

TMS 1586
1

École nationale supérieure
des sciences de l'information et des bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

8^{ème} promotion

**OPTIMISATION DES MOYENS DE
COMMUNICATION EXTERNE DU SERVICE
COMMUN DE LA DOCUMENTATION DE
L'UNIVERSITÉ PARIS IX-DAUPHINE**

GESTION DE PROJET

Céline Chicha
Catherine Gaviglio
Marie-Laure Pathé-Gautier
Véronique Poirier
Clothilde Zur Nedden

Sous la direction
de Frédérique Mondon



Juillet 1999

Que soient ici remerciées

Isabelle Sabatier, directrice du SCDU de Paris IX-Dauphine, Géraldine Moreaud, chef de projet, Frédérique Mondon, notre tutrice
et toutes les personnes avec qui nous avons travaillé à l'occasion de ce projet, à l'université de Paris IX-Dauphine, au SCDU de Paris VIII-Saint-Denis, à Mediadix et à l'Enssib.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	4
I LETTRE DE MISSION	5
II CAHIER DES CHARGES DU PROJET DES ÉLÈVES	6
1. DEFINITION DU PROJET	6
2. LES ACTEURS	6
2.1 Acteurs stratégiques	6
2.2 Acteurs opérationnels	6
2.3 Acteurs impliqués	7
3. LE CADRE DU PROJET	7
3.1 Présentation du SCD de Paris IX-Dauphine	7
3.2 Les outils de communication existants	9
4. ANALYSE ET DEFINITION DES BESOINS	11
4.1 Des atouts et des contraintes	11
4.2 Analyse des besoins	11
5. LES OBJECTIFS OU LA COMMUNICATION A DEUX VITESSES	12
5.1 La communication permanente	12
5.2 La communication ponctuelle	12
6. UNE METHODE D'INVESTIGATION PROGRESSIVE	13
6.1 Les entretiens	13
6.2 Les visites	13
6.3 L'observation sur le terrain	13
6.4 Les études et les analyses	13
6.5 Les lectures	14
7. BUDGET PREVISIONNEL POUR L'ETUDE DE FAISABILITE DU PROJET	15
8. LE SUIVI DU PROJET	16
8.1. Les indicateurs	16
8.2. Le calendrier	16
III PRÉSENTATION DES SCÉNARIOS	18
INTRODUCTION	18
1. MISSION COMMUNICATION EXTERNE	18
2. ELEMENTS COMMUNS A TOUS LES TYPES DE PRODUITS	22
2.1 Signalétique / affichage	22
2.2 Guide du lecteur	23
2.3 Web	24

3. SCENARIOS	25
3.1 Scénario 1 : ECO	25
3.2 Scénario 2 : MODULO	27
3.3 Scénario 3 : PRESTIGIO	29
IV CAHIER DES CHARGES DE LA MISE EN OEUVRE DU PROJET	34
INTRODUCTION	34
1. LA CONSTITUTION DE L'EQUIPE DE COMMUNICATION	34
1.1 Etapes	34
1.2 Le calendrier	36
2. PRODUITS	36
2.1 Signalétique	36
2.2 Sonorisation	40
2.3 Guide du lecteur	41
2.4 Fiches	44
2.5 Site Web	46
3. INDICATEURS	49
3.1 Tableau de bord des objectifs à atteindre, sur un an	49
3.2 Les questionnaires	49
4. CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET	51
V BIBLIOGRAPHIE	55
VI ANNEXES	57
1. JOURNAL DE BORD	57
2. PLANNINGS	70
3. COMPTES RENDUS DES REUNIONS DU COMITE DE PILOTAGE	74
4. COMPTES RENDUS DES ENTRETIENS	83
5. GRILLES D'ANALYSE	95
6. MAQUETTE DE GUIDE DU LECTEUR	102
7. SIGLES	104

INTRODUCTION

Au début du mois de février, notre équipe a été chargée de mener à bien un projet d'optimisation des vecteurs de la communication externe au SCD¹ de l'Université de Paris IX-Dauphine. Afin de mieux cerner la démarche que nous avons suivie depuis cette époque, une approche linéaire nous a semblé la plus adaptée. C'est pourquoi nous nous proposons de la présenter ici selon un plan chronologique. La lettre de mission du commanditaire, Mme Isabelle Sabatier, est donc placée en tête. Vient ensuite le CCPE (Cahier des Charges du Projet des Elèves), réalisé à l'issue de notre premier stage et qui nous a permis d'analyser la situation, de définir plus précisément les lignes directrices du projet et nos méthodes de travail. Le cahier de présentation des différents scénarios élaborés est placé après : il découle de la poursuite de nos recherches et surtout du second stage effectué au SCD, ponctué de visites et d'entretiens à l'extérieur. Il synthétise toute la réflexion et le travail mené par l'équipe. Enfin, le scénario retenu par le comité de pilotage présente l'aboutissement de notre démarche.

Cette méthodologie, dont l'essentiel est annoncé dans le CCPE, est ensuite détaillée dans le journal de bord et illustrée par les documents placés en annexe, témoins de notre travail au quotidien mais aussi instruments créés et mis en œuvre par l'équipe. Les plannings, comptes rendus des entretiens, visites et réunions du comité de pilotage, les grilles d'analyses apporteront ainsi un éclairage complémentaire sur la méthode suivie.

L'ensemble est accompagné d'une bibliographie sélective des ouvrages ayant appuyé notre réflexion, et d'une liste des sigles utilisés dans ce rapport.

¹ Les sigles les plus importants sont développés en fin de rapport.

I LETTRE DE MISSION

Enssib - Projet DCB

Lettre de mission

Bibliothèque de l'Université de Paris 9 Dauphine

Projet

Définition d'une politique de communication externe.

Origine du projet

Dans le cadre du travail mené autour de l'amélioration des services rendus à ses utilisateurs, la bibliothèque souhaite mettre en œuvre une politique de communication externe.

Le perfectionnement des outils et dispositifs existants, la création de nouveaux outils, devraient permettre d'améliorer la circulation de l'information à l'intérieur de la bibliothèque et à distance, en tenant compte des publics visés (étudiants, enseignants chercheurs, public extérieur à l'Université) et des objectifs prédéfinis (communication fixe ou événementielle).

Ce projet est à replacer dans le cadre plus large de la réinformatisation de la bibliothèque (nouvel OPAC à l'été 1999, nouveau système d'information en 2000), ainsi que du travail mené par l'Université autour des questions de la communication externe et interne.

Objectif

Définir la stratégie et les moyens à mettre en œuvre pour améliorer la communication de la bibliothèque auprès de ses utilisateurs.

Modalités

Le planning sera celui prévu par l'Enssib pour le projet de service.

Les personnes ressources à la bibliothèque sur ce domaine sont :

Géraldine Moreaud

Françoise Tourvieille

Dominique Isaacson

A Paris, le 4 janvier 1999

Isabelle SABATIER,
Directeur de la Bibliothèque de
l'Université de Paris 9 Dauphine

II CAHIER DES CHARGES DU PROJET DES ELEVES (présenté le lundi 6 avril 1999)

1. DEFINITION DU PROJET

Le projet vise à la mise en œuvre d'une politique de communication externe pour le SCD de Paris IX-Dauphine. L'objectif consiste à définir une stratégie et des moyens simples de diffusion de l'information permanente et événementielle produite par le SCD, en local ou à distance, en direction de ses différents publics (étudiants, enseignants-chercheurs, public extérieur). L'amélioration de la communication de la bibliothèque passera par la création de nouveaux outils et le perfectionnement de ceux qui existent à l'heure actuelle. Elle concernera donc principalement les vecteurs de diffusion de l'information suivants : guide du lecteur, site web, signalétique, panneaux d'informations.

2. LES ACTEURS

Nous serons amenées à définir trois types d'acteurs : les acteurs décisionnels et stratégiques regroupés dans le comité de pilotage, les acteurs opérationnels constitués par les membres de l'équipe projet et les différents prestataires chargés de la mise en œuvre ultérieure du projet, et enfin les acteurs impliqués dans le projet.

2.1 Acteurs stratégiques

Comité de pilotage :

- Commanditaire : Isabelle Sabatier, directrice du SCD
- Chef de projet : Géraldine Moreaud, conservatrice, responsable de la formation

- Sophie Méritet² : monitrice-étudiante et enseignante-vacataire
- Frédérique Mondon : tutrice pédagogique de l'Enssib
- Françoise Picq : enseignante en sciences politiques, vice-présidente du CEVU
- Stéphanie Préaut : chargée du service de la communication à l'université
- Françoise Tourvieille : responsable du bureau d'informations de la bibliothèque d'étude
- Lucie Trujillo : magasinnière.

2.2 Acteurs opérationnels

Equipe projet de l'Enssib :

- Céline Chicha : chargée de la communication interne
- Catherine Gaviglio : chargée de la documentation et du budget
- Marie-Laure Pathé-Gautier : chargée de la coordination
- Véronique Poirier : chargée de la planification
- Clothilde Zur Nedden : chargée de la communication externe.

² Ne faisait pas partie du comité de pilotage initial mais l'a rejoint en mars.

Prestataires :

- le service de la communication
- le service de la reprographie
- le service commun de l'université pour l'information et l'orientation
- les fournisseurs : imprimeur, maquettiste, graphiste.

2.3 Acteurs impliqués

- le personnel du SCD
- les lecteurs.

3. LE CADRE DU PROJET

3.1 Présentation du SCD de Paris IX-Dauphine

L'Université de Paris IX a été créée en 1968 dans les anciens locaux de l'OTAN à la porte Dauphine.

Le Service commun de la documentation, dirigé par Isabelle Sabatier, est situé au sixième étage de l'Université. Il est composé d'un site principal, la bibliothèque d'étude, ouverte en 1969 et accessible à l'ensemble des étudiants de Dauphine, et d'une bibliothèque de recherche ouverte en 1994, réservée aux étudiants de DEA et de doctorat et aux enseignants-chercheurs. Les deux sites ont un fonctionnement intégré ; ils offrent 560 places de consultation.

- *Les locaux :*

Les bibliothèques d'étude et de recherche occupent une surface de 4 008 m², dont 420 m² de magasins, 1 742 m² d'espaces publics en bibliothèque d'étude et 750 m² en bibliothèque de recherche. La bibliothèque d'étude est en partie installée dans les locaux autrefois affectés à la cafétéria de l'OTAN. Il y a un projet de réaménagement de cette bibliothèque dans le cadre du plan U3M. La bibliothèque de recherche a été aménagée dans la nouvelle aile dont s'est dotée l'Université en 1994.

- *Les collections :*

Les disciplines principalement représentées dans le fonds documentaire du SCD de Dauphine sont l'économie, la gestion, les mathématiques appliquées, l'informatique de gestion, le droit, les sciences humaines et sociales.

La bibliothèque de Paris IX-Dauphine est, depuis 1980, CADIST en sciences économiques et gestion, et pôle associé de la BnF dans les mêmes disciplines, pour lesquelles elle bénéficie donc de la redistribution d'un exemplaire du dépôt légal.

Le fonds du SCD est constitué de :

- 138 000 volumes, dont 45 000, les plus récents, en libre accès (35 000 en bibliothèque d'étude, 10 000 en bibliothèque de recherche), classés selon la classification de Dewey.
- 3 400 périodiques, dont 1 941 titres vivants ; les 220 titres les plus demandés sont en accès libre sur 1 an en bibliothèque d'étude, et 750 sur 5 ans en bibliothèque de recherche, auxquels s'ajoutent pour cette dernière 600 titres de BPO (*Business Periodicals On Disc*) sur support électronique.

- 30 titres environ de cédéroms en réseau : les bases de données bibliographiques et les bases de données factuelles et de texte intégral en rapport avec les domaines d'excellence de Dauphine.
- les thèses d'économie et de gestion soutenues devant les universités françaises sont déposées à Dauphine depuis 1986. Elles sont disponibles sur microfiches.

- *Les personnels :*

Le personnel du SCD est composé de :

- 35 titulaires, dont 6 conservateurs, 2 bibliothécaires, 2 bibliothécaires adjoints spécialisés, 5 bibliothécaires adjoints, 1 inspecteur de magasinage, 1 magasinier en chef, 9 magasiniers spécialisés, 9 administratifs
- 1 bibliothécaire adjoint sur le budget de l'Université
- 1 moniteur étudiant
- un nombre variable de CES (4 à 6).

Ce personnel est réparti géographiquement sur les deux sites du SCD.

- *L'environnement informatique :*

Le SCD a fait l'objet d'une première informatisation à partir de 1987. Il est actuellement en phase de réinformatisation avec le logiciel GEAC +. La première tranche a débuté par l'installation des modules d'acquisitions et de catalogage. Le nouvel OPAC sera mis en place à l'été 1999. Le module de prêt sera installé pour la rentrée universitaire 1999/2000.

Le cahier des charges de la deuxième tranche est en cours d'élaboration. Elle devrait porter sur la mise en place d'un véritable système d'information avec notamment la possibilité de consulter sur un même poste l'OPAC, les cédéroms et Internet.

Une salle comportant une quinzaine de postes informatiques a été aménagée dans la bibliothèque d'étude pour la consultation des cédéroms et d'Internet. Elle est accessible au public ayant acquitté la redevance informatique supplémentaire de l'université.

Le site Web de la bibliothèque s'intègre au site Web de l'université qui a été créé en 1995 et vient d'être remanié.

- *Les publics :*

L'Université Paris IX-Dauphine compte près de 7 500 étudiants, environ 360 enseignants-chercheurs permanents et 900 enseignants-vacataires issus des milieux professionnels.

Le public du SCD est en majorité composé des étudiants et des enseignants-chercheurs de l'Université ; 90 % des étudiants de Paris IX-Dauphine sont inscrits à la bibliothèque.

Les étudiants « non-dauphinois » proviennent pour la plupart d'autres universités et d'écoles de commerce. Ils représentent à peu près 25 % des usagers. Ce sont principalement des étudiants de 3^{ème} cycle.

En 1998, il y avait 7 321 inscrits au prêt dont voici la répartition :

- 4 868 étudiants en 1^{er} et 2^{ème} cycle.
- 1 549 étudiants en 3^{ème} cycle
- 108 enseignants de Dauphine
- 114 ATER-chercheurs-moniteurs
- 109 enseignants extérieurs
- 29 personnels de l'université
- 371 lecteurs extérieurs
- 173 étudiants du Département d'Education Permanente.

3.2 Les outils de communication existants

3.2.1 Postes d'accueil

- *En bibliothèque d'étude :*

Trois postes d'accueil sont situés dans l'entrée de la bibliothèque :

- une banque de prêt-retour, où se font également les inscriptions des nouveaux lecteurs : ce service est assuré par le personnel de magasinage
- une banque de communication des documents conservés au magasin : ce service est assuré également par le personnel de magasinage
- un bureau d'information, où les lecteurs peuvent obtenir des informations pratiques concernant la bibliothèque et son fonctionnement, une aide à la recherche, des renseignements bibliographiques, et demander des dérogations pour accéder à la bibliothèque de recherche : ce service est assuré par les bibliothécaires qui se relaient.

L'accueil devrait être réorganisé d'ici le mois de septembre, à partir d'une proposition faite par les magasiniers afin de diminuer leur nombre d'heures de permanence, le temps ainsi libéré pouvant être occupé par d'autres tâches faisant partie de leurs attributions.

- *En bibliothèque de recherche :*

- un poste d'accueil unique est situé à l'intérieur même de la bibliothèque : la personne qui y est affectée (bibliothécaire, aidée le cas échéant par un magasinier), assure toutes les fonctions de l'accueil (aide à la recherche, prêt, retour etc.).

3.2.2 Moyens matériels

- *Documents d'information :*

- plaquette expliquant le fonctionnement du SCD (horaires, conditions d'accès et de prêt etc.), et fournissant un mode d'emploi de la recherche de documents à partir du catalogue. Cette brochure est remise en début d'année aux étudiants de première année de DEUG dans le cadre d'une visite de la bibliothèque : elle n'est plus distribuée par la suite
- plaquette abrégée destinée aux lecteurs extérieurs, contenant les informations essentielles
- feuilles volantes concernant divers aspects de la recherche documentaire : liste des bases de données, recherche de thèses et de mémoires etc.
- mode d'emploi de l'OPAC collé près des micro-ordinateurs sur les tables.

Ces documents divers ont été réalisés, au fur et à mesure des besoins, par le personnel de la bibliothèque, avec les moyens de l'université. Ils se présentent sous la forme de feuillets volants ou agrafés, de couleurs différentes.

- *Signalétique :*

La signalétique, quasiment inexistante et souvent erronée, manque d'homogénéité. Elle devrait être revue, dans son ensemble, lors du réaménagement de la bibliothèque d'étude.

- *Affichage :*

- sur un panneau de liège, placé dans le hall d'entrée, sont affichées un certain nombre d'informations permanentes sur le fonctionnement de la bibliothèque. Ces informations ne sont pas visuellement hiérarchisées
- un panneau Véléda, placé dans le hall, permet de communiquer aux lecteurs des informations ponctuelles : fermetures exceptionnelles par exemple.

- *Page d'accueil de l'OPAC :*

La page d'accueil de l'OPAC reprend un certain nombre d'informations pratiques concernant la bibliothèque (conditions d'accès, de prêt, horaires etc.). Elle est apparemment peu consultée par les lecteurs qui passent directement au catalogue de la bibliothèque. En l'état actuel de l'avancement du projet de réinformatisation de la bibliothèque, nous ne savons pas si ces informations vont être maintenues sur le nouvel OPAC.

- *Pages Web de la bibliothèque :*

Les pages concernant le service commun de la documentation sont actuellement accessibles sur le site de l'université. Le contenu de ces pages est remis à jour régulièrement par un membre du personnel du SCD. Ces pages comportent :

- des informations pratiques sur le fonctionnement de la bibliothèque (horaires d'ouverture, conditions d'accès, photocopies)
- des informations sur l'organisation et le contenu des collections de la bibliothèque d'étude et de la bibliothèque de recherche
- la liste des principaux contacts du SCD
- la description des moyens de recherche documentaire : catalogue, bases de données en ligne, liste des cédéroms, accompagnée d'un descriptif de chacun
- le catalogue de la bibliothèque (à jour au 1.1.1997) : cette fonction devrait être entièrement remodelée dans le cadre de la réinformatisation de la bibliothèque
- des liens vers d'autres pages Web de l'université
- le programme des formations destinées aux enseignants-chercheurs
- une sélection de sites.

3.2.3 Formation des utilisateurs

- une visite obligatoire du SCD est organisée pour les élèves de première année de DEUG en début d'année. En revanche, un tel dispositif n'existe pas pour les étudiants arrivés en 2^{ème} cycle
- une présentation approfondie facultative du SCD est organisée, en début d'année, pour les étudiants de 3^{ème} cycle nouvellement inscrits à Dauphine
- des formations à l'utilisation des bases de données et d'Internet, sont mises en place tout au long de l'année pour les étudiants de 3^{ème} cycle et les chercheurs sur inscription préalable
- des formations similaires sont organisées pour les enseignants-chercheurs. Un courrier leur est adressé personnellement pour les tenir au courant ; ils peuvent également s'inscrire directement sur le site Web de l'université, ce dernier moyen de diffusion restant jusqu'à présent peu efficace.

4. ANALYSE ET DEFINITION DES BESOINS

4.1 Des atouts et des contraintes

A l'issue de notre période d'observation, nous avons constaté que le SCD de Paris IX-Dauphine disposait déjà d'un certain nombre de vecteurs de communication diffusant l'information ponctuelle et permanente :

- les moyens de communication de l'information ponctuelle sont, en l'état actuel, et de l'avis général, jugés peu efficaces
- les moyens de communication de l'information permanente sont présents mais souvent insuffisants.

- **Contraintes :**

- contexte de changement du SCD (réinformatisation, réaménagement de la bibliothèque d'étude)

- réalité parfois complexe (horaires variables d'ouverture des postes d'accueil au public, coûts différents selon les types de lecteurs pour accéder aux services du SCD) qu'il nous faudra traduire de la manière la plus lisible possible.

- **Éléments favorables :**

- les deux bibliothèques disposent d'un personnel nombreux aux différents postes d'accueil qui peut communiquer à tout moment des informations au public

- l'Université dispose de moyens techniques (service de reprographie) et de services conseils (service de la communication, SCUIO) auxquels l'équipe projet peut recourir.

4.2 Analyse des besoins

4.2.1 Communication permanente

- besoin d'une documentation simple et lisible qui serait distribuée aux lecteurs, comprenant des renseignements sur le fonctionnement de la bibliothèque et un mode d'emploi de la recherche documentaire. Cette documentation devrait permettre d'aider les lecteurs, et d'améliorer le travail des personnes de permanence aux postes d'accueil, en synthétisant les informations qu'elles sont amenées à répéter le plus souvent

- besoin d'une signalétique élémentaire qui permettrait aux lecteurs de se repérer plus facilement, notamment dans le hall d'accueil

- besoin de vecteurs de communication suffisamment modulables pour être en adéquation permanente avec les changements que connaît la bibliothèque

- besoin de faire connaître les services proposés par le SCD, aussi bien en interne qu'en externe.

4.2.2 Communication événementielle

- besoin de moyens permettant de communiquer des informations ponctuelles aux lecteurs de la bibliothèque, notamment concernant les formations.

5. LES OBJECTIFS OU LA COMMUNICATION A DEUX VITESSES

La commande ayant été formulée de manière très précise, il apparaît naturel de fixer également des objectifs précis. Cependant l'équipe projet se réserve la possibilité de proposer ultérieurement d'autres pistes et d'autres « produits » documentaires susceptibles d'accompagner ces préconisations. Elle se fixe le cadre suivant :

- la localisation n'est pas limitée à un seul espace mais permettra un déploiement des outils sur l'ensemble de la bibliothèque
- les deux objectifs de production sont : - la communication permanente
- la communication ponctuelle.

5.1 La communication permanente

Construite sur la durée et devant s'adapter à l'évolution de la bibliothèque, elle a pour fonction la diffusion des informations nécessaires auprès du plus grand nombre de lecteurs (réels ou potentiels ; sur place ou à distance ; français ou étrangers ; étudiants ou autres).

C'est pourquoi le projet respectera les deux critères suivants :

- qualité de l'offre
- image et originalité de l'établissement.

La réponse aux besoins est triple :

- la réalisation d'un guide du lecteur évolutif pour les informations essentielles en matière d'accueil et en matière d'appropriation par les lecteurs, des lieux et des outils de travail
- une refonte provisoire de la signalétique de l'accueil et des salles de la bibliothèque d'étude³
- la révision du site Web en conformité avec les réflexions liées à la réinformatisation confiée à la société GEAC.

Ont été écartées les pistes suivantes, en conformité avec les vœux du commanditaire :

- la réalisation d'une page spécifique d'accueil sur le nouveau catalogue
- l'introduction d'une borne interactive à l'accueil
- la modification du règlement ou l'uniformisation des activités des deux bibliothèques.

A côté de cette communication visible, il est nécessaire de définir, en complémentarité, un dispositif de communication moins apparent pour le lecteur mais tout aussi efficace.

5.2 La communication ponctuelle

Intervenant de manière sporadique, elle est néanmoins bien présente et doit viser juste : le public.

Elle doit également être rapidement comprise.

Le projet respectera donc les deux critères suivants :

- fidélisation par rapport au lieu, au lectorat et à la situation
- rapidité du montage nécessaire en fonction de l'événement.

³ La signalétique, présente lors de la présentation du projet à l'Enssib par G. Moreaud (1^{er} février) a été retirée lors de la 1^{ère} réunion avec le commanditaire (8 février), cf. compte rendu en annexe, et finalement réintégrée au projet lors de notre 1^{er} stage (1-5 mars).

La réponse ici se pose en terme de méthode bien plus qu'en terme de « produit ».

Les futurs scénarios détailleront les phases de cette méthode en partant de l'outil préconisé pour aboutir à l'évaluation de son efficacité.

Selon les vœux du commanditaire, les pistes suivantes ont été écartées :

- la présence physique d'un personnel itinérant dans la bibliothèque d'étude
- l'utilisation d'écrans tactiles à but promotionnel.

Il faut noter en outre, l'objectif complémentaire découlant de la méthode d'investigation de l'équipe projet : chercher des outils à travers les expériences réalisées au sein d'autres types d'établissements comme les bibliothèques municipales et éviter les solutions trop évidentes ou inappropriées compte tenu de la particularité de ce SCD.

6. UNE METHODE D'INVESTIGATION PROGRESSIVE

Les moyens de réflexion choisis résultent de 5 directions d'étude permettant d'allier écoute et propositions.

6.1 Les entretiens

Ils permettent de recueillir deux types d'informations :

- le contenu des attentes lorsqu'il s'agit du personnel de la bibliothèque
- l'avis de professionnels de la documentation et de la communication comme Marielle de Miribel du centre Mediadix de Nanterre.

6.2 Les visites

- la visite prévue de la nouvelle bibliothèque de l'Université de Paris-VIII permettra deux axes d'observation :
 - la signalétique
 - les moyens de communication mis en place dans une bibliothèque nouvellement construite
- la visite du service de reprographie de l'Université de Paris IX-Dauphine permettra de déterminer les possibilités et les limites des travaux internes qui peuvent être réalisés par ce service
- la prise de contact avec les prestataires extérieurs.

6.3 L'observation sur le terrain

Prises au sens large, l'observation de l'activité des professionnels aussi bien que l'observation des usages du public, devraient faciliter la restitution d'informations précises et la connaissance de besoins formulés ou latents.

6.4 Les études et les analyses

- *L'étude de quelques sites Web* actuellement en place permet d'obtenir des éléments de comparaison pour enrichir nos futures préconisations :
 - par une évaluation précise au moyen de la grille d'analyse

- par la diversité des lieux de sélection : SCD d'universités et bibliothèques municipales qui ont réfléchi à la communication.

- *L'étude de signalétiques fréquentes :*

- par une analyse comparative

- par l'élaboration d'une grille témoin établissant le niveau d'exigences.

- *L'analyse de guides du lecteur :*

- par l'élaboration d'une grille des principaux indicateurs

- par l'étude de la forme aussi bien que du fond.

- *L'examen des résultats du questionnaire sur la bibliothèque* réalisé par des étudiants et communiqué à l'équipe projet par Géraldine Moreaud. Son dépouillement est prévu pour le début du mois de mai par des étudiants vacataires.

6.5 Les lectures

- sur l'accueil des publics et la communication en direction des lecteurs

- sur l'actualité des SCD en France

dans la presse professionnelle (articles du *BBF*, du *Bulletin d'informations de l'ABF*, de *Livres Hebdo...*) et les études fondamentales dans ce domaine.

Ces moyens constituent une méthode progressive qui trouve sa source auprès des professionnels des bibliothèques et qui aboutit au cas particulier du Service Commun de la Documentation de l'Université de Paris IX-Dauphine.

