

L'exemple du service commun de la documentation de l'université Lyon 3-Jean Moulin

Sous la direction de Marie-Noëlle Icardo
Chef de projet pour l'extension des locaux de l'ENSSIB

Résumé :

La relation entre les SCD et les enseignants-chercheurs est un des maillons faibles de la communication au sein des universités. Pourtant, les SCD ont pour mission l'accueil des enseignants-chercheurs et la collaboration avec eux pour l'élaboration de la politique documentaire. Comment améliorer la communication du SCD à destination de cette cible ? A partir de l'étude concrète du contexte de l'université Lyon 3-Jean Moulin, ce mémoire ébauche un plan de communication à destination des enseignants-chercheurs.

Descripteurs :

Université Jean-Moulin (Lyon)--Bibliothèque
Chercheurs--France
Enseignants--France
Communication dans les organisations
Communication en bibliothéconomie--France

Abstract :

The relationship between SCDs (common services of documentation) and teacher-scientists is one of the weak links of the communication within universities. However, the role of the SCD is the reception of teacher-scientists and the collaboration with them for the development of the documentary policy. How is it possible to improve the communication of the SCD towards this target ? Based on a concrete study of the university Lyon 3-Jean Moulin, this report outlines a communication strategy that targets teacher-scientists.

Key-words

Scientists--France
Teachers--France
Communication in organizations
Communication in library science--France

Sommaire

INTRODUCTION	7
--------------------	---

PARTIE 1 LE CONTEXTE DE LA COMMUNICATION INTERNE À L'UNIVERSITÉ LYON 3-JEAN MOULIN	10
---	-----------

1. LA COMMUNICATION : DE QUOI PARLONS-NOUS ?	11
2. CARACTÉRISTIQUES HISTORIQUES DE L'UNIVERSITÉ LYON 3	12
2.1. <i>La création</i>	12
2.2. <i>La bibliothèque interuniversitaire de Lettres et Sciences humaines...</i>	13
2.3. <i>Les sites de l'université Lyon 3</i>	14
2.4. <i>Les facultés</i>	15
3. LA PRÉSIDENTE ET LES SERVICES DE L'UNIVERSITÉ LYON 3	15
3.1. <i>La présidence et les services centraux</i>	15
3.2. <i>Les services communs</i>	16
4. LA COMMUNICATION INTERNE À LYON 3	18
4.1. <i>La communication interpersonnelle</i>	18
4.2. <i>La communication au travers de médias</i>	21
4.3. <i>Conclusion</i>	25
5. LA COMMUNICATION DU SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION DE LYON 3 : ÉTAT DES LIEUX	25
5.1. <i>Le positionnement du SCD dans l'université et à l'extérieur</i>	25
5.1.1 Positionnement géographique	25
5.1.2 Relations avec les instances présidentielles	26
5.1.3 Relations avec les autres services de l'université	27
5.1.4 Relations avec les bibliothèques associées	27
5.1.5 A l'extérieur : le SICD et les autres SCD lyonnais	28
5.2. <i>Cibles, objectifs, actions et supports de communication</i>	28
6. CONCLUSION	31

PARTIE 2 LA CIBLE DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS DE LYON 3 ..	33
--	-----------

1.	UNE CIBLE HÉTÉROGÈNE	34
1.1.	<i>Les statuts</i>	34
1.2.	<i>Les chiffres</i>	35
1.3.	<i>Diversité des profils et des activités</i>	36
2.	PRATIQUES DOCUMENTAIRES DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS DE LYON 3 ..	37
2.1.	<i>Les besoins documentaires</i>	37
2.2.	<i>Les pratiques documentaires</i>	39
2.3.	<i>Conclusion</i>	41
3.	L'ENSEIGNANT-CHERCHEUR, PUBLIC DU SCD	42
3.1.	<i>L'inscription</i>	42
3.2.	<i>La fréquentation des bibliothèques</i>	43
3.3.	<i>Leur appréciation des collections</i>	44
3.4.	<i>La relation au personnel</i>	45
3.5.	<i>L'image de la bibliothèque</i>	46
4.	L'ENSEIGNANT-CHERCHEUR, PARTENAIRE DU SCD	47
4.1.	<i>La collaboration documentaire</i>	47
4.2.	<i>Le relais auprès des étudiants</i>	48
4.3.	<i>La collaboration pour l'enseignement de la méthodologie documentaire</i>	49
5.	CONCLUSION	50
 PARTIE 3 ELABORER UNE POLITIQUE DE COMMUNICATION À DESTINATION DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS.....		51
1.	LA CONCEPTION D'UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION EXTERNE	52
1.1.	<i>Les questions préalables</i>	52
1.2.	<i>L'audit de culture</i>	53
1.3.	<i>Les quatre étapes d'une politique de communication</i>	53
2.	LE SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION DE LYON 3 : IMAGE ET OFFRE DE SERVICE	55
2.1.	<i>L'image du SCD Lyon 3</i>	55
2.1.1	Une construction mouvementée et en devenir	55
2.1.2	Le personnel du SCD	57
2.1.3	Les choix stratégiques du SCD	58

2.2.	<i>L'offre de service du SCD de Lyon 3 aux enseignants-chercheurs.....</i>	60
2.2.1	La documentation	60
2.2.2	Les espaces de travail	61
2.2.3	Les services personnalisés	61
2.2.4	Les services pour l'enseignant-chercheur en tant que partenaire	62
2.3.	<i>Faut-il créer d'autres services à destination des enseignants-chercheurs ?</i>	63
3.	EBAUCHE D'UN PLAN DE COMMUNICATION À DESTINATION DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS DE LYON 3	64
3.1.	<i>Etudes préalables.....</i>	64
3.1.1	Les missions du SCD et de l'université	64
3.1.2	Les attentes exprimées par les enseignants-chercheurs.....	66
3.2.	<i>Le plan de communication</i>	69
3.2.1	Les acteurs et les contraintes du plan de communication.....	69
3.2.2	Les objectifs du SCD	70
3.2.3	Les actions.....	71
3.2.4	Les supports	71
4.	CONCLUSION.....	72
	CONCLUSION.....	74
	BIBLIOGRAPHIE	76
	TABLE DES ANNEXES	81

Remerciements

Je souhaite tout d'abord remercier Claire Denecker qui m'a accueillie pour mon stage au service commun de la documentation de l'université Lyon 3 et auprès de qui j'ai travaillé sur la mission communication externe ; ses conseils, sa pédagogie et sa réflexion sur le sujet ont été riches d'enseignement pour moi.

Je remercie également toutes les personnes qui m'ont reçue et aidée à y voir plus clair et surtout Marielle de Miribel à Médiadix, les membres du personnel du SCD Lyon 3, du SICD Lettres et Sciences humaines de Lyon, et toutes les personnes ressources dont les établissements sont cités dans ce mémoire.

Toute ma reconnaissance va à ma directrice de mémoire, Mme Icardo qui m'a suivie et conseillée durant le stage et la rédaction de ce travail.

Remarques liminaires

- Les références des ouvrages présents dans la bibliographie ne seront repris que partiellement dans les notes de bas de page. Il faut donc se référer à la bibliographie finale pour avoir la référence détaillée.
- Le terme générique de SCD (service commun de la documentation) est utilisé dans ce mémoire pour désigner l'organe de coordination des bibliothèques universitaires. Statutairement, le SCD coordonne l'ensemble de la documentation au sein de l'université, et donc les bibliothèques d'UFR dites associées. Toutefois, en ce qui concerne la communication interne et externe du SCD, cette coordination n'est pas toujours effective, et c'est pour cette raison que, dans ce mémoire, les bibliothèques associées sont considérées comme des entités indépendantes du SCD devant faire l'objet d'une communication spécifique.

Introduction

Les relations entre les services communs de documentation (SCD) et les enseignants-chercheurs au sein des universités sont le plus souvent considérées sous l'angle documentaire. En effet, les besoins des enseignants-chercheurs sont spécifiques et un axe de la politique documentaire des SCD doit leur être consacré. L'intérêt premier d'une bonne communication entre la bibliothèque et ce public est bien sûr d'ajuster les acquisitions aux besoins de cette catégorie d'utilisateurs et, par ricochet, à ceux des étudiants. A la fois public et partenaire au sein de l'université, les enseignants-chercheurs sont des acteurs principaux de l'intégration des SCD dans l'université, indispensables à la bonne réalisation de leurs missions¹.

Et pourtant il n'en reste pas moins qu'aujourd'hui la relation avec les enseignants-chercheurs constitue très souvent le maillon faible du réseau de communication des SCD au sein des universités.

Sans doute ne suffit-il plus de réfléchir en termes d'acquisitions et de collections pour comprendre ce déficit. Le rattrapage documentaire effectué par les SCD ces dix dernières années interdit de penser, comme cela a pu être le cas autrefois, que c'est la pauvreté des fonds des bibliothèques universitaires qui explique la désaffection certaine des enseignants-chercheurs vis-à-vis de ces établissements et leur peu d'implication dans les questions documentaires. Ce qui doit être mis en cause aujourd'hui, c'est sans doute la communication externe des SCD : les bibliothécaires savent-ils communiquer auprès des enseignants-chercheurs ? N'est-il pas de notre responsabilité de faire connaître nos services et de savoir s'ils répondent aux attentes de nos utilisateurs ?

Ce mémoire se place donc résolument sous l'angle de la communication, au sens marketing du terme. La communication, contrairement à l'information, induit que l'émetteur du message, ici le SCD, est responsable non seulement de ce qu'il dit, mais également de la façon dont son message est reçu. Si le message est refusé ou

mal entendu, on doit présumer que son émetteur en est responsable car il n'a pas su prendre en compte les besoins et les attentes de ses cibles.

Bien entendu, cette définition, qui engage la responsabilité de l'établissement « communiquant », en l'occurrence le SCD, ne doit pas être comprise de manière négative et angoissante. C'est à l'inverse une chance offerte de mieux s'évaluer et par là de progresser. La communication est indispensable dans les établissements publics qui ont l'obligation de faire connaître leurs services, d'accuser réception des demandes, d'entendre les observations des usagers et des partenaires. Le dialogue, qui est la fin recherchée par toute bonne politique de communication, devient alors « *la voie essentielle d'évaluation des services publics* »² et permet la coproduction du service personnalisé qu'attend l'utilisateur.

Conscientes de cette nécessité et soucieuses de mettre en place des politiques volontaristes en la matière, de nombreuses bibliothèques publiques et des services communs de documentation initient progressivement des stratégies de communication. Au SCD de l'université Lyon 3-Jean Moulin, la création en 2000 de la mission transversale *Communication externe* témoigne de cette prise de conscience. Sensible à son positionnement et à son intégration au sein de l'université, cet établissement a engagé une réflexion globale sur sa communication externe, notamment à destination des enseignants-chercheurs. C'est dans ce contexte que s'est inscrit le stage proposé à un élève-conservateur de l'ENSSIB.

La première étape du stage a été de rencontrer et d'échanger avec les membres du personnel des bibliothèques, les enseignants-chercheurs et les personnels administratifs de l'université. Il s'agissait de circuler au sein des différentes composantes, de « communiquer » par téléphone, messagerie électronique et *de visu*, de vivre en somme ce sur quoi on réfléchissait : les circuits de communication au sein de l'université. Ce point mérite d'être souligné dans la mesure où, en communication, les moyens utilisés (enquêtes, entretiens, etc) sont aussi importants que les fins recherchées (actions, événements). C'est en vivant

¹ Telles qu'elles sont énoncées dans le décret n° 85-694 du 4 juillet 1985 relatif aux services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur : « Mettre en œuvre la politique documentaire de l'établissement, coordonner les moyens correspondants et évaluer les services offerts aux usagers ».

² ZEMOR, P. *La Communication publique*, p. 36.

concrètement la relation qu'on appréhende les écueils, les opportunités et les possibilités. Le dialogue qui précède l'action de communication et qui lui succède n'est pas seulement un préalable mais constitue une phase clé de la stratégie.

A cette première et indispensable étape du stage répondent les deux premières parties de ce mémoire. Après une courte définition des différents sens que nous accordons au terme « communication » (institutionnelle, externe, interne, etc), sont présentés les réseaux de la communication interne de l'université Lyon 3 et le positionnement du SCD, avec ses forces et ses faiblesses. La deuxième partie étudie la cible des enseignants-chercheurs. Les quinze entretiens avec ces derniers, dont on trouvera un compte-rendu dans le rapport de stage³, ont été particulièrement instructifs et nourrissent constamment notre propos.

Cette analyse de l'existant a permis dans un troisième temps de dégager une stratégie de communication et de proposer des actions concrètes. Pour cela, plusieurs moyens ont été employés : des lectures tout d'abord (on en trouvera la trace dans la bibliographie finale), des entretiens avec des personnes ressources et enfin l'étude autour d'une lettre d'information à destination du seul public des enseignants-chercheurs de Lyon 3. Ce projet, baptisé « SCD Infos », a permis d'ancrer la réflexion dans le réel et d'appréhender une action de communication sous tous ses aspects.

Ce mémoire s'appuie donc sur l'expérience concrète du stage de trois mois effectué auprès de la responsable de la mission *Communication externe* du SCD Lyon 3. Il part de l'existant tel qu'il a été observé et étudié sur ce terrain : la communication ne peut être pensée que comme une stratégie particulière s'inscrivant dans un contexte particulier. C'est la raison pour laquelle nous nous garderons de généraliser nos affirmations et propositions aux SCD en général.

Toutefois, les lecteurs de ce mémoire pourront en tirer, c'est du moins notre souhait, des idées et critères utilisables ailleurs.

³ MONTALESCOT, C. *Stage au service commun de la documentation de l'université Lyon 3 : Les missions communication et formation des usagers*. Villeurbanne : ENSSIB, 2002.

Partie 1

Le contexte de la communication interne à l'université Lyon 3- Jean Moulin

Cette première partie présente l'université et le service commun de la documentation sous l'angle de la communication ; on y trouvera donc pas un historique précis de l'université Lyon 3, ni la description détaillée de sa structure et de son fonctionnement. Après quelques précisions terminologiques, nous tenterons d'expliquer en quoi certains épisodes de son histoire ont marqué le personnel de l'université et conditionnent encore les relations internes aujourd'hui. Nous essayerons de comprendre quels sont les réseaux de communication et de circulation de l'information au sein de l'université. Enfin, nous observerons comment le service commun de la documentation se positionne dans ce réseau et quelles sont, en terme de communication, ses opportunités, ses forces et ses faiblesses.

1. La communication : de quoi parlons-nous ?

Ce mémoire traite de la communication à deux niveaux : d'une part la communication interne de l'université et ses réseaux et d'autre part la communication externe de ses composantes et plus particulièrement celle de son service commun de la documentation (SCD). En d'autres termes : quelle est la communication externe d'un SCD à destination de la cible des enseignants-chercheurs et comment cette communication s'inscrit-elle dans la communication interne globale de l'université. Avant tout chose, il faut définir ce que l'on entend par ces termes et comment ils s'articulent entre eux.

Qu'il s'agisse de l'université ou de son SCD, nous parlerons de communication institutionnelle (et non de communication promotionnelle ou événementielle) : *« La communication institutionnelle a pour objet de présenter le rôle de l'organisme, d'en affirmer l'identité et l'image, de rendre compte de l'ensemble de ses activités et plus généralement d'accompagner la politique de l'institution. Il s'agit donc d'une communication globale qui n'est sérieusement maîtrisée que si elle assume à la fois les préoccupations de la communication externe et celles de la communication interne »*⁴.

Pierre Zemor définit ainsi les trois objectifs complémentaires visés par la communication institutionnelle : améliorer l'image du service public vers l'extérieur, réaffirmer et valoriser le sentiment d'appartenance des agents du service public, permettre et stimuler le changement⁵. La communication institutionnelle est la plus importante, préalable à tout autre type de communication et, plus qu'une autre, elle nécessite d'élaborer un véritable plan de communication.

