

# DOCUMENT D'AIDE À LA PRISE DE DÉCISION

*Proposition des axes d'une politique de services adaptée aux besoins des publics universitaires dans le cadre de la rénovation du bâtiment A2*

## Équipe projet

**Baptiste Houriez**, coordinateur du projet et des réunions

**Aurélie Maudet**, chargée de la communication interne et photographe

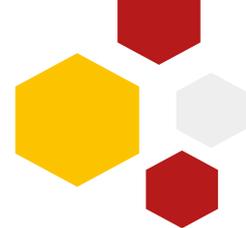
**Lou Siekel**, chargée de la communication externe

**Margaux Terrière**, veilleuse et chargée d'identité graphique

## Professionnels référents

**Anne-Françoise Rocchitelli**, responsable de la BU Lettres

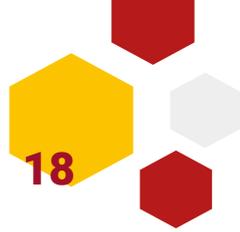
**Aurélie Hilt**, responsable de La Ruche



# Sommaire

<b>Remerciements</b>	<b>4</b>
<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>I- De l'état des lieux à l'ouverture à d'autres contextes</b>	<b>6</b>
A- Le SCD de Poitiers : analyse de l'existant	
B- Benchmark des pratiques d'autres structures	
<b>II- BU.ILDING, des ateliers participatifs pour connaître les besoins des publics du campus de l'Université de Poitiers</b>	<b>8</b>
A- Organisation et communication sur les séances d'ateliers	
B- Une démarche participative matérialisée par 3 ateliers	
<b>a. Ma BU idéale : fonctionnement et objectifs de l'atelier</b>	
<b>b. Mot d'amour et de rupture : fonctionnement et objectifs de l'atelier</b>	
<b>c. Mets en couleur ta vie étudiante : fonctionnement et objectifs de l'atelier</b>	
<b>d. Les participants aux ateliers : des profils très variés</b>	
<b>III- Les conclusions de la démarche participative</b>	<b>12</b>
A- Ma BU idéale : analyses et conclusions à tirer de l'atelier	
<b>a. Analyse des contributions des participants</b>	
<b>b. Quelles conclusions pour la future politique de services ?</b>	
B- Mot d'amour et de rupture : analyses et conclusions à tirer de l'atelier	
<b>a. Analyse des contributions des participants</b>	
<b>b. Quelles conclusions pour la future politique de services ?</b>	
C- Mets en couleurs ta vie étudiante : analyses et conclusions à tirer de l'atelier	
<b>a. Analyse des contributions des participants</b>	
<b>b. Quelles conclusions pour la future politique de services ?</b>	





## **IV- Proposition d'axes pour une politique de services**

A- AXE 1 : Des services qui favorisent la réussite étudiante

**a. Objectifs**

**b. Plan d'action**

B- AXE 2 : Des services qui clarifient et étendent la communication engagée par le SCD

**a. Objectifs**

**b. Plan d'action**

C- AXE 3 : Des services qui créent de la convivialité, utiles pour surmonter les problématiques de la vie étudiante comme pour créer une émulation intellectuelle

**a. Objectifs**

**b. Plan d'action**

D- AXE 4 : Des services qui participent au bien-être global des étudiants

**a. Objectifs**

**b. Plan d'action**

**Conclusion**

**27**





## Remerciements

Nous tenons à remercier Aurélie Hilt et Anne-Françoise Rocchitelli pour les échanges entretenus tout au long de ce travail. Leur disponibilité et leur coopération ont été précieuses.

Merci également à Marina Dinet Dumas et David Guillemain pour leur accompagnement sans faille, même lorsque les circonstances complexifiaient le déroulement de la formation.

De sincères remerciements sont aussi adressés aux différents interlocuteurs sans lesquels la démarche n'aurait pas été aussi fluide et réussie : Corinne Dampure du Service Interieur & Coordonnatrice Logistique de l'UFR Lettres et Langues pour son aide logistique, Clément De La Broise en service civique à la Maison des Étudiants, qui a transmis notre demande à ses supérieurs, Frédéric Duton, responsable de la bibliothèque de Sciences, Céline Guillée, responsable des services administratifs et techniques de l'UFR Lettres et Langues, pour avoir accepté que les ateliers se tiennent dans leurs locaux, Jérôme Bonneau pour les impressions.

Les cours donnés par Malvina Artheau et Ghislain Bourdilleau ont été d'un grand soutien. Nous les remercions pour la richesse de leurs enseignements et leur pédagogie.

Merci au SCD, aux associations étudiantes et à la Maison des Étudiants d'avoir accepté de diffuser notre communication.

De chaleureux remerciements vont également vers nos camarades de promotion, pour avoir accepté (malgré eux) de servir de cobayes aux ateliers BU.ilding.

Merci enfin à tous les étudiants et professeurs qui ont bien voulu prendre part aux ateliers.

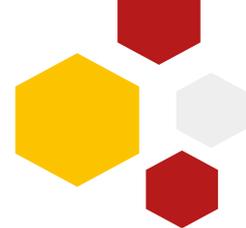


## Introduction

La rénovation du bâtiment A2, qui devrait être inauguré au printemps 2021, donne l'occasion au SCD de Poitiers de repenser l'identité du lieu, et aussi l'offre de services qui l'accompagne. La future bibliothèque réunira notamment les collections Lettres et Langues, mais a vocation à accueillir les étudiants des autres filières. Les services proposés concerneront donc tous les étudiants du campus. Ce projet réalisé à la demande d'Anne-Françoise Rocchitelli et Aurélie Hilt, respectivement responsables de la bibliothèque universitaire de Lettres et Langues et de La Ruhe, devait répondre à la nécessité exposée de connaître les besoins et les attentes des publics, afin d'ensuite proposer les axes d'une politique de service y correspondants.

Dans le cadre de ce travail, la notion de service est définie comme une action effectuée par le SCD comme institution ou par les agents en tant qu'individus pour le bien des publics des bibliothèques universitaires. Un service pertinent est utile (il répond à un besoin exprimé ou non), utilisable (facile à utiliser et à comprendre), et désirable (dont l'existence est connue, et dont l'utilisation est attractive).

Le présent document restitue la démarche *User eXperience*, c'est-à-dire centrée sur l'expérience de l'utilisateur, menée durant l'hiver 2020. Ce type de démarche inclut une dimension participative particulièrement importante dans ce projet. Elle a aussi été choisie pour la facilité de prise de contact avec les publics, la dimension interactive et l'attractivité des dispositifs mobiles. Les conclusions de ces ateliers amènent également à formuler quatre axes pour la future politique de service.



# I- De l'état des lieux à l'ouverture à d'autres contextes

## A- Le SCD de Poitiers : analyse de l'existant

Le service commun de documentation de l'université de Poitiers agit sur un **réseau** comptant une vingtaine de bibliothèques universitaires. Cette extension importante de structure permet de proposer un panel de services larges et différents dans chacune de ces bibliothèques universitaires. **Afin d'en faire l'état des lieux, cinq catégories de services** sont élaborées :

- ▶ **Services classiques et usages individuels** : sont rassemblés dans cette catégorie les services traditionnels des bibliothèques universitaires, liés aux collections, mais également ceux favorisant la réussite individuelle ou collective (travaux de groupe) des étudiants.
- ▶ **Services liés aux technologies et au numérique** : si les technologies du numérique sont indispensables dans notre société, les étudiants n'ont pas tous les moyens financiers pour se procurer ce matériel parfois onéreux. Les bibliothèques universitaires mettent donc à disposition une offre plus ou moins étendue de matériel.
- ▶ **Services favorisant la sociabilité pour la réussite** : les bibliothèques sont un lieu de rencontre et certaines structures ont créé des services permettant de mettre en avant cet aspect, favorisant la rencontre et le partage pour mieux vivre son cursus universitaire.
- ▶ **Services liés à la détente et aux loisirs** : la mise à disposition d'espaces ou de services dédiés à la détente et aux loisirs a fait son entrée dans les bibliothèques universitaires. Entrecouper le travail de moments de détente permet en effet bien souvent d'être plus efficace.
- ▶ **Services liés à l'ouverture** : il s'agit là de l'amplitude horaire mais également des jours d'ouverture des structures.

