de l'audit, une sélection d'ouvrages de BD autour de la Grande Guerre) mettent en valeur les collections. Les retours, par exemple, ne sont pas mis en avant. Les collections numériques ne semblent pas matérialisées et valorisées.

➤ *Une mise à jour nécessaire des supports de communication et de la page web*

La page web de la BU n'est pas à jour. 2 liens sont brisés.

Concernant les supports de communication :

- le guide du lecteur n'est pas à jour (version de décembre 2015)
- le marque-page : horaires et contact top mais mise à jour nécessaire (adresse mail contact et horaires) ;
- fiche pratique : mise à jour nécessaire (enlever le logo interdiction de manger, faire mieux apparaître l'espace kiosque comme espace détente, horaires et adresse contact).



3- Opportunités d'amélioration

Axe d'amélioration : renforcement du réseau SCD qui devrait permettre de faire apparaître les spécificités de la BU

Axe d'amélioration : le travail sur la signalétique et la communication à l'échelle du SCD, qui devrait permettre de mettre à jour les supports de communication à destination des usagers

Axe d'amélioration : le référentiel qualité Marianne

Axe d'amélioration : la politique documentaire en cours d'élaboration

Axe d'amélioration : la valorisation des ressources documentaires

4- Observations

- . Il ne semble pas y avoir de plan général des collections disponibles affiché dans la BU.
- . Manque de signalétique de premier niveau (identification des espaces par pôles documentaires).
- . La communication de la BU est peu évidente car elle ne dispose ni de supports spécifiques ni d'espace adéquat.
- . Choix a été fait de ne pas placer de postes de consultation du catalogue. Les usagers s'adressent directement en banque d'accueil.
- . Les questions les plus fréquentes concernent le copieur/imprimeur (surtout en début d'année, le temps que les étudiants s'approprient le système).

. Contactée par téléphone le 1^{er} novembre 2019 (jour férié) comme tous les autres BU, la BU Olympe-de-Gouges est la seule à avoir mis en place un répondeur.

6- Bibliothèque Gaston-Mialaret

Le réaménagement de la BU, mené par une équipe investie et pleinement mobilisée, était déjà en cours lors de la visite d'audit. Cette donnée contextuelle, inévitable, a rendu plus compliquée l'évaluation des différents espaces et des circulations d'ensemble : le dénombrement des points de vigilance en tient compte.

1- Points positifs

- *Bibliothèque lumineuse, cadre agréable avec le parc environnant*
- *Diversité des postures offertes à l'utilisateur*

L'offre de places assises permet une certaine variation : semi-isolation dans les carrels oranges, fauteuils individuels en cuir dans la petite salle des revues, fatboys dans l'ancienne salle des revues. Les tables de travail sont disposées dans des coins très éloignés de la bibliothèque, ce qui permet de choisir sa salle et sa place de travail en fonction du moment de la journée, du type d'activité et de la lumière.

2- Points sensibles

- *Signalétique*

En matière de signalétique externe, la BU n'est pas identifiée à l'extérieur du bâtiment, et assez mal à partir du hall d'accueil. La signalétique intérieure manque d'homogénéité : le niveau de granularité de la signalétique documentaire n'est pas identique pour toutes les disciplines. Certaines collections ne sont pas divisées en sous-domaines, ce qui rend le repérage compliqué au milieu de travées dévolues entièrement à une discipline. C'est le cas en poésie par exemple.

Quelques interrogations :

- . Certaines ruptures de cote perturbent le repérage des collections dans l'espace (ex : 372.83 éducation civique)
- . Pourquoi la cote 842.009 (Analyses, études, histoires de la littérature dramatique française) est-elle à part ?

- *Lisibilité difficile*

L'impression d'ensemble est plutôt confuse, les différents pôles ne sont pas identifiés et les circulations ne sont pas naturelles, surtout quand il faut sortir de la salle de lecture

principale (doute sur le fait qu'on soit, ou pas, dans des espaces appartenant à la BU). Cette dimension est accentuée par le caractère temporaire de certains aménagements induits par le réaménagement général de la BU, notamment la salle de travail (ancienne salle des revues).

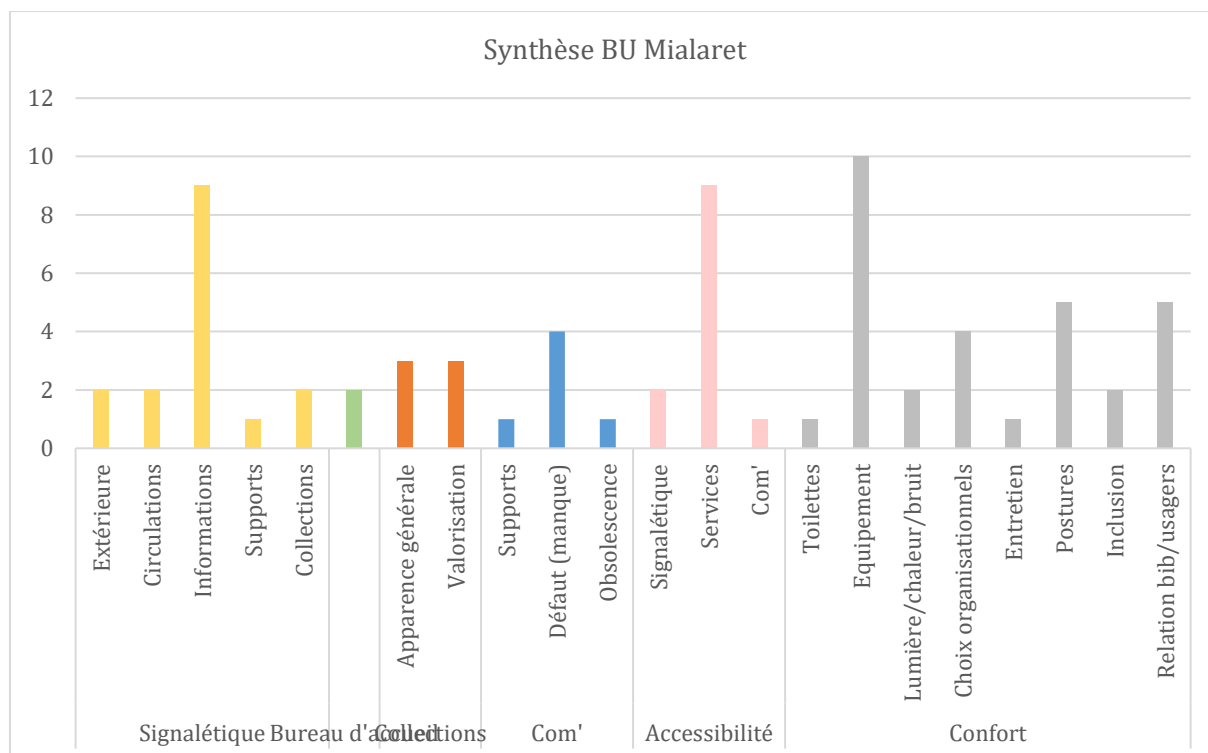
Cette dernière contient actuellement des éléments aussi divers que : un piano droit, une vitrine de documents patrimoniaux, deux fauteuils cuir, quatre poufs, des tables de travail aux sièges disparates, un grand écran accroché au plafond et deux postes informatiques.

➤ **Des collections parfois datées et défraîchies**

L'apparence générale des collections est variable selon les disciplines, mais certains ouvrages sont datés, et d'aspect vieillie. L'inadéquation des étagères au format de nombreux livres contribue à la confusion de l'impression d'ensemble. C'est d'autant plus dommage que cette impression tend à occulter des initiatives intéressantes comme le *Bulletin des Nouveautés*, publication mensuelle de « sélection des bibliothécaires », accessible sous format numérique et papier dans la bibliothèque.

➤ **Absence d'un véritable coin détente**

Un dernier point notable est l'absence d'espace dévolu à la détente qui pourrait, en alliant mobilier confortable et collections adéquates, attirer dans la BU des étudiants non fréquentants mais bien présents sur ce campus excentré de l'INSPE.



Jaune : signalétique
Vert : bureau d'accueil
Orange : collections

Bleu : communication
Rose : accessibilité
Gris : confort

3- Opportunités d'amélioration

Axe d'amélioration : le réaménagement complet de la BU

Axe d'amélioration : la création d'alcôves isolées

Axe d'amélioration : le référentiel qualité Marianne

Axe d'amélioration : la politique documentaire en cours d'élaboration

Axe d'amélioration : la valorisation des ressources documentaires

4- Observations plus spécifiques

. **Accessibilité** : Compliqué de pouvoir accéder à l'ensemble des espaces à cause du caractère labyrinthique de l'implantation des collections.

5- Bibliothèque Blanche-Maupas

1- Points positifs

➤ *Bibliothèque lumineuse et récente*

➤ *Travail sur la valorisation des collections*

Chaque section disciplinaire dispose d'un module avec étagères inclinées permettant de présenter les nouveautés. Le renouvellement des ouvrages valorisés se fait ponctuellement, notamment à l'occasion des commandes qui sont au nombre de quatre par an.

Le signalement des périodiques est très clair : tableaux récapitulatifs affichés par disciplines, avec titres et cotes / durée de mise à disposition en salle / antériorité en magasin / consultables ou non en version numérique et dans quelle base de données.

L'idée d'un point facilement identifiable où rassembler la documentation relative à l'orientation/recherche d'emploi est remarquable, mais les supports et les ressources ne sont pas à jour.

➤ *Lisibilité des différents espaces*

Les différents espaces de la BU sont clairement délimités et ont une identité claire : coin presse, collections détente (romans et bandes-dessinées), coin

orientation/insertion, tables de travail, tables hautes le long des murs, travées centrales, salles de travail en groupe, espace postes informatiques, bureaux des bibliothécaires et bureau d'accueil.

Un bémol pour l'espace aménagé au fond de la salle de lecture, près des salles de travail en groupe, avec fauteuils et table basse sur laquelle sont dispersés des supports de communication et de programmation culturelle (effet « cabinet médical » accentué par le design des fauteuils). La destination de cet espace n'est pas clair.

➤ *Offre culturelle de qualité*

La bibliothèque dispose d'une offre culturelle fréquemment renouvelée, avec des expositions présentées sur les murs de la BU. Dans les périodes d'absence d'exposition, des œuvres empruntées à l'artothèque agrémentent les murs.

