

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE
BIBLIOTHÈQUE
2012-2013**

**L'orientation des lecteurs grâce à la
signalétique : l'école d'études sociales et
pédagogique de Lausanne.**

Constat et pistes de réflexion

Marc Gattlen
(Yverdon-les-Bains)

5 octobre 2013

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Regula FEITKNECHT, Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg,
responsable scientifique du module " Information et Communication "

Catherine Finsterwald, responsable du centre de documentation de l'eesp,
personne de référence pour le suivi pédagogique du travail

Le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte. Les plans et photographies indiqués en référence sont à consulter dans les annexes.

Remerciements

J'aimerais exprimer mes chaleureux remerciements et ma gratitude à :

Catherine Finsterwald, pour son aide et ses conseils éclairés.
Raphaël Wagnières, pour son aide précieuse,
ainsi qu'à tous mes collègues qui m'ont permis de suivre cette formation.

Table des matières

1. Résumé	4
2. Introduction et but du travail (principaux objectifs)	4
3. Méthode de travail	5
4. Contexte (quelques chiffres)	5
4.1. L'eesp	5
4.2. Equipe	5
4.3. Fonds	5
4.4. Equipement	6
4.5. Locaux	6
4.6. Mission et public	6
5. Signalétique	8
6. L'orientation des lecteurs grâce à la signalétique	9
6.1. Localisation du centre de documentation dans l'eesp	9
6.2. Entrée du centre de documentation	9
6.3. Niveau 1	10
6.3.1 Service(s) et espace(s)	10
6.3.1.1. Bureaux	10
6.3.1.2. Guichet du prêt et d'information	10
6.3.1.3. Espace de lecture et nouveautés	11
6.3.2. Ressources	12
6.3.2.1. Périodiques	12
6.3.2.2. CD-ROM / DVD-ROM	12
6.3.3. Equipements du niveau 1	13
6.3.3.1. OPAC	13
6.4. Transition entre le niveau 1 et le niveau 0	13
6.5. Niveau 0	14
6.5.1. Service(s) et espace(s)	14
6.5.1.1. Loges audiovisuelles	14
6.5.1.2. Guichet du prêt	15
6.5.1.3. Salle de cours polyvalente	15
6.5.1.4. Ascenseur et WC	15
6.5.1.5. Sortie de secours	16
6.5.1.6. Loges	16
6.5.2. Ressources	16
6.5.2.1. Monographies	16
6.5.2.2. Ergotheca	17
6.5.2.3. Périodiques	17
6.5.2.4. DVD et VHS	17
6.5.2.5. Travaux de diplôme	18
6.5.2.6. Références	18
6.5.3. Equipements du niveau 0	19
6.5.3.1. Imprimante/photocopieuse	19
6.5.3.2. OPAC	19
7. Recommandations générales	20
8. Conclusion	21
9. Bibliographie	22
10. Annexes	24

1. Résumé

La signalétique du centre de documentation de l'eesp est presque inexistante. Celle en place ne répond pas pleinement aux besoins d'orientation et d'information des lecteurs. Le but de ce travail est d'analyser méthodiquement la situation actuelle, de repérer ce qui manque ou doit être modifié. De ce constat seront tirés un certain nombre de recommandations en vue d'une future amélioration de la signalétique générale.

2. Introduction et but du travail (principaux objectifs)

Ce travail de diplôme est né d'un constat fait quasiment chaque jour sur mon lieu de travail. Les lecteurs, principalement ceux ne faisant pas partie de l'école, n'arrivent pas à s'orienter facilement, ont de la peine à trouver ce qu'ils sont venus chercher et, par extension, ne sont pas réellement autonomes.

Partant de ce constat je me suis penché sur la question et ai constaté que le problème d'orientation est principalement dû au manque de signalétique.

La signalétique propre au bâtiment a été réalisée mais celle spécifique au centre de documentation a été presque totalement laissée de côté. L'idéal aurait été, selon Chaintreau et Gascuel, (2000, p. 243) « La signalétique fait l'objet d'une programmation spécifique et se prépare dès que le projet de construction en est à l'APD (avant-projet définitif). ».

L'orientation est liée principalement à la signalétique (directionnelle, thématique et informative) complétée par d'autres éléments tels que l'information donnée au lecteur (rôle des bibliothécaires). Je vais traiter essentiellement de la signalétique directionnelle et thématique (voir plus loin les définitions).

Mon travail sera de nature descriptive. Je vais tout d'abord présenter le centre de documentation de l'eesp, ensuite faire un état des lieux de la situation actuelle et enfin proposer des pistes de réflexion concernant les améliorations possibles.

Le but final sera de donner un certain nombre de recommandations en vue d'améliorer significativement l'orientation des lecteurs au sein du centre de documentation de l'eesp. Ce seront des pistes et non une liste exhaustive point par point de toutes les solutions possibles. Il ne sera pas traité des détails de réalisation tels que la typographie utilisée, les emplacements précis où devra être située la signalétique, etc.

L'objectif étant de rendre les lecteurs aussi autonomes et à l'aise que possible, de faciliter leurs recherches et de ne recourir aux services des bibliothécaires qu'en dernier recours.

Concrètement je vais m'appuyer sur de nombreuses lectures ainsi que sur les besoins et comportements des lecteurs. Tenant compte du fait qu'aucune signalétique n'est idéale, les propositions seront des pistes à explorer et à tester, certaines assez simples à mettre en place, d'autres nécessitant des moyens plus conséquents en termes de temps et de budget.

3. Méthode de travail

Au fil du temps j'ai pu observer les comportements des nouveaux lecteurs, surtout externes. En effet, ceux-ci viennent pour la première fois dans notre centre de documentation et n'ont pas eu de visite comme les étudiants de l'école (voir dans « Mission et public »).

La plupart des questions récurrentes concernent clairement l'orientation au sein du centre de documentation.

Une enquête qualitative aurait pu être faite concernant l'orientation des lecteurs mais les conditions (période de l'année ainsi que le temps à disposition pour réaliser ce genre d'étude) n'étaient pas réunies.

Prenant du recul par rapport à un lieu que je connais (j'y travaille depuis plus de 4 ans), je me suis mis dans la peau d'un lecteur extérieur venant pour la première fois dans le centre de documentation de l'eesp. J'ai essayé à chaque étape de répertorier les éléments qui me paraissaient manquer ou ne pas être clairs, faisant l'exercice de m'orienter grâce aux éléments de signalétique existants.

4. Contexte (quelques chiffres)

4.1. L'eesp

L'eesp est une école de degré tertiaire (HES) formant aux professions de travailleur social et d'ergothérapeute. Elle est composée d'une centaine d'enseignants et d'environ 1500 étudiants en formation Bachelor ainsi que des étudiants en formation continue.

Le centre de documentation se situe dans un nouveau bâtiment réalisé par le cabinet d'architectes « Bonnard et Woeffray » et construit entre 2000 et 2002.

4.2. Equipe

L'équipe du centre de documentation se compose de 7 personnes (6 collaborateurs et une apprentie). Le total des postes en équivalents plein-temps est de 4.2 .

4.3. Fonds

- 24000 monographies et 4100 mémoires de fin d'études
- 350 périodiques papier et électroniques
- 2800 documents audiovisuels

- 70 CD-Rom
- 800 ouvrages en référence

4.4. Equipement

Le centre de documentation dispose de :

- 1 salle de cours de 20 places, avec 6 ordinateurs
- 8 loges de 4 places équipées d'iMacs
- 35 places de travail, dont 15 sont équipées d'iMacs
- 2 loges audiovisuelles avec TV et lecteur combiné VHS/DVD
- 1 imprimante/photocopieuse
- 6 ordinateurs reliés exclusivement à l'OPAC

4.5. Locaux

804 m² de surface d'exploitation dont 695 m² en surface publique. Le centre de documentation possède son entrée au rez-de-chaussée de l'école. Il est bien visible du hall d'entrée principal.