Cette catégorisation a permis l'élaboration d'un benchmark pour comparer à d'autres structures les services actuellement proposés par le SCD de Poitiers.

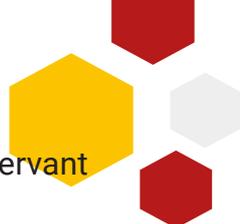
## B- Benchmark des pratiques d'autres structures

Afin de situer le SCD de Poitiers mais aussi La Ruche en termes de services proposés, un benchmark (annexe 1) est réalisé.

Pour ce faire **huit structures** figurent dans le benchmark parmi lesquelles **quatre bibliothèques universitaires** (dont deux Learning Center) considérées comme innovantes dans les services qu'elles proposent :

- ▶ **Le Centre de ressources des langues de Toulouse**, lieu dynamique qui entretient une image chaleureuse et accueillante notamment via son blog mais également à travers les différents services qu'il propose (BD, hamacs, logiciels variés, cafés linguistiques, etc). Il s'inscrit comme une référence pour vivre autrement l'expérience de la bibliothèque universitaire.
- ▶ **Les bibliothèques universitaires Belle-Beille et Saint-Serge d'Angers**, proposant des services originaux visant au bien être de l'étudiant, poussent la notion de service pour la





vie étudiante (médiation animale, chasse aux oeufs de Pâque, etc.) tout en conservant le socle des services documentaires classiques.

► **La bibliothèque universitaire de Sciences et l'espace Co-learning Montebello de l'Université Côte d'Azur**, deux structures complémentaires au sein de la même université et proches dans leur localisation. Leurs services ont donc été traités de façon conjointe, ce qui permet d'intégrer l'aspect des services offerts par un learning center au sein d'une université (open-spaces, salles de formation, etc.).

► **LILLIAD, Learning Center Innovation de l'Université de Lille** : À dominance scientifique, il réunit trois pôles qui nous intéressent d'égale manière (un pôle bibliothèque universitaire, un pôle événementiel et un pôle Xperium dédié aux recherches ou découvertes). Une fois de plus, cette structure a été choisie pour la dimension learning center et ses services innovants (événementiel culturel et scientifique, fauteuils musicaux, etc.).

**Deux médiathèques troisième lieu** figurent également dans ce benchmark. Elles ont été sélectionnées pour répondre à la volonté d'ouverture aux services axés sur les loisirs et l'épanouissement personnel de ce projet.

► **La médiathèque de Lezoux** vise à atteindre le ressenti du « comme à la maison » notamment au travers du mobilier installé mais également grâce à la mise en place de services tels que le prêt de jeux vidéo.

► **La bibliothèque Louise Michel de Paris** a développé sa communication au travers de son blog qui est très actif. Elle propose des services variés comme un espace jeux de société, un babyfoot, etc.

Enfin, **deux projets de construction de bibliothèques universitaires** ont été étudiés afin de relever d'éventuelles tendances sur l'avenir :

► **La bibliothèque universitaire Sciences Po Paris, dans le cadre du Projet Campus 2022**, prévoit la construction d'un espace de 1 000 m<sup>2</sup> comprenant de nombreuses collections et des espaces différents correspondants à divers usages (cafétéria, espaces numériques, espaces de travail, espaces extérieurs...).

► **Les bibliothèques universitaires dans le cadre du Projet Campus Paris Saclay**, tout un réseau de bibliothèques repensées pour servir les besoins des usagers avec une variété allant de la bibliothèque universitaire classique (tables et salles de travail, documentation nombreuse, silence...) au learning center.

Le tableau obtenu suite à cette étude montre que le SCD de l'université de Poitiers offre une **diversité de services** assez importante qui reste cependant perfectible. Ce benchmark permet de cibler des **pistes d'amélioration des services** déjà proposés en allant puiser de l'inspiration dans ce que d'autres structures ont déjà mis en place.

## II- BUILDING, des ateliers participatifs pour connaître les besoins des publics du campus de l'Université de Poitiers

### A- Organisation et communication sur les séances d'ateliers

Pour répondre à la commande passée pour ce projet, quatre séances d'ateliers UX ont été réalisées :

- ▶ **Le jeudi 20 février de 13 heures à 17 heures à la Maison Des Étudiants** : ce lieu permet de toucher un public qui ne fréquente pas nécessairement les bibliothèques universitaires.
- ▶ **Le mercredi 4 mars de 10 heures à 14 heures dans le hall de l'UFR Lettres et Langues** : ce lieu se prête à attirer un public directement concerné par la rénovation de la bibliothèque de Lettres et Langues. Cet horaire est propice à une fréquentation importante du lieu puisqu'il s'étend sur toute la période du repas.
- ▶ **Le samedi 7 mars de 13 heures à 17 heures à la BU Sciences** : le jour choisi permet de toucher un public spécifique d'une des bibliothèques universitaires du campus (public ayant besoin de ce lieu même le week-end).
- ▶ **Le jeudi 12 mars de 13 heures à 17 heures à La Ruche** : il est d'usage que les étudiants n'aient pas cours le jeudi après-midi, ce qui permet d'appréhender un public varié au sein de La Ruche, très fréquentée sur ce créneau.

Pour obtenir une participation étudiante optimale, le **plan de communication** élaboré vise à mettre en avant les 4 séances de 3 ateliers participatifs en soulignant l'engagement du SCD dans la réussite et l'épanouissement étudiant. Les cibles de ce plan de communication sont en premier lieu les publics fréquentant les bibliothèques, mais il n'est pas exclu de toucher les publics ne fréquentant pas ces structures puisque l'un des ateliers est prévu en version dématérialisée à diffuser sur les réseaux sociaux (Mots d'amour et mots de rupture).

L'identité visuelle de la campagne de communication s'inspire de l'idée de « ruchisation » du bâtiment A2. Il a été décidé de jouer avec cette **identité** et d'insérer dans les affiches des hexagones, rappelant une ruche, de trois couleurs : le rouge de l'université de Poitiers, du jaune rappelant la couleur du miel et enfin du gris.

En parallèle de ces visuels imprimés en format A3 pour être affichés sur le campus de l'université, une **communication en ligne**, reprenant le même visuel, est **relayée sur les réseaux sociaux** (Twitter et Facebook) par le SCD de l'université de Poitiers ainsi que par la Maison des Étudiants et plusieurs associations étudiantes (l'APEP et la CREM). La communication pour les dates à venir et la possibilité de participer en ligne sur les réseaux sociaux est assurée lors des quatre séances d'ateliers.

## B- Une démarche participative matérialisée par 3 ateliers

Le fonctionnement et l'organisation de ces ateliers ont été détaillés dans une fiche dédiée (annexe 2).

### a. Ma BU idéale : fonctionnement et objectifs de l'atelier



4 nuages d'images correspondant à 4 conceptions de bibliothèques sont présentés aux participants qui sont invités à les classer par ordre de préférence et à justifier leur choix ensuite.

L'atelier intitulé Ma BU idéale permet de mieux **connaître les attentes des usagers envers leur bibliothèque**. Les faire réagir sur des services illustrés par des images permet de prendre connaissance des **services qu'ils souhaitent ou non** dans la future bibliothèque du bâtiment A2, de leurs **habitudes**, ainsi que de leurs **perceptions** sur la bibliothèque.

4 nuages d'images correspondant à 4 conceptions de bibliothèques sont présentés aux participants qui sont invités à les classer par ordre de préférence et à justifier leur choix ensuite.

