

Réorganisation et valorisation des collections de la Bibliothèque Médiathèque de Pully

**Travail de Bachelor réalisé par :
Maude AUDERSET**

**Sous la direction de :
Michel GORIN, maître d'enseignement HES**

Genève, 9 juillet 2018

**Filière Information documentaire
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre du Bachelor en Information documentaire de la Haute école de gestion de Genève. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans ce travail, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle de l'encadrant.

« J'atteste avoir réalisé le présent travail sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Lausanne, le 9 juillet 2018

Maude Auderset

Remerciements

Je remercie M. Dylan Roth, mon mandant, pour sa confiance et sa disponibilité tout au long de la réflexion qui a conduit à la conception de ce Travail de Bachelor, et M. Michel Gorin, mon conseiller, pour sa patience et ses réponses aux questions que je me posais.

Merci aux responsables des Bibliothèques de Blonay-St-Légier et Lyon Part-Dieu de m'avoir autorisée à citer leurs établissements en exemple, et à M. François Gerber pour avoir accepté d'être mon juré.

Merci également à mes collègues de la Bibliothèque des Eaux-Vives pour avoir évoqué avec moi le projet concernant la mise en place de pôles aux Bibliothèques municipales de Genève, et à mes amis du groupe Zebromands pour leurs conseils lors de la création du questionnaire destiné aux usagers de la Bibliothèque Médiathèque de Pully.

Merci à Cynthia Vaudroz d'avoir accepté de relire mon travail et d'en effacer les coquilles, ainsi que pour son amitié et son soutien infaillibles tout le temps qu'a duré sa conception.

Enfin, je remercie tous ceux avec qui j'ai, même brièvement, parlé du sujet de mon Travail de Bachelor et qui m'ont permis de mieux canaliser ma pensée et mes idées ou m'en ont apporté de nouvelles.

Résumé

Ce travail a été réalisé sur mandat de la Bibliothèque Médiathèque de Pully, un établissement de lecture publique situé dans une petite ville de l'agglomération lausannoise.

Constatant que ses usagers peinaient à trouver leurs documents, plus particulièrement les documents non-fictionnels indexés à l'aide de la Classification Décimale Universelle (CDU), la Bibliothèque Médiathèque de Pully s'est interrogée sur la pertinence de continuer à utiliser ce système qui lui paraissait peu intuitif pour ses utilisateurs. Elle s'est demandé si un classement par pôles ou centres d'intérêt, dépourvu de l'aspect numérique lié à la CDU, ne leur rendrait pas un meilleur service.

Pour répondre à cette question, les divers usages de la CDU ont été dissociés pour tenter de définir qui sont les bénéficiaires de ses avantages. Des recherches dans la littérature ont permis de comprendre ce qu'était exactement la classification par pôles ou centres d'intérêt et comment elle avait été mise en place par les institutions ayant franchi le pas.

À travers l'analyse de la situation à la Bibliothèque Médiathèque de Pully et l'observation de différents établissements aux fonctionnements variés, il a été établi que le classement des collections d'après l'ordre numérique de la CDU n'était pas seul en cause dans les difficultés rencontrées par l'institution et nous sommes arrivés à la conclusion que l'expérience utilisateur devait être prise en compte dans sa globalité, qu'il n'était pas possible d'attribuer la responsabilité des problèmes des usagers pulliérais à trouver leurs documents à la seule CDU.

L'enquête quantitative qui a ensuite été réalisée auprès des usagers de Pully afin de connaître l'opinion des principaux concernés a permis de confirmer ce constat. Il a notamment été observé qu'un nombre d'usagers plus élevé que supposé au départ connaît et utilise la CDU et que l'amélioration de la signalétique est la réponse la plus fréquemment donnée à la question : « Qu'est-ce qui vous permettrait de retrouver plus facilement les livres que vous cherchez ? ». Cette enquête a par ailleurs également permis de définir l'image qu'ont les usagers de la Bibliothèque Médiathèque de Pully et de recueillir leurs opinions concernant les services qui pourraient être mis en place ou améliorés.

Il a ensuite été décidé de donner deux exemples de bibliothèques ayant instauré un système de pôles : la Bibliothèque de Blonay-St-Légier et la Bibliothèque de Lyon Part-Dieu. La façon dont se combinent différents aspects aboutissant à un résultat très satisfaisant a été observée et analysée.

Enfin, quelques propositions ont été soumises au mandant qui en a retenu deux : la création de pôles et le renouvellement de la signalétique. Des recommandations ont alors été émises pour la Bibliothèque Médiathèque de Pully en développant plus particulièrement ces deux aspects.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vii
Liste des figures.....	viii
1. Introduction.....	1
1.1 Objectifs du mandat.....	2
1.2 Contraintes	2
1.3 Méthodologie.....	2
2. La Classification Décimale Universelle (CDU)	4
2.1 Définition et principes.....	4
2.2 Les classes élémentaires	4
2.3 Les divisions communes générales	5
2.4 Les divisions communes spéciales ou divisions analytiques	5
2.5 Avantages de la CDU	6
2.6 Inconvénients de la CDU	7
3. La classification par pôles ou par centres d'intérêt	9
3.1 Définition	9
3.2 Historique	9
3.3 Exemples de classements normalisés	9
3.4 Usage	10
3.5 Succès	11
4. Les usagers et leurs demandes	13
4.1 Les types d'usagers.....	13
4.2 Les types de demande.....	14
4.3 Les types de recherche documentaire	15
4.4 Réflexion sur le lien entre les usagers, leurs demandes et leurs pratiques en termes de recherche documentaire.....	16
5. La Bibliothèque Médiathèque de Pully : état des lieux	17
5.1 Services	17
5.2 Accès	18
5.3 Publics	18
5.4 Collections.....	18
5.4.1 Volume.....	18
5.4.2 Organisation de l'espace.....	18
5.4.3 Types de documents.....	19

5.4.4	Classification.....	20
5.4.5	Cotation	20
5.4.6	Équipement.....	20
5.4.7	Signalétique	21
5.5	Mobilier et décoration	21
5.6	Commentaire sur le repérage à la Bibliothèque Médiathèque de Pully...	22
6.	Enquêtes	24
6.1	Comparatif entre diverses institutions	24
6.1.1	Objectifs	24
6.1.2	Méthodologie	24
6.1.3	Établissements observés	24
6.1.4	Hypothèses	24
6.1.5	Grille d'observation	24
6.1.6	Résultats	25
6.2	Enquête par questionnaire auprès des usagers de la Bibliothèque Médiathèque de Pully	26
6.2.1	Objectifs	26
6.2.2	Méthodologie	27
6.2.3	Hypothèses	27
6.2.4	Questionnaire.....	27
6.2.5	Résultats	29
6.3	Conclusion : avantages et inconvénients de la classification par pôles	35
7.	Exemples de bibliothèques utilisant des méthodes de rangement alternatives	37
7.1	La Bibliothèque de Blonay–St-Légier	37
7.1.1	Résumé	37
7.1.2	Présentation générale	37
7.1.3	Collections	37
7.1.4	Signalétique	38
7.1.5	Mobilier et décoration.....	38
7.1.6	Conclusion	39
7.2	La Bibliothèque de la Part-Dieu	39
7.2.1	Résumé	39
7.2.2	Présentation générale	39
7.2.3	Collections	40
7.2.4	Signalétique	40
7.2.5	Mobilier et décoration.....	41
7.2.6	Conclusion	42
8.	Propositions pour la Bibliothèque Médiathèque de Pully.....	43
8.1	Problèmes identifiés	43
8.2	Axes de résolution choisis	44

8.3 Solutions retenues par le mandant.....	45
8.3.1 Première proposition : Création de pôles	45
8.3.2 Deuxième proposition : Changement de signalétique.....	47
8.4 Solutions non-retenues par le mandant	49
8.4.1 Troisième proposition : Rééquipement avec de nouvelles étiquettes d'adressage	49
8.4.2 Quatrième proposition : Réorganisation des espaces	50
8.4.3 Cinquième proposition : Nouveaux indices de classification documentaire 51	
8.4.4 Sixième proposition : Attribution d'un logo ou d'une couleur aux pôles ou aux classes	54
9. Recommandations sur les pôles et la signalétique.....	57
9.1 Au sujet de l'expérience utilisateur	57
9.2 Étapes préparatoires à la constitution de pôles	58
9.3 Choix du nombre de pôles et du niveau de profondeur	58
9.4 Répartition des classes et/ou sous-classes actuelles de la CDU à l'intérieur des pôles.....	59
9.5 Mesure de la masse documentaire que représente chaque pôle	59
9.6 De la planification à la réalisation effective.....	59
9.7 Création ou augmentation des outils de repérage.....	60
9.7.1 De l'importance de la signalétique.....	60
9.7.2 Faiblesses détectées à la Bibliothèque Médiathèque de Pully	61
9.7.3 Charte graphique	62
9.7.4 Signalétique d'identification et signalétique directionnelle	62
9.8 Faut-il ou non conserver la CDU ?	63
Conclusion.....	66
Bibliographie	67
Annexe 1 : Grille d'analyse des institutions	70
Annexe 2 : Grille d'entretien avec les bibliothécaires.....	71
Annexe 3 : Questionnaire distribué aux usagers	72
Annexe 4 : Objectifs du questionnaire	75
Annexe 5 : Photos de la Bibliothèque de Lyon Part-Dieu.....	79
Annexe 6 : Photos de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier	83
Annexe 7 : Réponses des usagers aux questions ouvertes de l'enquête quantitative	84
Annexe 8 : Graphiques des réponses des usagers à l'enquête par questionnaire.....	87

Liste des tableaux

Tableau 1 : Divisions communes générales de la CDU	5
Tableau 2 : Divisions communes spéciales de la CDU	6
Tableau 3 : Les modalités de lecture selon Eliseo Veron	14
Tableau 4 : Proposition « Création de pôles »	45
Tableau 5 : Prototype pour la création de pôles	45
Tableau 6 : Proposition « Changement de signalétique »	47
Tableau 7 : Rééquipement avec de nouvelles étiquettes d'adressage	49
Tableau 8 : Prototype du projet « Rééquipement avec de nouvelles étiquettes d'adressage »	50
Tableau 9 : Proposition « Réorganisation des espaces »	50
Tableau 10 : Proposition « Nouveaux indices de classification documentaire »	51
Tableau 11 : Prototype pour de nouveaux indices de classification documentaire	52
Tableau 12 : Proposition « Attribution d'un logo ou d'une couleur aux pôles ou aux classes »	54
Tableau 13 : Grille d'analyse des institutions	70
Tableau 14 : Objectifs du questionnaire	75

Liste des figures

Figure 1 : Premier prototype pour une nouvelle signalétique	48
Figure 2 : Second prototype pour une nouvelle signalétique	49
Figure 3 : Prototype pour une réorganisation des espaces.....	51
Figure 4 : Prototype pour l'attribution de logos	56
Figure 5 : Prototype pour l'attribution de couleurs	56
Figure 6 : Plan de la Bibliothèque de Lyon Part-Dieu	79
Figure 7 : Autre plan de la Bibliothèque de Lyon Part-Dieu	79
Figure 8 : Sélection de thèmes avec le département et le niveau correspondants (Bibliothèque de Lyon Part-Dieu).....	80
Figure 9 : Signalétique lumineuse à l'entrée des pôles, avec un nuage de mots (Bibliothèque de Lyon Part-Dieu).....	80
Figure 10 : Signalétique suspendue et pancartes sur les étagères basses, nuage de mots sur le côté d'une étagère (Bibliothèque de Lyon Part-Dieu)	81
Figure 11 : Signalétique sur le côté des étagères (Bibliothèque de Lyon Part-Dieu)....	81
Figure 12 : Équipement des documents et signalétique sur les étagères (Bibliothèque de Lyon Part-Dieu)	82
Figure 13 : Serre-livre avec le pôle « Beaux-arts » et ses sujets, équipement des documents avec le logo du pôle (Bibliothèque de Blonay-St-Légier)	83
Figure 14 : Serre-livre avec le pôle « Philosophie, religion » et ses sujets, équipement des documents avec le logo du pôle (Bibliothèque de Blonay-St-Légier).....	83
Figure 15 : Question 1 : « Dans quel but principal venez-vous le plus souvent à la Bibliothèque ? »	87
Figure 16 : Question 2 : « À quelle fréquence venez-vous à la Bibliothèque ? ».....	87
Figure 17 : Question 3 : « Dans l'ensemble, la Bibliothèque Médiathèque de Pully répond-elle à vos attentes ? »	87
Figure 18 : Question 6 : « Quels qualificatifs attribueriez-vous à la décoration intérieure de la Bibliothèque ? ».....	88
Figure 19 : Question 7 : « Le plus souvent, comment choisissez-vous les livres que vous empruntez ? ».....	89
Figure 20 : Question 8 : « Fréquentez-vous également des librairies, en plus de votre Bibliothèque ? (Peu importe que vous achetiez ou pas) »	89
Figure 21 : Question 9 : « Par rapport à une librairie de type Payot ou Fnac, trouvez- vous que la présentation des rayonnages donne plus ou moins envie de découvrir de nouveaux genres ou de nouveaux sujets ? ».....	89
Figure 22 : Question 10 : « Par rapport à une librairie de type Payot ou Fnac, trouvez- vous qu'à la Bibliothèque de Pully, il est plus ou moins facile de trouver un ouvrage ou un sujet précis ? »	90
Figure 23 : Question 11 : « Quand vous cherchez un titre, auteur ou un sujet précis dont vous ne connaissez pas encore la localisation, préférez-vous chercher par vous- même ou vous adresser à un bibliothécaire ? »	90
Figure 24 : Question 12 : « Qu'est-ce qui vous permettrait de retrouver plus facilement les livres que vous cherchez ? ».....	91
Figure 25 : Question 13 : « Sur la tranche des livres documentaires (c'est-à-dire hors BD et romans) se trouve une étiquette portant une série de chiffres. Savez-vous à quoi ils servent ? Cochez l'affirmation qui s'applique le plus à vous. »	91

1. Introduction

Depuis sa mise au point en 1905, la Classification Décimale Universelle (CDU) a été et reste utilisée par des centaines de bibliothèques à travers le monde. Il s'agit en effet d'un outil de classification très performant, englobant toutes les connaissances, et à la fois souple pour l'intégration de nouvelles disciplines et adaptable à tous types de fonds. Elle peut être utilisée comme plan de classement pour classer les documents de façon intellectuelle, pour décrire le contenu des documents grâce à ses indices complétés de symboles significatifs et enfin comme plan de rangement physique, les ouvrages pouvant être simplement placés dans l'ordre numérique de leur indice, ce dernier servant de base principale à la cotation.

La Bibliothèque Médiathèque de Pully existe depuis une trentaine d'années. Comme beaucoup d'autres établissements, elle utilise une CDU maison, l'outil d'origine ayant subi des modifications mineures afin de mieux s'adapter aux besoins de ses publics. Son fonds est issu de la fusion de deux bibliothèques distinctes qui utilisaient également des CDU maison. Elle se situe dans une école près de la gare de Pully, une petite ville des environs de Lausanne, et s'adresse à l'ensemble de la population communale.

En trois décennies d'existence, la Bibliothèque Médiathèque de Pully a assisté à de nombreux changements : changement d'environnement avec l'évolution des méthodes de travail des bibliothécaires, changement du rôle des bibliothèques et des bibliothécaires, changement des modes et intérêts littéraires des publics... Pour accompagner toutes ces évolutions, la façon dont les livres étaient physiquement rangés à l'intérieur de la bibliothèque a progressivement subi certaines modifications. Ainsi, certains types d'ouvrages ont été mis en avant à travers le choix d'un emplacement qui les mettait davantage en valeur.

Cela a permis aux publics de les découvrir et aux emprunts de connaître une augmentation. Cependant, cela a également eu pour conséquence d'écarter la CDU, car l'ordre de rangement ne se faisait plus complètement dans l'ordre strictement numérique. De plus, les bibliothécaires de Pully ont observé que les usagers peinaient à retrouver de façon autonome les documents qu'ils cherchaient. Ils ont constaté que la CDU n'avait guère de signification pour eux.

À notre époque où l'environnement informatique permet une recherche documentaire rapide et efficace par le biais des vedettes-matière, la CDU est-elle vraiment l'outil le plus adapté à la classification et au rangement des livres dans les bibliothèques publiques ? Un classement par pôles ou par centres d'intérêt, comme le pratiquent depuis longtemps les grandes surfaces commerciales, ne rendrait-il pas un meilleur service aux usagers ? Dans quelle mesure la CDU est-elle nécessaire au rangement documentaire ? Qu'est-ce qui garantit une expérience utilisateur optimale ?

Ce Travail de Bachelor, mandaté par la Bibliothèque Médiathèque de Pully, s'efforce de répondre à ces questions.

1.1 Objectifs du mandat

Les objectifs du mandat étaient les suivants :

1. Établir un état des lieux de la Bibliothèque Médiathèque de Pully.
2. Étudier et comparer les pratiques d'autres institutions de même type, utilisant ou non la CDU.
3. Relever les avantages et inconvénients de l'utilisation de la CDU ou d'autres systèmes.
4. Élaborer plusieurs propositions visant à améliorer l'existant à la Bibliothèque Médiathèque de Pully.
5. En accord avec le mandant, choisir l'une de ces propositions et développer un projet de mise en œuvre concrète.

1.2 Contraintes

Les contraintes ont été identifiées après le début du travail et le commencement des premières tentatives de récolte d'information :

- Au sujet de la Bibliothèque Médiathèque de Pully, il n'y avait pas beaucoup de statistiques exploitables, car avant 2011, aucune mesure en ce sens n'avait été prise.
- Nous n'avons pas trouvé de bibliothèque publique en Suisse romande utilisant un autre système de classification documentaire que la CDU ou la CDD. Même des bibliothèques comme celle de Blonay-St-Légier ou celle des Archives de la Ville de Lausanne, qui utilisent respectivement un classement par pôles et un classement à facettes, utilisent des CDU maison.
- Parmi les bibliothèques que nous avons pu identifier comme intéressantes pour notre travail, plusieurs n'ont pas accepté de nous recevoir pour discuter de leur système de classement ou n'ont pas répondu à nos sollicitations. Nous en avons quand même visité certaines, sans toutefois pouvoir obtenir d'entretien avec un ou une bibliothécaire. Bien que nous les ayons visitées, nous n'avons pas considéré ces visites comme étant incluses dans l'étude « Comparatif entre diverses institutions ».
- Enfin, le fait que la collection de la Bibliothèque Médiathèque de Pully soit assez conséquente et que tous les documents soient déjà équipés devait être pris en compte. En effet, envisager de changer l'équipement de tous les documents signifiait également envisager un budget spécifique consacré à cette tâche.

1.3 Méthodologie

La première étape a été de clarifier, avec le mandant, la nature de la demande, les résultats escomptés ainsi que le déroulement général du projet.

L'établissement de l'état des lieux a ensuite pu être entamé, grâce à un premier entretien avec le mandant, un second entretien plus tard avec l'un de ses collaborateurs, ainsi qu'une observation minutieuse des collections, de l'organisation de l'espace, du mobilier, de la signalétique et de la cotation. Les caractéristiques sociodémographiques de la population pulliérane ont également été observées.

Parallèlement à cette étape, nous avons effectué des recherches bibliographiques afin de mieux cerner la nature de la CDU, ses avantages, ses inconvénients ainsi que ses modes d'utilisation. Cela a permis de mieux cerner la différence entre l'utilisation de la CDU comme

classification documentaire ou comme plan de rangement et les raisons pour lesquelles choisir de ne pas la conserver ne peut se faire si facilement.

Nous nous sommes ensuite penché de plus près sur les autres méthodes de classification documentaire pouvant être envisagées et plus particulièrement sur la classification par pôles ou par centres d'intérêt, pour laquelle la Bibliothèque Médiathèque de Pully avait d'emblée exprimé sa curiosité. Nous avons parcouru la littérature existante à ce sujet puis, afin de mieux visualiser le fonctionnement de cette méthode, nous nous sommes déplacé pour visiter des bibliothèques ayant réorganisé leurs collections de cette manière.

En plus de cela, nous avons également visité divers autres établissements et nous avons comparé leur fonctionnement avec celui de la Bibliothèque Médiathèque de Pully. Cela nous a permis de vérifier dans quelle mesure les difficultés rencontrées par cette dernière étaient vraiment liées à la CDU ou si elles pouvaient être dues à d'autres facteurs.

Il nous est cependant vite apparu qu'il était difficile d'appréhender réellement la logique du choix d'un classement plutôt qu'un autre sans comprendre au mieux le comportement des usagers en bibliothèque publique et plus précisément, les différentes manières de s'approprier les collections. Nous avons donc cherché des études à ce sujet. Après les avoir parcourues, les liens entre le comportement des usagers et l'organisation documentaire sont devenus plus clairs. Les premiers axes de réflexion concrète quant à la résolution des problèmes rencontrés à Pully ont alors pu être esquissés.

Nous avons ensuite pu commencer à réfléchir à différentes propositions visant à améliorer le classement documentaire et le repérage à la Bibliothèque Médiathèque de Pully en prenant en compte son histoire, ses activités actuelles, ses pratiques bibliothéconomiques ainsi que ses possibles évolutions dans le futur. Nous avons alors rédigé diverses propositions. Nos recherches nous ayant permis d'identifier l'organisation documentaire comme n'étant qu'un des aspects nécessaires à une expérience utilisateur optimale, nous avons émis nos recommandations en prenant en compte les autres aspects également.

Le champ de notre étude s'est ainsi trouvé élargi par nécessité, ceci afin de présenter une réflexion globale et une vision pérenne axées sur tous les besoins de l'utilisateur. Notre souci était avant tout de fournir une solution complète et non une solution partielle. Traiter uniquement de la réorganisation des collections sans développer l'importance cruciale de la signalétique et sans évoquer les autres évolutions nécessaires pour accompagner un tel changement ne nous paraissait pas pertinent. Nous voyons la bibliothèque comme un système et considérons qu'en toucher une partie revient à impacter le reste également.

Le cinquième objectif de ce travail, « choisir l'une de ces propositions et développer un projet de mise en œuvre concrète », a dû être adapté à l'évolution de nos réflexions au fil de notre progression. Comme la classification documentaire n'était qu'un facteur parmi d'autres, il nous est apparu plus logique et réaliste d'émettre des « options » facultatives, qui toutes ensemble tendaient vers une amélioration globale, et que le mandant puisse une par une accepter ou non.

2. La Classification Décimale Universelle (CDU)

2.1 Définition et principes

La Classification Décimale Universelle (CDU) est définie comme un plan de classement conçu pour couvrir l'ensemble des domaines des connaissances humaines. Elle a été mise au point par Paul Otlet et Henri La Fontaine, deux juristes bruxellois, sur la base de la Classification Décimale de Dewey (CDD) avec l'accord de Melvil Dewey.

La première édition de la CDU a été publiée en 1905. Une seconde édition a ensuite vu le jour et est parue progressivement entre 1927 et 1933. L'originalité de cette seconde édition a été d'introduire les divisions communes, les divisions analytiques et les signes qui ont permis de faire de la CDU un langage plus flexible et détaillé que la CDD qui est purement énumérative.

La CDU possède concrètement les caractéristiques suivantes :

- C'est une **Classification** : c'est un « plan de classement qui réunit et ordonne les connaissances selon le procédé logique et systématique d'inclusion des notions au sein d'ensembles qui doivent en principe les contenir » (UDC Consortium, 2001).
- Elle est **Universelle** : elle inclut la totalité des connaissances humaines. Quand de nouvelles disciplines apparaissent, elles peuvent facilement être incluses dans la CDU grâce au système décimal. Pour cela, il est nécessaire qu'elles paraissent suffisamment durables pour justifier une mise à jour de la CDU.
- Elle est **Décimale** : la CDU divise la connaissance en grandes classes choisies arbitrairement : ce sont les classes dites principales, ou élémentaires. Chacune d'entre elles est ensuite subdivisée en dix autres classes, chacune à nouveau subdivisée en dix, et ainsi de suite jusqu'à obtenir une indexation de plus en plus fine et précise. Les indices de la CDU vont ainsi du général au particulier selon un principe hiérarchique.

2.2 Les classes élémentaires

Les classes élémentaires de la CDU sont les suivantes :

- 0 Généralités. Culture. Savoir
- 1 Philosophie. Psychologie
- 2 Religions
- 3 Sciences sociales
- 5 Sciences exactes
- 6 Sciences appliquées. Techniques
- 7 Beaux-arts. Divertissements. Sport
- 8 Linguistique. Philologie. Littérature
- 9 Archéologie. Géographie. Biographies. Histoire

Pour des raisons de commodité, le 0 qui devrait précéder chaque classe principale est omis lors de l'écriture de l'indice de la CDU. De plus, comme dans la CDD, un point de lisibilité est inséré tous les trois chiffres.

Contrairement à la CDD, le chiffre « 4 » (correspondant aux langues) n'est pas utilisé en tant que classe principale dans la CDU (où l'équivalent a été basculé en 800).

2.3 Les divisions communes générales

Les divisions communes sont regroupées dans les tables auxiliaires. On les place à la fin de l'indice ; elles constituent ainsi des suffixes que l'on peut appliquer à tous les indices de toutes les classes. Leur signification reste identique à travers l'ensemble de la CDU.

Pour que l'on puisse différencier les divisions communes des classes élémentaires, elles sont accompagnées de caractères spéciaux. La nature de ces derniers dépend de la signification de la division commune.

Le tableau ci-après recense la liste de ces caractères spéciaux et leur signification. Les points de suspension indiquent où le suffixe se place concrètement dans cette notation.

Point intéressant à relever, les tables 1 c à 1 g, qui concernent les langues, les formes, les lieux, les races et peuples et le temps, peuvent constituer un indice à part entière. On les utilise alors de façon indépendante.

Tableau 1 : Divisions communes générales de la CDU

Table	Symbole	Signification
Table 1 a	+	Addition : présence de deux sujets différents non reliés entre eux.
Table 1 a	/	Extension : de... à...
Table 1 b	:	Relation entre deux indices pouvant être de même classe ou de classes différentes.
Table 1 c	=	Division commune de langue.
Table 1 d	(0 ...)	Division commune de forme.
Table 1 e	(...)	Division commune de lieu.
Table 1 f	(=...)	Division commune de race et peuple.
Table 1 g	« ... »	Division commune de temps.
Table 1 h	(A/Z)	Division alphabétique si nécessaire.
Table 1 i	.00...	Division commune de point de vue.

2.4 Les divisions communes spéciales ou divisions analytiques

Il s'agit de concepts récurrents dans une même classe. Dans les différentes éditions de la CDU qui ont été publiées officiellement, on les désigne par un trait vertical que l'on insère dans la marge. Comme pour les divisions communes, on les ajoute à la fin de l'indice ; elles ne sont par contre introduites par aucun caractère spécial.

Par exemple, dans la classe 53 (« Physique »), l'indice « 53.07 » correspond aux « appareils d'observation des phénomènes ». Puisqu'il y a un trait vertical dans la marge, on sait que cet

indice est également une division analytique. Ainsi, le suffixe « .53.07 » peut être ajouté à la fin d'un autre indice, appartenant lui aussi à la classe 5 (« Sciences pures »), pour indiquer que le document, outre le thème désigné par la première partie de l'indice, concerne spécifiquement les appareils d'observation des phénomènes.

Tableau 2 : Divisions communes spéciales de la CDU

Table	Symbole	Signification
Table 2 a	-1/-9	Division commune spéciale par tiret.
Table 2 b	.01/.09	Division commune spéciale par point 0.
Table 2 c	'0/'9	Division commune spéciale par apostrophe.

2.5 Avantages de la CDU

- Déjà existante.

La CDU a l'avantage non négligeable d'être un plan de classement déjà constitué et ayant fait ses preuves dans de très nombreuses bibliothèques à travers le monde. Son efficacité n'est donc plus à démontrer.

- Mise à jour régulière.

La CDU est mise à jour chaque année par le comité éditorial de la Classification Décimale Universelle. Les utilisateurs de la CDU ainsi que les éditeurs sont alors invités à faire part de leurs suggestions, problèmes, etc.

- Internationale.

