

# Organisation d'une « Opération bac » à la Bibliothèque Universitaire d'Avignon Bilan de l'expérimentation de juin 2016

Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse  
Bibliothèque Universitaire  
Département des Services aux publics

Rédacteur : Amaury Catel  
Décembre 2016

## Table des matières

Contexte.....	1
Tensions et conflits d'usage à la bibliothèque.....	2
Caractéristiques et besoins du public lycéen.....	2
Partenariats entre la BU et les lycées du Grand Avignon.....	3
Objectifs d'une « opération bac ».....	3
Composition de l'équipe.....	4
Dispositif mis en œuvre.....	4
Aménagement d'un espace de travail.....	4
Information et médiation auprès du public lycéen.....	5
Valorisation et développement de l'offre de services.....	6
Moyens mobilisés.....	7
Bilan de l'opération.....	7
Statistiques de fréquentation.....	7
Appréciation des lycéens.....	8
Appréciation des publics et du personnel de la BU.....	8
Conclusion et propositions.....	9
Annexe 1. Calendrier du projet.....	10
Annexe 2. Livret d'accueil.....	11

## Contexte

Chaque année au mois de juin et à l'approche des épreuves nationales du baccalauréat, les élèves de première et terminale de plusieurs établissements d'enseignement secondaire publics et privés du Grand Avignon investissent pour y réviser, seuls ou en groupe, les locaux de la Bibliothèque Maurice Agulhon (7500 m<sup>2</sup>, 690 places assises) sur le campus Hannah Arendt de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse.

## **Tensions et conflits d'usage à la bibliothèque**

Si le phénomène est bien identifié par les professionnels des bibliothèques en France, il reste dans les faits peu connu, mal évalué et mal accompagné. A la Bibliothèque Universitaire d'Avignon, il se signale par la recrudescence des tensions et des conflits d'usage qu'il engendre, le public lycéen étant globalement perçu par les utilisateurs habituels de la bibliothèque comme un public « de circonstance », peu soucieux d'apprendre et de respecter les règles de vie en usage à la BU.

Les calendriers de travail respectifs du secondaire et du supérieur semblent contribuer à souligner l'ampleur du phénomène : le mois de juin correspond en effet, pour les étudiants de premier cycle universitaire, au début des vacances d'été, ce qui se traduit par une baisse très nette de la fréquentation de la BU ; pour les étudiants de second et de troisième cycle, à la période de fin de rédaction et de soutenance de leurs travaux de recherche, mais aussi de préparation des épreuves des concours de l'enseignement (épreuves orales des CAPES, notamment) – soit une intensification de leur travail universitaire.

Les comportements des lycéens sont souvent mis en cause par ces usagers « avancés » de la BU, qui se plaignent régulièrement, durant cette période, des bavardages, du bruit, de l'agitation, et de l'occupation à leurs yeux anarchique d'un espace qui est « le leur » le reste de l'année.

De leur côté, les lycéens étant dans leur immense majorité non inscrits à la BU, et ne la fréquentant pas le reste de l'année, ils sont globalement dépourvus des éléments d'information et d'orientation qui leur permettraient de s'intégrer de manière plus discrète dans « l'écosystème » de la bibliothèque : organisation des locaux, horaires d'ouverture et de fréquentation haute, implantation physique des collections, modalités d'accès à la documentation, application – et aménagements – du règlement intérieur, existence de codes de conduite en usage dans un lieu très normé et façonné par ses usagers habituels.

## **Caractéristiques et besoins du public lycéen**

Des conversations informelles menées en juin 2014 et juin 2015 avec des lycéens utilisateurs de la BU dans le cadre de leurs révisions laissent apparaître des attitudes et des discours très divers vis-à-vis de la bibliothèque, de ses règles de vie et de son personnel.

Elles permettent néanmoins de mettre en lumière quelques traits récurrents, voire communs :

- une fréquentation exceptionnelle de la bibliothèque à l'occasion des révisions du bac : la plupart des lycéens et lycéennes interrogés y venaient pour la première fois ;
- le rôle du bouche à oreille dans le choix de venir réviser le bac « à la BU » ;
- l'émulation et la dimension collectives souvent associées à cette démarche ;
- le besoin d'un espace de travail à grande capacité d'accueil, ouvert sans interruption durant la journée et intellectuellement stimulant.