2- Points sensibles

➤ *Signalétique*

On retrouve un manque d'homogénéité : le niveau de granularité de la signalétique documentaire n'est pas identique pour toutes les disciplines. Certaines collections ne sont pas divisées en sous-domaines, ce qui rend le repérage compliqué au milieu de travées dévolues entièrement à une discipline. C'est le cas en technologie, en chimie, en physique-chimie. Le rayon maths fait l'objet lui d'une signalétique plus fine, bien que jaunie. En informatique au contraire, elle est satisfaisante.

Certains ouvrages portent des étiquettes de couleur jaune, d'autres blanche (changement de pratique), ce qui provoque des questionnements pour les lecteurs (différent régime de prêt ? ouvrages anciens/récents ?).

Les questions fréquemment posées en bureau de prêt sont l'emplacement des toilettes ainsi que le nom du copieur/imprimeur, autant de points qui relèvent d'un défaut de signalétique directionnelle et informationnelle classique.

Seules 2 affiches collées au fond de la BU, au niveau des salles de travail en groupe, comportent des traductions en anglais et en espagnol des instructions (Ayez vos papiers sur vous ; Ne vous séparez pas de vos affaires personnelles). Elles ont le mérite d'exister (ce n'est pas le cas dans le reste du SCD), mais tout le reste de la signalétique et de la communication à destination des usagers est en français uniquement.

Enfin, le contenu des messages à destination des lecteurs surprend parfois par son caractère injonctif, telle cette affiche dans les toilettes : « ZONE SILENCE : ici aussi le bruit que vous faites dérange. Merci de respecter le silence dans toute la bibliothèque ! » ; ainsi que les affiches « TOUS VIGILANTS » collées sur les vitres des salles de travail en groupe qui stipulent « Ayez vos papiers sur vous » et « Ne vous séparez pas de vos affaires personnelles » avec un numéro de fixe « pour tout renseignement ».

➤ ***Des collections parfois datées et défraichies***

L'aspect général est variable selon les disciplines. A côté de certaines collections très à jour et attractives, figurent cependant des travées comprenant des ouvrages datés, et d'aspect vieillot, dont le revêtement plastique part parfois en lambeaux. La présence de collections parfois lacunaires, avec des ouvrages pointus et datés là où le lecteur s'attendrait à trouver des manuels et ouvrages généralistes (en histoire, par exemple), s'explique certainement au regard de programmes scolaires antérieurs, mais ne laisse pas de surprendre, en mettant malgré elle en exergue l'absence de renouvellement de ces mêmes collections – qui relèvent peut-être de disciplines secondaires par rapport à celles enseignées sur le campus de la BU et donc non prioritaires dans les critères d'acquisition de la BU.

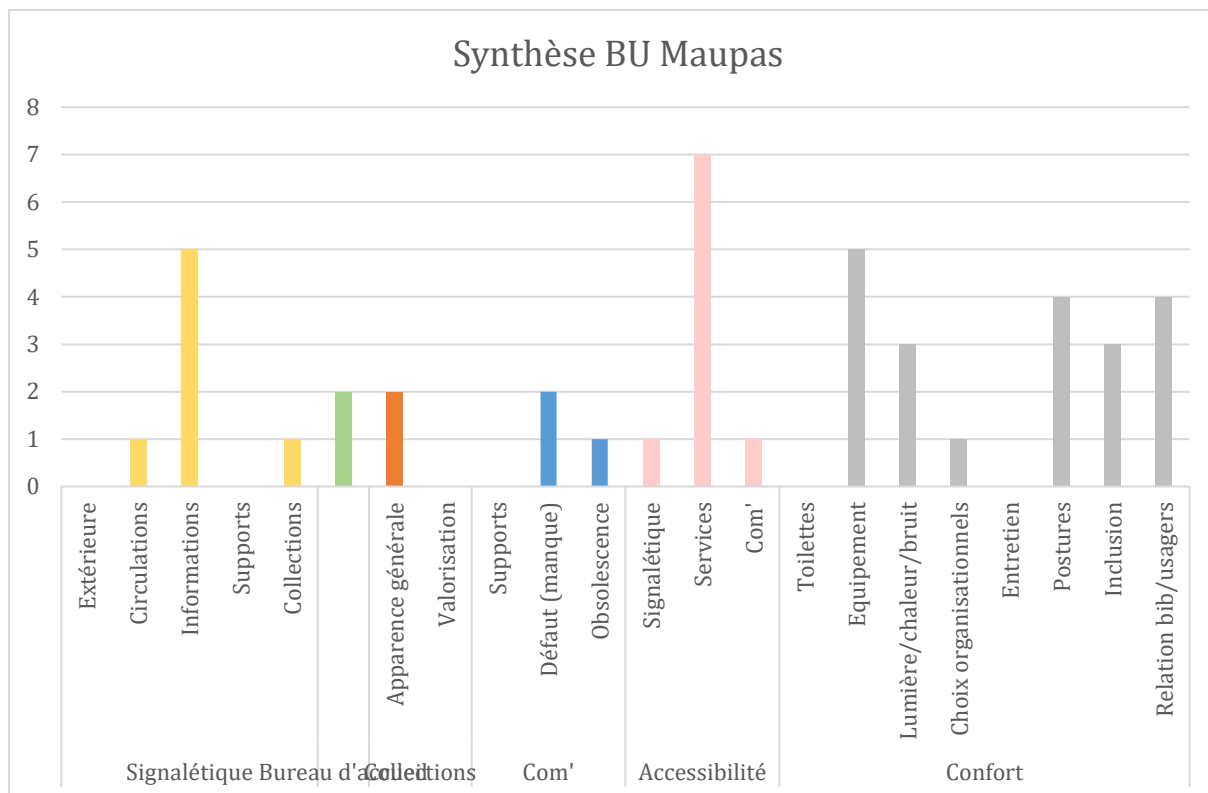
➤ ***Beaucoup d'informations et de supports de communication obsolètes***

Outre les supports et les ressources relatives à l'orientation/recherche d'emploi qui ne semblent pas à jour, les éléments suivants ont pu être relevés :

- . Flyer « Ubib.fr – Vos bibliothécaires en ligne » avec 2 QR-codes obsolètes
- . Flyer présentant l'Environnement Numérique de Travail via le site ent.unr-runn.fr, site qui ne semble plus fonctionnel, QR-code obsolète, mention d'un « service de réponse à distance organisé par les bibliothèques universitaires normandes » nommé PingPong mais qui ne semble plus exister non plus.
- . Plaquettes de présentation des bases documentaires : super idée mais certaines comme celle de la *Modern Language Association* sont datées de 2014, ce qui jette un doute sur la validité des contenus.

➤ ***Absence d'un véritable coin détente***

L'existence d'un tel espace permettrait de mettre en lumière l'offre en bandes-dessinées et en romans qui est par ailleurs assez riche. Les fauteuils détente ne sont pas confortables, la rigidité du design ne permettant pas d'adopter une posture très détendue. Les usagers ont déjà exprimé le regret de ne pas avoir de canapés, comme dans le hall de la MDE (constamment occupés). Mais se poserait peut-être la question de la gestion du bruit, qui semble déjà être un problème pour les agents de la bibliothèque au niveau des postes informatiques (étudiants qui se regroupent et échangent à plusieurs autour des postes).



Jaune : signalétique
Vert : bureau d'accueil
Orange : collections

Bleu : communication
Rose : accessibilité
Gris : confort

3- Opportunités d'amélioration

Axe d'amélioration : le travail sur la signalétique à l'échelle du réseau

Axe d'amélioration : le renouvellement du mobilier détente

Axe d'amélioration : le référentiel qualité Marianne

Axe d'amélioration : la politique documentaire en cours d'élaboration

Axe d'amélioration : la valorisation des ressources documentaires

4- Observations plus spécifiques

. **L'accessibilité** est bien pensée pour l'ensemble du bâtiment (rampe d'accès, portes automatiques, dégagement spécifique au niveau du bureau de prêt pour qu'une personne en fauteuil puisse s'approcher, espacement suffisant et clarté des circulations...) mais se pose le problème non négligeable de la porte de la bibliothèque (lourde porte à battant avec hublot) qui isole la BU de l'espace détente de la MDE où stationnent souvent des étudiants bruyants. Les agents ne peuvent pas voir si une personne en fauteuil ou de petite taille se trouve bloquée derrière la porte. De fait, les deux étudiantes en fauteuil qui fréquentent la BU viennent accompagnées, et seulement

pour le prêt/retour d'ouvrages de la navette (elles ne restent pas à l'intérieur de la BU pour travailler).

*

IV. Annexes

1. Grille d'évaluation

Grille d'audit					
Bibliothèque					
Espace considéré					
<i>Extérieur, entrée, première impression</i>					
N°	Point à observer	Non	Pas vraiment	Oui	Précisions (si applicable)
1	La bibliothèque est facilement accessible, quel que soit le mode de transport :				
	Emplacement vélos/motos				
	Transports en commun				
	Parking				
2	Le bâtiment de la bibliothèque est clairement signalé et identifié de l'extérieur				
3	On trouve l'entrée facilement				
4	Il y a des assises ou des abris pour patienter avant l'ouverture				
5	Si la bibliothèque est fermée, j'ai quand même la possibilité de rendre mes documents (boîte retours...)				
6	Si la bibliothèque est fermée, je trouve les informations suivantes:				
	adresse de contact courriel				
	téléphone				
	horaires				
	les heures d'affluence et heures creuses				
7	Il existe des plages horaires où je ne peux pas entrer dans la bibliothèque sans ma carte d'étudiant				
	Si oui, je suis informé.e de ces conditions d'accès à l'entrée :				
8	Si oui, je suis informé.e de ces conditions d'accès à l'entrée :				

	à l'entrée				
	sur le site web				
	sur le livret d'accueil				
9	L'entrée de la bibliothèque n'est pas encombrée (installations mobiles, affichage etc.)				
10	La fréquentation de la bibliothèque au moment de ma visite est visible dès l'entrée				
11	L'entrée est accueillante				
<i>Accueil et médiation</i>					
N°	Point à observer	Non	Pas vraiment	Oui	Précisions (si applicable)
12	Un agent posté me dit bonjour quand je passe à proximité				
13	Le personnel est clairement identifié, non seulement derrière les bureaux mais aussi lorsqu'il se déplace dans les espaces (badge, t-shirt...)				
14	Lorsque j'ai besoin d'aide, je trouve facilement un agent pour me répondre				
15	Les bureaux de renseignements sont positionnés aux endroits adéquats, là où j'ai besoin d'infos				
16	Les points d'accueil et d'information sont accessibles (fonction indiquée, pas d'estrade, H max 0,80m, l'agent posté semble disponible)				
17	Les points d'accueil et d'information ne sont pas inutilement encombrés de prospectus et d'affichettes				
18	Il est possible de s'asseoir pour être renseigné.e				
19	En terme de posture, les points d'accueil et d'information permettent d'échanger facilement, de regarder ensemble un écran ou un formulaire				
20	Je peux obtenir des informations en interagissant en anglais avec les agents de la bibliothèque				