Grâce à l'usage de chiffres et de symboles, la CDU est utilisable dans toutes les langues. Il en existe par ailleurs de nombreuses traductions.

- Extensible.

Grâce à son système décimal, la CDU est extensible indéfiniment et il est toujours possible d'y introduire de nouveaux domaines de connaissance, si ceux-ci sont considérés comme suffisamment durables dans le temps pour justifier une mise à jour de la CDU. À ce titre, la CDU est un système qui possède un réel potentiel d'utilisation à long terme.

- Modulable.

La CDU peut être facilement adaptée aux besoins spécifiques de chaque institution de multiples manières :

- Par le niveau de détail : selon sa taille et ses besoins, une bibliothèque peut choisir un niveau de détail plus superficiel ou plus approfondi ; l'indice sera alors plus ou moins long et complexe. Plus l'indice est long, plus le contenu du document est décrit avec précision.
- Par l'addition ou le changement de certaines classes ou sous-classes : il est facile d'apporter de petites modifications à la CDU pour faire en sorte qu'une classe corresponde mieux aux besoins d'une institution ou de ses usagers.
- Par l'ajout de lettres, couleurs, pictogrammes, etc. : des informations supplémentaires, comme par exemple l'âge du public visé par le document (enfants, adolescents, adultes...), peuvent facilement être

ajoutées à l'indice via un code de couleurs, de pictogrammes, de lettres, etc.

- Aide à la recherche.

De par sa présentation hiérarchique et sa structure claire, la CDU est un outil de recherche efficace pour trouver un document facilement sur un thème précis.

- Aide à la constitution de bibliographies.

La CDU peut également être utilisée comme base pour constituer une liste de documents sur un sujet particulier.

- Aide à la politique d'acquisition.

On peut facilement se servir de la CDU comme base pour la politique d'acquisition, par exemple en s'assurant que tous les domaines de la CDU soient couverts.

- Aide au rangement physique.

La CDU peut être utilisée comme base pour organiser et ranger physiquement les bibliothèques.

2.6 Inconvénients de la CDU

- Complexité au rangement.

D'une grande efficacité quant à la classification intellectuelle, la CDU s'avère laborieuse à déchiffrer dès lors qu'elle est utilisée comme plan de rangement physique. Les cotes longues sont en effet plus difficiles à lire, surtout quand elles contiennent des caractères spéciaux. S'y retrouver physiquement n'est alors simple ni pour les bibliothécaires, ni pour les utilisateurs.

- Apprentissage nécessaire.

La CDU n'est pas un système intuitif. Son usage exige, pour y retrouver les documents recherchés, un apprentissage que les usagers n'ont pas forcément fait. Cela restreint l'accès aux documents dans les bibliothèques ouvertes à tous les publics et où les ouvrages sont en libre consultation.

- Datée.

La CDU a été mise au point il y a plus de cent ans. La division du savoir et le choix des classes principales ne correspondent plus forcément à la réalité et aux habitudes du public d'aujourd'hui.

- Dispersion d'un même sujet à plusieurs endroits différents.

Un même sujet peut se retrouver dispersé à plusieurs endroits différents : par exemple, un livre sur la Grèce pourra tout aussi bien se retrouver en géographie, en histoire, en sociologie, etc. Cela ne facilitera pas la recherche pour un lecteur s'intéressant à l'ensemble de ce qui touche à ce pays.

- Difficulté d'aménagement de l'espace.

La CDU impose un ordre dans le positionnement des documents. Selon la configuration des lieux, il peut être difficile de disposer le mobilier d'une façon qui permette une compréhension optimale. S'il est impossible de placer les étagères de façon à ce que l'ordre numérique soit respecté, ou si la décision a été volontairement prise d'éclater la CDU pour une raison ou une

autre, l'utilisateur se retrouve à chercher « où est la suite » de la cote qu'il était en train de parcourir.

- Nécessité d'une bonne signalétique.

Utilisé seul, l'indice de la CDU n'a aucune signification pour les usagers. Ces derniers ne peuvent pas être autonomes dans leur recherche en l'absence d'un outil additionnel pour les aider à s'y retrouver. C'est pourquoi il est nécessaire de compléter la CDU par une signalétique claire, constituée de mots arbitrairement choisis.

- Mise à jour « à retardement ».

Bien qu'elle soit régulière, la mise à jour se fait cependant avec toujours un temps de retard par rapport aux usages. Il faut en effet que la nécessité soit apparue en premier, puis que le domaine ou le sujet ait été considéré comme suffisamment stable et durable dans le temps pour nécessiter une mise à jour de la CDU.

3. La classification par pôles ou par centres d'intérêt

L'alternative à laquelle s'intéresse la Bibliothèque Médiathèque de Pully est la classification par pôles ou par centres d'intérêt. En quoi cela consiste-t-il exactement ?

3.1 Définition

Dans les grandes lignes, il s'agit de réorganiser la connaissance selon de grandes thématiques plus familières aux usagers, car davantage vulgarisées dans nos médias notamment : Sciences humaines, Vie pratique, Cuisine, Sport, Voyages... C'est un système de classification centré spécifiquement sur les besoins de l'utilisateur, l'objectif étant de lui rendre le savoir accessible le plus facilement possible en le mettant au centre de la réflexion.

3.2 Historique

Des bibliothèques publiques américaines confrontées au désarroi des usagers face à la complexité des classifications bibliothéconomiques traditionnelles (CDD et CDU notamment) ont commencé à imaginer cette solution dès les années 1940. Dès les années 1980, des bibliothèques françaises s'y sont également intéressées et ont mis au point des centres d'intérêt en s'inspirant des librairies ; mais beaucoup ont ensuite abandonné ce système qui leur avait paru inapproprié à une gestion des collections pérenne, notamment en raison des effets de mode qui obligeaient les bibliothécaires à remanier régulièrement leur classification.

La classification par pôles connaît cependant un regain d'intérêt depuis les années 2000. Plusieurs bibliothèques les ont remis au goût du jour, mais en s'appuyant cette fois sur des études du comportement des utilisateurs et en s'inspirant largement des méthodes de marketing qui veulent mettre en avant des produits pour pousser les consommateurs à les remarquer, puis à les acheter.

3.3 Exemples de classements normalisés

Il existe plusieurs classements normalisés et régulièrement mis à jour. Nous pouvons par exemple citer :

- BISAC¹ (États-Unis) ;
- BIC² (Angleterre) ;
- CLIL³ (France) ;
- Thema (projet international).

BISAC est le système le plus abouti et les autres s'en sont *grossomodo* inspirés, ainsi que le souligne Nicolas Beudon⁴ :

« Tous ces classements ont pour point commun de reposer sur une cinquantaine de catégories exprimées en langage naturel (art, science, cuisine, nature, éducation, etc. – on est loin des catégories fourre-tout des anciens classements par centre d'intérêt). Il n'y a pas d'ordre imposé pour ces catégories, en revanche les sous-catégories se succèdent ensuite par ordre alphabétique. L'arborescence va rarement au-delà de deux

¹ Book Industry Standards and Communications

² Book Industry Communication : the book industry's supply chain organisation

³ Commission de Liaison Interprofessionnelle du Livre

⁴ BEUDON, Nicolas, 2016. Le « bookstore model » : le retour de la vengeance des classements par centres d'intérêt. *Le recueil factice* [en ligne]. 31 décembre 2016. [Consulté le 4 mai 2018]. Consultable à l'adresse : <http://lrf-blog.com/2016/12/31/bisac/>

ou trois niveaux. Le rangement fin se fait par auteur ou par titre. L'objectif de ces classements est avant tout pragmatique : il s'agit de ranger les livres là où ils auront le plus de chance d'être trouvés... et donc achetés. Ils sont pensés pour répondre aux attentes d'un marché, c'est là que réside toute leur force mais aussi certaines faiblesses qui doivent être corrigées si on souhaite les employer en bibliothèque (je pense à certains biais culturels : le classement BISAC dispose ainsi d'une catégorie entière consacrée à la bible...) »
(Beudon 2016)

BISAC se compose de cinquante-trois catégories et met à disposition plus de trois mille vedettes-matière organisées de façon hiérarchique, par exemple : « Animaux / Chiens / Races ». Il n'y a pas plus de deux ou trois niveaux de hiérarchie. À l'intérieur de la catégorie principale, les vedettes-matière sont triées dans l'ordre alphabétique.

Cheryl Boettcher Tarsala souligne à propos de BISAC les points suivants :

- *Les vedettes-matière sont classées par ordre alphabétique sous chaque catégorie principale.*
- *Si une catégorie principale a des subdivisions, il y a toujours une rubrique se terminant par « / Général ». Par exemple, « Animaux / Oiseaux » couvre tous les livres sur les oiseaux alors que « Animaux / Chiens / Général » couvre tous les livres sur les chiens mais qui ne concernent pas les races ni l'entraînement.*
- *Chaque descripteur a un identifiant unique, mais la notation n'est pas expressive.*
- *Le code commence avec trois lettres représentant la catégorie principale suivie d'un nombre à six chiffres, par exemple : « PET004000 » qui correspond à « Pets / Dogs / General ».*
- *Le numéro des identifiants n'est pas lié à l'ordre alphabétique mais exprime par contre le niveau hiérarchique du descripteur.*
- *Un astérisque marque les vedettes-matière nouvellement ajoutées.*
- *Il existe deux types de références croisées. L'un amène à un autre sujet de la même catégorie principale et l'autre à une catégorie principale différente.*

(Tarsala 2014)

Ce système est adapté aux librairies et aux petites bibliothèques municipales « disposant de moins de 50.000 documents en libre accès » (Nicolas Beudon, 2016).

Quant à Thema, il s'agit d'un projet multilingue destiné à être utilisé par tous les acteurs de l'industrie du livre, des éditeurs aux détaillants et même dans les bibliothèques publiques. Contrairement à d'autres classifications, Thema vise à être globalement applicable et est adapté à un usage commercial. C'est une norme flexible qui permet à chaque marché de conserver ses spécificités culturelles uniques et qui rationalise la classification des livres. L'objectif du programme est de fournir un schéma unique pour une utilisation internationale. Bien que ce ne soit pas le but premier, Thema pourrait à terme remplacer les schémas nationaux tels que BIC, BISAC ou CLIL.

3.4 Usage

Dans la pratique, les pôles ou centres d'intérêt sont souvent distingués par un pictogramme ou une couleur qui est également reporté sur chaque document. Si la place le permet, ils peuvent également bénéficier d'une localisation spécifique dans la bibliothèque, l'agencement

de cette dernière permettant de distinguer visuellement, de façon claire et précise, les différents pôles.

La classification par pôles ou centres d'intérêt n'est nullement incompatible avec l'usage de la CDU ou de la CDD. En effet, la conservation d'un système de classement documentaire reste indispensable pour une localisation précise des ouvrages, afin de permettre aux bibliothécaires ou aux usagers ayant appris à se servir du catalogue pour localiser un document de les retrouver de façon fiable et rapide lorsqu'une demande précise est émise par un utilisateur.

Deux solutions peuvent dès lors être adoptées :

- Soit la bibliothèque conserve un système de classification traditionnel ; les indices de la CDU ou de la CDD, qui ne correspondent plus forcément au découpage choisi, peuvent alors se retrouver éclatés à plusieurs endroits différents.
- Soit la bibliothèque abandonne complètement les classifications traditionnelles ; il lui faut alors mettre au point un nouvel outil de cotation des documents et, si l'adoption de ce système est ultérieure à la création de la bibliothèque, rééquiper entièrement tous ses documents. Cela lui permet cependant d'obtenir, si désiré, des cotes numériques suivies lors du rangement, ce qui facilite grandement la recherche documentaire.

Il est important de relever que la classification par pôles ne se suffit pas à elle-même pour obtenir une bibliothèque réellement agencée autour de l'utilisateur. Selon Nicolas Beudon, elle doit être combinée avec d'autres stratégies de valorisation des documents : « zonages de collection en fonction des flux de public, travail soigné sur la signalétique et les ambiances, présentation des livres de face, utilisation méthodique des tables de valorisation ou de *power walls* (c'est-à-dire de grands murs de présentation) » (Beudon 2016).

Plusieurs bibliothèques ont choisi de s'inspirer d'un système normalisé pour l'adapter à leurs collections. Sont alors pris en compte des critères aussi variés que le volume des collections, la complexité du fonds ou encore la possibilité d'agencer l'espace en zones spécifiques dédiées au thème. Les pôles peuvent par ailleurs être eux-mêmes divisés en sous-thèmes, créant ainsi plusieurs niveaux de hiérarchie. Le processus de création implique généralement tous les collaborateurs et prend en compte les spécificités de l'institution afin que le résultat final soit au maximum adapté à ses collections et ses publics.

Pour donner deux exemples de choix différents en matière de nombres de pôles, nous pouvons citer d'une part, la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, qui compte environ 20'000 documents et possède dix-sept centres d'intérêt, ces derniers étant ensuite directement subdivisés selon les classes d'une CDU maison ; et d'autre part la Bibliothèque de Lyon Part-Dieu, qui compte 3.2 millions de documents répartis sur 5 étages ainsi qu'un « silo de stockage » (nom donné aux magasins), et qui ne possède que 8 pôles, mais chacun occupant une salle entière. Des sous-thèmes s'appliquent ensuite, et après seulement, la classification décimale.

3.5 Succès

Toujours selon Nicolas Beudon, « les bibliothèques qui ont quitté la CDD et qui ont réalisé des évaluations ont toutes constaté des résultats positifs : +21 % d'emprunts à Almere, +250 % d'emprunts pour les documentaires à la Bibliothèque du district de Portneuf dans l'Idaho, une augmentation plus modeste de 4 % à San Mateo. À Maricopa, 95 % des usagers se déclarent

satisfaits du nouveau classement. À Markham, 78 % des usagers déclaraient trouver sans peine des documentaires, ils sont maintenant 96 %. Les livres sont trouvés 3 à 4 fois plus rapidement et ils sont rangés 5 fois plus vite. »

L'auteur souligne cependant que ces résultats doivent être interprétés avec prudence, car « l'abandon de la CDD s'accompagne toujours d'autres changements (nouveau lieu, nouveau mobilier, nouvelle signalétique). » Il est donc difficile d'attribuer la hausse des emprunts au seul reclassement des documents. Selon les détracteurs de BISAC, améliorer significativement la signalétique, le zonage et la circulation aurait probablement suffi à obtenir le même résultat.

4. Les usagers et leurs demandes

Pour bien comprendre en quoi la mise en place d'une classification plutôt qu'une autre peut influencer le comportement des usagers, il est indispensable de bien saisir qu'il existe différents types de demandes ainsi qu'une infinité de motivations possibles pour fréquenter une bibliothèque et donc de multiples manières pour l'utilisateur de s'approprier les lieux. Nous nous sommes penchés sur différentes études sociologiques qui ont été faites pour identifier les nombreux usages conscients ou inconscients qui peuvent exister.

4.1 Les types d'usagers

Dans son étude *Les logiques d'usages en bibliothèque publique* (Cailliet 2014), Mathilde Cailliet distingue trois types d'usagers :

- Ceux qui ressentent l'usage de la bibliothèque comme une nécessité.

Ce sont des usagers particulièrement assidus. Ils lisent plusieurs livres par semaine et se rendent à la bibliothèque tout aussi souvent. D'ailleurs il n'est pas rare qu'ils fréquentent plusieurs établissements en parallèle.

Dans cette catégorie d'usagers, Mathilde Cailliet distingue encore : d'une part, ceux qui lisent depuis l'enfance, au point que cette pratique est intimement inscrite en eux et qu'ils la ressentent comme un besoin quasi-vital (pratique culturelle comme confirmation de soi) ; et d'autre part, ceux qui utilisent la bibliothèque pour acquérir ou actualiser leurs connaissances, dans une démarche d'autodidaxie (pratique culturelle comme construction de soi).

Pour ces usagers, la bibliothèque fait partie de leur quotidien et il leur est souvent difficile de distinguer s'ils sont en train de l'utiliser pour le travail ou pour les loisirs.

- Ceux pour qui l'usage de la bibliothèque est une habitude, un rituel.

Ces usagers sont des lecteurs moins assidus que ceux de la première catégorie, mais ce sont de fidèles inscrits. Il n'est pas rare qu'ils fréquentent la bibliothèque depuis de nombreuses années. Ils empruntent des livres, mais n'ont pas forcément le temps de tous les lire, car ils se rendent à la bibliothèque d'abord pour des raisons sociales. Ils sont coutumiers de pratiques culturelles en tous genres, et la bibliothèque est l'une d'entre elles. Le facteur déterminant dans leur choix de fréquenter un établissement ou un autre est avant tout la proximité géographique.

- Ceux pour qui aller en bibliothèque est une distraction, un passe-temps.

Ces usagers-là ont un rapport plus distant avec la bibliothèque. Certains s'y sont rendus enfants avant de connaître une période d'interruption suivie d'un retour, tandis que d'autres se sont inscrits tardivement. Ils ne s'y rendent qu'occasionnellement et il s'agit pour eux d'un loisir parmi pléthore d'autres. Leurs pratiques culturelles sont diversifiées ; ils y passent du temps mais les livres ne sont pas forcément leur intérêt principal. Comme pour la catégorie précédente, ils choisissent leur établissement sur un critère de proximité géographique. Ils se rendent à la bibliothèque surtout pour les livres, tout en ayant également d'autres sources d'approvisionnement comme les librairies. Ils recherchent avant tout la détente, la distraction, la découverte.

Un autre auteur, Eliseo Veron, a distingué pour sa part différentes modalités de lecture ; pour chacune, il a défini un comportement type dans la bibliothèque.

Tableau 3 : Les modalités de lecture selon Eliseo Veron

Type	Définition	Comportement dans la bibliothèque
Lecture thématique	Épuisent un secteur déterminé (le « vécu », la Résistance, etc.)	Pratique <i>un</i> espace précis.
Lecture problématique	Thèmes dispersés, variés, sur un thème général	Préfèrent souvent les librairies. La classification est un obstacle accepté, non intégré.
Lecture éclectique	Curiosité générale	Maîtrise de l'espace en libre accès. Idée de « balade » et de « prise ».
Lecture romanesque par auteur	Connaissent la diversité et la richesse de la littérature	N'aiment pas le classement alphabétique. Viennent avec liste. Ont conscience de la sélection opérée par la bibliothèque.
Lecture romanesque par genre	« Genres » assez subjectifs	Cherchent beaucoup. Attentifs aux codes de collection.
Lecture du « frais »	Attentifs aux nouveautés	Aiment peu la classification. Cherchent tables de nouveautés ou livres récemment rendus.

(Eliseo Veron, *Espaces du Livre*, BPI, 1989)

Selon Eliseo Veron, il y a donc au moins deux types de lecteurs qui n'aiment pas la classification : les lecteurs problématiques et les lecteurs de « frais ».

Eliseo Veron et Mathilde Cailliet observent tous les deux que les usagers peuvent se comporter de façons très diversifiées selon leurs profils, ce qu'ils recherchent, la place qu'occupe la bibliothèque dans leurs modes de vie et leurs modalités de lecture.

Le grand défi d'une mise en espace au sein d'une bibliothèque consiste à contenter toute la diversité de ces comportements.

4.2 Les types de demande

Bertrand Calenge (Calenge 2006) distingue trois types de demandes, qu'il nomme respectivement la demande déterminée, la demande butineuse et la demande spéculative.

Une demande est **déterminée** lorsque l'utilisateur a en tête un document précis. Il cherche par exemple un titre, un sujet ou un auteur. Cette demande peut être formulée plus ou moins précisément : le dernier titre d'un auteur, le dernier Prix Goncourt, voire un descriptif du résumé et de la couverture... Mais c'est en tout cas un livre dont le lecteur a connaissance et c'est exactement celui-là qu'il souhaite. Pour satisfaire une telle demande, il n'est pas impossible qu'il faille recourir au prêt interbibliothèques.

La demande est **butineuse** lorsque l'utilisateur vient à la bibliothèque pour y chercher des documents mais pas forcément quelque chose en particulier. Il se laisse porter par ses envies du moment, par la curiosité, par les découvertes. Il vient observer les collections, se promène dans les rayonnages, regarde les mises en avant, examine de plus près ce qui attire son attention... On dit qu'il « butine » car il se balade çà et là pour se donner des idées et picore quand il est intéressé. Cette demande est la moins formulée, mais c'est aussi la plus fréquente dans les bibliothèques. Pour la satisfaire, les catalogues se révèlent inutiles ; le lecteur préfère

regarder les nouveautés, les coups de cœur des bibliothécaires, ou encore le chariot de livres en attente d'être rangés. Ce type de demande exige également, pour être satisfait, un renouvellement régulier de la collection, sans quoi l'utilisateur aura rapidement l'impression d'avoir « fait le tour » et risque de désertier la bibliothèque.

Lorsque la demande est **spéculative**, l'utilisateur vient avec une demande générale destinée à satisfaire un projet personnel. Il sait ce qu'il cherche, sans pour autant avoir identifié précisément les documents : des livres sur les hamsters, des histoires à lire le soir à son enfant, des romans se déroulant à Venise, etc. Dans ce cas, il est important qu'il y ait un échange verbal avec un bibliothécaire, car celui-ci pourra éventuellement l'aider à formuler sa question, à la rendre plus précise, afin qu'il puisse ensuite lui répondre de la manière la plus pertinente possible.

Il est cependant à noter que la demande de l'utilisateur ne peut souvent pas être catégorisée de façon aussi nette : il n'est pas rare qu'elle évolue d'un type à l'autre durant ses déambulations dans les bibliothèques. Ainsi, une demande déterminée à la base peut devenir butineuse lors du passage effectif dans les rayons ; et la demande butineuse elle-même se fait souvent avec une arrière-pensée plus au moins précise, par exemple relative au niveau de lecture ou à l'objectif poursuivi : « Je cherche un livre facile à lire pour les vacances »...

Ces demandes de différents types ne peuvent être satisfaites de la même manière : le classement documentaire permet de répondre à la demande déterminée de manière efficace, mais ne convient pas forcément à la demande butineuse. Lorsqu'on choisit de classer ses documents d'une manière ou d'une autre, on favorise forcément un type de demande au détriment des autres types. Il est important de prendre conscience qu'il n'existe pas de classement parfait qui puisse répondre à égalité à la totalité des demandes des usagers.

4.3 Les types de recherche documentaire

Dans ce chapitre, nous excluons l'hypothèse où l'utilisateur s'abstient totalement de chercher par ses propres moyens pour s'adresser d'emblée à un bibliothécaire, pour nous concentrer sur son comportement lorsqu'il décide de trouver lui-même les documents souhaités.

Dans *Images en bibliothèques, images de bibliothèques* (Passeron 1982), J. C. Passeron évoque deux types de recherche documentaire, qu'il nomme respectivement « la carte » et « le territoire ».

Selon lui, les usagers qui cherchent selon la méthode de la **carte** sont ceux qui sont à l'aise avec le principe de division intellectuelle du savoir par domaines scientifiques. Le plus souvent, c'est à travers leurs études qu'ils ont acquis cette aisance et sont donc plutôt bien diplômés. Ils se repèrent dans les collections de la bibliothèque par analogie avec ce qu'ils connaissent, en situant l'ouvrage qu'ils recherchent dans un certain domaine qu'ils iront ensuite explorer en repérant son emplacement dans la bibliothèque. Ces usagers apprennent rapidement à utiliser les outils de repérage dans les différentes institutions et n'ont donc aucune peine à passer d'une institution à l'autre : ils peuvent appliquer la méthode de la carte sur n'importe quel territoire, avec un outil physique ou numérique.

Les usagers qui utilisent la méthode du **territoire** opèrent très différemment. Ils se créent également des repères, mais ces derniers reposent sur une localisation spatiale et non sur une analyse abstraite. Cela signifie aussi qu'ils restent fidèles à un même établissement et acquièrent avec le temps ce que J. C. Passeron nomme le « capital indigène de familiarité ».

Ainsi, pour se repérer dans les collections, ils n'utilisent pas les outils intellectuels mis à disposition, mais « construisent » leur demande progressivement au fur et à mesure de leurs déplacements. Lorsqu'ils arrivent devant un rayonnage, ils regardent directement les documents qu'il contient et mesurent l'adéquation entre ceux-ci et ce qu'ils recherchent : ils utilisent les documents eux-mêmes comme points de repères.

Ils se déplacent ensuite, et toujours en examinant les documents, vont dans un sens ou un autre selon que leur intérêt augmente ou diminue. Dans le même temps, leur propre demande évolue en fonction des ouvrages « rencontrés », jusqu'au moment où ils parviennent à un équilibre entre ce qui se trouve devant eux et leur idée de ce qu'ils recherchent.

J. C. Passeron qualifie cette méthode de recherche documentaire par tâtonnements de « dynamique ». Il souligne également que les allers-retours entre la collection et l'utilisateur laissent place à la surprise et à la découverte, du fait que durant ses déplacements, l'utilisateur peut tomber sur des documents inattendus qui seront susceptibles de l'intéresser quand même.

4.4 Réflexion sur le lien entre les usagers, leurs demandes et leurs pratiques en termes de recherche documentaire

Il est possible de faire des liens entre les études de Mathilde Cailliet, Eliseo Veron, Bertrand Calenge et J. C. Passeron. Par exemple, on peut supposer que certains types de lecteurs seront plus prédisposés à pratiquer la technique de la carte ou celle du territoire, ou qu'ils seront plus enclins à formuler une certaine forme de demande plutôt qu'une autre.

Considérons les personnes pour qui la fréquentation de la bibliothèque apparaît comme une nécessité, ou celles pour qui c'est une habitude, un rituel : il y a de fortes chances pour qu'elles se soient accoutumées aux lieux. Elles peuvent bien sûr les connaître par cœur à force de les parcourir, mais il est possible aussi qu'avec le temps, elles aient fini par comprendre en partie son fonctionnement et soient donc devenues aptes à utiliser certains outils comme le catalogue en ligne ou le plan de classement ; et ce, d'autant plus que beaucoup d'entre elles ont fréquenté la bibliothèque dès l'enfance !

À l'inverse, les personnes pour qui la bibliothèque est un loisir, un passe-temps parmi une multitude d'autres, qui vont tout aussi volontiers au musée ou à l'opéra, et qui de plus ont souvent découvert la bibliothèque « sur le tard », s'en tiendront probablement à la demande « butineuse » et n'auront peut-être ni le temps, ni la volonté d'apprendre à s'y repérer.

Quant aux usagers qui utilisent la méthode du « territoire », il s'agit de personnes fidèles à l'établissement et venant régulièrement. Puisqu'elles sont souvent sur place, il y a de fortes chances pour que ce soient les personnes que les bibliothécaires connaissent le mieux et trouvent le plus sympathiques, d'où une volonté particulière de les satisfaire. Ce sont sans doute également ces usagers-là qui vont faire entendre leur mécontentement en cas de modification dans la bibliothèque, car n'importe quel changement, qu'il s'agisse d'un reclassement des collections ou d'un changement dans l'organisation des espaces, constitue une altération de leur « capital de familiarité », qu'ils sont alors obligés de reconstituer.

5. La Bibliothèque Médiathèque de Pully : état des lieux

Dans la suite de ce travail, nous allons nous pencher plus précisément sur la Bibliothèque Médiathèque de Pully et tenter de déterminer quelle est la place de la CDU dans le cadre du fonctionnement de l'établissement.

Pour rappel, la Bibliothèque Médiathèque de Pully est une institution de lecture publique.

Elle existe depuis déjà plus d'une trentaine d'années et est issue de la fusion de ce qui était à l'origine deux bibliothèques distinctes, l'une à destination d'un public jeunesse et l'autre à destination d'un public adulte, qui se trouvaient côte à côte tout en ayant des gestions complètement séparées. Leurs collections ont par la suite été réunies ; sur le plan informatique, cela s'est traduit par la migration des notices de la collection jeunesse dans la collection adulte, la gestion de la collection adulte étant celle qui a été conservée.

En 2018, au moment de la rédaction de ce travail, elle fonctionne avec une petite équipe de trois bibliothécaires (3.2 EPT) qui, chacun dans leur secteur, gèrent l'entièreté de la chaîne documentaire. Ils sont soutenus par une agente en information documentaire ainsi qu'une apprentie.