7. BUDGET PREVISIONNEL POUR L'ETUDE DE FAISABILITE DU PROJET

Dépenses		Financement	
Frais de secrétariat			
frais de téléphone et de fax (prise de rendez-vous, demande de devis à des fournisseurs, divers renseignements techniques et informatiques) : 5 heures, au tarif local de 1 Franc la minute	300 Francs	ENSSIB	300 Francs
frais postaux (lettres et documents pour les réunions du comité de pilotage)	200 Francs	ENSSIB	200 Francs
frais de photocopie (documentation professionnelle et technique concernant le sujet) : 1 000 unités, soit 4 cartes de photocopies à 100 Francs pièce	400 Francs	Equipe ENSSIB SCD	200 Francs 100 Francs 100 Francs
frais d'impression (comptes rendus des réunions et entretiens, cahiers des charges) : l'équivalent d'une carte d'impression pour 330 pages	105 Francs	SCD Equipe	52,50 Francs 52,50 Francs
Fournitures			
une boîte d'archives ; une vingtaine de chemises cartonnées ; autant de sous-chemises ; une boîte de disquettes HD, formatées, pour la sauvegarde (environ 50 Francs) ; une boîte de fiches bristol de petit format et un petit classeur avec des intercalaires pour ces mêmes fiches ; trombones, post-it, transparents	250 Francs	ENSSIB	250 Francs
Frais occasionnés par les déplacements et les stages de l'équipe			
4 allers-retours Lyon-Paris pour les réunions du comité de Pilotage, sur la base de 500 Francs / pers. / jour (frais de repas compris)	10 000 Francs	ENSSIB	10 000 Francs
2 stages de 5 jours au SCD, sur la base de 1 100 Francs / pers. / semaine (coût comprenant voyage aller-retour Paris-Lyon, logement, déplacements et repas sur place)	11 000 Francs	ENSSIB	11 000 Francs
Estimation du coût du travail des cinq membres de l'équipe			
1 100 heures de travail (120 heures / pers. / mois à l'Enssib de janvier à juillet et 100 heures / pers. pour les stages et réunions du comité de pilotage), soit, sur la base d'un salaire de conservateur stagiaire de 1 ^{er} échelon (10 160 Francs pour 150 heures par mois, traitement brut), l'équivalent de sept mois de salaire	71 120 Francs	ETAT	71 120 Francs
Total	93 375 Francs	ETAT ENSSIB SCD Equipe	71 120 Francs 21 850 Francs 152,50 Francs 252,50 Francs

8. LE SUIVI DU PROJET

8.1. Les indicateurs

L'équipe projet a déterminé 4 indicateurs et s'engage à les respecter tout au long de l'étude

- les 3 grilles d'analyse énoncées dans la méthode d'investigation seront élaborées pour la présentation des scénarios

- les entretiens prévus tant auprès du personnel de la bibliothèque qu'à l'extérieur du SCD seront tenus

- des comptes rendus réalisés après chaque entretien et chaque réunion sont archivés et peuvent être consultés par le comité de pilotage

- un état régulier d'avancement sera tenu avec, d'une part le tuteur, d'autre part le commanditaire, par l'intermédiaire de son chef de projet, par exemple sous la forme d'un courrier électronique.

8.2. Le calendrier

Cf. en annexe VI, 2.

CONCLUSIONS DE LA REUNION DU COMITE DE PILOTAGE DU 6 AVRIL 1999

Objet de la réunion :

- Présentation du cahier des charges du projet des élèves.
- Validation de ce cahier des charges.

Résultat :

Les directions définies par l'équipe projet, ainsi que la méthode sont acceptées par le comité de pilotage. Cependant, quelques précisions sont apportées.

Précisions concernant la demande :

- Isabelle Sabatier rappelle qu'il faudra, dans le guide du lecteur prévoir une différenciation des publics extérieurs.
- Elle s'interroge en outre sur la « communication permanente visuelle », et suggère que le personnel de la bibliothèque soit identifiable par le public grâce à un badge : cette idée sera étudiée par l'équipe projet.

Précisions apportées par le comité de pilotage concernant l'état des lieux et les projets en cours de la bibliothèque :

- Remarques concernant les usages du public : les étudiants viennent à la bibliothèque pour travailler sur leurs propres documents, ils empruntent beaucoup, mais ils lisent peu sur place ; par ailleurs 80 % d'entre eux possèdent un ordinateur et ce sont les mêmes qui payent la redevance informatique⁴.
- Géraldine Moreaud nous fournit des informations concernant le réaménagement de l'accueil, encore en phase de réflexion, et qui n'interviendra pas avant la rentrée 1999/2000. Cela n'implique pas de modifications de contenu sur le guide du lecteur.

A l'issue de la réunion, Isabelle Sabatier signe le cahier des charges du projet, sous réserve de quelques modifications qui devront y être apportées. Ces changements concernent la partie descriptive du travail et non les solutions envisagées par l'équipe projet.

⁴ Ces données seront complétées par les résultats d'une enquête faite auprès d'un certain nombre de lecteurs de la bibliothèque pour définir leurs usages. Les résultats de cette enquête ont été transmis à l'équipe projet.

III PRESENTATION DES SCENARIOS (faite le lundi 14 juin 1999)

INTRODUCTION

Si notre premier stage nous a permis de faire le bilan de l'existant et d'analyser la demande, le second nous a permis de confirmer ou d'affiner certaines de nos intuitions.

Nous allons nous efforcer de répondre à votre demande en vous présentant trois scénarios possibles. Il nous semble cependant nécessaire, en préalable, de rappeler certaines évidences et de donner quelques conseils utiles, à mettre en œuvre dès maintenant pour le démarrage du scénario que vous choisirez, et surtout à suivre dans la durée. Ces préconisations sont donc applicables dans les trois cas de figure.

1. MISSION COMMUNICATION EXTERNE

De l'information à la communication

Le préalable des trois scénarios présentés par l'équipe projet est l'introduction d'une mission transversale de communication. Dévolue à un responsable ou à une équipe entière, permanente ou ponctuelle comme pour le lancement du projet actuel, elle apparaît nécessaire dans le contexte de Dauphine, pour trois raisons :

- la dissociation information-communication :
devant la multiplicité des informations et de leurs sources, on peut se demander quel est l'essentiel pour l'étudiant à la bibliothèque universitaire
- l'accès à distance :
implique un dialogue entre l'étudiant et le professionnel de la bibliothèque, et la notion d'accueil devient une notion de délocalisation
- « l'université de masse » :
modifie le mode de communication ; de personnalisée elle devient plurielle.

La méthode préconisée, inspirée du marketing public, est assez proche d'une démarche de qualité au sein du SCD. Enfin, il est à noter que communication générale et communication événementielle sont concernées par la méthode dans la mesure où les missions décrites vont mettre l'une et l'autre en lumière. Favoriser l'une, c'est aussi favoriser l'autre en les incluant dans une véritable organisation.

Avant de la détailler en préalable aux scénarios, il convient de présenter les deux hypothèses qui peuvent être envisagées dans le cas d'un SCD de taille moyenne. Une grille de profils a été élaborée pour une double lecture, qu'il s'agisse d'une personne responsable ou d'une équipe constituée.

- Hypothèse 1

Une équipe a pour mission la communication externe de la bibliothèque. Il s'agira d'une mission transversale pour le responsable qui peut être un conservateur. L'équipe se partage les différentes facettes de la mission selon la grille détaillée à la page suivante.

- Hypothèse 2

Si le vivier de ressources humaines n'est pas suffisant pour constituer une véritable équipe, seul le responsable assure comme il le peut certaines des facettes de la grille. Il peut être un cadre ou un magasinier. Tout dépendra de l'étendue de sa mission et de ses possibilités d'initiative. Il peut également avoir des relais au sein de l'Université qui seront formalisés.

En guise de conclusion, nous pouvons dire qu'il n'y a pas de politique de communication s'il n'y a pas de formalisation. L'organisation doit être écrite et les protagonistes désignés.

MISSION TRANSVERSALE / GRILLE-PROFILS

missions liées à la communication écrite	capacités attendues / profils	responsabilités
<ul style="list-style-type: none"> ■ mise à jour du guide du lecteur et de la page d'accueil web ■ statistiques diverses de fréquentation ■ élaboration de tableaux de bord ■ évaluation des actions ■ participation à la rédaction de <i>L'Echo des Dauphins</i> ou création d'un journal avec la mise en place d'un observatoire de la communication 	<ul style="list-style-type: none"> ■ organisation de réunions internes ■ qualités pour la rédaction écrite et la synthèse de documents ■ planifications diverses ■ suivi de stages ■ rapidité dans l'élaboration ■ connaissances en informatique 	<ul style="list-style-type: none"> ■ sous la responsabilité du conservateur chargé de la communication ou d'un autre conservateur suivant par exemple les actions de formation du public et du personnel du SCD ■ délégation à une autre personne si possible
missions liées à la communication visuelle	capacités attendues / profils	responsabilités
<ul style="list-style-type: none"> ■ élaboration d'affiches événementielles ■ création d'un guide de recherche documentaire du " boc@l " ■ utilisation de la messagerie de l'Université ■ suivi des informations du plan de l'accueil ■ informations diverses à mettre à jour sur le panneau situé à l'accueil et suivi des différentes signalétiques ainsi que des animations 	<ul style="list-style-type: none"> ■ réunions internes à organiser pour le circuit des informations ■ suivi de stages en communication ■ créativité et goût pour les animations (nouveauautés...) ■ disponibilité fréquente pour les mises à jour ■ coopération avec les services techniques ■ goût pour les images et leurs significations ■ culture générale 	<ul style="list-style-type: none"> ■ sous la responsabilité du conservateur chargé de la communication ou du responsable désigné, par délégation de la directrice.
missions liées à la communication verbale	capacités attendues / profils	responsabilités
<ul style="list-style-type: none"> ■ accueil de groupes d'étudiants ■ sonorisation à mettre en place et élaboration de messages enregistrés ou spontanés ■ utilisation ponctuelle des écrans TV ■ présentation en amphi du SCD lors des rentrées ■ en début d'année, visite du SCD par groupes avec le port d'un badge pour le personnel 	<ul style="list-style-type: none"> ■ sociabilité et goût pour la coopération ■ prise de parole en public ■ réunions internes de bilan pour le SCD ■ capacité à coopérer avec des associations d'étudiants ■ disponibilité pour des séances d'accueil diverses ■ circuler librement dans tout le SCD et aimer les permanences auprès du public comme personne ressource 	<ul style="list-style-type: none"> ■ sous la responsabilité du conservateur chargé de la communication ou du responsable de l'accueil ■ responsabilité partagée dans certains cas avec les instances de l'Université et les associations participantes : à formuler au départ

2. ELEMENTS COMMUNS A TOUS LES TYPES DE PRODUITS

Sur tous les supports de l'information (signalétique, guide du lecteur, web, OPAC...) il faudra veiller à l'utilisation d'un langage homogène, clair, précis et sobre. Les informations devront y être lisibles, esthétiques et présentées de façon hiérarchisée. La typographie choisie devra offrir des caractères nets de dimension suffisante, dans des couleurs bien contrastées.

2.1 Signalétique / affichage

Par ce terme, nous entendons tous les signes visuels (tableaux, réglettes, affiches, panneaux, étiquettes, cotes...) permettant aux lecteurs d'être autonomes dans la bibliothèque. Ils regroupent donc autant ce qui a trait directement aux collections qu'aux bons usages des lieux, aux informations ponctuelles et permanentes.

Ayant vérifié par nous-mêmes et par l'analyse de différentes signalétiques utilisées dans les bibliothèques visitées (Enssib / Doua, Enssib / Grandclément, SCUDU Paris VIII) que la signalétique la plus efficace était minimaliste, nous en avons déduit les points suivants :

1- il nous semble nécessaire dans un premier temps de retirer toute signalétique superflue dès l'entrée de la bibliothèque :

[...]

2- utiliser des signalétiques différentes selon le type d'informations (collections, renseignements généraux, renseignements ponctuels, consignes de sécurité et règles de savoir-vivre) :

- doter chaque document d'un cadre de présentation identique (un support et/ou une couleur communs pour des informations de même nature) et définir pour chacun un lieu précis d'affichage. Ne pas modifier ces choix en cours d'année

- il faudra veiller à mettre au même niveau le même type d'information. Ne pas confondre par exemple le classement par support et la localisation (ex : salle des périodiques et libre accès)

- compléter le guide du lecteur par des feuillets particuliers (ex. : prêt, formation, liste des cédéroms, communication des ouvrages en magasin, fonctionnement de l'OPAC, utilisation d'Internet et des cédéroms...) placés à proximité des instruments à utiliser et des postes d'accueil.

3- repérer trois types de signalétique par rapport aux collections :

- générale : visible de loin
- moyenne : en bout d'épi
- de proximité : sur les tablettes des rayonnages et sur les cotes des ouvrages.

4- dans la bibliothèque d'étude, nous avons constaté la réalisation des cotes sur étiquettes de couleur. Nous sommes parties de là pour élaborer nos scénarios. Cependant il nous semble indispensable que ces cotes couleur soient unifiées. Il faudrait donc refaire les cotes des livres plus anciens.

Même si la signalétique est provisoire (avant la restructuration de la bibliothèque d'étude prévue dans le cadre d'U3M), il nous paraît justement important d'essayer de mettre en place une signalétique la mieux faite possible. Ce sera en effet un moyen d'en tester et valider l'efficacité.

2.2 Guide du lecteur

1- Eléments à prendre en compte :

- La durée de vie d'un guide du lecteur ne doit pas excéder une période de deux ans, les informations qu'il contient devenant rapidement obsolètes.
- Concernant sa forme, la plaquette d'information de la bibliothèque doit respecter la charte graphique de l'Université (respect des deux « bleu Dauphine » et présence du logo de l'Université).

2- Quelques préconisations :

Les remarques qui vont suivre ont été dictées par l'analyse d'un certain nombre de plaquettes d'information de bibliothèque réalisée au moyen d'une grille de lecture appliquée de manière systématique.

- Le guide du lecteur doit constituer un mode d'emploi de la bibliothèque et non un condensé du règlement intérieur : certains éléments de ce règlement peuvent cependant être répartis dans le contenu du texte (conditions du prêt par exemple), mais il est préférable d'éviter la forme négative.
- Afin de favoriser une plus grande lisibilité du contenu, il est préférable d'employer des phrases courtes et des points successifs qui font mieux ressortir l'information, que de longs paragraphes.
- Concernant le vocabulaire, une solution envisagée pourrait être de faire figurer à côté d'un terme technique, sa « traduction » en langage courant (ex. : périodiques = journaux,, revues). Cette idée paraît meilleure que celle consistant à faire figurer un lexique dans le guide du lecteur, plus contraignante et dévalorisante pour le lecteur.
- Afin de présenter une information concise, plus facilement assimilable par le lecteur, la plaquette d'information peut renvoyer à d'autres instruments de communication : des listes par exemple.
- Concernant sa forme, le guide du lecteur doit être un outil maniable : les études concernant la communication nous montrant qu'il constitue un document plus consulté que lu intégralement, il convient d'insister sur les rubriques.

3- Choix de rubriques possibles :

Ce choix de rubriques a été établi d'après notre observation de différents guides du lecteur :

- présentation rapide de la bibliothèque (bibliothèque d'étude et bibliothèque de recherche, statut de CADIST de la bibliothèque, disciplines développées dans le fonds)
- informations pratiques (coordonnées, horaires, inscription prêt)
- les ouvrages
- les périodiques

- les thèses, les mémoires
- la documentation électronique
- services (photocopies, PEB, aide à la recherche)
- la bibliothèque de recherche.

Ne nous paraissent pas nécessaires :

- le plan du site, le lecteur ayant le guide entre les mains étant déjà arrivé jusqu'à la bibliothèque
- le plan de la bibliothèque : il nous paraît en effet préférable que ce plan figure dans la signalétique ; la taille de la bibliothèque ne justifie pas que ce plan soit répété dans la plaquette d'information
- une liste des contacts à la bibliothèque, cette liste étant amenée à changer : par ailleurs, ce type d'information figure déjà sur le site Web de la bibliothèque
- le règlement intérieur de la bibliothèque (voir paragraphe précédent).

2.3 Web

Les pages Web de la bibliothèque sont rattachées au site Web de l'Université, créé en 1995 et récemment remanié. On accède à ces pages soit par le sommaire du site de l'Université, à la rubrique « bibliothèque », soit directement par l'adresse de la bibliothèque. Elles proposent déjà, telles qu'elles sont aujourd'hui, un panorama assez complet du SCD, mais si on les reconsidère d'une part dans l'optique de la stratégie de communication externe définie dans le CCPE, d'autre part d'un point de vue ergonomique, il s'avère que certaines améliorations pourraient y être apportées.

Le site Web de la bibliothèque doit en effet, à l'instar des autres vecteurs de communication qui font l'objet de notre étude - le guide du lecteur et la signalétique - répondre à différents besoins.

Il doit tout d'abord proposer des éléments de base de communication permanente, déjà présents actuellement dans les pages Web, sous la forme d'informations de base - renseignements pratiques, organisation des collections, recherche documentaire - mais également une communication événementielle sous la forme d'informations ponctuelles, ce qui nécessite notamment une mise à jour fréquente du site. Entre ces deux niveaux d'information, on peut distinguer un niveau intermédiaire, nécessitant aussi une mise à jour, mais moins fréquente : ce niveau concerne par exemple les personnes-contacts, qui peuvent changer, la sélection de sites Web, dont l'adresse varie souvent, la liste des cédéroms qui peut augmenter, etc.

Mais il ne faut pas perdre de vue les missions spécifiques des pages Web. Elles doivent prendre en compte prioritairement des publics qui ne sont pas touchés par les autres vecteurs de communication externe définis ci-dessus : il s'agit principalement des publics distants, des publics étrangers à la bibliothèque, des publics étrangers tout court, du public des universitaires, enseignants-chercheurs qui travaillent plus souvent dans leur bureau qu'en bibliothèque.

C'est donc à la fois en harmonie et en complémentarité avec les autres axes de communication et canaux d'information internes à la bibliothèque, mais aussi, de manière plus globale, internes à l'Université, qu'il est souhaitable de concevoir les points à développer et les améliorations à apporter aux pages Web du SCD, autant du point de vue de la forme (voir la charte graphique) que de celui du contenu.

De l'analyse systématique de ces pages Web à l'aide d'une grille d'analyse ont été dégagés à la fois des points positifs et des éléments criticables.

- Parmi les points positifs, qui devront être conservés ou développés en fonction du scénario choisi, on peut citer :

- le bilinguisme : en cliquant sur le petit drapeau britannique, on obtient le texte traduit en anglais
- l'architecture générale du site : simple, classique, mais claire et pratique, avec la présence d'un sommaire qui renvoie directement aux textes informatifs
- l'offre de documents en texte intégral (cahiers de recherche)
- la qualité des liens vers l'extérieur
- la rapidité de chargement
- la mise à jour : la dernière date aujourd'hui de moins de trois mois (30/03/99).

- Parmi les points faibles, on peut citer :

- la page de présentation de la bibliothèque : le sommaire qui figure en regard, à gauche, est celui du site de l'Université ; pour arriver au sommaire de la bibliothèque, il faut cliquer sur SCD, en hypertexte dans le texte introductif, ce qui manque de cohérence
- l'absence d'hypertexte dans les pages Web. Il n'y a que deux niveaux : le sommaire et les pages de texte auxquelles renvoient les rubriques. Donc, simple accès vertical et pas de possibilité de navigation transversale, ce qui fait perdre en convivialité et n'exploite pas au mieux les avantages du Web
- la présentation visuelle est hétérogène et, malgré quelques photos, le design et les couleurs utilisées ne sont pas très esthétiques.

3. SCENARIOS

3.1 Scénario 1 : ECO

Réalisable uniquement en interne, ce scénario est axé sur l'amélioration et l'harmonisation des moyens de communication externes du SCD, tels qu'ils existent aujourd'hui. Peu coûteux financièrement, il le serait davantage en temps de mise en œuvre pour le personnel. Facilement adaptable à la situation actuelle provisoire, il permettrait d'accompagner le SCD de façon souple dans le cadre des changements et restructurations en cours.

3.1.1 Signalétique

- Signalétique générale :
 - réaliser, en interne, un plan de la bibliothèque avec les couleurs correspondant aux cotes, les noms des différentes salles et celui des banques du hall d'accueil. A afficher sur l'actuel panneau de liège avec un titre visible de loin.
 - rapprocher de l'entrée le panneau Véléda actuel et n'y faire figurer que des informations ponctuelles.
- Signalétique moyenne :
 - rappeler les couleurs des cotes sur les feuilles de présentation des ouvrages en bout d'épi

- signaler les différentes banques du hall d'accueil et le bocal par des feuilles format A4 avec une typographie en gros caractères sous plexiglas ou affichés.

- **Signalétique de proximité :**
 - poursuivre l'uniformisation des couleurs de cotes dans chaque domaine
 - installer des présentoirs pour les fiches complémentaires au guide du lecteur.
- *Réalisation* : s'effectue en interne avec du matériel de bureau banal.
- *Coût* : 3 000 F maximum pour l'achat de supports.

3.1.2 Guide du lecteur

Dépliant

- *Forme* : Ce dépliant se présenterait sous la forme d'un feuillet A4 plié en 3 de manière à former 3 volets. Un format plus grand (voir le dépliant-guide du lecteur réalisé pour Paris VIII) ne nous semble pas très pratique, dans la mesure où les informations qu'il contient sont plus difficilement trouvables rapidement par le lecteur. Un dépliant présente l'avantage d'être maniable. Le moindre coût de ce type de réalisation permettrait de le distribuer abondamment.
- *Organisation des informations* :
 - Sur les volets visibles lorsque le dépliant est fermé, on trouverait les informations pratiques (cf. 1^{ère} partie).
 - A l'intérieur, se disposeraient les autres rubriques (prêt, ouvrages, périodiques, thèses et mémoires, documentation électronique, services, bibliothèque de recherche).
- *Réalisation* :
 - Ce dépliant pourrait être réalisé en interne, par le service de reprographie de l'Université, ce qui permettrait d'introduire des modifications plus facilement, et serait peu coûteux. Cependant, d'un point de vue esthétique, le résultat ne serait peut-être pas satisfaisant, le texte ne pouvant être imprimé qu'en noir, éventuellement sur un papier de couleur. Cette solution se rapproche de ce qui est fait actuellement.
 - Pour un coût légèrement supérieur, il est possible de faire appel à un prestataire extérieur, sans pour autant engager des frais importants : un dépliant avec un nombre réduit de couleurs (maximum 2) et sans illustration photographique s'avère peu coûteux (voir plaquette du SCUIO imprimée en deux couleurs et sans illustration).
- *Coût* :
 - réalisation en interne au service de la reprographie : 2 000 F
 - réalisation en externe par un imprimeur : entre 2 000 F et 10 000 F.

3.1.3 Web

Amélioration en interne des pages Web de la bibliothèque.

Points à améliorer ou à réaliser :

- *Homogénéisation des couleurs* (en se référant à la charte graphique de l'Université)
 - du fond d'écran
 - des rubriques.

- *Réorganisation de la page d'accueil*
 - faire disparaître le sommaire du site de l'Université qui figure en regard dans la fenêtre de gauche
 - créer un sommaire propre à la bibliothèque, qui offre des boutons de cliquage pour accéder aux différentes rubriques proposées dans les pages Web : on peut reprendre l'idée de la barre de menu verticale, à gauche de l'écran ou horizontale, en bas de l'écran
 - reprendre pour ces boutons, lorsqu'ils sont en commun aux deux axes de communication, les mêmes termes que ceux employés dans le guide du lecteur
 - ajouter une ou deux rubriques permettant d'accéder directement aux coordonnées de la bibliothèque
 - réécrire le texte introductif de présentation de la bibliothèque
 - éliminer le lien hypertexte qui relie le mot « SCD » aux pages Web
 - insérer une ou deux photos récentes de la bibliothèque sur la page d'accueil
 - insérer le logo de l'Université et le nom de la bibliothèque.

- *Hiérarchisation des informations*
 - créer un niveau supplémentaire d'accès (car le site manque de profondeur) en créant des liens hypertextes dans les pages Web existantes
 - créer des distinctions dans la ou les barres de menu entre les informations pratiques et les ressources documentaires de la bibliothèque de manière plus nette
 - créer une page distincte pour chacune des deux bibliothèques.

- *Enrichissement du contenu*
 - introduire un plan des deux bibliothèques.

- *Coût*
 - une personne compétente à mi-temps pendant un mois environ
 - une formation complémentaire éventuelle (cf. stages « formation continue » de l'Enssib, prise en charge possible par le MENRT).

3.2 Scénario 2 : MODULO

Réalisable pour une part en interne, pour une autre en faisant appel à des prestataires extérieurs, ce scénario est fondé sur la modulabilité de ses divers éléments. Plus coûteux financièrement que le précédent, sans excéder les possibilités budgétaires du SCD, il exigerait moins d'investissement en temps pour le personnel. Egalement plus esthétique que le scénario ECO, celui-ci est de surcroît tourné vers l'avenir : il pourrait en effet permettre de tester certaines solutions avant les changements d'organisation prévus dans les deux ou trois ans à venir.

3.2.1 Signalétique

- Signalétique générale :

- signaler les 3 banques d'accueil par des panneaux suspendus en plexiglas facilement déplaçables et réutilisables
- suspendre des flèches directionnelles pour indiquer les salles (ouvrages, périodiques, photocopies...).
- Signalétique moyenne :
 - revoir les systèmes d'accrochage des présentoirs en plexiglas
 - installer des panneaux A4 en tête d'épi.
- Signalétique de proximité :
 - poursuivre l'uniformisation des couleurs de cotes dans chaque domaine
 - installer des présentoirs en plexiglas pour les fiches complémentaires au guide du lecteur
 - distribuer des feuillets réalisés en interne à la rentrée, ou à toute autre date, pour diffuser une information ponctuelle importante
 - réaliser des signets en interne ou chez un imprimeur pour diffuser des informations permanentes sur la bibliothèque.
- *Réalisation* : ici encore, on pourra retenir les produits de bureautique courants en choisissant toutefois des gammes plus luxueuses.
- *Coût* : entre 7 100 et 14 500 F.

3.2.2 Guide du lecteur

Pochette à feuillets, pochette réalisée en externe, feuillets réalisés en interne

- *Forme* :

La pochette aurait un format A4/2 (voir le guide de la Bibliothèque des Langues Orientales) ou A4/3 (voir le guide de la Bibliothèque de Lyon I) : elle comprendrait 6 à 7 feuillets imprimés sur un côté, retenus par les rabats de la pochette. Un nombre supérieur de feuillets ne nous semble pas satisfaisant, dans la mesure où il entraînerait une confusion de l'information. Les feuillets pourraient comporter des onglets, ce qui permettrait au lecteur de se reporter immédiatement à l'information qu'il recherche, un guide du lecteur se lisant moins qu'il ne se consulte. Les feuillets pourraient par ailleurs être désolidarisés du guide et mis à la disposition des lecteurs sur un présentoir à proximité des postes d'accueil.

L'avantage de cette solution est sa modularité : en cas de changement, il n'est pas nécessaire de changer le guide du lecteur dans son ensemble mais seulement un ou plusieurs feuillets. Cependant, une telle remise à jour implique une charge de travail supplémentaire pour le personnel. Par ailleurs, ce type de guide est moins maniable que le dépliant, les feuillets risquant de tomber de la pochette.

