



**HAL**  
open science

## La bibliothèque, lieu de travail

Nathalie Florence Clot

► **To cite this version:**

Nathalie Florence Clot. La bibliothèque, lieu de travail. BIBLIOTHÈQUE(s), 2019, 96-97, pp.112-115.  
hal-02395224

**HAL Id: hal-02395224**

**<https://hal.science/hal-02395224>**

Submitted on 5 Dec 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## La bibliothèque espace de travail

Les articles pullulent sur la bibliothèque 3<sup>e</sup> lieu ou les learning centers. Seuls les espaces publics des bibliothèques sont photographiés lors de l'ouverture de nouvelles bibliothèques alors même que les sièges sociaux des géants de la Silicon Valley illustrent moult articles sur les nouveaux visages du travail et sont souvent cités en exemple au moment de la conception ou du réaménagement des espaces publics dans nos bibliothèques. Qu'en est-il vraiment en 2019 des espaces dits « internes » en bibliothèque ? Que disent du travail en bibliothèque nos « banques d'accueil », nos bureaux, nos « coins repas » et nos salles de réunion au temps des « work cafés », des espaces de co-working informels et des bulles de sieste ?

Cet article a été écrit suite à l'organisation d'une journée d'ateliers et d'échanges organisée pour l'ADBU le 27 novembre 2018, qui m'a permis de recueillir images et témoignages sur la situation des espaces de travail interne en BU. Il se nourrit aussi d'entretiens et visites informelles dans une quinzaine de bibliothèques publiques. Il n'a pas l'ambition de dresser une cartographie précise de l'ensemble des situations observables en France aujourd'hui et se propose, modestement, d'interroger nos lieux de travail au prisme de la « production de service public », du « traitement des collections » et du « travail collaboratif ».

## Produire du service : des professionnels dans l'espace public

Le lieu professionnel emblématique des bibliothèques reste la banque d'accueil : plusieurs entretiens avec des usagers dans la BU où je travaille (et à l'occasion d'ateliers organisés dans d'autres lieux, y compris en bibliothèque publique) m'ont montré qu' **une partie des gens pensent que tout le travail fait en bibliothèque est celui que nous donnons à voir lorsque nous sommes à l'accueil** : prêter des documents, poser des étiquettes, orienter, renseigner, dépanner sans oublier le fameux « lire des livres » qui peut correspondre à une réalité des périodes creuses.



*Bibliothèque MNHN. Banque d'accueil niveau Recherche. Brise vue masquant au public les « outils de travail » interne : imprimante, procédures imprimées, écrans. Posture d'accueil assise représentative de la situation en BU. © Julien Brault*

Même si ce n'est plus le cas dans la majorité des bibliothèques de plus de dix agents, il arrive encore, en 2019, que tout ou partie des personnels n'ait pas de bureau du tout et considère que travailler, c'est « être au public », quitte à faire aux yeux de tous du travail interne : équipement, commandes, bulletinage, exemplarisation... J'ai visité il y a peu un établissement où les magasiniers ou agents de bibliothèque sont à l'accueil, à produire du « service public » ou dans des espaces de travail partagés, sans possibilité d'avoir un téléphone à leur nom ou un ordinateur performant non partagé avec des collègues. Est-ce encore le cas dans votre bibliothèque ?

La banque d'accueil cristallise représentations et projections, qu'il soit partagé entre toute une équipe où chacun ne passe que quelques heures ou tenu par quelques piliers sur lesquels repose le service. Lors d'un entretien début 2018, une collègue d'Orléans a qualifié l'accueil de « cœur du réacteur » de la bibliothèque, métaphore que je reprends désormais à mon compte. Les bibliothèques ayant tenté de « faire disparaître » le lieu « banque d'accueil » ou d'en réduire la taille ont souvent vu s'effriter en quelques années les services de « renseignement mobile », se regarnir les îlots d'accueil lorsqu'ils étaient proches des lieux de circulation des publics et se vider les îlots périphériques informels. Toute intervention sur les postures sur ce lieu de travail particulier, comme le montre la multiplication des formations « accueil », exige d'être attentif à l'accompagnement du changement sous peine de voir se réinstaller les écrans faisant écran, les présentoirs à flyers et autres signalétiques indicatives ou injonctives, et l'accumulation progressive de tout ce qui peut être un jour utile pour « faire service » plutôt que d'aller vers les gens.