Le centre de documentation se situe sur deux niveaux :

Niveau 1 : situé au rez-de-chaussée du bâtiment. Nous y trouvons la porte d'entrée, les bureaux des bibliothécaires, le guichet de prêt et d'information ainsi que les périodiques récents.

Niveau 0 : sous-sol bien éclairé en partie par de la lumière naturelle venant de puits de lumières ainsi que d'une grande baie vitrée. Ce niveau est accessible par un escalier situé au bout de l'espace du niveau 1 ou par un ascenseur pour les personnes à mobilité réduite. L'essentiel des collections se trouve à ce niveau.

4.6. Mission et public

Le centre de documentation offre ses services aux étudiants de l'eesp (formation de base et formation continue), aux collaborateurs de l'Ecole (personnel pédagogique et administratif), ainsi qu'aux partenaires de l'eesp et aux professionnels des domaines concernés.

Il faut clairement différencier les lecteurs internes à l'école des lecteurs externes.

Les lecteurs internes sont :

- Les professeurs et les chercheurs : cette catégorie de public se voit proposer à leur arrivée une visite personnalisée du centre de documentation. Un bibliothécaire accompagne la personne dans les locaux du centre de

documentation et lui explique le fonctionnement, les services ainsi que la localisation des différentes ressources et supports de l'information.

- Les étudiants des formations initiales en travail social ou en ergothérapie. A leur arrivée dans l'école ces étudiants ont une introduction obligatoire aux ressources et fonctionnement du centre de documentation. Par la suite, un cours sur la recherche en ligne et sur les ressources électroniques leur est donné.
- Les étudiants de la formation continue (longue durée: CAS, DAS, MAS) ont aussi une formation à l'utilisation du centre de documentation.

Les lecteurs internes ont ainsi vu et eu une explication des différentes fonctions du centre de documentation (guichet du prêt, localisations des supports matériels de l'information, etc.). Si ces personnes ne fréquentent pas le centre de documentation, ils vont oublier un certain nombre d'informations mais sauront tout de même où se trouve le centre de documentation.

Les lecteurs externes :

Ce sont généralement des personnes ayant repéré un document dans le catalogue en ligne, ou des personnes ayant un intérêt pour les ressources dans le domaine du travail social. Ils n'ont pas eu d'explication préalable sur le fonctionnement. Le lecteur doit venir s'inscrire au guichet du prêt puis le bibliothécaire l'aide dans sa recherche, lui donne les informations nécessaires pour se repérer dans les locaux. Il n'est généralement pas possible de faire une visite complète en accompagnant le nouvel inscrit.

Les lecteurs externes vont découvrir les locaux et vont tenter de s'y orienter avec la signalétique existante.

Si le lecteur ne trouve pas le document souhaité, il va revenir demander de l'aide au guichet du prêt et le bibliothécaire va expliquer où se trouve le document.

L'organisation en place oblige le lecteur à localiser et à chercher ses documents de façon autonome. Il devra s'appuyer sur les indications trouvées lors de son parcours.

5. Signalétique

Rappelons ici quelques notions concernant la signalétique. C'est grâce à elle que le lecteur peut se repérer dans un lieu qui ne lui est pas familier.

Le terme « signalétique » est employé (QuestionPoint, 2009) plutôt que « signalisation » pour la raison suivante :

« Différence entre signalisation et signalétique : la signalisation est un système codifié de signes qui fait l'objet d'un apprentissage validé par un diplôme, un certificat, un permis (par ex. signalisation routière) ; la signalétique est un système d'information à inventer en fonction d'un lieu, de ses usages, de sa vocation, de son architecture. »

La signalétique selon Raphaëlle Bats (s.d.) :

« L'ensemble des éléments d'une signalisation conçus et disposés en vue de l'utilisation d'un espace, d'une voie, d'un bâtiment ».

Il est ensuite intéressant de distinguer :

« Signalétique directionnelle : ensemble des éléments apportant des repères permettant de se diriger dans l'espace : flèches, sens de direction... »

« Signalétique thématique : ensemble d'éléments contextuels permettant de se repérer dans un espace par ses fonctions, objets... »

« Signalétique informative : ensemble d'éléments qui donnent une information d'usage sur l'espace : règlement intérieur, exhortation au silence, imprimante en panne... »

Ce travail est axé principalement sur la signalétique directionnelle et informative.

Pour approfondir ces notions, selon Bertrand Calenge (1996, p. 141) :

« Orienter par la signalétique est une opération complexe. En effet, la signalétique combine trois fonctions :

- La signalisation extérieure permet l'identification de la bibliothèque et l'accès à celle-ci. A ce niveau, la logique mise en œuvre est celle d'une signalisation urbaine, et la bibliothèque oscillera entre le vœu d'une identité marquée et la nécessité d'une intégration dans une signalisation plus générale.
- La signalétique d'orientation générale permet de repérer les différents espaces des services à l'intérieur de la bibliothèque. Cette signalétique doit articuler des natures de services très différents, selon qu'il s'agit de services liés à l'accueil (toilette, ascenseur, cafétéria, fléchage de sécurité, etc.) ou de services liés à la fonction informative de la bibliothèque (espace musique, salle d'actualité, etc.).

- La signalétique documentaire s'attache à proposer une topographie du savoir, organisant l'espace en fonction des contenus des documents (c'est par exemple le repérage du lieu où sont réunis des livres sous une classe Dewey). ».

La signalétique informe, elle se doit d'être concise mais instantanément compréhensible par la majorité. Les risques existants sont de ne pas avoir assez d'informations ou alors au contraire beaucoup trop, ce qui perturbe le message. Marie-Françoise Hardy nous dit à ce propos que (Larbre, 1995, p.89) :

« Trop de bruit rend sourd. Trop de signalisation rend aveugle. A trop vouloir montrer, mettre en valeur, on risque d'asphyxier l'utilisateur sous les messages. Il vaut mieux un léger déficit dans la signalisation que trop d'information. ».

6. L'orientation des lecteurs grâce à la signalétique

6.1. Localisation du centre de documentation dans l'eesp

Constat

Le terme « Centre de documentation » est difficilement compréhensible par les lecteurs. Ils vont plutôt parler de « Bibliothèque » et chercher la « Bibliothèque » et non le « Centre de documentation ». Ce terme est déjà une difficulté en soi dont il faut tenir compte. Le centre de documentation ne va pas changer de dénomination pour autant.

La signalétique est assez concise (voir en annexe la photo n°1), elle indique la direction du centre de documentation. C'est une signalétique élaborée selon une charte graphique après la construction du bâtiment.

Piste(s)

- Ancrer le terme correct incombera sans doute aux bibliothécaires lors de la présentation de ce lieu.

6.2. Entrée du centre de documentation

Constat

Une fois arrivé devant le centre de documentation rien n'indique sa présence. La porte est vitrée (voir en annexe la photo n°2) et la seule indication est une petite plaquette (voir en annexe n°1 des plan et photo n°3) située à droite de la porte d'entrée. Cette dernière étant très petite il faut s'approcher pour voir de quoi il s'agit. Le centre de documentation devrait être plus clairement identifiable à l'intérieur de l'école. Le lecteur ne devrait pas hésiter en rentrant.

Piste(s)

- Un panneau plus grand ou alors un lettrage grand et visible sur la porte vitrée indiquant « Centre de documentation ».