- *Organisation des informations* :

- Sur la pochette, on trouverait les informations les moins susceptibles de changements, et les plus demandées par les lecteurs, essentiellement les informations pratiques.
- Chaque fiche à l'intérieur de la pochette correspondrait à un thème : les périodiques, les ouvrages, le prêt... Dans le cas où la forme d'une pochette avec feuillets à onglets serait retenue, il conviendrait de prêter attention à la manière dont les fiches sont agencées à l'intérieur de la pochette en respectant une certaine logique (voir guide du lecteur de la bibliothèque d'Orléans).

- *Réalisation* :

Pour un coût supérieur à la première solution, il pourrait être envisagé de réaliser la pochette en externe et les feuillets en interne : cette solution présenterait l'avantage de pouvoir remplacer facilement l'un des feuillets lorsque les informations qu'il contient sont obsolètes. Dans ce cas, il convient cependant de veiller à ce qu'il y ait une cohérence entre la présentation de la pochette et celle des feuillets en évitant un trop grand contraste entre les deux éléments : la qualité du papier, les couleurs employées etc. devront s'harmoniser entre les deux supports (on peut prendre comme contre-exemple le guide du lecteur de la Bibliothèque des Langues Orientales, composé d'une pochette luxueuse, illustrée de photos, à l'intérieur de laquelle sont disposés des feuillets à la présentation austère) ; la solution adoptée par Lyon I qui consiste à utiliser des feuillets de couleur identique à celle employée pour le texte de la pochette nous paraît habile.

- *Coût* : entre 15 000 F et 20 000 F.

3.2.3 Web

Voir scénario Eco.

3.3 Scénario 3 : PRESTIGIO

Réalisé majoritairement à l'extérieur, ce scénario se montre plus ambitieux, mais aussi plus coûteux que les deux autres. Il demanderait en revanche beaucoup moins de temps au personnel. Prenant toujours en compte la modulabilité des différents éléments, il se présente comme un moyen de réaliser une vraie vitrine documentaire au sein de l'Université. A ce titre, il pourrait préfigurer les projets qui seront mis en œuvre à plus ou moins long terme à l'issue des changements et réorganisation en cours.

3.3.1 Signalétique

- Signalétique générale :
 - même principe que pour les scénarios Eco et Modulo mais on pourrait remplacer les flèches directionnelles par un totem dans le hall d'accueil.
- Signalétique moyenne :
 - même principe que pour Modulo.
- Signalétique de proximité :
 - voir Eco et Modulo
 - installer un panneau lumineux à l'entrée de la bibliothèque pour la diffusion d'informations ponctuelles
 - utiliser une solution sonore : micro baladeur ou équipement en micro, haut-parleurs
 - disposer des présentoirs de nouveautés dans le hall.
- *Réalisation* : recours éventuel à une agence de communication
- *Coût* : entre 57 300 et 84 800 F.

3.3.2 Guide du lecteur

Pochette et feuillets réalisés en externe

- *Forme :*

La forme serait la même que celle présentée dans le scénario Modulo.

- *Organisation de l'information :*

Idem.

- *Réalisation :*

Dans cette solution on aurait recours à une agence de communication qui réaliserait l'ensemble du document, et pourrait intervenir pour travailler sur d'autres vecteurs de communication, afin d'harmoniser ces différents outils.

Cette solution présente l'avantage d'être esthétiquement attrayante, le guide du lecteur serait alors une vitrine de la bibliothèque. Cependant, cette forme, contrairement à ce que l'on pourrait penser de prime abord, s'avère peu modulable : en effet même si on ne souhaite modifier que le contenu d'un feuillet, il faut refaire l'intégralité du guide du lecteur, le tout étant en général imprimé d'un seul tenant (voir expérience de la BU d'Orléans). Par ailleurs le coût relativement important d'une telle réalisation (environ 5 F l'exemplaire), incite à distribuer ce document avec parcimonie, en début d'année par exemple, ce qui ne peut satisfaire les lecteurs arrivant en cours d'année ou ayant perdu leur guide du lecteur.

- *Coût :* entre 26 000 F et 59 000 F.

Dépliant luxueux

- *Forme :*

La forme serait la même que celle du dépliant du scénario Eco.

- *Organisation de l'information :*

Idem

- *Réalisation :*

On pourrait ici également avoir recours à une agence de communication ou à un signaléticien (solution retenue par Paris VIII), ce qui permettrait d'instaurer une certaine cohérence entre les différents vecteurs de la communication et serait attrayant d'un point de vue esthétique. Cette solution s'avère cependant peu modulable : il convient en effet de réimprimer l'ensemble du guide lorsque l'on souhaite introduire un changement dans seulement une partie.

- *Coût :* entre 26 500 F et 39 500 F.

3.3.3 Web

Faire appel à un concepteur multimédia pour la reprise du site de la bibliothèque dans son ensemble, avec réalisation d'un design original.

La réfection du site devra intégrer les éléments énumérés dans le premier scénario (page de présentation, meilleure hiérarchisation des informations et enrichissement des contenus).

Le concepteur devra en outre recréer une architecture du site plus complexe et un maximum de liens hypertextes.

- *Coût* : 3 solutions
 - Forfait : 18 000 F (mises à jour faites en interne)
 - Travail à la journée : 4 500 F par jour
 - Contrat création / maintenance : 4 000 à 9 000 F par mois.

TABLEAU COMPARATIF DES SCENARIOS

		Scénario 1 ECO	Scénario 2 MODULO	Scénario 3 PRESTIGIO
Produits	Signalétique	Harmonisation du dispositif existant	Achat de mobilier supplémentaire	Reprise complète de la signalétique
	Guide du lecteur	Dépliant	Pochette à feuillets	Pochette à feuillets ou dépliant
	Web	Amélioration pages Web	Amélioration pages Web	Réaménagement du site Web
Réalisation		En interne	En interne / Externe	En externe
Avantages		<ul style="list-style-type: none"> - Economique - Facilement évolutif - Fabrication maison 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilement évolutif - Plus esthétique - Moins coûteux en temps / personnel 	<ul style="list-style-type: none"> - Plus prestigieux - Encore plus esthétique - Plus respectueux de l'image de marque de Dauphine - Peu coûteux en temps / personnel
Inconvénients		<ul style="list-style-type: none"> - Coûteux en temps personnel - Plus artisanal 	<ul style="list-style-type: none"> - Un peu plus coûteux 	<ul style="list-style-type: none"> - Beaucoup plus coûteux - Plus difficilement évolutif
Coût moyen		Mini : 5 000 FF TTC Maxi : 13 000 FF TTC	Mini : 22 100 FF TTC Maxi : 34 500 FF TTC	Mini : 101 300 FF TTC Maxi : 191 800 FF TTC

CONCLUSION DE LA REUNION DU COMITE DE PILOTAGE DU 14 JUIN 1999

Objet de la réunion :

- Présentation des scénarios par l'équipe projet
- Choix du scénario final par le commanditaire.

Résultat :

Le scénario choisi retient les grandes lignes du scénario Modulo, avec certains éléments empruntés à Prestigio⁵.

• Mission de communication

Isabelle Sabatier et Géraldine Moreaud retiennent l'idée d'une équipe affectée à cette tâche, tout au moins pour le lancement du projet.

• Signalétique

L'accent est mis sur la signalétique du hall d'accueil de la bibliothèque d'étude : choix d'un tronc commun comprenant des panneaux suspendus et des flèches directionnelles, avec en option, en fonction des devis proposés par les fournisseurs, un plan et une sonorisation. Est écartée l'idée d'un totem orientant les lecteurs dans le hall d'accueil.

• Guide du lecteur

Choix d'un dépliant 3 volets, réalisé par une agence de communication. Ce dépliant est complété par des fiches donnant des informations plus précises sur tel ou tel aspect du fonctionnement de la bibliothèque.

• Site Web

Le site Web, prévu dans le projet initial, n'est plus à l'ordre du jour, le personnel de la bibliothèque réfléchissant déjà à cette question dans le cadre de la deuxième phase de la réinformatisation du SCD.

Le comité de pilotage retient cependant les prescriptions générales faites par l'équipe projet.

A l'issue de la réunion, Madame Sabatier signe le document remis au comité de pilotage par l'équipe projet avec les remarques suivantes :

- Scénario intermédiaire Modulo / Prestigio

* signalétique : « plexiglas amélioré », plan de la bibliothèque

* sonorisation

* guide du lecteur : dépliant réalisé en externe, feuillets complémentaires réalisés en interne.

⁵ La question du budget du projet a été abordée lors de la prise de contact avec Isabelle Sabatier le 18 février, et reprise lors du deuxième stage du mois de mars. Le budget du projet nous a finalement été communiqué le 19 mai : il s'élève à 60 000F pour le guide du lecteur et la signalétique. Le site web, qui n'est pas prévu avant l'an 2000, n'est pas compris dans cette enveloppe.

IV CAHIER DES CHARGES DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET (présenté le lundi 28 juin 1999)

INTRODUCTION

Lors de la précédente réunion, le 14 juin, le comité de pilotage s'est penché sur les trois scénarios élaborés par l'équipe-projet. Le choix s'est porté sur une option haute : le scénario Modulo enrichi d'éléments du scénario Prestigio. De Modulo, ont été retenus, d'une part le caractère modulable de ses différents éléments, d'autre part le partage de sa réalisation entre le SCD et des prestataires extérieurs. A Prestigio, ont été empruntés des éléments supplémentaires en option, pour la bibliothèque d'étude : la sonorisation, la réalisation d'un plan de la bibliothèque pour le hall d'accueil et l'installation d'un panneau lumineux (type Enssib-Grandclément) au même endroit. Sont privilégiés deux aspects de la communication externe : la signalétique générale (concernant avant tout le hall d'accueil de la bibliothèque d'étude) et le guide du lecteur. Pour le site web, appelé à évoluer en harmonie avec le renouvellement du SIGB, le commanditaire a souhaité le laisser de côté et se limiter à nos préconisations générales et à nos investigations menées sur d'autres sites. Par ailleurs, les membres du comité de pilotage ont apprécié l'idée de l'équipe-projet relative au port du badge. Ce dernier pourrait être porté par tous les membres du SCD mais de façon temporaire, par exemple en période de rentrée universitaire.

La solution adoptée, conformément aux vœux du commanditaire, respecte la qualité de l'offre et l'image de l'établissement. Répondant aux impératifs de lisibilité et de simplicité, elle devrait permettre d'aider les lecteurs et de soulager le travail du personnel de la bibliothèque.

Après avoir précisé à nouveau la « mission communication », préalable indispensable à la mise en œuvre du scénario, nous détaillerons donc la présentation des produits retenus, puis nous indiquerons le chiffrage du projet, les indicateurs de réussite et enfin le planning prévisible de sa réalisation.

1. LA CONSTITUTION DE L'EQUIPE DE COMMUNICATION

L'hypothèse retenue ici est celle d'une équipe car il s'agit, en préalable à toute action, de lancer la mise en œuvre du projet global. Le SCD verra par la suite s'il convient de poursuivre et comment, grâce à l'évaluation mise en place au moyen des indicateurs de réussite.

Voici le contenu des diverses étapes ainsi que le calendrier inspiré du graphique de Gantt.

1.1 Etapes

La réalisation demande 5 étapes :

Etape a : la réunion préparatoire d'information du personnel à l'instant T 0

- ❑ **objectif** : préparer le personnel au lancement de l'opération de communication externe
- ❑ **lieu** : SCD de Paris IX-Dauphine

- **personnel concerné** : la direction et les cadres A du SCD
- **résultat attendu** : - la réalisation d'une synthèse du scénario à présenter
- la décision quant au nombre de personnes constituant l'équipe et le choix du responsable
- **informations complémentaires** : éventuellement, il conviendra d'élaborer une grille à diffuser au personnel pour recueillir ses idées par la suite.

Etape b : la réunion d'information du personnel du SCD à l'instant T 1

- **objectif** : informer le personnel du lancement de l'opération de communication externe et de la nécessité de constituer une équipe en charge de la mission transversale
- **lieu** : SCD de Paris IX-Dauphine
- **personnel concerné** : tout le personnel du SCD
- **résultat attendu** : susciter le dynamisme et les « vocations »
- **informations complémentaires** : annoncer à ce moment qui sera le cadre responsable de la mission transversale de communication car il a été choisi à la réunion préparatoire.

Etape c : la première réunion de concertation à l'instant T 2

- **objectif** : permettre le dialogue entre les divers corps pour la réussite du projet
- **lieu** : SCD de Paris IX-Dauphine
- **personnel concerné** : catégories C et B et le responsable de la mission et de la future équipe
- **résultat attendu** : l'élaboration d'une liste de noms de personnes pouvant faire partie de l'équipe sans la répartition des rôles qui sera vue ultérieurement
- **informations complémentaires** : prévoir un « rapporteur » pour la séance.

Etape d : la seconde réunion de concertation à l'instant T 3

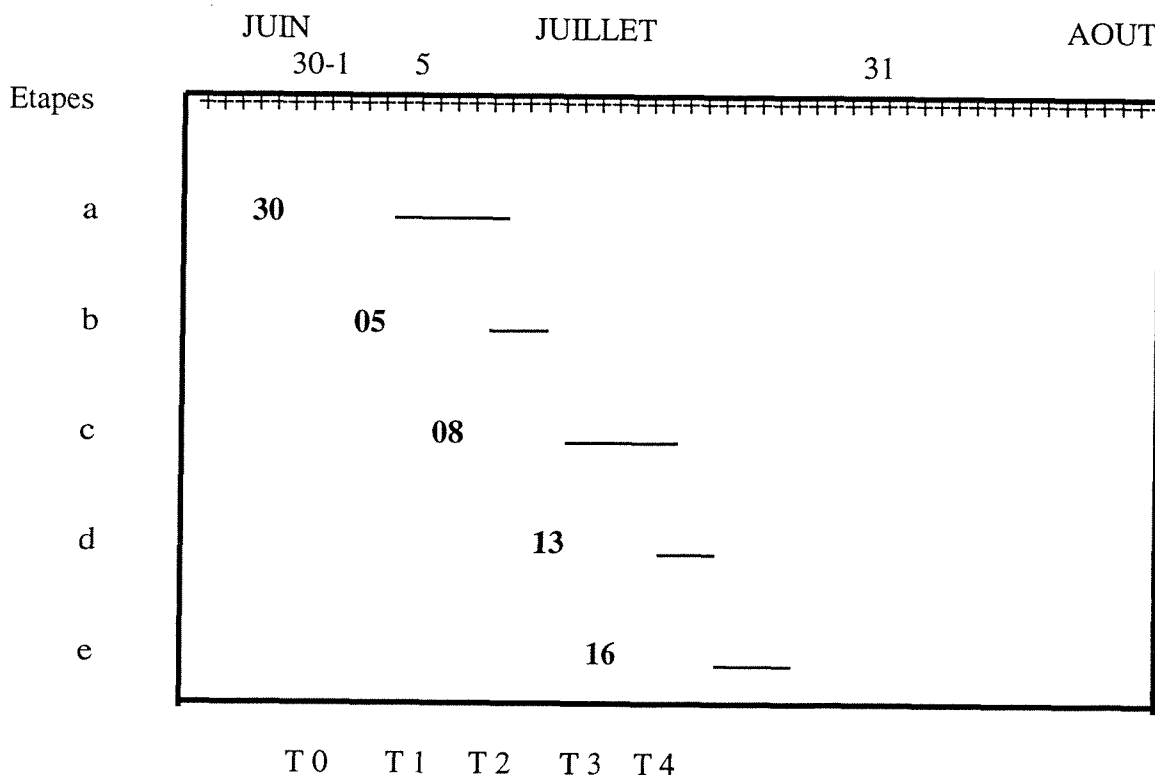
- **objectif** : permettre à Isabelle Sabatier de constituer l'équipe définitive et de prendre les décisions sur la répartition des rôles relatifs aux trois types de communication présentés à la dernière réunion du comité de pilotage
- **lieu** : SCD de Paris IX-Dauphine
- **personnel concerné** : les personnes retenues, le responsable de la mission et la directrice
- **résultat attendu** : la répartition des rôles de chacun et la définition des tâches à conduire afin de mettre en place un guide du lecteur et une nouvelle signalétique
- **informations complémentaires** : éventuellement, il conviendra de préparer une note formalisant les décisions prises afin de la diffuser au sein du SCD et des services pouvant être concernés dans l'université.

Etape e : l'annonce des décisions et le lancement de l'opération à l'instant T 4

- **objectif** : informer et formaliser la constitution de l'équipe et le début du projet
- **lieu** : SCD de Paris IX-Dauphine
- **personnel concerné** : tout le personnel du SCD
- **résultat attendu** : l'adhésion de tous et l'acceptation de la modification de l'organisation
- **informations complémentaires** : éventuellement, rédiger une note concise à destination des usagers pour les informer des grandes lignes du projet et les inviter à communiquer également.

Afin de mener au mieux ces étapes, voici un calendrier possible qui paraît exigeant sur les délais mais permet de tenir compte des vacances et d'avoir franchi un certain nombre d'obstacles avant la rentrée universitaire du mois d'octobre.

1.2 Le calendrier



a = réunion préparatoire

b = réunion d'information

c = 1^{ère} réunion de concertation

d = 2^{nde} réunion de concertation

e = décision et lancement

T 0 = 30 juin

T 1 = 05 juillet

T 2 = 08 juillet

T 3 = 13 juillet

T 4 = 16 juillet

Entre T 0 et T 4, il s'écoule **16 jours** dans le meilleur des cas.

2. PRODUITS

2.1 Signalétique

Par ce terme, nous entendons tous les signes visuels (tableaux, réglottes, affiches, panneaux, étiquettes, cotes...) permettant aux lecteurs d'être autonomes dans la bibliothèque. Ils regroupent donc autant ce qui a trait directement aux collections qu'aux bons usages des lieux, aux informations ponctuelles et permanentes.

2.1.1 Signalétique de proximité (tablettes des rayonnages + cotes des ouvrages)

Tâche à réaliser en interne.

- Veiller à harmoniser les cotes et à terminer les étiquettes avant la fabrication du plan de la bibliothèque.

2.1.2 Signalétique moyenne (bouts d'épi)

Tâche à réaliser en interne.

- Trouver un meilleur système d'accrochage, plus esthétique, des panneaux latéraux en plexiglas (cf. devis Borgeaud et vis MLIS).
- Bien rappeler les couleurs des cotes de chaque domaine en bout d'épi en cohérence avec les cotes des ouvrages des rayonnages correspondants.

2.1.3 Signalétique générale (la plus large, visible de loin)

Tâche réalisée en externe.

Concerne surtout la signalétique générale du hall d'accueil.

- Panneaux suspendus ou vissés à plat :

Il est préférable de choisir des caractères en minuscules ou seulement avec l'initiale en majuscules (à cause du boc@l).

Choisir des termes facilement compréhensibles et non ambigus.

- Bureau d'information : Information (renseignements)
- Banque de prêt / retour : Prêt / Retour (+ cavaliers pour les rappeler sur les banques)
- Banque de communication des documents en magasin : Documents en magasin
- Boc@l
- Photocopies
- Lecteurs de microformes
- Salle de travail en groupe
- (Catalogues)

- Flèches : (à mettre sur les piliers du hall)

- pilier droite :

- Périodiques
- Salle de travail (en groupe)

- pilier gauche :

- Photocopies
- Salle de lecture (Ouvrages)

- Plan :

Fixé sur une stèle avec couleurs des salles reprenant les couleurs des cotes, le nom des différentes salles et des banques d'accueil, les photocopieurs, les toilettes et les lecteurs de microformes.

2.1.4 Affichage

- Informations permanentes :

- panneau de liège

- Informations ponctuelles :

- panneau lumineux vissé

- Informations pratiques :

- pictogrammes gris : interdiction de fumer, de manger, de boire, d'utiliser un téléphone portable...

- Présentoirs de nouveautés

- sur grille en tourniquet ou en paravent.

2.1.5 Temps nécessaire et personnel concerné par cette mise en œuvre

- 2 réunions pour choisir les fournisseurs et les matériaux (4 heures) : équipe communication
- 1 réunion avec le fournisseur retenu (2 heures) : équipe communication
- suivi de la livraison (2 heures) : une personne de l'équipe communication
- suivi de l'installation (3 heures) : une personne de l'équipe communication.

L'installation sera faite de préférence par le prestataire (à déterminer avant la commande), à défaut par les services techniques de l'université.

2.1.6 Récapitulatif des devis de fournisseurs

@.com

Mme Sandrine Bodeau
22, rue Dussoubs
75002 Paris
Tél.: 01 40 41 11 88
Fax : 01 40 41 11 99

Devis en cours⁶.

ADI Ampère

M. Henry Mallecourt
ZAC du Champ du Roy
250, rue Hélène Boucher
BP 32
69145 Rillieux-la-Pape
Tél. : 04 72 01 43 72
Fax : 04 78 97 17 93

⁶ Le devis est parvenu à l'Enssib le 26 juin. Il a été ensuite communiqué à G. Moreaud.

Pour 7 panneaux d'information, 4 flèches directionnelles, 1 plan, des pictogrammes, la mise en page du plan, la création et la mise en page des pictogrammes, l'installation sur place, son montant s'élève à 36 500,00 F.

- Plan
5 000 F (\pm 1 000 F).

Fournir le plan de la bibliothèque.

Assure la conception graphique et la réalisation matérielle.

A réalisé le plan de la bibliothèque de l'Enssib en 54 x 30 cm.

Impact

ZI des Grives

74150 Marigny- St-Marcel

Tél. : 04 50 64 58 80

Fax : 04 50 64 58 01

- Panneau lumineux

MI 600 : 70 x 53 cm

Prix : 1320,00

MI 900 : 97,5 x 70 cm

Prix : 2140,00

Feutres effaçables à l'eau, les 4 : 95 F

Feutres effaçables à sec, les 5 : 120 F.

NB : ces panneaux ne se fabriquent plus sur pied.

Mediagraphix

Mme Carole Cossu

Espace Jouy Technology

21, rue Albert Calmette

78350 Jouy-en-Josas

Tél. : 01 34 58 75 00

Fax : 01 34 58 75 02

- Panneau suspendu 29,7 x 42 cm

Prix unitaire : 445 F

- Plaques avec visuels 2 flèches à fixer sur pilier 60 x 15 cm

PVC = 500 F

Mélaminé = 708 F

Aluminium = 1 800 F

- Plaques de portes à fixer en plexiglas avec insertion des visuels à l'intérieur 21 x 10 cm

Prix unitaire : 150 F

- Plan : 140 x 80 cm (visuel à 90 cm du sol)

Conception + fabrication : 8 950 F.

Borgeaud devait envoyer un devis de panneaux en plexiglas avec système d'accrochage intégré. Il a été contacté lundi 21 juin et, à ce jour, n'a toujours pas répondu.

Il a signalé qu'Anne-Marie Bernard, conservatrice à Meriadeck, BM de Bordeaux et directrice de la MLIS à Villeurbanne au moment de sa construction, avait trouvé un fournisseur qui fabriquait sur mesure des vis d'accrochage.

Divers :

Les remarques qui suivent résultent de nos constatations faites lors de notre dernier stage début mai. Des changements ont peut-être été effectués depuis. Dans le cas contraire, il serait bon d'essayer d'y remédier avant la mise en œuvre du projet :

- en philosophie et sociologie, les étiquettes sont théoriquement grises. Or il y en a des blanches et même des rouges
- la classification n'est pas toujours continue (l'International encyclopedia of social sciences, cotée en 300, est classée en 030). Certains Juris-classeurs n'ont pas de cote
- les 370-378 ont des étiquettes blanches mais le panneau en bout d'épi porte un bandeau jaune, couleur réservée au droit
- pour les périodiques, on pourrait envisager de mettre sur chaque clapet une bande de couleur rappelant le domaine auquel se rattache le titre du périodique.

Même si la signalétique est provisoire (avant la restructuration de la bibliothèque d'étude prévue dans le cadre d'U3M), il nous paraît justement important d'essayer de mettre en place une signalétique la mieux faite possible. Ce sera en effet un moyen d'en tester et valider l'efficacité.

2.2 Sonorisation

2.2.1 Installation

La sonorisation de la bibliothèque impliquerait l'achat du matériel adéquat (poste permettant la diffusion d'informations par le biais de messages pré-enregistrés ou en direct grâce à un micro) ainsi que l'équipement de la bibliothèque avec le câblage nécessaire.

Le premier point ne demanderait pas d'effort financier considérable, le second, en revanche, risque d'entraîner des dépenses plus lourdes, qu'il nous avait été très difficile d'évaluer, les fournisseurs contactés en vue de la mise au point des scénarios n'ayant pas répondu à nos demandes de devis. Le responsable commercial de l'agence régionale de Camif-collectivités en Ile-de-France (Lionel Diant, un ancien étudiant de Dauphine), dans l'impossibilité de nous donner une estimation précise, a pu évaluer le coût global (fourniture du matériel et mise en œuvre) dans une fourchette très large de 10 à 30 000 Francs, qu'il s'agit d'infléchir avec lui lors de sa visite, en fonction des besoins de la bibliothèque.

L'importance du coût financier serait compensée par la faible charge de travail que cela représenterait pour le personnel lors de la mise en œuvre puis au quotidien. Pour la mise en œuvre, une seule personne serait nécessaire :

- pour guider la visite du prestataire et lui exposer clairement les objectifs de la bibliothèque ainsi que ses limites (en matière de finance, de contrainte des lieux, etc)
- pour exposer ensuite le projet et soumettre le devis à l'examen de l'équipe communication, lors d'une réunion plus globale
- pour suivre les travaux de mise en œuvre et tester la solution
- au quotidien, une seule personne, sous la responsabilité du « chef » de l'équipe de communication, serait également nécessaire pour :
 - déclencher les messages pré-enregistrés si aucune automatisation du phénomène n'est prévue

- faire les annonces ponctuelles.

2.2.2 Calendrier

T 0 : Prise de rendez-vous.

T 1 : Visite du prestataire sur le terrain en vue d'une évaluation du matériel et du câblage nécessaire.

T 2 : Fourniture du devis pour l'installation, suivie d'une réunion en vue de l'acceptation du devis, éventuels amendements.

T 3 : Livraison du matériel, installation.

T 4 : Début de la phase opérationnelle.



Ex. : si le prestataire peut visiter la bibliothèque début juillet et fournir un premier devis dans le courant du mois, la fourniture des éléments et l'installation du matériel pourrait avoir lieu en septembre et l'ensemble serait terminé aux environs de la rentrée universitaire.

Si rendez-vous est pris pour le tout début septembre, le système pourrait être opérationnel fin octobre, voire à la mi-octobre.

2.3 Guide du lecteur

Ce document est destiné au plus grand nombre d'utilisateurs de la bibliothèque : il s'adresse donc aussi bien aux enseignants et étudiants de Dauphine, quel que soit leur niveau d'études, qu'aux lecteurs extérieurs. Pour des informations plus détaillées sur la bibliothèque, le lecteur est invité à consulter des feuillets isolés, placés sur des présentoirs, à proximité des postes d'accueil.

2.3.1 Réalisation

- *Forme* : dépliant
Format fermé : A4/3 Format ouvert : A4
- *Papier* : papier mat
Grammage : 170 g.
- *Façonnage* : 2 plis roulés
- *Illustrations* :
 - Logo de l'Université
 - Eventuellement, photo retravaillée de la bibliothèque
- *Couleurs* : 4 couleurs, dont au moins l'un des deux bleus de Dauphine
- *Réalisation* :

Par une agence de communication la première année, tirage confié à un imprimeur l'année suivante. Le texte serait fourni par la bibliothèque.