5.1 Services

La Bibliothèque Médiathèque de Pully met à disposition de la population pulliérane un fonds documentaire varié. Elle est ouverte tous les jours de la semaine, avec un horaire plus étendu le lundi (fermeture plus tardive) et le mercredi (ouverture anticipée) ainsi que le samedi matin. La cotisation annuelle s'élève à 10 CHF pour l'emprunt de documents à l'exclusion des DVD ; si l'on souhaite emprunter des DVD également, la cotisation est de 20 CHF. Pour les moins de 16 ans, l'inscription est gratuite. Il est bien sûr également possible de fréquenter la bibliothèque pour profiter des locaux, du Wi-Fi et de la consultation de documents sur place sans inscription.

Outre ses services de mise à disposition de collections et de locaux, la Bibliothèque Médiathèque de Pully exerce également, depuis quelques années, une activité d'animation et de médiation culturelles de plus en plus importante. Depuis 2017, un « programme culturel » est publié chaque semestre. Ces activités s'adressent à tous les âges, des tout-petits aux adultes sans oublier les enfants et adolescents. Certaines animations sont récurrentes, comme les clubs de lecture, d'autres sont ponctuelles mais étirées dans le temps, comme les expositions thématiques ou les animations hors murs. Des partenariats avec d'autres institutions culturelles de la Ville de Pully ou avec divers partenaires sont conclus afin de proposer des animations de qualité, auxquelles souvent le public est invité à participer activement. Ces nombreuses animations ainsi que leur aspect participatif permettent de faire de l'établissement un lieu vivant, cœur d'une petite communauté contribuant à tisser des liens entre les habitants.

La Bibliothèque possède par ailleurs un site web complet sur lequel se trouvent les informations pratiques concernant l'établissement, des conseils et des mises en avant de documents, et sur lequel les utilisateurs peuvent gérer leur compte lecteur.

5.2 Accès

Pully est une ville du canton de Vaud située à l'est de Lausanne. La Bibliothèque se situe un peu en-dehors du centre-ville, mais reste très bien desservie par les transports publics puisqu'elle se trouve à cinq minutes à pied des gares de Pully et Pully-Nord.

5.3 Publics

Étant donné que la Bibliothèque Médiathèque de Pully ne possédait pas de statistiques sociodémographiques au sujet de ses usagers, nous avons tenté de mieux comprendre la population pulliérane à travers l'observation des statistiques du canton de Vaud et de la commune de Pully (Service cantonal de recherche et d'information statistique 2017).

Cette étude nous a permis de constater que la population de Pully est en augmentation depuis plusieurs décennies, principalement grâce à l'arrivée de nombreux étrangers venus s'y établir pour le travail. Ainsi, entre 1990 et 2016, la population a crû de 15 % dont la très grande majorité était d'origine étrangère (93 % des nouveaux arrivants).

Par ailleurs, dans la même période, la part de population ayant 65 ans ou plus est passée de 20 % à 23.3 %. C'est donc une population plutôt vieillissante.

Enfin, si l'on regarde le niveau de formation, on constate que 84.6 % de la population totale, tous âges et toutes origines confondus, a suivi des études après la scolarité obligatoire. C'est donc en grande majorité une population possédant un bon niveau de formation.

5.4 Collections

5.4.1 Volume

On peut lire sur le site web de la Bibliothèque Médiathèque de Pully que ses collections contiennent plus de 45'000 livres, 10'000 CD et 6'000 DVD.

5.4.2 Organisation de l'espace

Quand le visiteur pénètre dans la Bibliothèque, il commence par apercevoir, placées bien en évidence, les annonces des prochains événements (titre et date de l'animation proposée) ainsi que les nouveautés. Puis l'espace jeunesse se trouve à sa gauche et l'espace adulte à sa droite. Le guichet d'accueil est situé immédiatement à droite après l'entrée.

L'espace jeunesse est ensuite divisé en différentes zones :

- les albums, classés par âge visé (des plus petits au plus grands) ;
- les documentaires pour les tout-petits ;
- les documentaires pour les plus grands (dès 9-10 ans) ;
- les romans pour les petits ;
- les romans pour les adolescents ;
- les DVD ;
- la bande dessinée, divisée comme pour le rayon adultes en :
 - séries,
 - volumes uniques et séries jusqu'à trois tomes ;

- les contes, classés par thèmes ;
- et un coin lecture avec tables et chaises.

L'espace adulte est quant à lui divisé ainsi :

- les CD et DVD, qui sont mis en valeur assez près du guichet d'accueil ;
- les ouvrages de vie pratique, cuisine et beaux-arts, qui sont placés près des CD et DVD ;
- une rangée d'étagères dans lesquelles se trouvent respectivement les genres suivants :
 - les autres documentaires,
 - les documentaires sur la littérature,
 - la poésie,
 - le théâtre,
 - les ouvrages de fictions (romans),
 - les romans en grands caractères,
 - les romans policiers ;
- les romans appartenant aux genres fantasy et fantastique ;
- les ouvrages concernant les langues étrangères (c'est-à-dire aussi bien les méthodes d'apprentissage de langue que les romans en d'autres langues) ;
- la salle de lecture, contenant des tables et des chaises ;
- les périodiques et la presse ;
- la bande dessinée, divisée en :
 - séries longues,
 - volumes uniques et séries courtes jusqu'à trois tomes ;
- et un espace réservé à de mini-expositions thématiques, situé dans le couloir au centre, servant à mettre en avant des ouvrages sélectionnés.

Relevons enfin l'existence de la réserve, qui n'est pas accessible au public et qui contient des livres qui ne sont plus empruntés depuis longtemps mais que la bibliothèque tient à conserver quand même, notamment parce qu'ils ne sont pas forcément remplaçables.

Nous soulignons le choix qui a été fait de séparer physiquement les livres de cuisine, de beaux-arts et de vie pratique des autres documentaires (cela correspond aux classes 6 et 7 de la CDU). Les bibliothécaires ont en effet considéré ces domaines comme étant particulièrement utilisés par leurs usagers, ce que leurs propres observations semblent confirmer.

5.4.3 Types de documents

Sur tous ces supports (livres, CD et DVD), on trouve aussi bien de la fiction que des documentaires ainsi que des ouvrages de référence tels que des dictionnaires, des atlas et des encyclopédies. En salle de lecture pour adultes sont également proposés des périodiques couvrant différents domaines.

Concernant les ressources numériques, un Wi-Fi est disponible dans tout l'établissement. Il est également possible d'emprunter des livres numériques via la plateforme Bibliomedia.

Enfin, sur le site web de la Bibliothèque Médiathèque de Pully est proposée une sélection d'hyperliens regroupés par thèmes.

5.4.4 Classification

La classification utilisée est une CDU maison dont les indices comprennent jusqu'à sept chiffres au maximum.

5.4.5 Cotation

Pour les documentaires, la cote est composée de l'indice de la CDU suivie des quatre premières lettres du nom de l'auteur. Seules exceptions :

- les biographies, où l'on remplace le nom de l'auteur par le nom de la personne sujet du document ;
- les guides touristiques, où l'on utilise le nom du pays concerné ;
- enfin, on observe dans les rayons la présence d'ouvrages où l'indice de la CDU figure seul. Il s'agit du précédent système.

Pour les genres suivants, la cote est composée d'une lettre suivie des quatre premières lettres du nom de l'auteur :

- pour les romans autres que policiers, la lettre R ;
- pour les romans policiers, les lettres RP ;
- pour les bandes dessinées, les lettres BD ;
- pour le théâtre, la lettre T ;
- pour la poésie, la lettre P.

5.4.6 Équipement

La couleur de l'étiquette sur laquelle est inscrite la cote du document peut varier selon le type de celui-ci. Elle contribue ainsi à donner une information supplémentaire :

- Les **documentaires adultes** portent une étiquette rose.
- Les **ouvrages de fiction (romans)** portent une étiquette jaune.
- Dans le **rayon jeunesse**, les étiquettes servent à distinguer la tranche d'âge du public visé par le document :
 - Les livres pour **les plus petits** portent une étiquette bleu clair.
 - Les livres pour les **adolescents dès 10 ans** portent une étiquette bleu foncé.

Il est parfois arrivé qu'à une date ultérieure à l'établissement de cette procédure, les bibliothécaires aient décidé de valoriser une nouvelle catégorie de documents. Ceux-ci ont alors été sortis de leur rayon d'origine et physiquement disposés à un endroit spécifique.

Afin d'éviter de devoir rééquiper tous les ouvrages concernés, ni la couleur de l'étiquette portant la cote, ni les lettres précédant les quatre premières lettres du nom de l'auteur n'ont été changées. Ces livres ont alors été distingués des autres par l'apposition de pastilles de couleur ou encore (pour les romans graphiques) d'une bande colorée. Les nouveaux documents qui sont acquis dans ces catégories sont toujours cotés et équipés selon l'ancienne procédure, et on leur ajoute la pastille ou la bande correspondante.

En résumé :

- Les **romans de genres fantasy et fantastique** portent une pastille rouge.
- Les **romans en grands caractères** portent une pastille bleue.
- Les **romans graphiques (BD)** portent une étiquette bleue, située sur la tranche en haut.

Les ouvrages qui ont été relégués à la **réserve** portent une pastille verte. Toutes les autres étiquettes ou pastilles que l'on peut observer çà et là sont portés par des livres qui ont été équipés à une époque où un autre système était utilisé ; ces ouvrages n'ayant pas été rééquipés par la suite, ils continuent à porter l'équipement correspondant au précédent système. C'est ainsi que l'on peut observer des documentaires pour adultes portant une étiquette bleue ou encore des ouvrages jeunesse dont l'étiquette est verte. Ces couleurs n'ont plus de signification à l'heure actuelle.

5.4.7 Signalétique

On trouve différents types de signalétiques à la Bibliothèque Médiathèque de Pully :

- Dans les étagères, les classes principales sont indiquées par une grande étiquette longiligne, large mais fine, placée tout en haut au début de la classe. Le texte est écrit en noir sur fond blanc.
- Toujours dans les étagères, sur les rayonnages eux-mêmes, les subdivisions des classes principales sont indiquées par de petites étiquettes placées dans des plaquettes en plastique. Le texte est également en noir sur fond blanc. L'indice de la CDU et le sujet concerné sont écrits l'un à la suite de l'autre à taille égale.
- Sur le côté des étagères se trouve un nuage de mots imprimé sur une feuille A4. Les mots sont écrits horizontalement ou verticalement. Les couleurs utilisées pour le texte sont des nuances de brun sur fond blanc. L'information importante est écrite en plus gros. Les mots alentours sont destinés à créer une ambiance et non à donner une information utilisable. Les nuages de mots du rayon jeunesse ont une forme globale formant un motif avec des arrondis.
- Sur les intercalaires utilisés pour les CD et les DVD, le texte est écrit en différentes couleurs. Les nouveautés et les coups de cœur sont indiqués par un logo.
- Pour les magazines, le titre est écrit en majuscules, en noir sur fond blanc. La police est très grande.

On voit que dans l'ensemble, la signalétique est très classique et sobre. Elle est aussi très discrète et n'attire pas vraiment l'attention, à l'exception des nuages de mots qui apportent une touche plus esthétique et moderne.

5.5 Mobilier et décoration

La composition du mobilier est un mélange de bois et de métal noir. Les couleurs dominantes dans l'ensemble de la bibliothèque sont le gris (moquette, poufs, fauteuils), le rouge (fauteuils, étagère des DVD), le blanc (murs, chaises) et le vert (murs). Ce sont des couleurs vives sans être *flashy*. Les motifs sont unis à l'exception de quelques coussins.

Il n'y a pas de décorations particulières à l'exception des expositions temporaires et d'un grand dessin coloré sur un mur de l'espace jeunesse, au-dessus des étagères.

5.6 Commentaire sur le repérage à la Bibliothèque Médiathèque de Pully

Au terme de cet état des lieux, il a été possible d'effectuer déjà un certain nombre d'observations.

Tout d'abord, l'agencement de l'espace reflète une volonté de créer dans la bibliothèque des « zones » dévolues à un thème : les enfants d'un côté, les adultes de l'autre ; mais aussi : l'espace « lecture confort » avec les périodiques à disposition, l'espace « multimédia » avec les CD et les DVD, l'espace « vie pratique », l'espace « langues étrangères »... Le fait d'avoir délibérément placé la cote 800, consacrée à la littérature, tout près des ouvrages de fiction, soit la littérature proprement dite, plutôt que de les laisser dans la continuité numérique de la CDU, montre que pour la Bibliothèque Médiathèque de Pully, le regroupement géographique par thèmes est prioritaire sur le respect de l'ordre strictement numérique de la CDU. Partant de ce constat, la pertinence de la conservation de la CDU comme système de rangement passe pour une interrogation légitime, et la création de pôles ou de centres d'intérêt pour le rangement documentaire semble constituer une suite logique à la direction entamée depuis plusieurs années déjà par l'institution.

Ensuite, on ne peut que remarquer le manque de cohérence et d'unité entre les diverses manières d'indiquer l'appartenance d'un ouvrage à un genre spécifique : les romans policiers sont signalés comme tels par leur cote (RP), tandis que les romans de science-fiction, fantasy et fantastique le sont par leur équipement (une pastille rouge). Il est à relever cependant que cette pratique est courante dans de nombreuses bibliothèques, et qu'elle est même recommandée par certains auteurs comme Bertrand Calenge (Calenge 2006) ; ce dernier reconnaît néanmoins que la multiplication des signaux visuels dilue la clarté des indications et contribue à égarer le lecteur.

De plus, de nombreux documents, présents dans la bibliothèque depuis longtemps, portent encore un équipement qui ne correspond plus aux procédures actuelles. Si les bibliothécaires s'y retrouvent très bien, notamment car ils connaissent les contraintes historiques qui ont amené l'institution à faire ces choix, on peut se demander si cet équipement à la fois peu esthétique (cela ne contribue guère à une image de modernité), neutre dans sa représentation (de simples pastilles au lieu d'un logo personnalisé), incohérent dans sa mise en œuvre et multipliant les signaux visuels pas toujours significatifs, ne contribue pas à accroître la confusion des usagers.

Par ailleurs, nous observons que le fonctionnement de la CDU n'est expliqué nulle part. En l'absence de panneau résumant les classes principales, l'utilisateur n'a aucun moyen de connaître le mode de division de la connaissance ni de comprendre la logique de la CDU. Difficile dès lors de savoir vers quel rayon s'orienter pour trouver l'information qu'il cherche autrement qu'en parcourant les rayonnages un par un !

Enfin, au niveau de la signalétique, nous observons d'emblée l'existence de problèmes variables :

- Les plaquettes longilignes indiquant les classes principales sont beaucoup trop discrètes et n'attirent pas l'attention.
- À l'inverse, les étiquettes indiquant les titres des périodiques sont un peu trop visibles : écrites en majuscule, en gras et en police de grande taille, elles attirent l'attention davantage que la couverture du magazine concerné.

- Les nuages de mots sont esthétiques mais peu fonctionnels. De plus, ils sont parfois remplacés par une exposition temporaire, ce qui ne permet plus aux usagers de les consulter. Cela contribue à nuire au repérage.

Au terme de ce travail, après avoir présenté les enquêtes que nous avons menées, nous reviendrons sur la signalétique et partagerons des recommandations tenant compte de quelques autres observations.

6. Enquêtes

6.1 Comparatif entre diverses institutions

6.1.1 Objectifs

À travers cette enquête, nous souhaitons analyser les liens entre la présentation physique d'une institution et le comportement des usagers, afin d'identifier les facteurs pouvant influencer ces derniers : le classement des collections était-il seul en cause dans les problèmes rencontrés par les utilisateurs de la Bibliothèque Médiathèque de Pully ou fallait-il également tenir compte d'autres éléments comme la signalétique, l'organisation des espaces, le lieu d'implantation, etc. ? Cela devait nous permettre de cerner plus précisément les problèmes aboutissant à la difficulté de localiser des documents et donc d'imaginer à terme les solutions les plus appropriées pour les résoudre.

6.1.2 Méthodologie

Nous avons mené une enquête qualitative basée sur l'observation. La première étape a été d'identifier diverses institutions, certaines utilisant la CDU avec succès, et d'autres ayant choisi des moyens différents de ranger leurs documents. Nous avons étudié les établissements sélectionnés en tenant compte de leur contexte et de leur environnement à l'aide d'une grille d'analyse précise. Il a ensuite fallu se déplacer pour visiter les établissements concernés ; nous nous sommes entretenus avec un-e bibliothécaire et avons observé les usagers. Nous avons ensuite tiré des conclusions de nos diverses observations. En raison des premiers résultats de l'enquête, il a été décidé d'élargir celle-ci à d'autres types d'établissements. Nous avons donc inclus deux librairies dans notre étude afin de déterminer si les usagers ou clients se comportaient différemment au sein de lieux à visée commerciale.

6.1.3 Établissements observés

En plus de la Bibliothèque Médiathèque de Pully, nous avons observé de façon détaillée quatre bibliothèques au total, dont deux utilisant un système décimal traditionnel et deux utilisant un rangement par pôles, auxquels nous avons ensuite ajouté deux librairies. Dans tous ces établissements, nous avons interrogé au minimum un-e bibliothécaire ou un-e libraire, pour un total de dix personnes interrogées.

6.1.4 Hypothèses

Les hypothèses émises au début de l'enquête étaient les suivantes :

- Les usagers ont de la peine à trouver les documents qu'ils cherchent à cause de leur manque de familiarité avec la CDU.
- Le rangement par pôles ou par centres d'intérêt, supposé plus intuitif, leur permet de s'y retrouver plus facilement.
- Une signalétique plus visible leur permet également de s'y retrouver plus facilement.

6.1.5 Grille d'observation

Les points que nous avons observés et comparés étaient les suivants :

- services ;
- publics ;
- accès ;

- mobilier et décoration ;
- organisation de l'espace ;
- collections :
 - volume,
 - types de documents,
 - classification,
 - cotation,
 - équipement,
- signalétique.

Les quatre premiers points étaient destinés à nous permettre de comprendre exactement à quel type d'établissement nous avions affaire afin de cerner en quoi il pouvait être comparé à la Bibliothèque Médiathèque de Pully.

En outre, à chaque visite, nous nous sommes entretenus avec un ou plusieurs membres du personnel. Nous les avons interrogés sur leur propre relation, en tant que bibliothécaires ou libraires, avec le système de classement appliqué dans leur établissement ainsi que sur le comportement des usagers lorsqu'ils cherchent un document précis ; nous voulions plus particulièrement savoir si, dans ce cas de figure et d'après leurs observations, ils font l'effort de chercher par eux-mêmes ou s'ils s'adressent plutôt au personnel, et si leur recherche se base plutôt sur une compréhension intellectuelle du fonctionnement du système de classement ou sur une simple mémorisation spatiale.

Nous avons également, chaque fois que c'était possible, observé personnellement comment se comportaient les usagers.

6.1.6 Résultats

Aussi bien l'observation directe des usagers que les entretiens avec le personnel des établissements visités ont révélé que le comportement des usagers ne semble pas corrélé au type de classement appliqué. En effet, tous les bibliothécaires et libraires, peu importe qu'ils travaillent avec un rangement conforme à la CDU ou avec des pôles, sont confrontés à un grand nombre de demandes relatives à la localisation de documents et ont l'impression que les usagers préfèrent s'adresser à eux plutôt que de chercher par eux-mêmes.

De fait, en examinant de plus près des exemples de questions posées, il s'est avéré que les usagers se repèrent par leurs propres moyens surtout lorsqu'ils cherchent une catégorie regroupant un grand nombre de documents, mais rien de plus précis : les romans pour enfants, les bandes dessinées, éventuellement une classe principale comme la psychologie ou les sciences. Dès que la question est plus précise et concerne un sujet précis, un titre ou un auteur, les usagers requièrent l'aide du personnel.

Les usagers les plus fidèles ont parfois appris à utiliser le catalogue informatique, mais le plus souvent, ils se repèrent par mémorisation de l'emplacement spatial des documents qui les intéressent. C'est en tout cas le sentiment unanime de toutes les personnes interrogées. Cependant, pour ce point ainsi que pour le précédent, il faut tenir compte d'un biais important, puisque les bibliothécaires et libraires sont en contact direct uniquement avec les usagers ou clients qui viennent s'adresser à eux. Il est donc possible qu'ils sous-estiment la proportion

d'entre eux qui sont autonomes, puisque par définition ils ne viennent pas leur parler et qu'il est par conséquent facile d'occulter leur existence.

De fait, le point commun entre les établissements où les usagers parviennent à trouver plus facilement leurs documents, y compris par le biais d'explications orales ou avec la cote, ne concerne pas le type de classement mais la qualité de la signalétique. Plus la signalétique est présente, visible et claire, plus le repérage est efficace. Par exemple, nous avons pu constater que les usagers de la Bibliothèque Médiathèque de Pully, dont la signalétique est très discrète et où le fonctionnement de la CDU n'est nulle part expliqué, sont incapables de retrouver un document grâce à sa cote, alors qu'ils y parviennent très bien dans une autre bibliothèque municipale de taille comparable mais bénéficiant d'une signalétique ergonomique et d'un grand panneau listant les classes et sous-classes principales de la CDU.

Le type de classement appliqué, par pôles ou fidèle à la CDU ou CDD, n'aurait donc guère d'influence sur le comportement des usagers lorsqu'ils cherchent un document. Nous avons connu, hors du cadre de cette étude, un cas extrême de bibliothèque dont le classement appliqué était la CDD rangée à l'envers (et plus précisément : les classes principales ne se suivaient pas du tout, les sous-classes étaient rangées de droite à gauche, et les documents à l'intérieur des sous-classes étaient rangés de gauche à droite). Ce classement illogique perturbait les bibliothécaires lors du rangement de documents, mais pas les usagers qui de toute façon ne se repéraient qu'à la signalétique. Les usagers n'ont d'ailleurs émis aucune remarque lorsque le classement a par la suite été corrigé en remettant les sous-classes de gauche à droite.

Pourtant, d'après les études lues dans le cadre de la partie théorique de ce travail, les prêts des bibliothèques ayant adopté l'usage de pôles auraient malgré tout augmenté. Nous en avons donc déduit une autre hypothèse selon laquelle les pôles auraient en réalité un impact non pas sur la recherche, mais plutôt sur la valorisation documentaire, et qu'ils contribueraient à attiser la curiosité des visiteurs. Cette idée a été vérifiée dans l'enquête quantitative que nous avons conduite à la suite de celle-ci.

6.2 Enquête par questionnaire auprès des usagers de la Bibliothèque Médiathèque de Pully

Suite à l'acquisition des connaissances théoriques et de résultats d'études relatives aux systèmes de classification documentaire et au comportement des usagers, et après avoir étudié de plus près la structure de fonctionnement et l'impact d'autres institutions, il a été décidé, en accord avec le mandant, de s'intéresser plus précisément aux usagers de la Bibliothèque Médiathèque de Pully, afin de pouvoir proposer des solutions adaptées à leurs besoins à eux. Pour cela, une enquête quantitative a été menée par le biais d'un questionnaire.

6.2.1 Objectifs

Les objectifs relatifs à la relation des usagers avec la Bibliothèque Médiathèque de Pully étaient les suivants :

- Mesurer leur niveau de satisfaction globale.
- Dégager leur image générale de la bibliothèque : la voyaient-ils comme un lieu original, traditionnel, calme, vivant, chaleureux, etc.
- Recueillir leurs besoins et attentes générales.

Les objectifs relatifs aux pratiques documentaires des usagers en lien avec le sujet du Travail de Bachelor étaient les suivants :

- Mesurer la fréquence des demandes déterminées par rapport aux demandes butineuses.
- Déterminer si les usagers tendent à chercher leurs documents par eux-mêmes ou s'ils tendent à s'adresser directement à un bibliothécaire, voire s'ils préfèrent renoncer le cas échéant.
- Déterminer si les usagers connaissent le système décimal et mesurer leur niveau d'aisance vis-à-vis de ce système.
- Déterminer si un rangement par pôles facilite la recherche documentaire.
- Déterminer si un rangement par pôles attise la curiosité davantage qu'un rangement traditionnel.

6.2.2 Méthodologie

Il a d'abord fallu identifier les objectifs globaux du questionnaire d'entente avec le mandant, puis élaborer la structure générale ainsi que les questions tout en dégagant l'objectif plus spécifique de chacune d'elles. Des tests ont ensuite été effectués afin d'éliminer les formulations imprécises. Après validation du mandant, le questionnaire a été distribué aux usagers par deux moyens : en papier aux usagers qui étaient présents sur place et par voie électronique à travers la newsletter. Le questionnaire a été distribué pendant 24 jours. 151 réponses ont été recueillies au total, ce qui correspond à environ 10 % du public de la newsletter. Seulement 6 questionnaires ont été remplis sur papier à la bibliothèque. L'ensemble des réponses a ensuite été analysé, puis les résultats ont été synthétisés.

6.2.3 Hypothèses

Voici quelles étaient les hypothèses émises :

- Les demandes butineuses sont plus nombreuses que les demandes déterminées.
- Les usagers ne souhaitent pas toujours faire l'effort de chercher leurs documents par eux-mêmes.
- Certains usagers préfèrent renoncer à trouver leurs documents plutôt que de s'adresser au bibliothécaire.
- Le rangement par pôles ne facilite pas forcément la recherche documentaire.
- Le rangement par pôles attise la curiosité davantage qu'un rangement selon un système décimal.
- Les usagers ne maîtrisent pas le système décimal, voire sont perturbés par celui-ci.

6.2.4 Questionnaire

Le questionnaire était divisé en quatre parties et comprenait quatorze questions au total, en plus de l'introduction et de la conclusion destinées respectivement à annoncer le contexte de l'enquête, son but et sa durée et à remercier le répondant. Le questionnaire complet se trouve dans l'annexe n° 3.

6.2.4.1 Partie 1 : Catégorie d'usager

Cette partie comprenait deux questions destinées à définir le type de l'utilisateur répondant, soit le but principal dans lequel il fréquente le plus souvent la bibliothèque et la fréquence de ses visites. Il s'agissait de questions à choix unique.

Questions :

- Dans quel but principal venez-vous le plus souvent à la bibliothèque ?
- À quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque ?

6.2.4.2 Partie 2 : Attentes et besoins

Cette partie comprenait trois questions. La première était à choix unique, les deux suivantes étaient des questions ouvertes. Elles étaient destinées à mesurer le niveau de satisfaction des usagers selon leur propre ressenti et à recueillir des idées pour améliorer les services existants ou pour créer de nouveaux services.

Questions :

- Dans l'ensemble, la Bibliothèque Médiathèque de Pully répond-elle à vos attentes ?
- Parmi les services existants (collections, animations, horaires, aménagement intérieur, etc.), y en a-t-il certains que vous souhaiteriez voir améliorés ? Si oui, comment ?
- Quels autres services la Bibliothèque Médiathèque de Pully pourrait-elle mettre en place pour vous servir au mieux ?

6.2.4.3 Partie 3 : Décoration et mobilier

Cette partie ne comprenait qu'une seule question à choix multiples. Une série de qualificatifs étaient proposés et il était demandé au répondant de sélectionner ceux qui, d'après lui, s'appliquaient à la Bibliothèque Médiathèque de Pully. Nous espérions ainsi obtenir l'image générale qu'ont la majorité des usagers de l'établissement.

Question :

- Quels qualificatifs attribueriez-vous à la décoration intérieure de la Bibliothèque ?

6.2.4.4 Partie 4 : Usages documentaires

Cette partie, la plus importante pour notre travail, était censée nous aider à comprendre le comportement des usagers lors de leurs recherches documentaires vis-à-vis des systèmes de classement traditionnels ou par pôles.

Le système des pôles étant largement inspiré de ce qui se fait en librairie, nous avons choisi de poser nos questions en comparant le classement des bibliothèques à celui des librairies, en demandant au répondant dans lequel des deux types d'établissement il parvenait le plus facilement à trouver des documents ou des sujets recherchés, et lequel également lui donnait le plus envie de faire de nouvelles découvertes. Afin de prévenir un éventuel biais lié à des répondants qui ne fréquenteraient pas les librairies, et n'en connaîtraient donc pas le système de classement, nous les avons également interrogés au sujet de leurs habitudes par rapport aux librairies, c'est-à-dire, s'ils en fréquentaient ou non.

