

L'organisation de l'accueil à l'Alcazar (BMVR de Marseille)

ROUX Catherine

Sous la direction de François Larbre
Directeur du réseau des bibliothèques municipales de Marseille

Remerciements

Je tiens à remercier M. Larbre, directeur du réseau des bibliothèques de Marseille, et Mme Poggioli, directrice de la bibliothèque de l'Alcazar, pour l'accueil qu'ils m'ont réservé, ainsi que tous les membres du personnel de l'Alcazar qui m'ont aidée à travailler dans les meilleures conditions.

Une pensée reconnaissante à tous ceux qui ont pris le temps de me faire partager leurs expériences et leurs points de vue.

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Sommaire

INTRODUCTION.....	5
PARTIE 1 : GENÈSE DE L'ALCAZAR.....	6
1. UN NOUVEL ÉLAN POUR MARSEILLE	6
1.1. <i>Perspectives de développement pour le XXIe siècle</i>	6
1.2. <i>Le projet culturel marseillais</i>	7
2. L'ALCAZAR : UNE DOUBLE AMBITION.....	9
2.1. <i>Un lieu phare pour la « reconquête » du centre-ville</i>	9
2.2. <i>Un équipement structurant pour le réseau de lecture publique</i>	10
PARTIE 2 : L'ACCUEIL À L'ALCAZAR	13
1. PLAN DE TRAVAIL	13
1.1. <i>Définition</i>	13
1.2. <i>Méthode</i>	13
2. PRÉPARATION DE L'OUVERTURE	14
2.1. <i>Espoir et craintes</i>	14
2.2. <i>Le groupe de projet Alcazar</i>	15
3. DESCRIPTION DE L'ORGANISATION	15
3.1. <i>Organisation des espaces publics</i>	15
3.2. <i>Organisation des services</i>	17
PARTIE 3 : OBSERVATIONS.....	20
1. CONVIVIALITÉ	20
1.1. <i>Ambiguïté de la notion de pré - accueil</i>	20
1.2. <i>Manque de personnel</i>	21
1.3. <i>Limite des espaces ouverts</i>	22
2. ORIENTATION	22
2.1. <i>Implantation des postes</i>	22
2.2. <i>Signalétique</i>	23
2.3. <i>Les différentes banques</i>	23

3.	COMMUNICATION	23
3.1.	<i>Articulation bibliothèque - SPI</i>	24
3.2.	<i>Articulation entre les services</i>	24
3.3.	<i>Le besoin de communication des agents</i>	26
PARTIE 4 : PROPOSITIONS		27
1.	LES QUESTIONS MATÉRIELLES : AMÉLIORER LA LISIBILITÉ.....	27
1.1.	<i>Réaménagement du rez-de-chaussée</i>	27
1.2.	<i>Améliorer la signalétique</i>	27
1.3.	<i>Détails pratiques</i>	28
2.	L'ORGANISATION : RECHERCHER CLARTÉ ET COHÉRENCE.....	29
2.1.	<i>Répartition des rôles</i>	29
2.2.	<i>Gestion des flux</i>	30
2.3.	<i>Généraliser les bonnes pratiques</i>	31
3.	LA STRATÉGIE : PENSER L'ACCUEIL COMME UN PROJET	32
3.1.	<i>Cycle de formation sur l'accueil</i>	32
3.2.	<i>Création d'un observatoire des publics</i>	33
3.3.	<i>Accueil des nouveaux recrutés</i>	34
3.4.	<i>La communication avec les usagers</i>	35
CONCLUSION.....		36
BIBLIOGRAPHIE		37
TABLE DES ANNEXES		39

Introduction

Le 30 mars 2004 a ouvert l'Alcazar, Bibliothèque de Marseille à Vocation Régionale ; ce développement inattendu du sigle BMVR a été préféré à l'original¹, signe de la forte appropriation du projet par la ville. C'est l'avant-dernière des douze BMVR à ouvrir ses portes au public.

La création de la bibliothèque de l'Alcazar est un événement exceptionnel, son ouverture plusieurs fois reportée était très attendue, par les Marseillais comme par les bibliothécaires. Cet équipement de premier plan, une des plus grandes bibliothèques de prêt en France avec 11000 m² de surface publique, change radicalement la donne en matière de lecture publique dans une ville très en retard en la matière.

En tant que marseillaise de fraîche date, j'ai souhaité profiter de l'occasion qui m'était offerte de découvrir cet équipement de l'intérieur quand je ne le connaissais que comme lectrice, et d'observer l'impact qu'il pouvait avoir sur les habitudes des Marseillais.

L'objet du stage, une évaluation de l'organisation de l'accueil, m'a amenée à proposer une enquête sur les publics qui sera développée dans mon mémoire d'étude, et dont les apports ont enrichi en retour mon analyse sur la fonction accueil au sein de la bibliothèque.

Après avoir évoqué le contexte de la naissance de l'Alcazar et mis en lumière les enjeux forts liés à l'accueil des publics, je décrirai l'organisation actuelle de l'accueil, ferai part de mes observations et proposerai des pistes de réflexion visant à améliorer sa qualité et assurer son évolution dans le temps.

¹ Bibliothèque Municipale à Vocation Régionale

Partie 1 : genèse de l'Alcazar

1. Un nouvel élan pour Marseille

Le XXe siècle aura été dur pour Marseille : affairisme et corruption dans l'entre-deux guerres, importantes destructions lors des bombardements de la deuxième guerre mondiale, décolonisation et fermeture du canal de Suez tarissant sa principale source de revenus, importantes vagues migratoires dans un contexte économique difficile, chômage et paupérisation du centre-ville. L'image de la ville en a été durablement affectée, mais on observe depuis quelque temps un revirement de situation.

1.1. Perspectives de développement pour le XXIe siècle

1.1.1 Emploi et formation

Au milieu des années 80, Marseille prend le virage des nouvelles technologies. Avec la création du technopôle de Château-Gombert, 2^e pôle scientifique français, s'ouvre une ère nouvelle. La création d'une école de l'Internet unique en France va dans le même sens, accentuant cette nouvelle vocation.

Les deux zones franches des quartiers Nord de la ville connaissent un grand succès et de nombreuses entreprises se sont créées ou implantées récemment à Marseille, comme AOL ou Telecom Italia ces derniers mois.

1.1.2 Urbanisme

En 1996 démarre le projet Euroméditerranée, opération d'aménagement urbain d'intérêt national bénéficiant d'importants crédits de l'Etat, qui s'étend sur un périmètre de 310 hectares et va modifier considérablement le cœur de la ville².

Partout à Marseille des travaux sont en cours, qu'il s'agisse de rénovation de bâtiments, de construction de logements, ou encore de développement des

² Voir carte en annexe 1-1

transports (tramway, extension des lignes de métro, restructuration de la gare St Charles qui est reliée à Paris en 3 heures).

La création de la communauté urbaine Marseille – Provence - Métropole en 2000 facilite la mise en place de ces grands chantiers.

1.1.3 Evolution démographique

La population ne cessait de baisser depuis 1975, mais le recensement de 1999 montre que la tendance s'est inversée. Marseille est à la mode (cinéma, télévision, couvertures de magazines), elle est de nouveau attractive, le secteur du tourisme est en plein essor et les prix de l'immobilier s'envolent.

Dans ces projets de développement, la culture n'est pas en reste et un effort important est fait dans ce domaine.

1.2. Le projet culturel marseillais

1.2.1 Les déclarations

Dans son discours de politique générale du 25 juin 2001, Jean-Claude Gaudin insiste sur l'importance des actions liées au domaine culturel dans les grands projets de la ville. Le Schéma directeur « culture » présente ces projets en détail pour la décennie 2002-2012 et explicite les grands axes de la politique culturelle marseillaise : encourager l'accès à la culture (démocratisation culturelle, lutte contre l'illettrisme), mettre en valeur le patrimoine (travaux de rénovation, notion de patrimoine intégré), poursuivre l'aménagement culturel (création de nouveaux lieux pour la culture).

Une trentaine de projets sont présentés, dans des domaines divers et concernant tous les secteurs géographiques de la ville, parmi lesquels on peut citer :

- la BMVR
- le Grand Longchamp (extension et embellissement de l'actuel musée transformé en Centre Méditerranéen de diffusion culturelle et scientifique)
- le Palais Carli (restructuration complète du bâtiment abritant le Conservatoire de Musique)

- la Friche de la Belle-de-Mai (ancienne manufacture des tabacs abritant aujourd'hui un lieu d'accueil d'artiste et de producteurs de toutes disciplines)
- le Silo (ancien silo à céréales situé sur le port autonome qui sera transformé en complexe culturel : librairie, salles de spectacle, studios d'enregistrement)
- le Musée des Civilisations de l'Europe et de la Méditerranée (inclus dans un projet plus large de Cité de la Méditerranée)

1.2.2 Les faits

Entre 1995 et 2001, le budget global de la culture est passé de 70 à 110 millions d'euros (37 en investissement, 73 en fonctionnement). Depuis, il a augmenté régulièrement, les projections pour 2012 faisant état d'un budget de fonctionnement de 120 millions d'euros, soit une augmentation de 64 % par rapport à 2001.

Il est vrai que le calendrier de réalisation des grands projets a d'ores et déjà pris du retard, pour des raisons diverses, et que les perspectives budgétaires semblent moins optimistes aujourd'hui. Cependant la dynamique d'ensemble n'est pas remise en cause et les moyens d'assurer le suivi des projets sont progressivement mis en place.

Depuis plusieurs années, la Direction Générale des Affaires Culturelles s'attache à animer un réseau culturel, défini comme le *cadre technologique de son activité* dans ce domaine. Il s'agit de créer une véritable synergie entre tous les acteurs de la culture en créant les outils propres à favoriser *une vision transversale et dynamique des actions*, destinés au public (passeport culturel, services en ligne), mais aussi aux professionnels (Intranet et espace coopératif)³.

Le réseau Eurocities, regroupant une centaine de grandes villes européennes a décerné à Marseille en 2002 l'Eurocities award⁴ sur le thème « politique culturelle et projets culturels innovants », ce qui lui permet de poser sa candidature au titre de Capitale européenne de la culture.

³ Schéma directeur culture p. 11

⁴ Le site www.eurocities.org présente les villes participantes et le prix décerné chaque année sur un thème particulier

2. L'Alcazar : une double ambition

Le projet de construction d'une très grande bibliothèque au cœur du quartier Belsunce répond à deux préoccupations : la requalification du centre-ville et la mise à niveau du réseau de lecture publique.

2.1. Un lieu phare pour la « reconquête » du centre-ville

2.1.1 Belsunce, quartier à l'image dégradée

Le quartier Belsunce s'étend entre le port et la gare⁵ : rien d'étonnant à ce qu'il soit devenu une importante zone de transit pour les hommes et les marchandises.

Depuis le début du XXe siècle, le quartier Belsunce accueille de très nombreux étrangers d'origines diverses (Italiens, Grecs, Espagnols, Russes, Arméniens mais aussi Africains, Chinois et Vietnamiens). Des familles nombreuses aux revenus modestes s'entassent dans les immeubles bourgeois. Après la seconde guerre mondiale, les nombreux meublés accueillent de nouveaux migrants originaires d'Afrique du Nord, principalement d'Algérie, qui restent à Marseille pour quelque temps et parfois s'y installent. Après la guerre d'Algérie, on construit à la hâte les trois tours Labourdette pour loger les rapatriés.

Les logements de ce quartier cosmopolite, vivant et surpeuplé, se dégradent rapidement. Les loyers ne peuvent qu'être modestes, et les propriétaires sont rarement enclins à engager les travaux de rénovation qui seraient nécessaires.

Le commerce a toujours été la principale vocation du quartier ; l'exiguïté des boutiques et la forte augmentation de l'activité marchande due au passage de nombreux voyageurs en partance pour l'Algérie, mais aussi des « touristes » venus d'Afrique du Nord pour écouler de la marchandise et acheter des produits introuvables là-bas vont le faire sortir des boutiques pour investir la rue.

L'insalubrité, le désordre et le sentiment d'insécurité qui en résultent vont donner à Belsunce une réputation de quartier mal fréquenté et donc infréquentable.

⁵ Voir cartes en annexe 1-2

2.1.2 Les travaux entrepris dans le quartier

Plus que les mesures prises pour encadrer le commerce et limiter les débordements, c'est l'instauration des visas en 1986 qui va réduire les échanges avec le Maghreb et par contrecoup l'activité de négoce à Belsunce.

Après la réhabilitation de quelques ruelles et la remise en état de leurs boutiques, on installe en bordure du quartier différents équipements visant à recréer une certaine mixité sociale (Faculté de Droit, de Sciences Economiques, Institut Universitaire de Formation des Maîtres). Bien que n'étant pas compris dans le périmètre Euroméditerranée, Belsunce est touché par ses retombées, comme par la restructuration de la Gare St Charles et les travaux entrepris aux alentours.

D'autres aménagements sont en cours ou prévus : le chantier du tramway (une ligne passera devant la BMVR), le centre commercial de la Bourse tout proche sera agrandi et doté d'une nouvelle façade sur le cours Belsunce, tout cela avec l'objectif affiché de rendre le centre-ville plus attractif, de lutter contre l'insalubrité et de favoriser la mixité sociale.

