

Un service de très grande proximité

L'Info mobile à Paris VIII

Fin 1997, le personnel de la bibliothèque centrale du service commun de la documentation de l'université Paris VIII-Vincennes à Saint-Denis mettait la dernière main aux préparatifs d'emménagement dans son superbe bâtiment neuf¹ de 13 600 m². Conservateur récemment de retour dans la profession après plusieurs années passées à l'étranger, je fus à même, pendant quelques mois, de porter un regard neuf sur le fonctionnement de ce service public dans ses anciens locaux.

Michel Dargaud

SCD de l'université de Paris VIII
mdargaud@univ-paris8.fr

Me frappèrent particulièrement les trois modes de contact, au quotidien, entre le personnel et le public :

- un échange, de part et d'autre d'une banque centrale de prêt, entre plusieurs magasiniers et une file de lecteurs pour la communication sur place ou le prêt à domicile des ouvrages (en accès indirect dans leur quasi-totalité) ;
- un dialogue, à deux bureaux de renseignements, entre des lecteurs individuels et un bibliothécaire pour une aide personnalisée à la recherche documentaire ;
- une consultation autonome du catalogue par des lecteurs en station debout devant une rangée de postes informatiques. C'était surtout dans cette consultation autonome que le bât blessait, puisqu'en jetant un coup d'œil par-dessus l'épaule des utilisateurs on se rendait compte que quantité de recherches, même simples, ne pouvaient aboutir en l'état.

Avec l'emménagement dans un bâtiment neuf autrement plus spacieux, les choses ne changèrent de nature que pour la communication des documents sur place : celle-ci devint résiduelle, suite au passage en

accès direct de la plus grande partie des collections. Les trois modes de contact personnel-public cités furent donc reproduits presque à l'identique, mais à plus grande échelle. En effet, dans la configuration d'avril 2003, pour onze salles, sont à la disposition du public sept banques d'information et de prêt tenues par des bibliothécaires et des magasiniers (ensemble ou isolés), tandis qu'environ quatre-vingts ordinateurs sont répartis dans dix zones. Qui plus est, la majeure partie de ces ordinateurs donne accès à la totalité des ressources électroniques (cf. l'encadré sur le *Règlement des postes informatiques*), c'est dire que l'incitation plus ou moins voulue à l'autonomie des utilisateurs n'a cessé de grandir *de facto*, ces cinq dernières années.

Dans le hall d'accueil, la banque où sont centralisées les transactions des prêts à domicile et, dans la salle des périodiques, la banque d'information et de consultation sur place sont devenues les seuls points de contact obligatoires entre le public et le personnel, tandis que s'élargit petit à petit, au fil des mois de chaque année universitaire, la distance entre biblio-

1. Cf. Madeleine Jullien, Véronique Chabbert, « Construire une bibliothèque universitaire : l'exemple de Paris VIII », *BBF*, 1996, n° 5, p. 68-71.

Michel Dargaud, chartiste, est en charge du département de la politique documentaire du SCD de l'université de Paris VIII. Il a dirigé la BCP de Seine-Maritime, puis a travaillé à la bibliothèque de l'université de Paris XIII et a ensuite enseigné le français langue étrangère à Londres puis à Amsterdam.

thécaires et lecteurs. Assurément, il y a toujours, et toute l'année, une demande d'aide formulée par des étudiants directement auprès des bibliothécaires postés à sept endroits différents, mais force est de constater aussi comme une coupure, frisant parfois l'extrême avec tel ou tel étudiant attendant sagement de pouvoir accéder à un ordinateur, tandis qu'à trois mètres de lui un bibliothécaire est disponible et disposé à lui faire sa recherche, qui consiste souvent en une simple consultation du catalogue. « *Ah ! je pensais que vous étiez en train de travailler* », « *Je ne voulais pas vous déranger* », sont des remarques souvent faites dans ces cas-là. Quant au semi-autisme que génère l'accès à l'Internet, il est connu de tous.