21	Le personnel va spontanément au contact du public mobile / disponible				
22	Il existe une charte de qualité de l'accueil et/ou la qualité de l'accueil est formalisée et homogène dans l'établissement				
23	Si elle existe, cette charte est accessible sur le site ou au sein de la bibliothèque				
24	La bibliothèque dispose d'un espace d'exposition identifié, muni de supports adaptés				
<i>Signalétique et communication</i>					
N°	Point à observer	Non	Pas vraiment	Oui	Précisions (si applicable)
25	Il existe une charte graphique propre à l'université				
26	La charte graphique est appliquée de façon homogène, sans entorses ou "bricolages"				
27	Il existe une boîte à outils regroupant les pictogrammes, logogrammes et modes d'emploi utiles à la visibilité des services et des collections				
28	Cette boîte à outils est accessible à tous les agents et utilisée de manière systématique dans la bibliothèque/les bibliothèques d'un même réseau				
29	La charte graphique respecte les normes d'accessibilité visuelle				
30	La signalétique est adaptée à tous les handicaps (taille, braille, contraste...)				
31	Les différents types et niveaux de signalétique sont clairement distingués				
32	La signalétique primaire (thématiques et disciplines) est visible depuis les circulations principales				
33	La signalétique secondaire (sous-disciplines) est visible depuis l'extérieur des travées				
34	La signalétique tertiaire (plan de classement, cotes ou plages de cotes, au sein des rayonnages ou en tête de travée) est visible, propre et à jour				

35	La signalétique intègre des éléments visuels, des couleurs ou des formes				
36	La signalétique est visible/lisible sous tous les angles				
37	La signalétique ne présente pas de redondances				
38	Les informations sont communiquées à l'endroit où les usagers en ont besoin				
39	Tout ou partie de la signalétique/messages est traduit en anglais				
40	Il y a des plans aux emplacements où les usagers se posent des questions d'orientation				
41	La signalétique injonctive est minimale ou inexistante				
42	Les messages font usage de l'écriture inclusive				
43	Les messages sont formulés de façon claire, sans jargon et facilement compréhensibles par tous				
44	Il y a des supports matériels spécifiques pour la communication (présentoirs, panneaux...)				
45	A aucun moment, la masse d'informations ne devient source de confusion				
46	Il n'y a pas de feuilles scotchées ou collées sur les murs, les portes, les vitres				
47	La communication de la bibliothèque est présente sur un espace distinct				
48	Le contenu des présentoirs et panneaux d'info des contenus qui ne sont pas produits par la bibliothèque est pertinent, actualisé, aéré				
49	Les documents réglementaires et organisationnels de la bibliothèque sont librement consultables sous formats papier et numérique				
50	Les documents réglementaires et organisationnels de la bibliothèque sont traduits en anglais				

51	J'ai connaissance des services à ma disposition :				
	Navette +				
	Rdv avec un bibliothécaire				
	Catalogue				
	Ateliers de la BU				
	Autre				
52	Je peux facilement avoir connaissance des services que m'offre la bibliothèque via :				
	guide du lecteur				
	site web				
	réseaux sociaux				
	flyers				
	affichage				
	autre moyen				
	y compris en anglais				Lesquels :
<i>Collections et valorisation</i>					
N°	Point à observer	Non	Pas vraiment	Oui	Précisions (si applicable)
53	Les collections sont régulièrement désherbées, leur apparence est propre et attractive				
54	Les étagères sont adaptées au format des livres				
55	Le taux de remplissage effectif des rayonnages laisse des possibilités de manipulation, d'accroissement et de valorisation				
56	Le mode de classement emploie un vocabulaire lexical et visuel familier des usagers				
57	Quelle que soit la classification employée, les collections sont divisées en grands domaines et en sous-domaines				
58	Il y a du mobilier ou des zones dédiées aux sélections/valorisations thématiques :				
	au-dessus/en tête de travées				
	powerwall (mur ou rayonnage entièrement dédié au facing)				

	au sein des rayonnages				
	autres				
59	S'il y en a, les documents de face sont répartis de façon harmonieuse et équilibrée dans les rayonnages				
60	Le mobilier ou les zones de valorisation sont situées dans des espaces adéquats				
61	Les sélections thématiques font l'objet d'une programmation / une ou plusieurs personnes sont chargées de les renouveler				
62	Les nouveautés sont identifiées ou valorisées				
63	Le rayon du bas est peu ou pas utilisé				
64	Le rayon du bas est équipé d'une tablette inclinée				
65	Des assises légères sont disponibles à proximité des rayonnages				
66	Il y a des chariots, des paniers ou des sacs en libre-service				
67	Si le prêt est automatisé, il est simple et rapide				
68	Les règles de prêt sont facilement identifiables				
69	Il y a un ou des emplacements où les usagers peuvent déposer les livres qu'ils ont fini de consulter				
70	Les retours sont identifiés ou valorisés pour profiter de la prescription par les pairs				
71	Si le retour est automatisé, il est simple et rapide. Les usagers ont un minimum de tâches de tri à effectuer eux-mêmes et celles-ci sont facilitées				
72	L'espace des documents et objets réservés est en libre accès				
73	Il y a un ou plusieurs postes dédiés à la consultation du catalogue, leur nombre est adapté				
74	Les collections numériques sont matérialisées et valorisées				

75	Les ressources audiovisuelles et multimédia peuvent être consultables sur place et sur des supports adaptés				
<i>Mobilier, déco, zonage</i>					
N°	Point à observer	Non	Pas vraiment	Oui	Précisions (si applicable)
76	Normes PMR : la hauteur du mobilier est comprise entre 0,90m et 1,30m ; il y a un espace de 0,90m minimum devant chaque élément de mobilier				
77	Il n'y a pas de rayonnage d'une hauteur supérieure à 200cm (simple face) ou 175cm (double face)				
78	Les rayonnages les plus hauts sont placés contre les murs				
79	Les rayonnages sont suffisamment bas pour permettre de lire l'espace et de s'orienter, on ne se sent jamais enfermés dans un labyrinthe de livres				
80	Les rayonnages sont toujours écartés d'au moins 130 cm pour permettre à deux personnes de se croiser + PMR				
81	On maximise l'espace continu dans les rayonnages et on évite les ruptures de cote, par exemple en agençant les rayonnages en grandes alcôves plutôt qu'en épis successifs				
82	Une partie du mobilier, notamment les assises, peut être déplacée librement par les usagers				
83	Une partie du mobilier est sur roulettes ou déplaçable pour adapter l'espace aux besoins et usages nouveaux				
84	Une partie du mobilier est adaptable ou spécifique pour les personnes en situation de handicap (consultation des collections, du catalogue, travail autonome)				
85	Il est possible de consulter confortablement des documents à l'intérieur des rayonnages (assise, tablette, éclairage suffisant...)				
86	Il y a des plantes				

87	Il y a des œuvres d'art				
88	Il y a des éléments de décoration qui contribuent à définir des univers thématiques				
89	Le mobilier n'est pas hétéroclite				
90	Les espaces publics et les espaces professionnels sont nettement séparés				
91	Les circulations entre les différents espaces sont naturelles et instinctives, la vue est dégagée				
<i>Services, usages, besoins spécifiques</i>					
N°	Point à observer	Non	Pas vraiment	Oui	Précisions (si applicable)
92	En dehors des horaires classiques en journée (9h-18h), les horaires sont étendus :				
	tôt le matin				
	début de soirée				
	NUIT				
	weekends				
93	Il est possible de s'alimenter et de boire dans la bibliothèque				
94	Il y a une cafétéria				
95	Il y a une machine à café				
96	Il y a des micro-ondes à disposition				
97	Il existe un espace accessible à tout le monde permettant de changer un bébé				
98	Il y a un vestiaire ou des casiers (accueil de groupes, bagages volumineux, casques de moto ou de vélo)				
99	La bibliothèque est équipée d'un wifi performant				
100	Je peux facilement recharger mon téléphone				
101	Je peux facilement trouver une prise pour brancher mon ordinateur				
102	Il y a des postes informatiques en libre accès et en nombre suffisant à ma disposition				

103	Je peux utiliser des ordinateurs portables de la bibliothèque sur place				
104	Il est possible de faire une photocopie ou une impression en autonomie				
105	Il est possible de s'isoler (box, isoairs...)				
106	Il est possible de travailler à voix haute :				
	seul				
	en groupe				
107	Il est possible de travailler dans le silence :				
	seul				
	en groupe				
108	Il est possible de réserver une salle de travail en autonomie				
109	Il est possible de s'inscrire à une formation/un atelier en autonomie				
110	Il y a des places de travail en quantité suffisante				
111	Il y a des places de détente en quantité suffisante				
112	En terme de posture, j'ai le choix :				
	position debout avec appui				
	position assise haute				
	position assise basse (poufs...)				
	position allongée				
	position active / en mouvement				
113	Des espaces dédiés et confortables sont aménagés aux endroits qui génèrent des files d'attente				
114	Le matériel en panne est identifié par une signalétique temporaire et homogène				
115	Il existe des services spécifiques pour les personnes en situation de handicap :				
	rdv personnalisé avec une personne référente de la bib				
	facilités de réservation de documents				
	flexibilité de la durée de prêt				

	portage de documents				
	autre				
116	Il existe du matériel spécifique pour les personnes en situation de handicap				
117	Il est possible d'emprunter des objets :				
	sur place				
	à la maison				
118	Parmi les objets prêtés, on trouve:				
	tablettes, liseuses, ordinateurs portables				
	matériel audiovisuel : caméras, dictaphones, casques audio, clés USB...				
	informatique légère : souris, chargeurs...				
	matériel pédagogique (tableau blanc...)				
	agrafeuse, relieuse, ciseaux				
	jeux de société				
	consoles de jeu				
	instruments de musique				
	œuvres d'art				
	graines / plants				
	autre				
119	Si j'en ai besoin, je trouve des feuilles de brouillon à disposition				
120	Je peux emprunter des œuvres d'art				
121	La bibliothèque tolère les usagers qui dorment				
122	La bibliothèque assume des usages liés à la détente :				
	jeux de société				
	jeux vidéo				
	romans				
	BD / mangas				
	kiosque				
	espace de sieste				
	activité physique douce				