La particularité de l'Alcazar dans ce plan de « reconquête » du centre-ville est d'être le premier établissement situé à l'intérieur du périmètre Belsunce.

2.2. Un équipement structurant pour le réseau de lecture publique

La création de l'Alcazar induit un changement d'échelle radical pour le réseau qui a entraîné une réorganisation complète structurée par un nouvel organigramme.

2.2.1 Situation initiale

Avec seulement 8 bibliothèques (dont 5 petites bibliothèques de quartier) sur un territoire équivalent à deux fois la superficie de Paris, Marseille apparaissait invariablement dans les dernières places des classements de revues professionnelles. 5 % de ses habitants seulement étaient inscrits dans le réseau en 2002, quand la moyenne nationale est d'environ 18%. La bibliothèque centrale, St Charles, en fonction depuis les années 70, n'était pas facilement repérable dans la ville et les bâtiments vieillissants inconfortables. Les bibliothèques du Merlan et de Bonneveine sont également installées dans des locaux déjà anciens et toutes deux manquent cruellement d'espace (notamment de places assises pour lire ou

travailler). Un effort considérable était devenu nécessaire pour remettre à niveau le réseau marseillais de lecture publique.

2.2.2 Le projet de grande bibliothèque en centre ville

Depuis le début des années 90, un projet de grande bibliothèque au centre ville était en gestation mais il tardait à se concrétiser, principalement en raison du coût prévisible de l'opération, difficilement supportable par la ville seule.

Le projet qui est adopté en conseil municipal en mars 1997, s'appuie sur le dispositif BMVR⁶ qui a rendu possible un investissement important en raison des subventions conséquentes qu'il impliquait de la part de l'Etat, mais aussi de la Région et du Département, 52 % des investissements seulement restant à la charge de la ville.

L'emplacement de la nouvelle bibliothèque fut lui aussi long à déterminer. Le site retenu en définitive est l'emplacement du célèbre music-hall, l'Alcazar lyrique de Marseille, qui était fermé et abandonné depuis la fin des années 60. L'endroit est très central, bien accessible par les transports en commun. C'est aussi un lieu symbolique de la vie marseillaise où débutèrent Maurice Chevalier, Fernandel ou Tino Rossi. Ce qui subsistait de l'ancien music-hall fut entièrement détruit, à l'exception des boiseries et de la marquise entourant la porte principale qui furent restaurées et replacée à l'entrée du nouveau bâtiment conçu par Adrien Fainsilber et Didier Rogeon⁷, marquant ainsi la volonté d'inscrire ce nouvel équipement dans une histoire culturelle et patrimoniale.

2.2.3 Nouvelle organisation

2.2.3.1 Un véritable réseau...

Le fonctionnement initial des bibliothèques municipales était caractérisé par une grande autonomie, chaque équipement gérant lui-même ses acquisitions et réalisant le traitement de ses documents sur place. Ce fonctionnement ne pouvait perdurer dans le cadre d'un développement conséquent en terme de crédits et de personnel, et la création d'une BMVR impliquait l'instauration de procédures permettant une meilleure efficacité et la réalisation de réelles économies d'échelle.

⁶ Loi du 13 juillet 1992 créant un dispositif financier spécifique pour la construction de grands établissements en région, pôles d'équilibre de la Bibliothèque Nationale de France et acteurs privilégiés de la coopération régionale

⁷ Annexe 3-2, photo 1 et 2

Des services communs sont créés, qui travaillent pour l'ensemble du réseau. Certains sont d'ordre logistique (services administratifs et technique), d'autres ont un rôle bibliothéconomique, comme le service des entrées et du catalogue qui a modifié les pratiques en centralisant une grande partie des opérations de commandes et de traitement des documents.

Des coordinations (musique, jeunesse...) dont le rôle est d'assurer une cohérence dans les fonctionnements sur l'ensemble du réseau sont également mises en place. Des missions transversales sont instituées (évaluation, communication).

2.2.3.2 ... articulé en territoires

Le réseau des bibliothèques est structuré en territoires Nord, Centre et Sud comprenant chacun une bibliothèque de secteur (respectivement le Merlan, l'Alcazar et Bonneveine) et une ou plusieurs bibliothèques de quartier (Saint-André pour le territoire Nord, Castellane, Le Panier, Cinq avenues pour le territoire Centre et la Grognarde pour le territoire Sud⁸). S'y ajoutent deux projets de construction non encore lancés : Saint-Antoine (programme en cours) et une médiathèque pour les quartiers est, dans la vallée de l'Huveaune. Quant à la bibliothèque St Charles, elle a fermé et le site n'est plus occupé que par le service bibliobus.

On voit sur la carte du réseau présentée en annexe que d'importantes zones urbaines sont dépourvues de bibliothèque et que loin d'être une finalité, la réalisation de l'Alcazar ne devrait être qu'une première étape dans le déploiement d'un véritable maillage du territoire, rééquilibrant une offre aujourd'hui très concentrée sur le centre-ville.

L'Alcazar est donc investi d'une double mission : être le pivot d'un réseau de lecture publique en expansion, mais aussi contribuer à désenclaver le quartier Belsunce. Dans ce contexte, l'accueil des publics est évidemment un enjeu majeur pour la réussite du projet.

⁸ Carte du réseau en annexe 1-3

Partie 2 : l'accueil à l'Alcazar

1. Plan de travail

1.1. Définition

Le mot « accueil » recouvre tant de réalités en bibliothèque qu'il est délicat de cerner le sujet : l'accueil est partout et relié à toutes les activités, il est le moyen et la finalité. Un mot qui signifie trop ne signifie plus rien, c'est pourquoi on ne peut délimiter le sujet de l'étude sans proposer une définition à ce terme. Dans le cas présent, la définition est inspirée des préoccupations de l'équipe de direction, qui a proposé ce sujet de stage.

L'accueil sera défini ici comme le **contexte de la rencontre entre l'utilisateur et l'information**. Précisons que l'étude sera limitée à l'accueil des individus à l'intérieur de la bibliothèque : orientation dans le bâtiment et les collections et conditions d'accès aux services. L'accueil comprend donc également une part de communication, directe ou indirecte, entre professionnels des bibliothèques et population desservie, tant qu'il ne s'agit pas de l'information documentaire elle-même. L'accueil de groupes, qui nécessite une organisation particulière, ou la visibilité et l'accessibilité du bâtiment ne seront pas abordées dans ce rapport, la question de l'accueil individuel étant déjà très vaste.

Chacun a conscience que c'est l'accueil réservé à ses visiteurs qui fera l'image de l'Alcazar, ce qui justifie qu'on s'en préoccupe tout particulièrement.

1.2. Méthode

Comme lectrice inscrite à l'Alcazar, j'avais déjà l'expérience de la découverte de la bibliothèque en tant qu'utilisateur. Je l'ai complétée par de nombreuses observations des déplacements, des attitudes et des réactions du public dans la bibliothèque. Pendant le premier mois de stage, je me suis attachée à passer du temps en service public au rez-de-chaussée, principalement à la banque de prêt et aux inscriptions. Par la suite, j'ai fait des plages de service public dans tous les

départements, rencontré leurs responsables et parlé de façon moins formelle avec de nombreux agents. L'objectif était de faire un inventaire des pratiques et de repérer les dysfonctionnements ou incohérences afin d'élaborer des propositions d'amélioration. J'ai également cherché à savoir comment ont été étudiées préalablement à l'ouverture les questions liées à l'accueil des publics, pour comprendre les motivations des choix qui l'orientent aujourd'hui.

Parallèlement, l'étude sur les publics faisant l'objet de mon mémoire d'étude m'a apporté des informations utiles sur la perception de l'Alcazar et la satisfaction des usagers. Mes observations (observation directe de la circulation des usagers et observation participante en service public) et mes enquêtes auprès des usagers (questionnaire et entretiens) m'ont aidé à valider mes hypothèses et à hiérarchiser mes propositions.

2. Préparation de l'ouverture

2.1. Espoir et craintes

L'ouverture d'une très grande bibliothèque de prêt dans le quartier Belsunce était un défi dans la mesure où la volonté de créer un lieu où puissent se côtoyer des publics très hétérogènes, objectif particulièrement motivant pour les bibliothécaires, se heurtait à des appréhensions diverses. On pouvait craindre que les habitants du quartier ne se sentent pas concernés ou soient intimidés par cet équipement très luxueux, on pouvait également redouter quelques débordements de la part de publics jugés « difficiles » ou simplement turbulents. On prévoyait la présence massive, le mercredi et le samedi de jeunes du quartier qui n'ont aucune structure dédiée dans le secteur, et on craignait des difficultés comparables à celles rencontrées par le Forum des Halles à Paris. La taille du bâtiment était un point crucial : comment assurer une surveillance efficace dans des espaces aussi vastes ? La prudence a été de mise et les choix faits ont visé à faire la démonstration dès l'ouverture d'une certaine fermeté : un accord a été passé avec la société SPI (Société Phocéenne d'Intervention) qui a mis en place un dispositif de sécurité très impressionnant (caméras de surveillance, nombreux vigiles circulant en permanence dans l'équipement, contrôle des sacs à l'entrée). Cet accord

garantissait un certain équilibre et une ouverture sur le quartier puisqu'il impliquait le recrutement de vigiles - médiateurs originaires de Belsunce.

2.2. Le groupe de projet Alcazar

Dès l'année 2000, un groupe de projet a été mis en place pour la préfiguration de l'Alcazar. 40 opérations ont été listées, chacune pilotée par un groupe de travail, et parmi elles certaines concernaient directement les rapports avec les usagers, comme l'opération « accueil », mais également les opérations « offre de services et horaires », « signalétique » et « insertion dans le quartier Belsunce ».

On peut citer, dans les réalisations ayant précédé l'ouverture, le travail sur des ateliers d'écriture et d'autres projets avec les écoles du quartier, en rapport avec les fouilles archéologiques effectuées sur le site notamment.

Le groupe de travail « accueil » s'est consacré à trois questions principales : la définition de la fonction d'accueil, l'élaboration d'une charte de l'accueil présentant les objectifs et engagements des bibliothécaires à l'égard des futurs usagers, et l'organisation d'une formation de base sur les techniques d'accueil, destinée à l'ensemble du personnel et complétée par des modules spécialisés thématiques. La Charte de l'accueil⁹ était pensée comme un document à adopter au niveau du réseau, et la formation au cours de laquelle elle a été présentée a effectivement été suivie par l'ensemble du personnel du réseau entre 2002 et 2004.

3. Description de l'organisation

3.1. Organisation des espaces publics

3.1.1 Structure générale du bâtiment

La bibliothèque se compose de deux bâtiments distincts séparés par une ruelle, et reliés entre eux par les sous-sols et deux passerelles au deuxième étage : l'îlot 1 est la partie publique de l'équipement, c'est donc celle-ci qui nous occupera par la suite, alors que l'îlot 2 regroupe les services administratifs, techniques et les bureaux des bibliothécaires.

⁹ Charte présentée en annexe 2

Concernant l'îlot 1, il est organisé autour d'un atrium, rue centrale traversant le bâtiment de part en part sur toute la hauteur, entouré sur 4 niveaux de plateaux sur lesquels sont répartis les différents départements, les plateaux Sud étant plus étroits que les plateaux Nord¹⁰.

3.1.2 Le hall

L'entrée principale donne sur un hall assez important et presque complètement vide, fonctionnant comme un sas (il y a des portillons antivols de chaque côté) qui mène à l'atrium¹¹. Il donne accès aux toilettes et, par l'escalier sur la droite, à la salle de conférence (au sous-sol) et à la salle d'expositions (au 1^{er} étage). Le PC sécurité est également installé dans ce hall, qui est tenu par les agents SPI : tout d'abord des vigiles qui vérifient le contenu des sacs à l'entrée des usagers, mais aussi des hôtes installées à un guichet de pré-accueil de l'autre côté du hall, qui apportent les premières informations (documents nécessaires pour l'inscription par exemple) ou remettent le plan du bâtiment, ou encore le programme des animations. Les hôtes sont également en charge des objets trouvés.

3.1.3 L'atrium

La banque ovale de prêt - retour est imposante et se trouve immédiatement derrière les portes d'entrée de l'atrium. C'est le premier dispositif visible au moment où on pénètre dans la bibliothèque.

Sur la droite en entrant sont disposés les quatre postes d'inscription en position debout pour les usagers¹², plus un cinquième en position assise juste après le coude de la banque vers la droite.

Dans le prolongement de la banque d'inscription, le dernier poste correspond au service orientation - références qui est destiné, comme son nom l'indique, à orienter l'utilisateur en fonction de sa recherche¹³. Le poste d'orientation est lié à la salle de références située au 3^e étage, qui est à même d'approfondir les recherches avec l'utilisateur dans un deuxième temps. Le poste d'orientation fait aussi beaucoup

¹⁰ Voir plans et photos 7 et 8 en annexe 3

¹¹ Annexe 3-2, photo 3 et 4

¹² Annexe 3-2, photo 5

¹³ Annexe 3-2, photo 6

de réorientation sur des services extérieurs à la bibliothèque, il doit pouvoir indiquer à l'utilisateur le meilleur interlocuteur possible en fonction de sa question.