De l'Accueil mobile à l'Info mobile

Face à cette situation, une expérience fut lancée à trois reprises pendant l'année 2000 d'un « Accueil mobile » : une quinzaine de bibliothécaires et de magasiniers volontaires circulaient dans l'ensemble du bâtiment, allant au-devant des utilisateurs pour les aider dans leurs recherches et pour pallier les problèmes bien connus d'incivilités tournant essentiellement autour du bruit généré en toute inconscience par des conversations directes ou *via* un téléphone portable. L'expérience, bien que jugée concluante et plutôt gratifiante par les volontaires, tourna court pour des raisons diverses.

En juin 2001, une nouvelle impulsion fut donnée à ce service rebaptisé *Info mobile*, afin de marquer davantage sa complémentarité avec les bu-

Règlement des postes informatiques à la bibliothèque centrale de l'université Paris VIII

La bibliothèque est avant tout un lieu d'étude et de recherche documentaire. C'est pourquoi :

- la messagerie et la bureautique ne sont possibles qu'à l'IPT (Internet pour tous, en C 106) et sur huit postes de la salle Noire à réservation obligatoire (voyez les tableaux de réservation à l'entrée de la salle) ;
- sur les autres postes, tout utilisateur de l'Internet doit céder la place (qu'il ait réservé ou non son poste) à toute personne voulant utiliser les ressources électroniques documentaires sélectionnées par la bibliothèque dans le menu de sa page d'accueil ;
- dans l'utilisation de l'Internet, trois niveaux de priorité sont définis :
 1. l'Internet en rapport avec les études et la recherche dans les universités françaises ou étrangères,
 2. l'Internet en rapport avec la vie de l'étudiant (stages, emplois, logements),
 3. l'Internet récréatif et commercial (sports, voyages, horoscope, transactions boursières...).

Le troisième niveau de l'Internet, récréatif et commercial, ne sera toléré que si au moins un autre poste est disponible à proximité immédiate pour tout nouvel arrivant. Tout utilisateur de l'Internet récréatif et commercial s'expose à devoir quitter immédiatement la place.

Le raccordement de la bibliothèque au réseau Internet est assuré, à titre onéreux, par le groupement d'intérêt public Renater. Dans le cadre de ce groupement, l'utilisation des ressources du réseau est soumise à une charte déontologique* que le personnel de la bibliothèque est chargé de faire respecter : utilisation à des fins strictement professionnelles ; enseignement, recherche, diffusion d'informations scientifiques, techniques et culturelles, respect de l'ensemble des dispositions légales (code de la propriété intellectuelle, nouveau code pénal, loi sur la presse...).

* http://www.renater.fr/Securite/charte_securite.htm

reaux d'information habituels, ainsi qu'avec le service des formations à la recherche documentaire qu'une petite équipe dispense dans une salle *ad hoc*. Un *Vade-mecum du bibliothécaire en service d'info mobile* fut

rédigé et une réunion de l'ensemble des trente-six bibliothécaires organisée, sans que l'on réussisse à séduire les réfractaires de l'année précédente. Le service d'Info mobile fut donc assuré par une quinzaine de volontaires, en partie nouveaux venus dans l'établissement et tous bibliothécaires. Le document listait les treize stations du cheminement conseillé et les différents types d'intervention envisagés. Pour évoquer la complémentarité avec les bibliothécaires postés, il s'appuyait partiellement sur le *Vade-mecum du bibliothécaire en service public* de la Bibliothèque publique d'information : « *Le public doit se sentir accueilli dans la bibliothèque et être incité à s'adresser au personnel. Celui-ci manifeste à tout moment sa disponibilité : il porte son badge "bibliothèque" de manière visible ; il ne s'absorbe pas dans une tâche autre que celles liées au service public (il évite par exemple des activités telles que recherche personnelle sur Internet, lecture, travail interne, téléphone ou conversations privées) ; il n'hésite pas à encourager du regard ou du sourire les usagers indécis ou timides.* »

Une réunion de premier bilan à la mi-novembre 2001 permit à la quinzaine de volontaires d'exprimer leur propre satisfaction du service rendu : les nouveaux venus par exemple appréciaient de se familiariser ainsi avec l'ensemble des salles et des collections de la bibliothèque - et ceci bien que ce *cum pedibus* fût assez fatigant une heure durant -, tandis que des anciens, enthousiasmés, trouvaient que « *ce travail [était] formidable et riche d'enseignement, qu'il [était] souvent gratifiant, car toutes les personnes ainsi prises en charge n'en [revenaient] pas d'un tel accueil, elles n'y [étaient] pas habituées* ».