123	La bibliothèque dispose visiblement d'outils et/ou de personnes ressources sur l'accès aux droits				
124	La bibliothèque dispose visiblement d'outils et/ou de personnes ressources sur l'orientation professionnelle				
125	La bibliothèque dispose visiblement d'une offre culturelle et événementielle				
126	Je peux facilement faire des remarques et suggestions d'amélioration				
127	Ma satisfaction est mesurée de manière régulière				
128	J'accède facilement aux résultats de ces enquêtes				
129	J'ai connaissance des actions concrètes mises en place suite à des suggestions d'usagers				
<i>Fonctionnement et entretien du bâtiment</i>					
N°	Point à observer	Non	Pas vraiment	Oui	Précisions (si applicable)
130	L'ensemble de la bibliothèque est accessible aux personnes à mobilité réduite de façon autonome				
131	Si bâtiment à plusieurs niveaux, il y a des ascenseurs, et ils fonctionnent				
132	Il y a des dispositifs facilitants pour les personnes en situation de handicap :				
	portes électriques				
	bande podotactile				
	double rampe				
	guidage lumineux le long des circulations				
133	Les toilettes sont propres et régulièrement entretenues				
134	Les toilettes sont de genre neutre				
135	Les zones fumeurs sont équipées de cendrier et régulièrement nettoyées				
136	La bibliothèque est propre, il n'y a pas de déchets				
137	La bibliothèque est écologiquement engagée auprès des usagers :				

	tri des déchets				
	alternative aux sacs en plastique				
	recours limité aux objets et mobiliers en plastique				
	cafétéria : pas d'éléments en plastique, produits issus du commerce équitable				
	système d'éclairage avec capteurs de mouvements				
	contrôle individuel de la lumière des places de lecture				
138	Les murs, les vitrages, les sols sont dépourvus de trous, graffitis, tâches, traces				
139	L'éclairage est adapté, la pénombre ou l'éblouissement peuvent être corrigés (stores, lampes)				
140	Certaines zones bénéficient d'un éclairage naturel direct				
141	Il n'y a pas d'espace public délaissé ou à l'abandon				
142	La température est adaptée				
143	La bibliothèque met à disposition des plaids/couvertures				
144	L'isolation acoustique est satisfaisante et adaptée au niveau sonore des différentes zones				

2. Feuille d'observation des usages

Date :

Bibliothèque :

Espace observé :

Taux d'occupation :

Activité	Repérage
Lit	
Prend des notes :	
Manuelles	
Sur ordi	
Rédige une note/un document :	
Manuelles	
Sur ordi	
Utilise un ordinateur perso	
Utilise un ordinateur de la BU	
Discute	
Travaille en groupe	
Emprunte-rend un document	
Butine dans les rayonnages	
Interagit avec le personnel	
Se déplace dans la bibliothèque	
Sur son téléphone	
Dort	
Arrive / Range ses affaires	
Se divertit	
Casque / écouteurs	
Mange / boit	
Photocopie / Imprime	
Autre	

3. Grille référentiel

Grille d'audit					
Bibliothèque		Référentiel	7	Il existe des plages horaires où je ne peux pas entrer dans la bibliothèque sans ma carte d'étudiant	
Espace considéré					
<i>Extérieur, entrée, première impression</i>					
N°	Point à observer	Type de problème			
1	La bibliothèque est facilement accessible, quel que soit le mode de transport :	Signalétique extérieure	8	Si oui, je suis informé.e de ces conditions d'accès à l'entrée : à l'entrée sur le site web sur le livret d'accueil	Signalétique - informations
	Emplacement vélos/motos				
	Transports en commun				
	Parking				
2	Le bâtiment de la bibliothèque est clairement signalé et identifié de l'extérieur	Signalétique extérieure	9	L'entrée de la bibliothèque n'est pas encombrée (installations mobiles, affichage etc.)	Signalétique - informations
3	On trouve l'entrée facilement	Signalétique extérieure	10	La fréquentation de la bibliothèque au moment de ma visite est visible dès l'entrée	Communication - défaut
4	Il y a des assises ou des abris pour patienter avant l'ouverture	Equipement	11	L'entrée est accueillante	Confort - relation bib/usager
5	Si la bibliothèque est fermée, j'ai quand même la possibilité de rendre mes documents (boîte retours...)	Equipement	<i>Accueil et médiation</i>		
6	Si la bibliothèque est fermée, je trouve les informations suivantes:	Signalétique - informations			
	adresse de contact courriel				
	téléphone				
	horaires				
	les heures d'affluence et heures creuses				
l'emplacement de la boîte retours					
			12	Un agent posté me dit bonjour quand je passe à proximité	
			13	Le personnel est clairement identifié, non seulement derrière les bureaux mais aussi lorsqu'il se déplace dans les espaces (badge, t-shirt...)	Relation bib/usager
			14	Lorsque j'ai besoin d'aide, je trouve facilement un agent pour me répondre	Relation bib/usager

			<i>Signalétique et communication</i>		
			N°	Point à observer	Type de problème
15	Les bureaux de renseignements sont positionnés aux endroits adéquats, là où j'ai besoin d'infos	Bureau d'accueil			
16	Les points d'accueil et d'information sont accessibles (fonction indiquée, pas d'estrade, H max 0,80m, l'agent posté semble disponible)	Bureau d'accueil	25	Il existe une charte graphique propre à l'université	
			26	La charte graphique est appliquée de façon homogène, sans entorses ou "bricolages"	
17	Les points d'accueil et d'information ne sont pas inutilement encombrés de prospectus et d'affichettes	Bureau d'accueil	27	Il existe une boîte à outils regroupant les pictogrammes, logogrammes et modes d'emploi utiles à la visibilité des services et des collections	
18	Il est possible de s'asseoir pour être renseigné.e	Bureau d'accueil ET Relation bib/usager	28	Cette boîte à outils est accessible à tous les agents et utilisée de manière systématique dans la bibliothèque/les bibliothèques d'un même réseau	
19	En terme de posture, les points d'accueil et d'information permettent d'échanger facilement, de regarder ensemble un écran ou un formulaire		29	La charte graphique respecte les normes d'accessibilité visuelle	Accessibilité - com'
20	Je peux obtenir des informations en interagissant en anglais avec les agents de la bibliothèque		30	La signalétique est adaptée à tous les handicaps (taille, braille, contraste...)	Accessibilité - signalétique
21	Le personnel va spontanément au contact du public mobile / disponible		31	Les différents types et niveaux de signalétique sont clairement distingués	Signalétique - circulations
22	Il existe une charte de qualité de l'accueil et/ou la qualité de l'accueil est formalisée et homogène dans l'établissement		32	La signalétique primaire (thématiques et disciplines) est visible depuis les circulations principales	Signalétique - collections
23	Si elle existe, cette charte est accessible sur le site ou au sein de la bibliothèque		33	La signalétique secondaire (sous-disciplines) est visible depuis l'extérieur des travées	Signalétique - collections
24	La bibliothèque dispose d'un espace d'exposition identifié, muni de supports adaptés				

34	La signalétique tertiaire (plan de classement, cotes ou plages de cotes, au sein des rayonnages ou en tête de travée) est visible, propre et à jour	Signalétique - collections	45	A aucun moment, la masse d'informations ne devient source de confusion	Choix organisationnels
35	La signalétique intègre des éléments visuels, des couleurs ou des formes	Accessibilité - signalétique	46	Il n'y a pas de feuilles scotchées ou collées sur les murs, les portes, les vitres	Signalétique - supports OU communication - supports
36	La signalétique est visible/lisible sous tous les angles	Signalétique - collections	47	La communication de la bibliothèque est présente sur un espace distinct	Communication - supports
37	La signalétique ne présente pas de redondances		48	Le contenu des présentoirs et panneaux d'info des contenus qui ne sont pas produits par la bibliothèque est pertinent, actualisé, aéré	Communication - obsolescence
38	Les informations sont communiquées à l'endroit où les usagers en ont besoin	Relation bib/usager	49	Les documents réglementaires et organisationnels de la bibliothèque sont librement consultables sous formats papier et numérique	Signalétique - informations
39	Tout ou partie de la signalétique/messages est traduit en anglais	Inclusion	50	Les documents réglementaires et organisationnels de la bibliothèque sont traduits en anglais	Inclusion
40	Il y a des plans aux emplacements où les usagers se posent des questions d'orientation	Signalétique - circulations	51	J'ai connaissance des services à ma disposition :	Communication - défaut
41	La signalétique injonctive est minimale ou inexistante	Relation bib/usager ET signalétique - informations		Navette +	
42	Les messages font usage de l'écriture inclusive			Rdv avec un bibliothécaire	
43	Les messages sont formulés de façon claire, sans jargon et facilement compréhensibles par tous	Relation bib/usager et signalétique - informations		Catalogue	
44	Il y a des supports matériels spécifiques pour la communication (présentoirs, panneaux...)	Communication - supports		Ateliers de la BU	
				Autre	
			52	Je peux facilement avoir connaissance des services que m'offre la bibliothèque via :	Communication - supports
				guide du lecteur	
				site web	
				réseaux sociaux	
				flyers	

	affichage				
	autre moyen				
	y compris en anglais				
<i>Collections et valorisation</i>					
N°	Point à observer	Type de problème			
53	Les collections sont régulièrement désherbées, leur apparence est propre et attractive	Collections - apparence générale	60	Le mobilier ou les zones de valorisation sont situées dans des espaces adéquats	Collections - valorisation ET choix organisationnels
54	Les étagères sont adaptées au format des livres	Collections - apparence générale	61	Les sélections thématiques font l'objet d'une programmation / une ou plusieurs personnes sont chargées de les renouveler	
55	Le taux de remplissage effectif des rayonnages laisse des possibilités de manipulation, d'accroissement et de valorisation	Collections - apparence générale	62	Les nouveautés sont identifiées ou valorisées	Collections - valorisation
56	Le mode de classement emploie un vocabulaire lexical et visuel familier des usagers	Relations bib/usagers	63	Le rayon du bas est peu ou pas utilisé	Collections - apparence générale
57	Quelle que soit la classification employée, les collections sont divisées en grands domaines et en sous-domaines	Collections - apparence générale	64	Le rayon du bas est équipé d'une tablette inclinée	
58	Il y a du mobilier ou des zones dédiées aux sélections/valorisations thématiques :	Collections - valorisation	65	Des assises légères sont disponibles à proximité des rayonnages	Equipement
	au-dessus/en tête de travées		66	Il y a des chariots, des paniers ou des sacs en libre-service	Equipement
	powerwall (mur ou rayonnage entièrement dédié au facing)		67	Si le prêt est automatisé, il est simple et rapide	
	au sein des rayonnages		68	Les règles de prêt sont facilement identifiables	Signalétique - informations
	autres		69	Il y a un ou des emplacements où les usagers peuvent déposer les livres qu'ils ont fini de consulter	Choix organisationnels
59	S'il y en a, les documents de face sont répartis de façon harmonieuse et équilibrée dans les rayonnages	Collections - valorisation	70	Les retours sont identifiés ou valorisés pour profiter de la prescription par les pairs	Collections - valorisation
			71	Si le retour est automatisé, il est simple et rapide. Les usagers ont un minimum de tâches de tri à effectuer eux-mêmes et celles-ci sont facilitées	
			72	L'espace des documents et objets réservés est en libre accès	