Nous avons également voulu savoir si les usagers faisaient ou pas l'effort de chercher eux-mêmes leurs documents avant de s'adresser au bibliothécaire, et identifier s'il existait des usagers préférant renoncer à trouver leurs documents plutôt que de devoir aborder un membre du personnel.

La seule question ouverte de cette partie consistait à demander aux usagers ce qui, d'après eux, leur permettrait de trouver plus facilement les documents qu'ils recherchent. Cela devait nous permettre de récolter leur propre avis sur les difficultés rencontrées et le moyen, selon eux, de les résoudre.

Enfin, la dernière question concernait les indices de la CDU visibles sur la cote des livres documentaires. Le mandant souhaitait savoir dans quelle mesure leur présence pouvait déranger ou perturber les usagers. Cependant, compte tenu du fait qu'il n'existait dans la Bibliothèque Médiathèque de Pully aucune signalétique explicative destinée à leur en expliquer le fonctionnement, il était délicat de les interroger à ce sujet. Nous leur avons finalement demandé s'ils avaient déjà remarqué ces chiffres et s'ils en connaissaient l'utilité. Les propositions de réponses étaient formulées de façon à leur permettre de se positionner en fonction de leur curiosité face cet outil.

Questions :

- Le plus souvent, comment choisissez-vous les livres que vous empruntez ?
- Fréquentez-vous également des librairies, en plus de votre Bibliothèque ? (Peu importe que vous achetiez ou pas)
- Par rapport à une librairie de type Payot ou Fnac, trouvez-vous que la présentation des rayonnages donne plus ou moins envie de découvrir de nouveaux genres ou de nouveaux sujets ?
- Par rapport à une librairie de type Payot ou Fnac, trouvez-vous qu'à la Bibliothèque de Pully, il est plus ou moins facile de trouver un ouvrage ou un sujet précis ?
- Quand vous cherchez un titre, auteur ou un sujet précis dont vous ne connaissez pas encore la localisation, préférez-vous chercher par vous-même ou vous adresser à un bibliothécaire ?
- Qu'est-ce qui vous permettrait de retrouver plus facilement les livres que vous cherchez ?
- Sur la tranche des livres documentaires (c'est-à-dire hors BD et romans) se trouve une étiquette portant une série de chiffres. Savez-vous à quoi ils servent ? Cochez l'affirmation qui s'applique le plus à vous.

6.2.5 Résultats

6.2.5.1 Résultats par questions

Question 1 : Dans quel but principal venez-vous le plus souvent à la bibliothèque ?

La quasi-totalité des répondants estime que l'emprunt de documents pour les loisirs est la raison principale de leur venue (89.2 %). Ils sont 4 % à venir essentiellement pour profiter des places de lecture sur place et 5 % à venir pour plusieurs des raisons proposées à des fréquences à peu près équivalente.

Question 2 : À quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque ?

La majorité des répondants vient à la bibliothèque moins d'une fois par semaine mais plusieurs fois par mois (49.3 %) ou moins d'une fois par mois mais plusieurs fois par année (35.3 %). Un plus faible pourcentage vient au moins une fois par semaine (13.3 %) et très peu viennent moins d'une fois par année (2.1 %). Avec 62.6 % de répondants venant plusieurs fois par mois et 97.9 % plusieurs fois par année, on peut dire que les usagers de la Bibliothèque Médiathèque de Pully sont fidèles. Il faut tenir compte cependant de l'assez faible pourcentage de réponses reçues par rapport au nombre total de personnes ayant réceptionné la *newsletter* ; il est en effet possible que seuls les usagers les plus fidèles se soient sentis suffisamment impliqués dans la vie de la bibliothèque pour prendre la peine de remplir le questionnaire.

Question 3 : Dans l'ensemble, la Bibliothèque Médiathèque de Pully répond-elle à vos attentes ?

Pour la majorité des répondants, la Bibliothèque Médiathèque de Pully répond complètement à leurs attentes (67.3 %). Une partie des répondants estime qu'elle n'y répond que partiellement (32.7 %). Aucun répondant n'a estimé qu'elle n'y répond pas du tout.

Question 4 : Parmi les services proposés, y en a-t-il certains que vous souhaiteriez voir améliorés ? Si oui, comment ?

Cette question étant ouverte, elle a amené des réponses variées dont les résultats plus détaillés sont fournis en annexe. Nous pouvons cependant, pour mieux les visualiser, les regrouper en plusieurs catégories :

Animations : Nous avons reçu huit propositions ayant trait aux animations. Deux demandaient un horaire plus tardif et deux autres une augmentation de leur fréquence.

Horaires : Quatorze répondants souhaitaient un élargissement des horaires. La moitié d'entre eux voudraient plus particulièrement pouvoir accéder à la Bibliothèque pendant les vacances scolaires. Certains usagers ont spécifié qu'ils accepteraient même un horaire réduit durant cette période, ce qui montre qu'ils sont bien conscients des contraintes de l'établissement en termes de ressources budgétaires et humaines.

Organisation de l'espace : Cinq propositions concernaient l'agencement spatial. Certains lecteurs ont souligné que la Bibliothèque manquait d'« aération » et que la circulation n'était pas toujours optimale avec, surtout dans la partie jeunesse, du mobilier qui encombre parfois le passage. Deux personnes ont demandé une augmentation du nombre de places de lecture.

Collections : Pas moins de trente-quatre réponses concernaient les collections. Beaucoup demandaient simplement « plus de nouveautés », que ce soit chez les enfants, chez les adultes ou encore pour un certain type de document comme les mangas ou les romans policiers. Deux personnes s'intéressaient à une collection pour petits enfants entre zéro et trois ans. Parmi les autres propositions, deux sont revenues à pas moins de cinq reprises et méritent l'attention : la première concerne une meilleure mise en avant des nouveautés (certains ont suggéré de les présenter par genres ou encore de leur trouver une meilleure localisation) ; la seconde concerne le classement des collections, ce qui tendrait à confirmer l'hypothèse selon laquelle les usagers ont de la peine à s'y retrouver. Cependant, nous notons que parmi les cinq demandes ayant trait au classement des collections, deux spécifiaient qu'un

classement « par titres » serait préférable à un classement « par auteurs ». Nous devons donc tenir compte des biais suivants : premièrement, ces suggestions peuvent concerner les romans uniquement et non les documentaires ; deuxièmement, ces suggestions peuvent émaner de lecteurs dont le niveau de formation ou le capital culturel est encore insuffisant.

Signalétique : Avec vingt-deux propositions relatives à la signalétique, celle-ci constitue la seconde catégorie possédant le plus gros potentiel d'amélioration. Parmi les quinze personnes ayant demandé une « meilleure signalisation », deux ont spécifié « en hauteur » et quatre voudraient un plan global.

Cadre, décor et mobilier : Douze propositions concernaient le cadre général, avec divers adjectifs : un espace « plus convivial », « plus coloré », « plus aéré » ou encore « plus épuré ». Nous observons que six propositions, soit la moitié, concernaient plus spécifiquement les fauteuils, jugés « durs » ou « peu confortables » et pas assez nombreux.

Prêt : Six propositions concernaient le prêt. Elles réclamaient un assouplissement des limitations imposées dans certains cas : pouvoir emprunter les DVD plus longtemps, pouvoir faire plus de réservations, pouvoir emprunter davantage d'ouvrages d'une même série... Si l'on se place du point de vue de la Bibliothèque, on peut supposer que c'est justement à cause de ce type de lecteurs que ces limitations ont été mises en place, afin de garantir un accès aux documents qui soit le plus équitable possible entre tous les usagers.

Autres : Six propositions concernaient d'autres types de demandes. Deux auraient souhaité voir les bibliothécaires plus nombreux et/ou disponibles et quatre concernaient le nombre de postes informatiques. Plusieurs ordinateurs seraient appréciés afin de pouvoir soit travailler, soit faire des recherches dans le catalogue en ligne.

Question 5 : Quels autres services la Bibliothèque Médiathèque de Pully pourrait-elle mettre en place pour vous servir au mieux ?

Cette question a recueilli un certain nombre de réponses qui trouvaient leur place plutôt dans la question précédente, les répondants n'ayant pas toujours fait la distinction entre « services existants » et « nouveaux services ». En cas d'erreur, les réponses ont été transférées.

Parmi les réponses, la demande d'une boîte de retour permettant de rendre les livres en dehors des heures d'ouverture a été évoquée à cinq reprises, et la suggestion d'achats de nouveaux documents à trois reprises. Il est à relever que la suggestion d'achats est déjà possible, mais l'utilisateur doit prendre l'initiative de le faire car il n'est indiqué nulle part que ce service existe. De plus, nous notons que trois demandes concernaient l'achat de documents en langues étrangères, ce qui tend à démontrer que ces usagers n'auraient pas remarqué que la Bibliothèque en possède déjà, ce qui nous renvoie à un problème de signalétique ou de localisation.

Question 6 : Quels qualificatifs attribueriez-vous à la décoration intérieure de la Bibliothèque ?

Les adjectifs les plus sélectionnés par les répondants sont : traditionnelle (44.7 %), calme (42 %), chaleureuse (42 %) et vivante (40 %). Dans l'ensemble, la Bibliothèque renvoie donc une image plutôt classique : c'est un lieu paisible et accueillant.

Question 7 : Le plus souvent, comment choisissez-vous les livres que vous empruntez ?

Les résultats démontrent que la plupart des usagers viennent le plus souvent sans demande documentaire précise (60.5 %). Cependant ceux pour qui la recherche d'un titre, auteur ou sujet précis constitue leur demande la plus fréquente représentent un pourcentage non négligeable puisqu'il s'agit quand même de 38.3 % des répondants. Pouvoir trouver des documents est donc presque aussi important que le désir de découvertes.

Question 8 : Fréquentez-vous également des librairies, en plus de votre Bibliothèque ? (Peu importe que vous achetiez ou pas)

Cette question était destinée à éviter un biais. En effet, les questions d'après étant basées sur une comparaison entre librairies (classement par pôles) et la Bibliothèque Médiathèque de Pully (classement décimal traditionnel), il n'était pas forcément pertinent que des personnes ne fréquentant pas du tout les librairies y répondent. Nous avons pu observer que la très grande majorité des répondants fréquentent régulièrement (42 %) ou occasionnellement (52.7 %) des librairies. On peut donc supposer qu'ils sont familiers de l'agencement des « collections » de ce type d'établissement, ce qui rend leurs réponses recevables.

Question 9 : Par rapport à une librairie de type Payot ou Fnac, trouvez-vous que la présentation des rayonnages donne plus ou moins envie de découvrir de nouveaux genres ou de nouveaux sujets ?

La majorité des répondants estime que les librairies donnent davantage envie de découvertes que la Bibliothèque Médiathèque de Pully (56.8 %). Cela tend à indiquer que le classement par pôles attise la curiosité davantage qu'un classement respectant la CDU ou la CDD. Cependant il ne faut pas négliger l'importance de la signalétique, des mises en avant, des expositions temporaires et de la disponibilité du personnel, qui peuvent avoir leur importance également ; en effet, pour des raisons commerciales, les libraires tendent à entrer en contact avec le client de façon beaucoup plus active. De plus, les nouveautés y sont bien plus nombreuses et font souvent l'objet de promotions destinées à encourager la consommation. La proportion d'usagers qui a estimé que c'était équivalent est quand même de 35.8 %, la différence est donc relative. Il est possible que les librairies donnent globalement plus envie, mais pas forcément beaucoup plus.

Question 10 : Par rapport à une librairie de type Payot ou Fnac, trouvez-vous qu'à la Bibliothèque de Pully, il est plus ou moins facile de trouver un ouvrage ou un sujet précis ?

42.5 % des usagers trouvent que c'est plus facile dans une librairie, cependant il est intéressant de relever qu'ils sont presque aussi nombreux à estimer la difficulté équivalente dans les deux types d'établissement (41.8 %). Ils sont quand même 15.8 % à juger la Bibliothèque Médiathèque de Pully plus accessible. Dans cette question, il est important de tenir compte, d'une part, de l'absence de visée commerciale dans le comparatif, et d'autre part, de la faiblesse de l'établissement pullièran en termes de signalétique. Il n'est pas déraisonnable de penser qu'une meilleure signalétique aurait pu amener à cette question des résultats considérablement différents.

Question 11 : Quand vous cherchez un titre, auteur ou un sujet précis dont vous ne connaissez pas encore la localisation, préférez-vous chercher par vous-même ou vous adresser à un bibliothécaire ?

La grande majorité des répondants préfère d'abord tenter de trouver le document par elle-même (71.3 %). Presque un tiers, cependant, dit s'adresser d'emblée au bibliothécaire (28 %). Cela démontre qu'une bonne proportion du public n'utilise pas les outils de repérage par choix et non à cause de son manque de compréhension de ceux-ci. Un seul répondant (0.7 %) a avoué préférer renoncer à la recherche plutôt que de s'adresser au personnel. Soit ce comportement n'existe quasiment pas, soit on peut supposer que les usagers ressentant un tel besoin d'anonymat sont probablement, à la base, intimidés par l'ambiance familière et chaleureuse d'un établissement de petite taille comme la Bibliothèque Médiathèque de Pully et ne font donc pour la plupart pas partie de son public.

Qu'est-ce qui vous permettrait de retrouver plus facilement les livres que vous cherchez ?

Cette question était ouverte et facultative. Elle a recueilli des réponses plus ou moins claires, mais les commentaires les plus récurrents avaient trait à la signalétique : une signalétique plus visible, plus présente, plus claire, suspendue, disposée autrement, etc. Une autre demande revenue à plusieurs reprises concernait la présence d'un plan, physique ou informatique, avec dans le second cas la possibilité de localiser de façon dynamique les documents recherchés. La réorganisation documentaire n'a été que peu évoquée, hormis par quelques lecteurs qui préféreraient que les livres soient classés « par titres » plutôt que « par auteurs ».

Sur la tranche des livres documentaires (c'est-à-dire hors BD et romans) se trouve une étiquette portant une série de chiffres. Savez-vous à quoi ils servent ? Cochez l'affirmation qui s'applique le plus à vous.

La « série de chiffres » désignait bien entendu la cote et l'indice de la CDU dont elle est constituée dans le cas des livres documentaires. La moitié des répondants a déclaré en ignorer le sens, mais être intéressée à l'apprendre et disposée à s'en servir si utile (49.7 %). On constate donc une bonne volonté générale mais qui est à pondérer par le fait que certaines personnes pourraient renoncer quand même si au final, elles finissaient par estimer l'outil trop difficile à maîtriser. Par ailleurs, un pourcentage assez important de répondants a indiqué être familier du système (16.8 %). Quelques-uns le connaissent, mais estiment qu'il leur manque les informations nécessaires pour en tirer parti (7 %). Une bonne proportion d'utilisateurs est complètement indifférente à la présence de l'indice (22.8 %, dont 12.1 % qui ne l'avaient même jamais remarqué). Seuls 4.2 % des répondants savent à quoi correspondent les chiffres mais rencontrent des difficultés et préféreraient changer de système. En résumé : 4.2 % des répondants sont rebutés par la CDU, 22.8 % y sont indifférents, 23% y sont favorables (ils l'utilisent ou aimeraient le faire avec davantage d'informations à leur disposition) et 49.7 % ne la connaissent pas mais se disent ouverts à en savoir davantage, soit un total de 72.7 % d'utilisateurs qui apprécient la CDU ou sont motivés à s'adapter au système déjà présent à la Bibliothèque.

Avez-vous d'autres commentaires à ajouter ?

Cette question était destinée à recueillir des commentaires sur des thèmes auxquels nous n'aurions pas pensé spontanément. Un certain nombre d'utilisateurs s'en sont servi pour y

évoquer l'amélioration de services existants ou des suggestions de nouveaux services, de sorte qu'il a fallu vérifier chaque formulaire pour éliminer les éventuels doublons. Cependant la majeure partie a plutôt souhaité faire part de sa satisfaction générale, souligner les aspects appréciés dans la Bibliothèque Médiathèque de Pully et remercier l'équipe pour son travail, ses services, sa présence et l'intérêt démontré envers eux à travers le questionnaire.

6.2.5.2 Synthèse des résultats par rapport aux objectifs et aux hypothèses

Les usagers sont globalement satisfaits des services proposés par la Bibliothèque Médiathèque de Pully. La disponibilité et l'amabilité du personnel ont été particulièrement saluées. Ils ont de l'établissement une image classique et s'y sentent bien accueillis.

Certains détails pourraient cependant être améliorés : au sein du bâtiment, une décoration plus colorée, des espaces plus aérés, des nouveautés mieux mises en avant ou encore des fauteuils plus confortables seraient appréciés. Pour ce qui est des services, les usagers souhaiteraient pouvoir faire plus de réservations, pouvoir réserver en ligne, pouvoir emprunter les DVD plus longtemps et pouvoir rendre les documents même quand la bibliothèque est fermée. Les demandes les plus récurrentes concernaient une amélioration de la signalétique et un élargissement des horaires d'ouverture, particulièrement pendant les vacances scolaires.

Les usagers viennent le plus souvent sans demande particulière : ils préfèrent se laisser surprendre au fil de leurs pérégrinations. Leur intérêt pour des nouveautés plus nombreuses et mieux mises en avant ou pour les « coups de cœur » des bibliothécaires est d'ailleurs révélateur de leur envie de découvertes et souligne l'importance d'une collection régulièrement renouvelée. Cependant, il arrive également assez fréquemment qu'ils recherchent un document précis ; quand c'est le cas, dans la mesure du possible, la plupart essaie d'abord de le localiser par ses propres moyens, mais n'hésite pas à s'adresser aux bibliothécaires en cas d'échec.

Les deux tiers d'entre eux estiment que les librairies attisent davantage l'envie de découvertes. Cela peut être dû au rangement par pôles, mais aussi à d'autres facteurs comme une signalétique plus présente, des documents plus fréquemment renouvelés, un personnel plus proactif ou encore des offres promotionnelles destinées à encourager la consommation. Pour ce qui est de localiser des documents précis, il y a autant d'usagers qui trouvent les librairies plus faciles que d'usagers pour qui la difficulté est équivalente entre les librairies et la Bibliothèque Médiathèque de Pully. Compte tenu du fait que la signalétique est l'un des principaux points faibles de cette dernière, ce résultat est très honorable et on peut légitimement se demander si une amélioration massive de la signalétique ne pourrait pas s'avérer suffisante pour renverser la tendance.

Quant au système décimal, les personnes qui le connaissent et l'utilisent, ou voudraient l'utiliser, sont presque aussi nombreuses que celles qui lui sont indifférentes, et ne l'ont parfois même pas remarqué. La majorité d'entre elles, cependant, est dans l'ignorance mais démontre une bonne volonté d'en sortir et se dit prête à s'en servir le cas échéant.

Les résultats de cette enquête tendent à confirmer que le rangement par pôles n'est pas aussi important qu'une bonne signalétique pour ce qui est d'aider les usagers à localiser leurs documents, mais qu'il a par contre un effet positif significatif sur la demande butineuse.

6.3 Conclusion : avantages et inconvénients de la classification par pôles

Suite aux diverses lectures théoriques et à l'analyse des résultats de ces enquêtes, nous pouvons établir que le classement par pôles ou centres d'intérêt possède les caractéristiques suivantes :

- Liberté d'aménagement de l'espace.

Quels que soient les pôles choisis ou leur nombre, ils ne sont pas soumis à un ordre spécifique. Cela permet à la Bibliothèque d'aménager ses collections comme elle le souhaite, selon la configuration des lieux et les documents qu'elle souhaite mettre en avant, tout en conservant une logique compréhensible par le plus grand nombre.

- Plus accessible aux usagers.

Les pôles permettent aux usagers de mieux comprendre la division des espaces et de mieux s'orienter dans la bibliothèque.

- Plus familière pour les usagers.

Les pôles s'inspirent des rayons de librairies, des rubriques de magazines ou encore des rayons de grandes surfaces ; soit des éléments auxquels l'utilisateur est confronté au quotidien, de sorte qu'il y est habitué. Le repérage lui est alors plus facile et intuitif.

- Encourage le butinage.

Aidés d'une signalétique ergonomique et attirante, les pôles attirent la curiosité des lecteurs et encouragent le butinage et la découverte de nouveaux ouvrages ou types de lecture. Cela contribue à accroître la culture des usagers.

- Complexifie le travail du bibliothécaire.

Si la CDU ou la CDD est conservée, l'éclatement des classes élémentaires a pour conséquence qu'une même cote peut se retrouver dispersée à plusieurs endroits. Cela rend plus complexe la recherche documentaire à partir du catalogue.

Rétablir l'autonomie de l'utilisateur dans le domaine de la recherche documentaire doit alors s'accompagner de l'insertion d'informations supplémentaires dans la notice des ouvrages afin de permettre une localisation précise du document recherché.

Si le choix est fait d'abandonner la CDU ou la CDD au profit d'un nouveau système de cotation, il est alors indispensable, d'une part de mettre celui-ci au point, et d'autre part de rééquiper la totalité des documents déjà présents dans les collections, ce qui représente un travail important.

- Perspectives à long terme.

Les centres d'intérêt sont susceptibles d'évoluer au cours du temps. Les modes peuvent disparaître au profit d'autres. Pour pallier ce problème, il est indispensable de mûrement réfléchir au choix des pôles et de les rendre pérennes.

- Cloisonnée.

Dans la classification par pôles comme dans les autres systèmes, un même document peut trouver place dans plusieurs endroits différents. La nécessité d'effectuer dans ce cas le choix arbitraire de le placer dans une catégorie ou une autre reste la même.

- Ne correspond pas forcément à la logique des usagers.

Tout le monde réfléchit à sa manière : il existe une infinité de variations possibles dans la logique que peut avoir une personne. Bien qu'inspiré au maximum de thématiques courantes dans la vie quotidienne des usagers, la classification par pôles reste le produit de choix arbitraires. Il ne peut être garanti que tous les individus se retrouveront dans le découpage final.

- S'insère dans une démarche globale.

Tout comme pour un autre type de rangement, le choix de la création de pôles doit s'insérer dans une démarche globale d'amélioration de l'expérience utilisateur, dont il n'est qu'un des aspects. Aucun type de rangement n'a de sens sans une bonne signalétique ni une organisation des espaces apte à assurer une bonne circulation au sein de la bibliothèque. Il est donc impératif de tenir compte de tous ces aspects en simultané et non de façon dissociée.

7. Exemples de bibliothèques utilisant des méthodes de rangement alternatives

À la suite de ces enquêtes, nous avons choisi de présenter plus spécifiquement deux établissements de lecture publique qui ont décidé de ranger leurs documents par pôles ou par centres d'intérêt. Ces exemples démontrent comment une telle démarche peut s'avérer couronnée de succès.

7.1 La Bibliothèque de Blonay–St-Légier

7.1.1 Résumé

La Bibliothèque de Blonay-St-Légier se situe dans un village du canton de Vaud. Elle occupe un bâtiment de deux étages et son équipe se compose de quatre bibliothécaires. Ses collections documentaires ont été organisées à travers seize centres d'intérêt dans lesquels une CDU maison reste appliquée. Les lieux sont particulièrement accueillants grâce à une réflexion qui a été menée sur plusieurs axes simultanément : classement des documents, mais aussi optimisation de l'espace, choix du mobilier et signalétique dont il a été tiré parti du potentiel. La bibliothèque préfère parler de « centres d'intérêt » plutôt que de « pôles ».

7.1.2 Présentation générale

La Bibliothèque de Blonay-St-Légier est mixte. Elle propose les services courants d'une bibliothèque municipale : la mise à disposition de documents, le conseil, l'aide à la recherche, ainsi que des animations et expositions. L'institution se veut un lieu de rencontre et de formation. Environ 2'300 personnes y sont inscrites dont 1'500 lecteurs actifs.

Pour y accéder, on peut prendre le train ou venir en voiture. La gare n'est qu'à cinq minutes à pied et un parking est à disposition, l'accès est donc aisé. Le mot « bibliothèque » est écrit en grand sur la façade du bâtiment, ce qui le rend facilement repérable.

7.1.3 Collections

La Bibliothèque propose environ 18'000 documents et réalise 45'000 prêts par année. Ils sont disposés sur deux étages, le rez-de-chaussée étant consacré aux enfants tandis que les collections pour adolescents et adultes se situent à l'étage supérieur. Des zones de lecture confort, des places de travail ainsi que des postes informatiques sont également proposés. Le site web porte un nom de domaine qui reflète la volonté de l'établissement d'être un lieu d'accueil que les usagers puissent s'approprier : mabibliotheque.ch. Outre les informations usuelles, on y trouve un accès vers la plate-forme Bibliomedia permettant d'obtenir des e-books.

À l'intérieur du bâtiment, les documents sont d'abord triés par centres d'intérêt, la Littérature et la Jeunesse étant considérés comme des centres d'intérêt. À l'intérieur de certains (notamment les deux exemples précités), les documents sont ensuite classés par tranches d'âge et par type de document. On trouve donc différentes zones contenant les romans, périodiques, BD, DVD, albums et documentaires.

Ces derniers sont réunis dans une même zone et disposés à la suite, contrairement à ce qui se fait à la Bibliothèque de la Part-Dieu (exemple suivant). Ils sont d'abord répartis par centres d'intérêt, puis une CDU maison est appliquée pour les documentaires, de sorte que l'on

retrouve, à l'intérieur de chaque centre d'intérêt, la plupart des classes habituelles de la CDU dans l'ordre de celle-ci. La fiction est quant à elle classée par ordre alphabétique d'auteurs.

La cotation a été créée de façon à simplifier le rangement pour les bibliothécaires : on y trouve d'abord une lettre correspondant au public visé par le document, puis les quatre premières lettres de l'auteur s'il s'agit d'une fiction, ou l'indice de la CDU s'il s'agit d'un documentaire. Si le document concerne un pays, comme c'est le cas pour les guides touristiques, la cote comprend également des lettres permettant d'identifier le pays concerné et d'obtenir ainsi un tri supplémentaire. Sur certains ouvrages, le genre du livre (le thème des romans par exemple) est indiqué en toutes lettres à proximité de la cote, mais il est présent seulement à titre informatif et n'est donc pas pris en compte dans le classement.

7.1.4 Signalétique

Tout en violet et écrite avec la police de caractère « Futura », la signalétique contribue à colorer la bibliothèque et lui donner une atmosphère chaleureuse et esthétique. Cependant, elle n'est pas seulement originale, mais aussi efficace grâce à son uniformité, son minimalisme et surtout, l'importance de sa présence.

Chaque étagère, chaque meuble est surmonté d'un panneau ou d'une étiquette portant l'indication de son contenu. Pour les documentaires, il s'agit du centre d'intérêt concerné. Lorsque le mobilier peut être contourné sur le côté, que ce soit par un adulte ou par un enfant, des indications y sont également apposées. De plus, les séparateurs, des serre-livres assez épais, portent en sus une liste sélective des sous-thèmes principaux, ce qui aide à clarifier davantage encore le sujet du centre d'intérêt. Enfin, les étagères elles-mêmes portent des étiquettes plastifiées indiquant l'indice de la CDU correspondant. L'indice lui-même y est précisé, mais en petit, de sorte qu'il est facile pour l'utilisateur ne souhaitant pas les utiliser de faire l'impasse sur leur présence (à l'origine, ce système n'a même pas du tout été prévu pour les usagers).

Enfin, tous les documents sont équipés d'un grand pictogramme indiquant le centre d'intérêt auquel il appartient. Pour les ouvrages de fiction, le pictogramme précise quel est le public visé. La signalétique est ainsi étendue aux documents eux-mêmes et pas seulement à l'espace du bâtiment.

Il est très intéressant de relever que cette signalétique a été réfléchie de façon à remplir efficacement plusieurs rôles simultanément : orienter l'utilisateur, aider le bibliothécaire, décorer la bibliothèque.

7.1.5 Mobilier et décoration

Le mobilier a été choisi de façon à donner une impression d'espace et d'aération. Les seules étagères de grande taille sont celles qui sont adossées aux murs. Toutes les étagères se trouvant au milieu de la pièce sont basses. Cela oblige l'utilisateur à se baisser, mais en échange cela permet au regard de traverser toute la pièce et à la lumière du jour de l'englober entièrement. Chez les enfants, des bacs et des caisses permettent de présenter un grand nombre de documents en *facing*, de façon à permettre aux jeunes enfants de se repérer par l'image davantage que par le texte.