Des défections se produisirent cependant en cours d'année, au prétexte par exemple que « *mon rôle de bibliothécaire n'est pas de faire la police* », allusion à la décision prise de rendre accessible l'Internet complet - à l'exception des messageries - qua-

bruit de bas niveau ou pour « expulser », dans certains cas, un utilisateur de l'Internet récréatif ou commercial (se reporter au Règlement des postes informatiques qui va être apposé près de chaque poste).

Le service d'Info mobile est assuré de façon souple par tout bibliothécaire ou magasinier, à la rigueur sous forme d'une heure bloquée régulièrement tel jour de la semaine, de préférence en redoublant les passages de chaque volontaire à raison de dix minutes par-ci, quarante minutes par-là, etc., tout au long de la semaine.

Des réunions de coordination entre les pratiquants de l'Info mobile seront organisées régulièrement - une fois par trimestre ? - afin d'échanger impressions et suggestions d'amélioration.

Satisfactions ou réserves

La réunion de janvier 2003 de l'équipe des treize volontaires permit à chacun d'exposer sa façon de faire en matière d'Info mobile, après trois mois de fonctionnement, et d'exprimer ses satisfactions ou ses réserves. La diversité des points de vue étant assez grande, il serait illusoire d'en tenter une synthèse et il paraît plus intéressant d'essayer de les refléter ici :

- L'une est toujours enthousiaste et met en avant sa propre façon de faire : devant un groupe d'utilisateurs de postes informatiques, proposer son aide clairement et à haute voix et, éventuellement « prendre par la main » l'utilisateur.
- L'une trouve que les étudiants sont moins demandeurs maintenant qu'en début d'année universitaire, qu'il y a souvent besoin de relancer les postes informatiques.
- L'une est un peu découragée de rencontrer de l'incompréhension, presque de l'hostilité de la part des étudiants quand elle propose son aide. Impression de gêner.
- L'une trouve positif ce service d'Info mobile, a l'impression d'être utile, particulièrement autour des

huit postes du Hall d'accueil, mais aussi un peu partout dans la bibliothèque où, même en janvier, se rencontrent encore des gens perdus. Elle regrette un peu le côté basique des aides apportées à la recherche documentaire.

- L'une a le sentiment de faire beaucoup de police, en demandant à des utilisateurs de l'Internet de laisser la priorité aux demandeurs du catalogue, comme indiqué par le règlement des postes informatiques.
- L'une trouve que les étudiants acceptent plutôt facilement de laisser la place quand elle leur rappelle cette règle de priorité ; elle se sent des jours utile, des jours non ; elle trouve désagréable, mais pas inutile, d'avoir à rappeler les groupes bruyants au calme ; elle trouve que ce service est un peu du luxe.
- L'une arrive à boucler une ronde en vingt minutes et se sent utile surtout dans le Hall d'accueil.
- L'un a du mal à aller au-devant des utilisateurs, mais considère le « pardessus l'épaule » facile à faire en matière de consultation du catalogue. Il trouve globalement assez satisfaisant ce service d'Info mobile qu'il conçoit comme extensif, par contraste avec des services fixes intensifs et satisfaisants en salle Rouge (psychologie,

sociologie...) mais surtout pas en salle Noire (encyclopédies...), apprécie cette espèce de promenade très lente qui lui donne l'occasion d'être abordé par des étudiants et de reprendre possession de l'ensemble de la bibliothèque.

