

UN MONITORING DE LA FRÉQUENTATION DES ESPACES EN PÉRIODE DE FORTE AFFLUENCE : EXEMPLE AVEC LIBCAL SEATS À L'UNIVERSITÉ DE LIÈGE

par Fabienne Prosmans et François Renaville

GESTION DES PLACES ET DE L'AFFLUENCE EN BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE

La gestion des places en bibliothèque universitaire (BU) et la gestion de l'affluence constituent des enjeux importants dans le contexte académique contemporain. Au cœur de ces problématiques se trouve la nécessité d'optimiser l'accès aux ressources documentaires et aux espaces d'étude, tout en répondant aux contraintes matérielles et organisationnelles propres aux établissements. Si les bibliothèques universitaires sont des lieux d'apprentissage et de recherche essentiels, offrant un accès direct à de riches collections, elles constituent aussi des espaces de travail propices à la concentration et à la réflexion. Ces espaces participent également à la réduction des inégalités et peuvent favoriser la réussite des études.

La gestion des places en BU revêt ainsi une importance particulière dans un contexte où les effectifs étudiants sont souvent élevés et où les ressources spatiales peuvent être limitées. Cette gestion nécessite une analyse des besoins des usagers, une planification efficace des espaces disponibles et une mise en œuvre de stratégies permettant de concilier la demande croissante avec les contraintes physiques des locaux.

Parallèlement, la gestion de l'affluence en bibliothèque englobe des aspects plus larges, incluant la régulation des flux de personnes, la garantie d'un environnement propice au travail et à la recherche, ainsi que la sécurité des usagers et du personnel. Elle nécessite la mise en place de dispositifs de suivi et de contrôle, tels que des systèmes de réservation de places, des outils de gestion des flux de visiteurs, ou encore des politiques d'accès différencié selon les périodes d'affluence.

L'analyse des données d'usage et des statistiques de fréquentation peut contribuer à revoir et affiner les politiques en place.

Contexte à ULiège Library

L'Université de Liège est une université francophone de taille moyenne fondée en 1817 et située à l'origine dans le centre-ville de Liège. En raison de sa croissance, la décision a été prise en 1954 de transférer l'université dans la banlieue du Sart Tilman. Dans les années 2000 et 2010, l'université a fusionné avec plusieurs institutions de recherche et d'enseignement de Wallonie. Composée de onze facultés et comptant environ 27 000 étudiants inscrits et 5 600 membres du personnel, l'ULiège est aujourd'hui présente dans trois villes (Liège, Gembloux, Arlon) et répartie sur quatre campus (Liège centre-ville, Liège Sart Tilman, Gembloux, Arlon).

ULiège Library est composée de seize implantations distinctes réparties sur les quatre campus et offrant un total de 2 222 places assises, soit environ une place pour douze étudiants. La surface totale des espaces de la bibliothèque de l'ULiège accessibles aux usagers est de 12 385 m², soit 0,48 m² par usager, un chiffre nettement inférieur à la moyenne des universités belges¹. La demande de places en bibliothèque est donc particulièrement élevée pendant les périodes de forte fréquentation comme les périodes de bachotage et d'examens.

OFFRIR UN SERVICE DE RÉSERVATION POST-COVID-19

Utilisation de LibCal Seats

La fréquentation des implantations de ULiège Library s'est fortement accrue au cours des dernières années. Ce constat n'est pas propre à l'Université de Liège et ne se limite pas aux bibliothèques universitaires. Du printemps 2017 à l'automne 2023, ULiège Library avait équipé une petite partie de ses sites avec la technologie Affluences afin de permettre aux usagers de connaître en temps réel le taux d'occupation de ces sites et donc aux étudiants d'anticiper et de préparer leur visite en bibliothèque. Jusqu'en 2020, aucun service de réservation de place n'était proposé, la règle du « premier arrivé, premier servi » était alors appliquée.