*Sorbonne université, BU Sciences Banque d'accueil : L'offre d'informations sur flyer, écrans, portevues et affichettes prend une place importante. On remarquera le caisson de prêts de portables à l'arrière-plan. ©Olivier Branger*

### Encadré : Une grille pour analyser les espaces d'accueil dans votre bibliothèque

Nombre de bureaux d'accueil
Automates - nombre
Typologie rapide activité de chaque point (prêt/retour, dépannage automates, réservation, équipement, renseignement bibliographique niveau 1 ou 2, téléphone, dépannage copieurs, communications magasin, PEB, inscription, contrôle accès, prêt de matériel, etc.)
Nombre d'agents postés par bureau d'accueil
Agents non postés (services mobiles, etc.)
Durée plage accueil
Nombre d'heures hebdo postées pour catégories A à 100 % (remarque éventuelle - en soirée, en cas d'absence)
Nombre d'heures hebdo postées pour catégorie B à 100 % (remarque éventuelle - en soirée, en cas d'absence)
Nombre d'heures hebdo postées pour catégorie C à 100 % (remarque éventuelle - en soirée, en cas d'absence)
Recours aux vacataires, bénévoles, emplois étudiants
Système de gestion de planning
Remarques : vous en êtes contents, vous êtes en train d'y réfléchir, etc.

#### Suggestion d'utilisation

Cette grille peut être utile pour faire un état des lieux rapide de votre bibliothèque et la comparer avec d'autres. Un échantillon de 6 ou 7 bibliothèques peut être suffisant pour amener une équipe à réfléchir, au-delà du mobilier et l'emplacement physique, à tous les aspects organisationnels de ce lieu de travail emblématique.

En cas de réaménagement ou de construction, veillez à ce que la « banque d'accueil », comme lieu physique n'enferme pas durablement l'organisation en terme de service rendu.

### Traiter des collections ou Taylor sans les machines

Lorsque les bibliothèques disposent d'espaces dédiés au travail interne, ils sont souvent organisés, au moment de la programmation des bâtiments comme lors de réorganisations, de manière fonctionnelle, comme si une logique d'atelier tayloriste devait s'appliquer pour définir des postes de travail en fonction de la mise en œuvre d'un métier particulier.

Cette organisation conforme au circuit du document rend fréquente l'existence :

- d'un bureau d'équipement, doté de grandes surfaces horizontales et de matériel spécifique (matériel de couverture, étiqueteuses, massicot),
- d'un ou plusieurs bureaux de traitement documentaire où étagères de stockage des ouvrages en traitement et chariots sont des mobiliers clés,
- d'un espace des périodiques où trône parfois encore un vénérable Kardex.

Les fonctions émergentes liées à des services pour tout ou partie dématérialisés ou se jouant hors du bureau ou de la banque d'accueil (numérique, audiovisuel, services à la recherche en BU, médiation,

animations ou formation) sont souvent regroupées dans des espaces grignotés au fil de leur apparition sur des plans antérieurs marqué par le « circuit du document » et l'organigramme hiérarchique.



*Université de Lille, BU Santé, bureau du PEB : bureau fonctionnel à 4, refait en 2016. A noter : mobilier de privatisation visuelle, éclairage collectif et individuel, éléments de confort, faible personnalisation. © Stéphane Harmand*

Cette approche centrée sur le document a une conséquence sur les équipes : il arrive encore que les collègues d'une même catégorie partagent le même espace, voire que des bibliothèques à plusieurs niveaux soient stratifiées avec des bureaux spécialisés à chaque étage : près de l'entrée de service, l'équipe en charge de l'arrivée et du l'équipement des documents, en montant d'un étage le catalogage, et tout en haut, les postes transversaux et de management.

Au moment des réorganisations, une attention particulière est souvent portée à mélanger les collègues de différentes catégories. Même alors, j'ai observé qu'une approche tayloriste par métiers prédomine, alors même qu'en y réfléchissant, nos besoins spécifiques sont assez limités : une belle surface horizontale, un ordinateur, un téléphone, un chariot, une ou deux étagères, éventuellement une titreuse ou une platine d'encodage suffisent à la plupart d'entre nous pour effectuer le gros des missions confiées, contrairement à des ouvriers sur une chaîne de production dans l'industrie !

Or, **combien plus importants sont les besoins d'appropriation, de personnalisation, de relations interpersonnelles et les demandes de confort**, que celui-ci passe par la privatisation acoustique, visuelle ou verbale, ou par des éléments plus extérieurs, comme la vue ou la luminosité de la pièce... Des visites dans des bibliothèques scandinaves m'ont permis de voir des bibliothèques où les regroupements par affinités personnelles sur du mobilier ergonomique et polyvalent sont la règle : c'est aussi le choix que nous avons fait depuis quelques années à la BU d'Angers. Cela n'empêche pas des collègues aux profils de poste comparables de partager un même espace, mais le primat est donné, au moment des changements de bureaux, aux affinités électives et les documents n'en sont pas moins bien traités !