La communication institutionnelle a deux aspects : interne et externe. La communication interne a les missions suivantes : écouter, informer, motiver, composer. Elle a pour objectif de réduire au maximum le décalage entre ce que les salariés vivent et pensent de l'établissement dans lequel ils travaillent. Elle

⁴ ZEMOR, P. *La Communication publique*, p. 57.

⁵ ZEMOR, P. *Le Sens de la relation*.

s'articule autour de l'écrit (note de service, affichage, lettre), de la communication interpersonnelle, des médias (intranet, etc).

La communication externe s'adresse aux cibles extérieures à l'établissement : tutelles, partenaires, publics, réseaux professionnels, usagers, presse, etc.

Nous affirmons en préalable que les communications interne et externe doivent être en harmonie, sans quoi l'image véhiculée par le personnel sera différent du message communiqué par l'établissement. Les deux modes de communication, s'ils ne vont pas dans le même sens, s'annihilent et suscitent le trouble dans l'esprit des usagers et partenaires. La seule formulation des objectifs de communication montre à quel point la communication interne et externe doivent être en symbiose pour que la communication institutionnelle soit cohérente et réussie.

Une fois ces définitions posées, entrons dans le vif du sujet.

2. Caractéristiques historiques de l'université Lyon 3

2.1. La création

En 1969, par l'arrêté du 5 décembre, sont créées deux universités : Lyon 1 (Sciences et Médecine) et Lyon 2 (Sciences humaines et sociales). Le 26 juillet 1973, un décret du Ministre de l'Education nationale crée une troisième université à partir de composantes de Lyon 2 : Lyon 3. La partition s'est effectuée pour des raisons politiques⁶ et la communication autour de ces deux universités en souffre alors⁷.

D'abord très conflictuelles, les relations entre les deux universités se stabilisent dans les années 80⁸ : chacune acquiert une renommée dans des secteurs différents : Sciences économiques et sociales, Sociologie, Psychologie, Sciences politiques et Histoire de l'art pour Lyon 2, Droit, Gestion, Langues slaves et orientales pour Lyon 3. En 1990/1991, les deux universités s'efforcent de communiquer autour de

⁶ La répartition des locaux et des enseignements ont provoqué de nombreuses frictions.

⁷ La presse s'en est souvent fait l'écho « *Au terme d'une partition politique exécutée au sabre entre Lyon 2 et Lyon 3, la banlieue revint à la « gauche ». Ce « Yalta universitaire » laissait aux traditionalistes de la « fac de Droit » le prestige d'une localisation sur les quais du Rhône* » (Supplément Lyon Libération, 21/12/90).

⁸ Toutefois, le rapport d'évaluation rendu en mai 1989 par le Comité national d'évaluation des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel sur *L'Université Lumière Lyon 2* rappelle que « *Lyon 2 a toujours ressenti les conditions de la création des deux nouvelles universités comme scientifiquement et pédagogiquement regrettables...* »

cette « réconciliation » : conférence de presse et communiqués communs... Des questions restent en suspens, notamment la question de la bibliothèque centrale, indivise entre les deux universités. Cet épisode a été particulièrement marquant pour le personnel des bibliothèques qui raconte le partage des locaux, la coexistence de deux SIGB, les différences de statuts entre les personnels des deux universités...

Actuellement, la partition entre Lyon 2 et Lyon 3 marque encore profondément les esprits et revient très fréquemment dans les conversations ; il semble que la moindre difficulté soit vite montée en épingle dans ce contexte. Un des dossiers sensibles est celui de la « bibliothèque interuniversitaire » (SICD⁹) de Gerland.

2.2. La bibliothèque interuniversitaire de Lettres et Sciences humaines

Le 12 juin 1999, un incendie important dévastait les collections de la bibliothèque centrale indivise. Sur les 400 000 ouvrages, environ 300 000 disparurent dans les flammes, notamment des collections de périodiques du XIXe siècle dont la valeur était inestimable. L'émotion fut immense dans tous les milieux culturels et notamment enseignants : les dons affluèrent de partout.

Après de multiples projets, on décida de construire dans le quartier de Gerland un nouveau bâtiment qui intégrerait l'Ecole normale supérieure Lettres et Sciences humaines et un nouveau SICD chargé des collections de recherche en Histoire-Géographie, Philosophie, Sciences du langage, Littératures. Le nouvel établissement offre aujourd'hui un espace très agréable, des collections en libre accès (dont une partie du fonds ancien), un personnel à l'écoute mais pour l'heure, il a du mal à trouver son public. Relativement excentré, il souffre surtout de ne pas être situé sur un lieu d'enseignement universitaire (l'ENS a sa propre bibliothèque).

L'université lyonnaise est éclatée sur de nombreux campus ce qui induit des difficultés de communication¹⁰... Il est cependant vital que ce nouveau pôle documentaire trouve sa place. Aussi, un double défi attend aujourd'hui les universités de Lyon 2 et Lyon 3 : d'une part parvenir à mener une politique

⁹ Service interuniversitaire de coopération documentaire.

¹⁰ « Une vie universitaire éclatée : situation est très liée à l'éparpillement géographique des facs. Bron, Villeurbanne-La Doua, quais du Rhône, cet éclatement ne facilite pas la communication, contrairement à Grenoble où la vie universitaire est concentrée sur le campus de Saint-Martin-d'Hères... » (Lyon Figaro, 18/09/91)

documentaire cohérente en intégrant totalement les missions du SICD, et d'autre part donner à ce dernier la place qui lui revient dans leurs communications respectives sans pour autant brouiller la lisibilité documentaire de leurs propres SCD.

2.3. Les sites de l'université Lyon 3

L'université Lyon 3 est répartie sur 5 sites, tous très différents sur le plan architectural : deux bâtiments anciens sur les quais (15 quai Claude Bernard et 74 rue Pasteur), deux bâtiments modernes (18 rue Chevreul et la Manufacture des tabacs), un site non lyonnais enfin : le CEUBA (Centre d'études universitaires de Bourg-en-Bresse).

Le site des quais est le berceau de Lyon 3, auquel la présidence est attaché et où sont organisés les conseils, les rentrées et les événements solennels. Toutefois, une évolution se fait jour : la rénovation spectaculaire de l'ancienne Manufacture des tabacs, la construction d'une nouvelle bibliothèque et la migration de la majorité des enseignements des quais vers la « Manu » ont donné une nouvelle identité visuelle à Lyon 3. Les nombreux documents édités par l'université le prouvent : l'image de la Manufacture est très présente et tend parfois à remplacer celle du bâtiment des quais. Le déménagement prévu de la présidence et des services centraux dans la dernière aile bientôt restaurée de la Manufacture mettra un point final à cette évolution. Il est à noter que ce changement de centre névralgique et d'identité visuelle n'est pas évident pour tout le monde. Beaucoup d'enseignants sont attachés au site des quais et la perte de la bibliothèque centrale a été lourde pour certains qui restent très nostalgiques. Il faudra s'appliquer à ne pas donner à ceux qui restent sur les quais l'impression d'être « laissés pour compte » : par exemple, la *bibliothèque de recherche en Droit*, (15 quai Claude Bernard), deuxième entité du SCD, attend le programme de rénovation et de restructuration de ses locaux.

Malgré ces nuances, il est indéniable que l'architecture de la Manufacture et la construction de la nouvelle bibliothèque sont des atouts extraordinaires qui donnent une image très positive de l'université. L'absence de graffitis, la propreté des locaux prouvent que cette image induit chez les étudiants le respect de leur environnement.

2.4. Les facultés

L'université Lyon 3-Jean Moulin est une université de Sciences humaines et sociales. Elle s'articule autour de 6 composantes : 4 facultés (Droit, Langues, Lettres et Civilisations, Philosophie) et 2 instituts (IAE : Institut d'administration des entreprises et IUT : Institut universitaire de technologie).

Ces composantes voient leurs enseignements répartis sur les différents sites. Seul l'IAE a la totalité de ses enseignements regroupés à la Manufacture. Le Droit est divisé entre le 15 quai Claude Bernard et la Manufacture, la Philosophie, les Lettres et les Langues également. La recherche est elle-aussi séparée des enseignements puisque des nombreux centres sont au 18 rue Chevreul.

Comme dans toutes les universités, la communication à l'intérieur des composantes et entre les composantes est problématique. Lors des entretiens passés avec les personnels administratifs de Lyon 3, certains ont évoqué la permanence d'une certaine culture féodale au sein des facultés. A Lyon 3, le retour à l'appellation ancienne de « faculté » au lieu d'UFR, ainsi que celle de « doyen » au lieu de directeur d'UFR témoigne peut-être d'une certaine forme de résistance, de « *stratégies défensives des territoires disciplinaires face à l'émergence d'un échelon universitaire plus affirmé* »¹¹.

3. La présidence et les services de l'université Lyon 3¹²

3.1. La présidence et les services centraux

Depuis 1983 et la loi Savary, la capacité de décision des instances universitaires est bien réelle. Le « *renforcement du leadership présidentiel* »¹³ en est la meilleure illustration : le président ne se considère plus comme un simple *primus inter pares*, réceptacle et défenseur des demandes issues des facultés, il doit conduire des projets, concevoir et porter une politique, avec l'aide de son bureau (les vice-présidents et chargés de mission). Les 3 conseils de l'université (Conseil des études et de la vie universitaire, Conseil d'administration et Conseil scientifique)

¹¹ MUSSELIN, C. *La longue marche des universités françaises*, p. 150.

¹² Voir annexe 1-1 : organigramme de l'université Lyon 3 et des services.

¹³ MUSSELIN, C. *Op. cit.*, p. 148.

exercent les prérogatives d'un organe législatif : définition de l'orientation pédagogique, vote du budget et répartition des moyens entre les composantes, définition de la politique de recherche.

La présidence, les vice-présidents et les services centraux sont, par leur position transversale et dominante, des éléments déterminants de la communication au sein de l'université. Ils ont des rapports avec toutes les composantes et les services communs ; ils ont une vision d'ensemble et une excellente connaissance des personnels. Parmi ces services centraux attachés à la présidence, deux sont particulièrement importants pour le SCD notamment : tout d'abord l'agence comptable de l'université et d'autre part le service *communication*. Ce dernier a pour mission d'organiser la communication interne et externe de l'établissement. Il souhaite également rendre cohérentes les différentes communications des composantes. En butte à l'individualisme de certaines, il a du mal à exercer pleinement sa mission.

Aujourd'hui, une opportunité s'offre en matière de communication. Le changement de présidence qui a eu lieu en septembre 2002 permet un nouveau départ, une prise de contact et une communication renouvelées. Les services qui sauront dès le départ se positionner comme incontournables auprès de l'instance présidentielle bénéficieront durant les 5 années de son mandat d'un pouvoir particulier.

3.2. Les services communs

Il existe sept services communs à Lyon 3 : le SCD (service commun de la documentation), le service de la Recherche, le service commun Formation Lettres, Langues et Sciences humaines, celui des Relations internationales, celui des Sports, celui de la Formation appliquée continue et le SCUIO (service commun universitaire d'information et d'orientation). Le SCUIO et le SCD ont tous les deux des missions documentaires spécifiques. Le premier doit « offrir aux étudiants les informations dont ils ont besoin pour réussir leurs études et pour préparer leur insertion professionnelle dans les meilleures conditions » : il propose une salle de documentation sur la formation, un espace presse, un espace multimédia ainsi que des conseillers d'Orientation-Psychologues.

Il n'existe pas dans les statuts de l'université d'instance officielle permettant aux différents services communs de se réunir. Leurs relations dépendent des besoins, des projets et des bonnes volontés.

Le service commun de la documentation de Lyon 3¹⁴, lui, coordonne sur les trois sites de l'université ses trois bibliothèques universitaires :

- la *bibliothèque de la Manufacture* (4 500 m²) couvre toutes les disciplines de l'université (Droit, Gestion, Langues, Lettres et civilisations) du 1^{er} cycle à la licence, le Droit jusqu'à la maîtrise et tous les cycles de Gestion. Ses collections comptent plus de 100 000 ouvrages.
- la *bibliothèque de recherche en Droit* (800 m²), située dans le bâtiment ancien du 15 quai Claude Bernard, couvre le 3^e cycle de Droit et les Sciences politiques. Pôle de référence lyonnais en Droit, cette bibliothèque offre aujourd'hui une collection d'environ 25 000 ouvrages, 400 titres de périodiques. C'est la deuxième entité du SCD en terme de fréquentation, mais elle souffre de la vétusté de ses locaux. Un projet de restructuration des bâtiments, prévoyant le doublement des surfaces, était prévu dès 2001 mais n'a pas encore débuté.
- la *bibliothèque Lettres et Langues* (1 400 m²), située à 500 mètres du campus des quais (rue Bancel) et ouverte en avril 2002 offre au public une collection de 65 000 ouvrages couvrant le 2^e cycle et la préparation des concours en Philosophie, littérature, Langues occidentales et civilisations ainsi que les 2^e et 3^e cycles en Langues slaves et orientales. La *bibliothèque Lettres et Langues* est considérée comme une bibliothèque provisoire, installée dans des locaux prêtés par le Conseil général, elle est destinée à se recomposer en fonction des changements futurs et des déménagements des enseignements.

Statutairement, le SCD coordonne l'ensemble de la documentation universitaire et donc la trentaine de bibliothèques associées qui existent sur les différents sites. La réalité est bien sûr plus complexe car le SCD n'a pas forcément les moyens ni les pouvoirs de prendre en charge toutes ces bibliothèques.

Quelle est donc la situation ? Parmi ces bibliothèques associées, celle du CEUBA (Centre d'études universitaires de Bourg et de l'Ain) à Bourg-en-Bresse a un statut

¹⁴ Voir annexe 1-2 : organigramme du service commun de la documentation de Lyon 3.

particulier : couvrant essentiellement le 1^{er} cycle de Droit, elle travaille complètement en réseau avec le SCD et participe directement au catalogage dans le Sudoc.

Les autres bibliothèques associées sont rattachées à des centres ou instituts de recherche de Lyon 3 auxquelles le SCD propose depuis plusieurs années un plan de classement commun des collections en Dewey adapté à chacune, le traitement rétrospectif de leur fonds et le catalogage dans le Sudoc. Une dizaine aujourd'hui sont prises en charge par le service central des acquisitions du SCD mais ce suivi est plus difficile aujourd'hui car l'emploi à temps plein qui y était consacré a été remplacé par un mi-temps.

4. La communication interne à Lyon 3

Comme dans toute organisation de grande ampleur - le personnel administratif et enseignant de l'université Lyon 3 compte environ 2 000 personnes - deux types de communication coexistent : la communication interpersonnelle, qui ne peut se faire qu'en groupe restreint, et la communication au travers d'un média.

4.1. La communication interpersonnelle

- Les conseils de l'université

Lieux privilégiés de la communication au sein de l'université, les conseils sont au nombre de 3 : le CEVU (Conseil des études et de la vie universitaire), le CA (Conseil d'administration) et le CS (Conseil scientifique). C'est là que les responsables des composantes prennent connaissance de la politique générale de l'université et des projets des autres services. Toutefois, l'information qui est diffusée dans les conseils n'est pas redistribuée à l'ensemble des personnels administratifs et enseignants. Dans la mesure où il n'existe pas de compte-rendu, la rediffusion de l'information incombe aux membres des conseils¹⁵.

- Les conseils des facultés et des services communs

¹⁵ Il faut signaler également l'existence des CPE : les commissions paritaires d'établissement sont par excellence le lieu où l'on discute du personnel et des conditions de travail. Elles peuvent se réunir en formation plénière (avec l'ensemble des corps des IATOS) ou en formation restreinte. C'est là que se fait principalement le dialogue social. Si des enseignants siègent aux CPE, leur carrière n'est pas examinée par cette instance et ils sont donc moins impliqués.

La communication au sein des facultés s'effectue surtout grâce à leurs conseils : c'est là que les enseignants-chercheurs sont les plus présents car on y traite de questions qui les concernent de près. Composés de 40 membres au plus, ils peuvent accueillir des personnalités extérieures (de 20 à 50 %) : s'y faire inviter, y participer régulièrement est donc un excellent moyen pour approcher les enseignants-chercheurs et s'en faire connaître¹⁶.