6.3. Niveau 1

6.3.1 Service(s) et espace(s)

6.3.1.1. Bureaux

Constat

En entrant dans le centre de documentation il y a sur la droite (voir en annexe le n°2 des plans et la photo n°4) les bureaux des collaborateurs. Les noms des collaborateurs sont inscrits à la droite de chaque bureau (voir en annexe la photo n°5). « Le nom des documentalistes est affiché devant chaque bureau » (Accart et Réthy, 2008, p. 149). Il est utile de pouvoir identifier immédiatement le bon bureau, d'autant plus que le guichet du prêt renvoie souvent les lecteurs auprès des collègues spécialisés dans certains domaines.

Piste(s)

- Rien à signaler si ce n'est de faire attention aux changements de nom.

6.3.1.2. Guichet du prêt et d'information

Constat

Le lecteur va naturellement partir sur la gauche, arriver au centre du niveau 1 et voir le « guichet du prêt » (voir en annexe le n°3 des plans et les photos n°6 et n°7). Rien n'indique sa nature et les services qu'il propose. Au guichet du prêt il y a toujours un bibliothécaire présent, ses tâches sont principalement les suivantes :

- Accueillir les lecteurs
- Inscrire les lecteurs extérieurs
- Gérer les transactions liées au prêt de documents
- Aider à la recherche documentaire
- Orienter le lecteur
- Répondre aux différentes demandes par e-mail ou par téléphone

Les collaborateurs se relaient au guichet du prêt. Avec une équipe de 7 personnes, la façon d'orienter le lecteur se fera de diverses manières. Il serait intéressant de pouvoir se référer à un plan du centre de documentation, pour que le lecteur visualise l'endroit indiqué.

Les lecteurs viennent naturellement demander des informations à ce guichet mais s'excusant de déranger, n'étant pas sûrs d'être au bon endroit. Le lecteur doit pouvoir identifier clairement le « guichet du prêt et d'information » et ses services.

Selon Isabelle de Miribel (2009, p. 179) :

« Désorientés, ils [les lecteurs] avisent le premier bureau de renseignement, comme des acheteurs le font pour une caisse dans un grand magasin, et demandent oralement le renseignement, qui doit être fourni aussi rapidement que le ferait une borne d'orientation. Certaines bibliothèques reprennent la démarche des syndicats d'initiative ou de tourisme et remettent au lecteur un plan de situation individuel reprographié, sur lequel la personne en service public trace le cheminement, à partir de ce bureau de renseignement jusqu'au rayonnage désiré. En effet, outre le fait que beaucoup de personnes ne lisent pas bien un plan, à quoi sert d'en délivrer un qui ne donne pas le point de départ ? »

On peut voir ici plusieurs éléments à ne pas négliger :

- Le guichet du prêt est un élément crucial.
- Les lecteurs ont une exigence d'immédiateté.
- Un plan est nécessaire.

Piste(s)

- Installer une signalétique en forme de cube (4 faces, donc qui a le mérite d'être visible des 4 côtés) accroché au plafond avec l'indication : « Prêt et information ».
- Ou sur un panneau classique accroché lui aussi au plafond.
- Apposer un plan grand format contre un mur, avec un point rouge qui signale au lecteur sa position.

6.3.1.3. Espace de lecture et nouveautés

Constat

Un espace (voir en annexe le n°5 des plans et la photo n°8) de lecture est aménagé pour lire les journaux. Les nouveautés sont présentes au même endroit. Cet espace est bien placé, il est visible rapidement en entrant dans le centre de documentation. Les nouveautés sont indiquées par des affichettes (« Nouveautés » est indiqué, ainsi que le fait que ces documents peuvent être empruntés).

Piste(s)

- Rien à signaler.

6.3.2. Ressources

6.3.2.1. Périodiques

Constat

A l'étage 1 se trouve une partie des périodiques (voir en annexe le n°4 des plans et la photo n°9), il y a ici tous les numéros de l'année courante ainsi que ceux de l'année précédente, le reste se trouve à l'étage 0. Ils sont classés par ordre alphabétique des titres mais cela est indiqué sur un très petit panneau (voir en annexe la photo n°10). La répartition des périodiques sur 2 niveaux est tout à fait adéquate (usage courant des numéros les plus récents). Le terme « Périodique » n'est pas toujours compris par les lecteurs. Anne-Christine Collet nous dit à propos du vocabulaire spécifique (Diament, 1997, pp. 39-40) :

"Toute profession possède son jargon et les bibliothécaires n'échappent pas à la règle [...] Dans un contexte technique cela ne pose pas de problème, face au public en revanche mieux vaut bannir la terminologie professionnelle [...] « Périodique » : n'est-il pas aussi simple de parler de presse, des revues, des magazines, des journaux ?" [...] Qu'importe si nous n'utilisons pas le terme technique exact, l'essentiel n'est-il pas de se faire comprendre de l'usager ? [...]"

Il manque une référence claire aux « Périodiques », le lecteur devrait pouvoir repérer du premier coup d'œil cet espace. Dans l'OPAC le lecteur va identifier le mot «périodique», il faudra ensuite qu'il puisse localiser cette collection.

Piste(s)

- Remplacer le terme « Périodique » par un terme plus parlant comme « Revues ».
- Installer des panneaux plus grands.

6.3.2.2. CD-ROM / DVD-ROM

Constat

Le centre de documentation possède quelques CD-ROMS (70 environs). Ils sont rarement empruntés (vieillissent très vite et nécessitent un ordinateur avec les programmes capables de les lire). De plus ils ne sont pas directement accessibles au public car situés dans un petit meuble derrière le prêt (voir en annexe la photo n°11). Le lecteur doit demander au bibliothécaire pour l'emprunt. Aucune signalétique n'informe le lecteur, c'est peut-être une des raisons pour laquelle ils ne sont pas empruntés. On peut également signaler que ce genre de support se fait rare et va sans doute disparaître.

Piste(s)

- Indiquer dans la notice de l'OPAC que les CD-ROMS / DVD-ROMS doivent être demandés au guichet du prêt.

6.3.3. Equipements du niveau 1

6.3.3.1. OPAC

Constat

2 ordinateurs connectés sur l'OPAC sont idéalement situés à cet étage (voir en annexe le n°6 des plans et la photo n°12), en léger décalage en face du guichet du prêt. Le bibliothécaire au guichet du prêt peut ainsi aisément expliquer au lecteur le fonctionnement du catalogue et l'aider dans ses recherches. Par contre, leur fonction n'est pas clairement identifiée. De plus un écran de veille noir s'enclenche quand ils ne sont pas utilisés.

A ce stade le lecteur ne peut pas être autonome : une recherche aboutie dans le catalogue de l'OPAC va lui donner des résultats avec le type de document (monographie etc.) et/ou une cote. Ne sachant où se trouvent ces différents supports, il devra demander de l'aide au guichet du prêt ou alors partir à la découverte de ce qu'il cherche.

Piste(s)

- Indiquer à quoi servent ces deux ordinateurs (signalétique informative).
- Changer l'écran de veille noir avec par exemple un bandeau coloré défilant indiquant «Catalogue du centre de documentation », le mouvement du bandeau attirant le regard.

6.4. Transition entre le niveau 1 et le niveau 0

Constat

Au fond du niveau 1, se trouve l'escalier (voir en annexe le n°7 des plans et la photo n°13) permettant d'accéder au niveau 0 (où se trouve l'essentiel des collections). Cet escalier n'est visible qu'une fois arrivé à proximité. Les lecteurs extérieurs se repèrent rarement et demandent au guichet du prêt la direction à prendre pour accéder au reste du centre de documentation. Parfois, ils pensent même que l'entier des collections se trouve au niveau 1. L'orientation concernant l'accès au reste du centre de documentation est primordiale. Le lien entre le niveau 1 et le niveau 0 devra être clairement indiqué.