2.3.2 Rédaction du texte

- *Style :*

- Il serait souhaitable que la rédaction du guide du lecteur soit confiée à une seule et même personne pour que la cohérence du style soit maintenue.

- Afin de favoriser une plus grande lisibilité du contenu, il est préférable d'employer des phrases courtes et des points successifs qui font mieux ressortir l'information, que de longs paragraphes.

- *Vocabulaire :*

Il pourrait être envisagé de faire figurer à côté d'un terme technique, sa « traduction » en langage courant (ex. : périodiques = journaux, revues...), le guide du lecteur étant ainsi conçu comme un outil pédagogique d'apprentissage de la bibliothèque.

2.3.3 Répartition des informations (voir maquette en annexe VI, 6)

- *Sur la première page, lorsque le dépliant est fermé :*

- Nom de la bibliothèque
- Photo retravaillée (si cette solution est rejetée, on peut placer ici le logo de l'Université)
- Logo de l'université.

- *Sur la dernière page lorsque le dépliant est fermé :*

- Présentation rapide de la bibliothèque : bibliothèque d'étude et bibliothèque de recherche, statut de CADIST de la bibliothèque, disciplines développées dans le fonds
- Adresse, téléphone, fax, site Web
- Horaires d'ouverture en période normale, et en période de vacances
- Modalités d'inscription
- Photocopies.

- *Sur la page de droite, lorsque le guide est ouvert en deux :*

- Modalités de prêt
- Services : PEB, aide à la recherche, formations

- *Sur la page de gauche, lorsque le guide est complètement ouvert :*

- Les ouvrages : comment retrouver un ouvrage dans le catalogue, comment retrouver un ouvrage en libre-accès, comment obtenir un ouvrage conservé en magasin.

- *Sur la page du milieu, lorsque le dépliant est complètement ouvert :*

- Les périodiques : comment retrouver un périodique dans le catalogue, répartition des collections de périodiques entre le libre accès et le magasin

- *Sur la page de droite, lorsque le dépliant est complètement ouvert :*

- Les thèses et mémoires
- Les working-papers
- La documentation électronique : présentation des cédéroms (renvoi à une liste sur fiche), présentation des banques de données, modalités d'accès du boc@l, accès à Internet.

- *Ne nous paraissent pas nécessaires :*

- Le plan du site, le lecteur ayant le guide entre les mains étant déjà arrivé jusqu'à la bibliothèque

- Le plan de la bibliothèque : il nous paraît préférable que ce plan figure dans la signalétique, la taille de la bibliothèque ne justifiant pas qu'il soit répété dans la plaquette d'information
- Une liste des contacts à la bibliothèque, cette liste étant amenée à changer ; par ailleurs, ce type d'information figure déjà sur le site Web de la bibliothèque
- Le règlement intérieur de la bibliothèque, même si certains de ses éléments peuvent être répartis dans le corps du texte.

2.3.4 Coûts et délais de fabrication

- Mediagraphix :

Travail effectué	PRIX HT EN FRANCS
Coordination, conseil	4 000,00
Conception maquette réalisation	13 300,00
Flashage 4 couleurs	720,00
Marchprint A4 en quadri	572,00
Impression et façonnage (15 000 exemplaires)	13 000,00
Total	31 592,00
1 000 exemplaires supplémentaires	633,60
+ Photo retravaillée	3 500,00

Délai global de réalisation : 3 semaines.

- @.com :

Travail effectué	PRIX HT EN FRANCS
Forfait création, mise en page	5 500,00
Suivi des impressions (15 000 exemplaires)	17 320,00
Total	22 820,00
1 000 exemplaires supplémentaires	1 155,00
+ Photo retravaillée	500,00 par heure de travail

Délai global de réalisation : 3 semaines.

2.3.5 Calendrier des tâches

NB : les tâches réalisées à l'extérieur sont mentionnées en italique.

- T 0 : réunion du groupe de communication
Objet : désignation de la ou des personnes chargées de la rédaction du texte du guide du lecteur, choix des principales rubriques devant figurer dans le dépliant
- T 1 : rédaction du texte et préparation de la maquette
- T 2 : réunion du groupe de communication
Objet : discussion concernant le texte, élaboration du texte définitif en tenant compte des corrections éventuelles
- T 3 : passation de la commande à une agence de communication.

Conception et mise en page du dépliant par l'agence de communication, en coordination avec l'équipe de communication, corrections éventuelles

- T 4 : réunion du groupe de communication

Objet : relecture du dépliant et validation du BAT (Bon À Tirer)

Impression du BAT

- T 5 : Réception du document.



Il y a 7 semaines entre l'instant T 0 et l'instant T 7.

Le texte pourrait être mis en place dès la fin du mois de juillet, en prévoyant de faire des retouches, au début du mois de septembre. La conception et la réalisation du dépliant par l'agence de communication s'effectuerait donc dans le courant du mois de septembre, afin que le document soit prêt début octobre.

2.4 Fiches

Ces fiches sont destinées à diffuser, d'une part les informations permanentes en complémentarité avec le guide du lecteur et de manière plus détaillée, et d'autre part, les informations ponctuelles. Il convient donc d'adopter un mode de présentation différent pour ces deux types d'information.

2.4.1 Forme

- *Diffusion d'informations permanentes* : fiches ayant la forme du guide du lecteur (A4/3) lorsque celui-ci est refermé. Ces fiches seraient de couleur uniforme, distincte de la couleurs des feuilles diffusant des informations ponctuelles. Le papier utilisé devra être suffisamment rigide pour tenir dans les présentoirs (environ 160 g).
- *Diffusion d'informations ponctuelles* : feuilles de format A4 de couleur uniforme, mêmes caractéristiques que ci-dessus concernant le grammage du papier.

2.4.2 Réalisation

- Fiches de format A4/3 : réalisées par le service de la reprographie à partir d'une maquette fournie par la bibliothèque. La bibliothèque doit également fournir le papier. Elles peuvent également être réalisées par la bibliothèque, au moyen d'un traitement de texte classique, d'un photocopieur, et d'un massicot.
- Feuillet de format A4 : réalisés par la bibliothèque sur du papier de couleur, au moyen d'un traitement de texte classique, et d'un photocopieur. La réalisation en interne permet une plus grande rapidité d'exécution en adéquation avec la nature des informations à diffuser.

2.4.3 Présentation

- *Fiches diffusant des informations permanentes* :

Ces fiches seraient présentées sur des présentoirs, placés sur les bureaux d'information de la bibliothèque d'étude et de la bibliothèque de recherche.

- *Feuillets diffusant des informations ponctuelles* :
Ces feuillets pourraient également être placés sur des présentoirs, ou posés directement sur les bureaux d'accueil, lorsque l'information présente un caractère d'urgence.

2.4.4 Nature des informations diffusées sur ces feuillets (liste non exhaustive)

- *Informations permanentes*

Reprise des grandes rubriques du guide du lecteur :

- Informations pratiques : adresse, téléphone, fax, web, horaires d'ouverture, modalités d'inscription, photocopies
- Modalités de prêt
- Comment retrouver un ouvrage ?
- Comment retrouver un périodique ?
- Comment retrouver une thèse, un mémoire ?
- Le PEB

Et également :

- Le plan de la bibliothèque, si l'option du plan n'est pas retenue dans la signalétique
- La liste des cédéroms
- Le mode d'emploi du catalogue informatisé
- Les modalités d'accès au boc@1, avec la liste des différents tarifs
- Une fiche destinée aux lecteurs occasionnels extérieurs à Dauphine
- La bibliothèque de recherche.

- *Informations ponctuelles*
 - Calendrier des formations
 - Fermeture exceptionnelle.

2.4.5 Coût

- *Présentoirs* :

Borgeaud

- présentoir multibrochures A4/3, comprenant 4 compartiments : 208 F l'unité
soit, pour les 2 banques d'accueil, en comptant 3 présentoirs par banque : **1 248 F**
- présentoir multibrochures A4, comprenant 5 compartiments : 278 F l'unité
soit, pour les 2 banques d'accueil : **556 F**

Total : 1 804 F

BCI

- présentoir multibrochures A4/3, comprenant 12 compartiments : 449 F
soit, pour les 2 banques d'accueil, en comptant 1 présentoir par banque : **898 F**
- présentoir multibrochures A4, comprenant 3 compartiments : 220 F
soit pour les 2 banques d'accueil : **440 F**

Total : 1 338 F

Nobo

- présentoir multibrochures A4/3, comprenant 3 compartiments : 184 F
soit, pour les 2 banques d'accueil, en comptant 4 présentoirs par banque : **1 472 F**
- présentoir multibrochure A4, comprenant 3 compartiments : 248 F l'unité
soit pour les 2 banques de prêt : **496 F**

Total : 1 917 F

- *Rames de papier :*

Environ 40 F par rame de papier.

- *Coût de l'impression réalisée au service de la reprographie :*

Prix de l'impression à la page (recto seul) : 0,18 F (sans compter le prix du papier)

NB : Les prix sont indiqués hors taxe.

2.4.6 Tâches à réaliser

- T 0 : Réunion du groupe de communication

Objet : liste des rubriques à faire figurer sur les fiches complémentaires du guide du lecteur, répartition du travail de rédaction de ces fiches entre les membres du groupe de communication.

Choix des systèmes de présentoir. Passation de la commande

- T 1 : réunion du groupe de communication

Objet : relecture des textes et corrections éventuelles

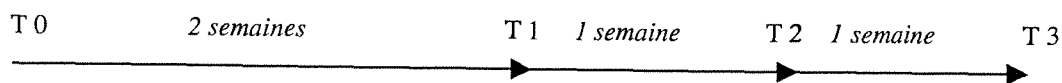
- T 2 : réunion du groupe de communication

Objet : relecture finale des textes. Réalisation du BAT.

Éventuellement, passation de la commande au service de reprographie, si cette solution est retenue.

Impression du BAT

- T 3 : réception des documents, et disposition sur les présentoirs



Il faut compter 4 semaines entre l'instant T 0 et l'instant T 3 dans le meilleur des cas.

L'ensemble de ces tâches peut être réalisé dans le courant du mois de septembre, lorsque le texte du guide du lecteur est déjà établi. Les fiches seraient ainsi prêtes au moment de la rentrée universitaire, début octobre.

2.5 Site Web

Aucun calendrier de mise en oeuvre n'est proposé ici, le réaménagement du site Web étant inclus dans le programme de réinformatisation de la bibliothèque. Nous nous limitons donc à quelques préconisations concernant l'amélioration du site Web en vue de ce réaménagement ultérieur.

C'est à la fois en harmonie et en complémentarité avec les autres axes de communication et canaux d'information internes à la bibliothèque, mais aussi, de manière plus globale, internes à l'Université, qu'il est souhaitable de concevoir les points à développer et les améliorations à apporter aux pages Web du SCD, autant du point de vue de la forme (voir la charte graphique) et de l'ergonomie que de celui du contenu.

2.5.1 Analyse préalable de sites Web

En préalable à l'élaboration d'un scénario visant à améliorer les pages Web de la bibliothèque, nous avons procédé à l'analyse systématique d'une dizaine de sites, présélectionnés selon des critères minimum de qualité : ils émanent principalement de SCD d'Universités, de bibliothèques de grandes écoles, ou d'autres centres de documentation.

Voici le tableau récapitulatif des sites dans lesquels nous avons relevé des idées intéressantes :

<p>Bibliothèque de l'Université Paris XII-Val de Marne www.univ-paris12.fr</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sur la page de présentation du site de l'Université figure un plan qui sert de barre de menu (un bouton sur chaque bâtiment, y compris la bibliothèque) - En présentation générale : le mot du directeur - Plans détaillés des différents sites - Annuaire alphabétique du personnel - Une rubrique « Je suis perdu », où l'on trouve un tableau listant toutes les questions qu'un usager peut se poser avec la réponse (accès direct sur la page concernée ou le catalogue en cliquant) - Expositions virtuelles (avec hypertexte) - Catalogue thématique des périodiques, avec site Web en face - Bonne architecture, 3 niveaux au moins - Beau design, convivial, ergonomique
<p>Bibliothèque de l'Université Laval (Québec) www.bibl.ulaval.ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La rubrique « Ressources par domaines » est très bien : accès à certains ouvrages en plein texte.
<p>Bibliothèque de l'UTT www.univ-troyes.fr</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Toute la partie catalogue est très bien faite (mais l'accès n'est pas ouvert à l'extérieur)
<p>IEP de Lyon www.iep.univ-lyon2.fr</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bon navigateur puissant qui permet d'avoir accès à tout
<p>Bibliothèque de l'Université Paris V-René Descartes www.bu.univ-paris5.fr</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bases de données (Medline) en accès direct - Annuaire des personnes-contact - Tableaux synthétiques par sites
<p>Bibliothèque Publique d'Information www.bpi.fr</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Riche palette de couleurs : site gai et attractif - Exhaustivité : énormément d'informations

On peut s'inspirer également de nombreux et divers sites québécois, tous très bien conçus.

2.5.2 Analyse du site Web de la bibliothèque

De l'analyse systématique des pages Web de la bibliothèque à l'aide de la même grille d'analyse ont été dégagés à la fois des points positifs et des éléments criticables.

- ***Parmi les points positifs, qui devront être conservés ou développés en fonction du scénario choisi, on peut citer :***
 - le bilinguisme : en cliquant sur le petit drapeau britannique, on obtient le texte traduit en anglais
 - l'architecture générale du site : simple, classique, mais clair et pratique, avec la présence d'un sommaire qui renvoie directement aux textes informatifs
 - l'offre de documents en texte intégral (cahiers de recherche)
 - la qualité des liens vers l'extérieur
 - la rapidité de chargement
 - la mise à jour : la dernière date aujourd'hui de moins de trois mois (30/03/99).
- ***Parmi les points faibles, on peut citer :***
 - la page de présentation de la bibliothèque : elle n'est pas très accessible à partir du site de l'Université ; pour arriver au sommaire de la bibliothèque, il faut cliquer sur SCD, en hypertexte dans le texte introductif, ce qui manque de cohérence
 - l'absence d'hypertexte dans les pages Web : il n'y a que deux niveaux, le sommaire et les pages de texte auxquelles renvoient les rubriques. Donc, simple accès vertical et pas de possibilité de navigation transversale, ce qui fait perdre en convivialité et n'exploite pas au mieux les avantages du Web
 - la présentation visuelle est hétérogène et, malgré quelques photos, le design et les couleurs utilisées ne sont pas très esthétiques.

2.5.3 Préconisations pour l'amélioration du site Web

Points à améliorer ou à réaliser :

- ***Homogénéisation des couleurs*** (en se référant à la charte graphique de l'Université)
 - du fond d'écran
 - des rubriques
- ***Réorganisation de la page d'accueil***
 - faire disparaître le sommaire du site de l'Université qui figure en regard dans la fenêtre de gauche
 - créer un sommaire propre à la bibliothèque, qui offre des boutons de cliquage pour accéder aux différentes rubriques proposées dans les pages Web : on peut reprendre l'idée de la barre de menu verticale, à gauche de l'écran ou horizontale, en bas de l'écran
 - reprendre pour ces boutons, lorsqu'ils sont en commun aux deux axes de communication, les mêmes termes que ceux employés dans le guide du lecteur
 - ajouter une ou deux rubriques permettant d'accéder directement aux coordonnées de la bibliothèque
 - réécrire le texte introductif de présentation de la bibliothèque
 - éliminer le lien hypertexte qui relie le mot « SCD » aux pages Web
 - insérer une photo de la bibliothèque sur la page d'accueil
 - insérer le logo de l'Université et le nom de la bibliothèque.

- ***Hierarchisation des informations***
 - créer un niveau supplémentaire d'accès (car le site manque de profondeur) en créant des liens hypertextes dans les pages Web existantes
 - créer des distinctions dans la ou les barres de menu entre les informations pratiques et les ressources documentaires de la bibliothèque
 - créer une page distincte pour chacune des deux bibliothèques.
- ***Enrichissement du contenu***
 - introduire un plan des deux bibliothèques.

Il est souhaitable de faire appel à un concepteur multimédia pour la reprise du site de la bibliothèque dans son ensemble, avec la réalisation d'un design original, la création d'une architecture du site plus complexe et d'un maximum de liens hypertextes.

3. INDICATEURS

Les indicateurs de réussite devront mesurer l'impact des différents vecteurs de la communication, d'une part sur le travail du personnel, d'autre part sur les services rendus aux lecteurs. Cependant, deux difficultés sont à signaler :

- les données à analyser sont de nature qualitative, donc difficiles à appréhender de manière précise ; c'est particulièrement vrai de la signalétique, dont on ne peut rendre compte par des chiffres (voir à ce propos : Josette Springer, « Formation à l'accueil, évaluation de l'accueil », dans *Organiser l'accueil en bibliothèque*, sous la direction de Nic Diament).
- on ne dispose d'aucun élément antérieur de comparaison touchant précisément le sujet. L'enquête réalisée par un groupe d'étudiants de Dauphine restait en effet très générale et la lourdeur du travail du personnel n'avait donné lieu à aucune évaluation. C'est pourquoi la réalisation et la mise en œuvre des indicateurs est proposée sur l'ensemble de l'année afin de mettre en valeur une évolution.

Nous proposons trois types d'indicateurs :

- un tableau de bord des objectifs à atteindre
- des questionnaires ou enquêtes
- le respect du calendrier de la mise en oeuvre du projet préconisé par l'équipe.

3.1 Tableau de bord des objectifs à atteindre, sur un an

- réduire à zéro (ou presque...) les demandes d'horaires (ou toute autre information permanente) de la part des lecteurs
- ramener les demandes d'informations ponctuelles (ex. : horaires de vacances, horaires et lieux des formations organisées par la bibliothèque) à 5-10 par jour
- obtenir que les lecteurs s'adressent aux banques adéquates en fonction de leurs besoins (« tolérance » de 5-10 « erreurs » par jour à chacune des banques).

Ce tableau de bord serait à définir précisément, mais avec sobriété, par l'équipe de communication.

3.2 Les questionnaires

Ils seraient à établir, par l'équipe de communication, une fois la mise en oeuvre du projet réalisée (vers la fin octobre par exemple). Nous préconisons de les diffuser tous les trois mois environ, afin de pouvoir mesurer l'évolution de la situation sur l'année.

3.2.1 Amélioration du travail du personnel

Le questionnaire proposé ci-dessous serait à remplir chaque jour, successivement, par chacun des membres du personnel appelé à faire du service public, à la banque de prêt-retour, au bureau d'informations et à la banque de communication des documents en magasin, sur une durée d'une semaine environ. Il suffirait de remplir des cases avec des barres pour savoir, en fin de journée, combien de fois il a été demandé :

- les horaires de la bibliothèque ;
- comment s'inscrire ;
- comment procéder pour rechercher, commander, emprunter un ouvrage (lorsque la question est posée à une banque qui n'a pas pour mission de répondre à ce type de demandes) ;
- où sont les photocopieuses, les toilettes, différentes salles (toutes les questions relatives à l'orientation des lecteurs sur les lieux) ;
- par qui les questions ont-elles été posées (1^{er}, 2^e ou 3^e cycle, autre) si possible.

L'équipe de communication centraliserait les feuilles de réponses en fin de semaine pour en dresser un bilan hebdomadaire puis annuel.

3.2.2 Amélioration du service aux usagers

Le questionnaire ci-dessous serait à diffuser à environ une centaine d'exemplaires ou un peu plus (afin que les données soient « traitables »). Sa distribution serait répartie sur tous les jours de la semaine (soit 20 à 25 par jour) et sur toute l'amplitude horaire. Il nous semble pratique de limiter le nombre de questions à poser à 10 environ et la réponse à un simple choix entre oui ou non. Pour être sûr de récolter à chaque enquête le même nombre de réponses (100), il serait judicieux de distribuer à chaque fois un nombre un peu plus élevé de questionnaires (125 ou 150 par exemple).

Exemple de questions :

- la signalétique de la bibliothèque vous permet-elle de vous repérer aisément sur les lieux ?
- le guide du lecteur facilite-t-il vos démarches à la bibliothèque ?
- le trouvez-vous d'utilisation commode ?
- consultez-vous le site Web de la bibliothèque ?
- vous estimez-vous bien informé des changements d'horaires, des séances de formations aux nouvelles technologies organisées par la bibliothèque ?

L'équipe de communication centraliserait les réponses en fin de semaine pour les traiter et être en mesure de dresser un bilan annuel.

Par ailleurs, on pourrait tenter de mesurer l'efficacité de la communication du SCD concernant les formations aux nouvelles technologies en comptant systématiquement le nombre de personnes inscrites et réellement venues depuis la mise en place de ces nouveaux vecteurs de communication.

4. CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET

	MOIS 1					MOIS 2					MOIS 3		
	Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4	Semaine 5	Semaine 6	Semaine 7	Semaine 8	Semaine 9	Semaine 10	Semaine 11	Semaine 12	Semaine 13
Comm. externe	■	■	■										
Signa.				▨	▨	▨		▨	▨	▨			
G. l.				■	■	■	■	■	■	■			
Fiches						■	■	■	■	■			
Sono.				■			■					■	■
Divers				▨	▨	▨	▨	▨	▨	▨	▨	▨	▨

Comm. externe = Communication externe

Signa = Signalétique

G. l. = Guide du lecteur

Fiches = Fiches complémentaires au guide du lecteur

Sono. = Sonorisation

Divers = Achat de panneau lumineux, de présentoirs, mesure des indicateurs...

**CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET
(PROPOSITION)**

	JUILLET					SEPTEMBRE					OCTOBRE		
	Semaine 26	Semaine 27	Semaine 28	Semaine 29	Semaine 30	Semaine 35	Semaine 36	Semaine 37	Semaine 38	Semaine 39	Semaine 40	Semaine 41	Semaine 42
Comm. externe													
Signa.													
G. I.													
Fiches													
Sono.													
Divers													

CONCLUSIONS DE LA REUNION DU COMITE DE PILOTAGE DU 28 JUIN 1999

Objet de la réunion :

- Présentation du scénario final affiné par l'équipe projet
- Validation du scénario final.

Résultat :

• Mission communication

Le comité de pilotage estime que, compte tenu des autres projets en cours actuellement, et des vacances d'été, les préconisations de l'équipe projet pour la constitution d'une mission communication sont difficilement réalisables en l'état actuel des choses, mais retient cependant certains éléments de la démarche préconisée.

• Signalétique

L'ensemble des propositions de l'équipe projet est acceptée, à l'exception du présentoir de nouveautés et du panneau lumineux pour annoncer des informations ponctuelles.

Concernant le calendrier, Isabelle Sabatier repousse la mise en place de la signalétique pour plus tard (pas avant 2000).

• Sonorisation

Le prestataire contacté doit prendre contact avec Géraldine Moreaud afin d'affiner son estimation et de faire un état des lieux. Le commanditaire prendra une décision en fonction de ce devis.

• Guide du lecteur et fiches

L'ensemble des propositions de l'équipe projet est retenu. Le comité de pilotage souhaiterait demander en outre à l'agence de communication chargée de la réalisation du guide du lecteur, la création d'un logo spécifique à la bibliothèque. Le comité de pilotage souhaite contacter d'autres agences de communication, beaucoup d'entre elles n'ayant pas répondu à la demande de l'équipe projet.

Concernant le calendrier, le guide du lecteur devrait être réalisé pour la rentrée universitaire, comme prévu.

• Site Web

Les préconisations générales de l'équipe projet, concernant le site web, sont communiquées au comité de pilotage. Ces remarques devraient servir à l'élaboration du futur site web.

A l'issue de la réunion, Madame Sabatier signe le document final, sous réserve « d'adaptations inévitables ».

NB : Il ne nous a pas été possible, lors de la présentation du CCMOP, de présenter un budget global (manque de devis, modifications de certains choix au cours de la réunion...). Nous avons cependant réussi à le reconstituer depuis, dans ses grandes lignes.

Tableau récapitulatif du budget du scénario final (prix HT)

	Minimal	Maximal
Signalétique	5 115,00	10 315,00
Guide du lecteur	22 820,00	31 592,00
Fiches	3 938,00	4 517,00
Total	31 873,00	46 424,00
+ Options		
Plan	5 000,00	8 950,00
Sonorisation	10 000,00	30 000,00
Total	46 873,00	85 374,00

Signalétique

Base : devis Mediagraphix

7 panneaux à 445 F l'un + 4 flèches entre 500 et 1800 F l'une.

Guide du lecteur

Conception et réalisation en quadrichromie d'un dépliant format A4/3, tiré à 15 000 ex. la première année. Les retirages des années suivantes ne sont pas ici pris en considération. L'ajout d'une photo retravaillée de la bibliothèque en couverture n'est pas non plus retenu, les devis ne la comptabilisant pas du tout de la même manière.

Base minimale : devis @.com

Base maximale : devis Mediagraphix.

Fiches

Présentoirs multibrochures A4/3 et A4, pour les deux banques d'accueil.

Base minimale : devis BCI

Base maximale : devis Nobo

+ 20 rames de papier (500 feuilles) à 40 F l'unité soit 800 F

+ Impression par le service de la reprographie de l'université : 0,18 F x 10 000 soit 1 800 F.

Plan

Base minimale : devis ADI-Ampère

Base maximale : devis Mediagraphix.

Sono

Base : devis oral Camif collectivités.

V BIBLIOGRAPHIE

BAZIN, Louise. « Elaboration d'une grille de sélection des sites Web. » In : *Bulletin des bibliothèques de France*, T. 44, n° 2, 1999, p. 73-76.

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Cercle de la librairie, 1996, 429 p., coll. « Bibliothèques ».

CHOPIN, Odile. « Promouvoir sa bibliothèque. » In : *Bulletin des bibliothèques de France*, T. 41, n° 2, 1996, p. 87-88.

COMBET, Claude. « Etudiants et grand public font leur jonction à Saint-Denis. » In : *Livres hebdo*, n° 294, 22 mai 1998, p. 35-36.

COMBET, Claude. « Les Guides du lecteur : un plus pour l'accueil du public. » In : *Livres hebdo*, n° 247, 2 mai 1997, p. 54-55.

Construire une bibliothèque universitaire. De la conception à la réalisation, sous la direction de Marie-Françoise Bisbrouck et Daniel Renoult. Paris : Cercle de la librairie, 1993, 303 p., coll. « Bibliothèques ».

Diffuser la documentation via Intranet et Internet : description des serveurs Web associés aux systèmes de gestion documentaire et de bibliothèque, étude réd. par Tosca Consultants. Paris : ADBS éditions, 1998, 200 p.

Diffuser sur Internet le catalogue de la bibliothèque : description des serveurs Web associés aux systèmes de gestion des bibliothèques, étude réd. par Tosca Consultants. Paris : ADBS éditions, 1998, 170 p.

GASCUEL, Jacqueline. *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*. Paris : Cercle de la librairie, 1993, 420 p., coll. « Bibliothèques ».

GIAPPICONI, Thierry. *Ajuster l'offre : les outils du marketing au service des objectifs des bibliothèques publiques et de la qualité de leurs services*. Fondation Bertelsmann, 1997, 67 p.