Les services communs ont également leurs conseils. Le SCD est administré par le conseil de la documentation : présidé par le président de l'université, il est composé de représentant élus des enseignants-chercheurs, des usagers et du personnel de la documentation ainsi que de personnalités extérieures. Le directeur du SCD participe avec voix consultative au conseil, il en est le rapporteur général et désigne le secrétaire. Le conseil a connaissance de l'ensemble des moyens du SCD en locaux, en budget et en personnel, il adopte le budget et propose une politique documentaire. On y discute également de questions plus conjoncturelles, des grandes décisions de la vie du SCD.

Toutefois, les conseils, qui sont les organes « officiels » de la communication universitaire, restent de par leur structure même limités. La plus grande partie de la communication interne se passe en dehors et selon des règles bien spécifiques à Lyon 3 ; en effet, l'université doit être considérée « *comme un ensemble humain dont l'action n'est pas seulement le résultat des directives des dirigeants, mais dépend autant, sinon plus des règles du jeu qui se sont constituées entre ses membres et ses ressortissants* »¹⁷.

- L'accueil

L'accueil est un aspect fondamental de la communication au sein d'un établissement. C'est pour cette raison que l'Agence de mutualisation des universités et des établissements a publié un dossier à ce sujet en juin 2002¹⁸ : « *L'accueil des nouveaux arrivants n'est que très rarement considéré comme un moment stratégique de la politique des ressources humaines dans les*

¹⁶ Un épisode de la vie du SCD Lyon 3 illustre bien ce point : l'ancienne responsable de la bibliothèque Lettres Philosophie (aujourd'hui *Bibliothèque Lettres et Langues*), qui s'était particulièrement investie dans la relation avec les enseignants-chercheurs, avait été élue au conseil de la faculté des Lettres ainsi qu'au CEVU. Elle avait ainsi réussi à établir une collaboration étroite et fructueuse avec les enseignants.

¹⁷ FRIEDBERG, E., MUSSELIN, C. *Le Gouvernement des universités*, p. 92.

¹⁸ AMUE, *L'accueil des nouveaux personnels dans les établissements d'enseignement supérieur*, disponible sur Internet : http://www.cpu.fr/Telecharger/Dossier_Accueil_personnels.pdf.

établissements : à la croisée de la gestion du personnel, de la communication, de la formation et d'une certaine tradition de convivialité, l'accueil est bien souvent un des aspects les moins construits de la politique des ressources humaines ». Ce long dossier est extrêmement riche : il présente les objectifs de l'accueil, la description des publics, les acteurs et porteurs de l'accueil et décrit des expériences concrètes.

A Lyon 3, l'accueil des étudiants a été mûri et donne lieu depuis 1991 à une excellente initiative : à chaque rentrée, les étudiants se voient proposer un stage « Réussir à l'université »¹⁹. L'accueil des IATOS²⁰ est organisé sur une journée de façon plus classique : visite des sites et des bâtiments, présentation des principaux services. En revanche, aucune structure n'existe pour l'accueil des enseignants-chercheurs qui sont pourtant la population la plus nombreuse à l'université hormis les étudiants. Il est vrai que ce public pose de nombreuses difficultés : problèmes de compatibilité de dates, contingences particulières, impossibilité de bien faire circuler l'information, réticences culturelles et individualisme marqué, etc. Bien souvent, leur connaissance de l'université ne dépassera pas l'échelon de leur UFR, voire de leur laboratoire...

- Les événements

L'appellation « événements » recouvre les diverses réceptions au sein de l'université : cocktails divers, rentrées solennelles, vernissages d'exposition, inaugurations de nouveaux bâtiments, etc. Ces réunions informelles ont souvent lieu en dehors des horaires réglementaires mais elles sont un lieu privilégié pour rencontrer des responsables des services, s'informer des projets, des problèmes aussi.

- Les relations autour de projets

En l'absence d'instances officielles permettant la communication entre services, les réunions informelles, les rendez-vous autour des différents projets qui rythment la vie universitaire sont extrêmement importants. La politique de projet est un élément dynamisant et fédérateur pour un établissement. Par exemple, la

¹⁹ Il s'agit d'une formation de 2 jours, payante, durant laquelle les étudiants reçoivent une documentation et des conseils pédagogiques ainsi que des présentations des différents services de l'université. Cette formation est aujourd'hui très prisée et accueille des effectifs très importants.

discussion autour du contrat d'établissement qui est mis au point tous les 4 ans par l'université est fondamentale. C'est là que chaque service peut faire connaître ses axes de travail, ses difficultés, et travailler en cohérence avec les autres composantes de l'université.

4.2. La communication au travers de médias

- Les publications communes

Le service *communication* de l'université Lyon 3 a en charge plusieurs publications au contenu varié, avec des cibles différentes, parfois mal définies.

- Le *Journal*, trimestriel à destination des personnels, des étudiants et de l'extérieur (partenaires, décideurs régionaux, presse). A la faveur du changement de présidence, sa maquette vient d'être totalement retravaillée : couleurs, bandeaux, beaucoup plus de photographies, etc.
- Le *BIP* (Bulletin interne des personnels), mensuel à destination des personnels administratifs et enseignants, à diffusion interne. C'est le seul canal permettant de connaître les mouvements du personnel.
- Le *Guide de l'étudiant*, annuel destiné aux étudiants listant toutes les formations. C'est une mine d'information pour les services qui sont rarement mis au courant des créations ou des suppressions de diplômes.
- Le *Livret d'accueil des nouveaux arrivants*, annuel remis à l'arrivée des nouveaux personnels administratifs et enseignants. Il présente l'université en chiffres et décrit les services.
- L'*Annuaire interne*, annuel, c'est le document le plus important pour le personnel de l'université. Dans la mesure où il n'existe pas d'organigramme, il est le seul document permettant de connaître les fonctions et les coordonnées de tous les personnels administratifs et enseignants de l'université. On peut se demander pourquoi le service Communication ne parvient pas à établir un organigramme et ce que signifient les résistances de certains composantes à donner ce type d'informations.

- Les publications des composantes

²⁰ Personnels ingénieurs, administratifs, techniciens et ouvriers de service.

De nombreuses publications « autonomes » existent au sein de l'université. La plupart s'attache à reprendre, sinon l'identité visuelle des publications communes, au moins le logo de Lyon 3. En voici quelques exemples :

- Le SCUIO publie chaque année le *Livret de l'étudiant* qui présente l'ensemble des formations proposées à Lyon 3 ainsi que les services et les adresses utiles. Deux fois par mois, il diffuse également par messagerie et sur papier aux personnels administratifs et enseignants une liste de leurs nouvelles acquisitions et une sélection d'articles de périodiques.
- Le service des relations internationales publie un *Vademecum*, comportant les modalités de séjours pour les échanges.
- Le service de la recherche publie de nombreux documents : l'*Agenda* (trimestriel annonçant les publications des centres de recherche, les appels d'offre, les thèses), le *Livret des thèses* (annuel), le *Livret de la recherche* (tous les 4 ans, présentation de la politique de recherche de l'université).
- Les facultés et les laboratoires de recherche font aussi leur propre communication. L'Institut d'administration des entreprises (IAE) est particulièrement avancé dans ce domaine et propose une lettre d'information bimestrielle sur papier *Kiosque* (cible : l'IAE), une *Newsletter* mensuelle (déjà plus de 2000 abonnés ; cible : l'IAE, l'université et le monde de l'entreprise) en texte ou en HTML avec des liens vers leur site web.

Toutes ces publications sont une grande richesse et témoignent du dynamisme de l'université Lyon 3. Si chaque publication a une cible, un support et des objectifs différents, cela induit beaucoup de « bruit » au niveau de l'ensemble de l'université.

- Une réflexion nouvelle

Toutes ces publications sont fondamentales, elles sont utilisées tous les jours par le personnel du SCD. Celles des facultés et laboratoires de recherche sont riches d'information pour les acquéreurs, qui n'en ont hélas pas toujours connaissance. Il n'existe pas de cohérence entre elles et surtout, il n'existe aucun canal commun pour les mettre à la disposition de tous.

Conscient de ces lacunes, le service *communication* de l'université, motivé par une volonté forte de la nouvelle présidence, souhaite engager une vraie réflexion

sur la circulation des informations. Comment éviter que chacun publie sa feuille de son côté, sans en informer les autres : surchargés d'informations, les personnels (notamment les enseignants) disent ne plus faire attention...

Dans l'Edito du *Journal* de novembre 2002, le nouveau président de l'université souligne qu'une de ses priorités sera « la communication, en développant en particulier la communication interne entre les services ».

Deux pistes de travail : la refonte du site web et celle des publications. Le SCD doit s'associer à cette réflexion pour d'une part exprimer ses besoins et ses attentes, et d'autre part participer à ce projet commun à toute l'université.

- Les notes de service et les boîtes aux Lettres

En marge des publications « officielles », il existe une multitude de petites publications, que l'on voit affichées sur les murs des composantes, dans des présentoirs ou qui sont distribuées aux entrées de l'université. Les enseignants possèdent également des boîtes aux lettres, en général nominatives pour les titulaires²¹, mais en cela il n'existe pas de règles. Voilà le résultat d'une petite étude personnelle sur la question :

- IUP Infocom (Manufacture) : les enseignants titulaires ont une boîte aux Lettres mais pas les intervenants extérieurs (entreprises, profs...).
- Faculté de Langues (Manufacture) : les titulaires et vacataires ont tous un casier ou boîte.
- DEUG Lettres Langues, Sciences humaines (Manufacture) : les 220 enseignants titulaires et vacataires ont tous un casier.
- Faculté de Droit : les titulaires et ATER²² ont tous un casier à la Manufacture et sur les Quais. Les autres vacataires ont pour la plupart un casier à la Manufacture mais rien sur les quais.
- IAE (Manufacture) : les titulaires ont une boîte aux lettres fermée et les vacataires ont un casier dans une autre salle.
- IUT (Manufacture) : les titulaires ont un casier, les secrétaires se chargent de faire passer les documents dans des casiers spéciaux aux vacataires.

²¹ Sur la description des statuts des enseignants-chercheurs, se reporter au chapitre suivant.

²² Attachés temporaires d'enseignement et de recherche.

En conclusion, 423 titulaires ont un casier. Sur les 836 vacataires, 44 ATER de Droit ont un casier, mais les 450 autres vacataires de Droit et IAE sont plus durs à toucher. Il est difficile de connaître la proportion de ceux qui consultent leur boîte aux lettres.

- La communication électronique

- o Le site web

Principal outil de communication interne et externe de tout établissement, le site web reste complexe à évaluer. Celui de Lyon 3 n'échappe pas à la règle. Les pages des différentes composantes sont inégales, n'utilisent pas la même identité visuelle et n'offrent pas la même qualité d'informations et de services.

Nous ne pouvons dans ce mémoire étudier de manière approfondie cette question qui nécessiterait une étude spécifique. Quelques pistes de réflexion néanmoins : quels sont la cible et les objectifs du site web d'une université ? Faut-il une unité visuelle ? Quelle est la place du service *communication* de l'université et comment s'inscrit chaque composante et chaque service ?

La nouvelle présidence de l'université souhaite aujourd'hui travailler sur ce dossier. C'est une nouvelle opportunité pour le SCD de s'associer, d'apporter son expertise en la matière et de bénéficier également de la réflexion commune.

- o La messagerie

Le serveur de messagerie de Lyon 3 est géré par le service Informatique de l'université. Il existe une liste commune touchant à la fois les personnels administratifs et enseignants. Mais tous ne possèdent pas une boîte et il est difficile de connaître les critères qui président à cette distinction. D'autre part, beaucoup d'enseignants ne consultent jamais leur messagerie. Il est donc très difficile d'évaluer ce type de communication.

Si un service ou une composante souhaite établir une liste de diffusion spéciale, touchant un public particulier au sein de l'université, il n'existe pour l'instant pas d'outil permettant de le faire²³. Actuellement, il est question que le service Informatique se dote d'un robot de liste, du type Sympa Cru. Cela permettrait à chacun de gérer depuis son poste sa propre liste de diffusion.

²³ L'IAE, qui a sa propre liste de diffusion, ne passe pas par le service Informatique de l'université mais a fait appel à un prestataire extérieur : le serveur est donc hors les murs de l'université.

Tout cela pose des questions de déontologie : peut-on gérer sa communication électronique indépendamment des instances communes ? Faut-il une politique commune en la matière et sous quelle forme ?

- o Les écrans de télévision

Chaîne interne de télévision, *L3TV* existe depuis 1991 et est réalisée par la division de l'audiovisuel et du multimédia (tournage, montage et infographie). 9 écrans, répartis sur les différents sites de l'université, informent sur la vie étudiante, les événements, les services.

Aujourd'hui, ce média est sous-utilisé car les services communs, comme les facultés ne pensent pas à donner des informations ou des images à la division de l'audiovisuel.

4.3. Conclusion

L'université, malgré tous les supports et les actions de communication qu'elle a su mettre en place, souffre de difficultés chroniques au niveau de la collaboration horizontale entre ses composantes et services. Si, selon la définition anglosaxonne, la « convergence » administrative existe au travers des instances dirigeantes et donc d'une autorité commune, la convergence opérationnelle, elle, est moins efficace. Cette convergence opérationnelle, qui se fait sur le terrain et sans implication sur l'organigramme, peut être améliorée grâce à des projets concrets et une attitude volontariste. Le SCD peut-il en être l'initiateur ?

5. La communication du service commun de la documentation de Lyon 3 : état des lieux

5.1. Le positionnement du SCD dans l'université et à l'extérieur²⁴

5.1.1 Positionnement géographique

Le personnel du SCD, l'administration, la direction, la gestion, le service central des acquisitions sont installés dans le nouveau bâtiment au cœur de la Manufacture des tabacs. Il partage donc les locaux avec une des trois bibliothèques universitaires qu'il coordonne.

Ce positionnement n'est pas neutre : le SCD bénéficie de l'image positive et attractive du nouveau bâtiment. La Manufacture est devenue le cœur névralgique de l'université Lyon 3 et cela est confirmé par l'installation prochaine de la présidence qui quitte l'ancien bâtiment des quais. Il va sans dire que ce déménagement va changer la donne pour les services communs déjà présents à la Manufacture : la proximité de la présidence, et de toutes les opérations de communication qui lui sont propres, celle également du service *communication* de l'université constituent une opportunité pour le SCD.

5.1.2 Relations avec les instances présidentielles

Le service commun de la documentation est l'un des organes les plus importants de l'université et cela pour plusieurs raisons : son budget en premier lieu²⁵ mais surtout son poids stratégique et transversal. Le SCD a de quoi influencer durablement les relations entre les différentes composantes de l'université : il intéresse à la fois les étudiants, les enseignants et tous les personnels administratifs. C'est une opportunité pour la présidence car le SCD est un moyen privilégié de tisser des liens au sein d'un établissement fragmenté. D'autre part, la politique documentaire constitue un point important dans l'établissement du contrat quadriennal de l'université.

La communication avec la présidence passe majoritairement par le directeur du SCD : ce dernier est l'invité permanent, à titre consultatif, des trois conseils. Il est important de rappeler que seuls trois membres de l'université sont membres de droit des conseils : le secrétaire général, l'agent-comptable et le directeur du SCD. Ce dernier donne son avis sur toute question concernant la documentation. Sa présence « *contribue à la reconnaissance de la fonction documentaire au sein de l'université* »²⁶. Il est important de signaler que le directeur du SCD n'a pas ses entrées directement chez le président et que son relais privilégié est le vice-président chargé de la recherche et de la documentation. Toutefois, la conjoncture

²⁴ Voir annexe 1-3 : la communication du SCD au sein de l'université.

²⁵ A titre d'exemple, le budget 2001 du SCD s'élevait à 1 500 000 € alors que celui du service commun de la recherche était de 650 000 €.

²⁶ CALENGE, B. [et alii.]. *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*, p. 389.

actuelle à Lyon 3 est favorable car le nouveau président semble très concerné par les questions documentaires²⁷.