73	Il y a un ou plusieurs postes dédiés à la consultation du catalogue, leur nombre est adapté	Relations bib/usagers	81	On maximise l'espace continu dans les rayonnages et on évite les ruptures de cote, par exemple en agencant les rayonnages en grandes alcoves plutôt qu'en épis successifs	Choix organisationnels
74	Les collections numériques sont matérialisées et valorisées	Collections - valorisation			
75	Les ressources audiovisuelles et multimédia peuvent être consultables sur place et sur des supports adaptés	Collections - valorisation			
			82	Une partie du mobilier, notamment les assises, peut être déplacée librement par les usagers	Postures
<i>Mobilier, déco, zonage</i>					
N°	Point à observer	Type de problème	83	Une partie du mobilier est sur roulettes ou déplaçable pour adapter l'espace aux besoins et usages nouveaux	
76	Normes PMR : la hauteur du mobilier est comprise entre 0,90m et 1,30m ; il y a un espace de 0,90m minimum devant chaque élément de mobilier	Accessibilité - services	84	Une partie du mobilier est adaptable ou spécifique pour les personnes en situation de handicap (consultation des collections, du catalogue, travail autonome)	Accessibilité - services
77	Il n'y a pas de rayonnage d'une hauteur supérieure à 200cm (simple face) ou 175cm (double face)	Choix organisationnels			
78	Les rayonnages les plus hauts sont placés contre les murs				
79	Les rayonnages sont suffisamment bas pour permettre de lire l'espace et de s'orienter, on ne se sent jamais enfermés dans un labyrinthe de livres				
80	Les rayonnages sont toujours écartés d'au moins 130 cm pour permettre à deux personnes de se croiser + PMR	Accessibilité - services	85	Il est possible de consulter confortablement des documents à l'intérieur des rayonnages (assise, tablette, éclairage suffisant...)	Postures
			86	Il y a des plantes	
			87	Il y a des œuvres d'art	
			88	Il y a des éléments de décoration qui contribuent à définir des univers thématiques	
			89	Le mobilier n'est pas hétéroclite	Equipement
			90	Les espaces publics et les espaces professionnels sont nettement séparés	Choix organisationnels

91	Les circulations entre les différents espaces sont naturelles et instinctives, la vue est dégagée	Choix organisationnels	102	Il y a des postes informatiques en libre accès et en nombre suffisant à ma disposition	Equipement
			103	Je peux utiliser des ordinateurs portables de la bibliothèque sur place	
<i>Services, usages, besoins spécifiques</i>					
N°	Point à observer	Type de problème			
92	En dehors des horaires classiques en journée (9h-18h), les horaires sont étendus :		104	Il est possible de faire une photocopie ou une impression en autonomie	Relations bib/usagers
	tôt le matin		105	Il est possible de s'isoler (box, isolements...)	Postures
	début de soirée		106	Il est possible de travailler à voix haute :	Postures
	seul			en groupe	
weekends					
93	Il est possible de s'alimenter et de boire dans la bibliothèque	Relations bib/usagers	107	Il est possible de travailler dans le silence :	Postures
94	Il y a une cafétéria			seul	
95	Il y a une machine à café			en groupe	
96	Il y a des micro-ondes à disposition		108	Il est possible de réserver une salle de travail en autonomie	Relations bib/usagers
97	Il existe un espace accessible à tout le monde permettant de changer un bébé		109	Il est possible de s'inscrire à une formation/un atelier en autonomie	
98	Il y a un vestiaire ou des casiers (accueil de groupes, bagages volumineux, casques de moto ou de vélo)	Equipement	110	Il y a des places de travail en quantité suffisante	Equipement
			111	Il y a des places de détente en quantité suffisante	Equipement
99	La bibliothèque est équipée d'un wifi performant	Equipement	112	En terme de posture, j'ai le choix :	Postures (au moins 3 différentes)
100	Je peux facilement recharger mon téléphone	Equipement		position debout avec appui	
101	Je peux facilement trouver une prise pour brancher mon ordinateur	Equipement		position assise haute	
				position assise basse (poufs...)	
				position semi-allongée/allongée	
				position active/en mouvement	

113	Des espaces dédiés et confortables sont aménagés aux endroits qui génèrent des files d'attente	Choix organisationnels		autre		
			119	Si j'en ai besoin, je trouve des feuilles de brouillon à disposition	Equipement	
114	Le matériel en panne est identifié par une signalétique temporaire et homogène	Signalétique - infos ET si besoin signalétique - supports	120	Je peux emprunter des œuvres d'art		
115	Il existe des services spécifiques pour les personnes en situation de handicap :	Accessibilité services	121	La bibliothèque tolère les usagers qui dorment		
			122	La bibliothèque assume des usages liés à la détente :	jeux de société	
					jeux vidéo	
					romans	
					BD / mangas	
					kiosque	
					espace de sieste	
activité physique douce						
116	Il existe du matériel spécifique pour les personnes en situation de handicap	Accessibilité services	123	La bibliothèque dispose visiblement d'outils et/ou de personnes ressources sur l'accès aux droits		
117	Il est possible d'emprunter des objets :		124	La bibliothèque dispose visiblement d'outils et/ou de personnes ressources sur l'orientation professionnelle		
						sur place
	à la maison					
118	Parmi les objets prêtés, on trouve:		125	La bibliothèque dispose visiblement d'une offre culturelle et événementielle		
						tablettes, liseuses, ordinateurs portables
						matériel audiovisuel : caméras, dictaphones, casques audio, clés USB...
						informatique légère : souris, chargeurs...
						matériel pédagogique (tableau blanc...)
						agrafeuse, relieuse, ciseaux
						jeux de société
						consoles de jeu
						instruments de musique
						œuvres d'art
graines / plants						
			126	Je peux facilement faire des remarques et suggestions d'amélioration		
			127	Ma satisfaction est mesurée de manière régulière		
			128	J'accède facilement aux résultats de ces enquêtes	Communication - défaut ET Relations bib/usagers	

129	J'ai connaissance des actions concrètes mises en place suite à des suggestions d'usagers			recours limité aux objets et mobiliers en plastique		
				caféteria : pas d'éléments en plastique, produits issus du commerce équitable		
<i>Fonctionnement et entretien du bâtiment</i>				système d'éclairage avec capteurs de mouvements		
N°	Point à observer	Type de problème		contrôle individuel de la lumière des places de lecture		
130	L'ensemble de la bibliothèque est accessible aux personnes à mobilité réduite de façon autonome	Accessibilité services				
131	Si bâtiment à plusieurs niveaux, il y a des ascenseurs, et ils fonctionnent	Accessibilité services				
132	Il y a des dispositifs facilitants pour les personnes en situation de handicap :	Accessibilité services				
	portes électriques					
	bande podotactile					
	double rampe					
	guidage lumineux le long des circulations					
133	Les toilettes sont propres et régulièrement entretenues	Toilettes - Entretien				
134	Les toilettes sont de genre neutre					
135	Les zones fumeurs sont équipées de cendrier et régulièrement nettoyées	Entretien et si besoin équipement				
136	La bibliothèque est propre, il n'y a pas de déchets	Entretien				
137	La bibliothèque est écologiquement engagée auprès des usagers :					
	tri des déchets					
	alternative aux sacs en plastique					
				138	Les murs, les vitrages, les sols sont dépourvus de trous, graffitis, tâches, traces	Entretien
				139	L'éclairage est adapté, la pénombre ou l'éblouissement peuvent être corrigés (stores, lampes)	Lumière
				140	Certaines zones bénéficient d'un éclairage naturel direct	Lumière
				141	Il n'y a pas d'espace public délaissé ou à l'abandon	
				142	La température est adaptée	Chaleur
				143	La bibliothèque met à disposition des plaids/couvertures	
				144	L'isolation acoustique est satisfaisante et adaptée au niveau sonore des différentes zones	Bruit

	Signalétique					Bureau d'accueil	Collections		Com'			Accessibilité			Confort								
	Extérieur	Circulations	Info	Supports	Collections		Apparenc générale	Valorisation	Supports	Dé-faut	Obsolescence	Signalétique	Services	Com	Toilettes	Equipement	Lumière-chaueur-bruit	Choix organisationnels	Entretien	Postures	Inclusion	Relation bib/usagers	
BU Sineux																							
Entrée	2	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
Hall	0	2	4	0	3	2	4	5	3	3	0	2	8	1	1	9	1	7	4	2	3	5	
Salle arts du spect.	0	3	2	0	3	0	0	2	1	3	0	1	3	0	0	5	0	2	0	2	2	1	
EP	0	2	2	0	4	0	5	6	2	1	0	2	4	0	0	7	1	4	1	3	1	2	
1H	0	3	1	0	2	2	0	5	3	3	0	1	3	0	1	4	1	3	1	4	0	3	
1H mag	0	2	1	0	2	0	4	7	2	1	0	1	3	0	1	5	2	7	1	6	1	2	
3H	0	1	2	1	1	2	0	2	2	1	0	2	3	0	0	6	2	3	0	5	2	4	
BU Brès																							
Entrée	1	0	5	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Rdc	0	0	1	1	0	2	0	3	1	2	0	2	4	0	1	4	2	1	0	1	3	1	
Etage	0	0	2	1	0	0	0	5	0	0	1	2	6	0	0	6	1	1	0	2	3	1	
BU Franklin																							
Entrée	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
Rdc	0	3	3	2	2	3	0	3	1	1	1	0	7	1	0	7	0	4	1	5	3	5	
Etages	0	2	2	1	4	2	2	6	0	0	0	0	2	0	1	6	1	5	1	7	0	3	
BU Gougès																							
Entrée	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Salle	0	4	0	0	1	2	1	7	2	3	0	1	5	1	0	6	0	1	0	5	3	3	
BU Mialaret																							
Entrée	2	0	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	
Salle	0	2	3	1	2	2	3	3	1	3	1	2	8	1	1	8	2	4	1	5	2	4	
BU Maupas																							
Entrée	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Salle	0	1	3	0	1	2	2	0	0	1	1	1	6	1	0	4	3	1	0	4	3	4	

4. Documents

Arrêté du 1er août 2006 relatif aux règles d'accessibilité dans les établissements recevant du public

Visibilité

Les informations doivent être regroupées et les supports d'information doivent répondre aux exigences suivantes :

- être contrastés par rapport à leur environnement immédiat ;
- permettre une vision et une lecture en position debout comme en position assise ;
- être choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout effet d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour dû à l'éclairage naturel ou artificiel ;
- s'ils sont situés à une hauteur inférieure à 2,20 m, permettre à une personne mal voyante de s'approcher à moins de 1 m.