Derrière la banque de prêt, adossés aux ascenseurs, se trouvent cinq postes doubles permettant la consultation du catalogue d'un côté et le prêt automatique de l'autre. Sont également situés au rez-de-chaussée le kiosque de presse, et de l'autre côté le département musique et le niveau inférieur du département jeunesse.

3.1.4 Les étages

Les trois étages ont la même superficie et des espaces rythmés de la même façon. On retrouve aux trois niveaux les « tours pompiers »¹⁴, accès de sécurité qui se présentent sous la forme de très grosses colonnes situées de part et d'autre des plateaux Sud. Le 3^e étage se distingue car il est « fermé » (vitré du côté de l'atrium) et équipé de portes de séparations qui isolent du bruit. Chaque niveau est équipé d'une banque d'étage, d'une banque de reprographie et de plusieurs banques de renseignement¹⁵.

Le rôle de la banque d'étage est double, voire triple : aider les usagers à s'orienter sur l'étage, gérer la communication sur place (chaque banque d'étage est adossée à un monte-charge qui permet le transport des documents entre les magasins et les départements), et bien sûr donner des renseignements bibliographiques sur le département dans lequel elle est située, tout comme les autres banques de renseignement.

La banque de reprographie gère les impressions et photocopies (payantes). C'est à cette banque que doivent s'adresser les usagers lorsqu'ils souhaitent imprimer ou photocopier quelque chose, aucune machine n'étant disponible en libre-service.

3.2. Organisation des services

3.2.1 Les équipes SPI

Le personnel SPI est composé de trois équipes ayant des distinctes :

- l'équipe de sécurité incendie : ce sont des professionnels expérimentés dont le rôle est d'assurer la sécurité matérielle à l'intérieur du bâtiment

¹⁴ Annexe 3, plans et photo 11

¹⁵ Annexe 3-2, photo 9 et 10

- l'équipe de « médiateurs » : jeunes majoritairement issus du quartier Belsunce et recrutés spécifiquement pour l'Alcazar (il s'agit souvent de leur premier emploi)
- l'équipe d'hôtesse : installées au guichet de pré - accueil dans le hall, elles tiennent également le bureau d'accueil dans le hall de l'îlot 2

3.2.2 Les départements

Comme la plupart des grandes bibliothèques construites récemment, l'Alcazar a adopté une organisation en départements, regroupant les différents supports dans des unités thématiques :

- Jeunesse
- Musique
- Société
- Arts et spectacles
- Langues et littérature
- Sciences et Techniques
- Civilisation
- Patrimoine et documentation régionale

Certains départements recueillent des informations sur les demandes qui leur sont faites (listes de questions) et mettent à disposition de leurs usagers des cahiers de suggestions d'achats, de remarques ou de nouveautés.

Chaque département consacre une part du temps de travail de son équipe au service des entrées et aux services spécialisés (pour les activités de prêt, retour, tri et inscriptions).

3.2.3 Les services spécialisés

Les services spécialisés regroupent : le service « accueil – inscriptions », le service « Lire Autrement » (espace dédié à l'accueil des personnes handicapées), le kiosque de presse et le service « orientation – références ». La responsable des services spécialisés chapote également les magasins et gère les plannings de la banque de prêt – retour et de la salle de tri.

3.2.4 La régulation

Un des points forts de l'organisation actuelle est la présence permanente de régulateurs à la banque de prêt - retour, en salle de tri, aux inscriptions. La régulation est une fonction que peuvent occuper temporairement un certain nombre de personnes (cadres B) qui sont suffisamment à l'aise sur un poste pour être considérés comme référents. Les régulateurs sont responsables de la bonne marche des opérations, ils sont un recours en cas de problème soit technique, soit avec un usager. Ils savent comment résoudre les pannes basiques, connaissent les procédures de règlement des litiges, et font souvent le lien avec les services concernés. Les nouveaux recrutés ou auxiliaires peuvent faire appel à eux en cas de doute sur la procédure à suivre. Ils ne doivent pas être sur un poste mais en « surnombre » pour avoir la possibilité de se déplacer et être toujours disponibles.

Après un long travail préparatoire, l'ouverture au public pouvait être appréhendée comme le moment de vérité, le test ultime qui allait valider ou contredire les procédures engagées, mais dans les semaines qui suivirent cette ouverture, la très forte fréquentation a monopolisé toutes les énergies et l'évaluation demandait un peu de recul. Les personnels ont cependant eu à cœur de garder une trace de leurs observations ; il faut à présent prendre le temps de les rassembler et de les analyser pour en tirer les bénéfices.

Partie 3 : observations

Il est indéniable que l'Alcazar est une réussite : dans l'ensemble les usagers sont très satisfaits de ce nouveau lieu, conquis par la beauté du bâtiment et souvent reconnaissants pour ce qui est offert. Le nombre d'inscrits sur le réseau a doublé en quelques mois, les habitants du quartier sont bien présents et les incidents sont rares. On peut cependant noter des réclamations et suggestions récurrentes, et l'observation, les enquêtes visant à recueillir les commentaires des usagers peuvent aider à relever les principaux points amendables.

1. Convivialité

1.1. Ambiguïté de la notion de pré - accueil

Si le hall d'accueil est très fonctionnel dans la mesure où il permet l'accès à divers espaces qu'il est intéressant de laisser en dehors de la bibliothèque proprement dite (PC sécurité, toilettes, salle d'exposition, salle de conférence), on ne peut pas ici parler d'accueil au sens convivial du terme.

Dans un premier temps, il était prévu de rendre cet espace attractif (téléphone, distributeur de boissons, fauteuils, présentoirs, vitrines), mais les exigences de la sécurité et, peut-être, un principe de prudence en ont voulu autrement. On peut s'interroger sur les conséquences de ce choix en terme d'image, ce large espace complètement vide (hormis la présence du service de sécurité, seul élément visible depuis l'extérieur) constituant une curieuse vitrine pour l'Alcazar. Sa vue provoque-t-elle un effet répulsif, décourage-t-elle certaines personnes de franchir le seuil ? Difficile à dire, mais on peut affirmer qu'elle n'a aucun effet incitatif.

Quant aux usagers réguliers, ils font totalement abstraction de cet espace et le traversent sans le voir, passant la plupart du temps à côté des informations concernant l'orientation ou les animations. Ceci peut s'expliquer en partie par le contrôle des sacs effectué tout de suite à l'entrée : les personnes qui traversent le hall ont souvent les yeux baissés car elles sont en train de refermer leur sac. Elles ne relèveront la tête qu'une fois entrées dans l'atrium.

1.2. Manque de personnel

Cette remarque est courante dans les commentaires des usagers : il n'y a pas assez de personnel. Pourtant les nombreux agents en poste aux différents niveaux ne semblent pas toujours débordés : cette impression est peut-être due à la fréquence d'apparition de files d'attente à certains endroits, ou au fait que les lecteurs ont parfois des difficultés à obtenir l'accompagnement ou l'aide dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin, parce que les bibliothécaires, soucieux de rester disponibles à la banque d'accueil, ne se déplacent pas toujours avec le lecteur, ou ne peuvent l'accompagner que pendant quelques instants.

1.2.1 Files d'attente

Il y a une file d'attente de chaque côté de la banque, une pour les prêts et l'autre pour les retours, qui parfois gênent le passage à l'entrée de l'atrium. La durée d'attente est très variable suivant les jours et les heures, sans toutefois dépasser une quinzaine de minutes les jours très chargés, mais la longueur de la file peut être décourageante et il arrive que des documents soient abandonnés sur place (posés sur les chauffeuses ou les automates de prêt). D'autre part, les usagers qui attendent leur tour ne voient pas les postes qui se libèrent, ce qui oblige les bibliothécaires à se lever, faire de grands signes ou appeler.

Pour les inscriptions, la file d'attente est moins longue mais elle avance beaucoup moins vite car les opérations d'inscription prennent du temps (beaucoup d'informations donner). C'est souvent à cette banque que les usagers montrent des signes d'impatience.

1.2.2 Formation des usagers

Automates, catalogue, Internet : on demande au lecteur de se débrouiller avec des outils qui ne lui sont pas toujours familiers. Les bibliothécaires sont souvent sollicités par des lecteurs qui aimeraient bien utiliser Internet mais ne « savent pas faire », en particulier les retraités qui sont à la fois particulièrement intéressés et démunis par les nouvelles technologies qu'ils n'ont pas pu découvrir à l'école ou au travail. Plus généralement, la recherche sur le catalogue n'a rien d'évident pour un néophyte. Les usagers ont souvent besoin d'aide quand ils utilisent pour la

première fois les écrans du rez-de-chaussée, et ce sont parfois les médiateurs ou les hôtesses SPI qui sont hélés au passage et les renseignent de leur mieux.

Quand aux automates, leur fonctionnement est très largement optimisé quand une personne est à proximité pour expliquer les manipulations. Les usagers qui ont bénéficié d'une « formation » minimale à leur utilisation seront performants lors de leurs prochaines visites et contribueront à réduire la file d'attente pour les prêts. Dans ce cas particulièrement, un investissement minimum dans la formation des usagers peut s'avérer rentable, alors que le découragement entraîne un jugement négatif (« ça ne marche jamais » pour les automates, ou encore « il n'y a rien dans cette bibliothèque » après plusieurs recherches infructueuses sur le catalogue).

1.3. Limite des espaces ouverts

Le principe des grands plateaux ouverts ne satisfait pas tout le monde car il entraîne une propagation du bruit ambiant. Au fil des étages le brouhaha de l'atrium s'éloigne mais de nombreux usagers déplorent l'absence d'une salle de travail fermée, alors que d'autres regrettent de ne pas pouvoir disposer d'une salle de détente où ils pourraient parler librement, téléphoner, manger et boire.

De plus les limites des départements ne sont pas toujours apparentes ; les usagers se sentent parfois perdus après un temps de déambulation à travers les allées et les rayonnages, étant passés d'un département à l'autre sans s'en rendre compte.

2. Orientation

2.1. Implantation des postes

Tout d'abord, le poste d'orientation est invisible pour les usagers qui entrent dans la bibliothèque pour la première fois, car il est trop éloigné du passage. Quand on avance dans l'atrium, on ne peut le voir que si on se retourne vers l'entrée. Il est situé dans le prolongement des postes d'inscription, ce qui crée une ambiguïté et provoque l'agacement des usagers qui attendent parfois longtemps pour s'inscrire et ne comprennent pas qu'un poste reste apparemment inutilisé. D'autre part, les automates de prêts sont mal placés, peu visibles et trop proches des ascenseurs.

Lorsqu'une file se forme, les personnes qui attendent ne peuvent pas voir les postes qui se libèrent.

2.2. Signalétique

La signalisation en place n'est pas toujours efficace : on ne voit pas les bandeaux « automates de prêt » par exemple, rares sont les usagers qui repèrent le plan général du bâtiment situé dans le hall, près du guichet des hôtes.

Par contre, l'observation des déplacements des usagers montre clairement qu'il manque un plan général du bâtiment au milieu de l'atrium, juste après les ascenseurs, ou bien au pied de l'escalier. Il y a bien un plan à cet endroit, mais c'est un plan du rez-de-chaussée, or arrivé à l'escalier le lecteur a déjà traversé tout le niveau, il serait plus approprié de lui montrer ou mènent ces escaliers.

2.3. Les différentes banques¹⁶

Les banques sont parfois mal situées par rapport à leur mission, particulièrement la banque d'étage, enclavée dans un département et dont la vocation d'orientation est de ce fait imperceptible. Sa position, de profil par rapport aux ascenseurs, est conditionnée par des questions de sécurité (obligation de laisser libre le passage pour la fermeture des portes coupe-feu) et semble inviter les usagers qui sortent des ascenseurs à pénétrer dans le département en passant derrière les bibliothécaires. La plupart du temps, ceux-ci bloquent donc le passage à l'aide de chariots à livres, pour obliger les visiteurs à emprunter « le bon passage », c'est-à-dire le moins évident. Inversement, la banque de renseignement qui se trouve juste à côté des escaliers répond à de nombreuses questions d'orientation, jouant ainsi partiellement le rôle de banque d'étage.

3. Communication

La bibliothèque doit parler d'une seule voix pour être perçue comme un ensemble cohérent. Ce n'est pas le cas actuellement, et la diversité des opinions et des comportements des personnels pourrait devenir problématique.

¹⁶ Annexe 3 photos 9 et 10

3.1. Articulation bibliothèque - SPI

Si le rôle de chaque équipe SPI est bien défini, il n'est pas si facilement perçu par le public, ni même par les bibliothécaires, leurs missions relevant à la fois de l'accueil et de la sécurité (dans des proportions différentes suivant les équipes). Les jeunes embauchés par SPI pour l'Alcazar apprennent essentiellement leur métier « sur le tas », et la formation qui leur est proposée est essentiellement tournée vers l'aspect sécurité, c'est pourquoi seules leurs relations quotidiennes avec les bibliothécaires peuvent les sensibiliser à la notion d'accueil des publics dans sa dimension de service public. Si les rapports sont cordiaux et le fonctionnement d'ensemble correct, c'est une impression de coexistence pacifique qui domine et non de réelle complémentarité.