Le premier décline des **services liés à la détente et aux loisirs** dans une ambiance inspirée des bibliothèques municipales. Le deuxième présente des **services liés aux technologies et au numérique** dans un espace où les ordinateurs occupent une place conséquente. Le troisième inscrit les **services liés à un usage individuel et classique** des bibliothèques universitaires dans le décor de la salle Labrouste de la BNF. Enfin, le quatrième met en avant des **services favorisant la sociabilité pour la réussite étudiante** dans un espace style learning center.

Dans la partie entretien de cet atelier, les participants justifient leurs choix, et répondent à quelques questions ayant pour sujet la relation avec les bibliothécaires. L'objectif est ainsi de recueillir **les représentations que les usagers ont des bibliothécaires**, de ce qu'ils peuvent leur apporter et de ce que sont leurs **missions**. Cela permet aussi de comprendre pourquoi les usagers ne viennent pas souvent voir les bibliothécaires, ou le cas échéant pourquoi ils les sollicitent.

### b. Mot d'amour et de rupture : fonctionnement et objectifs de l'atelier



Le principe de cet atelier est **d'anthropomorphiser la bibliothèque en s'adressant à elle comme à une personne**, et de lui faire part de ce qu'on aime ou pas chez elle. Le mot, ne nécessitant pas forcément beaucoup de temps à réaliser, s'inscrit dans le concept d'ateliers mobiles et rapides pour lesquels le recrutement n'est pas toujours facile.

L'aspect ludique et visuel de cet atelier, pour lequel sont affichées les participations des séances précédentes, a pour but de piquer la curiosité et d'inciter les usagers passant à côté à lire ces mots afin de leur donner l'envie d'en écrire un, et aussi l'inspiration parfois nécessaire.



Le Mot d'amour ou de rupture a aussi une **déclinaison en ligne** pour laquelle un visuel

est diffusé sur les réseaux sociaux du SCD (Facebook et Twitter), proposant aux internautes d'écrire leur mot en utilisant le hashtag dédié "#BuildingSCDPoitiers" ou en laissant un commentaire sur la publication du visuel.

L'objectif de cet atelier est de recueillir des avis sur les services déjà existants du SCD, ainsi que des suggestions éventuelles, ce qui permet ensuite de **déterminer les services fonctionnels et appréciés** pour lesquels suggérer une continuité dans la future bibliothèque du bâtiment A2, **ceux ne fonctionnant pas suffisamment bien** dont il faudrait proposer l'amélioration, et de recueillir **d'éventuelles requêtes**.

### c. Mets en couleur ta vie étudiante : fonctionnement et objectifs de l'atelier

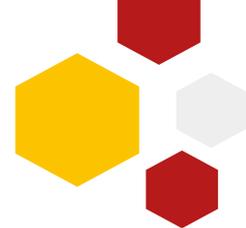


L'atelier intitulé Mets en couleur ta vie étudiante a pour objectif de connaître les problématiques rencontrées par les usagers, que ce soit dans leur vie quotidienne ou bien étudiante. Le participant est invité à **dessiner** ou à **écrire les choses qui l'agacent**, ces idées étant inscrites avec différents crayons de couleur (rouge, vert, orange, bleu et violet) ainsi **hiérarchisées dans leur ordre d'importance** afin de déterminer les priorités et les besoins secondaires.

Suite à cela, la personne encadrante débute un petit **entretien** avec le participant dans le but d'**explicit ses dessins ou phrases** ainsi que de raccrocher les problématiques partagées à de potentiels services que les bibliothèques universitaires peuvent mettre en place pour y répondre.

L'objectif de cet atelier est donc de **connaître les besoins des usagers de manière plus large**, notamment ceux auxquels ils n'auraient pas pensé en premier lieu parce qu'ils seraient trop éloignés de la sphère de la bibliothèque. Il sert en quelque sorte à **devancer les demandes des étudiants en leur faisant formuler les problèmes qu'ils rencontrent**, auxquels la bibliothèque pourrait répondre.

## d. Les participants aux ateliers : des profils très variés



Les ateliers permettent d'analyser **148 participations** (64 mots d'amour et de rupture, 54 contributions pour Ma BU idéale et 30 pour Mets en couleur ta vie étudiante).

À titre indicatif, il est demandé aux participants des ateliers Ma BU idéale et Mets en couleur ta vie étudiante leur filière et leur niveau d'étude. Ainsi, en les classant par composante et par niveau d'étude (cf. annexe 3), il est possible de distinguer la prédominance des étudiants issus des composantes de Lettres et Langues et de Sciences Fondamentales et Appliquées qui représentent respectivement 30 et 26% des participants. Cela s'explique sans doute par la localisation des ateliers sur le campus. Les niveaux les plus représentés sont les licences 1 à 44%, suivis des licences 3 à 23% et des licences 2 à 17%. Quelques personnes en master (6 masters 1 et 4 masters 2), 1 doctorant et une personne en terminale figurent aussi parmi les contributeurs.

La participation aux Mot d'amour et de rupture étant anonyme et autonome, ces participants n'apparaissent pas dans le tableau en annexe. Ainsi, un professeur et des ATER ont également contribué à cet atelier. Il a aussi été noté la forte proportion d'étudiants étrangers (qui n'a pas été relevée de manière précise), en échange universitaire ou installés depuis peu en France.



### III- Les conclusions de la démarche participative

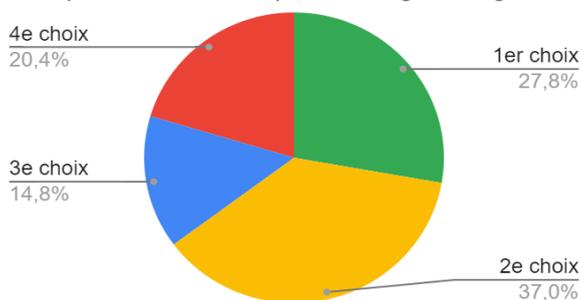
Les données recueillies par les trois ateliers sont consultables aux annexes dédiées à chacun (annexes 4, 5 et 6).

#### A- Ma BU idéale : analyses et conclusions à tirer de l'atelier

##### a. Analyse des contributions des participants

##### Répartition des votes en fonction des nuages d'image et arguments des participants

Répartition des votes pour le nuage d'images 1

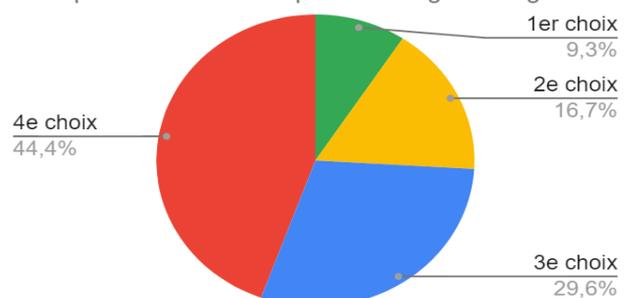


Les images liées aux **services évoquant en bibliothèque la détente et les loisirs** sont **largement plébiscitées**. Concernant la séance d'ateliers à la Maison des étudiants, ce nuage d'images est même systématiquement placé en premier ou en deuxième choix.

Pour justifier ce choix, les participants évoquent la **flexibilité du lieu**, permettant d'alterner moments de repos et moments de travail. Le **confort** véhiculé par les images, et surtout par les assises, plaît beaucoup, ainsi que les expositions. **L'espace sieste** illustré dans une image est toutefois un peu plus **clivant**. Certains évoquent son utilité pour ceux habitant loin du campus, d'autres estiment que cela n'a pas sa place en BU, ou que la MDE répond déjà à ce type de besoins. De la même manière, les **collections décentes** plaisent globalement mais certains évoquent le fait que la bibliothèque municipale en propose aussi. En outre, certains aspects de ce nuage d'images apparaissent comme des "plus" à une bibliothèque universitaire, plus que comme des réponses à des besoins réels, chez les étudiants ne le classant pas dans les deux premiers choix. Notons enfin que certaines personnes envisagent ce type d'espace non seulement pour se détendre, mais aussi pour travailler.