5.1.3 Relations avec les autres services de l'université

Dans la mesure où il n'existe pas d'instances officielles permettant aux différents services de l'université de se rencontrer, la communication dépend beaucoup des besoins, des projets et des relations interpersonnelles. Par exemple, le SCD, par l'intermédiaire de sa responsable de la communication, a de fréquentes relations avec le service Edition. D'autre part, les services logistiques qui prennent en charge la sécurité, l'entretien, etc, sont des interlocuteurs clés au sein de l'université.

A l'inverse, il semble que les relations du SCD avec d'autres services communs sont peu fréquents, notamment avec le SCUIO et le service Recherche. Pourtant, ces trois services, pour qui la documentation et la formation des usagers sont fondamentales, ont tout intérêt à avoir des projets et des actions communes. Par exemple, si le service de la Recherche communiquait chaque année les thèmes de recherche des différents laboratoires aux acquéreurs du SCD, ceux-ci pourraient leur offrir une documentation mieux ciblée. D'autre part, l'actuel projet du SCD de numérisation des thèses est une chance de nouer des contacts étroits avec le service de la Recherche.

5.1.4 Relations avec les bibliothèques associées

Statutairement, les bibliothèques associées font partie intégrante du service commun de la documentation. Pourtant, en ce qui concerne la communication interne et externe, elles constituent une entité bien à part et doivent être traitées séparément. Actuellement à Lyon 3, 10 bibliothèques associées sur 30 sont prises en charge par le SCD pour le catalogage. Des aspects importants sont laissés en suspens, notamment la participation automatique aux commissions d'acquisitions, la communication interpersonnelle, les contacts individuels, la participation aux événements et publications, etc. Aujourd'hui, le SCD de Lyon 3 engage une politique de rapprochement avec les bibliothèques associées, en leur proposant le

²⁷ Sa présence au premier conseil de la documentation et son implication dans la discussion sur la place du SCD dans l'enseignement de la méthodologie documentaire en sont la preuve.

catalogage rétrospectif²⁸ et en les associant à son projet de publication à destination des enseignants-chercheurs²⁹.

Une meilleure communication avec les bibliothèques associées est une opportunité indéniable pour le SCD : cela lui permettrait de se rapprocher des enseignants-chercheurs, d'accroître sa crédibilité auprès des instances dirigeantes, de mieux se positionner au sein de l'université.

5.1.5 A l'extérieur : le SICD et les autres SCD lyonnais

Le rectorat, l'école normale supérieure, Lyon 2 et Lyon 3 ont convenu d'une « carte documentaire lyonnaise » en Sciences humaines et sociales qui charge Lyon 3 de la responsabilité du Droit, de la Gestion et des Langues slaves et orientales. La *bibliothèque de recherche en Droit*, la *bibliothèque Lettres et Langues* et celle de la *Manufacture* ont donc chacune la responsabilité de collections de niveau recherche.

D'autre part, le SICD ou bibliothèque interuniversitaire de Lettres et Sciences humaines a la responsabilité des collections de niveau recherche en Histoire-Géographie, Philosophie, Sciences du langage, Littératures.

Le SCD de Lyon 3 est donc imbriqué dans un réseau documentaire complexe, au sein duquel il a des responsabilités mais aussi des partenaires. Cela doit constamment rester présent à l'esprit de ceux qui constituent les collections et de ceux qui communiquent. Aujourd'hui, les publications du SCD de Lyon 3 tiennent compte de ces données, la prochaine étape est de convaincre l'ensemble du personnel, et donc par ricochet l'ensemble de l'université Lyon 3 (et surtout le public des enseignants-chercheurs) des opportunités offertes par l'existence de ce réseau documentaire.

5.2. Cibles, objectifs, actions et supports de communication

- Les cibles

Quelles sont les cibles « classiques » d'un SCD ?

- o Dans l'université : les étudiants, son principal public, mais aussi les enseignants-chercheurs, les personnels administratifs, les

²⁸ Le SCD a obtenu des crédits de la région pour ouvrir des postes dédiés à cette campagne.

²⁹ Ce projet sera traité dans la dernière partie du mémoire et dans les annexes.

instances présidentielles et enfin les bibliothèques associées. Bien entendu, toutes ces cibles sont en interrelation : à travers les enseignants-chercheurs, ce sont également les étudiants que le SCD veut toucher. Au travers des instances présidentielles, ce sont les enseignants-chercheurs, comme les personnels administratifs que le SCD veut atteindre.

- o Hors de l'université : les autres SCD et bibliothèques régionaux, notamment à Lyon la bibliothèque municipale de la Part-Dieu, la bibliothèque interuniversitaire de Gerland, le SCD de Lyon 2, etc. Le cercle s'élargit aux tutelles régionales et nationales, à la municipalité et enfin à la collectivité toute entière.

- Les objectifs

Aujourd'hui, les objectifs de la communication du SCD de Lyon 3 n'ont pas été clairement définis. La réflexion avance et c'est dans ce cadre que s'est inscrit la proposition de stage au SCD de Lyon 3. La mission communication externe a été créée en 2000 et de nombreux projets ont dû être mis en place, notamment la publication de documents de qualité, répondant aux besoins des publics. La prochaine étape est donc de mettre au point un plan de communication définissant clairement les cibles et les objectifs à mettre en œuvre.

- Les actions³⁰

- o Participation à des événements (par exemple la participation aux Journées du Patrimoine, aux Journées Portes ouvertes de l'université, aux rentrées solennelles, aux cocktails et inaugurations diverses).
- o Organisation d'événements : un événement marquant a été par exemple l'inauguration de la nouvelle *bibliothèque Lettres et Langues* en avril 2002.
- o Participation aux conseils de l'université, au conseil de la documentation, aux projets divers et variés menés au sein de l'université.

³⁰ Voir annexe 1-3 : tableau-bilan des actions de communication du SCD en 2001-2002.

- o Les interventions en amphithéâtre : à la rentrée universitaire, le personnel du SCD intervient auprès des étudiants de première année pour une courte présentation baptisée « 5 minutes en amphi ».
 - o Les formations aux usagers : TD organisés à la bibliothèque, cours magistraux en amphithéâtre ; différentes formules sont prévues dans le cadre de l'unité d'enseignement de la méthodologie documentaire.
- Les supports
 - Les publications de l'université : le SCD participe à plusieurs publications du service *communication* de l'université : *Livret d'accueil des nouveaux arrivants*, *Journal de l'université*, *BIP* (Bulletin d'information des personnels de l'université).
 - Les publications du SCD³¹ avant 2001 : il existait peu de choses, un livret de quatre pages format A5 noir et blanc présentant la *bibliothèque de la Manufacture* (c'est ce document qui aujourd'hui encore est présent sur le site web pour présenter cette bibliothèque³²). En revanche, l'ouverture de la nouvelle bibliothèque en 1996 avait donné lieu à l'édition de deux documents de qualité, un livret pour les Journées portes ouvertes : 26 pages sur papier glacé et en couleurs, présentant photographies, plans d'architecte et textes ; un document avec photographie couleurs qui a servi de carton d'invitation et de cartes de vœux.
 - En 2001, la création de la fonction communication a changé la donne. La première année : plusieurs dépliants³³ ont été édités, sur papier glacé et en couleurs : un court *guide du lecteur* présentant l'ensemble des sites, deux dépliants présentant le site de la *Manufacture* et la *bibliothèque de recherche en Droit*, un dépliant *Siber 3... Mode d'emploi*, des encarts : un pour les modalités du *Prêt à domicile*, un sur *La Chine-Guide des ressources documentaires*. Ces dépliants ont donné lieu à une réflexion sur l'identité visuelle du SCD : reportage photo, choix d'une couleur différente pour chaque BU...

³¹ Voir annexe 1-6 : exemples de publication du SCD de Lyon 3.

³² http://www-scd.univ-lyon3.fr/scd/pr_fr.htm

En 2002, un dépliant de présentation a été édité, exploitant toujours la même identité visuelle mais avec une maquette plus travaillée : sur 8 pages, présentant les 3 sites, les services, un court guide de recherche bibliographique et, encartés, le *Prêt à domicile* et le *Règlement intérieur des bibliothèques*.

- Le site web. Outil d'information et de communication par excellence, le site web du SCD a été conçu il y plus de 5 ans, époque où peu de bibliothèques avaient leur propre site. Sa fonction principale est de donner accès au catalogue et ce service est très utilisé et apprécié. La responsable des NTI travaille toutefois à améliorer l'interface mise en place par la société Archimed. Aujourd'hui le site nécessiterait d'être remodelé sur le plan du graphisme et de l'ergonomie afin de prendre en compte tous les progrès qui ont eu lieu dans ces domaines depuis sa création. Cela représente un chantier important pour les prochains mois. Il serait intéressant de faire ce travail en collaboration avec le service *communication* de l'université qui lui aussi souhaite moderniser son site : la réflexion sur le graphisme, la mise en page et la navigation pourraient gagner en efficacité et en cohérence.

6. Conclusion

Au sein de l'université, le SCD bénéficie de nombreux points forts et opportunités en terme de communication. Néanmoins, des faiblesses ralentissent et parfois bloquent la bonne intégration du SCD et l'accomplissement de ses missions. Un de ces maillons faibles, et c'est le cas dans la majeure partie des universités, est la relation SCD-enseignants-chercheurs. Conscient de cette faiblesse, le SCD de Lyon 3 a initié une réflexion sur ce sujet et la proposition de stage à un élève-conservateur de l'ENSSIB s'est inscrit dans ce contexte.

Sa première mission a été d'étudier la cible des enseignants-chercheurs de Lyon 3. A cette fin, 15 entretiens avec ces derniers ainsi que de nombreuses discussions

³³ Voir annexe 1-6.

avec les acquéreurs du SCD et des personnels administratifs ont été effectués. La partie qui suit présente les résultats de cette étude.

Partie 2

La cible des enseignants-chercheurs de Lyon 3

Initier une politique de communication, c'est d'abord définir ses cibles et les connaître. Les enseignants-chercheurs sont peu étudiés dans la littérature bibliothéconomique. En 1994, Emmanuel Fraisse et Daniel Renoult en faisait le constat : *« en ce qui concerne les enseignants, les statistiques restent à un grand niveau de généralité et ne permettent tout au plus que des indications quantitatives à caractère macro-économique (...) Echappe largement l'intensité de leur fréquentation, comme la nature de leurs pratiques et de leurs attentes face à ces bibliothèques »*³⁴. Dans cette partie³⁵, nous avons tenté de donner la vision et les chiffres les plus précis possibles concernant les enseignants-chercheurs de Lyon 3. Sont également traitées les pratiques documentaires des enseignants-chercheurs et leurs rapports avec le service commun de la documentation : c'est à partir de ces observations et de ces données que l'on pourra établir quelles sont leurs attentes et quelles actions de communication peuvent les intéresser et les toucher.

³⁴ FRAISSE, E. RENOULT, D. Les Enseignants du supérieur...

³⁵ Cette partie utilise très largement les 15 entretiens que la stagiaire a eus avec des enseignants-chercheurs de Lyon 3.

1. Une cible hétérogène

1.1. Les statuts

- Enseignant, chercheur et enseignant-chercheur

L'emploi, dans le présent mémoire, de l'expression « enseignant-chercheur » recouvre trois statuts différents, reconnus comme tels dans la loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 sur l'enseignement supérieur : enseignant, chercheur et enseignant-chercheur³⁶. Il est bien entendu qu'une même personne peut exercer deux fonctions différentes. Cette distinction exprime le fait que tous les enseignants n'ont pas vocation à être chercheurs. D'autre part, certains chercheurs résident dans l'université mais appartiennent par exemple au CNRS ou à d'autres institutions extérieures.

Pour plus de facilité, nous utilisons la seule expression générique d'« enseignant-chercheur » et lorsque seront employés les termes d'enseignant ou de chercheur, ce sera pour désigner non un statut mais une activité.

- Les titulaires (ou statutaires)

- les professeurs des universités : nommés par décret du Président de la République, ils assurent 128 heures de cours ou 192 heures de TD par an.
- les maîtres de conférence : nommés par arrêté ministériel, ils assurent 128 heures de cours.
- les assistants, les PRAG (professeurs agrégés du second degré), les PRCE (professeurs certifiés du second degré). Ils n'ont normalement pas vocation à mener des recherches.
- les professeurs associés à temps plein : nommés pour une durée comprise entre 6 mois et 3 ans et enfin les professeurs associés à temps partiel : nommés pour une durée de 3 à 9 ans.

- Les vacataires

³⁶ Voir annexe 2-1 : Extraits de la loi n° 84-52.

- ATER (allocataires temporaires d'enseignement et de recherche) nommés par le recteur pour une durée qui ne peut excéder 4 ans, ils assurent 128 heures de cours ou 192 heures de TD.
- les allocataires de recherche (AMN allocataires moniteurs normaliens, ou AM allocataires moniteurs) : âgés de moins de 26 ans, nommés par le recteur, ils sont chargés de 64 heures de TD.
- les chargés d'enseignement : chargés de cours ou chargés de TD. Leur implication varie de l'intervention unique à un nombre d'heures pouvant avoisiner les 192 heures des ATER.

Les deux premières catégories concernent des doctorants, qui, après la soutenance de leur thèse, sont rarement engagés par l'université et retournent alors dans l'enseignement secondaire. Les chargés de cours et de TD peuvent être des doctorants mais également des docteurs, qui enseignent parfois dans le secondaire parallèlement à leurs cours à l'université. Les enseignants vacataires ont surtout en charge les 1^{ers} cycles et leurs horaires de cours sont très divers : les plus impliqués sont les ATER et les allocataires moniteurs.

1.2. Les chiffres

Les deux tableaux suivants présentent les effectifs (en personne et non en poste) des enseignants-chercheurs à Lyon 3, pour l'année universitaire 2001-2002.

Les enseignants titulaires³⁷

	Droit	IAE	IUT	Lettres	Langues	Philo	TOTAL
Professeurs	38	14		33	23	8	116
Maîtres de conférence	54	37	10	43	45	5	194
Assistants	6	6		1	3		16
PRAG	3	13	10	4	11		41
PRCE	1	6	1		5		13
Prof. contractuels	2	7			1		10
Prof. associés à temps partiel	13	11	5	4			33
TOTAL	117	94	26	85	88	13	423

Les enseignants vacataires³⁸

Faculté de Droit	261
Faculté de Lettres	76
Faculté de Philosophie	6
IAE	239
Faculté des Langues	30
DEUG pluridisciplinaire	58
IUT	75
Formation appliquée continue	10
Service des concours et relations internationales	21
CEUBA	60
TOTAL	836³⁹

Le nombre global d'enseignants-chercheurs à Lyon 3 est donc de 1 259 pour l'année universitaire 2001-2002.

1.3. Diversité des profils et des activités

Les enseignants-chercheurs de Lyon 3 sont spécialisés dans les Sciences humaines et sociales. Pour rappel :

- Sciences sociales : Sciences de l'éducation, Information et Communication, Sociologie, Economie, Histoire, Géographie, Sciences politiques, Droit, Statistiques, Psychologie.
- Sciences humaines : Religion, Littérature, Linguistique, Philosophie et Art.

Au delà des variations de statuts et disciplines, il existe de nombreuses différences entre les enseignants-chercheurs : le nombre d'année d'enseignement, le fait de conduire ou non un projet de recherche, le fait d'enseigner, de diriger des doctorants, de rechercher des partenaires, d'accomplir des tâches administratives au sein de sa composante ou au sein de l'équipe présidentielle de l'université.

Par exemple, parmi les 15 enseignants interrogés lors des entretiens, 8 menaient des recherches personnelles, les 7 autres n'avaient que des activités d'enseignement et parfois des responsabilités administratives au sein de l'université.

Un des aspects qui revient le plus souvent dans les entretiens est le manque de temps, le trop-plein d'activité. Comment expliquer cela ? Il semble qu'aujourd'hui,

³⁷ Ces chiffres ont été fournis par la division des personnels enseignants de Lyon 3.