3.2. Articulation entre les services

3.2.1 De l'autonomie à l'incohérence

Concernant l'accueil des publics, les départements fonctionnent de manière très autonome : comme on l'a noté plus haut, certains ont choisi de mettre à la disposition des usagers un cahier de remarques et un cahier de suggestions, voire un cahier de nouveautés, d'autres un seul ou aucun, mais en général les départements ne savent pas ce que font les autres et les documents en question ne sont pas standardisés ni centralisés. Les réponses aux remarques des usagers sont parfois plus le reflet d'un point de vue personnel que celui d'une politique globale de l'Alcazar. Rassembler ces informations est difficile et il est aujourd'hui impossible de disposer d'une vue d'ensemble claire.

D'autre part, les points de vue divergent sur certains sujets comme l'accès des enfants aux départements autres que la jeunesse. Certains considèrent que les enfants ont tout ce qui leur faut en jeunesse et n'ont pas à passer d'un département à l'autre, ce qui crée de l'agitation et du bruit. D'autres militent pour un accueil des enfants partout, afin de faciliter leur passage dans le monde documentaire des adultes (on sait que les bibliothèques perdent beaucoup de lecteurs au moment de l'adolescence). Entre ces deux points de vue, chacun tente de trouver l'attitude la plus juste, et celle-ci sera naturellement fortement liée à sa personnalité, d'où, à nouveau, une impression d'incohérence et de flou.

3.2.2 Les services spécialisés, un ensemble hétéroclite

Le regroupement au sein d'une même unité baptisée services spécialisés de 5 services différents (prêt – retour - tri, accueil - inscription, orientation - références, kiosque, Lire Autrement : noter au passage le nombre d'appellations multiples) dont les missions sont très diverses pose question. D'un côté une partie très logistique (prêt – retour - tri), de l'autre des services effectivement spécialisés car s'adressant à un public spécifique (Lire Autrement) ou travaillant sur un support particulier (le Kiosque de presse), mais aussi des service transversaux tourné vers l'accueil (orientation – références et accueil - inscription).

Quand aux automates de prêt, pourtant clairement liés à l'activité de prêt (et bientôt de retour), ils sont sous la responsabilité directe du service informatique et non gérés par la banque de prêt. Se faisant on les considère sous l'angle de la technologie et aucunement sous celui du service au public¹⁷.

3.2.3 Rôle du service accueil - inscriptions

Le service accueil est pris dans un fonctionnement quotidien très lourd, ce qui est logique en raison des très nombreuses inscriptions des premiers mois d'ouverture mais devrait s'améliorer dans les mois à venir. Les files d'attentes sont déjà plus rares, et surtout plus courtes. L'inscription est un moment privilégié de rencontre avec le lecteur : il est important de lui consacrer le temps nécessaire pour lui transmettre les informations indispensables. Cependant la durée d'attente s'en ressent et les signes d'impatience des usagers sont mal vécus par une équipe motivée qui prend son rôle très à coeur. Notons que le rôle du régulateur est ici très important, car les opérations d'inscription sont particulièrement délicates (de très nombreux cas différents peuvent se présenter, certaines situations demandent du tact, il faut savoir faire preuve de bon sens et de courtoisie). Faute de personnel, le régulateur est ici en poste et doit donc s'interrompre pour répondre aux demandes qui lui sont faites, abandonnant provisoirement l'utilisateur dont il s'occupait, ce qui est désagréable pour lui, surtout après une attente déjà longue.

¹⁷ Voir à ce sujet le rapport de stage de Sylvie Gier, DCB 13

3.3. Le besoin de communication des agents

Le personnel de l'Alcazar compte environ 150 personnes provenant d'horizons divers (bibliothécaires issus de d'équipements très différents, nouveaux recrutés venus de la librairie, de l'enseignement, étudiants embauchés à temps partiel comme auxiliaires etc.). Autant de points de vue et d'expériences diverses qui doivent être partagés et mis à profit pour permettre aux équipes d'avancer.

3.3.1 L'intégration des nouvelles recrues

Le personnel se renouvelle régulièrement, des auxiliaires sont recrutés pour des périodes courtes (trois mois) et ils seront principalement en poste au prêt - retour, c'est à dire en contact direct avec le public. De nombreux stagiaires sont accueillis chaque année. Faute de temps, toutes ces personnes sont rapidement intégrées aux plannings avec une formation minimale. Or un turn-over important associé à une formation réduite au strict minimum ont des conséquences directes sur l'efficacité générale. Un exemple particulièrement saisissant est celui du département musique qui voit chaque jour affluer un nombre considérable de litiges (boîtiers rendus vides, inversions de CD etc.) nécessitant de longues recherches, à tel point que les problèmes s'accumulent de façon inquiétante.

3.3.2 Besoin d'échanges

D'autre part, le personnel a besoin d'un temps de parole sur les questions liées à l'accueil, et ce manque est particulièrement visible pendant les réunions de personnel : régulièrement, on « déborde » de l'ordre du jour pour entrer dans des récits d'expériences ou des débats souvent importants, mais toujours rapidement clos car le moment n'est pas propice à ce type d'échange. Puisqu'il n'y a pas d'espace de discussion et d'échanges sur ces expériences vécues, le débat risque de resurgir à tout moment, sans construction, sans contrôle, et donc sans utilité.

On voit que les questions liées à l'accueil sont de plusieurs ordres : des questions pratiques liées à l'aménagement du bâtiment, des questions d'organisation visant à améliorer la cohérence d'ensemble, mais aussi et surtout des questions stratégiques qui conditionnent la réussite du dispositif d'ensemble.

Partie 4 : propositions

1. Les questions matérielles : améliorer la lisibilité

1.1. Réaménagement du rez-de-chaussée

Si un réaménagement est possible, le changement le plus important à réaliser serait de déplacer la banque d'orientation pour la mettre bien en évidence au milieu de l'atrium, juste entre les ascenseurs et l'escalier. Il serait alors intéressant de rapprocher les postes automates - OPAC de cet espace pour permettre aux bibliothécaires de faire des initiations à la demande, quand l'affluence le permet, créant un service supplémentaire sans devoir mobiliser un agent rien que pour cela. Une telle réorganisation permettrait peut-être de modifier le circuit des files d'attentes de la banque de prêt (files plus courtes, postes libres plus visibles).

Autre proposition peut-être plus complexe à mettre en place en raison des normes de sécurité pour l'évacuation : aménager le hall de pré - accueil pour en faire un lieu de séjour attractif et non un simple passage (fauteuils, distributeurs de boisson). Des vitrines, la présentation des nouvelles acquisitions à l'aide de listes illustrées, un écran ou un cahier permettant d'enregistrer des remarques et les réponses de la bibliothèque pourraient donner un avant-goût des services offerts par la bibliothèque aux visiteurs et créer le lien entre la bibliothèque et les espaces d'animation (salles d'exposition et de conférence).

1.2. Améliorer la signalétique

1.2.1 Dans le hall

Le totem présentant le plan général de la bibliothèque pourrait être déplacé pour améliorer sa visibilité, par exemple entre les deux portes d'accès à l'atrium, ou encore du côté gauche du guichet de pré - accueil, ce qui le placerai juste à droite de l'entrée, où il serait sans doute plus visible. Il prendrait alors la place du totem consacré à la présentation du programme des animations culturelles, qui pourrait

être avantageusement remplacé par un écran plasma, plus attrayant et attirant davantage le regard.

1.2.2 Au dessus des banques

Le dispositif de signalisation pourrait améliorer la lisibilité des différentes banques puisqu'elles sont difficilement déplaçables. On devrait pouvoir identifier de loin la banque d'étage, la banque de reprographie. Il serait également souhaitable d'ajouter le nom du département en toutes lettres car aujourd'hui seule la couleur du département apparaît ; ce n'est pas suffisant pour aider le visiteur à se repérer.

1.2.3 Les étages

Il serait souhaitable de trouver le moyen de marquer le numéro de l'étage juste en face de l'escalier à chaque niveau, comme une incrustation translucide dans la rambarde de verre qui borde l'atrium. Actuellement l'étage est indiqué sur un panneau latéral que les usagers ne remarquent généralement pas, d'où les nombreuses demandes d'orientation faites aux banques situées près de l'escalier¹⁸.

1.2.4 La charte graphique

La charte graphique qui présente les informations d'orientation à la verticale n'est pas toujours efficace : cela fonctionne bien pour les grands kakemonos indiquant la position des départements sur les plateaux, mais moins bien sur les automates de prêt ou au-dessus de l'entrée. L'information trop difficile à lire est « zappée ». Il serait préférable d'éviter de tout présenter de cette façon (la signalisation au-dessus des rayonnages notamment).

1.3. Détails pratiques

Certains aménagements concernant l'accès au bâtiment ne sont pas à l'ordre du jour car d'importants travaux vont avoir lieu juste devant l'entrée principale, mais il ne faudra pas oublier de prévoir un emplacement pour attacher les bicyclettes et une place de stationnement bien signalée pour les personnes handicapés.

Dans la bibliothèque, les baguettes métalliques posées au sol pour le guidage des déficients visuels sont en relief sur le sol et glissantes. On pourrait les remplacer

¹⁸ Annexe 3-2, photo 9

par un revêtement antidérapant qui contrasterait avec le marbre ou la moquette sans nécessiter de relief.

De même, les indications des étages en braille dans les ascenseurs sont mal positionnées : elles devraient se trouver sur les boutons pour éviter les confusions.

2. L'organisation : rechercher clarté et cohérence

L'image de l'Alcazar perçue par les visiteurs dépend directement de l'efficacité de son organisation : bien que l'organigramme ne soit pas communiqué aux usagers, il leur apparaît d'une façon ou d'une autre, au travers du fonctionnement quotidien.

2.1. Répartition des rôles

2.1.1 Entre bibliothécaires et agents SPI

Il serait utile de redéfinir les rôles de chacun et peut-être insister sur les compétences de chaque équipe : hôtesse, médiateurs, équipe de sécurité incendie, bibliothécaires. Si les agents SPI ont évidemment autorité en ce qui concerne les questions de sécurité, ce qui signifie que le personnel de la bibliothèque doit se plier à leurs injonctions, il me semble que les bibliothécaires devraient être pour eux des références en terme d'accueil des publics, et qu'ils devraient pouvoir affirmer leur prérogative dans ce domaine. Ce n'est pas tant la crainte d'éventuels incidents qui doit motiver cette démarche que la volonté de partage des compétences, qui peut être profitable à tous, et en premier lieu aux usagers.

2.1.2 Entre les services

2.1.2.1 La banque d'orientation

L'inscription est un moment important dans la démarche d'accueil, mais elle n'en représente qu'une partie : d'autres démarches s'imposent pour aider les lecteurs à mieux appréhender l'équipement, et un élargissement des tâches confiées à l'équipe « accueil – inscriptions » (accompagnement des lecteurs, initiation à l'utilisation des outils informatiques) pourrait améliorer les conditions de travail des agents en variant leurs fonctions et en valorisant leur rôle.

Rapprocher l'accueil de l'orientation et leur adjoindre la formation des usagers pourrait être une piste. On pourrait imaginer le partage d'une banque d'orientation

au cœur de l'atrium, par deux agents, un agent « orientation - références » spécialisé sur l'orientation bibliographique, et un agent « accueil - inscriptions » plus particulièrement formé pour faire découvrir les ressources de la bibliothèque (visites, formation des usagers). En mettant deux personnes simultanément à ce poste, on permet à l'une ou l'autre de se déplacer pour accompagner un lecteur ou lui montrer comment faire une recherche dans le catalogue, comment consulter son dossier de lecteur ou encore comment utiliser les bornes de prêt automatique. Ce faisant on personnalise le rapport avec le lecteur et on évite les renvois toujours malencontreux d'un service à l'autre. Parallèlement, on peut alléger les inscriptions en limitant le nombre d'informations à transmettre.

2.1.2.2 L'organigramme¹⁹

Les services dits spécialisés sont réunis de façon un peu artificielle sous une même appellation. Ils sont de natures différentes, peut-être faudrait-il les regrouper ainsi :

- services de type logistique (prêt, retour, tri, inscriptions, magasins, automates), un service transversal auquel participent tous les agents
- services orientation - formation (accueil et orientation),

Il est à noter que, s'il peut sembler souhaitable de désenclaver le service Lire Autrement pour en faire un service transversal permettant aux personnes handicapées d'accéder à toutes les ressources de la bibliothèque²⁰, il serait logique de considérer le kiosque comme un département à part entière, au même titre que la musique ou la jeunesse, son succès important le justifiant pleinement.

2.2. Gestion des flux

La gestion du prêt centralisé pose des problèmes d'adaptation en temps réel à la fréquentation : le nombre de postes de prêt est limité, mais il est difficile de savoir quand une file va se former et en combien de temps elle sera résorbée.

L'installation d'une boîte de retour automatique apportera sans doute des améliorations pour le retour des documents, de même qu'une meilleure utilisation des automates pourrait désengorger les postes de prêt plus efficacement. Malgré cela les pics de fréquentation sont souvent imprévisibles.