Les images liées aux **services en relation avec les technologies et le numérique** n'intéressent que **peu de participants**. Ce rejet de la proposition est encore plus marqué lors de la séance à la Maison des étudiants. Toutefois, quelques participations aux autres séances nuancent cela.

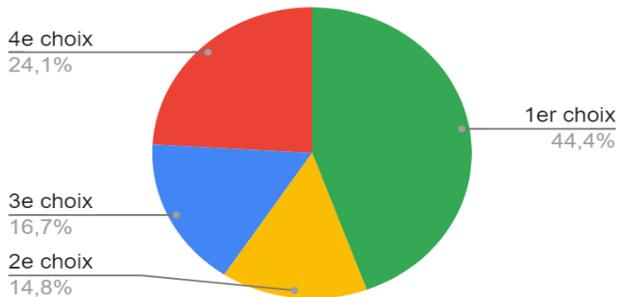
Répartition des votes pour le nuage d'images 2



Beaucoup de participants **reconnaissent l'importance accrue des ressources en ligne et du numérique** à l'heure actuelle. Certaines formations (arts du spectacle) confient avoir besoin de matériel tel que des caméras. Des participants évoquent leur **curiosité** à découvrir

le matériel et les formations proposées. Le rejet de cette proposition vient à de multiples reprises de l'**ambiance "open space", "entreprise"**, du lieu. De plus, à quelques exceptions près, nombreux sont les étudiants qui **estiment ne pas avoir besoin** personnellement du **prêt de matériel et de formation sur le numérique** (certains se satisfont des formations reçues dans leur cursus universitaire). La présence des bibliothèques sur les réseaux sociaux ne paraît pas toujours utile aux participants (qui les méconnaissent pour la grande majorité).

Répartition des votes pour le nuage d'images 3

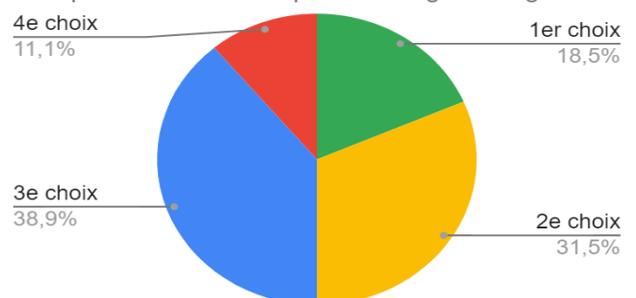


Les images évoquant des **services classiques liés aux usages individuels** reçoivent une **majorité de votes favorables**. Ce sont les participants de la séance à l'UFR Lettres et Langues qui plébiscitent le moins cette vision des services en bibliothèque.

**L'architecture** de cette bibliothèque évoque pour beaucoup le prestige. La question qui divise le plus est celle du **silence** : certains disent en avoir besoin pour travailler, d'autres le trouvent angoissant et préfèrent le calme dans lequel il est possible de parler à une atmosphère uniquement silencieuse.

Les images évoquant la **sociabilité pour la réussite étudiante** et les services liés à cette idée sont celles pour lesquelles **les avis sont le plus partagés**.

Répartition des votes pour le nuage d'images 4



Nombreux sont les participants à évoquer les **salles de travail en groupe**, qu'ils trouvent très utiles. Beaucoup de participants ont vu dans ces images une **dimension technologique** qu'ils ont **plébiscitée**, à la différence du nuage d'image consacré à cet aspect des services. La **convivialité** est un moteur de travail pour certains participants. Au sujet du **karoké** pour trouver un partenaire linguistique, de nombreuses personnes disent aimer l'idée bien que ne sachant pas si elles y participeraient elles-mêmes.

### Relation aux bibliothécaires et perception de leurs missions

Au moment de qualifier leur relation avec les bibliothécaires, la grande majorité dit se tourner vers eux **pour répondre à des besoins utilitaires**. Beaucoup mentionnent également que les personnels des BU sont à **l'écoute, disponibles, aidants et accueillants**. Une minorité de participants reconnaît toutefois le **manque de contact** entre les étudiants et les bibliothécaires. Même ceux qui disent demander de l'aide si besoin aux bibliothécaires estiment que cela demeure rare et très formel. Certains évoquent les bénéfices que les deux parties auraient à gagner d'une meilleure valorisation de ce contact humain, ce qui fait écho à la perception de nos commanditaires et des bibliothécaires rencontrés de manière informelle.



## a. Analyse des contributions des participants

Ce nuage de mots représente les services évoqués dans les 64 mots, leur taille étant proportionnelle au nombre de leurs mentions, et leur couleur correspondant à la majorité de types de mention qu'ils ont suscité : **vert pour les services appréciés**, **rouge pour ceux qui reçoivent des critiques négatives**, **mauve pour les suggestions des usagers** et **gris pour ceux ne rencontrant aucune majorité**. Un tableau reprend ces données plus précisément dans une analyse détaillée (cf. annexe 8).

## b. Quelles conclusions pour la future politique de services ?

« Le personnel est toujours accueillant, souriant »

Les services les plus appréciés sont les **salles de travail en groupe** cependant "toujours pleines" d'après certains, l'**atmosphère de travail** jugée motivante mais parfois aussi oppressante, l'**accueil chaleureux des bibliothécaires** et le **calme** que proposent les bibliothèques.

« Rendez-nous nos livres ! Les lettres se meurent ! »

L'**offre de ressources documentaires** manque aux usagers de la Ruche, et elle est appréciée dans les autres BU, ou suggérée.

« À l'intention de la BU médecine en particulier mais également toutes les BU de Poitiers : MANQUE DE PLACES !!! »

L'**offre de place assise** est le service le plus critiqué, avant le **silence** jugé non respecté. Des usagers trouvent le **chauffage** et l'**espace** insuffisants ou en suggèrent plus.

L'**esthétique** ou la "plastique toujours impeccable" de la Ruche plaît, mais pas celle "morne et triste" de la BU de médecine.

Les **espaces** favorisant la **convivialité** sont appréciés et l'organisation d'**ateliers de travail** est suggérée.

Les **toilettes** manquent beaucoup dans le bâtiment A2, ainsi que les **prises électriques** dans toutes les bibliothèques.

Certains sont satisfaits des **horaires** de la bibliothèque, d'autres les voudraient plus étendues. Les **postes informatiques** sont appréciés mais trop peu nombreux pour certains.

« Plusieurs espaces différents +++ (pour ne pas se sentir dans un hangar à stress) »

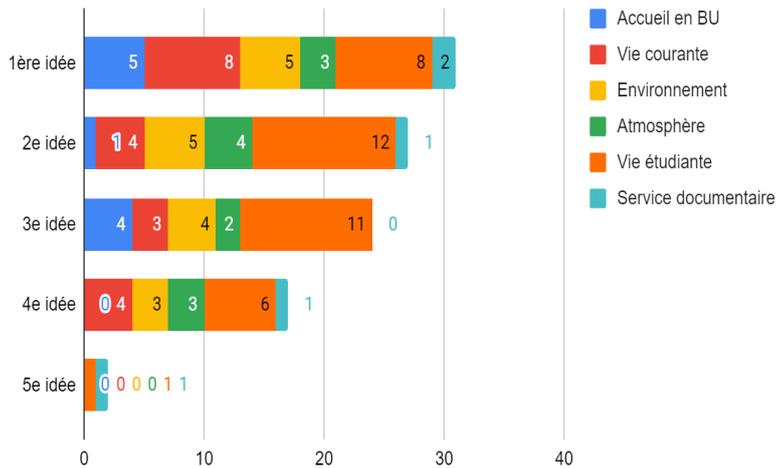
Cet atelier a également mis en avant l'importance du **zoning** apprécié ou suggéré, et le succès de la **luminosité**, de l'**aide du bibliothécaire**, des **zones de détente** ainsi que du **confort** qui apparaît également en suggestion.