³⁸ Ces chiffres ont été fournis par le service des Affaires générales de Lyon 3, division Heures complémentaires.

³⁹ Ce chiffre doit être nuancé car quelques vacataires sont comptabilisés à deux endroits. Le chiffre réel des effectifs doit donc être légèrement inférieur mais difficile à obtenir des services de l'université. D'autre part, ne sont pas comptabilisés ici tous les intervenants qui viennent pour quelques heures de cours seulement (nombreux à l'IAE).

au delà même du lourd cursus que doit suivre l'enseignant pour accéder au titre de professeur (soutenance d'une thèse, habilitation à diriger des recherches, agrégation de l'enseignement supérieur), il s'avère pour lui de plus en plus difficile d'exercer simultanément enseignement, recherche et fonctions administratives. L'augmentation des charges d'examen et de contrôle, la complexité des emplois du temps, le transfert des tâches administratives vers les enseignants, tout concourt à spécialiser au moins temporairement l'enseignant dans une activité dominante.

La diversité des activités de l'enseignant-chercheur induit celle de ses besoins documentaires.

2. Pratiques documentaires des enseignants-chercheurs de Lyon 3

2.1. Les besoins documentaires

- Pour l'enseignement

Les besoins documentaires sont très différents selon que l'enseignant effectue des recherches ou non. S'il ne fait pas de recherche, il utilise alors essentiellement deux types de documentation : une documentation pour faire ses cours et une autre comme support de cours. Selon qu'il assume des cours de 1^{ers} cycles ou de 2^{èmes} et 3^{èmes} cycles, l'enseignant utilise des supports variés. Par exemple, une enseignante de Gestion 2^{ème} et 3^{ème} cycle affirme avoir besoin pour ses cours de la littérature anglosaxonne dans sa discipline ainsi que des « proceedings » c'est à dire des cahiers des principales conférences dans son domaine. Or elle seule sait où les trouver.

A l'inverse, un enseignant de DEUG peut parfois se contenter des manuels de base, avec des remises à jour fréquentes (pour le Droit et la Gestion surtout, des mises à jour peuvent se faire grâce aux sites en ligne : *Journal officiel*, Insee, etc...). En Histoire du Droit, l'enseignant utilise des coutumiers anciens, mais aussi beaucoup de manuels récents. Pour les littéraires et les historiens, les textes originaux, les critiques littéraires, les chroniques sont également des supports de base.

Comme support de cours, les enseignants utilisent des documents très divers : une enseignante d'Economie se sert par exemple de cassettes TV La 5 Arte, beaucoup d'autres photocopient des articles de périodiques. Ce dernier point est important : les enseignants photocopient dans des proportions considérables, et beaucoup s'en plaignent en raison des coûts. Ils expliquent que s'ils ne le font pas, leurs étudiants ne lisent pas.

- Pour la recherche

Le chercheur a besoin de différents types de documentation :

- Celle que lui offre la bibliothèque : ouvrages, revues et bases de données. Pour les juristes et les économistes, la part de revues est prépondérante car ils ont besoin d'actualités.
- Celle qu'il se constitue au cours de son activité, qui est une sorte d'extension de sa mémoire individuelle. Il s'abonne aux principales revues chez lui.
- Celle qu'il obtient auprès de ses collègues, les fameux « collègues invisibles »⁴⁰ : il s'agit surtout de demandes d'information, de références. Le chercheur confirmé utilise aussi les doctorants pour faire de la veille documentaire et des recherches préliminaires.
- Celle que lui offre Internet : c'est surtout vrai pour le Droit et la Gestion. Les chercheurs identifient un petit nombre de sites qu'ils fréquentent assidûment.

Comme l'exprime Yolla Polity, « *la validité du modèle dominant du chercheur expert de son domaine et utilisateur de documentation spécialisée et pointue* »⁴¹ doit être remis en cause et la documentation dont a besoin un chercheur n'est pas forcément très spécialisée. Les entretiens ont fait ressortir que, bien sûr, le chercheur utilise et connaît les sources pointues dans sa discipline, mais il a également besoin des revues généralistes, des manuels de base, des œuvres littéraires et historiques classiques. Cette observation est très importante dans la mesure où, lorsqu'un enseignant-chercheur réclame un espace de recherche au sein de la BU, ce n'est pas forcément pour avoir une documentation entièrement

⁴⁰ Selon Derek DE SOLLA PRICE, la définition du collègue invisible (1963) : un groupe de personnes qui s'informent entre elles en utilisant les moyens suivants : les pré-communications, les pré-impressions, les manuscrits, le téléphone, les conversations, les lettres, etc... Notons que dans nos entretiens, ces collègues invisibles ont surtout été évoqués par les juristes et les gestionnaires.

⁴¹ POLITY, Yolla, *Le comportement des chercheurs...*, p. 2.

différente de celle des étudiants mais surtout parce qu'il souhaite bénéficier d'une intimité et de services personnalisés.

2.2. Les pratiques documentaires

- Pour l'enseignement

La première constatation qui ressort des entretiens, c'est que peu d'enseignants viennent préparer leurs cours à la BU. La plupart achètent les ouvrages nécessaires car ils en font un usage important. Cela rejoint les conclusions de l'enquête de 1993 sur *Les enseignants du supérieur et la lecture*⁴² : à la question « quelle bibliothèque utilisez-vous de préférence pour préparer vos cours ? », les enseignants en Sciences humaines et sociales ont répondu à plus de 40 % : leur bibliothèque personnelle, autour de 30 % : la bibliothèque d'UFR ou de centre de recherche et en dernier, pour environ 10 %, la BU. Lors des entretiens, deux jeunes enseignants de Droit ont expliqué qu'ils allaient à la *bibliothèque de recherche en Droit* pour préparer leurs cours mais qu'une fois que ceux-ci étaient mis au point, ils ne faisaient plus que de la mise à jour (via les bases juridiques en ligne). Il est vrai que la *bibliothèque de recherche en Droit* est considérée par les enseignants-chercheurs comme une bibliothèque de recherche à la différence des autres BU du SCD Lyon 3.

- Pour la recherche

L'observation des pratiques a montré que ce sont les chercheurs en formation ou débutants qui ont le plus recours aux services documentaires : bien souvent, lors des entretiens, les chercheurs confirmés ont dit qu'ils possédaient une bibliothèque personnelle importante et des réseaux d'information qui leur sont propres : ils ne vont en bibliothèque qu'une ou deux fois par an lorsqu'il leur manque une référence ou un point précis. A l'inverse, les jeunes chercheurs, les doctorants notamment, sont tous les jours à la bibliothèque.

Un point fondamental doit être souligné pour comprendre les pratiques des chercheurs confirmés, c'est l'importance accordée à la proximité géographique. Se déplacer apparaît, à la lumière des entretiens, comme une difficulté mal vécue, parfois insurmontable. Cela interrompt le rythme de l'activité, nécessite des démarches telles que l'inscription, le prêt ou la photocopie qui sont considérés

⁴² Citée dans FRAISSE, E., RENOULT, D. *Les enseignants du supérieur et leurs bibliothèques universitaires...* p. 18-25.

comme une perte de temps. On peut dire donc que le chercheur privilégie sa documentation personnelle par rapport à la documentation « externe »⁴³.

Il semble que le chercheur en Sciences humaines et sociales mène une activité plutôt solitaire⁴⁴, la nature des outils nécessaires à ses recherches ne nécessitant pas une mutualisation des efforts contrairement aux laboratoires scientifiques. Les créneaux de recherche sont parfois très étroits, tels celui de cet enseignant en Economie-Gestion, qui travaille en entrepreneuriat et qui pour cette raison a besoin d'un fonds bien spécialisé. En Sciences humaines et sociales, rien n'oblige donc le chercheur à travailler en équipe, d'où l'importance du travail « à domicile ». La quasi totalité des chercheurs interrogés affirment travailler beaucoup chez eux, sur Internet mais surtout grâce aux revues auxquelles ils sont abonnés, aux ouvrages qu'ils achètent.

- Les ressources électroniques

Il est difficile de distinguer l'enseignant du chercheur dans ses consultations des ressources électroniques. Lors des entretiens, seul un enseignant-chercheur sur 15 a déclaré ne jamais s'en servir. Toutefois, il est évident que les juristes et les gestionnaires, qui ont besoin de mettre à jour leurs cours très souvent, sont des utilisateurs plus assidus de ce type de ressources que les littéraires et les linguistes. Les enseignants en Sciences humaines et sociales semblent encore très attachés au papier : plusieurs le signalent lors des entretiens.

Six enseignants ne consultent jamais le catalogue du SCD et ne savent pas qu'il est sur Internet. Deux le consultent depuis leurs postes personnels, deux autres sur place. Trois enseignants seulement utilisent le site web et les ressources en ligne. En revanche, les cédéroms ne sont ni connus, ni utilisés.

Les enseignants disent utiliser les ressources en ligne depuis leur domicile et ne passent pas par le site de la bibliothèque. L'intranet documentaire⁴⁵ est totalement méconnu mais, quand on leur en parle, ils se déclarent souvent très intéressés. Plusieurs enseignants ont essayé de se connecter à des bases de données à partir du

⁴³ Yolla Polity appelle cela « *les sources externes car elles sont externes à son activité et ont été organisées selon des logiques destinées à servir de nombreux individus* », p. 7.

⁴⁴ En cela ses pratiques sont fondamentalement différentes de celles des scientifiques telles que les décrit Josette de LA VEGA pour les physiciens théoriciens, dans *La Communication scientifique à l'épreuve de l'Internet*.

site web (« *j'ai essayé une fois et ça ne marchait pas* ») et n'ont pas compris pourquoi cela ne fonctionnait pas : il s'agissait de cédéroms. D'où un fréquent mécontentement et l'abandon de toute consultation.

En réalité, les enseignants-chercheurs de Lyon 3 connaissent mal les ressources offertes par la bibliothèque : certains avouent manquer de temps, certains ne savent même pas qu'elles existent, d'autres expliquent avoir besoin de formation⁴⁶... Pour beaucoup, Internet reste avant tout un outil de communication via la messagerie ; ou alors ils ne connaissent qu'un petit nombre de sites qu'ils fréquentent assidûment.

Dans ce contexte, on peut se demander quel serait l'impact d'une bonne communication autour des outils et des ressources électroniques proposés par le SCD (on pense aux potentialités de l'intranet documentaire à Lyon 3...). Une enquête⁴⁷ a montré que les universités qui ont le taux le plus élevé de consultations de revues électroniques sont celles qui ont fait le plus de promotion de ces services.

2.3. Conclusion

L'enseignant-chercheur en Sciences humaines et sociales, tel qu'il apparaît au travers des entretiens, utilise toute sorte de documentation en ce sens qu'il s'en sert pour assurer des activités extrêmement différentes. Il a besoin du manuel de base et de la revue la plus spécialisée. Ainsi la segmentarisation de la documentation selon les niveaux (cycles universitaires, recherche), n'est pas forcément valable. En revanche, ce qu'il faut prendre en compte, ce sont des attentes différentes concernant des services différents : l'enseignant-chercheur a surtout besoin d'être « accueilli » différemment, de bénéficier de services plus « personnalisés ». Bien entendu, on peut estimer qu'Internet et l'accès à la documentation électronique vont permettre à l'enseignant-chercheur de tout

⁴⁵ Ce service a été mis en place par le service NTI du SCD de Lyon 3 : il propose la consultation des cédéroms hors des bibliothèques mais dans l'enceinte de l'université. Aujourd'hui, une quarantaine de postes sont installés.

⁴⁶ Il faut se reporter sur cette question à l'intéressant chapitre de BOUAZZA, A. *Essai de typologie pour les utilisateurs des bibliothèques d'enseignement supérieur*, dans CALENGE, B, [et alii], *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*, p. 321-330. Il réalise plusieurs tableaux sur les besoins et comportements informationnels des enseignants-chercheurs en fonction de leur discipline.

⁴⁷ Citée dans MUET, F. Services et revues électroniques dans l'enseignement supérieur... p. 21-22. Cet article qui fait une analyse de plusieurs enquêtes sur les étudiants et enseignants-chercheurs aux Usa, Canada et France, montre par ailleurs que la consultation des revues électronique reste encore faible et que les méthodologies de recherche sont encore

consulter de son poste et qu'il suffit que la bibliothèque lui permette d'accéder au réseau... Cette vue me semble fausse, du moins en ce qui concerne l'enseignant-chercheur en Sciences humaines et sociales : le support papier reste pour lui fondamental.

D'autre part, il faut bien réaliser que l'enseignant-chercheur n'a pas forcément besoin de la bibliothèque universitaire et des ressources qu'il propose : il a ses propres réseaux, sa propre documentation et sa bibliothèque de recherche, au sein de l'université ou en dehors à laquelle il est habitué. Il faut donc bien réfléchir sur la mission et les objectifs du SCD vis à vis de ce public : s'il faut répondre aux attentes de ceux qui viennent travailler à la bibliothèque (surtout les jeunes chercheurs), il est sans doute vain de vouloir faire venir à tout prix l'ensemble des enseignants-chercheurs.

3. L'enseignant-chercheur, public du SCD

3.1. L'inscription

Les statistiques des enseignants-chercheurs de Lyon 3 inscrits en 2001-2002⁴⁸ comptabilisent ceux qui se sont inscrits dans une des trois BU et qui ont donc une carte ; il est important de noter que cette carte peut être valable plusieurs années.

Les chiffres indiquent 37 inscrits sur 366 (10,1 %) pour les enseignants des facultés de Lettres, Langues, Philosophie et du DEUG pluridisciplinaire, et 300 inscrits sur 893 (33,5 %) pour les enseignants-chercheurs des facultés de Droit, Gestion et Management, de l'IUT, ainsi que les enseignements du CEUBA. Sont pris en compte aussi bien les enseignants titulaires que les vacataires. On a donc 337 inscrits sur 1 259, ce qui porte le taux d'inscription à 26,7 %.

Il est intéressant de noter le chiffre important d'enseignants-chercheurs inscrits sous la rubrique « Autres enseignants » ; au nombre de 258, il s'agit d'étudiants de 3^{ème} cycle ou d'enseignants des autres universités de Rhône-Alpes (Lyon 1, Lyon 2, Insa, etc...).

très rudimentaires. Elle conclue en disant que « *les revues électroniques ne sont pas perçues comme une alternative à la bibliothèque* ».

⁴⁸ Chiffres de l'ESGBU (Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires).

A titre indicatif, voici un tableau comparant les pourcentages des étudiants et des enseignants-chercheurs inscrits⁴⁹.

	Lettres, Langues, Philosophie et DEUG pluridisciplinaire	Droit, Gestion et Management, IUT	Total
Etudiants Lyon 3	73,29 %	67,34 %	69,16 %
Enseignants-chercheurs Lyon 3	10,1 %	33,5 %	26,7 %

Les statistiques peuvent donner également la répartition en pourcentage des publics des BU : 95,5 % d'étudiants (Lyon 3 et autres universités), presque 4 % d'enseignants (de Lyon 3 et autres universités) et enfin 0,5 % de personnel administratif. Ces statistiques sont légèrement plus basses que la moyenne nationale élaborée en 1993⁵⁰ : les enseignants fréquentent les BU à 34 % et représentent 6 % des lecteurs inscrits. Cette baisse peut s'expliquer par le développement des ressources en ligne depuis 1993.

3.2. La fréquentation des bibliothèques

Contrairement au public étudiant, qu'on dit souvent « captif », le public des enseignants-chercheurs est « libre » d'utiliser ou non la bibliothèque universitaire. Sur les quinze enseignants de Lyon 3 interrogés, quatre vont régulièrement dans une des BU (plusieurs fois par an, voire par mois), huit y vont rarement (1 à 2 fois par an) et trois n'y vont jamais. Ceux qui n'y font pas de recherches viennent pour accompagner leurs étudiants (dans le cadre de TD de documentation par exemple) ou encore pour vérifier les acquisitions et voir quelle documentation est disponible pour leurs étudiants. trois utilisent les BU de Lyon 3 pour leurs propres recherches (en l'occurrence en Droit à la *bibliothèque de recherche en Droit* et en Gestion à la *Manufacture*). Enfin, trois enseignants-chercheurs utilisent les bibliothèques associées : il est d'ailleurs intéressant de constater que lors des entretiens, ils ne les associent pas dans leur esprit au SCD.