### **Encadré : les ingrédients du confort individuel**

Soit un visuel dessiné du genre du mien / soit une infographie

Le matériel : Ameublement (surfaces horizontales) / Ameublement (rangement) / Ameublement (Assise) / Equipement (Matériel informatique, technique)

Les sens : Température / Odeur / Privatisation acoustique (se protéger du bruit des autres) / Privatisation verbale (protéger ses conversations) / Vue, paysage / Lumière (naturelle, collective, individuelle)

Le chez soi : Appropriation, personnalisation / Maîtrise de l'environnement / Zones collectives (cuisines, toilettes / Autres

Suggestion d'utilisation

Cette liste limitée peut être utilisée pour travailler en équipe sur la multitude des perceptions sur la recette du confort au poste de travail. Ils peuvent être utilisés sous forme de petites cartes, que les personnes d'une même équipe ou d'un même bureau sont invitées à hiérarchiser en fonction de leurs préférences. Ces « cartes » peuvent être de simples notes autocollantes ou non rédigées à la main.

L'exercice est souvent saisissant, chacun n'accordant pas la même importance aux mêmes choses. Prendre conscience des éléments les plus importants aux yeux de chacun peut, dans la limite des contraintes de chaque lieu, de rechercher des améliorations du cadre de travail.

## **Travailler ensemble : de la cuisine à la salle de réunion, du bureau du chef au « learning lab »**

Je ne compte plus les entretiens avec des collègues où la cuisine et le coin fumeurs apparaissent comme des lieux clés du travail collectif, où s'échangent des anecdotes sur les publics, où passent des informations sur qui a fait quoi, et où plus généralement se jouent l'identité et la culture d'une équipe, entre moments de convivialité et de célébration, rituels quotidiens et micro-frictions.

Les lieux de réunions formalisés sont souvent perçus comme conçus pour transmettre des informations descendantes, et dans leurs évolutions récentes, structurés autour d'espaces de vidéoprojection. Il est de plus en plus fréquent d'y retrouver de quoi se connecter : il vous est sans doute aussi arrivé de ne pas y faire que du travail collectif...

Un cas particulier est celui des bureaux des cadres, très souvent reconnaissables au fait qu'il s'agit de bureaux individuels équipés de petites tables rondes pour des réunions informelles à trois ou quatre, souvent perçus comme les lieux où se fait le vrai travail collectif, entre personnes motivées ou lors d'entretiens à deux, agrémentés d'un paperboard ou d'une surface d'écriture.

Un facteur de changement est l'installation côté publics d'espaces de travail collectifs modulables, que les personnels investissent sur rendez-vous et qui, plus que les lieux dédiés au travail interne et aux réunions ou conseils, se prêtent à la réinvention des manières de travailler ensemble. D'une manière générale, nous réfléchissons davantage à ce que nous proposons aux publics qu'à ce que nous nous permettons au sein des équipes !



*BU du Havre, La Capsule, salle d'innovation. Cette salle aménagée pour la communauté universitaire au sein de la BU est aussi utilisée pour le travail interne et très appréciée des personnels. © Mathilde Poulain*

Le sujet appelle une enquête plus poussée : puisse cet article donner des idées à d'autres car aujourd'hui, plus que jamais, une bibliothèque n'est pas une chaîne de montage avec des impératifs techniques mais **un collectif humain traversé d'enjeux forts liés à la circulation de l'information et à la création de sens et de convivialité au-dedans comme au dehors**. Il nous revient de faire à l'intérieur de nos équipes ce que nous voulons créer à l'extérieur, et la symétrie des attentions pourrait permettre à tous, publics comme personnels, de gagner en qualité de vie à la bibliothèque...



*BU LSH Nancy, Université de Lorraine, salle Mutacamp. Un autre exemple de salle d'innovation pédagogique également utilisée pour faire évoluer les modalités de travail en interne ©Cécile de Coccola*

Encadré : une grille d'analyse des temps collectifs de votre équipe

Vous pouvez utilement faire un bilan de vos temps de travail collectif en utilisant cette grille

<b>Nom réunion</b>
Animateur
Participants
Lieu
Durée
Rythme
Intention
Objectifs
Type d'animation
Type de CR/modalité diffusion
Poids horaire global par an
Poids horaire cadres

Pour chaque réunion ritualisée, faites sa fiche : le document complet vous donnera une bonne photographie de vos moments collectifs et partant, des espaces adaptés à les pratiquer dans de bonnes conditions.