Piste(s)

- Poser un fléchage (ainsi que l'indication « niveau 0 » et un pictogramme représentant un escalier) contre le mur du fond du niveau 1.
- Un plan situé vers l'entrée pourra aussi indiquer aux lecteurs l'existence d'un second étage ainsi que la présence de l'escalier pour y accéder.

6.5. Niveau 0

Généralités concernant le niveau 0

Constat

Cette partie n'est accessible que par l'escalier partant du niveau 1 (l'ascenseur est réservé pour les personnes à mobilité réduite).

Une fois arrivé au niveau 0 (voir en annexe le n°8 des plans), le panneau (voir en annexe le n°9 des plans et la photo n°14) détaille ce qu'il y a aux étages supérieurs de l'école (bureaux, salles de cours etc.). Ce panneau est complexe et incomplet. De plus, les flèches indiquant les différentes directions se trouvent tout en bas. Les directions données ne sont ni complètes ni claires. Les collections ainsi que leurs emplacements (monographies, DVD, etc.) ne sont pas mentionnés. Ce panneau est idéalement placé, en bas des escaliers, là où le lecteur va arriver et chercher un moyen de s'orienter.

Piste(s)

- Remplacer ce panneau par un autre concernant exclusivement l'espace du centre de documentation, donnant les directions des collections, espaces et équipements.
- Accompagner le panneau d'un plan du niveau 0. Comme mentionné pour le niveau 1, le lecteur devrait pouvoir se localiser par un point rouge sur le plan.

6.5.1. Service(s) et espace(s)

6.5.1.1. Loges audiovisuelles

Constat

En n°13 (voir les plans en annexe et la photo n°15) se trouvent deux loges audiovisuelles, équipées chacune d'une télévision ainsi que de lecteurs VHS et DVD. Ces deux loges sont isolées pour visionner tranquillement un film ou une émission. La direction de ces loges est indiquée sur un panneau (voir en annexe le n°9 des plans et la photo n°14) mais ces loges sont peu visibles. Et par conséquent peu utilisées. Le panneau en bas de l'escalier signale correctement la direction des loges audiovisuelles.

Piste(s)

- Installer une signalétique sur les loges ainsi qu'une indication sur leurs utilisations.

6.5.1.2. Guichet du prêt

Constat

Au centre du niveau 0 en n°24 (voir les plans en annexe et la photo n°16) se trouve un deuxième guichet du prêt. Ce guichet conçu par les architectes est peu utilisé (occasionnellement par les stagiaires) et prend beaucoup de place.

Piste(s)

- Enlever ce guichet du prêt.
- Utiliser le guichet de manière détournée en profitant de cet espace comme support à un panneau directionnel.

6.5.1.3. Salle de cours polyvalente

Constat

La salle située en n°20 (voir les plans en annexe et la photo n°17) est un espace de travail avec plusieurs tables ainsi que 6 ordinateurs. Etant à une extrémité du niveau 0 et plus au moins cachée par les derniers rayons des documents en références, elle est très discrète. Un petit panneau indique sa fonction (voir en annexe le petit panneau vert sur la photo n°18). C'est une salle utilisée par les étudiants pour travailler et pour les cours donnés par les bibliothécaires. Le panneau situé en n°9 (voir le plan en annexe) indique la direction de cette salle.

Piste(s)

- Poser un panneau de signalétique directionnelle entre le n°19 et le n°21 (voir les plans en annexe) pour améliorer la visibilité de cet espace.

6.5.1.4. Ascenseur et WC

Constat

Leur accès est situé en n°21 (voir les plans en annexe), leurs présence et direction sont indiquées par le panneau en bas de l'escalier. Un petit pictogramme discret (voir la photo n°18 en annexe) complète cette signalisation.

Piste(s)

- Apposer un pictogramme plus grand et visible, accompagné d'une légende en dessus de la porte donnant accès aux WC.
- Signaler sur un plan cet accès.
- Signaler l'accès à l'ascenseur (réservé aux ayants droits).

6.5.1.5. Sortie de secours

Constat

La signalétique obligatoire et classique la concernant (voir la photo n°19 en annexe) fait partie de celle du bâtiment. Elle est indiquée sur un plan (voir en annexe le n°9 des plans) posé contre le mur, juste à côté du panneau de signalétique. La sortie de secours se trouve en n°12 sur les plans en annexe.

Piste(s)

Rien à signaler.

6.5.1.6. Loges

Constat

Les loges situées en n°16 (voir les plans en annexe et la photo n°20) sont facilement visibles depuis le bas de l'escalier et de plus elles sont situées le long des baies vitrées. La lumière naturelle éclairant le niveau 0 vient principalement de là. Le regard allant naturellement vers la lumière, elles sont bien visibles.

Le panneau en place en bas des escaliers (voir en annexe le n°9 des plans et la photo n°14) n'indique que droite ou gauche, ce qui est insuffisant.

Piste(s)

- Revoir la signalétique directionnelle sur le panneau principal, avec des flèches plus détaillées.
- Les signaler sur un plan.

6.5.2. Ressources

6.5.2.1. Monographies

Constat

Si le lecteur part à droite en bas des escaliers il arrive sur le début des monographies (voir en annexe les n°14 des plans et la photo n°21) classées selon la CDU (voir en annexe la photo n°22). Il faut relever la non compréhension de la CDU par certains lecteurs. Comprendre le fonctionnement permettrait aux lecteurs de suivre la logique de classement et ainsi d'être plus efficaces dans la localisation d'un ouvrage dans les rayons. L'emplacement des monographies n'est pas mentionné sur le panneau situé en n°9 sur les plans en annexe.

Piste(s)

- Signaler la direction à prendre pour trouver ces collections sur le panneau situé en n°9 (voir le plan en annexe).
- Réaliser une explication du système de classement par la CDU.

- Signaler sur un plan où se trouvent les monographies.

6.5.2.2. Ergotheca

Constat

Il s'agit d'une série d'instruments de mesure en ergothérapie. Ces instruments se trouvent dans un local (voir en annexe le n°10 des plans) situé en bas des escaliers. Rien n'indique sur la porte du local ce qui se trouve à l'intérieur (voir en annexe la photo n°23). L'usage de ces instruments est réservé aux professeurs et aux étudiants de la filière. La personne devant consulter ce type de ressource doit demander les clés des armoires au guichet de prêt. La localisation de ce type de collections peut rester discrète.

Piste(s)

- Apposer un panneau contre la porte.

6.5.2.3. Périodiques

Constat

En n°15 (voir les plans en annexe et la photo n°24 et n°25) se trouve l'archivage. Conditionnés dans des boîtes en carton, par ordre alphabétique des titres et ensuite par année. Cette zone n'est pas une zone de passage, de plus elle est une des seules qui n'est pas éclairée par de la lumière naturelle. Derrière les rayons des monographies, les périodiques ne sont pas faciles à trouver. Des affichettes (voir en annexe la photo n°26) placées le long des bibliothèques indiquent le classement en vigueur avec un rappel de la localisation des périodiques plus récents.

Piste(s)

- Signaler ces collections sur un plan.
- Signaler ces collections sur le panneau situé en bas des escaliers (voir en annexe le n°9 des plans).
- Créer une signalétique visible sur les rayons signalant le type de documents.
- Remplacer le terme « Périodique » par un terme plus parlant comme « Revues ».