Par ailleurs, la version en ligne de cet atelier n'a rencontré aucun succès, ce qui pourrait s'expliquer par l'absence d'anonymat propre aux réseaux sociaux, mais aussi peut-être par un manque de visibilité de notre communication pour les publics visés.

# C- Mets en couleurs ta vie étudiante : analyses et conclusions à tirer de l'atelier

## a. Analyse des contributions des participants

Problématiques rencontrées par les étudiants en fonction de l'ordre dans lequel elles sont énoncées.

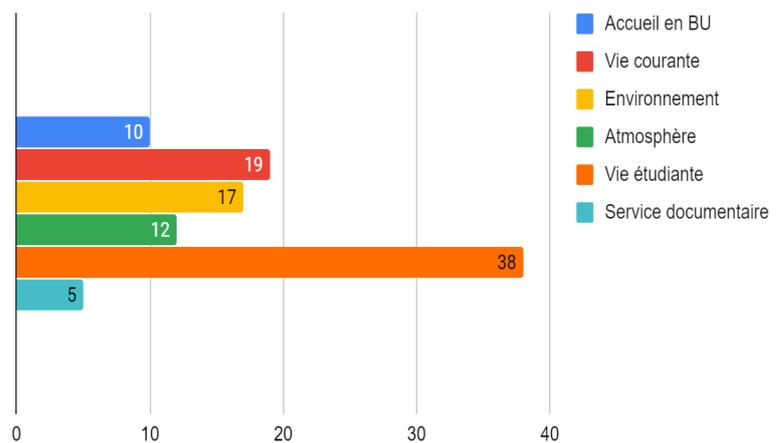


Ce premier diagramme, représentant l'analyse des différentes idées données par les participants, prend en compte une catégorisation des différentes problématiques exprimées par les étudiants. **L'axe vertical permet de les hiérarchiser** grâce aux couleurs utilisées durant l'atelier afin de montrer **l'importance des idées**.

Ce second diagramme représente les données recueillies, prenant uniquement en compte le nombre des différentes idées des participants organisées selon la catégorisation légendée sur la droite.

L'analyse plus détaillée des données de cet atelier est consultable (cf. annexe 9).

Problématiques rencontrées par les étudiants en fonction de leur récurrence, sans prendre en compte l'ordre d'apparition.



## b. Quelles conclusions pour la future politique de services ?

Une comparaison entre les deux types d'analyse permet de montrer que les problèmes de **communication avec les instances de l'université** (vie étudiante) restent les plus **importants** et les plus **relayés**. Par ailleurs, une suggestion d'un étudiant est de faire de la bibliothèque universitaire **un lieu d'échange et de débat** avec la mise en place d'**événements spécifiques** (café débat...).

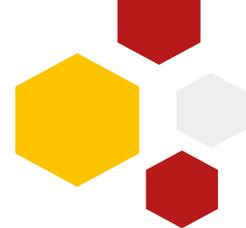
Les problématiques liées à la **vie courante** (déplacement, logement, finance, emploi...) sont aussi **fortement relayées** et d'une **importance égale aux problèmes liés à la vie étudiante**.

Les problèmes relatifs à **l'environnement** sont **moins relayés** mais restent toujours **prioritaires**. Que ceux-ci se manifestent par un **manque de dispositifs qui pourraient améliorer la qualité de vie des étudiants** (mobilier, toilettes, fontaine à eau, micro-onde, prêt de parapluie...) ou bien par des **problèmes sanitaires** (état d'un bâtiment, mégots de cigarettes...).

De même pour les problèmes liés au **manque de places** et aux **horaires d'ouverture** des bibliothèques (accueil en BU). Ceux-ci sont **peu relayés** mais restent tout de même des **problèmes prioritaires pour certaines personnes**. Un étudiant a demandé **une ouverture tard le soir et le dimanche**.

L'atmosphère de travail est **un peu plus relayée que les problématiques d'accueil** (manque de places, horaires d'ouverture...) mais est moins importante. Ce problème d'atmosphère est souvent traduit par un besoin de silence dans les BU.

Les problématiques relatives aux services documentaires, très peu relayées, ne sont pas d'une grande importance non plus. Elles concernent la **signalétique et l'offre documentaire**. Les suggestions faites par les étudiants à propos de cette dernière sont d'avoir **plus d'abonnements numériques et papiers**, que les **documents soient plus souvent disponibles dans les rayons**, et d'avoir **plus d'exemplaires d'un document**. L'acquisition d'une documentation plus **professionnelle** ainsi qu'**une documentation axée "détente"** (bande dessinée...) a aussi été partagée. Pour les problèmes de signalétique, un participant propose l'élaboration d'un **guide** rappelant aux usagers la **disposition des collections dans l'espace**.



## IV- Proposition d'axes pour une politique de services

### A- AXE 1 : Des services qui favorisent la réussite étudiante

#### a. Objectifs

##### Ce que l'on retient :

**#1** Le manque de places est une problématique souvent relayée par les participants que ce soit dans les bibliothèques universitaires ou bien dans les salles de travail en groupe qu'elles mettent à disposition.

**#2** Le calme est un facteur important pour la qualité de travail des étudiants.

**#3** Les horaires d'ouverture des bibliothèques universitaires sont trop restrictifs pour une partie des usagers.

**#4** Certaines collections sont difficiles d'accès depuis les travaux. Il est important pour les étudiants de pouvoir y accéder directement.

**#5** Le prêt de matériel numérique est perçu comme un service complémentaire ayant son utilité. La mise à disposition d'ordinateurs est importante pour certains usagers n'en possédant pas. Le manque de prises électriques est souvent décrié par les participants.

**#6** Les formations mises en place dans les bibliothèques universitaires ne sont pas essentielles pour la plupart des étudiants mais ceux-ci saluent l'initiative et la pensent importante.

##### Objectifs à atteindre :

**#1** Pouvoir accueillir le plus d'étudiants possible, en travail individuel comme collectif.

**#2** Préserver des zones proposant une atmosphère calme qui permet aux étudiants de travailler sereinement.

**#3** Ajuster les horaires d'ouverture.

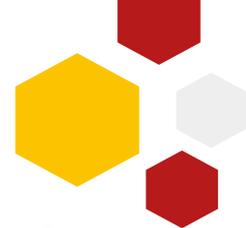
**#4** Privilégier l'accès direct aux collections en les mettant le plus possible à disposition dans des rayonnages suffisamment conséquents.

**#5** Maintenir et étendre le prêt de matériel numérique, augmenter le nombre de postes informatiques sans pour autant que ceux-ci prennent tout l'espace. Mettre à disposition plus de prises électriques.

**#6** Continuer à proposer des formations aux étudiants et repenser la communication autour de ces formations.



## b. Plan d'action



### #1 Afin de répondre à la frustration du manque de places, **aider l'étudiant à connaître l'affluence et l'orienter vers une place libre** :

Les étudiants montrent une certaine frustration par rapport au nombre insuffisant de places dans la bibliothèques universitaire ainsi que dans les salles de travail en groupe. Voici les propositions retenues :

- ▶ **Faire du bibliothécaire un feel-good manager**<sup>1</sup>. Le rôle du bibliothécaire pour gérer les problématiques liées au manque de places est celui d'un accompagnateur personnel de l'étudiant dont le but est de lui trouver un endroit disponible pour travailler. Cette nouvelle position réinvestit la dimension sociale de la profession, le bibliothécaire répondant à des besoins particuliers et ponctuels plutôt que d'essayer des solutions globales contraignantes.
- ▶ **Mettre en place une application permettant de voir en direct l'affluence dans les salles et indiquant les places disponibles en direct**. Le site <https://www.affluences.com> permet de résoudre cette problématique en montrant en temps réel l'affluence de la bibliothèque universitaire tout en mettant en lumière les salles de travail en groupe disponibles et donc réservables.