En tant que coordonnateur et intense pratiquant du service d'Info mobile, je compris les réserves exprimées et fus amené à dire que : « *Par exemple, je trouve moi aussi peu agréable d'avoir à policer constamment les mœurs par des incitations faites aux étudiants à baisser la voix ou à respecter le règlement des postes informatiques, mais je crois que nous ne devons pas baisser les bras et devons constamment manifester aux étudiants qu'ils sont dans un lieu public, où doivent être observées un certain nombre de règles ; il me paraît évident que nous ne devrions pas être douze ou treize volontaires, mais l'ensemble du personnel à assurer obligatoirement cette circulation dans un grand bâtiment. À raison de trente minutes pour une trentaine de magasiniers et une trentaine de bibliothécaires, la totalité des tranches horaires serait couverte.* »

De façon plus réaliste et plus immédiate, le côté gratifiant pour les vo-

lontaines du service de l'Info mobile peut être facilement souligné : sentiment de ne pas être cantonné à une salle, mais reprise de possession de l'ensemble du bâtiment et des collections ; remerciements reçus - souvent avec un petit temps de retard ! - pour l'aide proposée ou pour l'aide apportée dans des interventions toutes bêtes par-dessus l'épaule.

Ce côté gratifiant peut être aisément augmenté si l'on fait preuve d'un volontarisme, d'un interventionnisme appuyé, qui assurément peut paraître intrusif, mais se révèle toujours apprécié pour peu qu'il soit à bon escient : ne pas hésiter à aborder des étudiants au milieu des rayonnages, ne pas hésiter surtout à se planter suffisamment longuement derrière les utilisateurs des postes informatiques pour bien comprendre leur logique de recherche documentaire et les mettre éventuellement sur de bons rails. Cela implique bien sûr de maîtriser tous nos outils de recherche

documentaire, l'Internet compris. C'est pourquoi, à la demande de plusieurs volontaires et sur la proposition du coordonnateur des formations, les deux réunions suivantes de l'équipe Info mobile, ouvertes à tous, furent consacrées à une présentation de l'interrogation d'Europresse, de Francis sur SilverPlatter et de PsycInfo sur Ebsco.

Au total, le service d'Info mobile à la bibliothèque centrale du SCD de l'université Paris VIII-Vincennes à Saint-Denis présente un bilan mitigé : d'une part, un franc succès auprès du public qui apprécie l'aide apportée, le manifeste oralement comme par écrit ; d'autre part, une forte réticence au niveau du personnel considéré globalement, et des réserves certaines au niveau des volontaires. Il est vrai que ce service ne prend tout son sens que si chaque agent impliqué force sa nature et va au-devant de l'utilisateur (qui plus est, en passant

par-dessus son épaule !), faisant preuve du coup, très souvent, d'une certaine abnégation (se faire rabrouer ou regarder d'un œil noir quand on fait des rappels au règlement n'a rien d'agréable).

La caricature apparue sur un panneau syndical était donc toute trouvée :

« - Bonjour ! c'est moi Super-Infomobileman, je peux et je veux vous aider. Dites-moi... »

- Monsieur, où sont les toilettes ? »

Dans un tel contexte et à moins d'une reprise obligatoire de l'Info mobile dans l'organisation même de la bibliothèque, comme complémentaire des services postés, les jours de ce service sont comptés, sauf à rejouer les phénix chaque année. Il serait intéressant de savoir si la très courte expérience d'un service d'accueil mobile tentée également à la BPI a échoué pour les mêmes raisons.

Il serait dommage d'en conclure qu'un bibliothécaire au service direct du public ne peut pas être tout aussi bien le nomade qui va au-devant de l'utilisateur partout dans la bibliothèque, que l'oracle que cet utilisateur vient consulter à un bureau d'information. Il serait dommage que l'on se passe de cette autre forme de médiation physique et que la seule innovation à mettre en place en matière de services au public présent dans la bibliothèque-lieu social soit une médiation électronique, une sorte de « *Get help from the librarian in real time with 24/7 reference*² ».

Avril 2003

2. Torrance Public Library, en Californie : <http://www.library.tornnet.com/>