Une étude plus systématique et plus fine des caractéristiques et des besoins de ces publics fait défaut et serait à mener.

## **Partenariats entre la BU et les lycées du Grand Avignon**

Une tradition de coopération de la BU avec certains lycées du Grand Avignon existe, sous la forme d'accueil de classes, à la demande des enseignants et des documentalistes, tout au long de l'année.

Entre 2010 et 2014, cette coopération BU – lycées a pris la forme de conventions de partenariat bilatérales précisant les modalités d'accueil et les conditions assorties à l'octroi de la gratuité d'inscription des lycéens à la bibliothèque.

Ces conventions ont été signées avec les établissements suivants :

- Lycée Théodore Aubanel (Avignon)
- Lycée Frédéric Mistral (Avignon)
- Lycée Saint-Joseph (Avignon)
- Cité scolaire René Char (Avignon)
- Ecole Steiner-Waldorf (Sorgues)

Depuis 2015, la coopération avec ces établissements se poursuit, hors conventions, sous la forme d'accueil de classes entières pour des visites de la BU (365 élèves de première et terminale ont été reçus à la bibliothèque par le service Formation des publics pendant l'année civile 2015).

Néanmoins, le caractère discontinu de cette coopération avec les établissements concernés et l'absence de liens ou de participation au dispositif de lycées pourtant géographiquement très proches du campus ne permet pas de sensibiliser et de former, en amont des épreuves du baccalauréat, un nombre assez important de lycéens susceptibles de revenir à la BU.

## **Objectifs d'une « opération bac »**

A l'exemple de services communs de documentation d'autres universités françaises (notamment ceux des universités de Lyon-I ou d'Angers) le département des Services aux publics de la BU d'Avignon a souhaité expérimenter un accueil spécifique des lycéens pendant la période du bac, avec les objectifs suivants :

- 1) Renforcer la contribution de la BU au travail de facilitation du passage du lycée à l'université.
- 2) Reconnaître formellement l'existence et la légitimité de la présence des lycéens à la BU.
- 3) Améliorer la connaissance réciproque des lycéens et de l'institution qu'ils fréquentent.
- 4) Affiner l'utilisation des espaces à disposition du public et mieux réguler les flux d'usagers.
- 5) Améliorer les conditions de travail des usagers et des personnels de la bibliothèque.
- 6) Proposer aux lycéens une offre de services adaptée à leurs besoins pendant cette période.
- 7) Expérimenter un dispositif de médiation pouvant être reconduit dans les années à venir.

Une première fiche-projet a été rédigée en avril 2016 à l'intention de la direction de la BU.

L'expérimentation a par la suite été présentée au Vice-président de la Commission à la Formation et à la Vie Universitaire.

## **Composition de l'équipe**

Pour mener à bien cette expérimentation sans mobiliser les collègues impliqués dans de nombreux chantiers simultanés à la Bibliothèque Universitaire, le responsable du département des Services aux publics a décidé de s'appuyer sur les étudiantes tutrices chargées de l'initiation des étudiants de licence à la recherche documentaire à l'université.

Recrutées pour toute la durée de l'année universitaire sur des critères relatifs à leur niveau d'étude (l'inscription en Master est le minimum requis) et à leur projet professionnel (elles préparent pour bon nombre d'entre elles les concours de l'enseignement) ces tutrices assurent chaque année la formation des 1500 à 2000 étudiants de première année de licence de l'université d'Avignon à la méthodologie de la recherche documentaire.

Elles acquièrent à cette occasion une expérience de la gestion de classes et de groupes, et apprennent à connaître un public d'étudiants de L1 qui, si l'on s'en tient à certaines de ses caractéristiques, dont son âge moyen, diffère assez peu du public lycéen de terminale.

Elles ont, enfin, une bonne connaissance de la Bibliothèque Universitaire et de ses ressources, et sont à même de les mettre en rapport avec les contenus pédagogiques mobilisés dans le cadre des épreuves du baccalauréat.