La crise de la Covid-19 a radicalement changé la donne : il fallait alors impérativement éviter tout déplacement inutile et gérer au mieux les flux de fréquentation. À la rentrée de septembre 2020, en pleine pandémie, la bibliothèque a déployé un service de réservation de place dans cinq de ses

1. Comité de direction et responsables de proximité de ULiège Library, *ULiège Library: Rapport annuel 2022*, Liège, ULiège Library, 2023. En ligne : <https://hdl.handle.net/2268/306299>

implantations afin de respecter un taux d'occupation maximal, d'éviter toute file d'attente à l'accueil, et de permettre aux usagers d'être mieux répartis dans les espaces (distanciation). Pour ce faire, la bibliothèque a utilisé le module Seats de LibCal Spaces (de la société Springshare). La solution LibCal était déjà utilisée depuis 2019 pour gérer la réservation des salles de travail (LibCal Spaces) et gérer la promotion et l'inscription aux formations et événements organisés par la bibliothèque (LibCal Events).

À partir de la rentrée universitaire 2021, une fois la pandémie en phase de déclin, l'obligation de réservation de place tout au long de l'année dans les cinq sites concernés n'a plus été appliquée. Le système a toutefois été réactivé pour les périodes de forte affluence (périodes d'examens et de préparation aux examens) dans les deux implantations qui l'avaient souhaité. Les éléments de statistiques qui ont servi de base à cette analyse et à la rédaction de ce chapitre se réfèrent à trois implantations (Salle de lecture, Santé-CHU et Léon Graulich) pour les périodes de forte fréquentation du 5 décembre 2022 au 21 janvier 2023, du 3 avril 2023 au 10 juin 2023 et du 4 décembre 2023 au 20 janvier 2024.

Accès et authentification sur LibCal

Durant les périodes de forte fréquentation, l'accès aux bibliothèques est réservé aux seuls étudiants de l'ULiège et aux membres de la communauté universitaire, et refusé aux usagers externes.

L'outil LibCal permet à la bibliothèque d'offrir à ses usagers de créer une réservation via un formulaire qui recueille le prénom, le nom et l'adresse e-mail, cette dernière servant alors de clé de contrôle afin de s'assurer qu'un usager ne dépasse pas un éventuel nombre maximal de réservations ou d'heures de réservation définis dans le système ou ne crée pas de réservations de places parallèles. Si besoin, la bibliothèque cliente peut également demander que ses usagers saisissent d'autres données comme un identifiant lecteur ou une affiliation (faculté...). Afin de prévenir les abus, il est possible de n'autoriser que l'utilisation de certains domaines ou sous-domaines dans les adresses e-mail pour créer des réservations.

Plus les informations demandées seront nombreuses, plus les données de départ seront riches pour permettre des analyses ultérieures. Toutefois, cela peut rendre le processus de réservation assez pénible pour l'utilisateur car il lui faudrait systématiquement renseigner ces données pour toute nouvelle réservation. En outre, cette démarche pourrait contrevenir à l'obligation légale du principe de minimisation selon lequel les données à caractère personnel doivent être « adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (minimisation des

données)»². Il y a donc toujours un équilibre à trouver pour les institutions dans leur utilisation de LibCal.

Une autre façon de gérer la création de réservation consiste à interfacer LibCal avec le système SSO (Single Sign-On) de l'institution. Si seule l'adresse e-mail est un attribut nécessaire, les autres attributs (prénom, nom et identifiant) sont facultatifs. Ils ont toutefois été activés à l'ULiège afin de permettre aux gestionnaires LibCal de disposer des noms et prénoms des usagers dans le système pour permettre un croisement des données avec d'autres sources.

Confirmation de présence par *check-in/check-out*

Si la bibliothèque le souhaite, elle peut activer une option d'enregistrement (*check-in*) et de sortie (*check-out*) au niveau des localisations définies dans LibCal. Après avoir réservé, l'utilisateur doit, une fois arrivé à la BU, confirmer sa présence en s'enregistrant au moyen d'un code alphanumérique reçu par e-mail à la suite de sa confirmation. Ce code doit être saisi sur une page Web de LibCal, également accessible grâce à un code QR situé à la place réservée. S'il quitte la BU plus tôt que prévu et n'a plus besoin de sa place, l'utilisateur est invité à réaliser un *check-out*, libérant ainsi la place et mettant celle-ci à disposition pour d'autres. La bibliothèque peut configurer LibCal pour que le *check-in* soit impérativement réalisé entre 15 et 120 minutes après le début de la réservation, sans quoi celle-ci sera automatiquement annulée par le système.