6.5.2.4. DVD et VHS

Constat

Les VHS et DVD (voir en annexe le n°17 des plans et la photo n°27) sont assez bien situés le long d'une zone de passage. Il manque par contre une signalétique indiquant clairement de quoi il s'agit. Une affichette (voir en annexe la photo n°28) est posée mais elle est petite, il faut être devant pour voir de quoi il s'agit.

Piste(s)

- Indiquer sur un panneau la direction de cette collection.

- Apposer une signalétique informative visible de loin sur les bibliothèques contenant des VHS et DVD.
- Expliquer à cet endroit que les documents audiovisuels peuvent être visionnés dans les loges audiovisuelles.

6.5.2.5. Travaux de diplôme

Constat

Les travaux de diplôme (voir en annexe les n°18 des plans et la photo n°29) sont classés par code indiquant la filière de formation (voir en annexe la photo n°30) et ensuite par numerus currens. Il n'y a pas de liste recensant la totalité des formations. La signalétique de direction de ces ressources est absente. Sur chaque bibliothèque un panneau signale quelles catégories de travaux de diplôme se trouvent dans les rayons.

Piste(s)

- Signaler la direction de ces ressources sur le panneau situé en n°9 (voir les plans en annexe).
- Signaler ces collections sur un plan.
- Afficher sur les rayons des travaux de diplôme une liste reprenant l'ordre ainsi que les abréviations des cotes.

6.5.2.6. Références

Constat

- Les documents en référence (voir en annexe le n°19 des plans et la photo n°31) sont à consulter sur place exclusivement. Ils sont classés selon leurs CDU avec un R dans la côte pour indiquer leur statut particulier (voir en annexe la photo n°32). Un petit panneau indique les références (voir en annexe la photo n°33). La direction à prendre pour accéder à ces ressources manque. Les « Références » sont mieux signalées que les autres collections dans le centre de documentation. Ce travail est dû à une stagiaire.

Piste(s)

- Indiquer ces collections sur le panneau (voir en annexe le n°9 des plans).
- Indiquer ces collections sur un plan.
- S'inspirer de la signalétique mise en place pour le reste du centre de documentation.

6.5.3. Equipements du niveau 0

6.5.3.1. Imprimante/photocopieuse

Constat

Derrière le guichet de prêt (voir en annexe le n°25 des plans et la photo n°34) se trouve la photocopieuse qui fait aussi office d'imprimante. Il faut contourner le guichet pour l'apercevoir. Aucune signalétique de direction ne l'indique.

Piste(s)

- A signaler sur le panneau de signalétique directionnelle (voir en annexe le n°9 du plan).
- A signaler sur un plan.
- Disposer au dessus une indication de sa présence, visible depuis le bas des escaliers comme un cube lumineux suspendu au plafond avec l'indication « Photocopieuse » dessus.

6.5.3.2. OPAC

Constat

Si l'on part sur la gauche en descendant l'escalier (voir en annexe le n°23 des plans et la photo n°35) on trouve 4 ordinateurs connectés sur l'OPAC. Par contre leur fonction n'est pas clairement identifiée. De plus un écran de veille noir s'enclenche quand ils ne sont pas utilisés.

A ce stade le lecteur ne peut pas être autonome : une recherche dans le catalogue de l'OPAC lui donnera des résultats avec le type de document (monographie etc.) et/ou une cote. Ne sachant où se trouvent ces différents supports il devra demander de l'aide au guichet du prêt ou alors partir à la découverte de ce qu'il cherche.

Piste(s)

Mêmes remarques que pour les OPAC du niveau 1 :

- Indiquer à quoi servent ces 4 ordinateurs (signalétique informative).
- Changer l'écran de veille noir avec par exemple un bandeau coloré défilant indiquant «Catalogue du centre de documentation », le mouvement du bandeau attirant le regard.

7. Recommandations générales

En reprenant les diverses constatations, on peut résumer les éléments suivants :

- Signaler le centre de documentation sur la porte d'entrée.
- Créer un plan pouvant être distribué aux lecteurs.
- Créer un guide du lecteur couplé à ce plan, reprenant les différentes ressources du centre de documentation.
- Afficher un grand plan au guichet du prêt au niveau 1 ainsi qu'en bas de l'escalier au niveau 0.
- Créer un grand panneau informatif au niveau 1 et remplacer celui du niveau 0. Un panneau informatif et directionnel pour chaque étage est nécessaire.
- Revoir le vocabulaire bibliothéconomique utilisé, certains termes comme « Périodique », « Monographie » etc. pourraient être changés pour une meilleure compréhension de la part des lecteurs.
- Signaler le guichet du prêt ainsi que les services qu'il propose. Cette démarche est essentielle car les bibliothécaires sont là pour aider les lecteurs à s'orienter.
- Créer une signalétique complète directionnelle et informative : placer des panneaux aux principaux points de décision des lecteurs. Une charte graphique existe pour l'école, la suite du travail sera entreprise en collaboration avec le service concerné.
- Indiquer la rupture de niveaux : indiquer clairement l'escalier et l'ascenseur.
- Hiérarchiser et articuler les différents niveaux de signalétique.
- Impliquer les collaborateurs dans l'orientation, utiliser un vocabulaire commun et uniformiser les explications.
- Initier plus les lecteurs à la classification en vigueur.
- Faire les visites en s'appuyant sur la nouvelle signalétique.
- Ne pas surcharger d'informations les lecteurs.

8. Conclusion

L'objectif de ce travail était de relever les principaux problèmes d'orientation des lecteurs dus en grande partie au manque de signalétique. Cet objectif a été atteint, il a été détaillé à travers cet exercice.

La suite sera de réaliser les changements de signalétique nécessaires. Les limites du travail étant celles imposées par les consignes (une vingtaine de pages), celles-ci ne permettent pas d'aller dans le détail (où poser précisément la signalétique, la typographie etc.).

Avant d'entreprendre des changements majeurs en termes de signalétique au sein du centre de documentation de l'eesp, on pourrait tout d'abord réaliser une enquête de satisfaction auprès des lecteurs. Cela permettrait d'une part de pouvoir mesurer la satisfaction des lecteurs avant et après les changements et d'autre part de déterminer si les choix ont été judicieux et d'observer ce qu'il reste à faire ou à adapter.

La mise en place d'une nouvelle signalétique devra prendre en compte les remarques déjà faites. Il faudrait faire appel à un graphiste pour réaliser la nouvelle signalétique. La ligne graphique, la taille, la couleur ainsi que les endroits précis où disposer la nouvelle signalétique seront encore à déterminer en collaboration avec les bibliothécaires et la direction.

Une signalétique provisoire pourra être mise en place et modifiée après un certain temps, après l'observation des réactions des lecteurs.

Le centre de documentation de l'eesp est un endroit agréable possédant de nombreuses collections. Le manque de signalétique handicape beaucoup les lecteurs dans leur appropriation des lieux, ainsi que dans leur orientation et leurs recherches. Un état des lieux ainsi que des pistes de réflexion quant aux améliorations pouvant être faites était nécessaire.

Les solutions proposées devront bien entendu être discutées et adaptées. Nous avons à présent un aperçu global des problèmes d'orientation ainsi qu'un certain nombre de pistes pouvant améliorer significativement l'orientation des lecteurs.

9. Bibliographie

Accart, Jean-Philippe et Réthy, Marie-Pierre (2008) : Le métier de documentaliste. Paris. Ed. du Cercle de la librairie.

Bats, Raphaëlle (s.d.) : Signalétique et bibliothèques. [En ligne] <http://fr.slideshare.net/knitandb/ppt-signaltique-partie-2012> (page consultée le 02.09.2013)

Bertrand, Anne-Marie et Kupiec, Anne (1997) : Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèques. Paris. Ed. du Cercle de la librairie.