KUPIEC, Anne. *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Cercle de la librairie, 1994, 197 p., coll. « Bibliothèques ».

MAISONNEUVE, Marc. « Le coût d'un serveur web en bibliothèque et en centre de documentation ». In : *Livres hebdo*, n° 326, 26 février 1999, p. 71-77.

MIRIBEL, Marielle de. « Les Bibliothèques font leur pub. » In : *Bulletin des bibliothèques de France*, T. 39, n° 5, 1994, p. 70-74.

MIRIBEL, Marielle de. *Contribution à la reconnaissance de la fonction communication en bibliothèque : approche théorique et historique : la communication écrite en direction des*

lecteurs, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication. Paris X-Nanterre, 1999, 2 vol.

MIRIBEL, Marielle de. « Le Guide du lecteur ou la confusion des genres ». In : *Bulletin des bibliothèques de France*, T. 43, n° 6, 1998, p. 64-66.

MIRIBEL, Marielle de. « La Signalétique en bibliothèque ». In : *Bulletin des bibliothèques de France*, T. 43, n° 4, 1998, p. 84-95.

MORCHOVEN, Bernard de. « La Communication des bibliothèques publiques ». In : *Bulletin d'informations de l'ABF*, n° 140, p. 24-27.

Organiser l'accueil en bibliothèque, sous la direction de Nic Diament. Villeurbanne : IFB, 1997, 198 p., coll. « La Boîte à outils ».

PAVLIDES, Christophe. « Les Documents de communication dans les bibliothèques ». In : *Bulletin des bibliothèques de France*, T. 44, n° 2, 1999, p. 106-107.

PAVLIDES, Christophe. « L'Usager dans la bibliothèque : autonomie et dépendance ». In : *Bulletin des bibliothèques de France*, T. 41, n° 1, 1996, p. 103-104.

RIBOULET, Pierre (entretien avec). « La Bibliothèque n'est pas une usine à lire ». In : *Livres hebdo*, n° 303, 4 septembre 1998, p. 82-83.

ROBERT, Jean. « Optimiser la signalétique dans les bâtiments ». In : *La Gazette des communes de France*, 5 octobre 1998, p. 27-28.

RODA, Jean-Claude. « Quels services documentaires pour les établissements de premier cycle ? ». In : *Bulletin des bibliothèques de France*, T. 41, n° 6, 1996, p. 79-80.

SABATIER, Isabelle. « Une bibliothèque de recherche à Paris-Dauphine ». In : *Bulletin des bibliothèques de France*, T. 41, n° 2, 1996, p. 26-34.

TAESCH-WAHLEN, Danielle. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*. Paris : Cercle de la librairie, 1997, 162 p., coll. « Bibliothèques ».

TANNIERES, Françoise. « Organiser, informer, identifier, trois actions pour un métier : signaléticien ». In : *Bulletin d'informations de l'ABF*, n° 171, 1996, p. 11-15.

VI ANNEXES

1. JOURNAL DE BORD

Lundi 1^{er} février

Forum des projets à l'Enssib.

Mercredi 3 février

Choix des projets. Constitution des équipes.

Lundi 8 février

Prise de contact avec Isabelle Sabatier, directrice du SCD et commanditaire du projet, au SCD de l'Université de Paris IX-Dauphine.

- Visite des lieux (bibliothèque d'étude et bibliothèque de recherche), guidée par Françoise Tourvieille, bibliothécaire adjointe spécialisée, responsable du bureau d'information.
- Entretien avec Isabelle Sabatier et Dominique Pérol-Isaacson, conservatrice, en l'absence de Géraldine Moreaud, conservatrice et chef du projet, en vacances à cette date :
 - constitution du comité de pilotage
 - définition du projet. Objectif : optimiser les vecteurs de la communication externe du SCD en vue de soulager le travail du personnel et d'améliorer le service au public. Pistes à exploiter : la réalisation d'un nouveau guide du lecteur, l'amélioration du site web. Éléments non compris dans le projet : le réaménagement de l'accueil et la révision de la signalétique. Le budget disponible reste une question ouverte.
 - établissement du calendrier des réunions à venir avec le comité de pilotage.

Jeudi 11 février

Réunion de l'équipe projet et de sa tutrice, Frédérique Mondon, à l'Enssib-Doua.

- Répartition des rôles au sein de l'équipe : Marie-Laure est coordinatrice du projet, Clothilde suppléante de la coordinatrice et responsable de la communication externe, Céline de la communication interne, Véronique de la planification, Catherine de la documentation et du budget.
- Mise au point du compte-rendu de l'entretien précédent à envoyer au SCD de Paris IX-Dauphine.
- Prise de rendez-vous pour le début du premier stage d'une semaine en mars.

Jeudi 18 février

Réunion de l'équipe projet et de sa tutrice, à l'Enssib-Doua.

- Etablissement d'un planning pour la semaine de stage à Dauphine en mars (entretiens et rencontres, notamment avec Géraldine Moreaud, chef du projet ; des moments d'observation sont prévus, ainsi que des plages libres pour les bilans de l'équipe projet). Marie-Laure est chargée de communiquer aux personnes concernées notre désir de les rencontrer ; Véronique est chargée de la mise au propre de ce planning, à présenter le lundi matin à Géraldine Moreaud.
- Bibliographie : les informations récoltées par chacune d'entre nous seront transmises à Catherine, qui les réunira pour constituer un fichier.

- Discussion du budget prévisionnel, en particulier dans sa partie « consommable ». Catherine est chargée de sa mise en forme pour le 8 mars.
- Discussion avec Frédérique Mondon au sujet de quelques aspects que doit prendre en compte le rapport final.

<p>1^{er} stage projet au SCD de Paris IX-Dauphine (1-5 mars 1999)</p>

Lundi 1^{er} mars

Réunion de l'équipe avec Géraldine Moreaud, chef du projet

- Recadrage et mise au point des objectifs du projet, consistant avant tout en la création d'un guide du lecteur et sa diffusion.
- Environnement à prendre en compte :
 - un projet de restructuration des locaux dans deux ans, qui intégrera une nouvelle signalétique ; la question de cette dernière doit donc être à nouveau abordée avec Isabelle Sabatier,
 - réinformatisation avec Géac + et révision du site web du SCD,
 - reprise en main du réseau de cédéroms, créé et géré depuis sa création par un enseignant de l'Université, Francis Tabourin
- Trois problèmes relatifs à la communication externe :
 - importance des lecteurs extérieurs
 - peu de répondant de la part des étudiants lors de l'organisation de formations aux nouvelles technologies
 - difficile communication avec les secrétaires des centres de recherche pour la diffusion aux enseignants de l'information relative à ces formations.
- Rencontre avec Bernadette Pagès, conservatrice
 - visite du magasin du 6^e étage et des différentes banques situées dans le hall d'entrée de la bibliothèque (prêt-retour, communication des documents en magasin, informations).
- Rencontre avec Lucie Trujillo, magasinnière, membre du comité de pilotage du projet
 - présentation du projet de réaménagement de l'accueil monté par l'équipe des magasiniers
 - évocation du travail des magasiniers et de leurs relations avec le public (communication répétitive ; à améliorer)
 - prise de rendez-vous pour mercredi après-midi.
- Rencontre avec Dominique Pérol-Isaacson, conservatrice
 - présentation du projet de réinformatisation dans sa première tranche, en cours, et évocation de la seconde tranche.

Mardi 2 mars

Réunion de l'équipe

- Fixation de rendez-vous
- Répartition des comptes-rendus des différentes rencontres à venir.

Entretien avec Françoise Tourvieille, bibliothécaire adjointe spécialisée, sur les sujets suivants :

- les principales caractéristiques que devra avoir le guide du lecteur, en fonction des besoins évolutifs des lecteurs d'une part, de la bibliothèque d'autre part
 - les questions et demandes des lecteurs au bureau d'information.
- Partage de l'équipe : en fin de matinée, Céline, Clothilde et Véronique surfent sur Internet (site de l'Université, site de la bibliothèque) et se plongent dans la documentation accumulée par l'équipe projet ; Marie-Laure et Catherine se rendent en observation au bureau d'information en bibliothèque de recherche. En début d'après-midi, après une rapide réunion, l'équipe se scinde à nouveau : Céline, Clothilde et Véronique se rendent en observation au bureau d'information à la bibliothèque de recherche ; Marie-Laure et Catherine font de même en bibliothèque d'étude.
 - Rencontre de l'équipe avec Francis Tabourin, enseignant de l'Université
 - histoire de la création du réseau de cédéroms
 - répartition actuelle des tâches dans le domaine des nouvelles technologies, à différents niveaux (Université, Bibliothèque)
 - les changements qu'apportera l'installation de GEAC + comme SIGB, notamment au sujet des pages web du SCD.

Mercredi 3 mars

- Réunion de l'équipe-projet
 - bilan du dernier entretien
 - préparation de l'entretien avec Stéphanie Préaut.
- Entretien de l'équipe-projet, accompagnée par Géraldine Moreaud, avec Stéphanie Préaut, responsable du service de la communication à l'Université
 - présentation de son rôle : communication externe et interne, communication du président de l'Université
 - évocation d'autres personnes intervenant à un niveau ou à un autre dans la communication à l'Université : le secrétaire général (mise en place de la nouvelle signalétique), les associations étudiantes (écrans de télévision), le SCUIO (guide de l'étudiant et panneaux lumineux)

évocation de la « marge de manœuvre » de la Bibliothèque par rapport au service de la communication de l'Université dans la gestion de sa stratégie de communication : existence d'une charte graphique, partenaires techniques.
- Travail individuel des membres de l'équipe (documentation, examen du site web de la bibliothèque).
- Rencontre avec Sophie Méritet, monitrice-étudiante en poste au bureau d'information de la bibliothèque de recherche (BR)
 - évocation de sa triple expérience d'ancienne étudiante et de thésarde actuelle, de membre de l'équipe de la bibliothèque, de vacataire-enseignante.
- Entretien avec Lucie Trujillo, magasinnière, membre du comité de pilotage
 - évocation des idées et suggestions de l'ensemble des magasiniers concernant l'élaboration d'un guide du lecteur

- évocation des points relevés par les magasiniers quant à la communication externe de la Bibliothèque (demandes et comportements des lecteurs ; attentes des magasiniers).

Jeudi 4 mars

- Réunion de l'équipe
 - tri, répartition et lecture de la documentation, préparation des entretiens prévus l'après-midi.
- Partage de l'équipe
 - Céline, Clothilde et Véronique se rendent en observation au bureau d'information de la bibliothèque d'étude
 - Marie-Laure et Catherine : travail personnel.
- Annulation à la dernière minute du rendez-vous prévu avec Françoise Picq, enseignante, vice-présidente du CEVU, membre du comité de pilotage.
- Entretien de l'équipe avec Isabelle Sabatier, directrice du SCD, commanditaire du projet, et Géraldine Moreaud, conservatrice, chef du projet
 - présentation des activités de l'équipe au cours de la semaine (évocation des différentes personnes rencontrées et des sujets abordés au cours des entretiens)
 - précisions relatives au contexte du projet du point de vue du calendrier : réaménagement du hall d'accueil et des différentes banques prévu en mai, mise en place d'une borne automatique de prêt pour l'hiver prochain, réinformatisation en cours, restructuration de l'ensemble de la bibliothèque d'étude dans environ deux ans
 - accord sur les deux grands axes du projet d'amélioration de la communication externe : diffusion de l'information auprès des lecteurs et lisibilité des lieux (se traduisant par : un guide du lecteur, des propositions concernant l'architecture du site web du SCD, une signalétique simple et provisoire nécessaire pour les deux ans à venir au moins)
 - suggestion des visites comparatives à faire, de sites web (London Business School) comme de nouvelles bibliothèques (Paris VIII).
- Travail personnel des membres de l'équipe.

Vendredi 5 mars

Réunion de l'équipe projet pour un bilan général

- accord sur certaines normes à respecter dans la rédaction et la saisie des comptes rendus et autres documents produits par l'équipe
- mise au point des FFOM (forces, faiblesses, opportunités, menaces du projet)
- mise au point d'une ébauche de programme pour le second stage de mai, en fonction des annulations de rendez-vous à la dernière minute au cours de cette première semaine de stage
- discussion sur différents points du CCPE (notamment le contexte du projet et le protocole de l'étude de faisabilité)
- répartition des tâches :
 - création d'une grille d'évaluation pour les guides du lecteur (Céline, Catherine et Véronique) et pour la signalétique (Clothilde et Marie-Laure)
 - comptes rendus des différents points abordés aujourd'hui (FFOM pour Céline, contexte du projet pour Véronique, protocole de l'étude de faisabilité pour Clothilde, budget pour Catherine, le reste pour Marie-Laure)

- Véronique est chargée de la mise au propre du planning de cette semaine écoulée (pour prendre en compte les nombreuses modifications dont il a fait l'objet) et de sa communication à Isabelle Sabatier et Géraldine Moreaud
- il est décidé par ailleurs que Catherine sera chargée de la rédaction du premier article destiné à la "Gazette des projets" de la *Lettre de l'Enssib*.

Mise au point de certains détails matériels avec Géraldine Moreaud, chef du projet : horaire et lieu de la prochaine réunion du comité de pilotage et mise au courant des personnes concernées ; préparation du prochain stage au mois de mai ; implication éventuelle de Sophie Méritet, monitrice-étudiante, dans le projet.

Lundi 8 mars

Réunion de l'équipe projet à l'Enssib-Doua.

- Entretien avec Frédérique Mondon, tutrice : bilan du premier stage projet ; évocation de l'introduction de Sophie Méritet dans le comité de pilotage (Frédérique Mondon se charge d'en discuter l'opportunité auprès de l'Enssib).
- Entre les membres de l'équipe : relectures des comptes rendus des entretiens réalisés au cours du stage, nouvelle discussion du budget prévisionnel, discussion de divers points se rapportant au CCPE, préparation en petits groupes des grilles d'évaluation relatives aux guides du lecteur et à la signalétique.
- Mise au point de questions à poser à Géraldine Moreaud en vue du second stage, en mai.

Jeudi 11 mars

Réunion de l'équipe projet à l'Enssib-Doua, avec sa tutrice.

- Entretien avec Frédérique Mondon : accord pour la participation de Sophie Méritet, monitrice-étudiante à Dauphine, au comité de pilotage ; mise au point du planning pour la rédaction et l'envoi du CCPE ; rendez-vous pris, pour la prochaine réunion de l'équipe-projet avec sa tutrice, à l'Enssib-Grandclément.
- Remise du budget prévisionnel à Jean-Marc Proust et à Frédérique Mondon.
- Relevé d'indications bibliographiques utiles au sujet.
- Décision de rencontrer, lors du prochain stage de l'équipe en mai, Marielle de Miribel, spécialiste de signalétique et de la communication en bibliothèque (elle est l'auteur d'une thèse sur le sujet suivant : *Contribution à la reconnaissance de la fonction communication en bibliothèque : approche théorique et historique : la communication écrite en direction des lecteurs*, Paris X-Nanterre, 1999, 2 vol.). Marie-Laure est chargée de prendre rendez-vous avec elle.
- Mise au point des différentes parties composant le CCPE et répartition des rôles.

Jeudi 18 mars

Réunion de l'équipe projet à l'Enssib-Grandclément, avec sa tutrice.

- Lecture des différentes parties du CCPE par chacune des rédactrices : discussion des textes par l'ensemble des membres de l'équipe, refontes et modifications.
- Premier tirage brouillon pour chacun des membres de l'équipe en vue d'une relecture d'ensemble par chacune d'entre nous.

Lundi 29 mars

Réunion de l'équipe projet à l'Enssib-Doua, sans sa tutrice.

- Corrections générales et discussions pour la mise au point définitive des différentes parties du cahier du CCPE.

- Consultation de Jean-Michel Salaün à ce sujet.
- Dernières corrections et tirage (un exemplaire pour chacun des membres du comité de pilotage).

Mardi 30 mars

Envoi du cahier des charges aux membres du comité de pilotage

Jeudi 1^{er} avril

Réunion de l'équipe projet à l'Enssib-Doua, avec sa tutrice.

- Ordre du jour de la prochaine réunion : programme du second stage projet, mise au point du premier article destiné à la « Gazette des projets » de la *Lettre de l'Enssib*, mise au point de la bibliographie.
- Marie-Laure est chargée d'envoyer un message au SCD de Dauphine afin que la salle de réunion du comité de pilotage puisse nous être ouverte avant le début de la réunion ; elle se charge par ailleurs de suivre l'affaire de prise de rendez-vous avec les responsables du SCD de Paris VIII Saint-Denis pour le mois de mai.
- Préparation du déroulement de la réunion du comité de pilotage du mardi 6 avril et répartition des rôles :
 - Marie-Laure, après avoir fait la présentation des personnes présentes, précisera ce qu'est la gestion de projet à l'Enssib, dans quel cadre a été rédigé le CCPE et quel est le but de la réunion
 - synthèse du cahier des charges : définition du projet, contexte et besoins (par Céline), méthodes d'investigation, limites du projet et indicateurs du suivi du projet (par Clothilde), présentation du budget (par Catherine)
 - questions et réponses, discussion avec l'ensemble des membres du comité de pilotage ; reformulation par Clothilde
 - conclusion par Marie-Laure, signature du CCPE s'il est approuvé par l'ensemble du comité de pilotage en l'état ou avec quelques modifications. Présentation du prochain stage et mise au point de questions matérielles
 - Véronique sera la secrétaire de séance, chargée ensuite de rédiger le compte rendu de la réunion.

Mardi 6 avril

Réunion du comité de pilotage du projet en vue de la validation du CCPE, au SCD de Paris IX-Dauphine.

Présentes : Isabelle Sabatier, directrice du SCD ; Géraldine Moreaud, conservatrice chef du projet ; Françoise Tourvieille, BAS ; Lucie Trujillo, magasinnière ; Sophie Méritet, monitrice-étudiante et enseignante-vacataire ; Françoise Picq, vice-présidente du CEVU ; Frédérique Mondon, tutrice du projet ; les membres de l'équipe projet. Absente : Stéphanie Préaut, responsable du service de la communication de l'Université, qui nous a fait parvenir une lettre récapitulant ses remarques à la lecture du CCPE.

- Présentation générale des membres du comité de pilotage.
- Présentation de l'Enssib, de la gestion de projet et du CCPE par Marie-Laure.
- Céline redéfinit les termes du projet ; Clothilde évoque les méthodes d'investigation envisagées par l'équipe et Catherine le budget prévisionnel de l'étude de faisabilité du projet.
- Tour de table des différents membres du comité de pilotage : remarques concernant le CCPE, précisions de certains points (importance des lecteurs extérieurs, aménagement du hall d'accueil repoussé à la rentrée universitaire prochaine, etc.). Synthèse de ces remarques par Clothilde.

- Signature du cahier des charges par Isabelle Sabatier, Frédérique Mondon et Marie-Laure Pathé-Gautier. Les quelques modifications notées par les membres du comité de pilotage, portant sur des détails, seront enregistrées et transmises par la suite au SCD.

Jeudi 8 avril

Réunion de l'équipe projet à l'Enssib-Doua, avec sa tutrice.

Mise au point de l'article destiné à la " Gazette des projets " de la *Lettre de l'Enssib*, envoi à Géraldine Moreaud.

Corrections du CCPE présenté lors du Comité de pilotage et envoi de la nouvelle version à Géraldine Moreaud.

Mise au point du planning du second stage projet, au mois de mai.

Deux groupes avaient été formés pour réfléchir à la constitution de grilles d'analyse pour la signalétique en bibliothèque (Clothilde et Marie-Laure) et les guides du lecteur (Céline, Véronique, Catherine). Pour l'analyse des sites web, il est décidé d'étudier les deux dont nous disposons avant de choisir de se reporter à l'une ou l'autre : celle que nous a fournie Elisabeth Noël, conservatrice à l'Enssib, en l'adaptant, ou celle parue dans le BBF.

Etablissement de trois listes :

- celle des établissements à visiter pour examiner leur signalétique : Paris VIII, Paris IX, UTT, Enssib-Doua et Enssib-Grandclément
- celle des sites web à visiter : avant tout ceux de bibliothèques universitaires et d'écoles de commerce
- pour les guides du lecteur, nous avons rassemblé, dans les archives du projet, une dizaine de documents.

Jeudi 22 avril

Réunion de l'équipe projet à l'Enssib-Doua, avec sa tutrice.

- Corrections apportées à l'article de la « *Gazette des projets* » en fonction des remarques de Frédérique Mondon et de Géraldine Moreaud.
- Mise au point du planning du second stage projet.
- Élaboration et examen de la grille de lecture des guides de lecteurs.
- Elaboration et examen de la grille d'exigence de la signalétique.

Jeudi 29 avril

Réunion de l'équipe-projet à l'Enssib-Doua, avec sa tutrice.

- Dernières mises au point du planning du second stage projet, en tenant compte des modifications transmises par Géraldine Moreaud.
- Compléments à apporter à la bibliographie en fonction des lectures de chacune.
- Elaboration des questions à poser lors des entretiens prévus pour le second stage projet.
- Application de la grille d'exigence de la signalétique à la bibliothèque de l'Enssib-Doua, puis mise en commun et correction de la grille en fonction des remarques de chacune relatives à la pertinence des critères.
- Perfectionnement de la grille d'analyse des guides du lecteur : développement de la partie analyse.

**Second stage projet
au SCD de Paris IX-Dauphine
(3-7 mai 1999)**

Lundi 3 mai

Report du rendez-vous prévu ce jour avec Isabelle Filiâtre au vendredi 7.

- Travail en équipe sur la grille d'analyse des guides du lecteur et modifications, à partir de l'exemple du guide de la bibliothèque universitaire d'Orléans.
- Rendez-vous avec Françoise Picq, enseignante et vice-présidente du CEVU. Evocation du rôle et du fonctionnement de ce dernier, ainsi que du pouvoir des associations étudiantes au sein de l'université ; le comportement des étudiants en bibliothèque a été l'un des sujets abordés au cours de la dernière réunion du CEVU. Evocation aussi de son expérience d'enseignante : réticence de ses collègues par rapport à l'informatique et Internet, difficulté pour ses étudiants à trouver les ouvrages qu'elle leur conseille, etc.
- Rendez-vous avec Sandra Rony, conservatrice, de la mise en place du nouveau SIGB. Evocation du projet (interface explicite ou implicite, volonté de proposer une offre à la carte aux enseignants) et de son calendrier de réalisation (attente du financement du Ministère pour juin, choix définitif du cahier des charges en novembre ou décembre, mise en place pas avant l'an 2000).
- Travail en équipe : correction de la grille d'analyse des guides du lecteur (suite et fin), analyse de quelques grilles par chacun des membres de l'équipe, répartition des rôles pour cette semaine de stage (journal de bord et comptes rendus de certains entretiens).

Mardi 4 mai

Visite du nouveau SCD de l'université de Paris VIII-Vincennes-Saint-Denis.

- Présentation du projet qui a présidé à la construction et l'aménagement des locaux par Véronique Chabbert, ingénieur d'études qui a assuré le suivi de tout le projet architectural. Evocation du travail mené de concert avec un signaléticien durant deux ans, des études menées sur le comportement des étudiants et des visites réalisées dans d'autres bibliothèques. Présentation du mobilier, visite guidée dans les différentes salles de lecture.
- Entretien avec Brigitte Dujardin, conservatrice chargée notamment de la communication du SCD. Evocation de son travail de départ, centré sur l'organisation de l'inauguration des nouveaux locaux (vidéo, plaquette, dossier de presse, etc). Aujourd'hui, son travail recouvre diverses activités : gestion des demandes d'animations à réaliser dans la bibliothèque, animation des "ateliers de la bibliothèque" une fois par mois, gestion des propositions extérieures au SCD. Les informations ponctuelles du SCD sont diffusées par voie de tracts et affiches.
- Entretien avec Cécile Robert, bibliothécaire, responsable du site web de la bibliothèque, distinct de celui de l'université. La conception en a été confiée au signaléticien de la bibliothèque, Pippo Lionni. La maintenance et le rédactionnel sont assurés par un informaticien et Cécile Robert.
- Travail en équipe, notamment à la grille des critères d'aide à la décision qui accompagnera la présentation des différents scénarios. Analyse de la signalétique de la bibliothèque d'étude de Dauphine à partir de la grille élaborée par l'équipe.

Mercredi 5 mai

- Visite du service de la reprographie de l'université, en vue de sa participation éventuelle à la réalisation du guide du lecteur de la bibliothèque.
- Entretien avec Mme Biojout, responsable du STMG qui nous indique notamment des adresses de fournisseurs de matériels.
- Pendant que Clothilde et Véronique se rendent à nouveau chez Mme Biojout pour obtenir plus d'informations pratiques relatives aux divers fournisseurs de l'université. Marie-Laure, Céline et Catherine ont un entretien avec Stéphanie Préaut, responsable du service de la communication de l'université. Evocation de la question des fournisseurs avec lesquels ce service à l'habitude de travailler, de la charte graphique de l'université et de son application à la bibliothèque, de l'affichage au sein de l'université, des produits promotionnels de Dauphine.
- Marie-Laure et Catherine se rendent au SCUIO pour y rencontrer sa responsable, Bénédicte Granger. Cette dernière évoque son expérience d'enseignante. Discussion autour du livret de l'étudiant et de la présentation de la bibliothèque qui y est faite : liste de quelques propositions et corrections à soumettre à Isabelle Sabatier.
- Travail individuel. Marie-Laure et Céline rencontrent Sophie Méritet, monitrice étudiante en bibliothèque de recherche.

Jeudi 6 mai

- Rencontre de Marielle de Miribel, conservatrice à Médiadix (Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques, du livre et de la documentation de Paris X-Nanterre), spécialiste de signalétique et de communication en bibliothèque. Evocation notamment des trois pôles (institutionnel, culturel et social) de la bibliothèque, du rôle et de la composition d'un guide du lecteur, des bibliothèques comme lieux de vie, comparées à d'autres (commerces, etc).
- Rencontre avec Isabelle Sabatier, directrice du SCD, et Géraldine Moreaud, conservatrice, à son retour d'un stage de formation continue sur la communication en bibliothèque à l'Enssib. Point sur les diverses activités de l'équipe dans les jours précédents. Evocation de la question du budget nécessaire à la réalisation du projet et du coût moyen d'un guide du lecteur sous forme de plaquette ; de l'illustration éventuelle du guide du lecteur avec des photographies du SCD ; des modifications suggérées à la présentation de la bibliothèque dans le livret de l'étudiant.
- Au cours de cet entretien, le projet est recadré : le guide du lecteur devient vraiment prioritaire et la signalétique prend une importance qu'elle n'avait pas auparavant ; son ampleur variera d'ailleurs en fonction des prix qui seront proposés. Le site web, en revanche, voit son poids dans le projet diminuer : le commanditaire désire se limiter à de simples préconisations de notre part.
- Travail individuel.

Vendredi 7 mai

- Analyse de la signalétique du SCD par chacun des membres de l'équipe.
- Réflexion et discussion autour de schémas de scénarios proposés par chacune d'entre nous, en particulier sur les fils directeurs à leur donner.
- Véronique, Céline et Catherine rencontrent Isabelle Filliâtre, responsable du site web, en particulier de la mise à jour des signets. Evocation de son rôle au sein de la bibliothèque, de son travail dépendant en grande partie encore, pour la mise en œuvre, de Francis Tabourin.
- Travail en équipe.

mercredi 12 mai

Réunion de l'équipe projet à l'Enssib-Doua.