¹⁹ Voir l'organigramme en annexe 4

²⁰ Voir à ce sujet le rapport de stage de Thibaut Canuti, DCB 13

Dans l'hypothèse d'un fonctionnement amélioré du compteur d'entrées, il serait intéressant de rapprocher l'évolution du flux des entrées heure par heure de la longueur de la file d'attente au retour comme au prêt. On pourrait peut-être alors observer une corrélation qui permettrait d'optimiser l'occupation des postes (par exemple un pic d'entrées à une heure H qui se traduit par un pic des prêts à H+2). Le corollaire serait de prévoir un volant de personnes rapidement mobilisables pour le prêt. Peut-être l'utilisation des bureaux situés derrière les tours d'accès pompier, et qui sont aujourd'hui inutilisés, pourrait-elle être une piste. On y installerait des agents qui pourraient sans trop de difficulté interrompre leur travail pour venir renforcer les équipes de prêt en cas de besoin.

2.3. Généraliser les bonnes pratiques

2.3.1 Recueil de données dans les départements

Garder une trace des questions posées par les usagers est une bonne initiative dans la mesure où cela peut aider à réorienter les acquisitions, donner des pistes pour la formation des agents, donner des idées de nouveaux services à développer. Mais il ne suffit pas de tenir un inventaire. Il faut également trier les questions par type ou par thème (ou les deux) et regarder comment les comptages évoluent au fil du temps. Le service orientation tient une liste et la responsable classe les questions puis les compte ; c'est important pour ce service mais cela pourrait être utile à peu près dans tous les départements. Sur la forme ici, chacun peut s'organiser comme il l'entend (fichier informatisé ou cahier à la banque de prêt, peu importe). Par contre les résultats des comptages doivent être rassemblés et suivis par la personne en charge de l'évaluation, qui disposera d'une vue globale, alors que chaque responsable de département pourra suivre les remarques qui le concernent.

2.3.2 Remarques et suggestions d'achat

Les informations concernant les différents départements ont souvent des formats différents et sont envoyées en ordre dispersé à la direction qui doit rassembler des éléments disparates pour avoir une vue d'ensemble. En ce qui concerne plus particulièrement les publics, il serait souhaitable que les pratiques soient harmonisées sur les documents disponibles : peut-être les remarques et les suggestions d'achat pourraient-elles se faire dans un fichier informatique commun

accessible de toutes les banques, afin d'être centralisées automatiquement quel que soit le lieu où elles ont été faites (ce fichier pourrait aussi être mis en ligne, ce qui faciliterait la consultation des réponses).

2.3.3 Nouveautés

La communication d'une liste des nouvelles acquisitions peut être utile dans la mesure où elle permet de répondre à l'effet de « vide » sur les rayons. Encore faut-il qu'elle soit bien visible, l'affichage étant une bonne solution, certes délicate à mettre en place dans un bâtiment où les emplacements disponibles pour l'affichage sont restreints. Pourquoi ne pas les afficher dans le hall et les présenter dans un cahier à l'intérieur des départements ?

3. La stratégie : penser l'accueil comme un projet

La bibliothèque est un organisme vivant, son organisation doit évoluer constamment pour rester en phase avec son environnement, et l'accueil est tout particulièrement concerné puisque les équipes et les publics sont en perpétuel renouvellement. Il faut savoir s'adapter, ce qui signifie qu'après la fièvre des premiers mois de fonctionnement, on doit retrouver une dynamique de projet.

3.1. Cycle de formation sur l'accueil

Si une formation sur l'accueil des publics a pu être dispensée à l'ensemble des personnels, il faut remarquer que le bilan de cette formation a été fait avant l'ouverture et que de nombreuses embauches ont eu lieu depuis.

3.1.1 Un vrai bilan, après expérimentation

Cette formation a coûté aux services en temps et en organisation, mais ces bénéfices n'ont pas toujours été perçus. Il serait peut-être utile de repenser ce bilan, plusieurs mois après l'ouverture, en organisant de nouvelles sessions qui permettraient à la fois d'échanger sur des expériences vécues et d'approfondir certaines questions, mais aussi de valoriser le travail déjà produit par une mise en perspective impossible avant l'ouverture. Comment en effet peut-on savoir si une formation a été efficace avant d'avoir pu mettre en pratique ce qui a été appris ? Le recul possible aujourd'hui garantit une appréciation plus rationnelle.

3.1.2 Un cycle de formation pour tous

Mieux encore, on pourrait envisager la mise en chantier d'un cycle de formation permanente, qui pourrait tout à fait reprendre le principe déjà testé, à savoir des formations de base destinées à l'ensemble du personnel, des formations plus spécialisées et des débats ou tables rondes thématiques. Ce serait une bonne manière d'intégrer les nouveaux recrutés et de transmettre des principes communs. Dans cette perspective, l'idéal serait de pouvoir intégrer les agents SPI, sachant que la formation qui leur est proposée par leur société est orientée principalement vers les questions de sécurité et que les besoins d'échanges avec les bibliothécaires concernant les notions liées à l'accueil sont importants.

De plus, l'intervention d'un organisme extérieur permet de recentrer les questions en prenant de la distance par rapport aux conflits interpersonnels.

3.1.3 Revoir ensemble la Charte de l'accueil

Adopter une charte, c'est se mettre d'accord sur l'essentiel et s'engager ensemble dans la démarche. C'était bien l'esprit du groupe de travail qui avait élaboré la charte de l'accueil, mais il serait utile de la revoir après plusieurs mois de fonctionnement au cours desquels sont apparues de nouvelles questions. La Charte pourrait aujourd'hui être précisée et enrichie par tous.

3.2. Création d'un observatoire des publics

La bibliothèque doit chercher à connaître ses usagers, mais aussi plus généralement les populations à desservir.

3.2.1 Rassembler des données sur les publics potentiels

Etre à l'affût des besoins, des changements dans la composition des publics (arrivée de nouveaux migrants comme les Chinois aujourd'hui), signifie qu'il faut rester en phase avec les publics de la bibliothèque et ceux qui connaissent ses usagers potentiels.

Plusieurs pistes sont à étudier pour la collecte des informations :

- optimiser l'exploitation des statistiques d'inscription
- travailler en correspondance étroite et durable avec les associations et d'autres partenaires impliqués dans les relations avec la population marseillaise (mairies de secteurs, associations, travailleurs sociaux)

- systématiser le recours aux enquêtes de tous types : on a vu que les usagers, loin d'être agacés par des demandes de ce type, sont plus que ravis de pouvoir s'exprimer ; il faut approfondir les approches et multiplier les méthodes d'enquête pour affiner l'image que l'on peut avoir aujourd'hui des usages qui sont faits de la bibliothèque et de la satisfaction (ou des frustrations) des usagers

Il ne s'agit pas de choisir une de ces pistes plutôt qu'une autre mais de croiser les données obtenues par chacune afin de s'assurer de la justesse des informations reçues et des déductions que l'on peut en faire.

3.2.2 Valoriser les informations recueillies

Un observatoire des publics pourrait prendre la forme d'un petit groupe de travail réunissant un certain nombre de personnes particulièrement « en pointe » dans un rôle d'accueil et la responsable de l'évaluation, qui développerait et alimenterait cette base de données sur les publics sous une forme à définir, mais qui pourrait être informatisée, avec un responsable formé aux techniques d'enquêtes qui pourrait encadrer des stagiaires (étudiants en sociologie à Aix-Marseille, élèves bibliothécaires ou conservateurs en stage), c'est-à-dire donner un cadre général et structuré (et pérenne) à des travaux de stage ponctuels, en les situant dans une démarche globale d'appréhension des usages et des usagers.

Il s'agirait pour ce petit groupe de repérer les changements et d'anticiper les demandes (suggestions et remarques, plaintes, nouvelles vagues migratoires, nouveaux comportements). Ce groupe devrait remettre un rapport annuel sur son activité, qui serait présenté à l'ensemble du personnel.

3.3. Accueil des nouveaux recrutés

L'accueil des usagers étant l'affaire de tous, il dépend en partie de l'accueil qui est fait au sein de l'équipement aux nouveaux venus, personnels temporaires ou permanents. S'il n'est pas possible d'intégrer les auxiliaires recrutés pour de courtes périodes dans la formation à l'accueil des publics, il faudrait au moins leur remettre la nouvelle Charte de l'accueil.

Il serait utile de nommer un responsable de l'accueil des personnels nouveaux ou temporaires qui serait en charge du suivi de leurs premiers pas dans les services.

Cette personne pourrait travailler à l'élaboration de documents à distribuer aux nouveaux recrutés (type « guide du stagiaire »), elle veillerait à ce que les conditions matérielles de l'accueil soient réunies, leur ferait visiter les locaux, les présenterait au personnel, les suivrait dans leurs premiers pas en service public.

3.4. La communication avec les usagers

3.4.1 Communiquer sur les principes

Règlements, chartes : les usagers doivent être informés des principes sur lesquels se sont engagés les bibliothécaires, de ce qui leur est proposé et de ce que l'on attend d'eux. La clarté des règles de fonctionnement limite les risques de conflit ou de débordement avec les usagers.

3.4.2 Communiquer sur les services

Quels que soient les choix effectués, un service offert doit être clairement proposé, et non donner l'impression d'être un privilège réservé à quelques initiés ou une solution par défaut quand on ne peut pas faire autrement.

3.4.3 Communiquer dans les deux sens

Si on décide de se mettre à l'écoute des usagers en leur demandant leur avis, il faut également de préoccuper de leur donner des réponses, sinon on prend le risque de les décourager. Il faut montrer une certaine capacité de réaction, par exemple en communiquant les résultats des enquêtes effectuées et en expliquant quelles applications concrètes en découleront.

On ne peut pas communiquer sans avoir une idée claire de ce que l'on veut faire, et sans avoir obtenu un engagement dans ce sens de l'ensemble du personnel. Après plusieurs mois de fonctionnement au jour le jour la reprise d'une démarche de réflexion peut responsabiliser les personnels et revaloriser leur rôle.

Conclusion

Ces douze semaines de stage ont été une expérience vraiment nouvelle pour moi dans la mesure où elles m'ont permis de découvrir le fonctionnement d'un équipement de très grande taille alors que j'avais toujours travaillé dans des bibliothèques de taille moyenne. J'ai également eu l'opportunité de travailler pour la première fois à un niveau transversal sur une question d'évaluation concernant l'ensemble des services, ce qui m'a permis de découvrir le point de vue d'un responsable d'équipement.

Concernant l'accueil, je suis plus que jamais convaincue qu'il est au cœur de la mission des bibliothèques et nécessite la plus grande attention.

J'ai pris conscience qu'il serait illusoire de considérer que l'accueil dans une bibliothèque peut être organisé une fois pour toutes. L'accueil doit évoluer car ses deux acteurs évoluent constamment : les publics changent, se renouvellent, de nouveaux besoins apparaissent, et du côté des personnels le renouvellement est constant lui aussi.

On ne peut concevoir un dispositif d'accueil que comme une démarche permanente d'adaptation, ayant pour base la déclaration de valeurs communes sur lesquelles l'ensemble du personnel est engagé, et pour modalité principale de fonctionnement l'écoute et la recherche continue de la meilleure réponse possible aux demandes, exprimées ou non, des populations à desservir.

Bibliographie

Marseille

Agence d'urbanisme de l'agglomération marseillaise. www.agam.org (site consulté le 9 novembre 2004)

Etablissement public Euroméditerranée. www.euromediterranee.fr (site consulté le 9 novembre 2004)

Mairie de Marseille www.mairie-marseille.fr (consulté le 19 novembre 2004)

Mairie de Marseille. Direction Générale des Affaires Culturelles. *Marseille 2002-2012, la culture au cœur du débat : schéma directeur culture.*

GONDARD, Jean-Claude. *Dans tout Marseille les grands travaux avancent.* Les échos de la ville : bulletin d'information du personnel de la ville de Marseille, avril 2004, n°58.

LANGLADE, Isabelle. *Les vestiges de la Bourse.* Municipaux : le magazine des personnels de la ville de Marseille, novembre-décembre 2003, n°99, p. 14.

Bibliothèque Alcazar

Mairie de Marseille. Direction de la Communication et des Relations Extérieures. *L'Alcazar à livre ouvert.* Marseille : la revue culturelle de la ville de Marseille, n°204.

Alcazar : la dernière ligne droite. Les échos de la ville : bulletin d'information du personnel de la ville de Marseille, décembre 2003, n°54.

BONGIOVANNI, Magali. *Bienvenue à l'Alcazar.* Municipaux : le magazine des personnels de la ville de Marseille, mars-avril 2004, n°101, p. 10-11.

CANUTI, Thibaut. *Le service Lire Autrement de la BMVR de Marseille : évaluation et propositions.* Villeurbanne : ENSSIB, 2004.

Rapport de stage : ENSSIB : 2004.

GIER, Sylvie. *Evaluation du service rendu par les automates de prêt à la BMVR de Marseille.* Villeurbanne : ENSSIB, 2004.

Rapport de stage : ENSSIB : 2004

Accueil, organisation et évaluation

Bibliothèques et évaluation, sous la direction d'Anne Kupiec. Paris : Cercle de la Librairie, 1994. (Bibliothèques).

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2^e éd. rev. et mise à jour. Paris : Cercle de la Librairie, 1999. (Bibliothèques).

GUDIN DE VALLERIN, Gilles. *De l'équilibre des publics et des collections : la nouvelle bibliothèque centrale de Montpellier*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2000, t. 45, n°3, p. 56-64.

KOENIG, Marie-Hélène, CHOQUET Marie-Christine. *De l'être au paraître et du paraître à l'être : quand les bibliothécaires se forment à l'accueil*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1995, t. 40, n°1, p. 35-38.

