Formation initiale des bibliothécaires d'État

Projet professionnel personnel / septembre 2011

Vers un plan de communication pour le SCD de l'université Paul-Verlaine Metz

Elsa Doublet

Sous la direction de Raphaëlle Bats
Service des relations internationales – Enssib

Et de Sylvie Deville
Directrice du SCD de l'université de Metz

Remerciements

Je tiens à remercier particulièrement les personnes qui m'ont épaulée dans la réalisation de ce projet.

Sylvie Deville, directrice du SCD de Metz, pour sa patience pendant la période où j'ai été occupée à la rédaction du présent mémoire, et pour les entretiens qu'elle m'a accordés.

Raphaëlle Bats, ma tutrice, pour ses précieux conseils et sa disponibilité.

Aux personnels du SCD de Metz, qui m'ont réservé un accueil chaleureux et m'ont guidée dans la découverte de l'établissement.

Merci enfin aux collègues et amis de la Fibe U pour leur bonne humeur durant toute cette année.

(cc) BY-NC-ND

Résumé :

Ce dossier d'aide à la décision veut proposer des pistes de réflexion pour l'élaboration d'un plan de communication interne et externe au Service commun de documentation de l'université de Metz. Dans un contexte où les SCD doivent se valoriser de plus en plus, le SCD de Metz est à une étape importante de son existence, puisqu'une fusion avec les SCD de Nancy sera bientôt effective. L'établissement de Metz souhaite donc s'engager dans une communication réfléchie et organisée afin de s'adapter au mieux à ces changements. Après un état des lieux de la situation actuelle, le présent dossier propose des objectifs de communication et une palette d'outils à mettre en place, puis réfléchit à l'organisation qui peut être envisagée en interne pour gérer au mieux cette communication.

Descripteurs :
Communication, Bibliothèques universitaires, Médiation, Marketing

Abstract :

This decision-making support aims to suggest lines of approach for developing an internal and external communication plan in the University library of Metz. At a time when the University libraries increasingly need to raise their profile, the University library of Metz had reached a turning point, since the merger with University libraries of Nancy will soon become effective. After an analysis of the present situation, this work suggests communication goals and a broad range of tools to develop, then it thinks about an internal organization to manage this communication as efficiently as possible.

Keywords :
Communication, University libraries, Mediation, Marketing

(cc) BY-NC-ND

Droits d'auteurs

Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
« **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France** »
disponible en ligne *http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/* ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

BY-NC-ND

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS 11

INTRODUCTION 13

PARTIE 1 : ANALYSE DE LA SITUATION 14

1 L'environnement institutionnel 14

1.1 L'université Paul Verlaine de Metz 14

1.1.1 Chiffres-clés 14

1.1.2 Accords et partenariats 15

1.2 Le SCD, un service commun de l'université 16

1.2.1 Historique 16

1.2.2 Missions et direction du SCD 16

1.2.3 Réseau documentaire 17

1.2.4 Ressources du SCD 19

1.2.4.1 Un établissement resserré sur quelques sites 19

1.2.4.2 Moyens financiers 19

1.2.4.3 Moyens humains 19

1.2.4.4 Collections et services 19

1.2.4.5 Le SIGB 20

1.2.5 Les publics du SCD 20

2 Les publics-cibles : quelles pratiques documentaires ? 21

2.1 Étudiants 22

2.1.1 Pratiques documentaires et informationnelles des étudiants 22

2.1.1.1 Le SCD, une logique parfois difficile à appréhender 22

2.1.1.2 La génération des digital natives 23

2.1.2 Une image du SCD globalement positive, mais à nuancer 24

2.2 Enseignants-chercheurs 25

2.3 Tutelle 26

2.4 Grand public 27

3 Quelle place pour la communication à l'heure actuelle ? 27

3.1 À l'université 27

3.1.1 Communication externe 27

3.1.2 Communication interne 28

3.2 Au SCD 30

3.2.1 Communication externe 30

3.2.2 Communication interne 31

3.2.2.1 Quelle efficacité ? 31

4 Diagnostic de la situation du SCD 32

4.1 Opportunités et contraintes du contexte messin 32

4.1.1 Opportunités 32

4.1.2 Contraintes 32

4.2 Forces et faiblesses du SCD 33

4.2.1 Forces 33

4.2.2 Faiblesses 34

PARTIE 2 : VERS UN PLAN DE COMMUNICATION 35

1 Pourquoi communiquer ? 35

1.1 Réticences du monde des bibliothèques 35

1.2 La communication, un mal nécessaire ? 36

(cc) BY-NC-ND

Annexe 2 : Grille d'évaluation des outils de communication actuels à l'université et au SCD

(cc) BY-NC-ND