Le groupe-projet travaillant sur le site web du SCD de Saint-Etienne nous communique une liste de sites web intéressants et nous nous les répartissons en vue de les analyser à partir de la grille tirée du *Bulletin des bibliothèques de France* : Paris-X et Canal + par Céline, Paris-XII et BU de Laval par Véronique, UTT et IEP de Lyon par Clothilde, Paris-VIII et la London Business School par Marie-Laure, Paris-V et Ecole de Management de Lyon par Catherine. Chacune analysera par ailleurs le site de Dauphine. Clothilde et Véronique, qui effectueront leur stage d'étude au Canada, se chargent également de visiter des sites canadiens.

Envoi de messages à Stéphanie Préaut (demande de la liste des produits promotionnels de l'université) et à Isabelle Sabatier (demande de la limite budgétaire sur laquelle nous fixer pour l'élaboration des scénarios) par Marie-Laure.

Relecture des comptes rendus des entretiens qui ont eu lieu au cours du stage à Dauphine.

Discussion au sujet de la présentation des scénarios. Répartition du travail à effectuer pour la rédaction du chapeau commun à tous les scénarios qui seront présentés : partie équipe de communication par Clothilde ; partie web par Véronique ; partie guide du lecteur par Céline ; partie signalétique par Marie-Laure ; partie affichage et produits modulables pour les informations ponctuelles par Catherine.

Travail individuel et envoi des premières lettres aux fournisseurs en vue d'obtenir des devis.

Mercredi 19 mai

Réunion de l'équipe projet à l'Enssib-Doua.

- Mise au point de certaines précisions concernant les demandes de devis en fonction des premières réponses des prestataires demandant l'éclaircissement de tel ou tel point.
- Discussion concernant le chapeau commun aux différents scénarios, dont chacune a rédigé une partie, conformément au partage effectué lors de la séance précédente.
- Travail individuel : examen de différents sites web de bibliothèque répartis lors de la séance précédente à partir de la grille d'analyse du BBF. Correction des différentes parties du chapeau commun, en fonction des remarques énoncées lors de la discussion préalable. Catherine se charge d'une première élaboration globale des différents scénarios.
- Message de Géraldine Moreaud nous indiquant le budget alloué par le SCD pour le projet (60 000 F).

Jéudi 20 mai

Réunion de l'équipe projet à l'Enssib-Doua, avec sa tutrice.

- Discussion sur l'élaboration des scénarios à partir du travail préliminaire effectué par Catherine :
 - définition de l'orientation des trois scénarios en tentant de maintenir une cohérence entre les différentes propositions
 - partage de la rédaction de façon transversale, en fonction des trois scénarios définis : Céline travaille sur le guide du lecteur, Véronique sur le site web, Marie-Laure et Catherine sur la signalétique et l'affichage. Clothilde est chargée de la rédaction de la partie introductive de chaque scénario qui en précise l'orientation et le fil directeur.
- Examen des propositions faites par les prestataires ayant répondu à nos demandes de devis, réponse à certains demandant des précisions.

Jeudi 27 mai

Réunion de l'équipe à l'Enssib-Doua, avec sa tutrice.

- Entretien avec Frédérique Mondon puis avec Jean-Michel Salaün, à notre demande, au sujet de la présentation des scénarios au commanditaire.
- Nouvelle discussion en équipe au sujet des différents "chapeaux" présentant des recommandations générales communes à : la communication externe, la signalétique et l'affichage, le guide du lecteur, le site web. Corrections et modifications des textes.
- Discussion du texte même des scénarios pour chacun des vecteurs de la communication concernés.
- Abandon du coût comme fil directeur des scénarios. L'équipe-projet préfère lui substituer le caractère du mode de réalisation des produits de communication : interne, interne-externe, externe. Ce critère semble en effet mieux correspondre à ceux que le commanditaire avait mis en valeur au cours du dernier stage : amélioration du service public et surtout moindre charge pour le personnel. Catherine est chargée de reprendre la ligne introductrice de chaque scénario. Nouvelle discussion concernant les noms des scénarios.
- Rendez-vous est pris pour mardi 1er juin à l'Enssib-Doua.

Mardi 1er juin

Réunion de l'équipe-projet à l'Enssib-Doua.

- Dépouillement des réponses données par divers fournisseurs contactés en matière de signalétique, guide du lecteur et sites web. Clothilde élabore l'évaluation globale "à la louche" du coût des différents scénarios.
- Lectures et corrections des textes réalisés par chacune pour la présentation des différents vecteurs de la communication considérés, en fonction des lignes directrices de chacun des scénarios. Discussion relative à l'harmonisation de la présentation d'ensemble de ceux-ci. Accord définitif sur les noms à leur donner (Eco, Modulo, Prestigio).

Jeudi 3 juin

Réunion de l'équipe-projet à l'Enssib-Grandclément.

- Dernières améliorations apportées aux différents scénarios et mise en page finale. Impression des transparents nécessaires pour appuyer la présentation orale.
- Répartition des rôles en vue du comité de pilotage du 14 juin. Chacune se charge également d'apporter sur place du matériel : guides du lecteur, dépliants, etc.

Lundi 14 juin

Réunion, au SCD de Paris IX-Dauphine, du comité de pilotage du projet en vue du choix d'un scénario.

Présentes : Isabelle Sabatier, Géraldine Moreaud, Françoise Tourvieille, Sophie Méritet, Françoise Picq, les membres de l'équipe projet. Absente : Lucie Trujillo, qui avait préalablement donné son avis à Géraldine Moreaud. Françoise Tourvieille et Françoise Picq sont contraintes de partir bien avant la fin de la séance.

Céline est secrétaire de séance.

- Marie-Laure resitue cette réunion et son objectif dans le cadre de la gestion de projet.
- Clothilde évoque la « mission communication », indispensable à la mise en œuvre de la solution retenue quelle qu'elle soit.
- Céline présente globalement les trois scénarios élaborés par l'équipe puis chacun d'entre eux est successivement défendu par : Véronique (Eco), Catherine (Modulo) et Clothilde (Prestigio). Pour chacun de ces scénarios, Céline fait passer des guides du lecteur sous

forme de pochette ou de dépliant correspondant à nos préconisations et illustrant notre propos ; cette initiative est fort appréciée du comité de pilotage.

- La discussion qui suit porte avant tout sur la signalétique et le guide du lecteur. Pour le site web, le commanditaire se contente des préconisations de l'équipe-projet sans demander plus, car le SCD y réfléchit dans le cadre de la réinformatisation globale du SIGB.
- Le choix du comité de pilotage se porte finalement sur ce que l'on pourrait définir comme le scénario Modulo dans son option haute : les lignes directrices en sont retenues (modulabilité des différents éléments, réalisation en interne et en externe) et quelques idées empruntées au scénario Prestigio (comme options).
- La dispersion de plusieurs membres du comité de pilotage avant la fin de la séance nous a empêchées d'utiliser comme prévu la grille des critères d'aide à la décision. Dans la mesure aussi où le commanditaire optait pour un mélange des 2 derniers scénarios, nous n'avions plus de raison de l'utiliser. Cette grille se trouve en annexe VI, 5.

Jeudi 17 juin

Réunion de l'équipe-projet à l'Enssib-Doua.

- Compte-rendu de la seconde réunion du comité de pilotage auprès de Frédérique Mondon.
- Mise au point du plan du CCMOP (cahier des charges de la mise en oeuvre du projet), à présenter le 28 juin au comité de pilotage. Répartition des différentes parties à rédiger entre chacune des membres de l'équipe : équipe de communication pour Clothilde, signalétique pour Marie-Laure et sonorisation pour Catherine, guide du lecteur pour Céline, web pour Véronique. Mise en commun des idées de chacune sur le contenu à donner à ces parties.
- Travail personnel.

Lundi 21 juin

Réunion de l'équipe-projet à l'Enssib-Doua.

- Examen du compte-rendu de la dernière réunion du comité de pilotage puis des différentes parties rédigées par chacune ; discussions.
- Discussion autour du problème du calendrier à établir pour la mise en oeuvre du projet.
- Catherine présente à Frédérique Mondon le plan prévu pour le CCMOP, ainsi que les parties « techniques » (concernant les produits) déjà rédigées. La mise au point du calendrier ainsi que la définition précise du travail à accomplir (par combien de personnes et quand) sont les deux points importants évoqués par la tutrice du projet et que l'équipe s'était fixée pour tâche suivante.
- Les membres de l'équipe-projet se dispersent afin de pouvoir donner les appels téléphoniques nécessaires aux différents fournisseurs.
- Réunion en fin de journée et évocation des indicateurs de réussite à proposer au commanditaire.

Jeudi 24 juin

Réunion de l'équipe-projet à l'Enssib-Grandclément, avec sa tutrice.

- Chacune apporte les dernières modifications à son texte, en fonction des devis des fournisseurs parvenus à la dernière minute ; affinement des calendriers de réalisation de chacun des produits. Marie-Laure dresse le calendrier général de la mise en oeuvre du scénario choisi.

- Relecture des différentes parties par l'ensemble des membres de l'équipe, corrections. Communication de ces premières versions à Frédérique Mondon.
- Mise en commun des différents fichiers et harmonisation de la présentation. Catherine est chargée pendant ce temps de s'occuper de la partie relative aux indicateurs de réussite à partir de son brouillon initial et des idées de chacune : mise en ordre et rédaction, entrecoupée de relectures ; Frédérique Mondon relit le tout.
- Répartition des rôles en vue du prochain comité de pilotage ; répartition également du matériel à transporter (catalogues de fournisseurs, devis, maquette, transparents, etc).

Vendredi 25 juin

Réunion de l'équipe-projet à l'Enssib-Doua.

- Dernières modifications après relecture finale ; tirage.

Lundi 28 juin

Réunion, au SCD de Paris IX-Dauphine, du comité de pilotage en vue de la validation du CCMOP.

Présentes : Isabelle Sabatier, directrice du SCD, Géraldine Moreaud, conservatrice, Françoise Tourvieille, BAS, Lucie Trujillo, magasinnière, Sophie Méritet, monitrice-étudiante et enseignante-vacataire.

Excusées : Françoise Picq, vice-présidente du CEVU, Frédérique Mondon, tutrice du projet.

- Catherine introduit la séance en rappelant le scénario choisi lors du précédent comité de pilotage et annonce le plan de la présentation qui va suivre. Clothilde enchaîne ensuite avec la présentation de l'équipe de communication et surtout le calendrier de sa mise en route, préalable indispensable à la mise en œuvre du projet. Puis vient la présentation des différents produits élaborés par l'équipe et accompagné de devis et d'un calendrier propre : signalétique (Marie-Laure), sonorisation (Catherine), guide du lecteur et fiches complémentaires (Céline), site web (Véronique). Catherine propose ensuite des indicateurs susceptibles de mesurer l'impact (dans la durée) de ces produits sur le travail du personnel et le service au lecteur. Marie-Laure termine en commentant un calendrier « blanc » de mise en œuvre du projet, accompagné d'un second, idéal, avec des dates précises permettant au SCD de disposer de l'ensemble des outils demandés pour la rentrée universitaire prochaine.
- La discussion porte avant tout sur la constitution de l'équipe de communication et le calendrier, dont la mise en œuvre risque fort d'être entravée par des raisons internes et indépendantes de l'équipe-projet (vacances, personnel disponible, priorité donnée à certains points comme le guide du lecteur mais aussi la réinformatisation, etc).
- Le commanditaire et le chef de l'équipe-projet signent à la fin de cahier des charges de la mise en œuvre du projet.

Mardi 29 juin

Réunion de l'équipe-projet à l'Enssib-Doua, sans son tuteur.

- Discussion relative au plan à adopter pour le rapport final, à rendre le 8 juillet. Au vu des indications fournies par l'Enssib et des idées de chacune, il est décidé de présenter, selon un plan chronologique, les différents cahiers des charges réalisés au cours du projet, accompagnés des différentes pièces annexes les éclairant. Marie-Laure se charge de la mise en page de l'ensemble, Céline de résumer les comptes rendus des comités de pilotage à placer après chaque cahier (les comptes rendus figureront en annexe dans leur intégralité). Catherine est chargée de corriger le journal de bord en fonction des annotations et remarques de chacune ainsi que de rédiger l'introduction élaborée au

brouillon par Marie-Laure. Clothilde réalisera un schéma destiné à mettre en valeur l'évolution du projet dans le temps qu'elle présentera lors de la soutenance.

- Discussion relative aux annexes : qu'y mettre, dans quel ordre ?
- Première discussion relative à la préparation de la soutenance.

Lundi 5 juillet

Réunion de l'équipe-projet à l'Enssib-Doua, sans sa tutrice.

- Reprise générale du document final en l'état : discussion à partir des remarques suggérées par chacune après lecture personnelle. Décision est prise de laisser les documents (les divers cahiers des charges) tels quels à l'état brut mais en précisant bien pour chacun les dates.
- Insertion, après chaque cahier des charges, des résumés réalisés par Céline, des comptes rendus des comités de pilotage placés en annexe.
- Catherine est chargée d'apporter quelques modifications au journal de bord (précisions, mention des séances des 19 et 21 juillet) et de dresser les listes des sites web, signalétiques et guides du lecteur ayant été analysés par l'équipe.
- Véronique rédigera les remerciements.
- Examen et discussion au sujet du diagramme présenté par Clothilde, inspiré du Carré magique de Kaldor, et destiné à montrer l'évolution du projet au fil du temps, lors de la soutenance.
- La liste complète des fournisseurs contactés sera donnée à Géraldine Moreaud le 19 juillet.
- Un sommaire de notre document final est confié à l'équipe REDOC, chargée de le remettre le lendemain à notre tutrice commune. Le document dans son entier sera envoyé par fichier attaché à Frédérique Mondon le jeudi 8 juillet.

Jeudi 8 juillet

Réunion de l'équipe-projet, à l'Enssib-Doua.

- Dernières corrections.
- Tirage du document final.
- Remise de ce document.

Jeudi 15 juillet

Réunion de l'équipe-projet à l'Enssib-Doua.

- Préparation de la soutenance.

Lundi 19 juillet

Soutenance du projet à l'Enssib-Doua, en présence de Géraldine Moreaud, chef du projet au SCD de Dauphine.

Mercredi 21 juillet

Dernière réunion de l'équipe-projet, à l'Enssib-Doua.

- Mise au point de l'article destiné à la « Gazette des projets » de la *Lettre de l'Enssib*.
- Archivage des documents.

2. PLANNINGS

Cf. pages suivantes.

CALENDRIER DE L'EQUIPE PROJET

DATES	GRANDES ETAPES	DECISIONS	ACTIVITES	ECRITS	OBJECTIF		
lundi 1 ^{er} février.		forum des projets				D E F I N I T I O N	
mercredi 3 février		répartition des projets	choix projet		constitution équipes		
lundi 8 février	CONSTITUTION C.P.		1 ^{ère} visite	compte rendu	constitution C.P.		
jeudi 11 février	réunion équipe		répartition des rôles		organisation équipe		
jeudi 18 février	réunion équipe		plan d'action stage 1		préparation stage1		
1-5 mars	STAGE 1		visites/entretiens	comptes rendus/FFOM	définition projet.		
lundi 8 mars	réunion équipe		bilan/analyse		CCPE préparation		
jeudi 11 mars	réunion équipe				CCPE préparation		
jeudi 18 mars	réunion équipe				CCPE réalisation		
lundi 29 mars	réunion équipe				CCPE réalisation		
jeudi 1 ^{er} avril	réunion équipe		préparation réunion CP1	CCPE	CCPE finalisation		
mardi 6 avril	REUNION C.P. 1	validation CCPE		compte rendu	remise CCPE		
jeudi 8 avril	réunion équipe		rédaction	article 1	Gazette des projets		S C E N A R I O S
jeudi 22 avril	réunion équipe		plan d'action stage 2		préparation stage 2		
jeudi 29 avril	réunion équipe						
3-7 mai	STAGE 2		entretiens/investigat.	comptes rendus	élaboration projet.		
mercredi 12 mai	réunion équipe		analyse		diagnostic projet.		
jeudi 20 mai	réunion équipe				enquête 1		
jeudi 27 mai	réunion équipe				enquête 2		
jeudi 3 juin	réunion équipe		élaboration scénarios		scénarios		
jeudi 10 juin	réunion équipe		chiffrage/indicateurs	présentation scénarios	différents scénarios		
lundi 14 juin	REUNION C.P. 2	choix du scénario	synthèse enquêtes				
lundi 21 juin	réunion équipe		affinement	présentation scénario	scénario retenu		
jeudi 24 juin	réunion équipe		mise en forme	CCMOP	CC finalisation		
lundi 28 juin	REUNION C.P. 3	validation scénario			remise CCMOP		
jeudi 1 ^{er} juillet	réunion équipe			rapport projet	rapport finalisation	S O U T	
jeudi 8 juillet	REMISE RAPPORT						
jeudi 15 juillet	réunion équipe		remplissage grille	grille évaluation	auto-évaluation		
lundi 19 juillet	SOUTENANCE	validation projet	oraux		validation projet.		
mercredi 21 juillet	réunion équipe		rédaction/archivage	article 2	Gazette des projets		

Planning du 1^{er} stage⁷

Lundi 1^{er} mars	<i>10h30</i>	G. Moreaud, chef de projet (recadrage et redéfinition du projet ; prise RV pour la semaine)
	<i>14h-16h</i>	B. Pagès, conservateur resp. de la BE et des magasins
	<i>16h-17h</i>	D. Perol-Isaacson, adjointe à la directrice, responsable de la 1 ^{ère} tranche de réinformatisation
	<i>17h</i>	Bilan projet
Mardi 2 mars	<i>10h-11h</i>	F. Tourvieille, B.A.S., resp. du bureau d'information de la B.E.
	<i>11h-13h</i>	Bureau d'information des lecteurs en bibliothèque de recherche (1/2 groupe) (recensement et typologie des questions)
	<i>15h30-18h</i>	Bureau d'information en B.E.
	<i>18h-19h</i>	F. Tabourin, gestionnaire du site Web et du réseau de cédéroms du SCD de l'Université
Mercredi 3 mars	<i>11h-12h</i>	S. Préaut, chargée du service de la communication à l'Université
	<i>15h-16h</i>	S. Méritet, doctorante, monitrice et enseignante (trois points de vue)
	<i>16h-17h</i>	L. Trujillo, magasinnière (problèmes liés à l'accueil du public en B.E.)
Jeudi 4 mars	<i>9h-11h</i>	Bilan en équipe
	<i>11h-12h</i>	Bureau d'information des lecteurs en bibliothèque d'étude (1/2 groupe)
	<i>13h30</i>	Travail en équipe
	<i>15h</i>	I. Sabatier, dir. du SCD, et G. Moreaud : bilan du stage
Vendredi 5 mars	<i>9h-12h</i>	Travail en équipe
	<i>14h-17h30</i>	Travail en équipe (synthèse écrite) G. Moreaud : problèmes pratiques

⁷ NB : 1- Pour des raisons de lisibilité, nous n'avons signalé que les points essentiels de nos rencontres, visites, entretiens.

2- Devant chaque personne citée, il faut comprendre : « entretien avec ».

Planning du 2nd stage

Lundi 3 mai	<i>10h30</i>	Réunion de l'équipe projet
	<i>11h30</i>	S. Rony
	<i>14h-15h</i>	F. Picq
	<i>15h-16h</i>	I. Filliâtre
	<i>16h-17h</i>	Bilan en équipe
Mardi 4 mai	<i>9h-17h</i>	Visite à Paris au SCD de l'Université de Paris VIII-St Denis (signalétique, communication externe)
Mercredi 5 mai	<i>8h-12h</i>	Service de la reprographie
	<i>14h30-15h30</i>	S. Préaut (fournisseurs)
	<i>15h30-17h</i>	B. Granger (SCUIO)
Jeudi 6 mai	<i>10h-12h</i>	Médiadix : Marielle de Miribel (communication externe en bibliothèque, signalétique)
	<i>14h30-15h</i>	S. Méritet
	<i>15h-17h</i>	Bilan en équipe
Vendredi 7 mai	<i>9h30-10h</i>	Bilan avec G. Moreaud
	<i>10h-12h</i>	Synthèse en équipe
	<i>14h-17h</i>	Synthèse en équipe

3. COMPTES RENDUS DES REUNIONS DU COMITE DE PILOTAGE

NB : Nous avons fait le choix de classer à part les comptes rendus « décisionnels », celui de la constitution du comité de pilotage et ceux des réunions de comité de pilotage dans lesquels se prenaient des décisions importantes pour l'évolution du projet.

1^{ère} rencontre avec le commanditaire et constitution du comité de pilotage (lundi 8 février)

Réunion de prise de contact (visite de la bibliothèque et entretien).

Présentes :

- équipe projet de l'Enssib : Céline Chicha, Catherine Gaviglio, Marie-Laure Pathé-Gautier, Véronique Poirier, Clothilde Zur Nedden
- bibliothèque de l'université Dauphine : Isabelle Sabatier, Françoise Tourvieille, Dominique Pérol-Isaacson, Bernadette Pagès.

Constitution du comité de pilotage :

- *Commanditaire* : Isabelle Sabatier : Directeur de la Bibliothèque de l'Université de Paris 9 Dauphine.
- *Chef de projet* : Géraldine Moreaud, conservateur chargée de la formation.
- *Membres du comité de pilotage* :

Lucie Trujillo : magasinnière,

Françoise Tourvieille : bibliothécaire-adjointe spécialisée, chargée de l'information des lecteurs,

Stéphanie Préaut : chargée du service de la communication de l'université,

Françoise Picq : enseignante, vice-présidente du CEVU.

Calendrier des réunions avec le comité de pilotage :

- 1-5 mars : stage
- mardi 6 avril à 14 heures : validation du cahier des charges de l'équipe
- 3-7 mai : stage
- lundi 14 juin à 14 heures (horaire à confirmer) : présentation de la synthèse des enquêtes et choix d'un scénario pour le projet
- lundi 28 juin à 14 heures (horaire à confirmer) : présentation du cahier des charges du projet.

Définition du projet :

Objectifs :

- développer l'information vis à vis des lecteurs de la bibliothèque d'étude et de la bibliothèque de recherche, afin d'améliorer le travail du personnel travaillant aux postes d'accueil
- faire connaître les offres de service proposées par la bibliothèque en interne et en externe, dans le cadre de la deuxième tranche de la réinformatisation.

Pistes à exploiter :

- élaboration d'un guide du lecteur : actuellement, documents épars concernant tel ou tel aspect de la bibliothèque
- reprise des pages du guide de l'étudiant concernant la bibliothèque
- site web : actuellement, informations concernant la bibliothèque sur le site de l'université (responsable du site Web : Stéphanie Préaut, chargée de la communication de l'université ; web-master : Francis Tabourin du Centre de ressources informatiques-multimédia ; mise à jour des pages de la bibliothèque : Isabelle Filiâtre, BAS)

Les pages web concernant la bibliothèque contiennent des informations générales sur celle-ci, mais ne donnent pas accès au catalogue informatisé.

Projet d'amélioration des pages web de la bibliothèque dans le cadre de la deuxième tranche de sa réinformatisation (système GEAC + , chef de projet : Sandra Rosny).

Le projet ne comprend pas :

- la formation des usagers déjà mise en place par la bibliothèque
- le changement de la signalétique, contrairement à ce qui avait été annoncé lors de la présentation initiale du projet : cet aspect sera en effet examiné après le réaménagement de la bibliothèque d'étude
- la réorganisation de la bibliothèque d'étude et le redéploiement des magasins (attente du budget dans le cadre de U3M).

Le budget disponible :

Il sera possible de dégager des crédits pour l'édition du guide du lecteur.

1^{ère} réunion du comité de pilotage
(lundi 6 avril 1999)

La réunion a débuté à 13 h 40.

Présentes :

L'équipe projet : C. Chicha, C. Gaviglio, M.-L. Pathé-Gautier, V. Poirier, C. Zur Nedden.

La représentante de l'Enssib : F. Mondon, tutrice pédagogique.

Les représentantes du SCD de l'Université Dauphine :

- Le commanditaire : I. Sabatier, directrice du SCD
- Le chef de projet : G. Moreaud, conservatrice
- F. Tourvieille : responsable du bureau d'information de la bibliothèque d'étude, B.A.S.
- S. Méritet : monitrice-étudiante et enseignante-vacataire
- F. Picq : enseignante en sciences politiques, vice-présidente du CEVU
- L. Trujillo : magasinnière.

Stéphanie Préaut a prévenu qu'elle serait absente et nous a laissé des remarques par écrit, préconisant un journal interne et des enquêtes auprès du lectorat.

M.-L. Pathé-Gautier prend la parole et propose un tour de table, en vue de présenter les différents interlocuteurs réunis.

Elle rappelle le rôle et la place de l'équipe projet par rapport à l'Enssib et au commanditaire.

Ensuite, C. Chicha présente le CCPE ; elle résume et commente les contraintes, l'existant, le bilan de la première semaine de stage ; elle rappelle les objectifs du projet en insistant sur le fait qu'il faut fédérer les différents outils pour construire une stratégie de communication.

C. Zur Nedden offre une présentation au tableau, avec schémas à l'appui, de la stratégie que va suivre l'équipe projet et du contenu du projet. Elle précise la détermination de deux objectifs : la communication permanente et la communication ponctuelle. La première comporte trois axes : le guide du lecteur (vecteur écrit), la signalétique (vecteur visuel) et le site Web (vecteur interactif) ; à la seconde, il existe une réponse : la stratégie. C. Zur Nedden expose ensuite les méthodes d'investigation de l'équipe projet, qui reposent sur trois axes : écoute, synthèse, production ; on distingue un premier niveau sur le terrain, constitué d'entretiens et de visites et un second niveau après le terrain, centré sur les analyses de ce matériau, les lectures et les synthèses. Elle énumère enfin les indicateurs d'avancement : points avec la tutrice pédagogique, comptes rendus envoyés par e-mail au commanditaire, respect du calendrier, etc.

C. Gaviglio présente brièvement le budget prévisionnel nécessaire à l'étude de faisabilité du projet et destiné à évaluer le coût de travail de l'équipe projet. La participation financière des différents partenaires y est estimée (Etat, Enssib, SCD, équipe).

Après cette demi-heure de présentation du projet, M.-L. Pathé-Gautier annonce que la discussion est ouverte.

I. Sabatier demande des précisions au sujet de la *Gazette des projets*.

Elle fait ensuite des remarques sur le contenu du CCPE, au sujet de la présentation du SCD : les chiffres indiqués p. 4 sont un peu au-dessous de la réalité. Elle propose de nous communiquer les « camemberts » qui ont été faits lors de la dernière enquête de fréquentation.

I. Sabatier rappelle qu'il faudra, dans le guide du lecteur, prévoir une différenciation des publics extérieurs.

Elle s'interroge en outre sur la « communication permanente visuelle » : il serait peut-être souhaitable que le personnel de la bibliothèque soit identifiable par le public grâce à un badge.