MEYER, Anne, COLLET, Anne-Christine. *Renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de Lyon*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1998, t. 43, n°1, p. 30-34.

Table des annexes

ANNEXE 1 : CARTES DE MARSEILLE	I
ANNEXE 1-1 : PÉRIMÈTRE EUROMÉDITERRANÉE	II
ANNEXE 1-2 : LE QUARTIER BELSUNCE	II
ANNEXE 1-3 : RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE MARSEILLE	III
ANNEXE 2 : CHARTE DE L'ACCUEIL	IV
ANNEXE 2-1 : PRÉSENTATION	V
ANNEXE 2-2 : LA CHARTE	VI
ANNEXE 3 : L'ALCAZAR EN IMAGES	VII
ANNEXE 3-1 : PLANS DES 4 NIVEAUX PUBLICS	VIII
ANNEXE 3-2 : PHOTOS	X
ANNEXES 4 : ORGANIGRAMMES	XVI
ANNEXE 4-1 : ORGANIGRAMME DIRECTION GÉNÉRALE	XVII
ANNEXE 4-2 : ORGANIGRAMME ALCAZAR	XVIII
ANNEXE 5 : ACTIVITÉS DE STAGE	XIX
ANNEXE 5-1 : LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES	XX
ANNEXE 5-2 : ACTIVITÉS	XXI
ANNEXE 5-3 : COMPTE-RENDU DE RÉUNION	XXVII

Annexe 1 : cartes de Marseille

Annexe 1-1 : périmètre Euroméditerranée

Annexe 1-2 : le quartier Belsunce

Annexe 1-3 : réseau des bibliothèques de Marseille

Annexe 2 : Charte de l'Accueil

Annexe 2-1 : présentation

BMVR-Accueil

11/10/01

CHARTRE DE L'ACCUEIL

Au cours de cette réunion, nous avons essayé, au fil d'une réflexion collective, de cerner les contours d'une future charte de l'accueil (principe approuvé par Monsieur Larbre). Cette réflexion devra être poursuivie, affinée, de manière à proposer un document approuvé par l'ensemble du personnel. Celui-ci devra pouvoir servir de référence en cas de problème aussi bien avec les agents qu'avec les usagers.

- **Ce que n'est pas une charte de l'accueil**

Un guide de procédures (à faire en interne)

Un règlement intérieur (à faire valider par le conseil municipal)

- **Ce qu'est (peut-être) une charte de l'accueil**

Un document destiné au public

L'énoncé des principes fondateurs des bibliothèques de lecture publique et des droits et devoirs du public et du personnel.

Elle est incitative, contrairement au règlement qui est plus répressif.

Elle concerne l'ensemble du réseau et pas seulement l'Alcazar.

Elle doit comprendre plusieurs parties dont un chapitre concernant les devoirs de l'usager (cf. règlement intérieur).

- **Le contexte de l'accueil**

Chacun d'entre nous, comme agent des bibliothèques, est garant du patrimoine communal. Nous sommes donc tous responsables de sa diffusion et de sa préservation.

De la même manière, nous sommes tous responsables de l'image des bibliothèques, tant du point de vue de l'accueil que de celui de l'état des collections. C'est ainsi que tout le personnel, quelque soit son grade, sa fonction ou le site de rattachement est concerné par l'accueil.

Chacun d'entre nous doit s'astreindre à observer les mêmes règles que celles imposées au public.

La démarche d'accueil doit avoir été approuvée par l'ensemble du personnel ; chacun a pour mission de répondre le plus précisément et le plus complètement possible dans la mesure de ses compétences.

Par exemple, il ne doit pas être possible de se décharger sur un collègue d'un problème simple à résoudre (cf. le cahier de procédures à élaborer).

- **Eléments constitutifs de la charte de l'accueil**

Cette liste n'est pas exhaustive et devra être approfondie au cours des prochaines réunions.

La charte doit prévoir une base générale d'accueil (engagement sur la disponibilité, l'écoute, l'amabilité).

Doivent être aussi reconnues les spécificités des différents publics afin d'adapter les services proposés.

Le public doit se sentir accueilli dans la bibliothèque et être incité à s'adresser au personnel. Celui-ci doit manifester à tous moments sa disponibilité. La charte doit comprendre un engagement à respecter une qualité d'accueil homogène et constante quelque soient les publics et les lieux d'accueil.

Elle doit affirmer une égalité pour tous dans les procédures suivies.

La qualité de service

Engagement et implication pour la satisfaction optimale du public.

Engagement à l'accompagnement et l'orientation dans l'espace.

L'offre documentaire

→ Engagement à fournir une offre documentaire encyclopédique et en bon état dans les meilleurs délais.

→ Engagement à permettre l'accès à l'information sous toutes ses formes dans la limite du règlement intérieur (imprimés et multi-media).

r.c.t.

1/1

Annexe 2-2 : la Charte

Charte Accueil

Cette charte a pour mission de définir nos objectifs et nos engagements à l'égard des usagers de la bibliothèque

Un accueil de qualité

NOS OBJECTIFS	NOS ENGAGEMENTS
Assurer un accueil agréable et professionnel	Nous facilitons à tous les publics l'accès au bâtiment, aux documents et aux services Nous sommes reconnaissables grâce à un badge Nous sommes disponibles pour répondre à vos demandes d'information
Assurer une orientation efficace et de qualité	Des plans détaillés et la signalétique permettent de vous situer et de vous déplacer.
Assurer une rapidité du traitement des inscriptions et du prêt	Les opérations aux bureaux d'accueil et de prêt sont traitées le plus rapidement possible.

Pour une offre documentaire diversifiée

NOS OBJECTIFS	NOS ENGAGEMENTS
Répondre aux divers besoins documentaires des publics	Nous constituons et nous faisons évoluer les collections de manière à répondre le plus largement possible à vos demandes

Vers une utilisation autonome des bibliothèques

NOS OBJECTIFS	NOS ENGAGEMENTS
Informier sur le fonctionnement de la bibliothèque et sur l'organisation des collections	Différentes plaquettes d'informations vous renseignent sur les différentes modalités d'utilisation de la bibliothèque et les services offerts
Faciliter vos recherches documentaires	Un choix large de documents et divers outils informatiques vous aident à obtenir une réponse pertinente. Le personnel peut vous accompagner dans votre démarche Nous mettons nos compétences à votre service pour offrir informations et conseils

Avec des conditions d'usage satisfaisantes

NOS OBJECTIFS	NOS ENGAGEMENTS
Assurer de bonnes conditions matérielles	Nous proposons des documents en bon état, répondant à vos besoins Nous vous offrons des services qui facilitent l'usage de la bibliothèque
Assurer la sécurité	L'application du règlement crée les conditions favorables au calme, au silence et au respect mutuel La sécurité des personnes est garantie par la présence du personnel de sécurité

Annexe 3 : l'Alcazar en images

Annexe 3-1 : plans des 4 niveaux publics

Annexe 3-2 : photos

Photo 1 : la façade

Photo 2 : les boiseries et la marquise restaurées

Photo 3 : le guichet de pré-accueil et l'escalier menant aux salles d'exposition et de conférence

Photo 4 : le passage du hall à l'atrium

Photo 5 : l'entrée dans l'atrium (postes d'inscription à droite, banque de prêt – retour à gauche)

Photo 6 : le poste d'orientation (au fond à droite)

Photo 7 : la rue centrale

Photo 8 : l'atrium depuis l'escalier

Photo 9 : la banque située près de l'escalier

Photo 10 : une banque d'étage près de l'ascenseur

Photo 11 : la salle de références

Photo 12 : une « tour pompier »