Cette obligation de *check-in* permet de libérer des espaces réservés qui n'ont en réalité pas été occupés. Au point de vue statistique, cela permet de distinguer les plages réellement occupées des plages réservées (en théorie). ULiège n'avait initialement pas activé cette option. Constatant des abus et recevant des plaintes d'étudiants qui observaient que de nombreuses places étaient disponibles alors que le système marquait que toutes les places étaient prises, l'option a été activée en décembre 2021.

Statistiques LibCal Seats

Des statistiques LibCal Seats peuvent être extraites de trois manières différentes : via le module de statistiques générales, l'explorateur de réservations et l'onglet des données d'occupations (non présenté dans cette contribution). Ces trois sources peuvent s'avérer être très complémentaires dans l'analyse des données et les objectifs poursuivis.

2. Règlement général sur la protection des données (RGPD), art. 5.c. Voir aussi, dans le présent ouvrage, la contribution de Nawale Lamrini, « Questions de droit : les règles en matière de conservation et réutilisation des données », p. 49.

Statistiques générales

Les statistiques générales peuvent être obtenues en sélectionnant une localisation, une catégorie dans la localisation, un espace et une période. Dans LibCal, les catégories servent à constituer des familles, des groupes de salles ou places qui répondent aux mêmes conditions de configuration. Dans nos exemples, nous avons toujours opté pour la catégorie relative à la réservation d'une place dans la salle d'étude.

Le système génère automatiquement plusieurs tableaux et graphiques. Le tableau initial reprend une synthèse générale des réservations, à savoir le nombre d'usagers uniques ayant effectué au moins une réservation, le nombre total de réservations confirmées, le nombre total d'heures réservables et réservées ainsi que la durée moyenne d'une réservation en minutes. Ces indicateurs permettent notamment de visualiser rapidement le taux d'occupation global des places réservables ou d'adapter la durée maximale d'une réservation. La notion d'utilisateur unique est également très intéressante par rapport à la simple «visite» que sont habituellement en mesure de compter les bibliothèques aux entrées/sorties.

Plusieurs tableaux détaillent le taux d'occupation reprenant chacun le nombre d'heures disponibles à la réservation, le nombre d'heures réservées et le taux d'occupation. Ces données sont fournies selon toutes les périodes que l'on voudrait sélectionner. Un tableau récapitulatif présente par jour de la semaine et par heure le taux d'occupation de la catégorie. Il est accompagné d'un graphique en courbes avec marque des données, facilitant la lisibilité.

Le rapport se termine par des statistiques sur les réservations, fournissant pour chaque période considérée le nombre de réservations soumises, confirmées ou approuvées ainsi que celles qui ont été annulées ou refusées. On peut obtenir des informations plus détaillées comme le nombre de réservations annulées par l'utilisateur ou le système, le nombre de réservations acceptées ou refusées par un modérateur disposant d'un compte gestionnaire sur LibCal. Il peut s'agir d'un bibliothécaire, d'un responsable disciplinaire ou même d'un «étudiant jobiste». À l'ULiège sauf rare exception, les demandes ne passent pas par un modérateur. Elles sont automatiquement approuvées à condition qu'elles respectent les limites de fréquence et de durée.

Les données statistiques s'avèrent utiles pour, par exemple, déterminer les heures d'arrivée des étudiants et de *check-in* dans les implantations. Au cours de la troisième période analysée, le site Léon Graulich avoisinait les 5000 confirmations entre 9 heures et 10 heures (tableau ci-après). Un second pic apparaît en début d'après-midi. Ce constat peut permettre à la bibliothèque de s'adapter ou de renforcer l'équipe de l'accueil sur base de faits, et non d'un ressenti. Ainsi, lorsque pour la période de bachotage allant du 22 avril

au 21 juin 2024, deux nouvelles fonctionnalités de LibCal ont été déployées (la possibilité d'utiliser des cartes interactives pour réserver et un contrôle du *check-in* sur base de la géolocalisation), la bibliothèque Graulich a anticipé les probables difficultés à venir en mettant en place dès avril, pour le début de la période de réservation, une organisation de répartition entre différents agents des questions et problèmes rapportés par les étudiants à l'accueil de la bibliothèque. Ce support de deuxième ligne a permis d'éviter un engorgement à l'entrée de la bibliothèque et d'assurer un suivi, en direct ou en asynchrone, auprès du public.