G. Moreaud évoque les aspects pratiques de la validation du CCPE et les modifications à y apporter.

Elle propose ensuite de nous communiquer des documents à toutes fins utiles :

- le projet de charte des pages Web, document interne à l'état d'ébauche.
- le premier état (tri à plat) de l'enquête menée au mois de janvier 1999 par questionnaire auprès du public.

Elle nous fait part de remarques concernant les usages du public : les étudiants viennent à la bibliothèque pour travailler sur leurs propres documents, ils empruntent beaucoup, mais ils lisent peu sur place; par ailleurs, 80% d'entre eux possèdent un ordinateur et ce sont les mêmes qui payent la redevance informatique.

F. Tourvieille confirme que les étudiants arrivent avec leurs propres documents, notamment au moment des examens.

I. Sabatier et G. Moreaud reviennent sur le dépouillement de l'enquête : aucun questionnaire n'a été fait en bibliothèque de recherche.

C. Chicha souhaite obtenir des précisions sur le réaménagement du hall d'accueil.

G. Moreaud répond que c'est encore en phase de réflexion et que ce réaménagement n'interviendra pas avant la rentrée 1999-2000 pour des raisons surtout matérielles, car c'est à ce moment que sera installé le nouveau module de prêt. Cela n'impliquera de toutes manières que des modifications de contenu sur le guide du lecteur.

F. Mondon demande à l'équipe projet si elle proposera trois scénarios distincts ou si elle fera plutôt des scénarios à produits interchangeables.

M.-L. Pathé-Gautier répond que l'équipe projet cherchera la meilleure solution visant à élaborer quelque chose de cohérent, d'harmonieux, mais que rien n'a encore été décidé. Ce sera fait après la deuxième semaine de stage.

M.-L. Pathé-Gautier rappelle que la prochaine réunion du comité de pilotage aura lieu le lundi 14 juin : l'ordre du jour sera le choix entre les scénarios proposés. Le 28 juin, le comité de pilotage sera réuni à nouveau pour valider le scénario choisi, après affinement.

Elle demande ensuite si le comité de pilotage est d'accord pour valider aujourd'hui le CCPE.

I. Sabatier est d'accord pour signer, sous réserve des quelques modifications qui devront y être apportées.

Elle souhaite notamment que la présentation sur la formation des utilisateurs, p. 6 [du CCPE], soit nuancée : pour les étudiants de 3^{ème} cycle, c'est plus qu'une visite facultative, c'est une présentation par groupes de 30, avec supports,...

C. Zur Nedden demande s'il y a des modules de formation documentaire à Dauphine et s'il faut élaborer un guide supplémentaire.

G. Moreaud et F. Tourvieille s'accordent à dire que l'UV qui existait par le passé a été supprimée et qu'aucune formation n'existe actuellement. Mais il n'y a pas lieu de réaliser un guide spécifique.

Une discussion générale a lieu ensuite au sujet des étudiants à former, des problèmes de terminologie (vocabulaire à employer sur les vecteurs de la communication externe), de la proposition, évoquée par C. Chicha de faire figurer un lexique à la fin du guide du lecteur.

Le CCPE est validé, tandis que C. Zur Nedden récapitule les points à modifier.

La séance est close à 15 h 10.

2^{ème} réunion du comité de pilotage (lundi 14 juin 1999)

La réunion a débuté à 14 h 15.

Présentes :

L'équipe projet de L'Essib : Céline Chicha, Catherine Gaviglio, Marie-laure Pathé-Gautier, Véronique Poirier, Clothilde Zur Nedden.

Le comité de pilotage : Isabelle Sabatier, Géraldine Moreaud, Stéphanie Préaut, Françoise Picq, Françoise Tourvieille, Sophie Méritet.

Excusées : Frédérique Mondon, Lucie Trujillo.

1. Présentation des scénarios par l'équipe projet

- Marie-Laure présente l'objet de la réunion et resitue cette étape dans le cadre de la gestion de projet.
- Clothilde présente le projet d'une mission de communication externe.
Isabelle Sabatier et Géraldine Moreaud retiennent l'idée d'une équipe affectée à cette tâche, tout au moins pour le lancement du projet.
Discussion sur le port du badge par le personnel de la bibliothèque : l'équipe projet, ayant constaté que cette idée suscitait des réticences de la part d'une partie du personnel de la bibliothèque, propose que le badge ne soit porté que par une équipe chargée d'accueillir les étudiants, en début d'année.
- Céline introduit les scénarios, en expliquant la manière dont ils ont été élaborés.
- Présentation des scénarios :
Géraldine Moreaud nous annonce d'emblée, que le Web, prévu dans le projet initial, n'est plus à l'ordre du jour, le personnel de la bibliothèque réfléchissant déjà à cette question dans le cadre de la deuxième phase de la réinformatisation du SCD.
Véronique présente le scénario Eco, Catherine, le scénario Modulo, et Clothilde, le scénario Prestigio.

2. Choix du scénario final

Françoise Picq et Françoise Tourvieille, obligées de quitter la réunion avant son terme, nous font part de leur choix.

- Françoise Picq préfère le scénario Modulo dont elle apprécie l'idée d'évolutivité, notamment concernant la signalétique. Si elle rejette le scénario Prestigio, elle estime que l'idée d'une sonorisation, pour la diffusion d'informations ponctuelles, est à retenir.
- Françoise Tourvieille préfère une solution intermédiaire entre le scénario Modulo, et Prestigio, excluant totalement le scénario Eco, qui ne se démarque pas assez de la situation actuelle. Concernant le guide du lecteur, elle reste toujours favorable au système de la pochette avec feuillets. Elle retient l'idée d'une complémentarité entre le guide du lecteur et des feuillets placés sur des présentoirs, à proximité des postes d'accueil. Elle souligne que pour la réalisation de ce type de feuillets en interne, une imprimante couleur et une photocopieuse couleur seraient utiles. Stéphanie Préaut indique qu'elle a déjà fait la demande de ce type de matériel à l'université, et invite Isabelle Sabatier à faire de même.
- Discussion autour des scénarios : d'emblée, Isabelle Sabatier et Géraldine Moreaud émettent l'idée de combiner des éléments proposés dans les différents scénarios Modulo et Eco. Cette solution est acceptée par l'équipe projet. Le scénario retenu reprend ainsi les grandes lignes de Modulo, avec certains éléments empruntés à Prestigio.

Signalétique :

- L'accent est mis sur la signalétique du hall d'accueil de la bibliothèque d'étude : choix de panneaux signalant les différents postes d'accueil (bureau d'information, bureau de prêt-retour, bureau de communication des documents en magasin, bocal) et orientant les lecteurs vers les différentes salles. Il est préférable que ces panneaux soient opaques et non en plexiglas transparent.
- Discussion autour de la solution d'un totem : les magasiniers se montrent peu favorables à cette idée, des flèches directionnelles semblent préférables.
- Discussion concernant l'opportunité d'un plan dans le hall d'accueil : cette idée emporte l'adhésion du comité de pilotage. Les piliers du hall pourraient servir de support à ce plan. Il est préférable qu'il soit réalisé en externe.
- Réflexion sur la diffusion d'informations sonores : cette idée est appréciée par le comité de pilotage : les messages revenant régulièrement pourraient être enregistrés (fermeture des salles par exemple), les informations ponctuelles seraient diffusées par une personne chargée de cette tâche (annonce de formation, fermeture exceptionnelle etc...)
- Le comité de pilotage opte donc pour un tronc commun comprenant des panneaux suspendus et des flèches directionnelles, avec en option, en fonction des devis proposés par les fournisseurs, un plan, et une sonorisation.
- Concernant les noms des différents points du hall, le comité de pilotage retient le terme de boc@l pour le local informatique. Le problème de la dénomination de la banque de communication reste, pour l'instant, sans solution.
- Signalétique moyenne et de proximité : les améliorations apportées actuellement vont être poursuivies, notamment concernant l'unification des couleurs des cotes. Pour la signalétique en bout d'épis, il conviendrait de voir dans les catalogues de fournisseurs, si un système de fixation mieux adapté existe.

Guide du lecteur

Choix d'un dépliant du type de la bibliothèque de l'Institut Pasteur, cette solution emportant l'adhésion du personnel travaillant aux postes d'accueil :

- Forme : format A4 plié en 3 volets.
- Mode de réalisation : ce dépliant serait réalisé en externe. Conçu par une agence de communication la première année, les tirages pourraient être effectués par un imprimeur l'année suivante.
- Illustration : le logo de l'université doit figurer obligatoirement sur le guide du lecteur. Eventuellement, une photo de la bibliothèque retravaillée, sur le modèle de ce qui a été réalisé pour le guide de l'étudiant.
- Papier : il faudrait utiliser un papier mat, assez épais pour éviter les effets de transparence.
- Nombre de couleurs : 4 dont au moins un bleu Dauphine.
- L'idée d'une complémentarité entre le guide du lecteur et des feuillets sur un présentoir est retenue : sur ces feuillets se trouveraient des informations générales sur la bibliothèque, plus développées que dans le guide du lecteur. Ces feuillets seraient réalisés en interne, par le service de reprographie ou par la bibliothèque.

Site Web

Le comité de pilotage retient les prescriptions générales faites par l'équipe projet. Isabelle Sabatier souhaiterait prendre connaissance des analyses de sites Web faites à partir de la grille de lecture du BBF.

A l'issue de la réunion, Isabelle Sabatier, et Marie-Laure Pathé-Gautier signent le document remis au comité de pilotage par l'équipe projet.

La séance est close à 16 h 30.

3^{ème} réunion du comité de pilotage
(lundi 28 juin 1999)

La réunion a commencé à 14 h 15.

Présentes :

Comité de pilotage : Isabelle Sabatier, Géraldine Moreaud, Françoise Tourvieille, Stéphanie Préaut, Sophie Méritet, Lucie Trujillo

Equipe projet de l'Enssib : Céline Chicha, Catherine Gaviglio, Marie-Laure Pathé-Gautier, Véronique Poirier, Clothilde Zur Nedden

Excusées : Madame Picq, Frédérique Mondon.

- Catherine rappelle les conclusions de la précédente réunion, et présente l'objet de celle d'aujourd'hui.
- Clothilde présente la **mission de communication**, en détaillant les différentes étapes de sa constitution, tout en rappelant le fait que ce calendrier n'est qu'indicatif.
Le comité de pilotage manifeste de l'intérêt pour cette proposition, et indique que la première étape de ce calendrier a déjà eu lieu. Cependant, compte tenu des autres projets en cours actuellement, et des vacances d'été, il estime que les préconisations de l'équipe projet sont difficilement réalisables en l'état actuel des choses, mais retient cependant certains éléments de la démarche préconisée, qui ne sera pas mise en application pour l'instant.
- Marie-Laure présente le projet de **signalétique**, consistant à installer, dans le hall d'accueil, des flèches directionnelles sur les piliers, et des panneaux suspendus, et à améliorer la signalétique moyenne et de proximité. L'ensemble des propositions est acceptée, pour une date ultérieure (pas avant l'an 2000), à l'exception du présentoir de nouveautés et du panneau lumineux pour annoncer des informations ponctuelles. Le comité de pilotage estime, par ailleurs que la durée des réunions prévues par l'équipe projet avec les prestataires est un peu courte ; cependant, Marie-Laure fait remarquer que le terrain a déjà été déblayé par l'équipe, projet qui a déjà fait des demandes de devis et obtenu des catalogues de la part des différents fournisseurs. Ces différents documents (devis et catalogues) sont communiqués au comité de pilotage. Certains devis sont encore en attente, et devraient être transmis au comité de pilotage dès leur réception.
- Catherine présente le projet de **sonorisation**. Le prestataire joint par l'équipe projet doit prendre contact avec Géraldine Moreaud afin d'affiner son estimation, et de faire un état des lieux. Géraldine Moreaud souhaiterait obtenir un autre devis à titre de comparaison.
- Céline présente le projet de **guide du lecteur** au moyen d'une maquette. Isabelle Sabatier indique que le nouveau SIGB va être mis en place en 2000 [c'est-à-dire en retard par rapport aux délais qui nous avaient été à l'origine : l'OPAC devait ainsi être accessible dès la fin de l'année universitaire en cours] : compte tenu de cette donnée, les informations concernant la recherche documentaire doivent rester très générales.
Céline présente les différents devis reçus, et le calendrier du projet de guide de lecteur, en tenant compte des délais imposés par les fournisseurs. Le calendrier prévoit la mise en place du guide du lecteur pour la rentrée universitaire. Le comité de pilotage souhaite contacter d'autres prestataires afin d'obtenir une palette de devis plus étendue.
Stéphanie Préaut signale que l'agence de communication Oc et Py, contactée par l'équipe projet, l'a appelée pour demander des précisions sur l'objet de notre demande [ce dont nous n'avons pas été informées, au quel cas, nous aurions fait le nécessaire pour répondre à leurs questions].

- Céline présente également le projet de fiches complémentaires au guide du lecteur. Le comité de pilotage émet l'idée d'un logo propre à la bibliothèque réalisé par une agence de communication, qui serait apposé sur ce type de document, ainsi que sur tous les autres supports de communication de la bibliothèque. [Cette idée n'ayant jamais été évoquée lors des précédentes réunions, l'équipe projet n'en a pas fait l'expertise]. Céline fait circuler les catalogues des fournisseurs de bibliothèques pour montrer les différents types de présentoirs existant sur le marché.
- Véronique expose une version expurgée du projet de site web, ou plutôt des préconisations générales pour le futur site prévu dans le cadre de la deuxième phase du SIGB, faites à partir de l'observation de plusieurs sites de bibliothèques analysés par l'équipe projet. Le résultat de cette analyse est communiqué au comité de pilotage. Véronique signale également les quelques points à améliorer sur le site actuel, notamment le problème du lien entre le site de l'université de Dauphine, et celui de la bibliothèque.
- Catherine présente les indicateurs de performance envisagés par l'équipe projet, pour mesurer l'efficacité des solutions proposées, si celles ci sont mises en place. Ces propositions retiennent l'attention du comité de pilotage.
- Marie-Laure présente un calendrier général du projet sans mention de date, et un calendrier daté, qui tient compte du calendrier du personnel (vacances) et des délais imposés par les fournisseurs. Ce calendrier prévoit une mise en place des différents outils de communication pour la rentrée universitaire. Madame Sabatier estime que seul le guide du lecteur pourra être réalisé à cette date et que l'installation des autres outils peut s'échelonner tout au long de l'année.
- Marie-Laure remercie Madame Sabatier et Géraldine Moreaud de leur confiance, et exprime la gratitude de l'équipe projet envers le comité de pilotage.
- Isabelle Sabatier remercie les membres du Comité de pilotage.

La séance est close à 16 heures.

4. COMPTES RENDUS DES ENTRETIENS

**Premier stage projet
au SCD de Paris IX-Dauphine
(1-5 mars 1999)**

Géraldine Moreaud, entretien du lundi 1^{er} mars - 10 h 30 à 12h

La première partie de l'entretien a consisté en une définition précise de la demande émanant de l'établissement. La seconde partie a été animée par l'ensemble de l'équipe qui a posé un certain nombre de questions de manière à connaître le contexte du projet.

I Précisions quant à la commande :

Il s'agit bien d'une étude pour l'amélioration de la communication externe. 2 volets sont à considérer :

- les informations de toutes natures : aux étudiants de l'Université de Paris IX-Dauphine aux lecteurs extérieurs, aux enseignants et chercheurs de l'Université
- les informations ponctuelles et internes à la bibliothèque qu'il faut diffuser à tous.

5 pistes peuvent être explorées :

- la création d'un guide du lecteur pour la diffusion des informations générales et la valorisation du service
- l'élaboration d'outils permettant la diffusion d'informations ponctuelles (séances de formation....)
- la révision de la signalétique dans le cadre de la restructuration de la bibliothèque d'étude n'est pas à exclure
- la révision du site web dans le cadre de la réinformatisation sur le logiciel GEAC +. Le catalogue doit être mis en ligne prochainement
- un guide de l'étudiant occasionnel peut être (pour l'été).

II Réponses aux questions :

- la réinformatisation :
1^{ère} étape = mise en service de l'OPAC, 2^{ème} étape = définition de l'offre de services pour l'avenir (OPAC-cédéroms-web)
- le site web :
élaboré à l'origine par un enseignant chercheur qui a permis également la mise en place du réseau de cédéroms : Francis Tabourin. Il doit être revu et optimisé. Il est mis à jour par Isabelle Filliâtre.
- l'Université dispose d'une messagerie et d'une librairie

- les centres de recherches : ils reçoivent chaque année le catalogue papier des banques de données et des cédéroms de la bibliothèque
- la bibliothèque de recherche : les questions sont de type bibliographique et très différentes de celles adressées à la bibliothèque d'étude
- le lectorat : l'été voit un afflux d'étudiants extérieurs à l'Université de Paris IX
- il n'existe pas de bibliothèques d'UFR.
- les services actuels : ils sont à redéfinir en fonction des publics et des usages. La formation des usagers doit être accrue
- les autres BU parisiennes : collaboration et veille documentaire. Une plaquette commune émanant du Ministère existe.

Documents demandés par l'équipe projet à l'issue de l'entretien :

- le cahier des charges pour la réinformatisation
- le règlement intérieur
- les statistiques de communication des documents
- les plaquettes d'informations existantes.

Françoise Tourvieille, entretien du mardi 2 mars

Objet : élaboration d'un guide du lecteur

Environnement à prendre en compte :

Période de transition de la bibliothèque :

- réaménagement dans deux ans de la bibliothèque d'étude entraînant une réorganisation de la signalétique
- réinformatisation de la bibliothèque.

Contexte technique :

- existence d'un service de reprographie de l'université pouvant réaliser des documents pour la bibliothèque pour un moindre coût, mais limité dans ses moyens techniques. Par ailleurs n'intervient pas sur la mise en page de la maquette et ne peut pas réaliser de pochette...

Le guide du lecteur devra donc être provisoire ou suffisamment souple pour pouvoir suivre l'évolution de la bibliothèque.

Bilan de l'existant :

Documents établis par Françoise Tourvieille :

- brochure remise aux étudiants lors des séances de formation en début d'année
- plaquette abrégée donnée aux lecteurs extérieurs comprenant les informations de base concernant la bibliothèque.

Ce que devrait contenir le guide du lecteur :

Le guide du lecteur doit répondre aux besoins immédiats des usagers, besoins variant selon les types de lecteur :

- *Renseignements de base* (heures d'ouverture, conditions de prêt, services proposés par la bibliothèque etc...) : ces renseignements, fournis lors des séances de formation, pourraient être répétés dans le guide du lecteur qui ferait alors office de pense-bête. Ils sont également nécessaires aux lecteurs extérieurs n'ayant pas reçu de formation initiale.
- *Comment effectuer une recherche simple* : cette demande concerne surtout les lecteurs de la bibliothèque d'étude, et émane principalement des étudiants de premier et deuxième cycles. Le guide du lecteur doit y répondre en présentant les fonctions de base du catalogue informatisé.
- *Comment effectuer une recherche complexe* : ce type de demande vient plutôt des étudiants de second cycle et des chercheurs. Le guide du lecteur doit donc indiquer comment effectuer une recherche par mots clés (utilisation de Rameau), comment exploiter les banques de données bibliographiques, où trouver des informations ponctuelles (statistiques, données sur les entreprises, etc.).

Mais, limite du projet : le guide du lecteur n'est pas un guide de recherche.

Solutions envisageables :

- guide modulable selon le lectorat (lecteurs de premier et second cycle, chercheurs, lecteurs extérieurs occasionnels) : il pourrait alors être présenté sous la forme d'une pochette dans laquelle on insérerait des feuillets. Le contenu du guide pourrait ainsi varier selon le type de lecteur. Cette solution permettrait par ailleurs de ne pas avoir à modifier l'ensemble du livret d'accueil, mais seulement un feuillet, lors d'un changement de tel ou tel aspect de la bibliothèque
- plusieurs guides selon les types de lecteurs.

Autres moyens de communication envisageables :

- messages sonores qui pourraient permettre de diffuser ponctuellement des informations pratiques (heures de fermeture par exemple) ou des informations événementielles (organisation de formations)
- pages Internet de la bibliothèque : ces pages donnant déjà toutes les informations pratiques concernant la bibliothèque, pourraient peut-être être améliorées, notamment dans le cadre de la réinformatisation de la bibliothèque.

**Stéphanie Préaut, chargée du service de la communication à l'Université,
entretien du mercredi 3 mars 1999**

La tâche de Stéphanie Préaut comprend trois volets : la communication externe, la communication interne et la communication du président de l'Université.

La communication externe :

Décidée au niveau central, la communication externe comprend notamment l'organisation de cycles de conférences et de forums professionnels, l'attribution de prix, la gestion du site internet, les relations avec la presse (réponse aux demandes des journalistes ; communiqués de presse et dossiers de presse).

Service de l'Université, le service de la communication intervient également comme appui auprès des manifestations organisées par les nombreuses associations de l'Université et comme intermédiaire entre les journalistes et les professeurs.

La communication interne :

Elle est réalisée par le biais de quatre vecteurs principaux :

- la rédaction d'un journal interne à l'Université, mensuel et tiré à 1 500 exemplaires, destiné uniquement aux enseignants et au personnel administratif. Envoyé automatiquement aux responsables de services, il est donc auprès d'eux un vecteur de la communication externe des différents services de l'Université. La bibliothèque peut s'en servir pour communiquer avec les enseignants, qui le reçoivent par l'intermédiaire des UFR. Stéphanie Préaut est la rédactrice en chef de ce journal, que relit systématiquement le président de l'Université ; son objectif est d'éviter autant d'être une tribune que de manier la langue de bois
- une revue de presse réalisée deux à trois fois par semaine et diffusée auprès des responsables de services
- la réalisation et la mise à jour de fichiers sur les journalistes, les entreprises, etc.
- la réalisation de plaquettes, affiches et divers « produits dérivés » tels que des stylos.

La politique de communication s'oriente selon les axes suivants :

- la professionnalisation (organisation de stages en entreprises notamment)
- l'activité de recherche
- l'innovation technologique et les formations aux nouvelles technologies (une cellule d'innovation pédagogique, ou CIP, vient d'être créée dans l'Université)
- les échanges avec les universités étrangères (on compte 12 % d'étudiants étrangers à Dauphine).

Implication dans la communication des autres services de l'Université :

Pour l'ensemble des documents relevant de la communication de ou dans l'Université, le service veille au respect d'une charte graphique : il impose au moins la présence du logo de l'Université (le dauphin bleu) sur la couverture des brochures et autant que possible les deux « bleus Dauphine » (cette dernière est une moindre contrainte et, en fonction du document à réaliser, une couverture peut être plus attrayante et multicolore : voir le livret de l'étudiant).

Le service est en relation avec un certain nombre de partenaires intervenant dans la réalisation technique de documents plus complexes que de simples brochures : imprimeurs, maquettistes, etc, qui peuvent être contactés par les autres services de l'Université comme la bibliothèque.

Le service peut participer à l'élaboration des produits de communication des autres composantes de l'Université, intellectuellement (voir le livret de l'étudiant) et éventuellement financièrement.

Lucie Trujillo, magasinnière, entretien du mercredi 3 mars

L. Trujillo, magasinnière, travaille au SCD de Paris IX-Dauphine depuis 6 mois environ.

Elle nous a fait part de son point de vue et de celui de ses collègues concernant les améliorations à apporter dans la communication avec les lecteurs.

Un certain nombre de supports de communication existent déjà, mais ils sont insuffisants ou inadaptés :

- panneaux d'affichage (les nouvelles affiches sont occultées par la masse d'informations obsolètes déjà présentes sur le tableau; il faudrait « désherber » régulièrement)

- fiches explicatives : il en existe une pour les tarifs; d'autres pour expliquer le fonctionnement des recherches sur écran (les coller sur la table à côté de l'ordinateur n'est pas une bonne solution : c'est là que les étudiants posent leur affaires).
- petite brochure jaune distribuée aux étudiants de premier cycle présents à la visite proposée à la rentrée universitaire. (cette brochure n'est plus disponible ensuite)
- 3 banques présentes dans le hall d'accueil : une à l'entrée, affectée à l'accueil et au prêt-retour ; une après l'entrée à droite, affectée à l'information bibliographique et aux inscriptions, une autre au fond pour la communication des documents du magasin. (Il y a une confusion des fonctions de ces différentes banques).

L'objectif est de centraliser et d'harmoniser les réponses apportées aux lecteurs afin d'éviter les questions répétitives fastidieuses pour les personnels affectés aux tâches d'accueil et d'information, et de fournir des renseignements clairs aux usagers.

Un certain nombre de ces problèmes pourraient être résolus à la fois par :

1. une meilleure lisibilité des espaces :

- emplacement des banques : les magasiniers attendent beaucoup du réaménagement du hall d'accueil de la bibliothèque d'étude prévu en avril 99
- signalétique (intégrée dans le projet de rénovation des locaux du site principal)
- affichage : peut concerner un certain nombre de renseignements, par exemple le fonctionnement des catalogues, le processus d'une recherche (signification de certains codes de localisation incompréhensibles pour les lecteurs).

2. un guide du lecteur :

Celui-ci devra répondre de manière claire aux questions les plus souvent posées :

- conditions d'accès à la bibliothèque (avec plan)
- horaires des différents services (le mieux serait de les homogénéiser)
- modalités de prêt, notamment pénalités encourues en cas de retard pour le retour des livres empruntés (quand ils rendent un livre en retard, ils sont pénalisés pour l'ensemble; un livre doit retourner en rayon entre deux emprunts, ...)
- tarification des différents services (photocopies, impressions, ...).

La question suivante se pose en conclusion : ne faudrait-il pas, en préalable à la redéfinition d'une politique de communication externe claire et harmonieuse, intervenir en amont d'une part en améliorant la circulation de l'information en interne, d'autre part en simplifiant un certain nombre de pratiques compliquées et d'horaires disparates ?

**Sophie Méritet, monitrice-étudiante à la BR, enseignante-vacataire,
entretien du mercredi 3 mars**

Inscrite à l'université Dauphine depuis le DEUG, actuellement en fin de thèse de gestion, S. Méritet a fréquenté la bibliothèque en tant que faible lectrice d'abord, puis grande utilisatrice. Elle est enfin passée de l'autre côté du décor en devenant monitrice étudiante il y a 4 ans. Depuis cette année, elle est aussi enseignante vacataire en DEUG et en maîtrise. Elle assure actuellement 2 permanences par semaine en bibliothèque de recherche de 2 et 4 heures chacune.

Le type de questions posées à la banque de prêt de la BR se répartit en 4 groupes :

- questions d'ordre pratique : photocopies, emprunts...
- questions posées par les étudiants de Dauphine
- questions posées par les étudiants extérieurs à Dauphine (+ agressives)
- questions posées par les étudiants de DEA ou de doctorat, très demandeurs mais admettant les limites des services offerts.

Problèmes rencontrés à la bibliothèque d'étude :

NB : La bibliothèque est d'abord un lieu de rencontre avant d'être un lieu de travail puisqu'il n'existe pas d'autre lieu à Dauphine en dehors de la cafétéria dans laquelle il n'y a pas de place assise.

En DEUG, pas besoin d'utiliser énormément les services de la bibliothèque. Souvent, le cours suffit et les manuels conseillés sont ceux d'enseignants de Dauphine. Dans le cadre de la présentation des services de l'université, une visite obligatoire de la BE est organisée.