Cinq d'entre elles se sont déclarées volontaires et disponibles pendant toute la durée de la période envisagée pour participer à l'opération. Avec le responsable du département des Services aux publics, qui a assuré la préparation et la coordination de l'expérimentation, l'équipe en charge du projet a donc totalisé six personnes.

## **Dispositif mis en œuvre**

Sur la base de l'analyse des messages de réclamation reçus et des constats effectués lors des années précédentes, 3 axes de travail ont été repérés et prioritairement travaillés : l'aménagement des espaces, l'information à destination des lycéens, et l'adaptation de l'offre de services de la bibliothèque à leurs besoins.

### **Aménagement d'un espace de travail**

Un certain éparpillement des lycéens au sein de la bibliothèque ayant été constaté lors des années précédentes, l'équipe a décidé de mettre à leur disposition un espace dédié, au sein duquel le bavardage et le travail en groupe étaient tolérés.

Le choix de cet espace s'est fait en faveur d'une partie de la salle de travail facilement accessible depuis l'entrée de la bibliothèque, relativement en retrait des autres espaces de travail, et habituellement fréquentée par les étudiants de licence (ce qui y limitait théoriquement la présence d'étudiants « avancés »).

Entièrement balisé afin de pouvoir être identifié, l'espace de travail était fléché depuis l'entrée de la bibliothèque. Y ont été mis à disposition une sélection de ressources documentaires ainsi qu'une fiche d'inscription pour les ateliers de révision (cf. offre de services).

La mise à disposition de cet espace a permis de légitimer et d'appuyer les interventions des tutrices et du personnel dans tous les autres espaces de la bibliothèque, dès lors que les lycéens n'en respectaient pas les règles de fonctionnement.

## **Information et médiation auprès du public lycéen**

La méconnaissance de l'organisation de la BU et de ses règles de fonctionnement par les lycéens ayant été ciblées comme des causes importantes des incidents des années précédentes, il a été décidé de mettre l'accent sur l'information de ce public, ce qui impliquait nécessairement un travail continu de médiation.

### **Livret d'accueil**

Les tutrices étudiantes ont mis au point un livret d'accueil spécifique, destiné à donner les informations jugées les plus importantes pour un bon usage du lieu et permettant de répondre aux questions les plus fréquentes des lycéens :

- présentation de l'opération et des services proposés ;
- rappel de quelques points d'application du règlement intérieur ;
- informations à caractère pratique ;
- formulaire d'enquête en 2 volets : connaissance du public et niveau de satisfaction.

Ce livret est reproduit en Annexe 2.

### **Médiation**

Le travail de médiation a été assuré par les 5 tutrices, en binôme et à raison de 5h par jour, selon les horaires suivants : 10h-12h / 14h-17h en première semaine, 14h-17h en seconde semaine.

L'organisation envisagée à l'origine du projet prévoyait que le premier membre du binôme serait systématiquement posté à l'entrée de la bibliothèque, de manière à accueillir les lycéens et à distribuer le livret, et que le second serait fixé dans l'espace de travail réservé aux lycéens, afin de pouvoir prendre en charge toutes les questions (connexion aux postes informatiques, documentation...) et prendre note des demandes de participation aux ateliers de révisions.

Dans les faits, et tout en assurant ces fonctions, les tutrices se sont montrées beaucoup plus mobiles et proactives, en participant au maintien d'un climat propice au travail dans l'ensemble de la bibliothèque.

### **Etude du public et relevés de fréquentation**

Outre les volets « Aidez-nous à vous connaître » et « Exprimez-vous ! » du livret d'accueil, des comptages réguliers de la fréquentation des espaces par le public lycéen ont également été menés, afin de pouvoir quantifier l'importance et l'évolution dans le temps de sa présence à la bibliothèque.

## **Valorisation et développement de l'offre de services**

Le travail de l'équipe s'est enfin porté sur l'identification des services les plus à même de satisfaire les besoins des lycéens, en partant de l'offre de services existante à la BU, et sans s'interdire d'en proposer de nouveaux.