De nombreuses observations ont montré que l'un des critères de confort le plus important pour des petites réunions est la privatisation verbale et pour les temps en grand groupe le confort auditif permettant de s'écouter les uns les autres sans fournir d'effort.

LA reconfiguration aisée de locaux pour permettre l'un ou l'autre type de travail collectif est un autre critère qui fait que les espaces publics flexibles sont bien souvent plus appréciés que des espaces internes trop figés sur un seul usage.

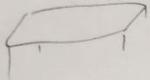
TEMPERATURE

ZONES COLLECTIVES

Cuisine  
Vestibule

AMEUBLEMENT

Surface



VUE



ODEUR

PRIVATISATION  
VISUELLE

Etre à l'abri du  
regard d'autrui

PRIVATISATION  
ACOUSTIQUE

Ne pas être dérangé  
par les conversations

MAITRISE de son  
ENVIRONNEMENT

Possibilité de le modifier

PRIVATISATION  
VERBALE

Parler sans être entendu

AMEUBLEMENT

Assise



APPROPRIATION  
PERSONNALISATION

Pouvoir apporter  
sa touche personnelle.

AUTRE

EQUIPEMENT

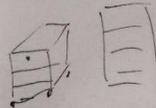
Matériel informatique  
( de bureau )

LUMIERE

Naturelle  
Collective  
Individuelle

AMEUBLEMENT

Rangement



AUTRE

Version 2 CC by Maud Puaud et Anne Gourhant

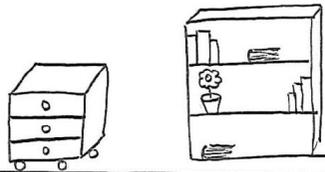
EQUIPEMENT INFORMATIQUE



RESPECT DE MON ESPACE DE TRAVAIL



AMEUBLEMENT RANGEMENT

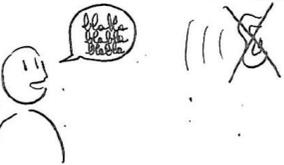


AMEUBLEMENT ASSISE



PRIVATISATION VERBALE\*

\* parler sans être entendu



MAÎTRISE DE SON ENVIRONNEMENT

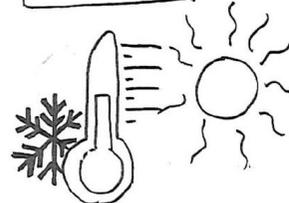
possibilité de le modifier



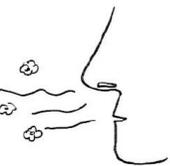
VUE



TEMPÉRATURE

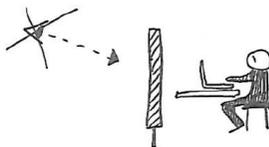


ODEUR

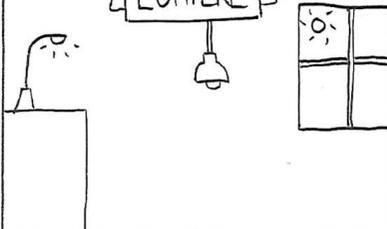


PRIVATISATION VISUELLE\*

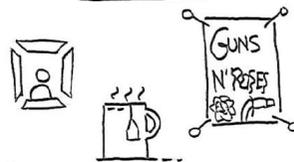
\* être à l'abri des regards



LUMIÈRE



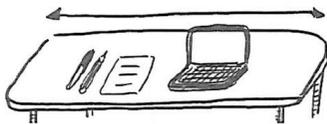
APPROPRIATION PERSONNALISATION



ENTENTE AVEC MES COLÈGUES DE BUREAU



AMEUBLEMENT: SURFACE DE TRAVAIL



PRIVATISATION ACOUSTIQUE



ZONES COLLECTIVES



## **Chapi chapô 250 signes**

Le bibliothécaire au travail est bien souvent représenté dans ses fonctions d'accueil : du bureau d'accueil aux bureaux tout courts, que disent de nos métiers les espaces de travail professionnels en bibliothèques d'aujourd'hui ?

### **Fonction de l'auteure**

Nathalie Clot est directrice des bibliothèques et archives de l'Université d'Angers

banque\_accueil\_BU\_Paris

banque\_accueil\_salle\_recherche\_museum

bureau PEB

lacapsule\_le\_Havre ;

mutacamp\_lorraine