Lisibilité

Les informations données sur ces supports doivent répondre aux exigences suivantes :

- être fortement contrastées par rapport au fond du support ;
- la hauteur des caractères d'écriture doit être proportionnée aux circonstances : elle dépend notamment de l'importance de l'information délivrée, des dimensions du local et de la distance de lecture de référence fixée par le maître d'ouvrage en fonction de ces éléments.

Lorsque les informations ne peuvent être fournies aux usagers sur un autre support, la hauteur des caractères d'écriture ne peut en aucun cas être inférieure à 15 mm pour les éléments de signalisation et d'information relatifs à l'orientation ; 4,5 mm sinon.

Compréhension

La signalisation doit recourir autant que possible à des icônes ou à des pictogrammes. Lorsqu'ils existent, le recours aux pictogrammes normalisés s'impose.

Source : *Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap*, novembre 2014.



RÉFÉRENTIEL MARIANNE

Le service public s'engage pour
améliorer la qualité de service

GRILLE DE LECTURE DES ENGAGEMENTS



ENGAGEMENT

1^{er} niveau de l'engagement, tel qu'il doit être communiqué auprès des usagers.



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

- Explicitation de l'engagement
- Déclinaison par canal :
 - Canal physique
 - Canal téléphonique
 - Courriers
 - Courriels, formulaires de contact en ligne et compte usagers
 - Site internet, application mobile, réseaux sociaux



RÉFÉRENCES

Des liens URL (accessibles en mode affichage) renvoient aux documents et références juridiques utiles.

LISTE DES ENGAGEMENTS

DES INFORMATIONS QUI RÉPONDENT À VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE	4
Engagement n°1	
<i>Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports</i>	4
Engagement n°2	
<i>Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne</i>	5
Engagement n°3	
<i>Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches</i>	6
UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNÉ	7
Engagement n°4	
<i>Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort</i>	7
Engagement n°5	
<i>Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap</i>	8
Engagement n°6	
<i>Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté</i>	9
DES RÉPONSES CLAIRES DANS LES DÉLAIS ANNONCÉS	10
Engagement n°7	
<i>Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations</i>	10
Engagement n°8	
<i>Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente</i>	11
À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER	12
Engagement n°9	
<i>Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services</i>	12
Engagement n°10	
<i>Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations</i>	13
LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS	14
Engagement n°11	
<i>Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers</i>	14
Engagement n°12	
<i>Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service</i>	15



ENGAGEMENT N°1

Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Le service met à disposition des usagers les informations suivantes :

- les adresse(s) physique(s), l'adresse(s) courriel(s) et le(s) numéro(s) de téléphone,
- les horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique,
- les heures d'affluence et les heures creuses,
- les précisions utiles pour accéder aux locaux (parkings proches, modalités d'accès par transport en commun, conditions spécifiques pour les personnes à mobilité réduite, plan d'accès...),
- les documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers,
- les modalités de prise de rendez-vous,
- l'adresse du portail unique « service-public.fr » pour tout renseignement sur les droits et démarches à accomplir auprès des services de l'État.

Les usagers sont également informés des possibilités de réaliser les démarches à distance : module de prise de rendez-vous en ligne, téléprocédures... Les formulaires dont l'usage est nécessaire pour accomplir une démarche auprès de l'administration sont à disposition en ligne. (*)

Les informations sont mises à jour régulièrement sur l'ensemble des canaux d'information, y compris sur l'annuaire de l'administration publique.



Site internet et réseaux sociaux

Toutes les informations nécessaires à la préparation des démarches sont disponibles sur le site internet et en mobilité (par exemple à l'aide d'une version mobile du site internet et/ou une application mobile). L'administration veille à la justesse et la cohérence de toutes les sources d'information sur internet (sites internet de l'administration, annuaire de l'administration sur « service-public.fr », etc.). Les informations peuvent également être communiquées via des réseaux sociaux.



Canal physique

Les jours et horaires d'ouverture des services au public sont affichés et bien visibles à l'entrée principale du bâtiment. Dès le premier point d'accueil, l'adresse internet du service et les démarches pouvant y être réalisées sont mises en valeur afin de sensibiliser les usagers à ce canal alternatif.



Canal téléphonique

Dans le cas de l'utilisation d'un Serveur Vocal Interactif (SVI) ou d'un répondeur, les renseignements concernant les coordonnées du service, les horaires d'ouverture et les informations essentielles relatives aux démarches sont communiqués.



@ Courriels

Les coordonnées de contact téléphonique sont présentes sur les courriels adressés aux usagers. L'adresse et les horaires d'ouverture du site peuvent être indiqués par une référence à l'adresse d'un site internet où ils sont visibles.



Courriers

Les coordonnées du service sont présentes sur les courriers adressés aux usagers. Les horaires d'ouverture du site et les modalités de contact téléphonique peuvent être indiqués par une référence à l'adresse d'un site internet où ils sont visibles.



RÉFÉRENCES

- (*) **Articles D 113-1 à D. 113-3 du Code des relations entre le public et l'administration**



ENGAGEMENT N°2

Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Les sites internet sont accessibles 24h/24, hors périodes de maintenance, qui doivent être programmées et affichées.

Pour les réseaux concernés, le site internet respecte la charte internet de l'État. Une attention particulière sera portée à la lisibilité du site de façon à faciliter la recherche d'information par l'utilisateur. L'administration veille à la priorisation du référencement du site officiel sur les moteurs de recherche.

L'administration favorise la prise de rendez-vous en ligne et développe les démarches en ligne.

Les informations et les démarches en ligne sont également accessibles en mobilité (par exemple à l'aide d'une version mobile du site internet et/ou d'une application mobile).

L'administration s'efforce de limiter les répétitions de la saisie des informations personnelles par les usagers.

Ainsi, lorsqu'un compte usager existe, il est interfacé avec « FranceConnect » (dispositif d'identification reconnu par les principaux services publics numériques).

Les usagers bénéficient d'une assistance dans l'utilisation des services en ligne grâce à des outils d'aide en ligne (par exemple : FAQ, chat, forum d'entraide, etc.).

Les agents en relation avec le public sont tous en capacité d'informer l'utilisateur sur le contenu des sites internet, de les orienter vers les démarches en ligne et de les aider à les réaliser.

Les usagers doivent toujours avoir la possibilité de s'adresser directement au service, par le canal téléphonique ou physique.



RÉFÉRENCES

- **Charte internet de l'État**
- **Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) sur l'Amélioration de l'information administrative en mobilité**



ENGAGEMENT N°3

Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Les usagers sont réorientés vers le service ou vers l'administration concernée par leur demande, quel que soit le canal utilisé. Les agents sont outillés et formés afin d'être en capacité de réorienter les demandes des usagers vers l'administration compétente.

Dans la mesure du possible, le service met en place une organisation lui permettant d'être proactif vis-à-vis des usagers en anticipant les démarches à réaliser.



Canal physique

- Une signalétique interne aisément repérable guide les usagers et identifie les bureaux recevant du public.
- Les usagers doivent pouvoir se rendre dans les locaux à des horaires adaptées et/ou pouvoir bénéficier de rendez-vous.
- Lorsque les locaux sont ouverts au public, un agent est présent.
- S'il existe un point d'accueil général, l'agent d'accueil traite la demande de l'utilisateur ou l'oriente vers le bon interlocuteur. Il l'informe du nom du service compétent et de sa localisation.
- Il peut être utile que des agents mobiles orientent vers les bons services et facilitent la préparation des démarches.
- Tous les agents en relation avec le public ont accès à l'annuaire de l'administration et à « service-public.fr » pour aider les usagers à s'orienter vers la bonne administration.



Canal téléphonique

Les usagers sont orientés par le standard ou par un serveur vocal vers le bon service.

Lorsque l'utilisateur contacte le standard, l'agent qui lui répond s'enquiert de sa demande et lui indique le nom du service compétent, puis transfère son appel à ce service (ou lui transmet les coordonnées de l'administration compétente) :

- si l'interlocuteur ne répond pas, le standard reprend l'appel,
- si le transfert d'appel est impossible techniquement, l'agent indique à l'utilisateur le nom et les coordonnées du service compétent.

S'il existe un Serveur Vocal Interactif (SVI), l'utilisateur doit pouvoir être mis en relation avec un agent, pendant les horaires d'ouverture.



Courriers et courriels

Si cela facilite la réalisation de la démarche, le courrier ou le courriel sont transmis au bon service ou à la bonne administration, et l'utilisateur en est informé.



Canal numérique

Les usagers sont accompagnés dans la réalisation de leur démarche grâce à la mise à disposition d'outils d'aide en ligne (par exemple : FAQ, chat et forum d'entraide, etc.).



RÉFÉRENCES

- **Articles L. 114-2 à L.114-4 du Code des relations entre le public et l'administration**



ENGAGEMENT N°4

Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Les agents accueillent les usagers par un mot de bienvenue et en prennent congé par une formule de politesse. Ils s'identifient par leur nom* et par celui de leur service.



Canal physique

L'agent s'identifie par son service, et si possible*, par son prénom et/ou nom (par exemple : badge, cavalier, carte de visite, identification des bureaux).

Les locaux accueillant du public :

- sont bien éclairés, propres et rangés,
- permettent aux usagers de s'asseoir en cas d'attente,
- répondent aux besoins de confidentialité des usagers (par exemple : démarcation au sol à une distance suffisante, dispositifs d'isolation sonore, etc.).

Ces locaux peuvent également :

- mettre à disposition des usagers des bornes, des tablettes ou une connexion internet afin de leur permettre de réaliser leurs démarches en ligne,
- comporter des espaces pour les enfants en bas âge et des fontaines à eau.

Les usagers ont accès aux toilettes lorsqu'ils en font la demande (sauf impératif de sécurité).