### **Accès aux postes informatiques**

L'accès aux postes informatiques de la bibliothèque est apparu comme l'un des besoins les plus souvent exprimés lors des années précédentes, les lycéens ayant besoin, au cours de leurs révisions, de vérifier rapidement certaines données factuelles ou de consulter certaines ressources. L'accès à ces postes étant soumis à authentification sur la base d'identifiants numériques personnels, et ceux-ci n'étant octroyés qu'à la condition d'une inscription à la BU, la plupart des lycéens « de passage » ne peuvent pas en bénéficier.

Par ailleurs, l'absence de conventions de partenariat en vigueur entre la BU et les lycées interdisant l'inscription gratuite de ces lycéens, la seule proposition d'inscription pouvant leur être faite consiste dans l'application d'un tarif réduit (34€) équivalent aux droits de bibliothèque annuels réglés par les étudiants.

Afin d'offrir un accès ponctuel aux postes informatiques aux lycéens non inscrits, les tutrices ont proposé l'ouverture et la mise à disposition de leur session personnelle sur des postes dédiés, cette proposition ayant été acceptée par le responsable et mise en œuvre sous 2 conditions :

- que cette possibilité soit circonscrite dans l'espace de travail des lycéens (2 postes dédiés) et pendant le temps de présence prévu des tutrices ;
- que l'une des tutrices reste présente auprès des utilisateurs, afin de contrôler l'usage fait de sa session personnelle.

### **Sélection documentaire**

L'offre documentaire de la BU ayant été globalement peu mobilisée par les lycéens lors des années précédentes, l'équipe a souhaité la mettre en avant auprès de ce public peu familier des collections d'une bibliothèque universitaire et globalement peu autonome dans ses recherches documentaires.

Les tutrices ont réalisé, avec l'accord de la responsable du département Espaces et Collections de la BU, une sélection de documents librement accessibles et directement mobilisables dans le cadre des révisions du bac, en privilégiant les usuels et les documents « ressources » : manuels, dictionnaires, abécédaires, annales d'épreuves, encyclopédies. Une fois sélectionnés, ces documents ont été extraits des rayons et rassemblés par disciplines sur des tables disposées en marge de l'espace de travail réservé aux lycéens.

### **Ateliers de révision**

Enfin, les tutrices ont souhaité mettre à profit leur expérience de l'accompagnement des étudiants de licence et leurs compétences respectives en mettant sur pied une offre d'ateliers de révision à la demande, centrés sur l'accompagnement méthodologique et les oraux blancs.

## Moyens mobilisés

Si l'on en excepte l'impression de supports de communication spécifiques, le budget matériel de l'opération ne peut être dissocié du coût global d'ouverture et de fonctionnement de la Bibliothèque Maurice Agulhon : accueil des publics, propreté, fluides, mobilier, postes informatiques, documentation physique...

Il paraît donc plus indiqué de chiffrer le coût d'une telle opération en tenant compte du temps de travail qui lui a été spécifiquement dédié. Outre le temps de travail consacré au projet par le responsable du département des Services aux publics, difficile à quantifier, un chiffrage précis peut être établi pour le temps de travail accompli par les tutrices, ce dernier étant payé à l'heure faite.

Pour l'ensemble de l'opération, réunion préparatoire et réunion de bilan comprises, 130 heures au taux horaire brut de 20,46€ ont été consommées, soit un budget total de 2 659,80€.

Ces 130 heures, habituellement dévolues à la formation des étudiants de licence et provisionnées sur budget propre de la BU, ont pu être exceptionnellement mobilisées suite à une transition de maquette pédagogique pour l'UE « Outils numériques et documentation » en 2016-2017.

## Bilan de l'opération

### Statistiques de fréquentation

Durant leurs heures de travail à la bibliothèque, soit 5 journées pleines et 5 demi-journées entre le lundi 30 mai et le vendredi 10 juin 2016, les tutrices ont relevé la présence cumulée dans les espaces de la bibliothèque de 1068 lycéens.

Un tel nombre est strictement indicatif et ne tient pas compte :

- des lycéens présents avant, après ou entre les heures de relevé (10h-12h et 14h-17h) ;
- des lycéens présents après le 10 juin 2016, à un moment où le bouche à oreille a commencé à faire son œuvre, les demandes d'aide à la révision allant en s'accroissant en fin de période ;
- d'un éventuel re-comptage des lycéens présents les journées précédentes ou présents en continu de 10h à 17h.