A partir de la licence et de la maîtrise : apprentissage du fonctionnement de la bibliothèque sur le tas sans formation systématique organisée par le SCD.

Pb. de définitions de termes : qu'est-ce qu'une bibliothèque de recherche ? un magasin ? un CADIST, un périodique ?

Pb. d'interrogation du catalogue. Pas assez d'instructions claires (ex. : + = page suivante).

Pb. de lisibilité des sigles : FPTA, FPTC...

Pb. de localisation des documents sur l'OPAC : LA, BE, magasin...(pas clair)

Pb. des périodiques : - en licence, idée qu'il n'existe que l'année en cours et qu'il n'y a pas d'autres périodiques que ceux qui sont en salle.

- ignorance de ce que contient le magasin
- articulation entre le magasin et ce que contient le LA pas claire
- pb. général de localisation (ex. : 6 ans en BR, les années antérieures en magasin qui ne communique pas avec la BR)
- pb. de demande en mag de ces périodiques : faut-il les demander par cote, par ordre alphabétique ?
- pb. de la recherche en ligne de ces périodiques : difficile. Nécessite utilisation du catalogue papier (extrait du CCN-PS), mis à jour une fois par an et avec retard, peu facile d'utilisation pour des non initiés.

Conclusion :

BE : Alors qu'une visite obligatoire de la bibliothèque d'étude est effectuée en 1^{ère} année de DEUG pour les nouveaux inscrits, il semblerait important qu'elle ait lieu aussi en licence ou en maîtrise, surtout pour les nouveaux inscrits à Dauphine.

BR : Les utilisateurs sont généralement très satisfaits de l'accueil reçu et ont moins de pb. d'utilisation.

NB : 10 % seulement des étudiants de 3^{ème} cycle sont originaires de Dauphine. D'où une nécessité de formation accrue.

**Isabelle Sabatier, directrice du SCD, et Géraldine Moreaud, conservatrice,
entretien du jeudi 4 mars**

Au cours de cet entretien qui prenait place à la fin de la semaine de stage, nous avons soumis à I. Sabatier et à G. Moreaud, un bref compte rendu de notre stage et avons souhaité que soient reformulées les limites du projet :

- La part attribuée au guide du lecteur, au site Web et aux autres vecteurs de communication.
- Jusqu'à quel point de précision est-il souhaitable d'arriver ? La réalisation d'une maquette entre-t-elle dans nos attributions ?
- Doit-on se limiter à améliorer l'existant ou peut-on proposer de nouveaux vecteurs de communication ?
- L'Opac est-il concerné par le projet ?

Aux questions énumérées ci-dessus ont été données les réponses suivantes :

- Oui, le guide du lecteur est la pièce maîtresse du projet, mais une petite part reste réservée au site Web : on peut faire des propositions sur l'architecture des pages Web de la bibliothèque, mais inutile d'en évaluer le coût car elles seront réalisées en interne et soumises au cadre de la réinformatisation.
- La signalétique sera intégrée dans le projet général de rénovation des locaux, mais nous pouvons proposer des pistes pour l'améliorer provisoirement pendant la période de transition. Dans cette optique, il paraît pertinent de prévoir lors de notre prochain stage, début mai, une visite à la bibliothèque de l'Université de Paris VIII-Saint-Denis qui a mis en place lors de sa restructuration récente une signalétique intéressante.
- Il faut réfléchir à la manière de faire passer les communications ponctuelles.
- Guide du lecteur : nous devons donner toutes les instructions nécessaires à sa réalisation concrète, c'est-à-dire indiquer la forme (le cadre, la grille), la façon de présenter les contenus et leur description, le coût de la réalisation, mais ce n'est pas à nous que revient la composition de la maquette proprement dite. Il faut donner des pistes pour évaluer l'intérêt des différents types de guides de lecteurs. Ne pas oublier d'y insérer un plan d'accès. Le guide doit être commun aux deux sites du SCD.
- L'Opac doit être laissé de côté car il concerne la réinformatisation.

L'entretien s'est poursuivi sous la forme d'un échange informel au cours duquel toutes sortes de problèmes déjà évoqués lors de l'entretien de début de semaine ont été successivement rappelés et discutés :

- A propos du site Web : l'accès en texte intégral aux Cahiers de Recherche de l'Université fait actuellement l'objet d'une discussion avec les chercheurs : certains centres de recherche n'y sont pas favorables, car, d'après eux, tous les C.R. ne sont pas bons et lorsqu'ils le sont, ils sont publiés. Le seul intérêt est de disposer d'un signalement exhaustif de ces Cahiers, d'un « abstract », dont la mise en place reviendrait naturellement aux bibliothécaires ; c'est la solution vers laquelle on s'oriente. (A propos du site Web, l'EBSLG, hébergé par l'université de Prague, présenterait des ressources électroniques par menus déroulants et « icônes parlants ». Il n'y a pas trop de texte).

Par ailleurs, l'information sur les formations diffusée sur Internet est insuffisante : elle pourrait être développée, notamment à l'intention des chercheurs.

- Concernant le réaménagement du hall : une commission de réflexion a été mise en place par I. Sabatier; une réunion est prévue en avril : tout le monde étant d'accord sur l'idée,

il s'agit de mettre en place les détails pratiques afin que le réaménagement puisse avoir lieu pendant les congés de printemps.

- A propos du prêt : un nouvel automate de prêt, moins cher que celui qui a été testé récemment, va être testé; s'il est performant, il pourrait être acheté pour l'hiver prochain.
- L'OPAC va faire l'objet d'une réflexion en mai ; les postes Minitel d'accès au catalogue vont être remplacés par des PC supplémentaires.
- Concernant la réinformatisation : le deuxième volet prévoit de mettre à disposition des usagers les produits pédagogiques innovants (cours interactifs sur cédéroms...).
- Au sujet de l'efficacité de l'information à communiquer aux étudiants : il est actuellement difficile de faire passer certains messages visant à modifier le comportement des étudiants en bibliothèque d'étude, notamment les interdictions (ne pas boire, manger, parler, téléphoner, etc.) compte tenu du contexte (locaux sonores, mobilier non fixe, nuisances sonores extérieures, saturation, etc.). Un renforcement de la présence humaine plaquée dans ce contexte ne servirait à rien. Cette contradiction entre les locaux et les fonctions du lieu ne pourra être résolue que par la réorganisation de l'ensemble prévue dans le projet U3M.

Mais il est envisageable à plus court terme de proposer aux personnels en relation avec le public des formations à l'accueil (ex. : Mediadix), ne serait-ce que pour gérer leur stress.

**2nd stage projet
au SCD de Paris IX-Dauphine
(3-7 mai 1999)**

Visite du SCD de Paris VIII-Saint-Denis, mardi 4 mai 1999

Objectif de la visite : étudier la signalétique

Interlocuteurs :

Véronique Chabbert : informations générales (architecture et signalétique)

Brigitte Dujardin : communication externe

Cécile Robert : site Web (avec projection)

Locaux et signalétique

La bibliothèque occupe une surface de plus de 15.000 m².

Elle propose 1 500 places de lecture et 150 000 ouvrages en libre-accès répartis dans tous les domaines du savoir (sauf les sciences) et 2 700 titres de périodiques, dont 1 900 vivants.

82 personnes travaillent à la bibliothèque ; celle-ci dessert 27 000 étudiants inscrits à l'Université, 800 enseignants titulaires et 1 000 chargés de cours.

Le bâtiment, conçu par l'architecte Pierre Riboulet, a été terminé en 1998. Il est situé au centre de l'Université.

Un grand soin a été accordé à la signalétique : celle-ci a été confiée au designer Pippo Lionni, qui a également conçu la maquette du guide du lecteur. Il y a travaillé pendant deux ans. L'ensemble de la signalétique a coûté 380 000 F. Le fournisseur choisi était Marcal.

Pippo Lionni, en accord avec les bibliothécaires responsables du projet, a fait le choix d'une signalétique simple et minimaliste qui s'intègre parfaitement à un bâtiment spacieux, ouvert, aéré et lumineux où les matériaux dominants sont le verre et un bois clair. L'idée directrice était, tout en évitant d'abîmer l'esthétique de l'espace, de ne pas donner trop d'informations à l'utilisateur afin qu'il adopte une démarche active de recherche de l'information.

Cette signalétique se caractérise par quelques réalisations originales :

- pour la signalétique générale, de grandes bannières en toile de spi, de la couleur des salles de lecture (bleue, rouge, violette, verte, orange, brune et rose) ; sur chaque bannière figurent les disciplines concernées ; on les retrouve sous forme d'icônes dans le guide du lecteur
- pour la signalétique moyenne, de petits supports rectangulaires en métal noir permettant de fixer des feuilles de calque imprimées en interne où figurent des logos (ex. : salle des professeurs, salle des catalogues, toilettes,...)
- pour la signalétique de proximité en revanche, les informations portées sur les serre-livres sont beaucoup moins bien conçues.

Les modifications concernant la signalétique de proximité sont assurées par les bibliothécaires : les calques sont réalisés sur MacIntosh et les modifications de cotes sur les rayonnages sont à la charge des responsables de collection.

Le guide du lecteur est proposé dans un présentoir fixé sur une stèle en métal noir placée dans le hall. Sur celle-ci figure également une barrette de cinq pictogrammes correspondant aux interdictions.

La communication externe, le guide du lecteur et l'information ponctuelle

Concernant ces deux points, nous nous sommes entretenus avec Brigitte Dujardin, investie dès son arrivée à la bibliothèque en septembre 1997 de la mission de communication.

Un comité scientifique, comprenant notamment la directrice M. Jullien et V. Chabbert, a réfléchi aux différentes manifestations à organiser pour l'inauguration de la bibliothèque. La réflexion a davantage porté sur la conception de produits de communication que sur une stratégie proprement dite. Un certain nombre de produits (ex. dossier de presse, vidéo, affiches, livret, cartons d'invitation,...) ont ainsi été réalisés pour l'inauguration, dont le budget (conception graphique, exposition et impression comprises) était de 500 000 F.

Après l'inauguration, le travail de B. Dujardin a consisté essentiellement en une gestion des demandes d'expositions, de colloques et autres manifestations émanant de la ville, ainsi que de la forte demande de la presse, du cinéma ou de la télévision pour venir filmer ou photographier la bibliothèque, autrement dit en une activité de régisseur.

C'est actuellement la graphiste qui est en charge de la communication à l'Université.

La brochure destinée aux lecteurs a été conçue par l'auteur de la signalétique, le graphiste Pippo Lionni et réalisée par son entreprise, L Design. Elle a été tirée à 50 000 exemplaires pour un coût de 80 000 F, soit 30 000 F pour la conception graphique et 50 000 F pour l'impression. Cette brochure a été créée pour une durée de deux ans à l'issue desquels elle devra être réactualisée. Elle se présente sous la forme d'un dépliant composé de sept volets en papier légèrement rigide et dont la couleur dominante est le jaune d'or. Elle comporte huit rubriques : présentation de la bibliothèque, mode d'emploi, localiser un document, services, fonds spécialisés, accès, plan, salles de lecture.

L'information ponctuelle est assurée par des documents papiers proposés dans des présentoirs sur la banque d'accueil. Il paraît que cela est plus efficace que l'affichage. Il n'y a donc aucun tableau d'affichage à l'intérieur de la bibliothèque. Pour la réalisation des documents d'information ponctuelle, la bibliothèque s'est associée au service de communication de l'Université et dispose d'un matériel interne de P.A.O. Cela se fait au coup par coup, il n'y a pas de matériel permanent.

3. Le site Web

Adresse du site Web de la bibliothèque : www-bu.univ-paris8.fr

La bibliothèque propose 7 postes avec accès Internet.

Cécile Robert nous a présenté le site Web, dont elle assure la maintenance.

Le site de l'Université est un vieux site, peu innovant graphiquement, qui devrait être changé bientôt. Il propose dans son menu général un accès à la bibliothèque, via une page de présentation à laquelle n'ont pas participé les bibliothécaires.

Pour son site Web, la bibliothèque ne s'est pas alignée sur la charte graphique de l'Université.

Elle a fait appel au même graphiste que pour la signalétique et le guide du lecteur, Pippo Lionni. Pour 15 000 F, celui-ci a conçu un design très sobre, en accord avec l'architecture très classique du site : deux barres de rubriques en abscisse et en ordonnée, hiérarchisées entre elles et matérialisées par de gros boutons rectangulaires. Techniquement, le site a été réalisé avec l'aide de l'informaticien de la bibliothèque, non remplacé depuis son départ récent. On accède au catalogue par un lien hypertexte.

Il est question de concevoir un moteur de recherche interne au site de la bibliothèque.

Le site atteint un volume de 1 Mo et représente une centaine de pages. Le rédactionnel est assuré par les responsables de collections, soit directement sur un éditeur html, soit par

l'intermédiaire d'un traitement de texte : chacun a rédigé un topo descriptif concernant sa salle et sa discipline.

**Françoise Picq, vice-présidente du CEVU,
entretien du mercredi 5 mai**

Le CEVU et notre étude :

C'est un lieu de débat pour les étudiants, contrairement au CA.

Il existe plusieurs commissions dont une, « médiation », qui prépare certaines propositions.

La médiation apportée par les associations d'étudiants n'est pas à négliger surtout sur des sujets comme le comportement en bibliothèque.

En dehors de toute appartenance politique, les associations d'étudiants ont beaucoup de pouvoir sur le campus.

Chaque année, le CEVU participe à des manifestations organisées par les étudiants.

Il peut apporter un concours financier.

L'aide du CEVU, quelques idées pour la communication :

faire appel à la collaboration des étudiants :

- signatures sur la Charte des étudiants pour améliorer le comportement en bibliothèque
- monitorat en début d'année pour aider les nouveaux étudiants à la bibliothèque

utiliser les étudiants pour la diffusion d'informations :

- affichage au rez-de-chaussée
- participation à la signalétique par le lancement d'un concours de création comme l'exposition « jeunes talents » qui se déroule chaque année en mars...

**Sandra Rony, conservatrice, responsable de la 2^{ème} tranche de réinformatisation,
entretien du mercredi 5 mai**

Actuellement rédaction du 2^{ème} cahier des charges de la réinformatisation de la bibliothèque: volonté de permettre un accès simultané au catalogue de la bibliothèque, aux cédéroms, aux banques de données et à Internet. 2 solutions sont envisagées : une interface explicite ou une interface implicite.

- interface explicite : propose simultanément au lecteur l'ensemble des services de la bibliothèque : le lecteur se dirige alors vers la source d'information correspondant à sa recherche. L'hypothèse la plus basse reviendrait à reprendre l'interface existante en lui conférant un caractère plus convivial. A une échelle supérieure, on pourrait proposer des liens entre les différentes bases, par exemple proposer au lecteur d'avoir accès à des sommaires de périodiques, et éventuellement à du texte intégral, à partir d'une liste.
- interface implicite : permet une interrogation multi-bases. Cette solution demande plus d'investissement informatique. Projet plus coûteux, mais plus novateur. Problème pour fédérer un parc de données hétérogène.

Choix du prestataire : GEAC travaille avec Archimed. Autre prestataire possible : Entreprise Industrielle. Actuellement, Archimed propose des interfaces explicites, mais serait intéressé pour travailler sur une interface multi-bases.

Actuellement, phase de réflexion : étude technique pour appréhender la viabilité technique de chaque scénario. Question du financement également à l'étude. Cahier des charges devant être achevé fin juin, choix définitif en novembre-décembre, mise en œuvre en 2000.

Internet : Actuellement, Francis Tabourin est chargé de la maîtrise technique du site de la bibliothèque. Le personnel de la bibliothèque, et plus particulièrement Isabelle Filiâtre en alimentent le contenu. Dans son état actuel, le site est assez artisanal. Le catalogue à jour devrait être mis en ligne à partir du mois de juin-juillet. Le site doit être remodelé dans le cadre du 2^{ème} cahier des charges : les fournisseurs sont appelés à proposer des solutions pour améliorer l'offre de services du site, comme par exemple la mise en œuvre de liens entre une liste de périodiques et leur sommaire. Nous pouvons cependant faire quelques recommandations pour le site Web réaménagé à partir des scénarios déjà envisagés.

**Marielle de Miribel, conservatrice au centre Médiadix, CRFCBLD (Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques, du livre et de la documentation),
entretien du jeudi 6 mai**

Au vu de la présentation de notre projet, Marielle de Miribel prend soin de souligner que nous n'employons le terme de « communication externe » qu'au sens restreint de communication au lecteur (en laissant donc de côté les éditeurs, fournisseurs et institutions). Elle définit les trois pôles importants d'une bibliothèque en fonction desquels se bâtit une stratégie de communication : les pôles institutionnel, culturel et social. Il importe donc de bien définir lequel est prédominant dans la bibliothèque à laquelle nous nous intéressons afin d'avoir une démarche cohérente.

Relativement aux guides du lecteur, elle insiste d'une part sur l'importance de la relation texte-image, d'autre part sur celle de la définition des rubriques en fonction des objectifs que se donne la bibliothèque (sachant que ceux-ci risquent d'être différents de ceux des lecteurs). Les rubriques sont en général organisées soit en suivant la démarche du lecteur (présentation des collections d'abord puis des moyens d'y accéder), soit en suivant celle de la bibliothèque, c'est-à-dire le circuit du livre en lien avec le lecteur (inscription, prêt, consultation).

Relativement à la signalétique, elle évoque notamment les techniques commerciales de marketing de lieu : les commerces deviennent des lieux de plaisir pour nos sens (particulièrement les magasins « Nature et Découverte ») où l'achat est « motivé » par le désir de garder un souvenir ; par ailleurs, ils ont tendance à évoluer vers des formes rondes ménageant différents espaces en fonction des démarches du public. Si les médiathèques semblent tirer profit de ces expériences pour devenir aujourd'hui de véritables lieux de vie, les bibliothèques, en revanche, accusent un net retard en la matière puisqu'elles restent encore des lieux anonymes, confrontés à l'affluence massive de leurs usagers.

Elle conclut en définissant la fonction de communication comme le moyen d'assurer la cohérence entre les différents aspects de la communications (avec les lecteurs, les fournisseurs et les institutions ; communication écrite et orale ; interne et externe). Il est donc capital qu'une personne au sein de la bibliothèque soit chargée de cette tâche

transversale et que cette personne ait une responsabilité au sein de son équipe (donc choisir de préférence un conservateur).

5. GRILLES D'ANALYSE

Signalétique

Guide du lecteur

Web

Critères d'aide à la décision

Cf. pages suivantes.

GRILLE D'ANALYSE DE SIGNALÉTIQUE

Bibliothèque	Signalétique générale	Signalétique moyenne	Signalétique de proximité	Commentaires
Lisibilité :				
- police de caractère				
- taille de la police				
- couleur des caractères				
- couleur du fond				
- cohérence avec la couleur des cotes				
- cohérence avec le plan d'accueil				
- accessibilité (hauteur)				
Esthétique :				
- harmonie				
- illustrations				
- intégration dans l'architecture				
Forme :				
- plan				
- texte				
- pictogrammes				
- flèches directionnelles				
Matériau :				
- solidité (accrochage)				
- qualité (stabilité)				
- entretien (nettoyage)				
Langage :				
- vocabulaire spécialisé				
- continuité de la classification				
- fiabilité du contenu (concordance livres / étiquettes)				
Informations pratiques :				
- sécurité (incendie, sorties...)				
- règlement intérieur				
- toilettes				
- photocopieuses				
- vente de cartes de photocopies				
Lieux spécifiques :				
- banque d'accueil, de prêt				
- espace de RDI				
- circulation interne				
Evolutivité :				
- information				

LISTE DES BIBLIOTHEQUES DONT LA SIGNALÉTIQUE A ÉTÉ ANALYSÉE

Bibliothèque de l'Enssib-Doua

Bibliothèque de l'Enssib-Grandclément

SCD de Paris VIII-Saint-Denis

SCD de Paris IX-Dauphine.

GRILLE D'ANALYSE DES GUIDES DU LECTEUR

DESCRIPTION DU GUIDE DU LECTEUR

		Description	Commentaires	
FORME	Format (H x l) en cm			
	Brochure ou pochette à feuillets mobiles			
	Nombre de pages ou de feuillets			
	Pochette			
	Accessoires			
	Couleurs			
	Illustrations			
	Logo			
	Nature du support			
	Nombre de rubriques			
	Vocabulaire employé			
	Date de mise à jour			
	FOND	Titre		
		Informations pratiques		
Adresse				
N° de tél.				
Site web				
Horaires				
Plan d'accès				
Plan du SCD				
Conditions d'inscription				
Règlement intérieur				
Présentation du SCD				
Locaux				
Personnel				
Collections				
Domaine(s) spécifique(s)				
Classement				
Monographies				
Périodiques				
Cédéroms (liste) et Internet				
Thèses				
Produits documentaires				
Accès aux documents				
Localisation				
Fonctionnement du catalogue (exemples ?)				
Services				
Prêt à domicile				
Prêt entre bibliothèques				
Aide à la recherche				
Interrogation de banques de données				
Visites et formations aux nouvelles technologies				
Photocopie et reproduction				

ANALYSE DU GUIDE DU LECTEUR

A quel public ce guide se veut-il utile ?

Clarté et lisibilité : - dans sa forme
- dans son fond

Exhaustivité

Maniabilité

Evolutivité

Esthétique et attrait

Eléments à retenir comme modèle

Eléments à rejeter absolument

LISTE DES BIBLIOTHEQUES DONT LES GUIDES DU LECTEUR ONT ETE ANALYSEES

SCD de Lyon I

Nice-Sophia-Antipolis

Orléans

Paris VIII-Saint-Denis

Paris IX-Dauphine

Paris X-Nanterre

UTT (Université de Technologie de Troyes)

SICD des Langues Orientales

de Montpellier

Bibliothèque Centrale de l'Institut Pasteur




Bibliothèque de l'Université catholique de Lyon

Bibliothèque de l'Enssib-Doua

Bibliothèque de l'Enssib-Grandclément

BRISE (Bibliothèques en Réseau Informatisé de Saint-Etienne)

2- Grille d'analyse de sites web

Résultat de l'analyse : /100 Le site a obtenu un score supérieur à 80% (Très bien) 
 Le site a obtenu un score entre 60% et 79% (Bien) 
 Site évalué le : Le site a obtenu un score inférieur à 60% (Faible) 

Nom du site :

Adresse (URL) :

Notes :

Public(s) cible(s) : Grand public Spécialisé

Catégories d'information : Information factuelle Documents (en version intégrale)

Répertoire / Liste (précisez) :

Banque de données (précisez) :

Mode de présentation : Texte Texte et illustrations Multimédia

Accès au site : Libre Tarifé Limité (précisez) :

Option de langue : Français Anglais Autres :

CONTENU (60%)	Faible (1 point)	Bien (5 points)	Très bien (9 points)
Information détaillée / étendue du site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logique de l'organisation des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pertinence des liens vers l'extérieur : qualité des pointeurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Date de la dernière mise à jour (si moins de trois mois : mettre très bien)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Accès en ligne au texte complet des documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité de la langue et/ou de la traduction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Présence utile et pertinence des illustrations ou des animations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sources d'information claires et bien identifiées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Total des colonnes			/60

NAVIGATION (20%)	Faible (1 point)	Bien (3 points)	Très bien (5 points)
Facilité de déplacement (aller-retour, retour page d'accueil, plan du site)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compréhension aisée des boutons d'orientation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité de l'outil de recherche indexant le contenu du site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidité de chargement du site et des différentes pages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Total des colonnes			/20

PRÉSENTATION VISUELLE (14%)	Faible (1 point)	Bien (3 points)	Très bien (5 points)
Design du site et couleurs utilisées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lisibilité du texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rapidité de chargement des illustrations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Qualité de l'impression (imprimante)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Total des colonnes			/14

ACCESSIBILITÉ (6%)	Faible (1 point)	Bien (3 points)
Présence dans les principaux répertoires et outils de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adresse intuitive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Total des colonnes		/6

CRITERES D'AIDE A LA DECISION

Critères	Scénario 1 ECO	Scénario 2 MODULO	Scénario 3 PRESTIGIO
Meilleur coût			
Rapidité et facilité d'installation			
Evolutivité			
Esthétique / Image de marque			
Simplicité d'utilisation (pour le lecteur)			
Lisibilité / Concision			
Amélioration du service public			
Intégration dans le contexte matériel			
TOTAL			

6. MAQUETTE DE GUIDE DU LECTEUR

RECTO

- **Modalités de prêt**

- **Services**

PEB

Aide à la recherche

Formations

- **Présentation rapide de la bibliothèque**

Bibliothèque d'étude

Bibliothèque de recherche

Statut de CADIST

Discipline développées

- **Informations pratiques**

Adresse, téléphone, fax, site web

Horaires d'ouverture

- **Modalités d'inscription**

- **Photocopies**

Nom de la bibliothèque

Photographie retravaillée de la
bibliothèque

Logo de la bibliothèque ou de
l'université

VERSO

- **Ouvrages**

Comment retrouver un ouvrage dans le catalogue

Comment retrouver un ouvrage en libre-accès

Comment obtenir un ouvrage conservé en magasin

- **Périodiques**

Comment retrouver un périodique dans le catalogue

Répartition des collections de périodiques entre le libre-accès et le magasin

- **Thèses et mémoires**

- **Working papers**

- **Documentation électronique**

Cédéroms
Modalités d'accès au boc@l
Internet

7. SIGLES

ABF	Association des Bibliothécaires Français
ATER	Attaché Temporaire d'Enseignement et de Recherche
BAS	Bibliothécaire-Adjoint Spécialisé
BAT	Bon À Tirer
BBF	Bulletin des Bibliothèques de France
BE	Bibliothèque d'Etude
BM	Bibliothèque Municipale
BnF	Bibliothèque nationale de France
BR	Bibliothèque de Recherche
BU	Bibliothèque Universitaire
CA	Conseil d'Administration
CADIST	Centre d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique
CCMOP	Cahier des Charges de la Mise en Œuvre du Projet
CCN-PS	Catalogue Collectif National des Publications en Série
CCPE	Cahier des Charges du Projet des Elèves
CES	Contrat Emploi Solidarité
CEVU	Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire
CP	Comité de Pilotage
DEA	Diplôme d'Etudes Approfondies
DESS	Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées
DEUG	Diplôme d'Etudes Universitaires Générales
EBSLG	European Business Schools Librarians' Group
ENSSIB	Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques
FFOM	Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces
IEP	Institut d'Etudes Politiques
LA	Libre Accès
MENRT	Ministère de l'Education Nationale, de la Recherche et de la Technologie
MLIS	Maison du Livre, de l'Image et du Son
OPAC	On line Public Access Catalog
OTAN	Organisation du Traité de l'Atlantique Nord
PAO	Publication Assistée par Ordinateur
PEB	Prêt Entre Bibliothèques
RDI	Recherche Documentaire Informatisée
SCD	Service Commun de la Documentation
SCDU	Service Commun de la Documentation de l'Université
SCUIO	Service Commun Universitaire d'Information et d'Orientation
SIGB	Système Intégré de Gestion de Bibliothèques
STMG	Service Technique et Moyens Généraux
U3M	Université du 3 ^{ème} Millénaire
UFR	Unité de Formation et de Recherche
UTT	Université de Technologie de Troyes
UV	Unité de Valeur