### #2 Préserver l'atmosphère de travail indispensable aux étudiants en **délimitant des zones de calme et de silence équipées** :

- ▶ **Le zoning d'endroits calmes et silencieux** doit être préservé dans l'aménagement du nouvel espace.
- ▶ **La mise à disposition de mobilier et matériel anti-bruits** (bouchons d'oreilles gratuits, casques anti-bruits confortables...) doit être poursuivie.

### #3 **Étendre les horaires d'ouvertures**.

- ▶ **Multiplier les horaires d'ouverture de type nocturne** que proposent déjà certaines bibliothèques universitaires.
- ▶ **Ouvrir la bibliothèque le dimanche**. Si cette ouverture est trop lourde pour les professionnels, la limiter au premier dimanche de chaque mois comme le fait la médiathèque de Lezoux<sup>2</sup>, ou bien recourir à des contractuels étudiants en limitant les services proposés lors de ces ouvertures dominicales.

### #4 Accompagner le retour des collections dans le bâtiment A2 de services méthodologiques associés afin de guider l'étudiant dans sa recherche documentaire :

- ▶ **Mettre en avant l'expertise du bibliothécaire ainsi que le catalogue en ligne**.
- ▶ **Élaborer un plan qui montre la disposition des collections dans l'espace**.
- ▶ **Faire apparaître dans les rayonnages les documents numériques grâce à un support physique (fantôme)**.

---

<sup>1</sup> DESGRANGES, Frédéric. Gérer l'affluence en BU : horodateurs, carton orange & Cie | BUapro. [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2016/11/22/gerer-laffluence-en-bu-horodateurs-carton-orange-cie/>

<sup>2</sup> Venir à la Médiathèque | Portail des Médiathèques Entre Dore et Allier. [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.mediathèques-entre-dore-et-allier.fr/node/351952>





**#5** La mise à disposition de matériel numérique et le prêt de matériel doivent être prolongés mais la surreprésentation de postes informatiques dans l'espace de la bibliothèque universitaire crée des réticences chez la plupart des étudiants. Il faut donc réussir à proposer plus sans pour autant que l'étudiant sente qu'il y ait trop. Voici les propositions retenues :

- ▶ **Disperser les différents postes informatiques dans l'espace sous la forme d'îlots.**
- ▶ **Augmenter le nombre de prises électriques dans tous les espaces de la bibliothèque universitaire.** Proposer des prises électriques mobiles comme celles commercialisées par l'entreprise Eubiq France<sup>3</sup>.

**#6** Réinventer les formations proposées par la bibliothèque universitaire aux étudiants

- ▶ **S'inspirer de la méthode UX Design pour élaborer des formations plus attrayantes pour les étudiants.**
- ▶ **Poursuivre le travail de communication autour des "Ateliers de la doc" pour faire connaître ces formations.** Des dispositifs de communication peuvent être installés au sein de la bibliothèque universitaire et les informations sur les formations peuvent être partagées avec l'aide des bibliothécaires aux bornes d'accueil.
- ▶ **Prendre en compte les besoins des étudiants pour créer des formations qui répondent à leurs besoins en mettant en place une boîte à idées.**
- ▶ **Réserver des lieux spécifiques et fédérateurs aux ateliers de formations** afin qu'ils soient identifiés dans l'espace et donc moins intimidants aux yeux des usagers.

---

<sup>3</sup> Concept Eubiq – la prise électrique mobile sur rail. [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.eubiqfrance.com/concept-de-la-prise-electrique-sans-fil-eubiq>



## B- AXE 2 : Des services qui clarifient et étendent la communication engagée par le SCD

### a. Objectifs

#### Ce que l'on retient :

**#1** Beaucoup d'étudiants déplorent des problèmes de communication avec les différentes instances universitaires.

**#2** La plupart des étudiants méconnaissent la présence en ligne des bibliothèques sur les réseaux sociaux (Facebook et Twitter) et ne voient donc pas l'utilité d'un tel service.

**#3** Pour un certain nombre d'étudiants, plusieurs services proposés sont méconnus, comme le fait de pouvoir manger à la Ruche ou l'emprunt de certains matériels, et le métier de bibliothécaire conserve une part d'ombre, ce qui freine la relation entre l'utilisateur et le bibliothécaire.

#### Objectifs à atteindre :

**#1** Apparaître comme une instance universitaire fiable et de confiance par la clarté de l'information diffusée.

**#2** Donner plus de visibilité à la communication des bibliothèques sur les réseaux sociaux en popularisant leur usage.

**#3** Améliorer la relation entre les usagers et les bibliothécaires pour valoriser aussi les services proposés par les professionnels en les faisant mieux connaître.

### b. Plan d'action

**#1** Les étudiants sont assaillis par l'information tout au long de leur cursus universitaire, qu'il s'agisse de celle diffusée par leurs professeurs, leur composante universitaire, les associations étudiantes... De l'information qu'ils ont bien souvent du mal à obtenir, qui n'est pas suffisamment claire, ou qui leur parvient trop tard. Dans ce cadre, il est capital pour la bibliothèque universitaire que l'information qu'elle souhaite diffuser soit claire, facile à trouver et qu'elle arrive dans les temps.

► **Élaborer une politique de communication formalisée prenant en compte tous les aspects** (comptes sur les réseaux sociaux, blogs, dispositifs de communication physique...). Cette formalisation permettra de tenir un discours harmonisé sur les différents moyens de communication pour que le tout ait une cohérence et gagne la confiance des étudiants.

**#2** Lorsqu'ils sont interrogés à ce sujet, les étudiants confient pour la plupart ne pas avoir connaissance de la présence en ligne des bibliothécaires et par conséquent ne pas la trouver utile. L'université de Poitiers compte près de 29 000 étudiants pour l'année scolaire 2019-2020, pourtant le Twitter du SCD de Poitiers n'a que 1595 abonnés, ce qui représente un taux d'adhérence de 5%. Les comptes Facebook des BU Sciences, BU Lettres et BU Michel Foucault ont entre 500 et 800 abonnés, représentant un taux d'adhérence d'1,7% à 2,7%. Ces chiffres confirment le discours présenté par les étudiants. Bien sûr le nombre d'abonnés ne veut pas dire qu'il n'y a pas de fréquentation ponctuelle de ces comptes mais indique qu'il n'y a pas de suivi de l'information diffusée. La participation en ligne est aussi faible voire inexistante comme l'a confirmé la version numérique de l'atelier proposant d'écrire en commentaire ou en réponse à un post un mot d'amour et/ou de rupture à sa bibliothèque universitaire. Nos propositions sont donc les suivantes :



► **Créer une identité de marque pour le compte Facebook de la bibliothèque universitaire de Lettres et Langues.** Il faut s'appuyer sur le fait qu'elle contient la Ruche, qui, même si ne dispose pas en tant que telle de visibilité sur les réseaux sociaux, possède déjà une image forte et positive. Élaborer cette stratégie de marque va permettre de communiquer de manière plus efficace et d'être plus facilement identifiable.

► **Lancer une campagne mettant en avant les raisons de suivre sa bibliothèque sur les réseaux sociaux.** Durant la démarche engagée, les associations ont été un vrai soutien pour relayer la communication autour du projet. Le SCD pourrait s'appuyer sur celles-ci et sur Radio Pulsar pour diffuser ses processus de communication, en reprenant la nouvelle identité de la Bibliothèque universitaire de Lettres et Langues.

**#3** Viser une meilleure communication sur les métiers permettra de développer une relation plus enrichissante avec les publics et conduira vers une meilleure valorisation des services proposés par la structure. Pour cela :

► **Lancer une campagne de communication pour mettre en avant les services proposés par la bibliothèque universitaire dans l'espace physique...** Dans la bibliothèque universitaire Michel Foucault ainsi qu'à La Ruche, des dépliants sont disposés sur les tables pour rappeler certains services aux étudiants. Il faut poursuivre cette initiative avec une déclinaison de dispositifs comme des affiches à positionner dans des endroits stratégiques de la bibliothèque, des marques pages en libre service, etc. Une autre suggestion serait de revoir les visuels des goodies déjà existants (tote bags, pins, stylos, carnets) pour les remplacer par des visuels concernant les services à mettre en valeur.