Canal téléphonique

L'agent s'identifie par sa structure et/ou son service et dans la mesure du possible son prénom et/ou nom*. Une estimation du délai d'attente (ou du rang dans la file d'attente) est communiquée à l'usager.



Courriers et courriels

Les courriers et courriels indiquent le nom et le service de l'interlocuteur en charge du dossier.

Ils s'ouvrent et se concluent par une formule de politesse appropriée.

Ils informent l'usager des délais de traitement de sa demande.

** Sous réserve des exceptions prévues par loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.*



RÉFÉRENCES

- **Articles L. 111-2 à L. 111-3 du Code des relations entre le public et l'administration**



ENGAGEMENT N°5

Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Cet engagement s'applique à toutes les personnes en situation de handicap. Le handicap peut être physique, psychique, mental, cognitif, visuel ou auditif.

Cet engagement s'applique également par extension aux personnes à mobilité réduite : personnes âgées, femmes enceintes et personnes avec enfants en bas âge.

L'administration veille à l'accessibilité des services, à la formation des personnes aux fonctions d'accueil ou en relation avec les usagers et à la mise en œuvre d'une organisation appropriée aux personnes en situation de handicap qui implique, notamment :

- la possibilité de prendre des rendez-vous à distance afin de préparer la visite,
- la prise en charge prioritaire de ces usagers dès leur arrivée dans les locaux,
- la définition de dispositifs et de procédures d'accueil spécifiques adaptés aux besoins de ces usagers.



Canal physique

Le bâtiment est accessible aux personnes en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite, conformément aux obligations légales. Les services publics doivent ainsi mettre en place des équipements permettant l'accessibilité de la chaîne de déplacement tout au long du parcours (rampes d'accès, ascenseurs, places de parkings réservées, sonnettes à hauteur, espaces multiservices adaptés).

A titre d'exemple, un dispositif de guidage et des amplificateurs de son sont mis en place pour les personnes en situation de handicap visuel et auditif. Une attention particulière doit être portée à la qualité acoustique des locaux.



Canal téléphonique

Les agents chargés de l'accueil téléphonique sont sensibilisés aux différentes situations de handicap.

Les dispositifs recommandés sont précisés dans le *Guide de l'accueil des personnes en situation de handicap*, cité en référence.



Canal numérique

Une attention particulière doit également être portée à l'accès aux documents et informations numériques ainsi qu'à l'accessibilité du site internet aux personnes malvoyantes ou non voyantes. Les dispositifs préconisés sont précisés dans le *Référentiel général d'accessibilité pour les administrations*, cité en référence.



Courriers et formulaires papier

Les documents (courriers et formulaires papier) sont accessibles aux personnes malvoyantes ou non voyantes grâce à l'utilisation d'un dispositif adapté. Les dispositifs recommandés sont précisés dans le *Guide de l'accueil des personnes en situation de handicap*, cité en référence.



RÉFÉRENCES

- **Le service public : Guide de l'accueil des personnes en situation de handicap**
- **Guide « Contribuer accessible »**
- **Loi n°2005-102 du 11 février 2005**
- **Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA)**
- **Arrêté du 1^{er} août 2006 relatif aux règles d'accessibilité dans les établissements recevant du public**
- **Article 12 de l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014**



ENGAGEMENT N°6

Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

La notion de personnes en difficulté concerne notamment :

- les usagers en situation de précarité,
- les usagers éprouvant des difficultés d'expression, d'audition ou de maîtrise de notre langue.



Canal physique

Les agents chargés de l'accueil sont sensibilisés à l'accueil des personnes en difficulté et doivent adapter leur comportement selon le type de difficulté perçue.

Les services publics mettent en place des dispositifs adaptés aux personnes en difficulté, à titre d'exemple :

- identification des personnes parlant une langue étrangère, auxquelles le service peut avoir recours si nécessaire,
- possibilité de proposer des rendez-vous avec une assistance sociale.



ENGAGEMENT N°7

Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations :

- dans un délai maximum d'une semaine, lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact en ligne, téléprocédures),
- dans un délai maximum de deux semaines, lorsqu'elles sont adressées par courrier.



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Les réponses aux usagers sont rédigées dans un langage compréhensible par le destinataire.

Les réclamations sont des demandes adressées à l'administration par l'utilisateur lorsque celui-ci n'est pas satisfait. L'utilisateur est informé des moyens et canaux lui permettant de déposer une réclamation écrite, quel que soit le mode de contact. Les réclamations font l'objet d'une procédure de suivi et de traitement spécifique.

Le service répond par courrier, courriel ou par téléphone aux demandes des usagers dans les délais indiqués dans l'engagement. Par exemple, si l'utilisateur adresse sa demande par courrier, l'administration peut lui répondre par courriel ou par téléphone dans un délai maximum de deux semaines.

Dans tous les cas, la réponse à l'utilisateur se réfère précisément à la demande et lui est adressée nominativement.

Le délai s'apprécie à partir de :

- la date de réception du courriel,
- ou la date d'envoi du courrier + 3 jours (pour tenir compte des délais d'acheminement par les services postaux).

Dans les délais annoncés, le service apporte aux usagers :

- soit une réponse sur le fond,
- soit une réponse indiquant les délais prévisionnels de traitement et/ou proposant une prise de contact avec le service.

Les courriers peuvent faire l'objet d'un accusé de réception par courriel.



Saisine par voie électronique

Les demandes et réclamations des usagers adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact en ligne et téléprocédures) doivent faire l'objet :

- d'un accusé d'enregistrement automatique indiquant la réception de la demande, dans un délai d'1 jour ouvré
- d'un accusé de réception électronique, dans un délai de 7 jours, indiquant :
 - la date de réception de l'envoi électronique effectué par l'utilisateur,
 - la désignation, l'adresse postale et, le cas échéant, électronique ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier,
 - si la demande peut faire l'objet d'une décision implicite de rejet ou d'une décision implicite d'acceptation,
 - le délai de traitement de la demande.
 - l'adresse postale du service, qui peut être signalée par une référence à l'adresse d'un site internet où elle est visible.



RÉFÉRENCES

- **Articles L. 112-2 à L. 112-12 du Code des relations entre le public et l'administration**
- **Obligations de l'administration dans ses échanges avec les usagers**



ENGAGEMENT N°8

**Nous répondons à tous vos appels
en limitant au maximum votre temps d'attente**



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Pendant les heures d'ouverture, les appels sont pris en charge, selon le volume d'appels :

- directement par un agent,
- par un serveur vocal interactif (SVI),
- par une boîte vocale avec message automatisé didactique.

En cas d'affluence pendant les heures d'ouverture, le service propose au moins une des solutions suivantes :

- offrir aux usagers la possibilité d'être recontactés (téléphone et courriel),
- réorienter les usagers vers des heures plus creuses (via un répondeur ou un SVI),
- mettre en place un dispositif permettant d'être appelés automatiquement (via le site internet ou le SVI),
- donner une estimation du délai d'attente,
- indiquer le rang dans la file d'attente.

En dehors des horaires d'ouverture, le SVI ou le répondeur donne au minimum les informations suivantes :

- les horaires d'ouverture,
- les autres moyens permettant de contacter l'administration (par exemple : site internet ou courriel).

Le service s'efforce de limiter la réitération des appels en donnant des informations pertinentes, quel que soit le mode de prise en charge de l'appel.



ENGAGEMENT N°9

Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

L'utilisateur est informé des moyens à sa disposition pour communiquer ses suggestions et ses remarques destinées à améliorer le service (site internet, accueil physique, téléphone, etc.).

La procédure de suivi des suggestions doit permettre d'exploiter les réponses apportées en vue de leur mise en œuvre éventuelle.

Le service communique sur les actions concrètes valorisant la prise en compte des remarques et suggestions des usagers.

Les usagers sont associés aux tests et à la conception de nouveaux services ou à l'amélioration de services existants.



Site internet

L'utilisateur peut signaler des erreurs sur les pages du site internet.

Exemple : « [Faire une remarque sur une page du site](#) » sur « [service-public.fr](#) ».



Accueil physique

Dans les locaux, le service privilégie l'enregistrement numérique des remarques et des suggestions et accompagne les usagers en cas de besoin.



ENGAGEMENT N°10

Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Une enquête de satisfaction sur les attentes des usagers est réalisée au moins 1 fois par an. Une mesure de la satisfaction peut être réalisée en complément, à la suite d'un contact, d'une démarche ou d'une réclamation, etc.

Le service peut réaliser en complément des enquêtes de satisfaction sur différents canaux :

- enquête par téléphone,
- formulaire en ligne (sur le site internet ou par courriel),
- questionnaire par SMS,
- questionnaires sur bornes libre-service ou sur tablettes.

Le service peut effectuer des enquêtes de mesure de l'effort usager (« effort client » : échelle de valeur qui permet de mesurer l'effort fourni par l'utilisateur pour réaliser sa démarche).

Les résultats des enquêtes de satisfaction sont exploités et donnent lieu à une information des usagers et des agents ainsi qu'à des actions d'amélioration.

Les résultats doivent être consultables, en permanence, dans les locaux et sur le site internet.

Le service affiche les engagements Marianne (logo et référentiel) en accueil physique, sur les sites internet et intranet et dans les locaux des agents.

Dans les courriels et courriers adressés aux usagers, les engagements Marianne (logo et référentiel) sont rendus accessibles par une référence à l'adresse d'un site (ou lien URL) où ils sont visibles.



ENGAGEMENT N°11

Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Le service aide les agents à orienter et à faciliter les démarches des usagers.

Les agents en relation avec le public bénéficient régulièrement de :

- formations à l'accompagnement des usagers aux démarches en ligne,
- formations techniques (réglementation, etc.),
- formations aux attitudes relationnelles/communication,
- ces formations peuvent être dispensées via des dispositifs de tutorat.

Les agents en relation avec le public disposent d'outils (par exemple : fiche procédures d'orientation, lettres types, script de réponses téléphoniques) et s'appuient sur les sites publics d'information (« service-public.fr », etc.) permettant d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.

Les agents en charge du déploiement et/ou de l'animation du référentiel ont accès à des formations, notamment démarche qualité, gestion de projet, techniques d'évaluation, etc.



ENGAGEMENT N°12

Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Chaque service mettant en œuvre les engagements Marianne dans le cadre du référentiel dispose d'un organigramme fonctionnel détaillé.

L'administration, ou le service, désigne un/des référent(s) Marianne responsable(s) de la démarche qualité et s'assurant de la réalisation des actions suivantes :

- la gestion des documents et des données liées aux engagements qualité,
- l'organisation et le suivi des enquêtes de satisfaction,
- la réalisation des bilans annuels et des évaluations,
- l'élaboration et le suivi des plans d'actions.