Tableau. Un exemple de relevé de réservations confirmées de 8 h à 20 h (ULiège)

Heures	Réservations confirmées
8 h – 9 h	2 779
9 h – 10 h	4 896
10 h – 11 h	2 880
11 h – 12 h	1 246
12 h – 13 h	711
13 h – 14 h	1 903
14 h – 15 h	977
15h – 16 h	592
16 h – 17 h	394
17 h – 18 h	158
18 h – 19 h	48
19 h – 20 h	3

Source : ULiège, implantation Léon Graulich (décembre 2023-janvier 2024)

Grâce à l'activation de l'option *check-in/check-out*, on constate ainsi que sur les trois périodes étudiées, on arrive à un total de 128 729 réservations confirmées et de 98 811 réservations annulées. Deux tiers des annulations sont imputables à une non-confirmation de présence en bibliothèque via le *check-in*.

Explorateur de réservations

Dans la même logique que précédemment, par localisation et pour une période donnée, on peut obtenir de nombreux détails pour chaque réservation en sélectionnant une zone, une catégorie, un espace, le statut de la réservation et la période sur lesquels portera le rapport. En fonction de la sélection, les

données fournies sont le nom, le prénom et l'adresse électronique de l'utilisateur, la localisation, la zone, la catégorie, l'espace et le siège de la réservation, la date et l'heure de début et de fin de la réservation, le statut de la demande, la date et l'heure du *check-in* et du *check-out*. Des statistiques complémentaires concernant l'occupation des localisations sont également accessibles.

Anonymisation des données

Par défaut, les données de réservations sont conservées et accessibles dans LibCal jusqu'à la fin de l'abonnement de la bibliothèque au service. Springshare offre toutefois une possibilité permettant d'effacer régulièrement les informations personnelles identifiables des usagers des données enregistrées dans LibCal et dans ses autres outils. Via son administrateur système, chaque bibliothèque peut choisir d'effacer les noms, adresses e-mail et réponses aux formulaires de réservation.

Un effacement des données à caractère personnel peut ainsi être lancé quotidiennement. Celui-ci supprime toutes les données personnelles souhaitées antérieures à un seuil défini. Une fois le nettoyage exécuté, les réservations existeront toujours et ne contiendront plus que les données non personnelles qui n'ont pas été purgées telles que les informations de date et d'heure. L'opération d'effacement des données est définitive et non réversible.

L'anonymisation des données n'empêche pas d'exploiter pleinement les fonctionnalités du module de statistiques. Par contre, des réservations anonymisées ne peuvent plus être exploitées avec l'explorateur de réservations, un croisement des données avec d'autres sources devient lui aussi impossible. Il convient donc d'être particulièrement attentif à cet aspect avant de définir un seuil et de lancer une première opération de nettoyage. Tout en étant en contact avec le délégué à la protection des données de son institution, l'administrateur LibCal doit donc veiller à aussi coordonner ses actions avec ses collègues en charge des analyses et statistiques.

CROISEMENT DES DONNÉES

... avec les données du SGB

Dans LibCal Seats tel qu'utilisé à l'ULiège, seules les données élémentaires des usagers telles que le nom, le prénom, l'identifiant et l'adresse électronique sont disponibles. Grâce au module Analytics de notre système de gestion de bibliothèque (SGB) Alma, nous pouvons obtenir des informations plus détaillées sur un usager comme :

- son genre;
- son groupe d'utilisateurs (étudiants en licence, étudiants en master ou doctorants et membres du personnel);
- sa catégorie statistique, indiquant à l'ULiège la faculté dans laquelle travaille un membre du personnel ou dans laquelle un étudiant poursuit ses études;
- sa description du poste, qui peut inclure le département, l'unité de recherche ou le service dans lequel travaille un membre du personnel ULiège ou la description précise des études pour les étudiants.

Un rapport est généré à partir du module Analytics d'Alma reprenant le nom, le prénom, l'adresse électronique, le genre, l'identifiant, le groupe d'utilisateurs, la catégorie statistique et la description du poste de chaque usager. Le croisement qui combine les données issues de l'explorateur de réservations et celle d'Alma est basé sur l'adresse électronique de l'utilisateur. On peut ainsi enrichir les fichiers Excel issus de l'explorateur en ajoutant des colonnes contenant les données additionnelles fournies par Analytics.

Concrètement, on peut ainsi croiser les données de groupe d'utilisateurs ou de catégorie statistique présentes pour chaque usager dans Alma avec les données issues de l'explorateur de réservations. On peut par exemple mettre en perspective les réservations de places avec le groupe auquel l'utilisateur appartient : étudiants de licence ou étudiants de master ou doctorants non membres du personnel.