► **... et dans l'espace numérique.** Cela pourra être fait à travers des publications régulières sur le blog BiblioDel, qui possède déjà un onglet "Nos services". La parution de nouveaux billets de blog dans cette partie du site pourra aussi être relayée par le compte Facebook de la bibliothèque universitaire de Lettres et Langues.

► **Imaginer avec Radio Pulsar une interview en plusieurs temps de bibliothécaires** pour parler de leur fonction au sein de l'université, axée sur des thématiques différentes à chaque fois, pour réaliser comme une mini-série et proposer cette interview en podcast (sur les réseaux sociaux, le blog...).

► **Conserver l'attitude ouverte et bienveillante dont fait déjà preuve le personnel.** Les qualités humaines des bibliothécaires ont été saluées par beaucoup d'étudiants. Pour certains, il s'agit même d'une condition pour la consultation des professionnels. Il faut donc conserver cette relation, car il n'y a pas meilleure communication que le bouche-à-oreille. Aussi il ne faut pas hésiter à informer de vive voix les étudiants.

### **Point de vigilance**

Les campagnes de communication concernant la présence en ligne et les missions des bibliothécaires sont bien deux dispositifs distincts. Le premier pouvant servir le second et faciliter le relais de l'information s'il est bien développé, il est conseillé d'abord de développer l'adhérence des publics sur les réseaux sociaux avant de chercher à communiquer sur les missions et services.

Pour développer les projets de communication les plus ambitieux, le recours à une agence spécialisée peut être envisagé selon les contraintes techniques et financières de la structure.

## C- AXE 3 : Des services qui créent de la convivialité, utiles pour surmonter les problématiques de la vie étudiante comme pour créer une émulation intellectuelle

### a. Objectifs

#### Ce que l'on retient :

**#1** Nombreux sont les étudiants évoquant la précarité dans laquelle ils se trouvent. Outre les difficultés financières, ils subissent parfois l'isolement et connaissent des difficultés dans l'organisation de la vie quotidienne.

**#2** Les étudiants sont nombreux à plébisciter à la fois les dispositifs de travail collectif et ce qui favorise la rencontre dans le contexte universitaire.

**#3** Les premières années de licences ont été nombreux à participer aux ateliers. Leur intérêt pour cette consultation s'est fait sentir, certainement en raison de leur découverte encore récente de l'Université.

#### Objectifs à atteindre :

**#1** Proposer des dispositifs mettant en relation les publics universitaires à des fins d'entraide pour créer des espaces d'échange permettant, par le partage d'expérience et le lien social, de surmonter ensemble des difficultés.

**#2** Proposer des dispositifs mettant en relation les publics universitaires, qui, en favorisant la sociabilité, participent à l'émulation et à l'apprentissage entre pairs.

**#3** Accueillir en début d'année les licences 1 de manière spécifique dans la bibliothèque universitaire pour leur permettre de découvrir les services offerts par celle-ci qui ne leur sont pas présentés en cours.

### b. Plan d'action

**#1** Différents dispositifs peuvent être pensés pour créer du lien entre les publics universitaires afin de surmonter les difficultés diverses qui sont les leurs. Les propositions sont les suivantes :

- ▶ **Dédier dans l'espace de la bibliothèque une zone (un hall ou un lieu de passage) à l'affichage de petites annonces.** Chacun peut ici proposer ou demander de l'aide ou un bien grâce à de petits papiers mis à disposition. La seule règle de ce panneau est de ne pas proposer ou demander de bien ou de service contre de l'argent (la précarité financière touchant de nombreux étudiants, l'idée ici est plutôt de faire jouer la solidarité).
- ▶ **Mettre en avant dans la bibliothèque les instances de l'Université consacrées à l'accompagnement social des étudiants.** Il peut être envisagé que des permanences de psychologues, assistants sociaux ou autres acteurs sociaux soient organisées dans le bâtiment A2 pour décloisonner ces services que les étudiants ne connaissent pas toujours ou n'osent pas interpeller.
- ▶ **Dans l'hypothèse d'horaires élargis, des contractuels étudiants sont recrutés, comme c'est actuellement le cas dans certaines bibliothèques universitaires du SCD de Poitiers.** Ce type d'emploi permet aux étudiants concernés par la précarité de travailler sur le lieu de leurs études, dans des conditions moins difficiles que nombre d'emplois dans d'autres contextes.

- 
- ▶ **Disposer d'un espace d'affichage pour des entreprises recrutant des contrats étudiants.**

**#2** Comme l'écrit sur son site le Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, "Gardiennes de la mémoire et du patrimoine documentaire de l'établissement, elles occupent une place centrale dans la vie sociale et culturelle d'une université : la B.U. est non seulement un lieu de travail, d'étude et de recherche, mais aussi de convivialité."<sup>4</sup> C'est cette dernière idée qu'il s'agit ici de développer. Pour favoriser l'apprentissage entre pairs et développer la notion de convivialité au sein des bibliothèques universitaires, plusieurs dispositifs peuvent être imaginés. La démarche BU.ilding met en avant les propositions suivantes :

- ▶ **Poursuivre les activités d'événementiel culturel** (vernissages d'exposition, visites guidées, projections, débats...) qui permettent aux publics universitaires de se rencontrer.
- ▶ **Lancer un appel à projet pour permettre et inciter les publics universitaires à organiser des cafés littéraires, philosophiques, linguistiques, scientifiques...** L'idée ici est de proposer aux publics étudiants de s'emparer de ces propositions pour les modeler selon leurs souhaits. La fréquence, le déroulement, le nom de la rencontre, tout serait décidé par eux. Les bibliothécaires dans cette configuration sont un appui logistique dans la préparation de ces rencontres.
- ▶ **Mettre en place un espace de tutorat informel.** Chacun peut, dans un espace de la bibliothèque mettre une annonce demandant de l'aide pour ce qui est relatif aux cours, ou proposant son aide. La mise en relation des personnes se fait de manière autonome dans cette configuration.

Les accompagner dans l'organisation de ces événements permettrait aux usagers de nouer avec la bibliothèque et le bibliothécaire une relation moins impersonnelle. Cela les encouragerait à envisager la bibliothèque non seulement comme un lieu où l'on trouve des réponses à des questions, mais aussi dans lequel chacun peut être actif, échanger et transmettre des savoirs.

**#3** Si les étudiants de l'Université découvrent en première année la bibliothèque par le biais de cours de méthodologie et autres recherches documentaires, ils ne perçoivent pas nécessairement la totalité de l'offre de services. Ainsi, pour faire connaître la bibliothèque, ses services, mais également familiariser les étudiants et les professionnels, la proposition est de **créer de la convivialité à travers une semaine d'événements s'inscrivant dans le Mois d'Accueil programmé chaque année à Poitiers**. Parmi les animations qui peuvent être proposées :

- ▶ Un **karaoke pour trouver un partenaire linguistique**, à l'image de ce qui a été organisé au CRL de Toulouse<sup>5</sup>.
- ▶ Un **escape game**, à l'image de ce qui est fait dans les BU du Havre<sup>6</sup> ou de Paris Descartes<sup>7</sup>.
- ▶ Et autres **serious game**...