Chaque service réalise chaque année au moins une autoévaluation de la qualité de service, qui fait l'objet d'un bilan permettant de :

- vérifier le respect des exigences décrites dans le présent référentiel,
- identifier :
 - des axes d'amélioration,
 - des réussites à valoriser,
- définir un plan d'action,
- s'assurer de la mise en œuvre de ce plan.

Une évaluation à fréquence plus régulière est conseillée. Des audits peuvent compléter le dispositif d'évaluation.

Le service met en œuvre une organisation interne permettant aux collaborateurs de faire part des dysfonctionnements, et de participer à la définition de pistes d'amélioration de la qualité de service.

Cela se traduit notamment par :

- des réunions régulières permettant aux agents de partager leurs retours d'expériences,
- des outils permettant de recueillir les retours des agents,
- la formalisation et le suivi de plans d'action en réponse à ces retours,
- la valorisation par l'encadrement des initiatives des agents permettant d'améliorer la qualité de service.



Pour en savoir plus :

www.modernisation.gouv.fr

Contact :

marianne.sgmap@modernisation.gouv.fr

5. Ressources consultées

Accessibilité

- . **Bélinda Missiroli**, *Handicap et bibliothèque universitaire : quelle accessibilité pour quel public ?*, Mémoire d'étude DCB, mars 2018 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68128-handicap-et-bibliotheque-universitaire-quelle-accessibilite-pour-quel-public.pdf>]
- . **Boîte à outils du numérique en bibliothèque - Fiche 5 : L'accessibilité numérique en bibliothèque**, Ministère de la Culture, 13 septembre 2015 [<https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Documentation/Publications/Boite-a-outils-du-numerique-en-bibliotheque-Fiche-5-L-accessibilite-numerique-en-bibliotheque>]
- . *Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap*, Ministère des Solidarités et de la Santé, novembre 2014.

Enquêtes auprès des publics

- . **Gregor Blot-Julienne**, *Usages des bibliothèques de l'université de Caen Basse-Normandie : Rapport d'enquête qualitative*, S.C.D. U.C.B.N., stage ENSSIB DCB 20, Mars-Avril 2012
- . **Pierre Cam**, *La fréquentation de la BU et ses publics, entre institution et lieux de vie*, Rapport commenté de l'enquête réalisée en 2010 auprès des usagers de la BU, Université de Nantes, Observatoire de la vie étudiante, juin 2011 [https://www.univ-nantes.fr/medias/fichier/la_frequentation_de_la_bu_et_ses_publics_1331891600333.pdf]
- . **Christophe Evans**, *La méthode des focus groups*, BPI Centre Pompidou, 2011
- . **Mariangela Oselli**, « 2. Les enquêtes qualitatives en bibliothèque : quelles techniques pour quels résultats ? » dans *Mener l'enquête : Guide des études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2011 [<http://books.openedition.org/pressesenssib/579>]
- . **Enquête de satisfaction : Bibliothèque universitaire de Strasbourg, BU Arts** : <https://sebina-front.u-strasbg.fr/sebinaBO/repository/opac/bibliotheques/ARTS/Questionnaire%20satisfaction%20Arts%202017.pdf>
- . **Enquête de satisfaction : Bibliothèque universitaire de Strasbourg, BU pluridisciplinaire l'Alinéa** :

<https://sebina-front.u-strasbg.fr//sebinaBO/repository/opac/Label%20Marianne/Alinea-restitution%20resultats%20enquete%202019.pdf>

. **Enquête de satisfaction : Bibliothèque universitaire de Strasbourg, BU Santé :**

<https://sebina-front.u-strasbg.fr//sebinaBO/repository/opac/Label%20Marianne/Bmo-restitution%20resultats%20enquete%202019.pdf>

. **Enquête de satisfaction : Bibliothèque universitaire de Strasbourg, BU éducation et enseignement :** <https://fr.calameo.com/read/00242293471daf1711bbf>

Evaluation

. **Boîte à outils** d'évaluation de la valeur des ressources et des services de la **bibliothèque universitaire de Tennessee**, notamment les documents « In-class Survey » et « Exit Survey » [<http://www.libvalue.org/about/toolkit/commons-environment>]

. **Comité Régional du Tourisme**, « Objectif qualité : les visites mystères » [<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/Accueil-et-qualite/Visites-mysteres>]

. **Comité Régional du Tourisme**, *Qualité et service dans les musées et monuments franciliens 2015-2017 : évolution et tendances*, Paris Région Comité Régional du Tourisme, 6 avril 2018 [<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/Accueil-et-qualite/Visites-mysteres/Visites-mystere-Resultats-de-l-annee-2017>]

. **Grille d'évaluation de la Bibliothèque départementale de Mayenne** (mise à jour au 26/04/19) :

http://bdm.lamayenne.fr/images/pdf/boite_a_outils/Fonctionnement/Fiche_profil_bibliothèque_20190426.pdf

. **Petra Hauke**, « How to become / How to identify a Green Library? Standards for Certification », *IFLA WLIC*, 2015 [<http://library.ifla.org/1237/1/095-hauke-en.pdf>]

. **Erin Hoag**, « Tips for Reflecting On and Evaluating Your Library Programs », Juillet 2019 [<https://ideas.demco.com/blog/library-program-evaluation-tips/>]

. **Jean-François Lorit, Serge Barichard, Xavier Brunetière, Francis Pavé, Jean Thierrée**, *Les Méthodes d'évaluation de la satisfaction des usagers*, [<https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/074000481.pdf>]

. Diaporama de **Katelyn Patterson**, *Welcome to my Library : Providing Excellent Customer Service in a Public Library*, 19 mai 2015 [<https://www.slideshare.net/radicalibrarian/welcome-to-my-library-providing-excellent-customer-service-in-a-public-library>]

. **Hélène Saada & Cécile Tuitou**, « Sweeping the library : La bibliothèque de Sciences Po Paris passe les usages de ses lecteurs au tamis de l'observation », *BBF*, 24 Juin 2015.

. **Cécile Touitou**, « Retour sur investissement...ou comment les bibliothécaires alchimistes transforment l'argent en matière grise », *Culture : et si on parlait d'argent ?*, *BBF*, n°8, 2016

Méthodologie de l'audit et retours d'expériences

. **Nicolas Beudon**, « Réaliser un « audit de convivialité » de vos espaces », [<http://nicolas-beudon.com/2019/05/01/realiser-un-audit-de-convivialite-de-vos-espaces/>]

. **Joe Hardenbrook**, « Examining Library Spaces through a « kindness audit » », 17 octobre 2017 [<https://mrlibrarydude.wordpress.com/2013/10/17/examining-library-spaces-through-a-kindness-audit/>]

. **Jessica Olin**, « Kindness in the Library : A Different Kind of Assessment », 3 juin 2014 [<https://letterstoayounglibrarian.blogspot.com/2014/06/kindness-in-library-different-kind-of.html>]

. Diaporama de la conférence de **Joe Hardenbrook** et **Jessica Olin** pour The Association of College and Research Libraries Conference, Portland, Oregon, « Killing it with Kindness : Incorporating Sustainable Assessment through Kindness Audits », 26 mars 2015 [<https://www.slideshare.net/librarianjessica/killing-it-with-kindness>]

. **Allison Schafer**, « A Kindness Audit: How Does Our Library Rank? », 16 mars 2014 [<http://blogs.bellevue.edu/library/index.php/2014/03/a-kindness-audit-how-does-our-library-rank/>]

. **Ruby Warren & Carla Epp**, « Library Space and Signage Kindness Audits: What Does Your User See? », *The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, vol. 11, no. 1, 2016 [<https://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/view/3602/3824>]

Marketing en bibliothèque

. **Nicolas Beudon**, « Le Merchandising en bibliothèque (bis) », publié le 9 octobre 2017 [<http://nicolas-beudon.com/2017/10/09/merch-bis/>]

. **Nicolas Beudon**, « Le « Bookstore Model » : le retour de la vengeance des classements par centre d'intérêt », publié le 31 décembre 2016 [<http://nicolas-beudon.com/2016/12/31/bisac/>]

. **Louis Paré**, « Le marketing dans les bibliothèques, ou comment se rendre visible », publié le 18 novembre 2013 [<https://tribuneci.wordpress.com/2013/11/18/le-marketing-dans-les-bibliotheques-ou-comment-se-rendre-visible/>]

Normes, labels et référentiels

. **AFNOR**, Livre Blanc de février 2016

- . **Lola Mirabail**, « Label Marianne : la BU de Paris-8 confirmée dans sa démarche qualité », *BBF* n° 8 d'avril 2016
- . **Norme ISO 11620:2014** : Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques

Autres matières à réflexion

- . Blog de **Cécile Arenes**, <http://www.cecilearen.es/>
<https://actubibubu.wordpress.com/>
- . **Céline Chuiton, Julien Legalle et Jude Talbot**, « Construire sa présence sur les réseaux sociaux : l'exemple du SCD de l'université de Caen Normandie (UNICAEN) », *Bibliothèques et réseaux sociaux : des interactions renouvelées avec les publics, Arabesque*, n°91 octobre-novembre-décembre 2018.
- . *L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives*, Rapport de l'IGB, 2016-A04 [https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid115117/l-adaptation-des-batiments-des-bibliotheques-universitaires-aux-nouveaux-usages-bilan-des-constructions-recentes-et-perspectives.html]
- . www.libvalue.org/
- . <http://www.ilovelibraries.org/librariestransform/>
- . « Les bibliothèques universitaires ne proposent qu'une place pour douze étudiants », article publié par **Séverin Graveleau** dans *Le Monde Campus* le 7 avril 2017 [https://www.lemonde.fr/campus/article/2017/04/07/les-bibliotheques-universitaires-proposent-en-moyenne-une-place-pour-douze-etudiants_5107321_4401467.html]
- . « Les étudiants manquent de place dans les bibliothèques universitaires », article publié par **Jean-Marc De Jaeger** dans *Le Figaro étudiant* le 10 avril 2017 [https://etudiant.lefigaro.fr/article/les-etudiants-manquent-de-place-dans-les-bibliotheques-universitaires_0fc30fbc-1dc4-11e7-be98-e880d1c34148/]
- . **Marielle de Miribel**, « La signalétique en bibliothèque », *BBF*, Paris, t.43, n°4, 1995.
- . **Aaron Schmidt & Amanda Etches**, *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*, Presses de l'ENSSIB, 2016

*