Quelques résultats de taux d'occupation

En janvier 2024, l'Université comptait un peu plus de 24 100 étudiants théoriquement autorisés à réserver une place en bibliothèque : 54,65 % en licence et 45,35 % en master. Pour la troisième période (décembre 2023 – janvier 2024), il y a eu, tous sites confondus, 37 702 réservations de places confirmées par des étudiants. Dans 72,81 % des cas ($n = 27\,451$), ces réservations concernaient des étudiants de licence, les étudiants de master et doctorant ne représentant que 26,37 % des réservations ($n = 9\,942$) durant la période. Pour 309 cas (0,82 %), cette information n'a pas pu être déterminée. On constate ainsi une surreprésentation des étudiants de licence en bibliothèque durant les périodes d'examens et de préparation à ceux-ci.

Les étudiants de licence privilégient surtout l'implantation Graulich (45,62 %). Le site Santé-CHU comptabilise un petit tiers des étudiants de licence (30,57 %), la Salle de lecture ne totalisant que moins d'un quart (23,81 %) des réservations des étudiants de licence. Pour les étudiants de master et les

doctorants, les implantations Léon Graulich et Santé-CHU sont presque à l'équilibre, avec respectivement 38,92 % et 39,17 %.

Les étudiants en Faculté de médecine représentent 20,32 % des étudiants ULiège ; 55,80 % des réservations en Santé-CHU le sont par des étudiants de cette faculté. De façon assez surprenante, ils représentent 22,57 % des réservations en Salle de lecture et 20,16 % à l'implantation Léon Graulich, sites qui sont éloignés de la Faculté de médecine et où la documentation dans les domaines de la santé est inexistante. L'implantation Léon Graulich, vu les collections thématiques qu'elle héberge, reste un choix prioritaire des étudiants en droit, science politique et criminologie (24,56 %) et en sciences de gestion (HEC Liège, 15,09 %). Elle attire toutefois de nombreux étudiants des facultés de psychologie, logopédie et sciences de l'éducation et de sciences appliquées. Alors que la Salle de lecture est située juste à côté de la Faculté de philosophie et lettres, seules 12,52 % des réservations d'étudiants proviennent de cette faculté. La localisation au centre-ville de celle-ci, contrairement aux sites Léon Graulich et Santé-CHU qui sont sur le campus du Sart Tilman, constitue sans doute un atout attractif majeur.

Ce que l'on a pu mesurer au travers de ces données est qu'en période d'examens et de préparation aux examens, les étudiants ne fréquentent pas spécialement l'implantation dont les collections documentaires sont disciplinairement les plus proches.

Imaginons qu'il faille réorganiser les plages de service aux accueils durant ces périodes, faire intervenir des agents habituellement actifs sur d'autres sites pour temporairement renforcer les équipes de ces trois implantations pourrait même s'avérer être une expérience bénéfique pour les étudiants et valorisante pour les agents.

Il est important de noter que les données extraites d'Analytics reflètent les valeurs au moment de la création du rapport. Si ce rapport est généré plusieurs mois après la période de réservation, l'adresse électronique pourrait être différente, ce qui rendrait un croisement exact des données impossible. C'est le cas par exemple des étudiants qui, dans l'intervalle, seraient devenus membres du personnel (assistants). De même, les informations telles que le groupe d'utilisateurs, la catégorie statistique ou la description du poste peuvent également différer, surtout si le rapport Analytics est créé après l'année universitaire de la période de réservation. Il est donc conseillé de générer le rapport Analytics durant l'année universitaire en cours.

... avec les données des portiques

Certaines implantations de ULiège Library sont équipées de portiques de contrôle d'accès (société Dinec) dont le passage est permis grâce à la présentation de la carte d'étudiant (ou badge du personnel) et à la lecture par un système de puce. Comme mentionné plus haut, si tous les types de lecteurs sont habituellement les bienvenus à la bibliothèque, les lieux sont toutefois réservés aux seuls étudiants et membres du personnel durant les examens et périodes de préparation.

Chaque passage, entrée et sortie, est enregistré dans la base de données du prestataire et les informations suivantes sont accessibles à l'administrateur : prénom et nom de l'utilisateur, identifiant de l'utilisateur, portique utilisé, type d'événement (« accès autorisé » ou « porte pas ouverte »), moment de l'événement (à la seconde près).