7.1.6 Conclusion

La Bibliothèque de Blonay-St-Légier a été conçue pour être un lieu accueillant et chaleureux où l'on se sent bien. Un gros effort a été fait pour maximiser l'expérience utilisateur sur tous les points possibles, à travers le classement des collections par centres d'intérêt, mais aussi à travers d'autres éléments comme le choix du mobilier ou la couleur de la signalétique, qui est originale et colorée tout en restant sobre.

7.2 La Bibliothèque de la Part-Dieu

7.2.1 Résumé

La Bibliothèque de la Part-Dieu est l'une des quatorze Bibliothèques municipales de la Ville de Lyon. Ses collections sont organisées en huit pôles thématiques, chacun fonctionnant de façon assez indépendante telle une mini-bibliothèque dans la Bibliothèque. La signalétique est très inspirée de celle des centres commerciaux, de façon à correspondre aux habitudes du grand public, censé s'orienter de manière intuitive. La classification proprement dite reste cependant une CDU maison.

7.2.2 Présentation générale

L'institution offre tous les services courants d'une bibliothèque publique : mise à disposition de collections documentaires, de postes informatiques et de places de travail, accueil et conseil, médiation culturelle, etc. La présence de prises dépend du pôle où l'on se trouve, car il n'y en a pas partout. Dans le bâtiment se trouvent également une salle d'exposition, un café-restaurant, des photocopieurs, des postes d'écoute de CD et de visionnage de DVD, des cabines de travail et une « terrasse » (une zone de travail où l'on peut consommer des boissons et de la nourriture).

On y trouve également des expositions et une offre de médiation culturelle à travers des animations variées et régulières. L'établissement est ouvert du mardi au samedi. Tout le monde peut s'inscrire. Il existe différentes offres d'abonnements aux tarifs variables, certaines étant associées à d'autres établissements culturels comme les cinémas ou les musées.

La Bibliothèque s'adresse à l'ensemble de la population lyonnaise. La fréquentation semble bonne, car la majorité des places de travail, de lecture et des postes informatiques était utilisée au moment de la visite.

Géographiquement, elle est très accessible car située à proximité immédiate de la gare de Lyon Part-Dieu et donc très bien desservie par les transports publics, aussi bien les trains que les trams ou les bus. Un grand centre commercial se trouve juste à côté.

On peut également relever que la Bibliothèque bénéficie d'un véritable effort de valorisation de la part la Ville de Lyon. Elle est citée dans les avantages de la ville dans les publicités, notamment dans les trams, et le centre commercial de la Part-Dieu possède une porte nommée « porte de la Bibliothèque ». Le public est ainsi informé de son existence.

Le bâtiment possède une façade au design moderne, entièrement transparente avec, en gros, les lettres du mot « Bibliothèque » écrites en grand et en blanc. Cela attire l'attention et donne envie d'entrer.

À l'intérieur, dès qu'on franchit l'entrée et qu'on pénètre dans le hall, on tombe immédiatement sur un guichet où un bibliothécaire accueille en permanence les visiteurs, ainsi que sur le plan

global de la bibliothèque et sur quelques annonces d'événements qui auront lieu prochainement. Le guichet principal d'information est ensuite indiqué très visiblement.

7.2.3 Collections

Avec 3.2 millions de document répartis sur cinq étages et dans les magasins, la Bibliothèque de la Part-Dieu est considérée comme la plus grande bibliothèque municipale de France.

Le fonds documentaire est divisé en huit pôles :

- Jeunesse ;
- Arts et loisirs ;
- Langues et littérature ;
- Musique ;
- Civilisation ;
- Société ;
- Sciences et technique ;
- Documentation régionale.

Il y a aussi une partie « Fonds ancien », regroupant les ouvrages patrimoniaux, dans laquelle le public ne peut rester qu'à condition d'avoir besoin de consulter les ouvrages disponibles.

Ces huit pôles sont assez indépendants et s'apparentent, en quelque sorte, à huit petites bibliothèques. Chacun possède en effet sa propre salle, avec sa propre entrée, son propre guichet d'information, une zone de lecture, des postes informatiques, des places de travail, etc.) sur le thème concerné. Les ouvrages considérés comme des références, parmi lesquels les dictionnaires, ont été acquis en plusieurs exemplaires afin d'être présents dans tous les pôles nécessaires. Les documents qui ne sont pas en libre accès se trouvent dans le « silo de stockage », un énorme magasin de dix-sept étages. Dans chaque pôle, on trouve tous les types de documents sur le sujet concerné : monographies, périodiques, DVD, etc. Le pôle Arts et loisirs comprend également une arthothèque, où l'on peut donc emprunter des œuvres d'art. Un Wi-Fi est disponible dans tout le bâtiment. Pour l'utiliser, il suffit de se créer un compte utilisateur en ligne. Pour utiliser les postes informatiques, par contre, il faut posséder une carte de membre et donc être inscrit à la Bibliothèque.

La classification en usage reste un système décimal. Ce dernier est utilisé pour le rangement des ouvrages, la séparation « par pôles » constituant une couche supérieure. La cote est constituée de l'indice avec, selon le document, une ou plusieurs lettres en sus.

7.2.4 Signalétique

Dans l'ensemble, le fonctionnement de la signalétique est très proche de celui d'un centre commercial, avec de grands panneaux lui permettant de se localiser au sein du bâtiment et des affiches suspendues au plafond indiquant le nom des rayons, étagère par étagère.

Dans le hall principal permettant de se déplacer d'un pôle à l'autre sont situés, à chaque étage, de grands panneaux rappelant le plan du bâtiment entier et l'endroit précis où se trouve le visiteur. Il suffit de le consulter pour savoir où l'on est et comment accéder à l'endroit où l'on veut se rendre. Là aussi, ce fonctionnement n'est pas sans rappeler celui d'un centre commercial.

On trouve également un panneau sur lequel est inscrite une série de thèmes sélectionnés que le public peut être susceptible de chercher. À côté est indiqué le département où se trouve ce thème ainsi que l'étage correspondant. On peut ainsi savoir, par exemple, que la Cuisine se trouve dans le département Science et technique, au troisième étage.

L'entrée des pôles est annoncée par une grande pancarte lumineuse à la décoration dans le style « nuage de mots ». Le nom principal du pôle est indiqué en grand, puis les sous-thèmes constituent les mots du nuage. Ceux-ci ne sont cependant pas trop nombreux et cela permet de conserver une grande lisibilité.

À l'intérieur des pôles, les sous-catégories sont indiquées par de la signalétique suspendue ou des pancartes posées sur les étagères basses. Des nuages de mots se trouvent parfois sur le côté de celles-ci, mais toujours avec un grand souci de lisibilité et d'ergonomie. Les sujets sont ensuite indiqués par des plaquettes sur les étagères. Sur leur côté, on trouve la liste des sujets contenus et l'indice décimal correspondant est indiqué. Le visiteur a donc accès à la cote et peut trouver un document par son adresse bibliographique dans le catalogue.

Chaque pôle possédant sa propre décoration, les couleurs et la police varient de l'un à l'autre. Cependant, le fonctionnement général (affiches au plafond, pancartes posées sur les étagères basses, affiches sur le côté des étagères hautes indiquant leur contenu exact, plaquettes sur les rayonnages, etc.) est valable pour toute la Bibliothèque. Çà et là dans les rayons, on trouve parfois une petite pancarte (signalétique injonctive) rappelant quelques règles de prêt, par exemple de penser à vérifier l'état du document avant de l'emprunter.

Quand le document est empruntable, le mot « prêt » est inscrit en majuscules sur l'étiquette de la cote. Quand il est seulement consultable sur place, une bande bleue se trouve sur la tranche en haut. Parfois, d'autres étiquettes servent à indiquer le type de document, par exemple dans le rayon jeunesse, les romans pour ados portent un logo bien précis. Sur les BD jeunesse, il y a des indications destinées à faciliter le rangement (lettre sous laquelle ranger le document, par exemple). Beaucoup de documents portent une pastille bleue qui n'a aucune signification : elle a été apposée lors du passage de la collection au RFID⁵ et n'a pas été enlevée par la suite.

Enfin, les bibliothécaires sont repérables car ils portent tous un badge « B » avec le logo de la Bibliothèque municipale de Lyon.

7.2.5 Mobilier et décoration

Tout comme la mise en forme de la signalétique, le mobilier et la décoration sont personnalisés pour chaque pôle. Le type d'étagères, les chaises, les tapis, les décorations murales changent complètement d'un pôle à l'autre. Chacun possède ainsi sa propre ambiance. Le pôle Jeunesse, en particulier, possède un mobilier qui en tous points rappelle celui d'une garderie. Quant au pôle Arts et loisirs, il est pourvu de chaises au design particulièrement recherché.

Les salles sont très grandes et tous les murs donnant sur l'extérieur sont entièrement vitrés. Cela donne une impression d'espace et de luminosité.

⁵ Radio Frequency Identification.

7.2.6 Conclusion

Par sa signalétique et le découpage des collections par pôles, la Bibliothèque de la Part-Dieu s'inspire des grandes surfaces commerciales afin d'être au plus près des habitudes intuitives des usagers. Sa grande taille, la modernité du bâtiment et le design du mobilier sont réfléchis pour en faire un lieu d'accueil moderne et attirant. Tous les types de signalétique sont présents. La Bibliothèque est également mise en avant par la politique de la Ville et des bibliothécaires, rendus visibles par leur badge, sont disponibles un peu partout. Son succès et le sentiment d'être accueilli qui est ressenti par les usagers sont le résultat d'une addition de facteurs favorables : tous les aspects ont été réfléchis en faveur du public, et surtout les moyens financiers et intellectuels ont été mis à disposition pour arriver à ce résultat.

8. Propositions pour la Bibliothèque Médiathèque de Pully

8.1 Problèmes identifiés

À travers l'état des lieux et l'analyse des résultats de l'enquête par questionnaire auprès des usagers de la Bibliothèque, nous avons pu identifier la présence des faiblesses suivantes à la Bibliothèque Médiathèque de Pully :

- Signalétique.

La signalétique est très discrète et tout à fait insuffisante en termes de présence. Elle est donc peu visible, peu efficace, et parfois, elle est également peu lisible, comme c'est le cas des nuages de mots. On notera en particulier qu'il n'existe ni plan d'ensemble de la bibliothèque, ni panneau explicatif du fonctionnement de la CDU. La conséquence en est que les usagers sont dans l'impossibilité d'acquérir la compréhension des outils de repérage, ont de la peine à s'y retrouver et parfois même, ignorent l'existence de certains services. De plus, la signalétique actuelle ne remplit aucune fonction décorative, sauf pour les nuages de mots qui, outre qu'ils sont peu fonctionnels, sont en rupture avec l'unité visuelle globale. Nous avons tenté de pallier ces défauts avec la proposition « Nouvelle signalétique ».

- Équipement.

L'équipement actuel est uniquement fonctionnel et n'a aucune signification pour les usagers. Que ce soit la présence de l'indice CDU, la couleur des étiquettes ou les pastilles et bandes colorées, tous ces éléments ont un sens uniquement pour les bibliothécaires. La raison principale en est l'absence de signalétique correspondante et/ou l'absence de pancartes explicatives qui permettraient aux utilisateurs de faire un lien entre l'équipement et le type de document. De plus, de nombreux documents portent un équipement qui ne correspond plus au système actuellement utilisé à la Bibliothèque Médiathèque de Pully, ce qui introduit des incohérences dans l'ensemble et le rend encore moins compréhensible. Nous avons tenté de pallier ce défaut avec la proposition « Rééquipement avec de nouvelles étiquettes d'adressage ». Comme souligné dans la grille de proposition, nous restons cependant conscients des limites imposées par les contraintes budgétaires et humaines.

- Classement des collections.

Nous avons déjà démontré que le classement proprement dit ne pose pas réellement de problème aux usagers puisque c'est avant tout la signalétique qui leur permet de se repérer dans la Bibliothèque. Cependant, la situation telle qu'elle se présente actuellement à la Bibliothèque Médiathèque de Pully est imparfaite dans le sens où elle se positionne à mi-chemin entre un classement respectant l'ordre de la CDU et un classement où les thématiques semblables se rapprocheraient géographiquement les unes des autres, un procédé qui appartient davantage à l'esprit des pôles ou centres d'intérêt. On le voit notamment à travers le choix qui a été fait de placer les 800, c'est-à-dire la littérature, près des romans (eux-mêmes extraits de la CDU), ce qui a pour conséquence une inversion des 800 et des 900 créant une rupture dans la suite linéaire numérique.

- Accès.

La Bibliothèque Médiathèque de Pully est plutôt bien située en étant à proximité des transports publics et dans le bâtiment d'un collège où elle côtoie deux autres bibliothèques. Cependant, sa présence est peu visible vu de l'extérieur, car il n'y a aucun panneau routier pour l'indiquer

et le mot « bibliothèque » est inscrit uniquement en petits caractères sur la porte d'entrée, il faut donc s'approcher assez près avant de commencer à les distinguer. Il paraît difficile d'y arriver par hasard, à moins de fréquenter le collège correspondant. Malheureusement, ce défaut n'entre pas dans le cadre de notre travail et surtout il est difficile d'y remédier car la négociation doit se faire à un autre niveau, c'est pourquoi nous n'avons proposé aucune solution pour pallier ce défaut que nous avons choisi de relever néanmoins. Heureusement, la publicité, les actions en partenariat avec d'autres institutions culturelles de la région et la médiation hors-murs contribuent à accroître la visibilité de la Bibliothèque.

8.2 Axes de résolution choisis

En réaction à l'identification de ces différents problèmes qui s'étendent bien au-delà d'une simple réorganisation documentaire, nous avons réfléchi à une amélioration globale avec pour objectif l'amélioration de l'expérience utilisateur dans son ensemble. L'expérience utilisateur est en effet le fruit d'une dynamique touchant plusieurs aspects simultanément : un classement des collections aussi intuitif que possible pour l'usager, mais aussi une signalétique efficace, des espaces organisés en fonction des flux de circulation, un mobilier adapté, une décoration agréable, un service de qualité, etc.

Il a été démontré qu'il était peu pertinent de réorganiser les collections sans accompagner ce changement d'évolutions significatives supplémentaires dans les autres domaines ; c'est pourquoi nous avons élaboré des propositions touchant aux aspects possédant le plus grand potentiel d'amélioration à la Bibliothèque Médiathèque de Pully.

Certaines solutions ont été pensées en complément à d'autres propositions ; c'est par exemple le cas de la « Réorganisation des espaces ». En effet, l'organisation des espaces actuelle convient bien, en-dehors de la présence occasionnelle de « mobilier sur le passage » relevée par quelques usagers lors de l'enquête par questionnaire. Réorganiser prendrait sens surtout en cas de création de pôles, car il faudrait alors se demander de quelle manière il serait souhaitable de les présenter physiquement et la création d'îlots pourrait dès lors constituer une éventualité.

De même, la proposition « Nouveaux indices de classification documentaire » a été rédigée en complément de la proposition « Création de pôles ». Elle est destinée à résoudre le problème d'éclatement de la CDU qui apparaîtrait avec la conception des pôles. Quant à la proposition « Attribution d'un logo ou d'une couleur aux pôles ou aux classes », elle est à considérer comme un complément possible à la proposition « Nouvelle signalétique ».

Chaque fiche de projet rendue au mandant était accompagnée d'un prototype permettant de mieux visualiser à quoi pourrait ressembler le résultat final et quelle valeur ajoutée était apportée. Il s'agissait d'exemples fictifs qui, d'une part, étaient incomplets, et d'autre part, n'étaient en aucun cas destinés à servir de base pour la réalisation future des projets. Nous soulignons l'importance, en cas de mise en place effective, d'une réflexion impliquant l'ensemble des collaborateurs et de la nécessité, pour certaines propositions comme par exemple la création de logos, de l'intervention d'un professionnel du domaine concerné.

8.3 Solutions retenues par le mandant

Les propositions suivantes ont été retenues par le mandant qui s'y intéresse particulièrement :

- « Création de pôles » ;
- « Nouvelle signalétique ».

8.3.1 Première proposition : Création de pôles

Tableau 4 : Proposition « Création de pôles »

Intitulé	Description
Nom de la proposition	Création de pôles
Problème	Les usagers ont de la peine à trouver les documents qui les intéressent. La CDU divise la connaissance d'une manière qui ne correspond pas aux usages actuels.
Objectif	Répartir les documents selon une division différente.
Avantages (usagers)	Trouver plus facilement les documents recherchés.
Avantages (bibliothécaires)	Rangement facilité, diminution des demandes des usagers relatives à la localisation documentaire.
Obstacles	La constitution physique des pôles devra se faire à une période de fermeture de la bibliothèque.
Mise en œuvre	Concevoir le nouveau plan de classement. Concevoir l'aménagement correspondant. Concevoir physiquement les pôles. Concevoir une nouvelle signalétique ou augmenter la signalétique actuelle.
Ressources	Ressources nécessaires pour la constitution des pôles ainsi que le renouvellement ou l'ajout de signalétique.
Remarques	Réflexion nécessaire sur une éventuelle réorganisation de l'espace (possibilité de réaménager le mobilier autrement). Réflexion nécessaire sur la conservation ou non de la CDU. Si la CDU est conservée, il faudra établir une grille de correspondance claire entre l'indice CDU et sa localisation dans le nouveau plan de classement.

8.3.1.1 Prototype du projet « Création de pôles »

Tableau 5 : Prototype pour la création de pôles

Littérature et langues	Romans	Littérature française et étrangère
		Biographies
		Policier
		Fantasy et science-fiction
		Romans en gros caractères
	Poésie et théâtre	Poésie

		Théâtre	
	Littérature		
	Dictionnaires		
	Romans en langues étrangères		
	Apprentissage des langues étrangères		
Bande dessinée	BD		
	Mangas		
Vie pratique et loisirs	Cuisine		
	Bricolage		
	Sports		
	Jeux		
	Chasse, pêche		
Voyages	Europe	Pays par ordre alphabétique	Géographie
	Asie		
	Afrique		Tourisme
	Amérique		
	Océanie		Peuples
	Antarctique		
Sciences	Sciences humaines	Histoire	
		Philosophie	
		Droit	
		Sociologie	
		Ethnologie, anthropologie	
		Commerce, entreprises	
		Psychologie	
		Développement personnel	
		Santé (médecine, médecine naturelle, bien-être, cosmétiques)	
		Religions	
		Ésotérisme	
	Sciences dures et naturelles	Mathématiques	
		Physique	
		Mécanique	
		Électronique	

		Biologie
		Animaux
		Plantes
		Géologie
		Astrophysique
Beaux-arts et multimédias	Beaux-arts	Histoire de l'art
		Musique
		Cinéma
		Photo
		Peinture
		Sculpture
		Architecture
		Arts appliqués
	Informatique	
	CD	
	DVD	

8.3.2 Deuxième proposition : Changement de signalétique

Tableau 6 : Proposition « Changement de signalétique »

Intitulé	Description
Nom de la proposition	Changement de signalétique
Problème	La signalétique actuelle est trop peu présente et trop discrète quand elle est présente.
Objectif	Mettre au point une signalétique visible, visuelle et claire, apte à guider efficacement les usagers vers les documents qui les intéressent, et qui soit en adéquation avec la décoration et l'atmosphère générale de la bibliothèque.
Avantages (usagers)	Trouver plus facilement les documents qui les intéressent, attiser la curiosité en rendant plus visibles les différents sujets.
Avantages (bibliothécaires)	Faciliter le rangement, faciliter l'orientation des usagers.
Obstacles	Budget à calculer ou qualité de la signalétique à adapter au budget disponible.
Mise en œuvre	Analyser l'espace et identifier le besoin d'information de l'utilisateur. Recueillir les attentes du mandant quant à la tonalité que doit avoir le design (moderne, joyeux, sobre...) Établir la liste des libellés et le format des étiquettes, affiches ou panneaux à créer.

	<p>Créer un design en accord avec l'atmosphère générale de la bibliothèque.</p> <p>Réaliser informatiquement les prototypes correspondants.</p> <p>Les imprimer.</p> <p>Les plastifier.</p> <p>Les installer.</p>
Ressources	<p>La qualité et le design de la signalétique peuvent être adaptés au budget disponible.</p> <p>Seront au minimum nécessaires : une imprimante de grande taille et une plastifieuse.</p>
Remarques	<p>Si des pôles sont créés ou si une réorganisation de l'espace a lieu, la signalétique ne pourra être pensée qu'après leur mise en œuvre, ou devra être refaite.</p> <p>Si des pôles sont créés et que le choix est fait de rééquiper tous les documents avec de nouvelles étiquettes d'adressage, la signalétique devra en tenir compte.</p> <p>Le choix visuel de la signalétique doit également tenir compte de la décoration générale, du classement documentaire choisi et faire l'objet d'une réflexion sur certains points. Par exemple, les différents pôles (ou les différentes classes) pourraient être distingués par un logo, mais aussi par une couleur distincte pour chacun. Ce choix pourrait ensuite être répercuté sur l'équipement des documents, à travers l'apposition du même logo ou d'une bande ou pastille de la même couleur.</p>

8.3.2.1 Prototype du projet « Changement de signalétique »

Les prototypes ci-dessous sont de type sobre et ergonomique (des designs plus originaux pourraient également être imaginés). Ils se basent sur le projet « Création de pôles » et indiquent donc des pôles :

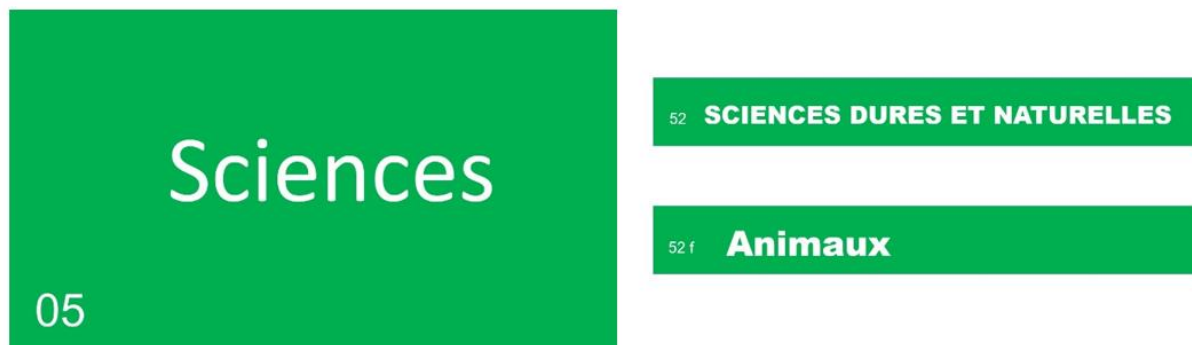
- Prototype pour une signalétique en accord avec les couleurs actuelles à l'intérieur de la Bibliothèque, sans indication de l'indice de classification documentaire mais avec indication du logo correspondant au pôle (projet « Attribution d'un logo ou d'une couleur aux pôles ou aux classes ») :

Figure 1 : Premier prototype pour une nouvelle signalétique



- Prototype pour une signalétique augmentée de l'indice de classification documentaire, basée sur les projets « Attribution d'un logo ou d'une couleur aux pôles ou aux classes » et « Nouveaux indices de classification documentaire », avec une distinction par couleur au lieu d'un logo :

Figure 2 : Second prototype pour une nouvelle signalétique



8.4 Solutions non-retenues par le mandant

Les solutions suivantes n'ont pas été retenues par le mandant car, malgré leur intérêt et leur importance, elles lui paraissaient moins prioritaires que les autres et moins centrales dans le sujet du Travail de Bachelor.

8.4.1 Troisième proposition : Rééquipement avec de nouvelles étiquettes d'adressage

Tableau 7 : Rééquipement avec de nouvelles étiquettes d'adressage

Intitulé	Description
Nom de la proposition	Rééquipement avec de nouvelles étiquettes d'adressage
Problème	Actuellement, les ouvrages de fiction sont distingués tantôt par une lettre précédant les quatre premières lettres du nom de l'auteur, tantôt par une pastille colorée n'ayant de signification que pour les bibliothécaires. De plus, il subsiste de nombreux éléments de systèmes antérieurs qui sont donc autant de signaux non-signifiants. L'ensemble manque de cohérence et de clarté.
Objectif	Créer un nouveau type d'étiquettes plus visuelles et significatives à la fois pour les usagers et les bibliothécaires, sur lesquelles seraient introduites d'une manière claire et cohérente les informations suivantes : indice CDU (si appliqué), premières lettres du nom de l'auteur, public visé, type de document, genre (facultatif), document prêtable ou non (facultatif).
Avantages (usagers)	Plus d'informations, plus de clarté.
Avantages (bibliothécaires)	Uniformisation du système.
Obstacles	Exige le rééquipement intégral de tous les documents déjà présents dans la collection. Une uniformisation maximale impliquerait de devoir retoucher toutes les notices catalographiques afin d'uniformiser les cotes des romans en mettant

	uniquement la lettre R partout. Dans le prototype ci-dessous, nous présentons un cas idéal où cela serait possible. Dans la réalité, nous tiendrons compte des contraintes budgétaires et estimerons plus raisonnable d'adapter la nouvelle cotation à l'existant en conservant le système des lettres « R » et « RP ».
Mise en œuvre	Création du visuel de la nouvelle étiquette. Validation. Impression. Apposition sur les documents.
Ressources	Exige des ressources financières et humaines.
Remarques	Un poste à durée déterminée ou un mandat spécifiquement dédié pourraient convenir pour le remplacement des anciennes étiquettes. Si un changement de signalétique et/ou la constitution de pôles sont adoptés, la nouvelle étiquette pourrait s'aligner sur ces projets afin que le tout constitue un ensemble cohérent et uniforme.

8.4.1.1 Prototype du projet « Rééquipement avec de nouvelles étiquettes d'adressage »

Tableau 8 : Prototype du projet « Rééquipement avec de nouvelles étiquettes d'adressage »

Information fournie	Mode d'indication
Public visé	Couleur de l'étiquette
Thème ou genre	Logo
Type de document	Présence ou absence de lettre(s)
Cote	Cote
Auteur	Quatre premières lettres du nom de l'auteur

8.4.2 Quatrième proposition : Réorganisation des espaces

Tableau 9 : Proposition « Réorganisation des espaces »

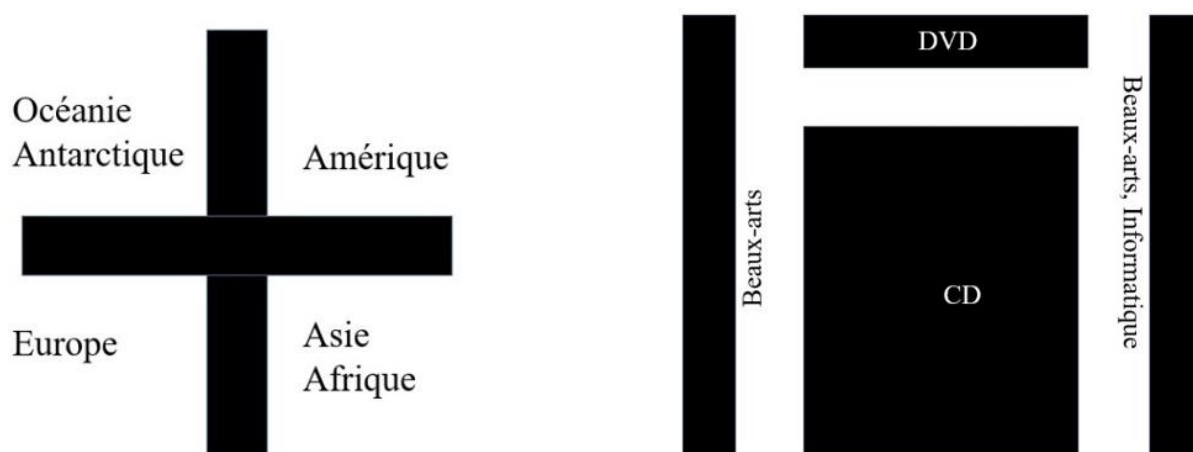
Intitulé	Description
Nom de la proposition	Réorganisation des espaces
Problème	Absence de repérage visuel basé sur l'organisation des espaces. Circulation pas toujours optimale.
Objectif	Améliorer le repérage au sein des collections ainsi que la circulation à l'intérieur de la bibliothèque.
Avantages (usagers)	Repérage et circulation facilités.
Avantages (bibliothécaires)	Rangement facilité, diminution des demandes d'usagers relative à la localisation documentaire.
Obstacles	Nécessité de calculer si l'espace nécessaire est disponible, et dans tous les cas s'adapter en conséquence.