Annexes 4 : organigrammes

Annexe 4-1 : organigramme direction générale

ALCAZAR DIRECTION GENERALE ; FRANCOIS LABRE																																																																																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">SECRETARIAT</th></tr> <tr><td>BOUWISSIAN Claude</td></tr> <tr><td>FRESCIA Charles</td></tr> <tr><td>HATTSCHWILLER Jocelyne</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">DIRECTION SERVICES ADMINISTRATIFS</th></tr> <tr><td>DOMINIQUE Jean-Paul</td></tr> <tr><td>Affaires Juridiques</td></tr> <tr><td>OGIBENE Chantal</td></tr> <tr><td>Comptabilité</td></tr> <tr><td>IRM Nadine</td></tr> <tr><td>BRUNEL Catherine</td></tr> <tr><td>DUHAMEL Anne</td></tr> <tr><td>MAREGLIA Chantal</td></tr> <tr><td>ROUVIER Marc</td></tr> <tr><td>VINCENT Christine</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">Personnel</th></tr> <tr><td>OMAS Danièle</td></tr> <tr><td>AEROSH Serge</td></tr> <tr><td>BERTOS Yvette</td></tr> <tr><td>CAMELIU Patrick</td></tr> <tr><td>GENUARO Viktoria</td></tr> <tr><td>GERNEZ Mylène</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">Transport</th></tr> <tr><td>BLAN Yves</td></tr> <tr><td>DEBONO Jean-Charles</td></tr> <tr><td>GUERADO Richard</td></tr> <tr><td>POLI Jacques</td></tr> <tr><td>SALABTE Lionel</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">EVALUATION</th></tr> <tr><td>MATHIEU-VALLE Marjolaine</td></tr> <tr><td>(+ Indirecte FACIL à l'office en Consultation)</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">MISSIONS</th></tr> <tr><td>Equipement</td></tr> <tr><td>NOGARO Marie-Noëlle</td></tr> <tr><td>Saint Antoine</td></tr> <tr><td>Réconversion</td></tr> </table>	SECRETARIAT	BOUWISSIAN Claude	FRESCIA Charles	HATTSCHWILLER Jocelyne	DIRECTION SERVICES ADMINISTRATIFS	DOMINIQUE Jean-Paul	Affaires Juridiques	OGIBENE Chantal	Comptabilité	IRM Nadine	BRUNEL Catherine	DUHAMEL Anne	MAREGLIA Chantal	ROUVIER Marc	VINCENT Christine	Personnel	OMAS Danièle	AEROSH Serge	BERTOS Yvette	CAMELIU Patrick	GENUARO Viktoria	GERNEZ Mylène	Transport	BLAN Yves	DEBONO Jean-Charles	GUERADO Richard	POLI Jacques	SALABTE Lionel	EVALUATION	MATHIEU-VALLE Marjolaine	(+ Indirecte FACIL à l'office en Consultation)	MISSIONS	Equipement	NOGARO Marie-Noëlle	Saint Antoine	Réconversion	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">DIRECTION SERVICES COMMUNS</th></tr> <tr><td>DOREY Anne-Laure</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">SERVICE ENTREES ET CATALOGUES</th></tr> <tr><td>Gestion Acquisitions</td></tr> <tr><td>SUSSE Dominique</td></tr> <tr><td>Conférence Catalogue</td></tr> <tr><td>GALLON Marie</td></tr> <tr><td>Travailleur des Livres</td></tr> <tr><td>BORISAU Hélène</td></tr> <tr><td>ALDE Isabelle</td></tr> <tr><td>ANTONNI Selma</td></tr> <tr><td>BAGGIOCHI Richard</td></tr> <tr><td>BOUDRYAN Coline</td></tr> <tr><td>BISCAHE Bruno</td></tr> <tr><td>BOYALUAN Sylvie</td></tr> <tr><td>BRULOT Olivier</td></tr> <tr><td>CAMASCO Marjorie</td></tr> <tr><td>CAEVAL Stéphanie</td></tr> <tr><td>CHAPPIN Nata</td></tr> <tr><td>DE HENNEZEL Joëlle</td></tr> <tr><td>DETALLE Catherine</td></tr> <tr><td>DUPPEZ Laure</td></tr> <tr><td>DOUVEZ Joëlle</td></tr> <tr><td>JEAN-FRANÇOIS Frédéric</td></tr> <tr><td>JEANNEAU Marie-Cécile</td></tr> <tr><td>KOLAORA Virginie</td></tr> <tr><td>MOURAZZANI Joëlle</td></tr> <tr><td>PERINELLI Corinne</td></tr> <tr><td>PEREZ Nathalie</td></tr> <tr><td>PEYRE Jean-Denis</td></tr> <tr><td>SILVANO Sté</td></tr> <tr><td>TROULLLOT Alexandra</td></tr> <tr><td>VASSIE Isabelle</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">Equipement Réseau</th></tr> <tr><td>BLANC Maryse</td></tr> <tr><td>DUBUS Yvonne</td></tr> <tr><td>STRIBTTI Robert</td></tr> </table>	DIRECTION SERVICES COMMUNS	DOREY Anne-Laure	SERVICE ENTREES ET CATALOGUES	Gestion Acquisitions	SUSSE Dominique	Conférence Catalogue	GALLON Marie	Travailleur des Livres	BORISAU Hélène	ALDE Isabelle	ANTONNI Selma	BAGGIOCHI Richard	BOUDRYAN Coline	BISCAHE Bruno	BOYALUAN Sylvie	BRULOT Olivier	CAMASCO Marjorie	CAEVAL Stéphanie	CHAPPIN Nata	DE HENNEZEL Joëlle	DETALLE Catherine	DUPPEZ Laure	DOUVEZ Joëlle	JEAN-FRANÇOIS Frédéric	JEANNEAU Marie-Cécile	KOLAORA Virginie	MOURAZZANI Joëlle	PERINELLI Corinne	PEREZ Nathalie	PEYRE Jean-Denis	SILVANO Sté	TROULLLOT Alexandra	VASSIE Isabelle	Equipement Réseau	BLANC Maryse	DUBUS Yvonne	STRIBTTI Robert	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">SERVICE SAINT-CHARLES</th></tr> <tr><td>MARRAFFA Jacqueline</td></tr> <tr><td>ALLO Charles</td></tr> <tr><td>CAPUTO Robert</td></tr> <tr><td>COSTA Robert</td></tr> <tr><td>GRECH Pierre</td></tr> <tr><td>MACOBIAN Patrick</td></tr> <tr><td>ORSH Odile</td></tr> <tr><td>PODINGLI-MARELLI Florence</td></tr> <tr><td>POLERE Olivier</td></tr> <tr><td>PROU-GAILLARD Nicole</td></tr> <tr><td>SERVODIA Stéphanie</td></tr> <tr><td>MARCOUOT Olivier</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES</th></tr> <tr><td>TESTE Dominique</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">SERVICE INF-COMMUNICATION-ÉVALUATION-CONVAINC</th></tr> <tr><td>BRENN Serge</td></tr> <tr><td>ARECHU Yveline</td></tr> <tr><td>F.E. Christian</td></tr> <tr><td>GUNET Stéphane</td></tr> <tr><td>SICOTT Corinne</td></tr> <tr><td>LADERGES Erik</td></tr> <tr><td>MICHEL Patrick</td></tr> <tr><td>PANVONE Michel</td></tr> <tr><td>VILLATTE Laurent</td></tr> <tr><td>VOLLAND Frédéric</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">Services Mémoires</th></tr> <tr><td>LESCADEC Patrick</td></tr> <tr><td>CHAUMUR Henri</td></tr> <tr><td>SKANDAR Joseph</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">régie audio-visuelle</th></tr> <tr><td>BAKLE Julien</td></tr> <tr><td>BESSON Sébastien</td></tr> <tr><td>BODIN Christian</td></tr> <tr><td>LAFROY Denis</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">Secrétariat technique</th></tr> <tr><td>BRONDELO Patrick</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">CULTURELLE ET COMMUNICATION</th></tr> <tr><th style="text-align: center;">Programmation Culturelle</th></tr> <tr><td>BALLOUZE Florence</td></tr> <tr><td>DEBRENE Emmanuelle</td></tr> <tr><td>BARBOTTE Corinne</td></tr> <tr><td>LECLERC Isabelle</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">Communication</th></tr> <tr><td>TESSIER Laurence</td></tr> <tr><th style="text-align: center;">Logistique Administrative</th></tr> <tr><td>HARDY François</td></tr> </table>	SERVICE SAINT-CHARLES	MARRAFFA Jacqueline	ALLO Charles	CAPUTO Robert	COSTA Robert	GRECH Pierre	MACOBIAN Patrick	ORSH Odile	PODINGLI-MARELLI Florence	POLERE Olivier	PROU-GAILLARD Nicole	SERVODIA Stéphanie	MARCOUOT Olivier	DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES	TESTE Dominique	SERVICE INF-COMMUNICATION-ÉVALUATION-CONVAINC	BRENN Serge	ARECHU Yveline	F.E. Christian	GUNET Stéphane	SICOTT Corinne	LADERGES Erik	MICHEL Patrick	PANVONE Michel	VILLATTE Laurent	VOLLAND Frédéric	Services Mémoires	LESCADEC Patrick	CHAUMUR Henri	SKANDAR Joseph	régie audio-visuelle	BAKLE Julien	BESSON Sébastien	BODIN Christian	LAFROY Denis	Secrétariat technique	BRONDELO Patrick	CULTURELLE ET COMMUNICATION	Programmation Culturelle	BALLOUZE Florence	DEBRENE Emmanuelle	BARBOTTE Corinne	LECLERC Isabelle	Communication	TESSIER Laurence	Logistique Administrative	HARDY François
SECRETARIAT																																																																																																																										
BOUWISSIAN Claude																																																																																																																										
FRESCIA Charles																																																																																																																										
HATTSCHWILLER Jocelyne																																																																																																																										
DIRECTION SERVICES ADMINISTRATIFS																																																																																																																										
DOMINIQUE Jean-Paul																																																																																																																										
Affaires Juridiques																																																																																																																										
OGIBENE Chantal																																																																																																																										
Comptabilité																																																																																																																										
IRM Nadine																																																																																																																										
BRUNEL Catherine																																																																																																																										
DUHAMEL Anne																																																																																																																										
MAREGLIA Chantal																																																																																																																										
ROUVIER Marc																																																																																																																										
VINCENT Christine																																																																																																																										
Personnel																																																																																																																										
OMAS Danièle																																																																																																																										
AEROSH Serge																																																																																																																										
BERTOS Yvette																																																																																																																										
CAMELIU Patrick																																																																																																																										
GENUARO Viktoria																																																																																																																										
GERNEZ Mylène																																																																																																																										
Transport																																																																																																																										
BLAN Yves																																																																																																																										
DEBONO Jean-Charles																																																																																																																										
GUERADO Richard																																																																																																																										
POLI Jacques																																																																																																																										
SALABTE Lionel																																																																																																																										
EVALUATION																																																																																																																										
MATHIEU-VALLE Marjolaine																																																																																																																										
(+ Indirecte FACIL à l'office en Consultation)																																																																																																																										
MISSIONS																																																																																																																										
Equipement																																																																																																																										
NOGARO Marie-Noëlle																																																																																																																										
Saint Antoine																																																																																																																										
Réconversion																																																																																																																										
DIRECTION SERVICES COMMUNS																																																																																																																										
DOREY Anne-Laure																																																																																																																										
SERVICE ENTREES ET CATALOGUES																																																																																																																										
Gestion Acquisitions																																																																																																																										
SUSSE Dominique																																																																																																																										
Conférence Catalogue																																																																																																																										
GALLON Marie																																																																																																																										
Travailleur des Livres																																																																																																																										
BORISAU Hélène																																																																																																																										
ALDE Isabelle																																																																																																																										
ANTONNI Selma																																																																																																																										
BAGGIOCHI Richard																																																																																																																										
BOUDRYAN Coline																																																																																																																										
BISCAHE Bruno																																																																																																																										
BOYALUAN Sylvie																																																																																																																										
BRULOT Olivier																																																																																																																										
CAMASCO Marjorie																																																																																																																										
CAEVAL Stéphanie																																																																																																																										
CHAPPIN Nata																																																																																																																										
DE HENNEZEL Joëlle																																																																																																																										
DETALLE Catherine																																																																																																																										
DUPPEZ Laure																																																																																																																										
DOUVEZ Joëlle																																																																																																																										
JEAN-FRANÇOIS Frédéric																																																																																																																										
JEANNEAU Marie-Cécile																																																																																																																										
KOLAORA Virginie																																																																																																																										
MOURAZZANI Joëlle																																																																																																																										
PERINELLI Corinne																																																																																																																										
PEREZ Nathalie																																																																																																																										
PEYRE Jean-Denis																																																																																																																										
SILVANO Sté																																																																																																																										
TROULLLOT Alexandra																																																																																																																										
VASSIE Isabelle																																																																																																																										
Equipement Réseau																																																																																																																										
BLANC Maryse																																																																																																																										
DUBUS Yvonne																																																																																																																										
STRIBTTI Robert																																																																																																																										
SERVICE SAINT-CHARLES																																																																																																																										
MARRAFFA Jacqueline																																																																																																																										
ALLO Charles																																																																																																																										
CAPUTO Robert																																																																																																																										
COSTA Robert																																																																																																																										
GRECH Pierre																																																																																																																										
MACOBIAN Patrick																																																																																																																										
ORSH Odile																																																																																																																										
PODINGLI-MARELLI Florence																																																																																																																										
POLERE Olivier																																																																																																																										
PROU-GAILLARD Nicole																																																																																																																										
SERVODIA Stéphanie																																																																																																																										
MARCOUOT Olivier																																																																																																																										
DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES																																																																																																																										
TESTE Dominique																																																																																																																										
SERVICE INF-COMMUNICATION-ÉVALUATION-CONVAINC																																																																																																																										
BRENN Serge																																																																																																																										
ARECHU Yveline																																																																																																																										
F.E. Christian																																																																																																																										
GUNET Stéphane																																																																																																																										
SICOTT Corinne																																																																																																																										
LADERGES Erik																																																																																																																										
MICHEL Patrick																																																																																																																										
PANVONE Michel																																																																																																																										
VILLATTE Laurent																																																																																																																										
VOLLAND Frédéric																																																																																																																										
Services Mémoires																																																																																																																										
LESCADEC Patrick																																																																																																																										
CHAUMUR Henri																																																																																																																										
SKANDAR Joseph																																																																																																																										
régie audio-visuelle																																																																																																																										
BAKLE Julien																																																																																																																										
BESSON Sébastien																																																																																																																										
BODIN Christian																																																																																																																										
LAFROY Denis																																																																																																																										
Secrétariat technique																																																																																																																										
BRONDELO Patrick																																																																																																																										
CULTURELLE ET COMMUNICATION																																																																																																																										
Programmation Culturelle																																																																																																																										
BALLOUZE Florence																																																																																																																										
DEBRENE Emmanuelle																																																																																																																										
BARBOTTE Corinne																																																																																																																										
LECLERC Isabelle																																																																																																																										
Communication																																																																																																																										
TESSIER Laurence																																																																																																																										
Logistique Administrative																																																																																																																										
HARDY François																																																																																																																										
<p>A : chef de département A, B : responsables B C</p> <p style="text-align: center;">Service St CHARLES : agents délégués dans divers autres services durant l'année</p>																																																																																																																										

Annexe 4-2 : organigramme Alcazar

ALCAZAR Direction Territoire Centre - Services Spécialisés - Départements Documentaires				
DIRECTION / DOGMOUJASSE				
SERVICES SPECIALISES GUYOT Elisabeth Accueil Inscriptions BOUSSSET Carole COCHTE-DEVOLLE Laurence GAMBONNET Pascale GELLYUX Marie-Laurence GILLIANGRANDY Marion MORGANTI Marjolaine NOCARD Marie-Anne OPPRETTI Julie POMPRODUCISGARY Cécilia SEPTTEF Bernadette VILLIPIV Françoise Archives PRENET Anne MERCIER Elisabeth GALSAMELY Huguette RAYOUX Elisabeth VILLATILLE MATHIEU Sophie Réseau ROMANO Raymond ARNAUD Guy YOUSSEUF Béril MONTALVA Gilles Livres Autochtones BENOIT Bénédicte MASSOT-POINTE Claude RUSCONI Guillaume VINET Catherine Mémoires VINCIGLIE PIERRE PINGU-GALLARD Nicole	JURISSE DE BERNARDI Luc GUILLEBOUQUER Genevieve BELADI Monique BURLINGHIER Marie-Dominique BRICI Nicole CHIFFOLETTI Barbara GANIEL Monique ROSSIGNOL Monique FROVA Carole GHALES Maryline GIQUO Anne MASCOCCI Olivier LIMON Françoise MALVA, Annie SAND Mayali SANCHEZ-LEVRIZOU Maryline SERDUC Audrey VINCENT Rosalinde Si aux Livres FABRE Anne-Marie BERTAGNOL Anne HEDOUX Christine MUSIQUES CASSE Patricia BASSON Marie-Alice BILLARD Françoise CAROTENUTO Jean-Yves DAMBRON Anne MIREU Pascale MEJUN Catherine MEHRET Catherine RINGLET Emmanuel REYNAUD Pascal SERVOSA Stephen SCHEIBERSOHL Christel SCALIA Olivier SORREN Christine	SOCIÉTÉ DA SILVEIRA Carole BARDON Paul BONJOUR Evelyne CHAGNEVIGNE CHAIS-GRANOTTI Angèle BRICH Pierre COCCI Julie DORVILLE Anne FERRE Sylvie LEYRE Marie-Josée MERCIER-PAUL Patricia TRÉMEL Sarah VILLARD Françoise SCIENCES TECHNIQUES NOBLE Elise ALONZO Jacqueline CHAZELLE Jacqueline DE MARINO Isabelle MORTEAU Agnès PIRET Stéphanie PUTNA Richard SANTIUCI Sabine LANGUES LITTÉRATURES WITZBERG A. Catherine BARBIER Monique BENNAL-COURCOURNÉ Nadia BONARDI Pascale FAYER Pierre GALLAND Genevieve GUICHON Anne-Marie MEJUN Jacqueline PADOVANI Fabien PIRAS Monique PORCELLOV Kati ZEDDER Chérif ZEMER Anne-Marie ARTS SPECTACLES RICHARD Anahé PETIT Florence (A) FABRE Véronique FILIPP Barbara GRAND-ROUY Jean MICHON Agnès LEBOLICAULT Sophie MAQUENAT Patricia TACCOI Sylvie	CIVILISATION PAOLI Juliette (service assuré par MATHIEU-VILLET) CORTES Marie-Paule FRODOFF Marie-Paule GUARINACCIO Bernadette ALLIOT Claude MACHIN Mercedes MASQUILLIETTI Nathalie ROUCHI Stéphane ZARCHE Stéphanie PATRIMOINE BLANC Angèle COULLET Michèle Doc. Rég. - Dépt. Légal NUMISMATIQUE BEAUZAC Catherine BORSA Véronique CANTON Fabrice LOMBARDO Catherine RICHARDS Pascale ROE Isabelle ROUCHON-MARCOU Nadine SATTIA Monique Fonds rares et précieux ROME Christine COLOMBE Nadia CORITI Françoise GEMAR Claude FERRARI Aline MESSALATI Georges MIRONO Catherine MITRANO Nadine MUGNANO Françoise PIRET Jean-François CAMPANILLASOTTIS Stéphane VOLFFRE Catherine	RESERVE TERRITOIRE BOUC Sylviane La Poste LASCOSSE Myriam DE MELOIS Daniel HELLER Stéphanie JEANUSSEAU Joseph MARCELLI Marie-Michèle PETERMANN E. Nadine Cité Arènes MOOD Christine CHRISTIANI Jeanne FASSINOT Sylvie LORAND Véronique PRIGNOEL Annie PUJOL Paula Castelliers ARON Marie-Claude ELLIJA Barbara COLLURA Anne-Marie MANSARD Isabelle TORRENTI Christine VILLUZA Estelle