Ramenée à la fréquentation globale sur les 10 journées concernées (8955 entrées) la présence lycéenne s'établit à 12% environ des entrées enregistrées à la Bibliothèque Maurice Agulhon.

Les choix de communication assumés par l'équipe à l'occasion de cette expérimentation (pas de communication auprès des lycées et pas de communication en dehors de la bibliothèque) ont permis de démontrer que le public « naturel » de ce type d'opération était bien présent à la bibliothèque, qu'il soit convié ou encouragé à y venir ou non.

14 demandes de participation aux ateliers de révision ont été consignées pendant l'opération. Seuls une demi-douzaine ont effectivement eu lieu, faute de présence des lycéens demandeurs à l'heure prévue ou suite à l'impossibilité de trouver un créneau de travail commun avec les tutrices « spécialistes » de la discipline concernée (histoire, anglais, mathématiques...).

## **Appréciation des lycéens**

Bien que peu exploitables (30 formulaires ont été remplis et déposés) les résultats du volet « enquête de satisfaction » du livret d'accueil distribué aux lycéens permettent de mettre en valeur certaines données non négligeables du point de vue du travail global de la BU et de l'université en faveur de l'intégration des lycéens :

- l'accueil (24 appréciations « satisfait » ou « très satisfait » sur 30 réponses) est jugé très favorablement par les lycéens, alors que la documentation mise à disposition (15 appréciations « satisfait » ou « très satisfait » sur 30) et l'offre d'ateliers (12 appréciations « satisfait » ou « très satisfait » sur 30) semblent avoir été plus diversement appréciés ;

- les lycéens ayant répondu venaient exclusivement de lycées d'Avignon (Théodore Aubanel, René Char, Louis Pasteur, Philippe de Girard) et de Villeneuve-lès-Avignon (Jean Vilar) ;

- sur les 30 lycéens ayant répondu à l'enquête, 28 déclarent envisager de suivre des études supérieures, dont 15 à l'université d'Avignon : c'est dire leur intérêt à se familiariser avec un lieu que, pour certains, ils fréquenteront en tant qu'étudiants dans un délai de moins de 3 mois.

## **Appréciation des publics et du personnel de la BU**

Contrairement aux années précédentes, aucune plainte écrite n'a été reçue par les services de la BU auxquels sont habituellement transmis toute réclamation relative aux conditions de travail dans la bibliothèque (en particulier : accueil des publics, direction).

Le personnel de la BU semble également avoir perçu une amélioration du climat de travail de la bibliothèque, sans que ce ressenti puisse être généralisé ou facilement quantifié ou objectivé.

Pour l'équipe en charge du projet, la satisfaction est surtout celle d'avoir proposé et mis en œuvre une offre de services permettant de répondre à un besoin non seulement réel et avéré, mais jusqu'à présent globalement ignoré : l'excellent accueil réservé par les lycéens aux 5 tutrices témoigne de ce que le service proposé a « trouvé son public », ce qui constitue un défi continu pour la BU d'Avignon (comme pour les autres bibliothèques de l'enseignement supérieur français) dans une période d'évolution profonde des références et des supports documentaires, des outils et des pratiques pédagogiques, et donc des besoins et des attentes de leurs usagers.

L'attention inédite portée à ce public à la fois très visible et très méconnu a aussi permis de mieux le connaître (et de ne pas le réduire à ses « nuisances », réelles ou exagérées) et de le faire exister légitimement, en tant que public, aux yeux des autres utilisateurs de la bibliothèque.

La qualité du dialogue engagé, sur le terrain, avec de nombreux lycéens, est un motif de grande satisfaction, tant elle paraît profitable à tous : coexistence pacifique des usages au sein de la bibliothèque, actualisation des représentations respectives des usagers de la BU et des bibliothécaires, valorisation de la bibliothèque comme outil de travail, amélioration de la continuité entre les études secondaires et supérieures, renforcement de l'attractivité de l'UAPV auprès de son potentiel ou futur public étudiant...