	La mise en place physique devra être effectuée durant une période de fermeture de la bibliothèque.
Mise en œuvre	Réaliser un récolement des collections documentaires. Concevoir intellectuellement la nouvelle organisation des espaces en tenant compte des éventuels pôles, de la circulation des lecteurs et du volume des collections. Mettre en place physiquement les pôles.
Ressources	Ressources humaines nécessaires.
Remarques	La réorganisation de l'espace prend sens surtout si la constitution de pôles documentaire est adoptée. L'espace est alors réorganisé en fonction des pôles. La mise en place physique doit idéalement être accompagnée de la conception d'une nouvelle signalétique.

8.4.2.1 Prototype du projet « Réorganisation des espaces »

Ce prototype représente des exemples de réorganisation possibles. Pour établir un prototype complet pour la Bibliothèque en entier, il serait bien entendu nécessaire d'effectuer un récolement et de prendre en compte la dimension réelle des espaces disponibles.

Figure 3 : Prototype pour une réorganisation des espaces



8.4.3 Cinquième proposition : Nouveaux indices de classification documentaire

Tableau 10 : Proposition « Nouveaux indices de classification documentaire »

Intitulé	Description
Nom de la proposition	Nouveaux indices de classification documentaire
Problème	L'indice CDU sert à une localisation précise des documents. Dans l'éventualité d'une réorganisation documentaire par pôles, la CDU se retrouvera complètement éclatée et sera alors d'autant plus difficile à utiliser, que ce soit pour les usagers ou pour les bibliothécaires.

Objectif	Mettre au point un système d'indices qui correspondra à la classification par pôles et permettra à nouveau de ranger les documents selon un ordre de cotation suivi (ordre numérique ou ordre alphabétique).
Avantages (usagers)	Localiser plus facilement les documents à travers l'adressage.
Avantages (bibliothécaires)	Rangement facilité, localisation des documents facilitée.
Obstacles	Nécessité de rééquiper tous les documents existants. Nécessité de corriger toutes les notices catalographiques.
Mise en œuvre	Conception et validation du nouveau plan de classement. Conception du nouveau système d'indices et validation. Application informatique : modification de toutes les notices catalographiques. Application physique : rééquipement de tous les ouvrages de la collection et apposition du nouveau système sur les nouvelles acquisitions.
Ressources	Ce projet nécessite un important budget à la fois pour le rééquipement de documents déjà présents dans la collection et le temps passé à modifier la notice catalographique de chaque document correspondant.
Remarques	L'établissement de nouveaux indices de classification documentaire ne prend sens que si une réorganisation documentaire par pôles est adoptée. Si l'adoption de nouveaux indices de classement documentaire n'est pas possible, il sera impératif de compenser l'éclatement de la CDU par une excellente signalétique.

8.4.3.1 Prototype du projet « Nouveaux indices de classification documentaire »

Ce prototype est basé sur le prototype du projet « Création de pôles ».

Pour les sous-classes qui l'exigent, l'indice CDU pourrait être partiellement réutilisé à partir d'un certain niveau, qui reste à déterminer (par exemple, pour les chats, l'indice CDU original est 636.8 ; on pourrait imaginer une cote comme 52 f 68 ou 52 f 8).

Tableau 11 : Prototype pour de nouveaux indices de classification documentaire

01 Littérature et langues	11 Romans	11 a Littérature française et étrangère
		11 b Biographies
		11 c Policier
		11 d Fantasy et science-fiction
		11 e Romans en gros caractères
	12 Poésie et théâtre	11 f Poésie

		11 g Théâtre	
	13 Littérature		
	14 Dictionnaires		
	15 Romans en langues étrangères		
	16 Apprentissage des langues étrangères		
02 Bande dessinée	21 BD		
	22 Mangas		
03 Vie pratique et loisirs	31 Cuisine		
	32 Bricolage		
	33 Sports		
	34 Jeux		
	35 Chasse, pêche		
04 Voyages	41 Europe	Code de plaque minéralogique du pays (par exemple : « CH » pour la Suisse)	41 XX a Géographie (par exemple : « 41 CH a » pour la Suisse)
	42 Asie		
	43 Afrique		41 XX b Tourisme
	44 Amérique		41 XX c Peuples
	45 Océanie		
	46 Antarctique		
05 Sciences	51 Sciences humaines	51 a Histoire	
		51 b Philosophie	
		51 c Droit	
		51 d Sociologie	
		51 e Ethnologie, anthropologie	
		51 f Commerce, entreprises	
		51 g Psychologie	
		51 h Développement personnel	
		51 i Santé (médecine, médecine naturelle, bien-être, cosmétiques)	
		51 j Religions	

	52 Sciences dures et naturelles	51 k Ésotérisme
		52 a Mathématiques
		52 b Physique
		52 c Mécanique
		52 d Électronique
		52 e Biologie
		52 f Animaux
		52 g Plantes
		52 h Géologie
		52 i Astrophysique
06 Beaux-arts et multimédias	61 Beaux-arts	61 a Histoire de l'art
		61 b Musique
		61 c Cinéma
		61 d Photo
		61 e Peinture
		61 f Sculpture
		61 g Architecture
		61 h Arts appliqués
	62 Informatique	
	63 CD	
	64 DVD	

8.4.4 Sixième proposition : Attribution d'un logo ou d'une couleur aux pôles ou aux classes

Tableau 12 : Proposition « Attribution d'un logo ou d'une couleur aux pôles ou aux classes »

Intitulé	Description
Nom de la proposition	Attribution d'un logo ou d'une couleur aux pôles ou aux classes
Problème	Les usagers manquent de repérage documentaire.
Objectif	Améliorer le repérage documentaire à travers l'apposition d'un logo qui permette de faire un lien entre le document et le pôle ou la classe auquel il appartient.
Avantages (usagers)	Repérage documentaire amélioré.
Avantages (bibliothécaires)	Repérage documentaire amélioré.
Obstacles	Nécessité de créer les logos.







	Nécessité d'équiper tous les documents déjà présents dans la Bibliothèque.
Mise en œuvre	<p>Si des pôles sont créés : avoir définitivement choisi et validé ceux-ci avant de commencer à réfléchir aux logos.</p> <p>Choix du motif des logos.</p> <p>Conception.</p> <p>Apposition informatique sur la signalétique et les étiquettes des documents.</p> <p>Les logos sont physiquement réalisés en même temps que la signalétique et l'équipement.</p>
Ressources	Ressources nécessaires pour l'impression des logos et leur apposition sur tous les documents de la Bibliothèque. Éventuellement, ressources nécessaires pour la conception d'un design professionnel et personnalisé.
Remarques	<p>Si la proposition « Création de pôles » n'est pas acceptée, l'attribution d'un logo peut aussi s'adapter aux classes de la CDU actuellement utilisée.</p> <p>Il est possible de faire appel à un partenaire externe pour la création du design.</p> <p>Les logos peuvent être placés sur l'étiquette d'adressage des documents ou sur la couverture de façon indépendante.</p> <p>En lieu et place d'un logo, une couleur différente pour chaque pôle ou classe peut également faire l'affaire.</p>

8.4.4.1 Prototype du projet « Attribution d'un logo ou d'une couleur aux pôles ou aux classes »

Ces logos seraient destinés à figurer sur la signalétique ainsi que sur les documents. Nous rappelons que les images ci-dessous ne sont données qu'à titre d'exemple, afin d'illustrer notre propos, et que le véritable design devrait si possible être réalisé par un professionnel.

- Logos







Figure 4 : Prototype pour l'attribution de logos

Littérature et langues 	Bande dessinée 	Vie pratique et loisirs 
Voyages 	Sciences 	Beaux-arts et multimédias 

Ces logos sont des exemples de visuels possibles. Le véritable motif des logos devrait bien entendu faire l'objet d'une réflexion entre tous les membres du personnel de la Bibliothèque Médiathèque de Pully et être basée sur l'esprit et l'atmosphère qu'ils souhaitent donner à l'institution.

- Couleurs

Figure 5 : Prototype pour l'attribution de couleurs

Littérature et langues 	Bande dessinée 	Vie pratique et loisirs 
Voyages 	Sciences 	Beaux-arts et multimédias 

9. Recommandations sur les pôles et la signalétique

Les deux propositions retenues par le mandant sont « Création de pôles » et « Nouvelle signalétique ». Nous allons donc maintenant émettre nos recommandations générales et développer plus particulièrement les aspects correspondant aux pôles et à la signalétique. Il nous a cependant paru important de ne pas les dissocier de l'ensemble auquel ils appartiennent et c'est pourquoi nous souhaitons d'abord revenir sur l'importance de l'expérience utilisateur considérée dans sa globalité.

9.1 Au sujet de l'expérience utilisateur

Selon Aaron Schmidt et Amanda Etches, l'expérience utilisateur est une « conception orientée vers l'utilisateur », c'est « ce que quelqu'un ressent et perçoit lorsqu'il utilise un produit ou un service, virtuel ou réel ». Car « lorsque des individus utilisent un service ou un produit, ils en expérimentent différentes facettes et de nombreux facteurs ont une influence, positive ou négative, sur leur expérience globale » (Schmidt, Etches 2016, p. 13-14).

L'expérience utilisateur prend en compte tous les points de contact entre la bibliothèque et l'utilisateur : tous les services auquel il recourt (prêt, places de lecture ou de travail, site web, interaction avec les bibliothécaires...) mais aussi la qualité de son expérience sensorielle et sociale : la bibliothèque est-elle visuellement agréable ? Le niveau sonore lui paraît-il acceptable ? Se sent-il libre de discuter avec d'autres usagers, de demander un conseil aux bibliothécaires, de consulter un document ou un autre ? Le personnel est-il poli et serviable ? Comprend-il facilement comment l'espace est organisé et comment il peut accéder aux services souhaités ? Même le plus petit détail est susceptible d'impacter la qualité de son expérience globale ; c'est pourquoi il est indispensable, dans une démarche centrée sur l'expérience utilisateur, de prendre en compte tous les aspects simultanément, et si l'on décide d'y travailler, de les améliorer dans le cadre d'une réflexion d'ensemble.

Toujours selon Aaron Schmidt et Amanda Etches, les « trois éléments essentiels requis pour que chaque utilisateur ait une expérience agréable » dans la bibliothèque sont que cette dernière doit être : utile, utilisable et désirable. Utile car « un produit ou un service doit résoudre un problème ou satisfaire un besoin » ; utilisable car les services, pour être utiles, doivent être accessibles aux usagers, que ce soit sur le plan de leur capacité à les utiliser ou sur celui de leurs possibilités réelles d'accès (pensons par exemple aux horaires d'ouverture) ; désirable car les gens doivent avoir besoin ou envie d'utiliser le service pour pouvoir tisser un lien avec celui-ci. Si chaque service de la bibliothèque remplit ces trois conditions, l'expérience utilisateur de l'utilisateur peut alors s'avérer optimale.

Dans *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques publiques pour leurs utilisateurs* (Schmidt, Etches 2016), les auteurs se penchent sur les points suivants :

- la bibliothèque comme lieu ;
- les espaces d'accueil ;
- les règlements et les services au public ;
- la signalétique et l'orientation ;
- la présence en ligne ;
- et la bibliothèque comme outil de travail.

Ces points offrent de bons repères pour amorcer une réflexion d'ensemble. Le chapitre « la bibliothèque comme lieu » présente l'importance d'un bâtiment bien équipé, propre et fonctionnel. Il doit pouvoir s'adapter à des comportements variés. Nous reviendrons sur le chapitre « signalétique et orientation » après avoir d'abord émis nos recommandations sur la création de pôles.

9.2 Étapes préparatoires à la constitution de pôles

La constitution de pôles constitue un changement important qui doit être mûrement réfléchi. Idéalement, tous les membres de l'équipe devraient participer à leur conception. Nous recommandons pour la constitution de pôles de suivre les étapes suivantes :

- choix du nombre de pôles et du niveau de profondeur ;
- répartition des classes et/ou sous-classes actuelles de la CDU à l'intérieur des pôles ;
- mesure de la masse documentaire que représente chaque pôle ;
- planification de la réalisation effective ;
- constitution des équipes et définition des rôles de chacun ;
- mise en place effective des pôles dans la bibliothèque ;
- création ou augmentation des outils de repérage.

9.3 Choix du nombre de pôles et du niveau de profondeur

Tout d'abord, il convient de décider combien de pôles on souhaite créer et sur combien de niveaux. Il est possible d'appliquer une seule couche avec un plus grand nombre de pôles (comme à Blonay-St-Légier où il y a dix-sept pôles et directement en dessous, les classes de la CDU) ou d'avoir un nombre plus réduit de « pôles principaux » qui seront eux-mêmes divisés en plusieurs « sous-pôles ».

Ces deux modèles sont parfaitement valables. Cependant, nous observons que si les pôles sont trop nombreux, le visiteur reste obligé de les parcourir l'un après l'autre, un peu comme il le faisait avec les classes principales de la CDU (qui étaient moins nombreuses, puisqu'elles n'étaient que dix), ce qui dilue quelque peu l'intérêt de base des pôles. Moins les pôles seront nombreux, moins le visiteur aura « d'options possibles » entre lesquelles hésiter avant d'en choisir un dans le but d'y trouver le document qu'il veut. Un petit nombre de pôles fluidifie donc son processus de recherche. Même dans les librairies, les pôles principaux ne sont pas plus d'une poignée, sauf dans les grandes librairies où ils doivent d'abord choisir un étage.

Le choix du nombre de pôles doit aussi tenir compte de la façon dont il est prévu d'agencer ceux-ci physiquement dans la bibliothèque. Pour la Bibliothèque de la Part-Dieu, qui dispose de salles entières elles-mêmes divisibles en plusieurs zones, le choix d'appliquer plusieurs couches de pôles était tout à fait logique. À Blonay-St-Légier, les documentaires en entier forment une zone à part entière et les divisions s'opèrent plutôt par étagères, les séparations entre les pôles étant clairement marquées par les serre-livres. Dans la manière dont cette bibliothèque est agencée, le choix de pôles plus nombreux mais sur un seul niveau est tout à fait logique également.

Dans le cas de Pully, le mandant ayant fait part de son intérêt pour un nombre plus réduit de pôles, **nous recommandons une division sur deux niveaux hiérarchiques**, en-dessous desquels on retrouverait ensuite les classes de la CDU. Nous avons fourni dans la fiche de la

proposition « Création de pôles » un exemple de subdivision de la connaissance par pôles sur deux niveaux. Par ailleurs, la bibliothèque n'étant pas d'une très grande taille, nous estimons que la création d'îlots serait délicate. L'organisation actuelle des lieux convient bien et il est tout à fait possible d'envisager des pôles présentés en cohérence avec les étagères ou les travées.

Nous recommandons donc de conserver le mobilier actuel en l'état et d'adapter les pôles aux étagères et travées en essayant au maximum de respecter la division des sujets par rayonnage, étagère ou travée.

Autrement dit, dans la mesure du possible, un pôle devrait correspondre à une travée, un sous-pôle à une étagère et une sous-classe ou un sujet devrait commencer et s'achever sur un même rayon. Nous sommes bien entendu conscients de la difficulté de respecter cette règle dans la réalité, mais soulignons sa très grande importance pour une expérience utilisateur intuitive, c'est pourquoi il convient de tendre le plus possible vers cet idéal.

N'oublions pas que l'outil de repérage le plus important pour l'utilisateur reste la signalétique. De fait, s'il est indéniablement préférable, quitte à élaborer un nouveau plan de classification, de le faire de façon optimale, une faiblesse de conception peut facilement être compensée par une excellente signalétique. Et dans le cadre d'une réorganisation documentaire qui bouleversera fortement le capital de familiarité des usagers, il sera plus que jamais nécessaire d'accompagner la métamorphose de repères forts, en l'agréant d'une signalétique visible, claire et efficace.

9.4 Répartition des classes et/ou sous-classes actuelles de la CDU à l'intérieur des pôles

Une fois les pôles principaux et secondaires choisis, la seconde étape consiste à y introduire tous les sujets actuels de la CDU. Dans la mesure où certaines classes pourront se retrouver éclatées dans différents pôles, il est préférable de travailler au plus petit niveau. La méthode la plus simple est de reprendre le plan de classement actuel et de répartir tous les sujets dans les différents pôles. Chacun doit pouvoir y trouver une place.

9.5 Mesure de la masse documentaire que représente chaque pôle

Le récolement nécessaire à la mesure de la masse documentaire que représente chaque pôle peut être préparé en amont durant les activités quotidiennes de la bibliothèque. L'idéal serait d'obtenir une estimation de la masse en mètres linéaires pour chaque division du plan de classement actuellement utilisé. Lors de la constitution des pôles documentaires dans un tableau Excel, la masse totale de ceux-ci pourra alors facilement être calculée.

9.6 De la planification à la réalisation effective

Il faudra ensuite planifier comment les pôles pourront concrètement être mis en place. Cela signifie prévoir une période de temps nécessaire pour déplacer les documents et éventuellement le mobilier. Des équipes devront ensuite être constituées et le rôle de chacun devra être défini. Nous recommandons la constitution d'un cahier des charges pour clarifier les procédures et les étapes.

Une fois le projet suffisamment bien préparé, les pôles devront être physiquement créés. Pour cela, il sera nécessaire de vider toutes les étagères ; des tâches comme le nettoyage de ces dernières ou encore leur déplacement pourraient être accomplies en profitant de cette étape.

Ensuite, les étagères pourront être remplies à nouveau en plaçant les documents au bon emplacement. Éventuellement, la localisation des ouvrages pourra être facilitée par la réalisation au préalable d'un plan ou par l'apposition d'étiquettes sur les étagères portant l'indication de la catégorie à y mettre.

Cette tâche demandera un certain temps et nécessitera d'être effectuée durant une période de fermeture de la bibliothèque. Les vacances scolaires seraient appropriées car cela laisserait assez de liberté pour travailler avec le plus grand soin possible et effectuer du même coup l'étape suivante : le changement ou l'augmentation de la signalétique.

9.7 Création ou augmentation des outils de repérage

Comme nous l'avons déjà souligné à plusieurs reprises, la signalétique actuelle présente plusieurs défauts et nous estimons qu'il est indispensable de l'améliorer et ce, avec ou sans création de pôles. Dans la mesure où il s'écoulerait probablement plusieurs mois ou années avant que le projet des pôles soit concrètement réalisé, il serait même préférable, pour le confort des lecteurs, de travailler à la signalétique en premier afin d'améliorer rapidement leur expérience utilisateur, puis de la modifier pour l'adapter aux pôles le jour où leur mise en place viendra. Nous allons maintenant émettre nos recommandations sur l'amélioration de la signalétique.

9.7.1 De l'importance de la signalétique

Dans *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques publiques pour leurs utilisateurs* (Schmidt, Etches 2016) , les auteurs consacrent un chapitre entier à la signalétique et décrivent ainsi son importance :

« Une identité visuelle cohérente rendra votre établissement attractif et reconnaissable et permettra au public de savoir où il met les pieds. Cette identité graphique vous permettra d'exprimer de manière visible les valeurs portées par votre établissement, sa personnalité. Cette identité montrera aussi que vous êtes attentif aux détails, ce qui augmentera le degré de confiance que le public place dans votre bibliothèque. »

(Schmidt, Etches 2016, p. 127)

Ils décrivent la signalétique comme « une aide essentielle, notamment pour les nouveaux arrivants ». Elle leur permet de savoir où ils sont, dans quelle direction se diriger pour trouver ce qu'ils souhaitent et impacte la qualité de leur expérience visuelle.

Pour une bonne signalétique, les auteurs recommandent de commencer par créer une charte graphique qui ensuite devra être appliquée à l'ensemble de ce que les usagers voient de la bibliothèque, y compris le site web, les flyers, les cartes de lecteurs, les sacs en tissu, etc. Cela donnera à l'établissement une identité visuelle cohérente et une importante impression de professionnalisme. Cela signifie choisir les polices (ils en recommandent deux), les couleurs et le logo qui transmettront l'identité visuelle et les valeurs de l'établissement, puis faire des gabarits concernant chaque format pour lequel la signalétique sera utilisée. Cela demande d'y consacrer un peu de temps au début, mais le gain de temps que cela permettra ensuite en vaut la peine.

Par ailleurs, il existe différents types de signalétique qui devront être visuellement distincts tout en paraissant homogènes. Cet effet peut être obtenu, par exemple, en changeant la couleur mais pas la police. Cela permettra à l'utilisateur de bien les distinguer les uns des autres tout en continuant à reconnaître l'identité visuelle de la bibliothèque. Les différents types de

signalétique, définis initialement par Carol Brown (Brown 2002) et cités par Aaron Schmidt et Amanda Etches, sont :

- **Directionnelle** : signalétique aidant les usagers à aller d'un point A à un point B. L'exemple courant est celui d'un lieu associé à une flèche.
- **Identification** : signalétique identifiant les zones de la bibliothèque.
- **Pédagogique** : signalétique guidant les usagers dans leur utilisation de la bibliothèque. L'exemple type de cette signalétique est celle installée à proximité des photocopieurs et imprimantes.
- **Injonctive ou réglementaire** : signalétique exprimant une règle ou essayant d'influencer les comportements. De nombreuses bibliothèques ont une signalétique interdisant l'utilisation des téléphones portables ou le fait de consommer de la nourriture.
- **Informative** : signalétique décrivant la bibliothèque ou ses services. Cela va du nom de la bibliothèque sur le fronton du bâtiment à l'annonce d'un événement à venir.

Les étiquettes sur les livres constituent une signalétique d'identification très présente et parfois négligée. Elle demande un choix cohérent de couleurs et de polices dans la durée et d'éviter la multiplication des pastilles et autres gommettes qui ne parlent qu'aux bibliothécaires et polluent l'espace visuel.

(Schmidt, Etches 2016, p. 143-144)

Pour être efficace, la signalétique doit être minimale. On peut comparer cette nécessité de minimalisme aux résultats d'une recherche documentaire : le bruit, c'est-à-dire les résultats non pertinents, en réduisent considérablement l'efficacité. De même, une signalétique trop abondante, envoyant un grand nombre de signaux peu ou pas significatifs, disperse l'attention de l'utilisateur et finit par perdre sa raison d'être : son utilité.

En somme, la signalétique doit être à l'image du personnel de l'établissement : simple, conviviale, courtoise, efficace, professionnelle et au service de l'utilisateur.

9.7.2 Faiblesses détectées à la Bibliothèque Médiathèque de Pully

Pour rappel, les faiblesses détectées lors de l'état des lieux et après comparaison avec les conseils émis dans la littérature sont les suivantes :

- manque d'unité visuelle ;
- absence de signalétique dans certains des différents types décrits par Carol Brown, et donc de distinction visuelle entre ces différents types ;
- peu repérable ;
- excès de signaux non-significatifs.

Les supports concernés par le manque d'unité visuelle sont la signalétique sur les étagères (texte noir sur fond blanc), sur le côté des étagères (nuages de mots), sur les documents eux-mêmes (étiquettes restantes du système précédent, gommettes) et sur les éléments servant à la communication, y compris le site web (seul le logo rappelle la Bibliothèque Médiathèque de Pully). Les deuxième et troisième points sont fortement corrélés car le manque de signalétique, notamment murale, contribue à la rendre peu repérable. L'excès de signaux non-significatifs concerne surtout les documents eux-mêmes.

9.7.3 Charte graphique

Nous recommandons à la Bibliothèque Médiathèque de Pully de remodeler entièrement son identité visuelle et de se doter d'une charte graphique en suivant les recommandations résumées dans le point précédent et développées plus en détails dans l'ouvrage d'Aaron Schmidt et Amanda Etches.

Cela signifie choisir des polices et des couleurs qui reflètent les valeurs et les objectifs poursuivis par l'établissement. Le choix doit être fait entre tous les membres de l'équipe et éventuellement avec l'aide d'un professionnel. Les couleurs actuelles dominantes dans la décoration intérieure de la bibliothèque étant le gris et le rouge, nous pouvons éventuellement conseiller, soit de demeurer dans ces teintes, soit d'adopter les teintes complémentaires afin de créer un contraste.

9.7.4 Signalétique d'identification et signalétique directionnelle

Il est important de permettre à l'utilisateur et plus particulièrement au nouvel arrivant de se repérer au sein de la bibliothèque. La signalétique d'identification doit lui permettre de distinguer les différentes zones de l'établissement, mais aussi les contenus présents à l'intérieur de celles-ci.

Voici nos recommandations concernant la signalétique d'identification et la signalétique directionnelle :

- Immédiatement en entrant, le visiteur doit pouvoir apercevoir sur le mur en face un plan de la bibliothèque dans son entier, avec les différentes zones indiquées. À sa gauche et à sa droite se trouve une signalétique directionnelle indiquant respectivement les directions de l'espace adulte et de l'espace jeunesse. L'institution n'étant pas d'une très grande taille, il ne nous paraît pas indispensable de mettre davantage de signalétique directionnelle.
- Une signalétique suspendue indique les entrées des espaces adulte et jeunesse.
- Un panneau surmontant les étagères indique les zones importantes : les romans, les documentaires, les périodiques, les langues étrangères, les CD et DVD. Il nous semble moins important de marquer ainsi les espaces lecture et détente, car leur mobilier (tables et chaises) les caractérise suffisamment en tant que tels.
- Le début de chaque classe principale de la CDU est marqué en haut de l'étagère par un bandeau longiligne (le même que celui qui est actuellement utilisé, mais avec la nouvelle charte graphique). Si le système des zones a été mis en place, faire de même avec le début de chaque zone.
- Sur le côté de chaque rayon se trouve un panneau indiquant le contenu de celle-ci. On doit y trouver un rappel de la classe principale, imprimé en police de grande taille, et une sélection ou la liste des sujets présents dans le rayon. Éventuellement, il est possible également d'ajouter la première et la dernière cote à l'intention des usagers qui savent s'en servir. Si le système des pôles a été mis en place, faire de même avec les pôles et sous-pôles.
- Tous les documents doivent porter une étiquette d'adressage aux normes par rapport au système actuel. Consacrer une période de temps pour mettre à jour les étiquettes qui ne le sont pas assainirait considérablement la signalétique visuelle des documents eux-mêmes.

- Bien que la proposition correspondante n'ait pas été acceptée par le mandant, nous recommandons malgré tout d'effectuer également un travail sur la signalétique des documents (équipement) et en particulier, de réduire les signaux visuels par la mise en place d'un système d'étiquetage plus simple, plus visuel et plus significatif.
- Nous recommandons d'indiquer la classe de la CDU partout où c'est possible afin de mettre cette information à disposition des usagers qui savent s'en servir et des bibliothécaires lors du rangement, mais de l'imprimer dans une police plus claire et plus petite afin de ne pas perturber ceux qui préfèrent ignorer cette information.
- Nous recommandons également d'évaluer les besoins en termes de signalétique pédagogique, signalétique réglementaire et signalétique informative. Nous avons pu constater qu'il existait des usagers ignorant l'existence de certains services qu'ils souhaiteraient pourtant, comme par exemple la possibilité de suggérer des achats de documents. Cela pourrait permettre de mieux faire connaître les services et les règles de la bibliothèque. Pour notre part, nous pouvons recommander la mise en place d'une signalétique pédagogique à proximité du guichet d'accueil, d'une signalétique réglementaire « comportementale » à proximité des zones de lecture et détente, et d'une signalétique réglementaire concernant les conditions de prêt çà et là dans les zones de documents empruntables.
- Enfin, quand les pôles seront mis en place, il conviendra d'apposer voire distribuer de la signalétique informative afin d'expliquer aux usagers qu'un nouveau système a été mis en place, comment il fonctionne et leur permettre ainsi d'effectuer la transition en douceur.