4 MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Les bibliothèques universitaires. [en ligne]. Mise à jour le 22 octobre 2015. [Consulté le 2 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20545/les-bibliotheques-universitaires.html>

5 Soirée karaoké linguistique au CRL [Consulté le 3 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bibliotheques.univ-tlse2.fr/accueil-bibliotheques/navigation/actualites/soiree-karaoke-linguistique-au-crl-719957.kjsp>

6 Escape game à la BU, Université Le Havre Normandie, [Consulté le 3 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.univ-lehavre.fr/spip.php?article1473>

7 10-11/10/19 | Escape game "Science à cœur ouvert", [Consulté le 3 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://shs.u-paris.fr/escape-game-science-a-coeur-ouvert/>

## D- AXE 4 : Des services qui participent au bien-être global des étudiants

Bien que paraissant moins essentiels que les autres, les services liés à la détente et au bien-être ont leur place en BU, car ils participent à l'équilibre de la réussite étudiante. Ils doivent cependant être pensés comme complémentaires à ce qui peut déjà exister dans d'autres structures comme la Maison des Étudiants.

### a. Objectifs

#### Ce que l'on retient :

**#1** Les zones de détente proposées dans les BU du SCD et suggérées dans Ma BU idéale rencontrent un certain succès après des usagers qui considèrent cependant qu'elles ne doivent pas prendre le pas sur leur but principal quand ils viennent à la bibliothèque : travailler.

**#2** Les collections loisirs (BD, mangas, etc.) et les expositions sont plébiscitées par les participants qui apprécient la coupure qu'elles proposent.

**#3** L'environnement général de la bibliothèque est important pour les usagers : confort, propreté, lumière, esthétique, vue sur la nature, etc.

**#4** Plusieurs problématiques pratiques de la vie quotidienne ont été relayées par les participants des ateliers (faim, soif, pluie, angoisse liée aux examens, etc.)

#### Objectifs à atteindre :

**#1** Proposer un lieu flexible offrant des zones bien délimitées de travail et d'autres, moins importantes, dédiées à la détente.

**#2** Permettre un moment de coupure et d'ouverture culturelle grâce à une offre documentaire variée.

**#3** Offrir aux usagers un lieu agréable et reposant à travers les différentes caractéristiques de son environnement.

**#4** Faciliter et soutenir la vie quotidienne des étudiants en leur proposant des services répondant à leurs besoins pratiques et leur permettant de décompresser.

### b. Plan d'action

**#1** Effectuer un travail de zoning délimitant précisément les espaces de travail individuels et collectifs et ceux de détente. Pour cela :

- ▶ Prévoir des **zones de détente individuelle de basse intensité** proposant des collections loisir, des expositions, du mobilier adapté type poufs ou fauteuils "isolants" comme ceux de La Ruche. Éventuellement diffuser les images d'un feu de cheminée comme à la médiathèque François-Mitterrand ou d'autres visuels apaisants.
- ▶ Proposer des **zones de détente collective de moyenne intensité** dans lesquelles la discussion est autorisée, avec des banquettes, poufs et tables modulables.
- ▶ Utiliser des **panneaux acoustiques** comme ceux de La Ruche afin que le bruit ne perturbe pas les espaces calmes, et utiliser les rayonnages pour délimiter les espaces.

- 
- ▶ Mettre à disposition en phase test une **salle de sieste/décompression** (permettant de pas être vu de tous les usagers) avec différents couchages : hamacs, fatboys, tentes, etc. Y diffuser une musique relaxante (et pourquoi pas un ciel étoilé).

**#2** Faire de la bibliothèque universitaire un lieu de découvertes culturelles permettant des pauses dans le travail

- ▶ Continuer à mettre à disposition des **collections loisir** comme les BD, et aussi des mangas, des romans ou des DVDs, dans les zones de détente individuelle mais disperser également quelques documents dans les rayons afin d'attirer la curiosité des usagers n'utilisant pas les zones de détente.

**#3** Faire de la bibliothèque un environnement agréable et apaisant participant au bien-être des usagers. Pour cela :

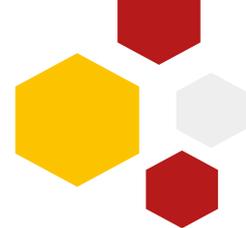
- ▶ Maintenir l'**accueil chaleureux** des professionnels qui est très apprécié
- ▶ Assurer une continuité avec l'**esthétique** de La Ruche, appréciée par les participants, tout en proposant une signature singulière pour la nouvelle bibliothèque Lettres et Langues (en privilégiant les couleurs chaudes).
- ▶ Proposer un **mobilier espacé et ergonomique** adapté aux habitudes de travail des usagers, mais aussi à la détente dans les zones dédiées.
- ▶ Continuer de veiller régulièrement au maintien de la propreté des espaces.
- ▶ Favoriser la **lumière naturelle** grâce à de grandes baies-vitrées, et proposer en phase test des lampes de luminothérapie. Les **puits de lumière** prévus au dernier étage du bâtiment seront très appréciés.
- ▶ Disposer des **plantes** dans les différents espaces, et profiter des **espaces verts** prévus autour du bâtiment pour magnifier la vue depuis la bibliothèque.

**#4** Se positionner comme soutien dans la vie quotidienne des étudiants à travers différents services :

- ▶ Mettre à disposition dans le hall du bâtiment une **fontaine à eau**, une **machine à café**, et un **distributeur**. La **cafétéria** répondra également aux problématiques d'alimentation.
- ▶ Proposer des **plaids** comme au CRL de Toulouse.
- ▶ Prévoir des **toilettes** en nombre suffisant.
- ▶ Mettre à disposition des **collections axées sur la gestion du stress et de l'anxiété** : méditation, yoga, exercices de respiration, etc.
- ▶ Proposer un **groupe de parole autour de la gestion de l'anxiété** à l'approche des examens ou échéances. Celui-ci pourrait être lancé par les professionnels et animé ensuite par les étudiants.
- ▶ Proposer des séances de **médiation animale** comme à la Bibliothèque universitaire d'Angers<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> CLOT Nathalie, "Médiation animale : mignon certes, mais encore ?", blog BUapro, [Consulté le 3 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/12/27/mediation-animale-mignon-certains-mais-encore/>



## Conclusion

Pour conclure, soulignons que les quatre axes proposés pour la politique de service sont intrinsèquement liés. Par exemple, une meilleure communication améliorerait la visibilité et l'usage des services, de la même manière que le bien-être des étudiants favoriserait leur réussite universitaire et inversement. Interdépendants et complémentaires, ces axes permettent de décrire des services concrets, aussi bien liés au bien-être des publics qu'à leur réussite universitaire. Ces services ont été pensés grâce à la démarche BU.ilding qui garantit un ancrage réel dans les préoccupations des publics universitaires du campus de Poitiers, et grâce à un travail de veille permettant d'élargir le champ de vision des décideurs.

De manière générale, il faut veiller à éviter les zones de trop haute intensité ou proposer une alternative à ceux qui s'y sentent opprimés. Le zoning répond tout à fait à cette préoccupation ; il est important de mixer les ambiances grâce au mobilier et de définir par ce biais des usages pour chaque zone (zone de travail, zone de détente, zone de silence, zone de calme...). D'un point de vue spatial, éviter les espaces liés à un seul de ces aspects, à l'exception des zones de silence, incompatibles avec le reste, est une des recommandations clés. Cela est particulièrement vrai pour les services liés au numérique, que beaucoup estiment indispensables et cohérents avec le contexte mais dont ils refusent l'atmosphère trop moderne et impersonnelle.

Dans chacun des axes proposés, la relation bibliothécaire étudiant est repensée et renforcée. Les propositions concernant la communication du SCD permettront aussi une meilleure connaissance des services que les bibliothèques et leurs agents peuvent offrir. Les points d'information et de renseignement mobiles et plus informels qui sont d'ores et déjà prévus dans le projet du bâtiment A2 contribueront également à passer d'une configuration impersonnelle et intimidante à une relation facilitée et plus spontanée.

Enfin, une politique de service doit être évaluée pour évoluer dans le sens des besoins des usagers. Pour ce faire, certains dispositifs ont été repérés au cours de ce projet, dont le label LibQual+ ou le Label Marianne suivant une démarche d'évaluation de la qualité de l'accueil. L'évaluation peut aussi se faire à travers de nouvelles démarches participatives prenant en compte les avis et suggestions des usagers.