Si les statistiques de LibCal ne permettent que de disposer de chiffres de fréquentation sur base de la réservation de places, combiner ceux-ci avec les statistiques de passage Dinec nous autorise une certaine mise en perspective. Pour la seconde semaine de janvier 2024, si LibCal annonce 713 visiteurs uniques à la Salle de lecture, les données Dinec révèlent que pas moins de 859 visiteurs différents ont fréquenté le lieu au cours de ces six journées, soit une différence de 20,5 %. Si l'on considère la période de pré-examens et d'examens complète du 4 décembre 2023 au 20 janvier 2024, LibCal annonce 1 712 visiteurs uniques alors que ce chiffre monte à 2 361 dans les données Dinec, soit une différence considérable de 37,9 %. Il serait surprenant que cette différence s'explique par le besoin de consulter les fonds documentaires à disposition dans la salle de lecture ou la simple fréquentation d'espaces de détente ou des ordinateurs, actions qui ne requièrent aucune réservation de la part des usagers. Cela s'explique principalement par le fait que plusieurs visiteurs viennent travailler en bibliothèque sans avoir préalablement réservé, avec les risques de conflit ou de frustration que cela peut engendrer parmi les utilisateurs. Ce constat a été régulièrement confirmé par le personnel à l'accueil des bibliothèques ainsi que par les usagers à travers les enquêtes de satisfaction menées périodiquement³.

Réservation et présence effective : un exemple

Il peut également être intéressant de croiser les statistiques LibCal avec les statistiques des portiques pour mettre en perspective la différence entre la réservation théorique et la présence effective des étudiants. Pour la seule

3. François Renaville, *Enquête sur la réservation de place en bibliothèque – Analyse des résultats de l'enquête de juin 2022 menée à ULiège Library*, Liège, ULiège Library, 2022. En ligne : <https://orbi.uliege.be/handle/2268/296315> • François Renaville et Fabienne Prosmans, *Enquête de suivi sur la réservation de place en bibliothèque – Analyse des résultats de l'enquête d'octobre 2023 menée à ULiège Library*, Liège, ULiège Library, 2023. En ligne : <https://hdl.handle.net/2268/309367>

journée du 8 janvier 2024 en Salle de lecture, le nombre d'heures de réservation totales est égal à 2316 (chiffre fourni par LibCal), pour 275 usagers uniques. Ce total tient compte des réservations confirmées et exclut toute réservation qui aurait été annulée. En calculant dans les données des portiques la présence réelle des étudiants (par une opération de soustraction entre l'heure de sortie et l'heure d'entrée), on arrive par contre à un total de 1584 heures pour 344 visiteurs différents. Par conséquent, avec 25,1 % de visiteurs en plus, on obtient ici un taux de présence de 46,2 % inférieur au nombre d'heures totales officiellement réservées et occupées. Ce résultat doit être fortement relativisé par le fait que les étudiants doivent pouvoir de temps en temps sortir (pour prendre l'air, aller aux toilettes, s'octroyer une pause déjeuner), sans pour autant effectuer de *check-out*. Ainsi, si l'on « offre » un crédit de 60 minutes à chacun des 344 étudiants considérant ce temps comme du temps de pause hors de la bibliothèque, le différentiel tombe à 20,1 %. Ceci démontre bien combien les chiffres bruts des taux de fréquentation des espaces méritent d'être considérés avec prudence.

*

En trois ans d'utilisation, LibCal Seats a permis à la bibliothèque de l'Université de Liège de mieux gérer la demande de places en BU et d'améliorer l'expérience des utilisateurs. Si l'outil dispose d'un module statistique riche et fiable, l'exploitation de ces données et leur croisement avec d'autres sources d'information, moyennant quelques manipulations de données, permettent d'affiner les stratégies de gestion des places et de l'affluence en bibliothèque et d'en pondérer leur signification. Aller au-delà des chiffres, en tenant compte aussi du ressenti des membres du personnel des bibliothèques ou en menant des enquêtes auprès des usagers, ne peut que compléter et élargir la compréhension que l'on peut avoir de la réservation de places en bibliothèque et aider à la mise en place de stratégies adaptées pour concilier la demande avec les contraintes physiques des locaux.