9.8 Faut-il ou non conserver la CDU ?

Pour s'assurer que tous les sujets de tous les domaines de la connaissance prennent place dans le nouveau plan de classement, le plus simple est de travailler avec les divisions de la CDU actuellement utilisée. Une fois cette tâche terminée, on peut s'interroger sur la pertinence de conserver ou non la CDU. Pour rappel, lors de la réalisation de ce Travail de Bachelor, nous avons éclairci les points suivants :

- Les usagers viennent plus fréquemment avec une demande butineuse qu'avec une demande déterminée.
- Lorsque leur demande est déterminée, soit ils ont appris à utiliser les outils bibliothéconomiques et s'en servent, soit ils se repèrent grâce à la signalétique et ignorent la présence de l'indice de classification.
- Le type de classement influe sur la demande butineuse davantage que sur la demande déterminée.

Par ailleurs, la CDU est utile aux personnes suivantes :

- les bibliothécaires lors d'une réponse à une demande déterminée ;
- les usagers lors d'une demande déterminée et lorsqu'ils ont appris à utiliser les outils bibliothéconomiques.

Enfin, la CDU peut être utilisée dans plusieurs buts :

- comme plan de rangement ;
- comme outil de localisation ;
- comme outil d'indexation.

L'usage de la CDU comme plan de rangement n'est pas forcément optimal puisque nous avons vu que la demande butineuse est mieux servie avec un rangement par pôles. L'usage en tant qu'outil d'indexation a également perdu de sa valeur avec l'arrivée du numérique et l'attribution de vedettes-matière aisément recherchables de façon informatique.

Par contre, la présence d'un outil de localisation efficace est absolument indispensable pour tout service d'information documentaire. Les demandes spéculatives peuvent probablement être, dans une certaine mesure, satisfaites avec une localisation imprécise, s'arrêtant par exemple au premier ou aux deux premiers niveaux d'un rangement par pôles ; mais les demandes déterminées ne peuvent l'être qu'avec un outil permettant de localiser de manière précise et unique chaque document individuellement au sein d'une masse de plusieurs centaines de milliers de classes potentielles.

Les documents semblables comme les romans ou les bandes dessinées peuvent être rangés par titre ou par nom de l'auteur. Si plusieurs genres sont distingués, comme c'est le cas à Pully avec les romans policiers et les bandes dessinées de type « roman graphique » notamment, il est assez facile de les distinguer avec un code visuel comme un logo, une vignette ou encore sur la base de la mémoire des bibliothécaires. Cependant, les documentaires, eux, demandent à être rangés par sujet ; or, les sujets possibles ainsi que leur degré de spécialisation peuvent varier à l'infini : un livre sur les médecines naturelles, un livre sur les huiles essentielles et un autre sur le traitement de la dépression grâce aux huiles essentielles n'ont pas exactement le même thème, même si en définitive les trois évoquent les médecines naturelles. De fait, on ne peut traiter les documentaires de la même manière que les bandes dessinées ou les romans, du fait du trop grand nombre de divisions possibles.

Si l'on se penche sur les méthodes pratiquées en librairies, on peut observer que les libraires parviennent à localiser leurs documents de manière efficace et ce, en l'absence de tout outil de cotation. Cependant, le fonctionnement général de l'établissement est très différent de celui d'une bibliothèque. Par exemple, étant donné que les centres d'intérêt du public peuvent évoluer rapidement et que des thèmes peuvent devenir subitement très à la mode avant de disparaître quelques mois plus tard, les libraires n'hésitent pas à créer des catégories puis à les supprimer quand elles ne sont plus nécessaires ; cela n'est pas envisageable dans une bibliothèque où la description documentaire s'avère rigoureuse et où la localisation fait l'objet d'un traitement spécifique.

On ne peut donc se dispenser d'un outil de classification documentaire sous peine de perdre le moyen de remplir l'une des missions fondamentales d'un service d'information documentaire, c'est pourquoi nous recommandons fortement de ne pas y renoncer.

Et qu'en est-il de la cotation ?

La cote a pour rôle d'attribuer au document une adresse exacte. Dans le cas des documentaires, la cote comprend généralement l'indice de classification documentaire, ce qui permet de rassembler les livres ayant trait au même sujet. Il s'agit d'un système efficace, souple et indéfiniment extensible pour ranger les documents dans un ordre précis. Il permet également d'affiner le niveau de tri, par exemple de rassembler non seulement les documents sur les chiens, mais aussi, au sein de ceux-ci, de rassembler ceux ayant trait à l'éducation des chiens et ceux sur une certaine race de chiens.

Réorganiser les documents sans recourir à un code alphanumérique ne nous paraît donc pas pertinent, sauf à renoncer à les trier par thème, ce qui nous paraît impensable pour des documentaires. Quant à un renoncement partiel à l'alphanumérique (par exemple, coter les documents numériquement jusqu'à « mammifères » ou « animaux domestiques », puis écrire « chiens » en toutes lettres), cela signifierait renoncer à la possibilité d'affinage du tri. De plus, il faudrait établir pour chaque sujet de chaque domaine de la connaissance à quel niveau s'arrêter.

Par conséquent, nous ne recommandons pas de renoncer au système alphanumérique, car il est essentiel pour une satisfaction optimale des demandes déterminées. De plus, l'enquête quantitative a démontré que presque un quart des usagers sait se servir des outils bibliothéconomiques actuels, et que la moitié serait motivée à l'apprendre. Quant aux usagers qui préfèrent regarder soit la signalétique, soit uniquement les documents eux-mêmes pour se repérer selon la méthode que J. C. Passeron a nommée « le territoire », ils ne regardent pas l'étiquette d'adressage et par conséquent, on peut supposer que modifier cette dernière ne changerait rien à leurs pratiques documentaires.

Pour toutes ces raisons, nous ne recommandons pas d'essayer de renoncer au système alphanumérique et encore moins de renoncer à un outil de classification documentaire.

De fait, si une modification du système de cotation devait avoir lieu, l'objectif serait de pallier l'éclatement de la CDU en reconstituant un ordre linéaire, ceci afin de faciliter le rangement des documents par les bibliothécaires ainsi que le repérage via la cote pour les bibliothécaires et les usagers ayant appris à s'en servir.

Une telle modification signifierait la nécessité d'accomplir les tâches suivantes :

- Créer un nouveau système de cotation (par exemple selon le modèle de la proposition « Nouveaux indices de classification documentaire » que nous avons soumise).
- Corriger toutes les notices informatiques des documents que possède la Bibliothèque Médiathèque de Pully.
- Rééquiper physiquement tous les documents.

Cela représente un projet à part entière, qui devrait donc être planifié étape par étape tandis que les ressources financières et humaines nécessaires devraient être évaluées. Les nouveaux indices devront correspondre au nouveau plan de classification avec le système des pôles.

Si la Bibliothèque Médiathèque de Pully estime avoir les moyens pour envisager un tel projet, nous pouvons recommander l'adoption d'un nouveau système de cotation possédant les caractéristiques suivantes :

- alphanumérique ;
- linéaire, correspondant à la présentation géographique des pôles au sein de la bibliothèque.

Conclusion

Nous avons pu établir que la CDU possède différents usages qui peuvent servir aussi bien les lecteurs que les bibliothécaires. Outil bibliothéconomique puissant et éprouvé, elle a cependant été mise au point il y a plus d'un siècle, époque où le monde, la société et la population étaient différents d'aujourd'hui. À l'heure actuelle, les bibliothèques se font troisième lieu et cherchent à accueillir tous les publics sans discrimination, ce qui englobe toutes les tranches d'âge, toutes les origines ethniques et tous les niveaux de formation.

À travers un plan de classement qui se veut plus éloigné des disciplines du monde académique et plus proche des habitudes des publics, la classification par pôles ou centres d'intérêt cherche à rendre la bibliothèque plus accessible au plus grand nombre. Nous avons pu démontrer qu'elle répond efficacement à la demande butineuse ; si elle ne permet pas forcément aux usagers de trouver leurs documents plus facilement qu'avec la CDU, elle attise par contre davantage la curiosité et pousse à la découverte.

Cependant, le reclassement des collections ne se suffit pas à lui seul pour améliorer l'expérience utilisateur, mais doit être accompagné d'autres changements. Chaque détail est significatif pour l'usager dans l'expérience globale qu'il retirera de son contact avec la bibliothèque. La signalétique est sans conteste l'instrument le plus puissant pour l'aider à satisfaire une demande déterminée ou une demande butineuse.

Les questionnaires ont montré que les usagers sont contents des services de l'établissement, qu'ils voient comme un endroit traditionnel, calme et accueillant. Ils ont pointé divers axes d'amélioration possible, comme l'élargissement des horaires, une meilleure valorisation des nouveautés et bien sûr, une signalétique plus présente et utile.

La Bibliothèque Médiathèque de Pully possède un grand potentiel d'amélioration pour tous les types de signalétique. Elle peut également envisager d'adopter le système des pôles car cela constituerait une suite logique aux choix qui ont déjà été faits de placer certains documents à des endroits stratégiques ou plus près d'autres documents aux thèmes semblables. Nous ne pouvons que lui conseiller, si elle souhaite améliorer significativement l'expérience utilisateur de ses usagers, d'éviter de réfléchir au reclassement des collections de manière isolée mais au contraire, d'envisager un plan de transformation global et de travailler sur plusieurs aspects en simultané. Dans l'attente d'une métamorphose importante, changer la signalétique constituerait déjà un confort notable pour les usagers et cela pourrait tout à fait être le sujet d'un nouveau travail.

Nous aurions également souhaité approfondir les recherches sur BISAC, BIC, CLIL et Thema et trouver des retours d'expérience de bibliothèques travaillant avec ces systèmes, qu'elles aient ou non conservé la CDU ou la CDD, mais le temps nous a malheureusement manqué. Les informations que nous avons trouvées nous ont cependant permis de nous forger l'opinion que nous avons partagée dans les recommandations.

Bibliographie

BEUDON, Nicolas, 2016. Le « bookstore model » : le retour de la vengeance des classements par centres d'intérêt. *Le recueil factice* [en ligne]. 31 décembre 2016. [Consulté le 4 mai 2018]. Consultable à l'adresse : <http://lrf-blog.com/2016/12/31/bisac/>

BEUDON, Nicolas, 2018. *Le recueil factice* [en ligne]. [Consulté le 4 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://lrf-blog.com>

Bibliothèque de Blonay–St-Légier [en ligne]. [Consulté le 21 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://mabibliotheque.ch>

Bibliothèque Médiathèque Ville de Pully [en ligne]. [Consulté le 21 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bibliotheque.pully.ch>

BIC Subject Categories and qualifiers [en ligne]. [Consulté le 25 juin 2018]. Disponible à l'adresse : https://ns.editeur.org/bic_categories

BISG Book Industry Study Group [en ligne]. [Consulté le 25 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://bisg.org>

BOMMOTET, Noémie, 2016. *Vers une formalisation de la politique documentaire de la Bibliothèque Jeunesse de la Ville de Lausanne : analyse des besoins et propositions d'objectifs*. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor.

BON, François, 2011. Merde à BISAC (bis). *Le tiers livre* [en ligne]. 9 juin 2011. Dernière modification le 18 octobre 2011. [Consulté le 25 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.tierslivre.net/spip/spip.php?article2584>

BROWN, Carol R., 2002. *Interior design for libraries*. Chicago : American Library Association. ISBN 978-0838908297

CAILLIET, Mathilde, 2014. *Les logiques d'usage en bibliothèque publique : étude d'une pratique culturelle*. Lyon : Université de Lyon. Mémoire d'étude.

CALENGE, Bertrand, (sous la direction de), 2009. *Mettre en œuvre un plan de classement*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. La boîte à outils, 18. ISBN 978-2-910227-74-6.

CALENGE, Bertrand, 2006. *Les petites bibliothèques publiques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. Collection Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0916-8.

CLIL - Commission de Liaison Interprofessionnelle du Livre [en ligne]. [Consulté le 25 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://clil.centprod.com>

COUSSOT, Danièle, 2009. Un usager, des usagers... Quelles typologies pour les utilisateurs des services d'information ? *Documentaliste-Sciences de l'information* [en ligne]. 2009. Vol. 46, no 3. [Consulté le 28 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2009-3-page-46.htm>

Dewey-free classification. *Wikipedia : the free encyclopedia* [en ligne]. Dernière modification de la page le 17 mars 2017. [Consulté le 25 juin 2018]. Disponible à l'adresse : https://en.wikipedia.org/wiki/Dewey-free_classification

DICK, Séverine, 2009. Les seniors et la lecture. *Ressi* [en ligne]. 19 juillet 2009. No 9. [Consulté le 28 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.ressi.ch/node/202>

DICK, Séverine, 2008. *Les seniors et la lecture à Delémont*. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor.

EVANS, Christophe, (sous la direction de), 2011. *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. La boîte à outils, 22. ISBN 978-910227-89-0.

FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHÉCAIRES ET DE BIBLIOTHÈQUES. SECTION DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES, 2002. *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO*. Paris : ABF, 2002. Médiathèmes, 3. ISBN 2-900177-21-9.

KUMBHAR, Rajendra, 2012. *Library classification trends in the 21st century*. Oxford (UK) : Chandos Publishing, 2012. Chandos information professional series. ISBN 978-1-84334-660-9.

L'OBS, 2011. [Avec «BoOks»] Le musée des erreurs de Google Books. *BibliObs* [en ligne]. 21 août 2009. [Consulté le 25 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://bibliobs.nouvelobs.com/numerique/20110401.OBS0642/avec-books-le-musee-des-erreurs-de-google-books.html>. Consulté le 25 juin 2018.

MCILWAINE, I.C., 1005. *Guide d'utilisation de la CDU*. Liège : éditions du Céfal. ISBN 2-87130-049-6.

MOREAU, Floriane, 2016. *Des outils du commerce du livre transposables en bibliothèque*. Angers : Université d'Angers. Mémoire.

MULLER, Catherine, 2016. Concevoir l'expérience utilisateur en bibliothèque : pour quoi faire ? *Dlīs* [en ligne]. 11 décembre 2016. [Consulté le 4 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://dlis.hypotheses.org/872#_ftn1

PASSERON, Jean-Claude. Images en bibliothèque, images de bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1er janvier 1982. No 2. [Consulté le 18 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1982-02-0069-001>.

PEIGNET, Dominique, 2005. La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2005. No 1. [Consulté le 19 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-01-0038-009>

PEIGNET, Dominique, 2007. Y a-t-il une vie après la Dewey ? : organisation des savoirs dans les bibliothèques de lecture publique. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2007. No 3, p. 107-108. [Consulté le 19 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0107-007>

POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie, 2005. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. Les cahiers de l'Enssib, 2. ISBN 2-910227-56-1.

ROSELLI, Mariangela, PERRENOUD, Marci, 2010. *Du lecteur à l'usager : ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse : Presses universitaires du Mirail. Socio-logiques. ISBN 978-2-8107-0085-1.

ROY, Richard, 1986. Classer par centres d'intérêt : grandeurs et misère du classement des livres en bibliothèque publique. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1986. No 3, p. 224-331. [Consulté le 19 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-03-0224-002>

SCHMIDT, Aaron, ETCHES, Amanda, 2016. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques publiques pour leurs utilisateurs*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. La Numérique. ISBN 978-2-37546-004-7.

SERVICE CANTONAL DE RECHERCHE ET D'INFORMATION STATISTIQUE, 2017. *Commune de Pully en 2000* [en ligne]. Lausanne : Statistique Vaud. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.scris.vd.ch/Data_Dir/ElementsDir/3273/3/F/5590_Pully_RFP2000.pdf

SERVICE CANTONAL DE RECHERCHE ET D'INFORMATION STATISTIQUE, 2017. *Vaud en chiffres 2017* [en ligne]. Lausanne : Statistique Vaud. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.scris.vd.ch/Data_Dir/ElementsDir/8238/5/F/Vaud-en-chiffres_2017-2parpage.pdf

TARSALA, Cheryl Boettcher. « BISAC Basics ». *The Feral Cataloger* [en ligne]. 16 novembre 2014. [Consulté le 25 juin 2018]. Consultable à l'adresse : <https://cbtarsala.wordpress.com/2014/11/16/bisac-basics>

Thema : harmoniser les classifications des livres, au niveau mondial. *ActuaLitté : les univers du livre* [en ligne]. [Consulté le 25 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/thema-harmoniser-les-classifications-des-livres-au-niveau-mondial/52545>

Thema : the subject category scheme for a global book trade. *EDiTEUR* [en ligne]. [Consulté le 25 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.editeur.org/151/Thema/>

UDC CONSORTIUM, 2001. *Classification décimale universelle : édition abrégée (7^e édition)*. Liège : éditions du Céfal. ISBN : 2-87130-100-X.

UDC CONSORTIUM, 2018. *Universal decimal classification* [en ligne]. [Consulté le 9 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.udcc.org>

VILLE DE LYON, 2018. *Bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. [Consulté le 14 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.bm-lyon.fr>

WATRELOT, Frédéric, 1995. *Les classifications, théorie et pratique : l'avenir de la Classification Décimale de Dewey dans une bibliothèque universitaire : exemple du SCD de Lille III* [en ligne]. Lyon : École normale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. [Consulté le 9 avril 2018]. Mémoire. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61381-classifications-theorie-et-pratique--l-avenir-de-la-classification-decimale-de-dewey-dans-une-bibliotheque-universitaire-l-exemple-du-scd-de-lille-iii.pdf>

WELFERLI, Daniel, MARTINS CHAVES Filipa, 2015. *Bibliothèque de Blonay-St-Légier : vers une bibliothèque troisième lieu*. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor.

Annexe 1 : Grille d'analyse des institutions

Tableau 13 : Grille d'analyse des institutions

Résumé	Résumé des éléments ci-dessous afin d'englober la situation de l'établissement en un coup d'œil.	
Services	Liste des services proposés : mise à disposition de collections, places de travail, postes informatiques, animations, etc.	
Publics	Personnes visées par l'établissement et caractéristiques sociodémographiques des usagers.	
Accès	Situation de l'établissement dans sa ville, type de ville, possibilité d'accéder à l'établissement par les transports publics ou avec un véhicule privé, obstacles ou facilité à l'entrée.	
Collections	Volume	Nombre de documents.
	Organisation de l'espace	Façon dont les documents sont disposés dans l'espace, zonage, types de zones.
	Types de documents	Supports possédés : imprimés, CD, DVD, ressources électroniques, etc.
	Classification	Classification utilisée et rangement appliqué.
	Cotation	Analyse de la construction des cotes.
	Équipement	Observation de la signalétique appliquée sur les documents eux-mêmes.
Signalétique	Observation de la signalétique : couleurs, types, localisation, quantités.	
Mobilier et décoration	Atmosphère générale émanant du type de mobilier utilisé, des dispositions des meubles, des couleurs et matières présentes, etc.	
Conclusion	Impressions générales suite à l'ensemble des points observés ci-dessus.	

Annexe 2 : Grille d'entretien avec les bibliothécaires

Les entretiens avec les bibliothécaires, quand nous avons pu en obtenir, suivaient dans les grandes lignes le canevas suivant. Lorsqu'un élément intéressant apparaissait dans la discussion, nous essayions de développer davantage ce point.

- Rappel du type d'établissement et de la méthode de classification utilisée.
- Pouvez-vous m'expliquer en gros le fonctionnement de votre méthode de classement ?
- Quels sont les avantages et inconvénients que vous trouvez à ce classement, en tant que bibliothécaire ?

Si pas de changement :

- Sur quoi vous êtes-vous basé pour établir ce classement ? Pouvez-vous me raconter en gros l'histoire de sa mise au point ? Depuis quand l'utilisez-vous ?
- Que pensez-vous de la relation entre les usagers et cette méthode de classement ?

Si changement : Avez-vous constaté un changement de comportement entre l'avant et l'après ?

- Ont-ils des difficultés particulières ? S'y retrouvent-ils facilement ?
 - Comprennent-ils facilement le fonctionnement en regardant le panneau ?
- En tant que bibliothécaire, vous paraîtrait-il envisageable de classer autrement les documentaires d'une bibliothèque publique ? Pourquoi ?

Annexe 3 : Questionnaire distribué aux usagers

Voici une reproduction du questionnaire que nous avons distribué aux usagers. Nous précisons que la mise en page de la présente version a été adaptée afin d'être conforme aux directives du Travail de Bachelor.

Bonjour,

Dans un but d'amélioration continue de nos services, nous effectuons une enquête afin de cerner au mieux certaines de vos habitudes, besoins et attentes. Nous vous remercions de nous consacrer quelques minutes pour répondre aux quelques questions ci-dessous.

1) Dans quel but principal venez-vous le plus souvent à la Bibliothèque ?

- ☐ Pour emprunter des documents (livres, CD ou DVD) pour mes loisirs
- ☐ Pour emprunter des documents pour mon travail ou mes études
- ☐ Pour profiter des places de lecture sur place
- ☐ Pour profiter des places de travail sur place
- ☐ Pour plusieurs de ces raisons à des fréquences à peu près équivalentes
- ☐ Autre (préciser) : _____

2) À quelle fréquence venez-vous à la Bibliothèque ?

- ☐ Au moins une fois par semaine
- ☐ Plusieurs fois par mois
- ☐ Plusieurs fois par année
- ☐ Une fois par année ou moins souvent

3) Dans l'ensemble, la Bibliothèque Médiathèque de Pully répond-elle à vos attentes ?

- ☐ Oui, complètement
- ☐ Oui, partiellement
- ☐ Non, pas du tout

4) Parmi les services existants (collections, animations, horaires, aménagement intérieur, etc.), y en a-t-il certains que vous souhaiteriez voir améliorés ? Si oui, comment ?

5) Quels autres services la Bibliothèque Médiathèque de Pully pourrait-elle mettre en place pour vous servir au mieux ?

6) Quels qualificatifs attribueriez-vous à la décoration intérieure de la Bibliothèque ?

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Moderne | <input type="checkbox"/> Traditionnelle |
| <input type="checkbox"/> Esthétique | <input type="checkbox"/> Calme |
| <input type="checkbox"/> Vivante | <input type="checkbox"/> Ennuyeuse |
| <input type="checkbox"/> Joyeuse | <input type="checkbox"/> Triste |
| <input type="checkbox"/> Chaleureuse | <input type="checkbox"/> Autre (proposer) : _____ |

7) Le plus souvent, comment choisissez-vous les livres que vous empruntez ?

- ☐ J'ai un titre, auteur ou sujet en tête et je le cherche.
- ☐ Je me promène au hasard dans la bibliothèque et j'examine ce qui m'intéresse, ou je demande conseil au bibliothécaire.
- ☐ Non applicable : je n'emprunte pas de livres.

8) Fréquentez-vous également des librairies, en plus de votre Bibliothèque ? (Peu importe que vous achetiez ou pas)

- ☐ Oui, régulièrement
- ☐ Oui, occasionnellement
- ☐ Jamais

9) Par rapport à une librairie de type Payot ou Fnac, trouvez-vous que la présentation des rayonnages donne plus ou moins envie de découvrir de nouveaux genres ou de nouveaux sujets ?

- ☐ Les librairies donnent davantage envie
- ☐ La Bibliothèque de Pully donne davantage envie
- ☐ C'est équivalent

10) Par rapport à une librairie de type Payot ou Fnac, trouvez-vous qu'à la Bibliothèque de Pully, il est plus ou moins facile de trouver un ouvrage ou un sujet précis ? (Exemples de sujets précis : « l'aromathérapie », « le maquillage », « les poissons rouges »...)

- ☐ C'est plus facile dans une librairie
- ☐ C'est plus facile à la Bibliothèque
- ☐ C'est équivalent

11) Quand vous cherchez un titre, auteur ou un sujet précis dont vous ne connaissez pas encore la localisation, préférez-vous chercher par vous-même ou vous adresser à un bibliothécaire ?

- ☐ Je m'adresse directement à un bibliothécaire.
- ☐ J'essaie de trouver tout(e) seul(e), et si je n'y arrive pas, je m'adresse à un bibliothécaire.
- ☐ Je cherche tout(e) seul(e) et si je n'y arrive pas, je préfère renoncer.

12) Qu'est-ce qui vous permettrait de retrouver plus facilement les livres que vous cherchez ?

13) Sur la tranche des livres documentaires (c'est-à-dire hors BD et romans) se trouve une étiquette portant une série de chiffres. Savez-vous à quoi ils servent ? Cochez l'affirmation qui s'applique le plus à vous.

- ☐ Oui, et il m'arrive de m'en servir.
- ☐ Oui, et j'aimerais bien m'en servir, mais il me manque des informations pour pouvoir le faire.
- ☐ Oui, mais j'ai de la peine avec ce système, je préférerais en changer.
- ☐ Non, mais j'aimerais bien le savoir ! Si c'est utile, je m'en servirais probablement.
- ☐ Non, et ça ne m'intéresse pas vraiment.
- ☐ Non, je ne les avais même jamais remarqués.
- ☐ Non et je les trouve dérangeants, ce serait mieux si on les enlevait.

14) Avez-vous d'autres commentaires à ajouter ?

Merci pour votre contribution !

Ce questionnaire est réalisé dans le cadre d'un Travail de Bachelor.