Bisbrouck, Marie-Françoise et Renoult, Daniel (1993) : Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation. Paris. Ed. du Cercle de la librairie.

Bisbrouck, Marie-Françoise et al. (2010) : Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces. Paris. Ed. du Cercle de la librairie.

Buunk, Iris (1999) : Signalisation à la bibliothèque des jeunes à Nyon. [En ligne] <http://doc.rero.ch/record/20460?ln=fr> (page consultée le 22.08.2013)

Calenge, Bertrand (1996) : Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux public dans les bibliothèques. Paris. Ed. du Cercle de la librairie.

Chaintreau, Anne-Marie et Gascuel, Jacqueline (2000) : Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires. Paris. Ed. du Cercle de la librairie.

Chouhmat, Leïla ; Mathey, Mélanie et Hardegger, Michel (2007) : Médiation signalétique à la médiathèque du cycle d'orientation de Montbrillant. [En ligne] <http://doc.rero.ch/record/8970?ln=fr> (page consultée le 22.08.2013)

Deléamont, Patricia ; Turner, Cécile et Carrard, Alexandre (2003) : Réorganiser une salle de lecture : classification et signalétique à la bibliothèque d'art et d'archéologie de Genève. [En ligne] <http://doc.rero.ch/record/20427?ln=fr> (page consultée le 22.08.2013)

Diament, Nic et al. (1997) : Organiser l'accueil en bibliothèque. Villeurbanne. Institut de formation des bibliothécaires. Coll. « La boîte à outils »

ENSSIB (1996) : Architecture et bibliothèques. Paris. ENSSIB. Coll. « Bulletin des bibliothèques de France »

Gascuel, Jacqueline (1984) : Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui créent, aménagent ou rénove une bibliothèque. Paris. Ed. du Cercle de la librairie.

Larbre, François (1995) : Organiser le libre accès. Villeurbanne. Institut de formation des bibliothécaires. Coll. « La boîte à outils »

Miribel, Marielle de avec la collab. De Lizée, Benoît et al. (2009) : Accueillir les publics : comprendre et agir. Paris. Ed. du Cercle de la librairie.

Martins, Ludivine ; Muller, Emilie et Yerly, Céline (2005) : Mise en valeur et signalétique du libre-accès à la bibliothèque musicale de la ville de Genève. [En ligne] <http://doc.rero.ch/record/5547?ln=fr> (page consultée le 22.08.2013)

Maury, Yolande (1998) : La signalisation au CDI. [En ligne] http://www.intercdi-cedis.org/spip/intercdiarticle.php3?id_article=700 (page consultée le 22.08.2013)

Piquet, Michel (2003) : Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques. Paris. Ed. du Cercle de la librairie.

Poissenot, Claude et Ranjard, Sophie (2005) : Usages des bibliothèques, approche sociologique et méthodologie d'enquête. Villeurbanne. Presses de l'ENSSIB. Coll. « Les cahiers de l'ENSSIB », n° 2

QestionPoint (2009) : [En ligne] <http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.AskPatronFetchQA;jsessionid=FE094979A4BAAAC8CB3DF12EC03E57C8?qid=182317&listpos=5&qphost=qpap03pxdu.prod.oclc.org&> (page consultée le 23.09.2013)

Roselli, Mariangela et Perrenoud, Marc (2010) : Du lecteur à l'usager : ethnographie d'une bibliothèque universitaire. Toulouse. Presses universitaires du Mirail.

Sauvage, Christiane et al. (2010) : Informer et rechercher : le bibliothécaire au service du lecteur : manuel. Paris. Association des bibliothécaires de France. Coll. « Médiathèmes », n° 6

Vibarel, Cécile (2004) : La signalisation : accès à l'information et autonomie dans l'espace CDI. [En ligne] http://www.cndp.fr/savoirscdi/fileadmin/fichiers_auteurs/Centre_de_ressources/Espace_CDI/Construction_restructuration/Signalisation.pdf (page consultée le 22.08.2013)

10. Annexes

Liste des annexes :

Légende 1 : Légende des plans du centre de documentation.....	25
Plan 1 : Plan du niveau 0.....	26
Plan 2 : Plan du niveau 1.....	27
Photo n°1.....	28
Photo n°2.....	29
Photo n°3.....	30
Photo n°4.....	31
Photo n°5.....	32
Photo n°6.....	33
Photo n°7.....	34
Photo n°8.....	35
Photo n°9.....	36
Photo n°10.....	37
Photo n°11.....	38
Photo n°12.....	39
Photo n°13.....	40
Photo n°14.....	41
Photo n°15.....	42
Photo n°16.....	43
Photo n°17.....	44
Photo n°18.....	45
Photo n°19.....	46
Photo n°20.....	47
Photo n°21.....	48
Photo n°22.....	49
Photo n°23.....	50
Photo n°24.....	51
Photo n°25.....	52
Photo n°26.....	53
Photo n°27.....	54
Photo n°28.....	55
Photo n°29.....	56
Photo n°30.....	57
Photo n°31.....	58
Photo n°32.....	59
Photo n°33.....	60
Photo n°34.....	61
Photo n°35.....	62

Légende des plans du centre de documentation

- 1) Porte d'entrée
- 2) Bureaux
- 3) Guichet du prêt et d'information
- 4) Périodiques
- 5) Espace de lecture et nouveautés
- 6) OPAC
- 7) Escalier
- 8) Bas de l'escalier
- 9) Panneau de signalétique directionnelle
- 10) Local Ergotheca
- 11) Local des archives
- 12) Sortie de secours
- 13) Loges audiovisuelles
- 14) Monographies
- 15) Périodiques
- 16) Loges
- 17) DVD et VHS
- 18) Travaux de diplôme
- 19) Références
- 20) Salle de cours polyvalente
- 21) Accès à l'ascenseur et aux WC
- 22) Places de travail
- 23) OPAC
- 24) Guichet du prêt
- 25) Imprimante/photocopieuse