A : chef de département
 A, B : responsables
 B
 C

Annexe 5 : activités de stage

Annexe 5-1 : liste des personnes rencontrées

François Larbre, directeur du réseau des bibliothèques de Marseille

Annie Poggioli, directrice de l'Alcazar

Philippe Campos, projet Alcazar

Stéphane Basille, action culturelle

Véronique Mathieu-Valle, évaluation

Eric Lazerges, statistiques

Aziz Aïdouche, Société Phocéenne d'Intervention

Responsables de services et départements

Patrick Casse, Musique

Camille Da Silveira, Société

Luc De Bernardo, Jeunesse

Anne-Catherine Fritzing, Langues et littérature

Carole Grousset-Jeanjean, Accueil – inscriptions

Véronique Mathieu-Valle, Civilisation (intérim de Juliette Paoli)

Solange Ninnin, Documentation Régionale

Elsa Noble, Sciences et techniques

André Richard, Arts et spectacles

Raymond Romano, Kiosque de presse

Christine Rome, Fonds rares et précieux

Annexe 5-2 : activités

Date	Service public	Entretiens	Enquêtes	Travail interne	Evénements
mardi 30 août		Annie Poggioli	Demande résultats de l'enquête menée à l'ouverture	Récupération des statistiques de prêt (avril – juillet)	Visite guidée, installation
mercredi 1 ^{er} septembre	Prêt, retour	Eric Lazerges			Statistiques
jeudi 2 septembre	Prêt, tri	Elisabeth Guyot François Larbre		Récupération des statistiques de prêt (août)	Réunion cadres A
vendredi 3 septembre	Prêt, retour			Récupération des statistiques de prêt depuis janvier	Réunion du personnel vernissage exposition « écrire en mer »
mardi 7 septembre	Prêt-retour	Annie Poggioli		Analyse des statistiques	
mercredi 8 septembre	Tri	Stéphane Basille	Résultats d'enquête récupérés	Analyse des statistiques	
vendredi 10 septembre	Inscriptions			Recherches bibliographiques, analyse des statistiques	
samedi 11 septembre	Département Musique, retour	Annie Poggioli			

mardi 14 septembre	Accueil			Dépouillement BBF, analyse des statistiques	
mercredi 15 septembre	Département Jeunesse	Luc de Bernardo			
jeudi 16 septembre	Accueil	Carole Grousset-Jeanjean		Analyse des statistiques	
vendredi 17 septembre	Département Sciences et techniques	Aziz Aïdouche, Elsa Noble		Recherches INSEE	
mardi 21 septembre				Recherches INSEE, statistiques, taux de rotation	
mercredi 22 septembre	Poste d'orientation (rez-de-chaussée)		Observations dans le hall de pré-accueil, travail questionnaire	Statistiques	
vendredi 24 septembre			Elaboration du questionnaire	Service des entrées, récupération de données sur la population	
samedi 25 septembre			Essais de relevés topographiques, calendrier d'enquête	Statistiques	
mardi 28 septembre			Grilles d'observation de l'enquête à l'ouverture		Visite du site de Bonneveine

mercredi 29 septembre	Orientation-références, prêt-retour	Annie Prunet	Test et correction du questionnaire		
jeudi 30 septembre		François Larbre, Annie Poggioli	Préparation de la mise en place du questionnaire, validation du questionnaire		Visite du site du Merlan
vendredi 1 ^{er} octobre		François Larbre (présentation des statistiques de prêt)	Préparation de la mise en place du questionnaire		
mardi 5 octobre	Accueil		Mise en place du questionnaire		Réunion cadres A
mercredi 6 octobre			Traitement des réponses au questionnaire, guide d'entretien	Travail sur les statistiques (inscrits), plan du mémoire	
vendredi 8 octobre			Traitement des réponses au questionnaire		Colloque sur l'accueil des handicapés dans les bibliothèques
samedi 9 octobre	Automates de prêt		Traitement des réponses au questionnaire	Travail sur les statistiques (inscrits)	
mardi 12 octobre			Traitement des réponses et questions ouvertes, guide d'entretien		
mercredi 13 octobre			Traitement des réponses au questionnaire, questions ouvertes	Rapport de stage	

jeudi 14 octobre	Département Civilisation	Véronique Mathieu-Valle	Traitement des réponses au questionnaire		
vendredi 15 octobre	Département Arts et spectacles	André Richard	Traitement des réponses au questionnaire Entretien n°1		
lundi 18 octobre			Traitement des réponses au questionnaire, premières analyses		
mardi 19 octobre		Philippe Campos	Traitement des réponses au questionnaire		
mercredi 20 octobre	Département Langues et littérature	Anne-Catherine Fritzinger	Traitement des réponses au questionnaire		
jeudi 21 octobre			Traitement des réponses au questionnaire, entretien n°2		
vendredi 22 octobre					Visite BMVR de Montpellier
samedi 23 octobre	Kiosque de presse	Raymond Romano	Traitement des réponses au questionnaire		
dimanche 24 octobre			Traitement des réponses au questionnaire, analyse des réponses		

mardi 26 octobre				Travail sur les statistiques (profils)	
mercredi 27 octobre			Dépouillement questionnaire		
jeudi 28 octobre			Dépouillement questionnaire, entretiens n° 3 et 4	Rapport de stage	
vendredi 29 octobre	Fonds rares et précieux	Christine Rome		Rapport de stage	
mardi 2 novembre				Rapport de stage	
mercredi 3 novembre			Entretien n°5	Rapport de stage	
vendredi 5 novembre			Point sur l'enquête avec Christophe Evans		Réunion cadres A
mardi 9 novembre			Dépouillement enquête et analyse, entretien n°6	Travail sur la carte du réseau	
mercredi 10 novembre	Département Société	Camille da Silveira	Entretien n°7	Travail sur la carte du réseau, rédaction du mémoire	

vendredi 12 novembre		Véronique Mathieu-Valle, Eric Lazerges (remise travaux)	Entretiens n°8 et 9		
samedi 13 novembre			Entretien n°10		
dimanche 14 novembre					Visite inaugurale de Jacques Chirac
mardi 16 novembre		Annie Poggioli		Rapport de stage	
mercredi 17 novembre	Département Documentation Régionale	Solange Ninnin	Calcul du taux de sondage du questionnaire	Rapport de stage, photos et plans du bâtiment	
vendredi 19 novembre				Rapport de stage, récupération derniers documents	
samedi 20 novembre				Rapport de stage	

Annexe 5-3 : compte-rendu de réunion

VILLE DE MARSEILLE BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE - ALCAZAR 23 rue de la Providence - 13231 MARSEILLE Cedex 1 Tél : 04 91 55 90 00 - Fax : 04 91 55 23 44 DATE ET N° D'EXPEDITION 2.11.2004* 6180	<h1>COMPTE RENDU</h1>
<h2><u>REUNION MENSUELLE DES RESPONSABLES DE DEPARTEMENTS, DE SERVICES ET CADRES A DE L'ALCAZAR</u></h2> <p>Jeudi 4 Novembre 2004</p>	
<h3>DIFFUSION</h3>	
AKNIN Marie-Claude	BAILLON Anne-Marie
BEGUIER Danièle	BLANC Brigitte
BOSC Sylviane	CASSE Patrick
CHAIGNE Virginie	COULET Michèle
DA SILVEIRA Camille	DE BERNARDO Luc
FAURE Anne-Marie	FRITZINGER Anne-Catherine
GROUSSET JEANJEAN Carole	GUYOT Elisabeth
LASCOMBE Viviane	MASSIT-PENA Claude
MATHIEU Véronique	NINNIN-SOGOYOU Solange
NOBLE Elsa	NOGARD Marie-Noëlle
OPPETIT Julien	PIEDNOEL Arielle
PRUNET Annie	RICHARD André
ROMANO Raymond	ROME Christine
VAUCHELLE Rémi	POGGIOLI-BARRY Annie
BERNILLON Sophie	
STAGIAIRES E.N.S.S.I.B.	
GIER Sylvie (Civilisation)	CANUTI Thibaut (Lire Autrement)
DUTON Frédéric (Langues et Littératures)	ROUX Catherine (Bureau Annie POGGIOLI)
REDACTEUR	Viviane LASCOMBE
COPIE POUR INFORMATION :	François LARBRE

**REUNION DES RESPONSABLES DE DEPARTEMENTS
DE SERVICES ET CADRES A**

Jeudi 4 Novembre 2004

Visite inaugurale de Jacques Chirac

Mr Jacques CHIRAC, président de la République vient visiter l'Alcazar le dimanche 14 novembre de 15h30 à 16h30.

Mr LARBRE lance un appel au volontariat dans tous les services - recrutement si nécessaire - à concurrence de 50 personnes.

Les personnes présentes ce dimanche de 13h à 18h seront réparties dans le bâtiment. Elles récupéreront 2 jours de congé. 500 personnes sont attendues (officiels, journalistes...).

Une réunion se tiendra mercredi 10 novembre à 9h30 en Salle de Conférences à l'Alcazar pour répartir les rôles.

Réservation

Indiquer sur la fiche d'inscription le téléphone portable à la place du téléphone travail pour pouvoir envoyer des informations par SMS.

Indiquer aussi l'adresse e-mail.

La question se pose toujours sur quels seront les ouvrages à réserver.

Bons d'engagement

Annie POGGIOLI rappelle le dernier délai pour le 30 novembre.

Module communication sur place

Il doit être activé prochainement

Il risque y avoir des problèmes avec les périodiques

Signalétique

Pour la rendre plus opérante, il sera demandé un MAPA. Chaque département doit proposer des modifications (en ce qui concerne notamment la lecture verticale) et des augmentations de la signalisation.

Il est aussi demandé des plans détaillés avec les côtes.

Signaler l'étage et supprimer le mot département à l'OPAC.

Respect des hôtesse

Annie POGGIOLI demande de comprendre qu'elles ont des consignes très strictes concernant la sortie des documents par le personnel, ne pas les agresser. Elles ne sont pas habilitées à prendre les colis et les recommandés.

Prêt au personnel

On peut emprunter les documents pendant 6 semaines alors qu'il a été demandé que ce soit réduit à 3 semaines.

Ne pas emprunter plus d'un ouvrage parmi les nouveautés qui sont les plus demandées (best-seller, meilleures ventes Livre-Hebdo, etc.)

Cartes perdues

Les bloquer, indiquer sur le message : *perdue le et signer* et les remettre aux hôtesse en main propre.

Photocopieurs

En panne à tour de rôle. Voir Jean-Paul DOMINIQUE.

Impression des microfilms

On peut acheter les tickets aux banques de reprographie.

Prêt Retour Tri

Les 3 coordinateurs assurent le suivi du service et la formation du personnel de façon à éviter les retours et les prêts mal faits (par exemple les K7 vidéo non rebobinées qui arrivent en salle de tri).

- Problèmes de rangement dans les magasins (5 et 6)
 - Il y a de plus en plus de documents avec des puces arrachées, ne pas les laisser sortir.
 - Le personnel aux inscriptions de 18h à 19h est parfois sous-employé : les renvoyer dans leur département ou au prêt à tour de rôle.
- Demande d'une platine RFID au tri.

Fréquentation débordante du public enfants et jeunes adolescents

Une bande d'enfants exclus de l'Alcazar par SPI est venue aux 5Avenues.

Le problème de la fréquentation de ce public est posé. Une réunion est programmée le mardi 7 décembre à 9h30, une convocation sera envoyée.

Documentation régionale

Problème de conservation des quotidiens

Département Jeunesse

La fête de la science s'est très bien passée, bon partenariat avec le CCSTI et le département Science

Animation ACELEM

Les activités proposées pour fêter le 10^{ème} anniversaire des Espaces Lecture remportent un grand succès : énormément de demandes d'adultes pour les ateliers

Département Références

Virginie CHAIGNE signale une forte demande d'animation de la part de l'ADEF (Association Départementale Emploi et Formation)

PROCHAINE REUNION

**Jeudi 9 Décembre 2004 à 9h30
Auditorium de l'ALCAZAR**