Contact : maude.auderset@etu.hesge.ch

Annexe 4 : Objectifs du questionnaire

Tableau 14 : Objectifs du questionnaire

Structure du questionnaire (rubrique)	Objectif de la question	Question / Formule
Introduction	Annoncer : - contexte de l'enquête ; - objectif ; - durée.	Bonjour, Dans un but d'amélioration continue de nos services, nous effectuons une enquête afin de cerner au mieux certaines de vos habitudes, besoins et attentes. Nous vous remercions de nous consacrer quelques minutes pour répondre aux quelques questions ci-dessous.
1 Catégorie d'utilisateur	Situer la catégorie d'utilisateurs.	Dans quel but principal venez-vous le plus souvent à la Bibliothèque ? - Pour emprunter des documents (livres, CD ou DVD) pour mes loisirs - Pour emprunter des documents pour mon travail ou mes études - Pour profiter des places de lecture sur place - Pour profiter des places de travail sur place - Autre : (préciser)
2 Catégorie d'utilisateur	Situer la catégorie d'utilisateurs.	À quelle fréquence venez-vous à la Bibliothèque ? - Au moins une fois par semaine - Plusieurs fois par mois - Plusieurs fois par année - Une fois par année ou moins souvent
3 Attentes et besoins	Recueillir le niveau de satisfaction actuel des utilisateurs. Cette question se place avant celles sur la décoration et les pratiques documentaires afin que les réponses ne soient pas influencées par la lecture de celles-ci.	Dans l'ensemble, la Bibliothèque Médiathèque de Pully répond-elle à vos attentes ? - Oui, complètement - Oui, partiellement - Non, pas du tout

4	Attentes et besoins	Recueillir des besoins partiellement insatisfaits.	Parmi les services existants (collections, animations, horaires, aménagement intérieur, etc.), y en a-t-il certains que vous souhaiteriez voir améliorés ? Si oui, comment ?
5	Attentes et besoins	Recueillir des besoins encore insatisfaits.	Quels autres services la Bibliothèque Médiathèque de Pully pourrait-elle mettre en place pour vous servir au mieux ?
6	Décoration et mobilier	<p>Connaître le ressenti des usagers quant à l'atmosphère globale du lieu.</p> <p>Les répondants cochent les adjectifs qui leur paraissent s'appliquer à la bibliothèque et sont libres de soumettre d'autres propositions.</p>	<p>Quels qualificatifs attribueriez-vous à la décoration intérieure de la Bibliothèque ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moderne - Esthétique - Vivante - Joyeuse - Chaleureuse - Traditionnelle - Calme - Ennuyeuse - Triste - Moche - Autre (proposer)
	Usages documentaires	Les questions ci-dessous visent à comprendre les usages documentaires des usagers.	
7		Déterminer si les usagers ont plutôt tendance à butiner ou s'ils cherchent plutôt des sujets ou titres qu'ils ont déjà en tête. Mesurer les proportions.	<p>Le plus souvent, comment choisissez-vous les livres que vous empruntez ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - J'ai un titre ou un sujet précis en tête et je le cherche dans les rayons. - Je me promène au hasard dans les rayons et j'examine ce qui m'intéresse. - Non applicable : je n'emprunte pas de livres.
8		Identifier l'éventuelle présence d'un biais parmi les réponses des usagers aux deux questions suivantes. En effet, vu que le questionnaire ne sera	<p>Fréquentez-vous également des librairies, en plus de votre Bibliothèque ? (Peu importe que vous achetiez ou pas)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oui, souvent - Oui, mais rarement

	<p>distribué qu'aux usagers de la Bibliothèque, il y a des probabilités qu'il y ait parmi elles des personnes qui, de base, préfèrent les bibliothèques aux librairies, voire n'aiment que les bibliothèques, et ne seront donc pas objectives dans leurs réponses aux deux questions suivantes.</p>	<p>- Jamais</p>
9	<p>Déterminer si un rangement par pôles accompagné d'une bonne signalétique attise la curiosité des lecteurs davantage qu'un rangement classique.</p>	<p>Par rapport à une librairie de type Payot ou Fnac, trouvez-vous que la présentation des rayonnages de la Bibliothèque de Pully donne plus ou moins envie de <u>découvrir</u> de nouveaux genres ou de nouveaux sujets ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les librairies donnent davantage envie - La Bibliothèque de Pully donne davantage envie - C'est équivalent
10	<p>Déterminer si un rangement par pôles accompagné d'une bonne signalétique (comme c'est le cas dans les librairies) facilite le repérage d'un sujet précis ou d'un ouvrage précis.</p>	<p>Par rapport à une librairie de type Payot ou Fnac, trouvez-vous qu'à la Bibliothèque de Pully, il est plus ou moins facile de <u>trouver</u> un ouvrage ou un sujet précis ? (Exemples de sujets précis : « l'aromathérapie », « le maquillage », « les poissons rouges »...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - C'est plus facile dans une librairie - C'est plus facile à la Bibliothèque - C'est équivalent
11	<p>Identifier les réflexes de l'utilisateur confronté à une recherche documentaire : préfère-t-il chercher seul ou s'adresse-t-il immédiatement à un bibliothécaire ?</p> <p>Identifier s'il existe des usagers qui préfèrent renoncer à trouver un documentaire plutôt que</p>	<p>Quand vous cherchez un ouvrage ou un sujet précis dont vous ne connaissez pas encore la localisation, préférez-vous chercher par vous-même ou vous adresser à un bibliothécaire ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Je m'adresse directement à un bibliothécaire. - J'essaie de trouver moi-même, et si je n'y arrive pas, je m'adresse à un bibliothécaire.

	s'adresser à un bibliothécaire. Pour les deux objectifs, mesurer les proportions d'utilisateurs.	- Je cherche moi-même, et si je n'y arrive pas, je préfère renoncer. - Non applicable / ne souhaite pas répondre.
12	Recueillir de nouvelles idées d'aménagement ou de signalétique.	Qu'est-ce qui vous permettrait de retrouver plus facilement les livres que vous cherchez ?
13	Évaluer si les utilisateurs font attention à la présence de l'indice de la CDU, s'ils ont une idée de son utilité et évaluer leur motivation à en savoir davantage à ce sujet.	<p>Sur la tranche des livres documentaires (c'est-à-dire hors BD et romans) se trouve une étiquette portant une série de chiffres. Savez-vous à quoi ils servent ? Cochez l'affirmation qui s'applique le plus à vous.</p> <p>- Oui, et il m'arrive de m'en servir.</p> <p>- Oui, et ça m'aiderait de le savoir.</p> <p>- Oui, mais j'ai de la peine avec ce système, je préférerais en changer.</p> <p>- Non, mais j'aimerais bien le savoir !</p> <p>- Non, et ça ne m'intéresse pas vraiment.</p> <p>- Non, je ne les avais même jamais remarqués.</p> <p>- Non et je les trouve dérangeants, ce serait mieux si on les enlevait.</p>
14	Recueillir d'éventuels commentaires auxquels nous n'aurions pas pensé.	Avez-vous d'autres commentaires à ajouter ?
Remerciements	Remerciements	Merci pour votre contribution !

Annexe 5 : Photos de la Bibliothèque de Lyon Part-Dieu

Figure 6 : Plan de la Bibliothèque de Lyon Part-Dieu



Figure 7 : Autre plan de la Bibliothèque de Lyon Part-Dieu



Figure 8 : Sélection de thèmes avec le département et le niveau correspondants (Bibliothèque de Lyon Part-Dieu)

vous recherchez :	département	niveau
administration publique	société	2
agriculture	sciences et techniques	2
annuaires d'entreprises	société	3
archéologie	civilisation	2
architecture	arts et loisirs	0
artothèque	arts et loisirs	0
arts décoratifs	arts et loisirs	0
astronomie	sciences et techniques	3
bandes dessinées	langues et littératures	0
bâtiment	sciences	3
bibliographies	sciences et techniques	3
bibliothéconomie	sciences et techniques	3
biologie	sciences et techniques	3
botanique	sciences et techniques	3
bricolage	sciences et techniques	3
chimie	sciences et techniques	3
cinéma	arts et loisirs	0
collection des Fontaines	fonds ancien	5
coutumes	civilisation	2
cuisine	sciences et techniques	3
danse	arts et loisirs	0
décoration	arts et loisirs	0
design	arts et loisirs	0
dessin	arts et loisirs	0
dessins d'humour	langues et littératures	0
dictionnaires, encyclopédies	dans toutes les salles	
documents anciens publiés avant 1920	fonds ancien	5
documents chinois	fonds ancien	5
droit	société	2
écologie	sciences et techniques	3
économie	société	2
éditeurs et édition	sciences et techniques	3
éducation	société	2
électronique	sciences et techniques	3
emploi	société	2
ethnologie	civilisation	2
franc-maçonnerie	civilisation	2
films en cassette vidéo, DVD	arts et loisirs	0
généalogie	civilisation	2
géographie	société	2

Figure 9 : Signalétique lumineuse à l'entrée des pôles, avec un nuage de mots (Bibliothèque de Lyon Part-Dieu)



Figure 10 : Signalétique suspendue et pancartes sur les étagères basses, nuage de mots sur le côté d'une étagère (Bibliothèque de Lyon Part-Dieu)



Figure 11 : Signalétique sur le côté des étagères (Bibliothèque de Lyon Part-Dieu)



Figure 12 : Équipement des documents et signalétique sur les étagères (Bibliothèque de Lyon Part-Dieu)

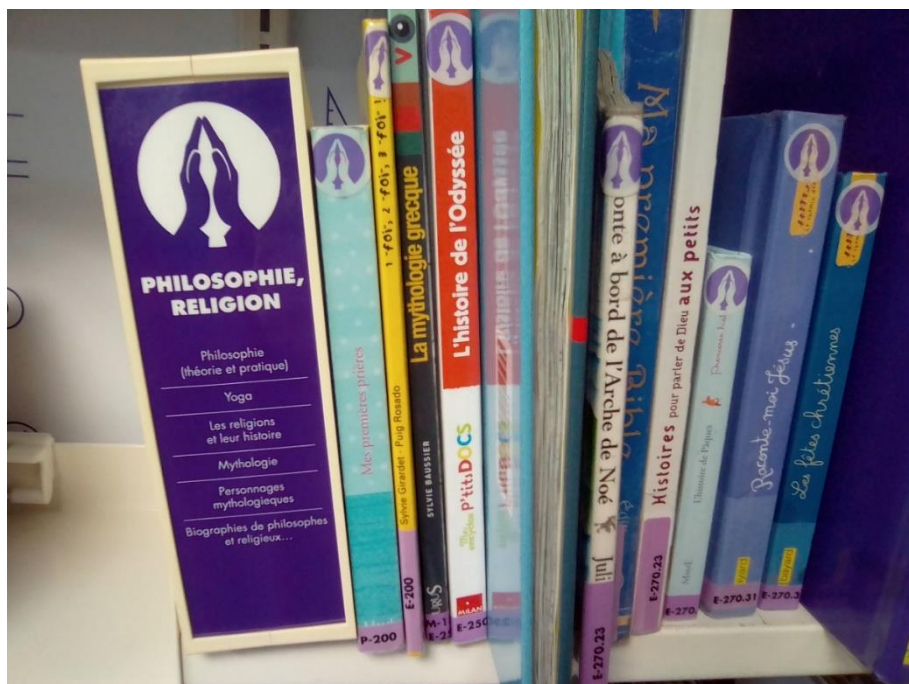


Annexe 6 : Photos de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier

Figure 13 : Serre-livre avec le pôle « Beaux-arts » et ses sujets, équipement des documents avec le logo du pôle (Bibliothèque de Blonay-St-Légier)



Figure 14 : Serre-livre avec le pôle « Philosophie, religion » et ses sujets, équipement des documents avec le logo du pôle (Bibliothèque de Blonay-St-Légier)



Annexe 7 : Réponses des usagers aux questions ouvertes de l'enquête quantitative

Nous avons exclu de la liste ci-dessous les réponses qui n'étaient pas exploitables car incompréhensibles à cause de leur manque de précision. Sauf indication contraire, les réponses ont été citées une seule fois.

Amélioration de services existants :

- animations :
 - horaire plus tardif (2x),
 - animations plus fréquentes (2x),
 - davantage d'animations pour adolescents,
 - un atelier d'écriture,
 - des rencontres avec des auteurs *young adult* ;
- horaires :
 - ouverture pendant les vacances (7x),
 - ouverture le matin,
 - ouverture entre 12 et 13 heures ;
- organisation de l'espace :
 - plus de places dans l'espace adulte,
 - changer la disposition des rayonnages,
 - créer un espace d'étude fermé/silencieux ;
- collections :
 - changer le classement (3x),
 - ordonner les livres d'après le titre au lieu de l'auteur (2x),
 - acheter davantage de nouveautés (8x),
 - mieux mettre en avant les nouveautés (3x),
 - présenter les nouveautés par rubriques,
 - mettre les nouveautés à un meilleur emplacement,
 - créer une collection pour les tout-petits (2x),
 - acheter des livres pour dyslexiques,
 - acheter des livres sur l'éducation des chiens,
 - créer davantage de thèmes pour les romans,
 - créer des « coups de cœur » des bibliothécaires,
 - créer un espace « littérature suisse » (2x),
 - remplacer ou jeter les livres abîmés,
 - remplacer les guides de voyage,
 - acheter aussi des classiques en langues étrangères,
 - avoir des livres en anglais (2x),
 - avoir des livres en allemand,

- avoir des livres CD pour enfants,
- avoir les livres évoqués dans *La grande librairie*⁶,
- faire en sorte que toutes les séries soient complètes ;
- signalétique et équipement :
 - améliorer la signalétique (13x),
 - créer une signalétique « en hauteur »,
 - mettre à disposition un plan global,
 - qu'on puisse localiser le document recherché sur un plan global via le site Internet, le catalogue en ligne ou des bornes (4x),
 - afficher le nom des auteurs principaux avec leurs livres mis en évidence,
 - mettre à disposition un catalogue sur fiches ;
- cadre, décor et mobilier :
 - espace adulte plus convivial,
 - espace adulte plus coloré,
 - aménagement plus épuré (3x),
 - aménagement plus aéré,
 - aménagement permettant une meilleure circulation,
 - mettre des fauteuils plus confortables (3x),
 - plus de fauteuils,
 - amélioration la décoration (3x),
 - avoir un coin café/canapés (3x) ;
- prêt :
 - durée de prêt des DVD plus longue,
 - durée de prêt des DVD identique à celle des livres,
 - pouvoir faire davantage de réservations (2x),
 - pouvoir réserver sur le catalogue en ligne,
 - raccourcir la durée d'emprunt des mangas, qui mettent parfois beaucoup de temps à revenir ;
- autres :
 - plus de postes informatiques pour pouvoir consulter le catalogue en ligne (3x),
 - postes informatiques pour pouvoir travailler,
 - des bibliothécaires plus disponibles,
 - des bibliothécaires plus nombreux,
 - des bibliothécaires plus souriants,
 - des bibliothécaires moins moralisateurs,
 - faire des articles sur les nouvelles parutions,

⁶ La grande librairie est une émission de télévision littéraire française.

- annoncer les prix littéraires,
- faire respecter le silence,
- pouvoir faire du bruit.

Nouveaux services à mettre en place :

- boîte de retour de documents pour pouvoir rendre les livres quand la Bibliothèque est fermée (5x) ;
- pouvoir suggérer des achats de livres (3x) ;
- notification par e-mail de la fin de l'échéance de prêt ;
- application mobile.

Annexe 8 : Graphiques des réponses des usagers à l'enquête par questionnaire

Figure 15 : Question 1 : « Dans quel but principal venez-vous le plus souvent à la Bibliothèque ? »

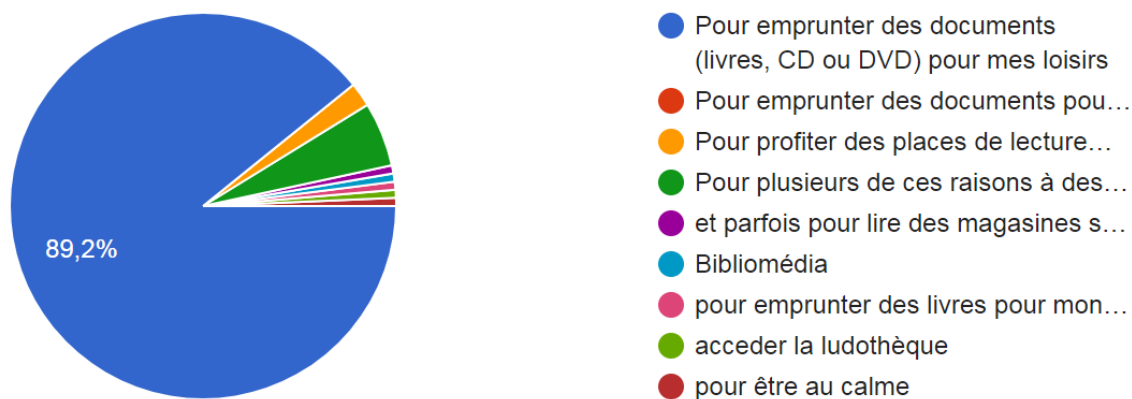


Figure 16 : Question 2 : « À quelle fréquence venez-vous à la Bibliothèque ? »

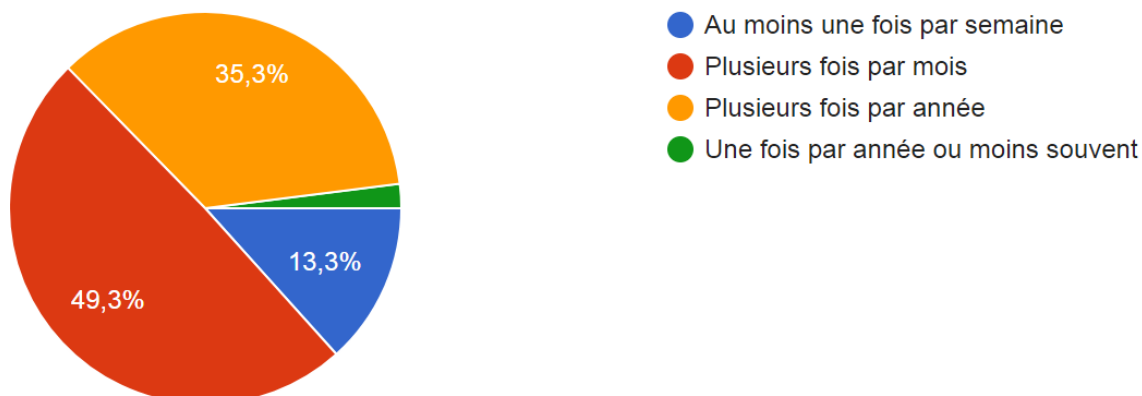


Figure 17 : Question 3 : « Dans l'ensemble, la Bibliothèque Médiathèque de Pully répond-elle à vos attentes ? »

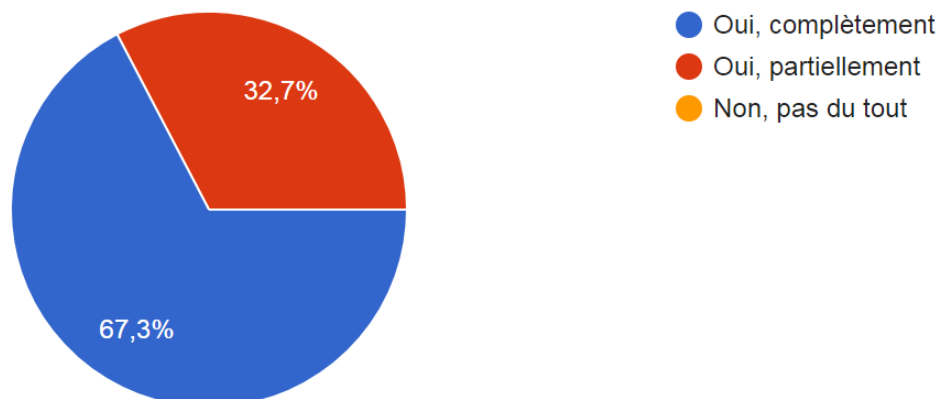
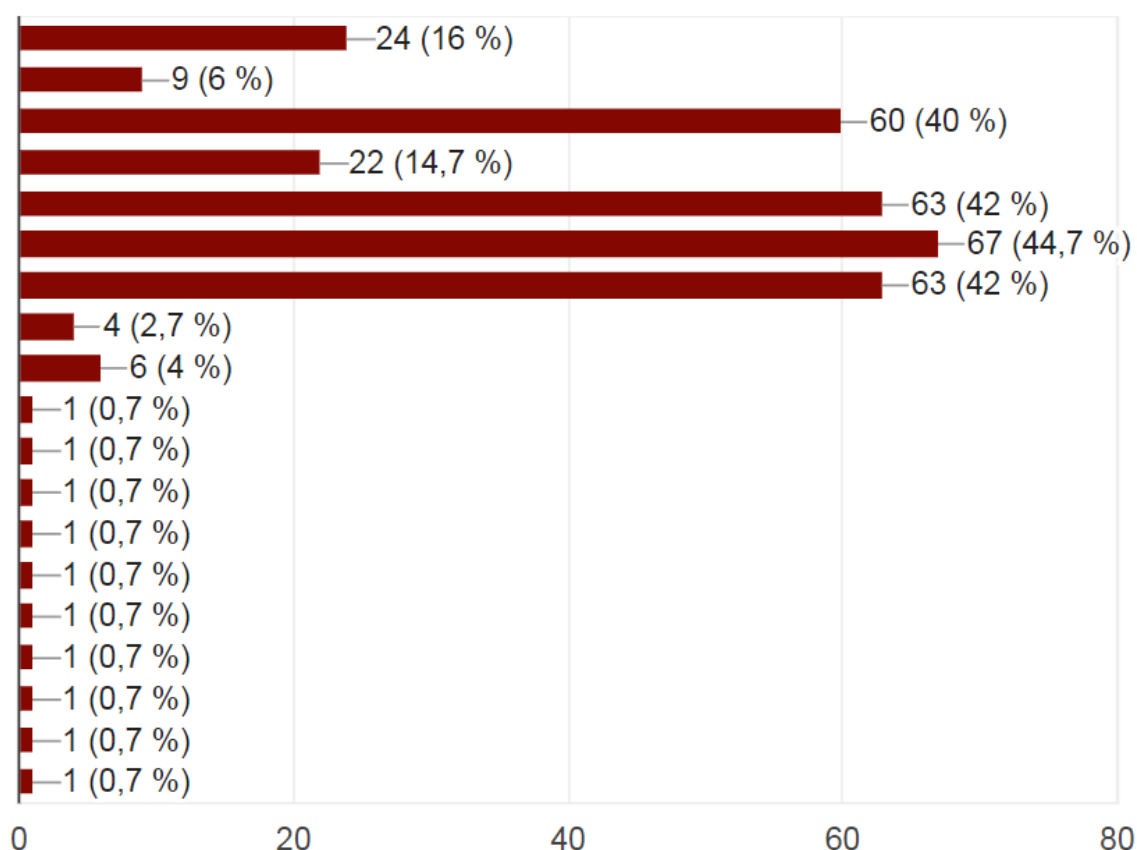


Figure 18 : Question 6 : « Quels qualificatifs attribueriez-vous à la décoration intérieure de la Bibliothèque ? »



Résultats significatifs :

- 44.7 % : traditionnelle ;
- 42 % : calme ;
- 42 % : chaleureuse ;
- 40 % : vivante ;
- 16 % : moderne ;
- 14.7 % : joyeuse ;
- 9 % : esthétique ;
- 4 % : triste ;
- 2.7 % : ennuyeuse.

Résultats recueillis dans la proposition « autre » :

- accueillante ;
- confortable ;
- vétuste ;
- vieillote ;
- fonctionnelle ;
- originale, créative, orientée famille, etc. ;

- « il y a des sièges très confortables super » ;
- manque de confort des sièges ;
- entraînante.

Figure 19 : Question 7 : « Le plus souvent, comment choisissez-vous les livres que vous empruntez ? »

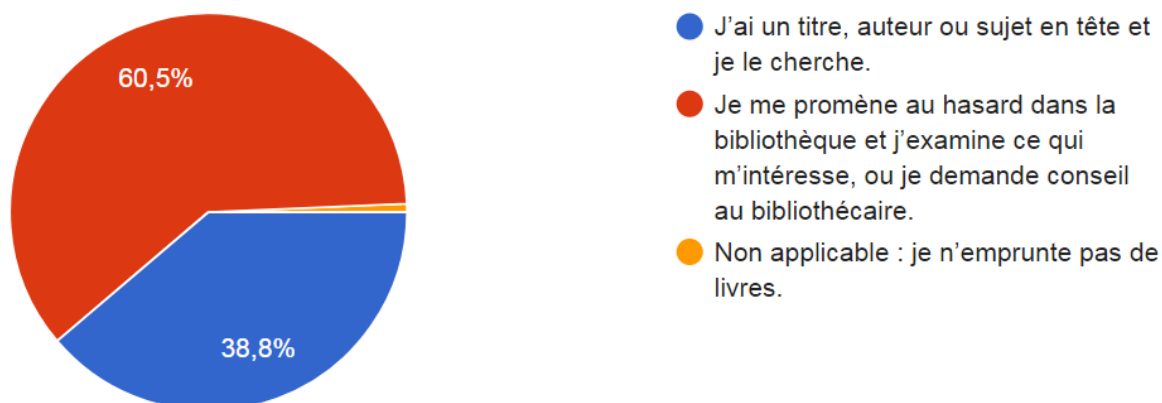


Figure 20 : Question 8 : « Fréquentez-vous également des librairies, en plus de votre Bibliothèque ? (Peu importe que vous achetiez ou pas) »

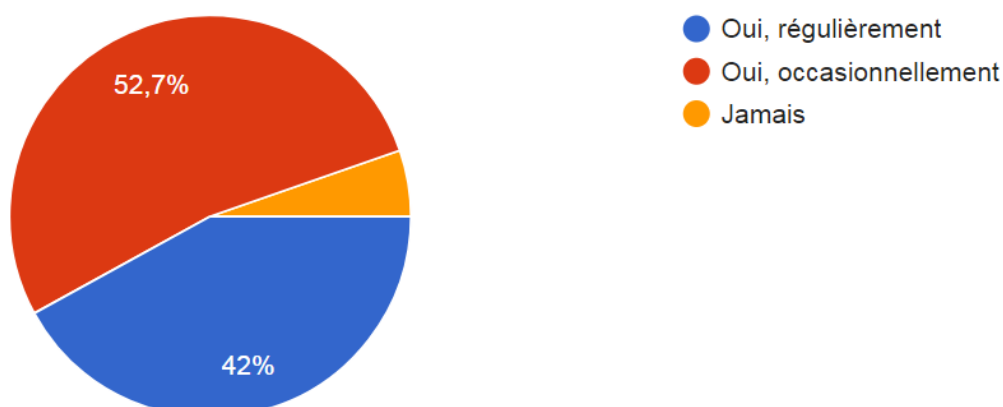


Figure 21 : Question 9 : « Par rapport à une librairie de type Payot ou Fnac, trouvez-vous que la présentation des rayonnages donne plus ou moins envie de découvrir de nouveaux genres ou de nouveaux sujets ? »

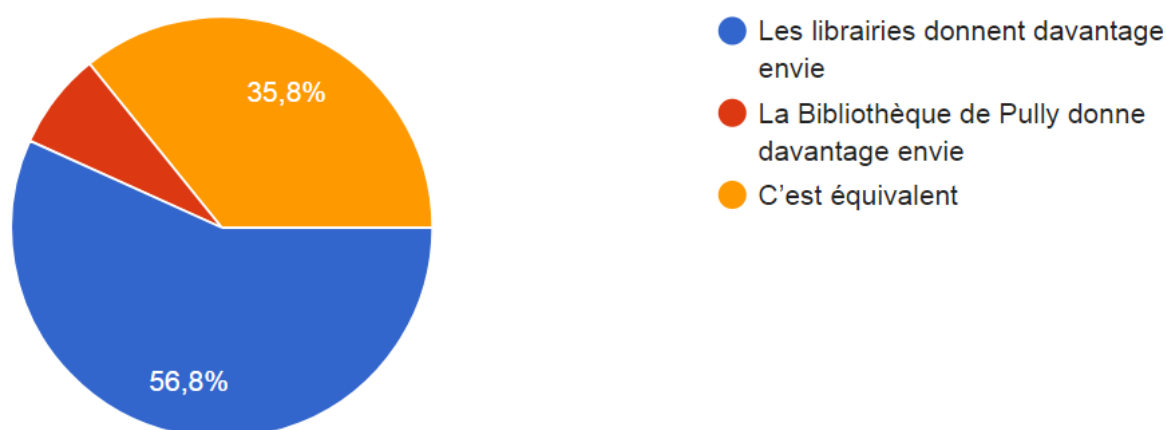


Figure 22 : Question 10 : « Par rapport à une librairie de type Payot ou Fnac, trouvez-vous qu'à la Bibliothèque de Pully, il est plus ou moins facile de trouver un ouvrage ou un sujet précis ? »

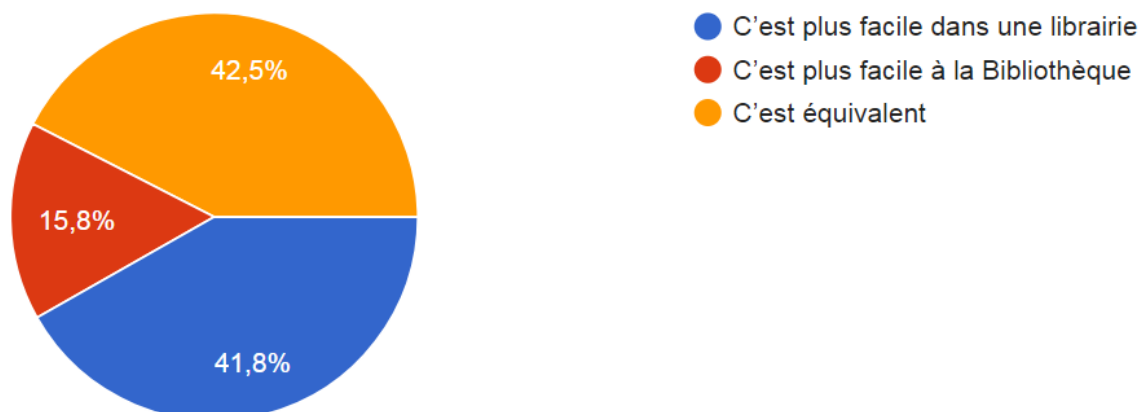


Figure 23 : Question 11 : « Quand vous cherchez un titre, auteur ou un sujet précis dont vous ne connaissez pas encore la localisation, préférez-vous chercher par vous-même ou vous adresser à un bibliothécaire ? »



Figure 24 : Question 12 : « Qu'est-ce qui vous permettrait de retrouver plus facilement les livres que vous cherchez ? »



Figure 25 : Question 13 : « Sur la tranche des livres documentaires (c'est-à-dire hors BD et romans) se trouve une étiquette portant une série de chiffres. Savez-vous à quoi ils servent ? Cochez l'affirmation qui s'applique le plus à vous. »