Plusieurs conditions doivent être réunies pour qu'un enseignant-chercheur fasse ses recherches dans une bibliothèque universitaire : qu'il ait fait ses études à Lyon 3 et qu'il n'ait donc pas pris ses habitudes ailleurs (la prégnance des habitudes est frappante), qu'il ait un espace réservé et une certaine intimité, qu'il habite à Lyon,

⁴⁹ 4 302 étudiants inscrits sur 5 870 étudiants en Lettres, Langues, Philosophie et DEUG disciplinaire ; 8 979 étudiants inscrits sur 13 333 en Droit, Gestion et Management, IUT. Au totale, 13 281 inscrits sur une population étudiante globale de 19 203. Le taux d'inscription est donc de 69,16 %, avec une répartition disciplinaire de 73,29 % pour les étudiants en Sciences humaines et de 67,34 % pour les étudiants en Sciences sociales.

qu'il fasse la démarche de rencontrer le personnel de la bibliothèque et surtout qu'il considère le niveau des collections comme suffisant pour ses recherches.

Il semble donc que la connaissance *a priori* des lieux conditionne leur fréquentation et leur utilisation par la suite⁵¹, ce qui exclut les nouveaux du système. D'où l'importance de l'accueil...

Où vont-ils ? La plupart des enseignants-chercheurs interrogés trouvent leur documentation ailleurs qu'à Lyon 3. Ils achètent un grand nombre d'ouvrages et s'abonnent aux principales revues dans leur discipline. Une va à Paris, une autre va à la bibliothèque interuniversitaire de Lettres et Sciences humaines de Gerland. Deux enseignants en Economie Gestion vont à l'école de Management. Quatre utilisent presque exclusivement leur documentation personnelle ou leurs réseaux d'information (groupes de recherche, collègues), deux enfin vont beaucoup à la bibliothèque municipale de la Part-Dieu. Les enseignants d'Infocom vont à l'ENSSIB ou à l'ENS Lettres et Sciences humaines.

3.3. Leur appréciation des collections

- La documentation recherche

Ils sont tous d'accord pour dire qu'elle est très insuffisante et lacunaire mais peu s'en plaignent vraiment (ils ont leurs propres réseaux), sauf certains enseignants de l'IAE et ceux de Droit (bien qu'ils ne connaissent pas toujours les collections). Dix enseignants disent utiliser souvent Internet, surtout chez eux : ils sont habitués à une base de données précise ou à des sites qu'ils connaissent bien. La documentation papier, ils l'achètent très souvent, ils s'abonnent aux revues les plus spécialisées dans leurs disciplines. Les enseignants en Japonais par exemple disent être obligés d'acheter car les acquisitions sont trop compliquées pour les ouvrages dont ils ont besoin.

Les enseignants sont en général conscients que ce n'est pas la vocation du SCD de Lyon 3 de réunir la documentation recherche dans certaines disciplines, notamment en Philosophie. Toutefois ils n'ont pas les idées claires sur la « carte

⁵⁰ Sondage réalisé par le Comité national d'évaluation des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel, *Les Enseignants du supérieur : rapport du groupe de travail*. Paris : CNE, 1993 ; cité dans RENOULT, D. *Les Bibliothèques dans l'université*, p. 110

⁵¹ Camille Musard était arrivé à une conclusion semblable : « un étudiant qui aurait fait peu d'usage de la BU donne un chercheur qui demeure ignorant des sources et outils documentaires de celle-ci », dans *La Consolidation de la documentation recherche au sein d'un SCD d'université*, p. 23.

documentaire » lyonnaise : seuls deux connaissent l'existence des pôles de référence et les fonds du SICD. Ils ne savent donc pas où est la documentation recherche : il semble que la disparition de la bibliothèque centrale ait marqué une rupture importante et difficile à combler.

- La documentation enseignement

En ce qui concerne la documentation disponible pour leurs étudiants, les enseignants-chercheurs de Lyon 3 sont en majorité satisfaits⁵². Toutefois, ils disent être contraints de fournir un grand nombre de photocopies. Certains l'expliquent : d'une part les étudiants ont beaucoup trop d'heures de cours et n'ont pas le temps de venir à la bibliothèque⁵³ ; d'autres se plaignent « *les étudiants d'aujourd'hui ne lisent plus, il faut leur mâcher le travail* ». D'autre part, il n'y a pas assez d'exemplaires des manuels de base (deux enseignants en réclament plus).

3.4. La relation au personnel

- Des relations peu fréquentes mais satisfaisantes

Lors des entretiens, aucun enseignant-chercheur ne s'est plaint du personnel des trois BU. La première constatation est que peu le connaît vraiment, certains ont une idée des « têtes » de ceux qui s'occupent de leur discipline mais il est rarissime que l'enseignant donne un nom et l'associe à une compétence.

Toutefois, des relations existent épisodiquement et sont jugées alors tout à fait « satisfaisantes » par les enseignants qui estiment en général le personnel tout à fait compétent. On rejoint ici l'enquête sur *Les enseignants du Supérieur et la lecture*⁵⁴, faite en 1993 : « *Des déclarations des enseignants se dégage assez nettement la hiérarchie des bibliothèques de l'université et de leurs usages. La bibliothèque de l'UFR, du département ou du laboratoire a nettement la préférence : 40 % déclarent l'utiliser plusieurs fois par semaine et 62 % font des suggestions d'achat qui sont quasiment toujours honorées (90 %). Une grande majorité des enseignants (81 %) se déclarent satisfaits de leurs relations avec les bibliothécaires des bibliothèques universitaires mais ils ne sont que 17 % à utiliser ces bibliothèques plusieurs fois par semaine...* ».

⁵² Quelques exceptions en Japonais, en Infocom...

⁵³ Et pourtant, le nombre croissant d'entrées dans une BU comme celle de la Manufacture, qui arrive jusqu'à plus de 6 000 entrées par jour semble contredire ce constat.

- La méconnaissance des métiers des bibliothèques

La méconnaissance du fonctionnement de la bibliothèque et de ses métiers est frappante⁵⁵. Les enseignants-chercheurs avouent souvent ne rien savoir et notamment, ce qui les gêne, sur les procédures d'acquisitions : « *On ne comprend pas les mécanismes des métiers, comment ça fonctionne, ce qu'on peut faire avec une bibliothèque* » (Droit), « *on ne sait pas à qui s'adresser, les collègues sont parfois agressifs en constatant cela : il y a une méconnaissance des compétences* » (IAE), « *je n'ai jamais donné de bibliographies car je pensais que les éditeurs contactaient les BU* » (Droit). Cette méconnaissance explique bien souvent que l'enseignant-chercheur ne s'implique que peu voire pas du tout dans les procédures d'acquisition.

Un petit nombre ne se sent pas concerné par les métiers des BU « *ce n'est pas mon travail, je n'ai pas de problème car si je veux une info, je la demande à un bibliothécaire, ça suffit* » (Droit), « *je suis assez informé pour ce que je demande au SCD, je n'en ai pas besoin* » (Droit).

3.5. L'image de la bibliothèque

Pour la grande majorité des enseignants interrogés, l'image du SCD est « *positive* » : sept enseignants le soulignent, et cinq évoquent les progrès qui ont été faits : « *le caractère professionnel, des budgets d'investissement sérieux, un rattrapage documentaire* » (IAE), « *un personnel très à l'écoute lors d'une commission d'acquisition* » (Japonais), « *c'est beaucoup mieux qu'avant* » (IAE), « *je suis allée à l'inauguration de la bibliothèque Lettres et Langues : c'était très bien* » (Japonais), « *ça s'améliore d'année en année* » (Infocom).

Les enseignants ont été frappés par la construction du nouveau bâtiment de la Manufacture qui a grandement contribué à améliorer l'image qu'ils avaient de leur BU : ils évoquent un lieu « *clair* », « *agréable* ».

⁵⁴ Citée dans RENOULT, D. *Les Bibliothèques dans l'université*, p. 133.

⁵⁵ Cette constatation n'est pas nouvelle. L'ADBS, observant que les professionnels de l'information et de la documentation « *sont trop souvent peu reconnus, mal identifiés parmi l'ensemble des personnels administratifs et techniques* », a publié un *Référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et de la documentation*, ADBS ED., 1999.

4. L'enseignant-chercheur, partenaire du SCD

L'enseignant-chercheur n'est pas seulement un utilisateur potentiel de la BU. Il est également un partenaire essentiel du SCD. En a-t-il conscience ? Comment accomplit-il cette mission ?

4.1. La collaboration documentaire

Cette collaboration prend essentiellement trois formes : la demande informelle *de visu*, l'envoi de bibliographie et la participation aux commissions consultatives d'acquisition.

Lors des entretiens, les enseignants-chercheurs interrogés ont tous affirmé qu'ils avaient une responsabilité vis à vis des acquisitions et qu'eux seuls connaissaient la documentation spécialisée dans leur discipline : « *nous on sait ce qui se passe* » dit l'un d'eux. Malgré ces affirmations de principe, ils sont peu nombreux à collaborer concrètement et sur le long terme (environ 10 %, selon les acquéreurs). Comment expliquer cela ? Il faut chercher les causes d'une part dans l'organisation de la communauté enseignante et d'autre part dans certaines lacunes de communication du SCD.

Les enseignants-chercheurs de Lyon 3 semblent avoir du mal à communiquer entre eux à une moyenne ou grande échelle. Ils se sentent peu concernés par les questions de politique générale de l'université. Parfois, ils n'habitent pas à Lyon, viennent pour donner un cours et repartent aussitôt. Ils n'ont pas conscience des enjeux de leur collaboration au sein de l'université ou alors n'ont pas le temps de s'y arrêter. Or, *de facto*, la demande d'achat ou l'information ponctuelle (sur l'existence d'un colloque, d'une nouvelle revue, d'un consortium) n'a lieu que lorsque l'enseignant va à la bibliothèque, connaît l'acquéreur dans sa discipline ou encore s'il fait la démarche d'envoyer un message électronique via le site web.

L'envoi des bibliographies n'est absolument pas un réflexe, ce qui peut paraître étonnant à première vue. Pourquoi ? En premier lieu, l'enseignant-chercheur ne reçoit pas toujours la demande du SCD, car cette dernière passe essentiellement aux commissions d'acquisitions ou lors de rencontres informelles⁵⁶. En second lieu, quant il a reçu la demande, il ne sait pas toujours quelle bibliographie envoyer ;

⁵⁶ Les acquéreurs font également des mailing sur ce sujet mais ne les envoient qu'aux enseignants qu'ils connaissent.

par exemple un enseignant de Gestion explique qu'en première année, sa bibliographie est très succincte alors qu'en troisième cycle, c'est le contraire, il donne une bibliographie à chaque séminaire. Faut-il envoyer une bibliographie en fonction de chaque niveau ? De plus, l'enseignant-chercheur ne sait pas toujours par quel canal envoyer sa bibliographie et à quelle personne. Enfin, lorsque l'enseignant a envoyé sa bibliographie, il se dit déçu de ne pas avoir de suite : il ne sait pas ce qui a été acquis et pense alors qu'il s'est donné de la peine pour rien. Le découragement devant l'absence de *feed-back* est fréquemment exprimé lors des entretiens.

La participation aux commissions consultatives d'acquisition reste faible. Les enseignants-chercheurs expliquent ne pas en avoir eu connaissance ou encore ne pas avoir le temps. Pourtant, ceux qui y ont assisté se sont dit « satisfaits » et ont trouvé le personnel très compétent et à l'écoute.

En conclusion, il est illusoire d'espérer impliquer totalement la communauté enseignante dans la politique documentaire. Toutefois, il est indéniable que des efforts de communication seraient très utiles et pourraient augmenter nettement la participation des enseignants-chercheurs. Ces derniers n'ont pas conscience de l'importance de leur collaboration, et n'y pensent tout simplement pas. Le SCD a des messages forts à faire passer sur le sujet.

4.2. Le relais auprès des étudiants

Sur les quinze enseignants-chercheurs interrogés, la plupart déclarent inciter leurs étudiants à venir à la bibliothèque ; toutefois, il semble que cette prescription reste relativement « molle ». La relation pédagogique telle qu'elle existe en France est fondée sur la transmission orale du savoir⁵⁷. Les enseignants-chercheurs le déplorent souvent : « *il faut qu'on leur mâche le travail* », « *les étudiants ne lisent plus* », mais peu se remettent en cause. Ils gardent une attitude attentiste.

Plusieurs enseignants émettent des doutes quant à l'efficacité d'une telle incitation : « *j'ai l'impression que cela n'a pas d'écho tant que les étudiants ne sont pas confrontés à un exercice de pratique documentaire* ». Certains expliquent que pour qu'ils soient de bons relais d'information, il faudrait que le SCD leur disent sur

⁵⁷ A titre d'illustration, l'étudiant dépense en achat de livres un budget annuel inférieur à 100 €...

quoi informer. D'autre part, les enseignants expliquent que leurs étudiants ont trop d'heures de cours et qu'ils ne peuvent leur demander en plus d'aller à la bibliothèque⁵⁸.

Un autre courant d'opinion est présent chez les enseignants-chercheurs : la non-implication volontaire. L'un d'entre eux indique qu'il ne se sent absolument pas relais d'information : *« j'ai pris un parti simple, je photocopie ce que je veux que les étudiants lisent et je leur donne une bibliographie détaillée. Mais je ne me fais aucune illusion : ils ont l'habitude qu'on leur dicte un cours. De toutes les façons, c'est leur problème et ils doivent se débrouiller tous seuls »*. Un autre affirme quant à lui que *« les étudiants sont grands et que s'ils ont envie d'aller à la bibliothèque, ils iront tous seuls. C'est à eux de choisir, c'est une question de respect de l'étudiant »*.

4.3. La collaboration pour l'enseignement de la méthodologie documentaire

Pour lutter contre l'échec scolaire à l'université, le décret Bayrou de 1997 imposa une UE (unité d'enseignement) de méthodologie du travail universitaire. Les universités ont construit des enseignements très divers, parfois sans aucune référence à la formation documentaire ou sans aucune coopération avec la bibliothèque. La collaboration avec les enseignants est donc fondamentale pour la participation du SCD à cet enseignement, dans la mesure où il n'existe aucune règle, ni au niveau national, ni même au niveau de l'université : ce sont les facultés qui décident de son contenu pédagogique. Bien entendu, l'avis du CEVU, et la validation du CA sont également des étapes incontournables.

A Lyon 3, la situation est inégale et dépend très fortement des liens que le SCD a réussi à établir avec les facultés. L'IAE s'en occupe seul ; pour le Droit, le SCD accueille le 2^{ème} TD (ce qui est très lourd car tout le 3^{ème} étage de *la Manufacture* est alors fermé pour accueillir le TD) ; en ce qui concerne la faculté de Lettres, le SCD assure un cours magistral (équivalent à 3 heures de TD) aux 1^{ères} années et propose des séances de formation pour les chargés de TD ainsi qu'un

⁵⁸ Là encore, les enseignants-chercheurs sont mal renseignés car s'ils savaient que le seul site de la BU de la Manufacture totalise plus de 6 000 entrées par jour, peut-être penseraient-ils autrement.

accompagnement des enseignants. Tout cela reste cependant informel et demande à être normalisé.

Quelle est la position des enseignants-chercheurs vis à vis de cette situation ? Vraisemblablement, ils se sentent dans l'ensemble peu impliqués. Ceux qui ont été interrogés expliquent ne pas vraiment avoir d'avis, ne pas savoir de quoi il s'agit dans le détail. Ils sont d'accord pour dire que leurs étudiants semblent mal formés à la recherche d'information, connaissent mal les bibliothèques et leurs outils mais ils n'ont pas vraiment réfléchi sur la question de la formation. Certains sont dubitatifs : cela sert-il vraiment ? Seul un enseignant, très impliqué dans la mesure où il s'occupe de l'UE dans sa discipline juge cela indispensable et motive son opinion.