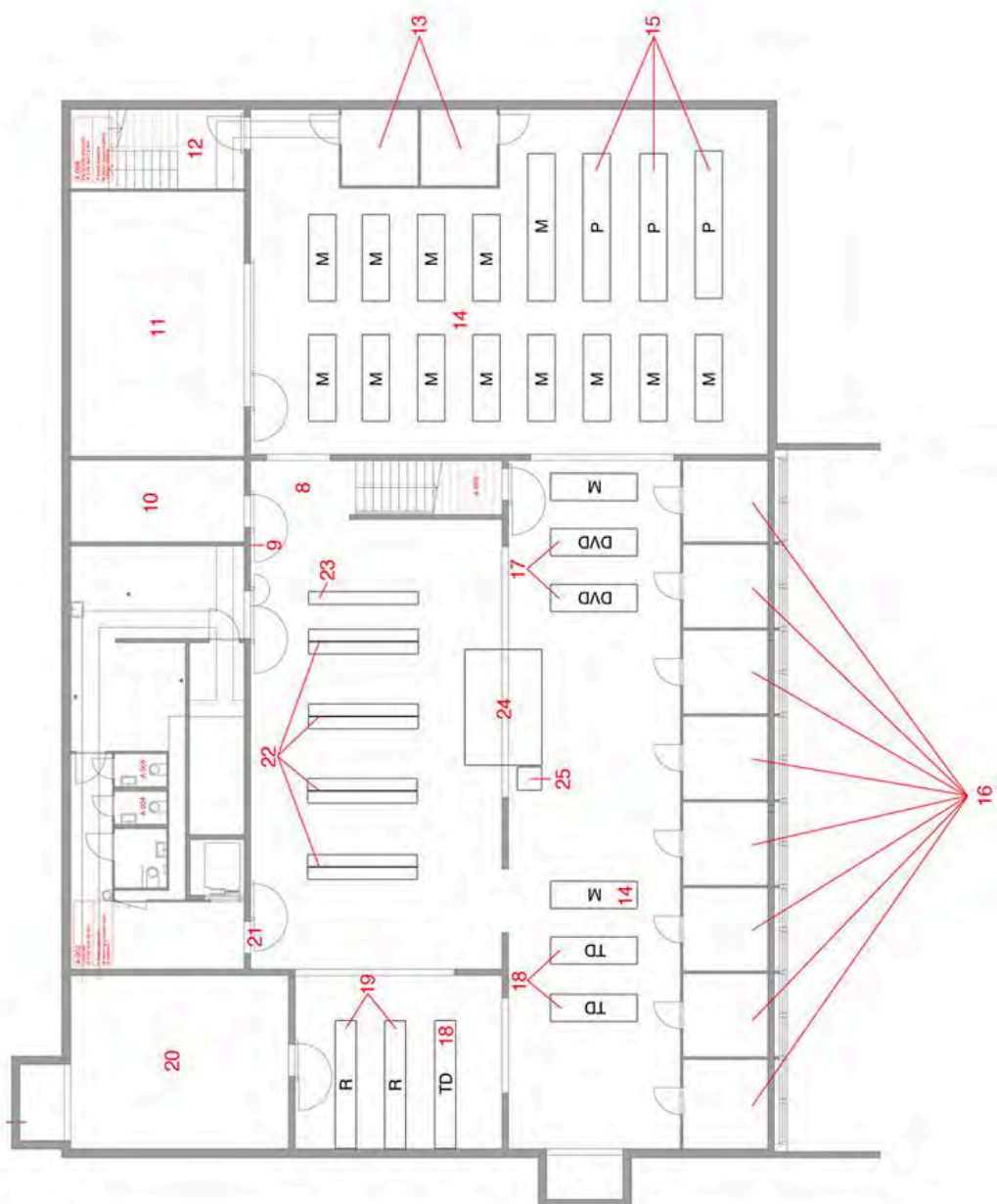
DVD = DVD et VHS

M = Monographies

P = Périodiques

R = Références

TD = Travaux de diplôme



Plan 2 : Plan du niveau 1

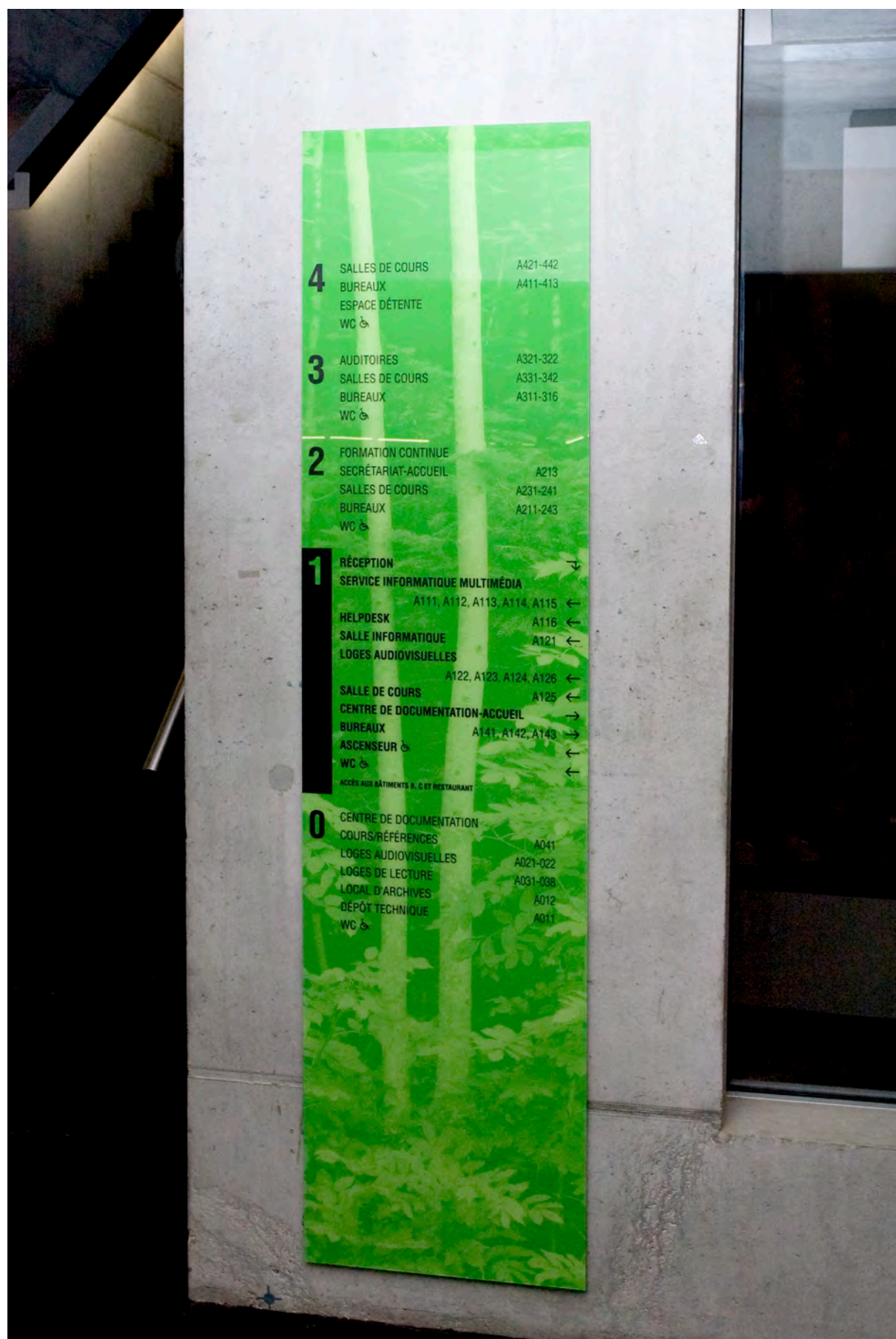


Photo n°1



Photo n°2



école d'études sociales et pédagogiques · Lausanne
haute école de travail social et de la santé · Vaud



Centre de documentation

Catherine Finsterwald, responsable
Patricia Christen
Joëlle Longchamp Reuge
Nicolas Pernet
Violaine Lecoultre
Marc Gattlen
Laeticia Lavanchy, apprentie AID