## Conclusion et propositions

L'organisation d'une « opération bac » constitue une adaptation ponctuelle de l'offre de services de la Bibliothèque Universitaire qui tient compte d'un ensemble de données et d'observations relatives à l'un de ses publics. Ce type d'adaptation est déjà pratiqué pour certains publics de la BU (une salle de préparation et une documentation spécifique ont été mis à la disposition des candidats de l'université au CAPES d'Histoire-Géographie en 2015 et 2016) ; il pourrait l'être avec les mêmes profits pour d'autres composantes du public de la bibliothèque, notamment étudiant, par exemple en proposant des horaires d'ouverture plus larges à l'occasion des révisions des partiels de fin de semestre, ou en prévoyant un accueil spécifique des étudiants de première année durant les 15 premiers jours de l'année universitaire.

En l'état, l'« opération bac » peut donc être reconduite sans investissements ni coûts excessifs, puisque seul le budget d'heures de tutorat alloué à la préparation et à la médiation auprès des lycéens apparaît nécessaire à sa mise en œuvre. Compte tenu de la période de l'année à laquelle elle se déroule, on peut aussi estimer qu'elle a pour résultat une meilleure utilisation des moyens mobilisés pour ouvrir la bibliothèque, le taux d'utilisation de ses ressources (durée d'ouverture, places assises, documentation...) se trouvant amélioré sans mobiliser à l'excès son personnel ni saturer ses capacités d'accueil du public.

La réussite de l'expérimentation de juin 2016 doit beaucoup à l'adhésion des tutrices à la mission dont elles étaient chargées, et à la qualité exceptionnelle de leur investissement au service du projet. Le travail d'accueil, d'information, d'orientation et de médiation est la composante essentielle du succès de l'opération, et les 30 lycéens ayant répondu à l'enquête de satisfaction le disent eux-mêmes au travers de leur appréciation.

En vue d'une reconduction du dispositif en 2017, il paraît donc nécessaire d'envisager :

- la provision d'un budget de tutorat suffisant pour garantir une médiation humaine et de qualité, selon un calendrier à affiner en fonction des épreuves du bac 2017 ;
- une communication plus large et assumée auprès des établissements dont les élèves sont concernés, en s'appuyant sur le succès de la démarche d'expérimentation et sur la reprise du conventionnement avec les différents lycées du Grand Avignon, prévue début 2017 ;
- des conventions de partenariat avec ces lycées revitalisées et en règle, permettant :
  - d'octroyer la gratuité de l'inscription aux lycéens qui le souhaiteront (selon des contreparties à réévaluer à l'issue de la première année d'exercice des conventions) ;
  - d'intégrer cette opération ponctuelle dans la politique globale de l'UAPV en faveur du continuum lycées – université ;
  - de renforcer l'attractivité de l'UAPV auprès du public scolarisé sur le territoire qu'elle dessert ;
- une valorisation de la démarche auprès du rectorat, en vue de son inscription dans tout dispositif de subventionnement de niveau académique ou national permettant de la pérenniser et d'en améliorer la qualité à moindres coûts pour l'UAPV.

# **Annexe 1. Calendrier du projet.**

## **Avril – mai 2016 : phase préparatoire**

- Réflexion et discussion autour de la démarche au sein du service « Accueil des publics ».
- Elaboration d'une fiche projet (objectifs, modalités d'organisation, budget prévisionnel).
- Présentation du projet au Vice-président de la CFVU et obtention de l'accord de l'université.
- Appel à candidatures auprès des tuteurs de la formation des publics susceptibles de s'impliquer.
- Présentation de l'opération au personnel de la BU.

## **26-27 mai 2016 : phase de lancement**

- Réunion de lancement avec les 5 tutrices participant à l'opération.
- Elaboration des différents outils de travail (livret d'accueil, planning de présence...).
- Elaboration et mise en place de la sélection documentaire et de la signalétique.
- Aménagement de l'espace d'accueil des lycéens.

## **30 mai – 14 juin 2016 : phase opérationnelle**

- Information du personnel de la BU sur le lancement.
- Accueil, information, médiation auprès des lycéens selon le planning établi.
- Planification et organisation des ateliers de révisions.

## **15-22 juin 2016 : phase de clôture**

- Réunion de bilan en présence des 5 tutrices impliquées le 15/06/2016.
- Epreuves nationales du baccalauréat du 15/06 au 22/06/2016.
- Rédaction du bilan.