5. Conclusion

On pourrait conclure que la position attentiste des enseignants-chercheurs explique le peu de relations avec le SCD. On peut également adopter une attitude défaitiste : toute action du SCD à destination des enseignants-chercheurs est vouée à l'échec, ils ne s'impliqueront pas, cela ne les intéresse pas...

Nous adoptons ici un tout autre point de vue : en premier lieu (c'est ce qui ressort des entretiens), la majorité des enseignants-chercheurs sont intéressés par les questions documentaires. La difficulté pour eux est le manque de temps et le manque d'informations. C'est au bibliothécaire d'aller vers eux, de trouver des moyens nouveaux de les atteindre. D'autre part, les enseignants-chercheurs sont très demandeurs (c'est ce que nous verrons dans la partie suivante), même s'ils ne veulent pas faire le premier pas. Seul le SCD, qui a une structure centralisée et des moyens, peut initier une politique volontariste de communication. Il doit faire passer des messages forts, aller à la rencontre de sa cible et non plus seulement attendre qu'elle vienne dans la bibliothèque (ce qu'elle ne fera pas).

Partie 3

Elaborer une politique de communication à destination des enseignants-chercheurs

Ce chapitre emprunte de nombreuses notions au marketing. Le marketing, sur le plan stratégique, est « *l'art de s'adresser à la bonne personne, avec les bons arguments et au moment propice* »⁵⁹. La grande force du marketing est de savoir prendre en compte les besoins, les attentes des usagers, récepteurs des services proposés, pour leur fournir un service adapté.

Dans cette troisième et dernière partie, nous présentons d'abord, de manière théorique, les éléments et les études préalables à la construction d'une stratégie de communication. Puis, dans un second temps, nous illustrerons cela à l'aide d'un cas concret, celui du SCD de Lyon 3 et de la cible des enseignants-chercheurs et nous proposerons une ébauche de plan de communication.

⁵⁹ MIRIBEL, M. de. Pourquoi utiliser les principes du marketing en bibliothèque ?, p. 20.

1. La conception d'une stratégie de communication externe⁶⁰

1.1. Les questions préalables

Avant de se lancer dans la conception d'un plan de communication, le SCD doit se poser un certain nombre de questions et y répondre.

- Pourquoi ?

Pourquoi changer ce qui existe ? Cela est-il nécessaire ? Cette stratégie est-elle en harmonie avec les missions de l'établissement ?

- Pour qui ?

A cette question, répond l'étude approfondie qui a été menée dans le cadre du stage et qui est présentée dans la seconde partie de ce mémoire. Il s'agit bien sûr de savoir à quel public on s'adresse et de se donner les moyens de connaître ce public.

- Quoi ?

Quelles sont les actions envisagées ? Quels sont les messages prioritaires à faire passer à ce public là ? Il est illusoire et vain de vouloir tout dire ou trop faire. D'autre part, les actions et les messages doivent être en relation avec les objectifs fixés.

- Qui fait ?

Cette question est fondamentale car elle permet de départager les acteurs et les partenaires ainsi que de définir les responsabilités de chacun. En résumé, qui est maître d'ouvrage et endosse la responsabilité de l'action et qui est maître d'œuvre et gère les différentes phases de l'opération ?

- Dans quelles contraintes ?

Quelles sont les contraintes de temps, les contraintes juridiques, politiques ou budgétaires ? Cela dépend évidemment des actions envisagées.

⁶⁰ Voir annexe 3-1 : la stratégie de communication.

1.2. L'audit de culture

Lorsqu'il s'agit de définir une politique globale de communication, les consultants ont l'habitude d'effectuer ce qu'on appelle un « audit de culture » ou encore une « enquête d'image ». Selon la définition de Marielle de Miribel, il s'agit de permettre à l'institution de « *connaître les éléments qui fondent sa personnalité et son originalité par rapport aux autres, à son environnement, et d'appuyer sa politique de communication de manière cohérente au fil des années sur des éléments réels, concrets, solides* »⁶¹. Cinq axes d'étude sont à privilégier : la création de la bibliothèque et la personnalité du fondateur, l'histoire de l'institution, ses métiers, ses valeurs (ou encore les messages implicites dans les modes de gestion et les prises de décision), et enfin les signes et symboles (rites, gestes, comportements, logos, chartes graphiques, cartes de vœux, etc...).

Durant le stage qui a précédé ce mémoire, il n'a pas été possible d'effectuer un audit de culture en tant que tel et cela pour deux raisons. La première parce que le SCD de Lyon 3 n'en a pas fait la demande au stagiaire et qu'il n'aurait été ni légitime ni possible de le faire sans son accord ; la seconde parce que le niveau d'approfondissement qu'une telle étude requiert ne se justifie pas obligatoirement dans le cadre de ce travail.

Toutefois, sans aller aussi loin, il sera important de mieux cerner l'image du SCD au sens large afin d'évaluer ses atouts et ses faiblesses et proposer des solutions qui en tiennent compte.

1.3. Les quatre étapes d'une politique de communication

- L'étude des attentes et besoins du public

Les objectifs doivent répondre à des attentes, à des désirs exprimés par le public, sans quoi les actions risquent d'être vouées à l'échec. La bibliothèque ne doit pas choisir ses objectifs et donc ses actions en fonction de ce qu'elle voudrait que son public sache ou fasse, mais à partir des attentes de ce dernier. La bibliothèque doit se servir de ces « portes ouvertes » pour s'immiscer dans la vie des enseignants-chercheurs. Dans le cas contraire, ces derniers ne se sentiront pas concernés et intéressés par les actions mises en place.

⁶¹ MIRIBEL, M. de. *Concevoir des documents de communication à l'intention du public*, p. 178.

Pour cela, il faut établir une liste claire des attentes. La priorité sera donnée aux attentes les plus répandues, celles qui reviennent de manière récurrente : elles peuvent être exprimées en des termes bien différents mais révéler une même attente.

- La charte

La charte est un document de nature politique, dans lequel la bibliothèque expose sa philosophie et ses missions en matière de communication. La mission est une ambition, une abstraction et ne se conçoit que sur le long terme.

La charte est un document court, qui a vocation à être connu et diffusé dans l'établissement. Il doit s'inscrire dans le contexte des missions du SCD et de l'université et, pour cette raison, être en parfaite concordance avec le contrat d'établissement de l'université et le contrat quadriennal du SCD. La charte constitue le document par excellence autour duquel les responsables du plan de communication peuvent motiver le personnel. En effet, son élaboration peut être un excellent moyen de réunir le personnel, de le faire participer à la réflexion sans pour cela entrer dans les détails d'un plan de communication en tant que tel.

Il ne peut être question, dans ce mémoire, d'élaborer une charte : ce document est de la responsabilité de la direction d'un établissement et doit faire l'objet de discussions au sein du personnel.

- Le plan d'action

Le plan d'action est un document plus ambitieux et plus stratégique que la charte. C'est la conception des actions, avec un cahier des charges. Il doit mettre clairement en parallèle l'étude de la situation et les objectifs stratégiques, enfin les modalités d'action. Il doit faire référence de façon précise à des actions concrètes. Pour définir un objectif, on peut reprendre la définition de Bernard Dagenais, «L'objectif, c'est en fait le résultat attendu »⁶².

La plupart des plans d'actions prennent en compte les forces et faiblesses de l'établissement, ses objectifs de communication, ses cibles, ses moyens et l'évaluation⁶³. Toutefois, ce modèle peut être modifié en fonction des besoins et des établissements auxquels il s'applique.

⁶² DAGENAIS, B. *Le Plan de communication...*

⁶³ LIBAERT, T. *Le Plan de communication...*

- L'évaluation⁶⁴

En préalable à toute démarche d'évaluation, il faut identifier clairement ce que l'on souhaite évaluer. On peut évaluer les résultats en les comparant aux objectifs fixés. On peut évaluer les actions et leur pertinence. On peut également évaluer la gestion et le pilotage des actions. On peut évaluer la satisfaction du public...

Selon le type d'évaluation que l'on souhaite, les outils mis en place ne seront pas les mêmes.

2. Le service commun de la documentation de Lyon 3 : image et offre de service

Pour initier une stratégie de communication, deux aspects d'un établissement doivent pris en compte : l'image qu'il donne et qui est perçue par ses usagers, et d'autre part, l'offre de service dont peuvent bénéficier ces mêmes usagers.

2.1. L'image du SCD Lyon 3

2.1.1 Une construction mouvementée et en devenir

Contrairement à d'autres établissements, le SCD de Lyon 3 n'a pas été créé de toutes pièces et une fois pour toutes. Ses sites et ses collections ne sont pas, aujourd'hui, encore fixés.

- L'intégration des bibliothèques de facultés

En 1989, le conseil d'administration de l'université Lyon 3 vote la création de son service commun de la documentation ainsi que l'intégration progressive des bibliothèques de facultés à la bibliothèque universitaire. Cette intégration commence véritablement en 1991 : Philosophie, Lettres, Droit et Gestion.

En 1998, la bibliothèque de Droit 1^{er} cycle est intégrée. En 2001, celle de Droit-IAE (venue de La Doua en 1993) ferme son site à la Manufacture et s'installe au 4^{ème} étage de la nouvelle BU. Cette dernière accueille donc rapidement une population étudiante Droit-IAE multipliée par 2.

⁶⁴ Voir annexe 3-2: Test d'évaluation.

En juillet 2001, la bibliothèque Droit-Gestion sur le campus des quais devient *bibliothèque de recherche en Droit* après le déménagement de l'ensemble des collections de Gestion rapatriées sur le site de la Manufacture.

En 2002, les dernières bibliothèques des facultés de Langues et Philosophie, ainsi que de Lettres et Civilisations fusionnent et s'installent sur un nouveau site rue Bancel : c'est la nouvelle *bibliothèque Lettres et Langues* inaugurée en avril 2002.

Les fréquents déménagements des enseignements ont obligé le SCD à réorganiser ses collections sur ses différents sites. La nouvelle *bibliothèque de la Manufacture*, qui desservait en 1999 les 1^{er} et 2^{ème} cycles de Lettres et de Gestion, a vu ses collections s'élargir.

- Trois BU en devenir

L'existence des trois bibliothèques universitaires telles qu'elles sont actuellement (*BU de la Manufacture*, *bibliothèque de recherche en Droit* et *bibliothèque Lettres et Langues*) n'est pas définitive. *BLL* est considérée comme « provisoire » et est appelée à se recomposer, *BRD* attend des travaux de rénovation et de restructuration. Quant à la *bibliothèque de la Manufacture*, le contrat quadriennal 1999-2002 prévoyait l'ouverture en 2001 d'une deuxième tranche : il s'agit de la rénovation et de la mise en service de la dernière aile de l'ancienne Manufacture des tabacs. A ce jour les travaux n'ont pas commencé car le projet initial a été retardé : l'aménagement des nouveaux locaux a dû être reconsidéré. Le nouveau contrat quadriennal 2003-2006 annonce l'ouverture pour la rentrée universitaire 2003 : le SCD devrait bénéficier d'une surface de 3 500 m².

Quoique la superficie prévue initialement ait été réduite pour permettre l'installation des bureaux de la Présidence de l'université aujourd'hui sur les quais, l'ouverture de cette 2^e tranche suscite beaucoup d'attentes et d'espoir de part et d'autre. Plusieurs projets sont envisagés : une salle de formation de 90 m² équipée de 12 postes informatiques, un fonds de référence et un fonds d'information général, une salle dédiée à la recherche...

- Conclusion

Tous ces éléments constitutifs de l'histoire du SCD de Lyon 3 expliquent que l'image qu'il donne est un peu « trouble » : il a du mal à construire une communication stable dans la mesure où ses sites et ses collections sont en

constante évolution. L'ouverture de la tranche 2 bis sur le site de la Manufacture doit donc prendre en compte cela : comment fixer le plus lisiblement et le plus rationnellement les nouveaux espaces ? Comment éviter de dérouter encore un peu plus les publics ?

Toutefois, le SCD bénéficie d'atouts indéniables en matière de communication : une architecture lisible et très bien perçue, l'arrivée prochaine des bureaux de la présidence (ces derniers seront voisins du SCD), le dynamisme et l'attractivité de l'université Lyon 3 dont les effectifs étudiants, contrairement à la plupart des universités françaises qui stagnent, ne cessent d'augmenter...

2.1.2 Le personnel du SCD

- En interne : ambiance conviviale et bonne gestion des ressources humaines

Le SCD de Lyon 3 est le plus petit des SCD lyonnais, son personnel s'élève à 80 personnes, réparties sur les trois sites. Cela lui donne une dimension humaine qui est souvent affirmée par le personnel : ambiance conviviale, visible lorsque l'on se promène au sous-sol ou au cinquième étage (étages réservés au personnel) avec des bureaux ouverts, de fréquentes conversations dans les couloirs, un personnel qui circule beaucoup d'un bureau à un autre. Enfin, depuis janvier 2002, le SCD est dirigé par un nouveau directeur, ce qui a induit des changements dans la gestion des ressources humaines et dans le management stratégique. Il semble que la nouvelle direction soit appréciée pour ses qualités d'écoute et que l'ambiance se soit encore améliorée.

Ce constat doit cependant être quelque peu nuancé : tout d'abord le choix architectural d'un bâtiment sur 5 étages et la répartition des tâches induit une séparation évidente. Au sous-sol : l'équipement, la gestion des périodiques ; au rez-de-chaussée, dans un espace clôt, le service central des acquisitions ; du premier au quatrième, les salles de lecture et enfin au cinquième, les acquéreurs, l'administration, le service des nouvelles technologies de l'information, etc. Les personnels sont donc, en dehors de leurs permanences de service public, peu accessibles et peu visibles par le public. Par conséquent, les métiers et les compétences sont invisibles... D'autre part, l'éloignement géographique des trois

bibliothèques induit des difficultés de communication interne : les personnels qui ne sont pas à la Manufacture se sentent parfois un peu isolés et mal informés.

- « Face public » : quelques faiblesses

L'accueil des publics et le renseignement (administratif ou bibliographique) sont des aspects fondamentaux de l'image qu'une bibliothèque donne d'elle-même. Qu'en est-il à Lyon 3 ?

L'accueil ne fait pas encore l'objet d'une réflexion et d'une stratégie particulières. A la *bibliothèque de la Manufacture*, il n'existe pas de fonction Accueil du public dans l'organigramme ni de standard officiel. Ce dernier est effectué par le personnel administratif à tour de rôle. Au téléphone ou dans l'enceinte de la bibliothèque, il arrive qu'un usager soit renvoyé plusieurs fois à des personnes différentes sans trouver le renseignement qu'il cherche. Il n'existe pas de formation aux techniques d'accueil et les consignes, malgré la récente mise au point d'un *Règlement intérieur des bibliothèques*, ne sont pas toujours très claires. Par exemple, en ce qui concerne le public des enseignants-chercheurs, on ne sait pas si l'on peut leur permettre de sortir les revues pour les photocopier à l'extérieur ou pas. A la *bibliothèque de recherche en Droit*, certains professeurs ont le droit d'aller dans les magasins, d'autres non.

Le renseignement bibliographique est également une question délicate. Le début de l'année universitaire, où l'accueil est le plus important et où la fréquentation est la plus forte correspond à une période où les acquéreurs, les catalogueurs et ceux qui passent les commandes sont débordés⁶⁵. Les personnels de catégorie B manquent alors cruellement et seuls les magasiniers sont face au public⁶⁶.

Cette question de l'accueil du public et du renseignement se pose, semble-t-il, dans de nombreux SCD. Une réflexion est en cours à Lyon 3 sur la mise en place d'un service de référence et d'une meilleure formation des personnels « face public ».

2.1.3 Les choix stratégiques du SCD

- L'importance des nouvelles technologies de l'information

⁶⁵ Les règles de la comptabilité publique imposent que les crédits disponibles pour l'année en cours aient été dépensés avant le début de l'exercice suivant. Or la production éditoriale est particulièrement riche en septembre-octobre.