Horaires d'ouverture

Lundi : 8:30 – 18:00

Prêt et services : 10 :10 :30 et dès 12 :00

Mardi à jeudi : 8:30 – 18:00

Vendredi: 8:30 – 17:00



Photo n°3



Photo n°4



Photo n°5



Photo n°6

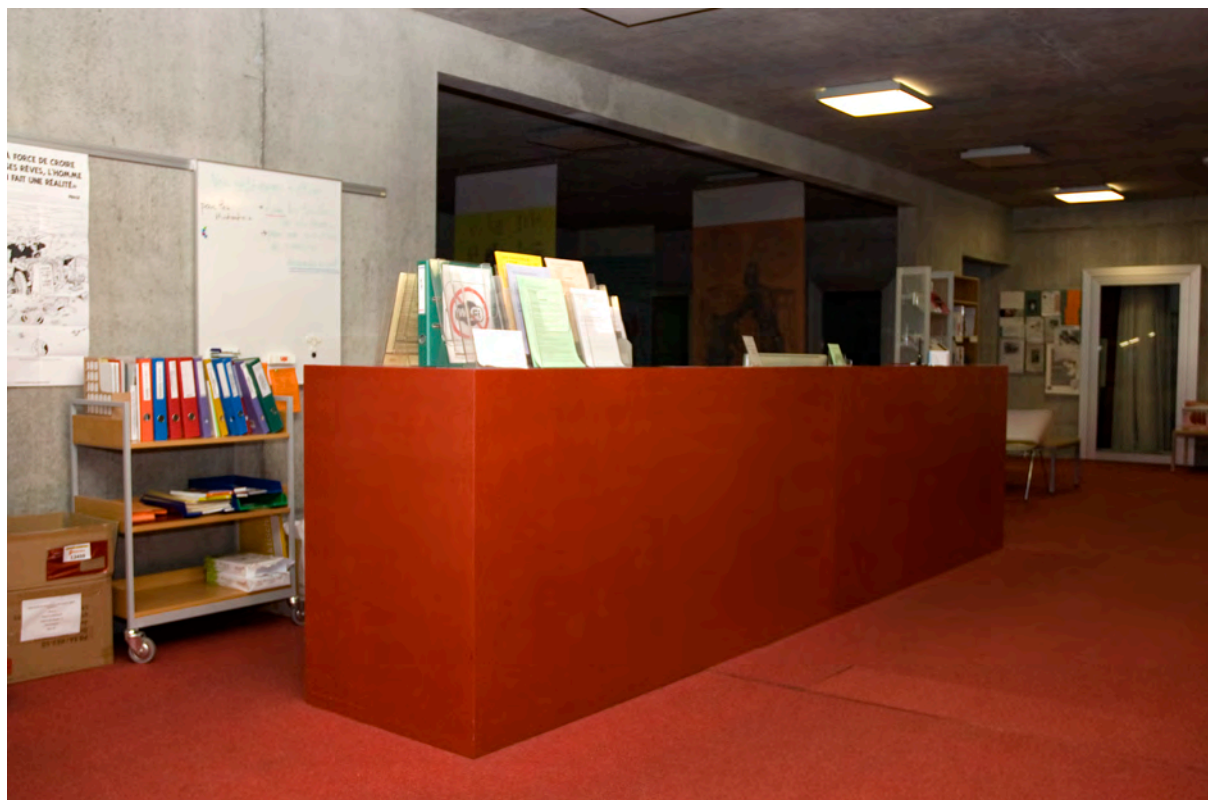


Photo n°7



Photo n°8



Photo n°9



Photo n°10



Photo n°11



Photo n°12



Photo n°13



Photo n°14



Photo n°15



Photo n°16



Photo n°17



Photo n°18



Photo n°19



Photo n°20



Photo n°21



Photo n°22



Photo n°23



Photo n°24



Photo n°25



Photo n°26



Photo n°27



Photo n°28



Photo n°29

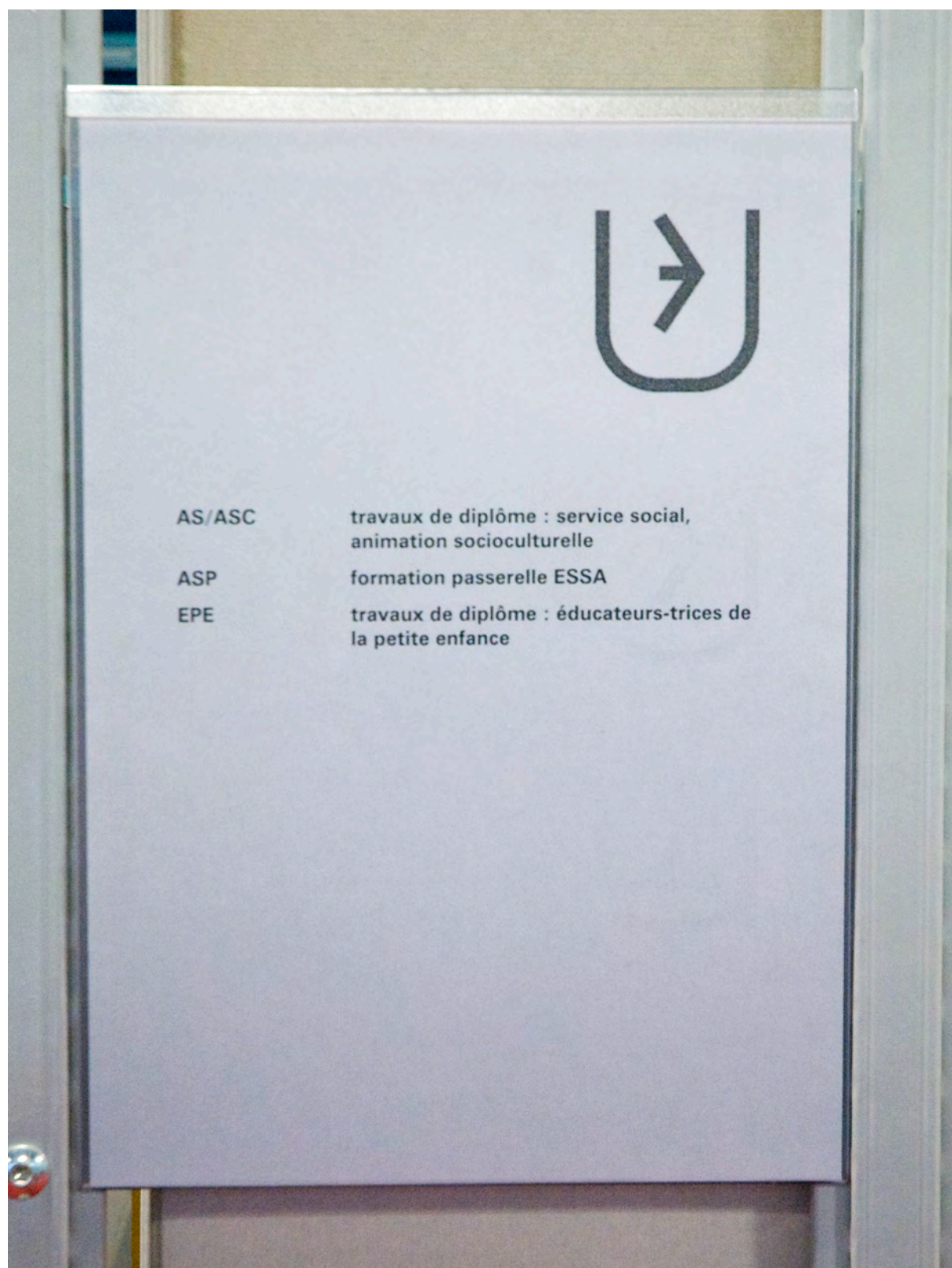


Photo n°30



Photo n°31



REFERENCES (Ces documents ne se prêtent pas)

61 R	médecine, soins infirmiers
61:-053.9 R	gériatrie, gérontologie
611 R	anatomie
615.1 R	pharmacologie
615.4 R	appareils et matériel médico- thérapeutique
615.4:72 R	architecture, logements et handicap
615.8:331 R	ergothérapie
616.8 R	pathologie et rééducation des organes moteurs et système nerveux
617.3 R	orthopédie et rééducation en ergothérapie
Classeurs ER	
651 R	méthodes de travail personnel, expression orale et écrite, lecture
680 R	informatique
7.02 R	travail manuel et artistique : techniques

701 R	art
79 R	jeux
791 R	cinéma : dictionnaires

Photo n°32



Photo n°33



Photo n°34



Photo n°35