⁶⁶ Il faut ajouter que depuis plusieurs années, la politique de la direction du SCD a été d'engager de nombreux contractuels sur le budget propre de l'établissement. Il n'est pas aisé de former un personnel peu stable ; or c'est ce personnel qui accomplit le plus de permanences de service public.

Un service NTI (Nouvelles technologies de l'information) fort et autonome est un atout indéniable du SCD : la construction du système d'information (SIBER3) en est l'illustration. Le site web a été créé en 1996, époque où peu de SCD en avait un. De même, la création d'un « intranet documentaire », qui permet d'installer des postes à l'extérieur de la bibliothèque dans l'enceinte de l'université pour consulter les cédéroms sont le fruit de cette organisation⁶⁷. L'arrivée en septembre 2002 d'un conservateur chargé de ce service ainsi que de la mission coordination de la documentation électronique indique encore l'importance accordée à ces questions.

- L'importance de la communication externe

L'existence de 5 missions indiquent implicitement les choix stratégiques effectués par l'établissement. Ces missions sont : la communication externe, la formation des usagers, le prêt entre bibliothèques, la coordination de la documentation électronique et la formation continue. La mission transversale est une grande richesse pour un établissement en général car elle permet de construire une politique de projets qui réunit l'ensemble des personnels. Cela introduit donc dans l'organigramme une certaine mobilité au travers de groupes de travail ou de réflexion.

L'apparition de la communication dans l'organigramme du SCD de Lyon 3 est particulièrement intéressante. Elle illustre une volonté de mieux intégrer le SCD au sein de l'université et d'introduire un processus de communication réfléchi permettant d'améliorer les échanges et les services.

Toutefois, il ne faut pas perdre de vue les faiblesses inhérentes aux fonctions transversales : une fragilité certaine dans la mesure où elles ne s'inscrivent pas dans une hiérarchie traditionnelle, une dépendance structurelle vis à vis de la direction qui doit sans cesse les soutenir, une nécessaire lutte pour convaincre le reste du personnel de l'importance de leurs projets.

En se dotant d'un service NTI fort et de missions telles que celles de la communication ou de la formation des usagers, le SCD offre au sein de l'université

⁶⁷ Le service NTI de Lyon 3 a accueilli un élève conservateur en stage : se reporter pour plus de détails au rapport de stage de Pierre GUILLERAY.

une image dynamique, volontariste et indique par là-même sa capacité d'évoluer en terme d'offre de services.

En matière de communication, quels sont actuellement ses principaux projets ? Le SCD souhaite initier une stratégie de rapprochement avec les bibliothèques associées (nouvelle campagne de traitement rétrospectif de leurs fonds, relations interpersonnelles renforcées). Il s'attache également à améliorer la communication à destination des enseignants-chercheurs, ce qui a motivé une offre de stage et ce mémoire d'étude. D'autres chantiers pour l'avenir : la refonte du site web, la réflexion sur l'accueil des nouveaux personnels du SCD, etc...

2.2. L'offre de service du SCD de Lyon 3 aux enseignants-chercheurs

Le plan de communication étudié dans ce mémoire étant destiné à la cible des enseignants-chercheurs, il est fondamental de rappeler ce que le SCD leur offre en terme de collections et de services. Aujourd'hui, le service dans une bibliothèque veut dire plus que la simple possibilité de consulter un document. Le service, c'est « *l'accès aux livres et à l'information ainsi que le conseil et l'aide que l'équipe propose à l'usager* »⁶⁸.

2.2.1 La documentation

Le SCD de Lyon 3 offre aux enseignants-chercheurs deux types de documentation : celle destinée à être un support pour l'enseignement et celle destinée à être un support pour la recherche. S'agissant de la première, il semble que le rattrapage documentaire effectué depuis plusieurs années ait porté ses fruits et la documentation est au niveau des attentes, même si certains secteurs sont encore déficients (par exemple les manuels de Japonais 1^{er} cycle, ou encore le fonds disponible en Infocom). Notons toutefois qu'il n'existe pas dans les BU de Lyon 3 de fonds en ingénierie pédagogique permettant d'aider les enseignants-chercheurs à préparer leurs cours et à réfléchir sur les questions pédagogiques.

Concernant la documentation recherche, le SCD de Lyon 3 n'a de responsabilité que pour le Droit, la Gestion, les Langues slaves et orientales. La *bibliothèque de recherche en Droit* semble aujourd'hui répondre aux besoins des chercheurs, à l'exception peut-être de l'Histoire du droit (les fonds de l'ancienne bibliothèque

⁶⁸ GUPTA, D.K. Which way do you want to serve your customers, p. 27.

centrale ont été rapatriés pour des questions d'espace à la bibliothèque interuniversitaire Lettres et Sciences humaines de Gerland). En Gestion, la constitution du fonds de niveau recherche est en marche mais souffre d'un manque de personnel (une seule personne s'occupe à la fois des acquisitions pour les trois cycles universitaires). Enfin, la *bibliothèque Lettres et Langues* possède des fonds particulièrement intéressants mais manque de personnel pour traiter les nombreux dons notamment en russe, en chinois, etc. (de plus le catalogage de ces ouvrages nécessite des personnes capables d'effectuer la translittération et de comprendre les sujets traités par l'indexation).

2.2.2 Les espaces de travail

La *bibliothèque de recherche en Droit* offre un espace privilégié de travail aux enseignants-chercheurs : il n'est accessible qu'aux étudiants à partir de la licence et est situé à proximité des enseignements de 3^{ème} cycle/recherche.

La *bibliothèque Lettres et Langues* présente les mêmes avantages mais le fait qu'elle soit récente induit une fréquentation moindre des enseignants-chercheurs. Quant à la *bibliothèque de la Manufacture*, elle n'offre pas aux enseignants-chercheurs en Gestion d'espace de recherche. L'ouverture de la tranche 2 bis permettra peut-être de pallier à cela, mais encore faut-il établir une concertation avec les enseignants-chercheurs en Gestion pour savoir si cela répondrait bien à leurs attentes et sous quelles modalités.

2.2.3 Les services personnalisés

- Le prêt à domicile

Les enseignants-chercheurs des universités lyonnaises peuvent emprunter des documents pendant 28 jours (contre 14 jours pour les étudiants).

- Le prêt entre bibliothèques

Destiné aux chercheurs à partir de la maîtrise et aux enseignants de Lyon 3, le PEB permet d'acheminer à des tarifs préférentiels des documents que les bibliothèques lyonnaises ne possèdent pas.

- SIBER3 et l'intranet documentaire

Comme n'importe quel utilisateur, l'enseignant-chercheur bénéficie des ressources électroniques disponibles sur SIBER3, le système d'information de la bibliothèque.

Toutefois, il a également la possibilité de se faire installer un poste dans son laboratoire ou dans une salle de recherche lui permettant d'accéder à la plupart des cédéroms ; la seule condition est que ce ne soit pas pour un usage strictement personnel et que d'autres personnes (étudiants, enseignants ou chercheurs) puissent y accéder.

- Accueil et renseignements bibliographiques

Officiellement, les enseignants-chercheurs ne bénéficient pas, en matière d'accueil ou de renseignements bibliographiques, d'un traitement différent des autres usagers. Pourtant, *de facto*, lorsqu'ils sont connus des membres du personnel, ils peuvent parfois aller dans les magasins (à la *bibliothèque de recherche en Droit* notamment) et sortir des revues pour les photocopier. Mais il n'existe aucune consigne officielle.

2.2.4 Les services pour l'enseignant-chercheur en tant que partenaire

Le SCD offre aux enseignants-chercheurs des services qui leur permettent de collaborer à la politique documentaire de l'université.

- La rubrique « Nouvelles acquisitions » du site web

Cette rubrique est destinée en priorité aux enseignants-chercheurs afin de répondre à leur besoin d'information concernant les acquisitions. Toutefois, lors des quinze entretiens passés avec eux, aucun ne connaissait l'existence de ce service.

- Les commissions consultatives d'acquisitions

Elles constituent un véritable service rendu aux enseignants-chercheurs et il est fort dommage que ceux-ci n'en aient pas conscience. Il y a là un message fort à faire passer : s'investir dans les questions de documentation permet à l'enseignant-chercheur d'influencer la constitution des collections, d'aider ses étudiants en les conseillant et en les orientant, etc...

- Les formations de formateurs

Le SCD, par l'intermédiaire de sa responsable de la mission formation des usagers, offre aux enseignants qui le souhaitent une formation à SIBER3 et à la recherche bibliographique afin de les aider à enseigner la méthodologie documentaire. Ce service est très appréciable et apprécié ; il ne fait aucun doute qu'il est appelé à s'étendre.

2.3. Faut-il créer d'autres services à destination des enseignants-chercheurs ?

La question doit être posée. Lors des entretiens, certains enseignants-chercheurs ont réclamé par exemple une ouverture des bibliothèques l'été, ou encore l'installation d'une photocopieuse réservée, ou encore la possibilité de sortir les revues de manière automatique. On pense également à la mise en place d'une structure d'accueil des nouveaux enseignants-chercheurs arrivant à Lyon 3⁶⁹.

Tout d'abord, il faut communiquer et faire connaître les services existant déjà. Pour cela, il serait bon que les consignes soient partout les mêmes, afin de ne pas donner l'impression de favoriser certains enseignants-chercheurs plutôt que d'autres, ce qui est très mauvais en terme d'image.

Ce qui semble le plus important, c'est de communiquer autour du système d'information SIBER3. La mise en place d'un système d'information fait naître en général de grandes espérances au sein d'un établissement : on espère que cela va permettre de changer les comportements informationnels et, par ricochet, le service public. Toutefois, il serait illusoire de croire que les enseignants-chercheurs vont changer de comportement : ils ne viendront pas plus en bibliothèque. Ils attendent que la bibliothèque au contraire vienne vers eux, dans leur bureau. Or le SCD de Lyon 3, conscient de cet écueil, a prévu cette possibilité via l'intranet documentaire. C'est une opportunité indéniable et un service important offert aux enseignants-chercheurs. Il faut absolument que le SCD développe sa communication autour de cet outil.

La réflexion autour du système d'information peut aboutir à de nouveaux services pour les enseignants-chercheurs : par exemple la numérisation des thèses ou, en élargissant, l'édition en ligne. Cette édition en ligne, qui a pour conséquence immédiate la suppression de la phase de validation par les pairs, pose la question de la responsabilité du bibliothécaire. Qui valide la thèse, l'article, les notes du chercheur ? Si validation il y a, elle doit être faite par les enseignants-chercheurs de l'université. La collaboration des bibliothécaires avec ces derniers apparaît encore une fois comme incontournable...

⁶⁹ Pour mettre au point une telle structure, on consultera avec profit le texte de l'Agence de mutualisation des universités et des établissements, *L'Accueil des nouveaux personnels dans les établissements d'enseignement supérieur*, consultable sur Internet : http://www.cpu.fr/Telecharger/Dossier_Accueil_personnels.pdf.

Pour conclure sur cette partie, il faut bien se persuader que la communication, telle qu'elle est entendue dans ce mémoire, constitue en elle-même un service à l'usager. C'est en ce sens que nous l'envisageons : il ne s'agit pas d'un plus, d'une amélioration ni même d'un projet de la seule responsable de la communication. Il s'agit d'un service transversal, commun à tous les membres de la bibliothèque...

3. Ebauche d'un plan de communication à destination des enseignants-chercheurs de Lyon 3

Cette troisième et dernière sous-partie présente une ébauche de plan de communication, à destination du seul public des enseignants-chercheurs. Il s'agit ici d'indiquer des pistes de réflexion et de présenter des exemples d'actions de communication concrètes. Les propositions qui sont faites se nourrissent de l'expérience acquise au cours du stage : entretiens avec les enseignants-chercheurs, travail avec la responsable de la mission communication du SCD.

3.1. Etudes préalables

3.1.1 Les missions du SCD et de l'université

Pourquoi choisir la cible des enseignants-chercheurs ? Cette cible est-elle pertinente par rapport aux missions de l'université Lyon 3 et de son SCD ?

- Missions et objectifs de l'université

L'amélioration des relations entre les SCD et les enseignants-chercheurs s'inscrit totalement dans les missions des universités⁷⁰. Un des objectifs visé par la Commission des présidents d'université (CPU) aujourd'hui est d' « *insérer la documentation dans [ses] activités de formation, de recherche, culturelles* »⁷¹. L'enseignement de la documentation semble alors fondamental, et la CPU précise qu'elle « *passe par une modification de nos cursus, et par une implication*

⁷⁰ LACHENAUD, J.-P. *Bibliothèques universitaires : le temps des mutations* : « La dispersion documentaire est un phénomène qui constitue un obstacle à la mise en valeur du capital documentaire des universités, mais qui dans le même temps, trouve son origine, d'une part, dans la recherche de services de proximité, et d'autre part, dans la spécialisation croissante de l'enseignement supérieur. La solution passe sans doute [...] par un approfondissement des négociations et coopérations entre le SCD et les bibliothèques de composantes mais également **entre les établissements de documentation et les enseignants-chercheurs** » (p. 72-73).

⁷¹ Document de travail de la CPU résultant d'un groupe de travail de 5 présidents d'université, présenté devant la CP plénière du 18 avril 2002.

croissante des professionnels de la documentation dans les formations universitaires et dans la formation des étudiants. Les équipes pédagogiques doivent de plus en plus souvent intégrer des documentalistes et des conservateurs, ceux-ci devant de plus en plus se préoccuper de pédagogie et se préparer à enseigner. »

L'université Lyon 3 poursuit, comme le rappelle le contrat quadriennal 2003-2006 de son SCD plusieurs objectifs depuis 1990. Un des ces objectifs est « *la structuration des espaces documentaires en accord avec celle des espaces d'enseignement et de recherche sur les campus de la Manufacture et des quais* » (p. 15). L'aménagement de la tranche 2 bis de la *bibliothèque de la Manufacture* ne doit pas se faire selon la seule expertise du SCD : elle doit prendre en compte les besoins et les attentes des enseignants-chercheurs. On peut imaginer la création d'un groupe de réflexion commun composé de membres du personnel du SCD et d'enseignants-chercheurs.

D'autre part, la nouvelle présidence accorde une importance particulière à la communication interne. Dans *Le Journal*⁷², principal média de l'université, le président exprime dans son éditorial que la première valeur qu'il veut mettre en avant est la « *proximité* » et pour cela il va travailler à développer « *la communication interne*⁷³ entre les services. L'utilisation des moyens technologiques appropriés et la participation à des projets régionaux permettront d'améliorer considérablement la circulation de l'information au service de la formation, de la recherche, de l'administration et des étudiants (...) Mon souci est également d'assurer **une meilleure cohérence entre les différents personnels de l'université** ».

En développant sa communication à destination des enseignants-chercheurs et en étant capable d'en évaluer les résultats, le SCD offre donc à la présidence un moyen d'action concret pour lutter contre l'opacité et l'immobilisme .

- Missions et objectifs du SCD

Le contrat quadriennal 2003-2006 du SCD de Lyon 3 souligne à plusieurs reprises la nécessaire collaboration avec les enseignants-chercheurs. Tout d'abord, dans la

⁷² *Le Journal*, publié par le service *communication* de l'université Lyon 3, novembre 2002.

⁷³ Dans les citations qui suivent, le texte a été mis en gras par l'auteur du mémoire.

partie consacrée à la formation des usagers, le contrat indique que « *le premier axe est de construire un programme fondé sur des objectifs pédagogiques directement liés aux matières enseignées à l'université et d'élaborer ce programme en concertation avec les enseignants* » (p. 19)⁷⁴.

En second lieu, dans le chapitre consacré au développement des collections imprimées et électroniques, le contrat rappelle que « *le responsable de secteur [pour les acquisitions] sollicite les suggestions des enseignants et organise une ou deux commissions d'acquisitions par an. Cette pratique reste peu formalisée et le déficit documentaire a été tel pendant longtemps dans plusieurs secteurs que le responsable disposait d'une faible marge de manœuvre (...) Il n'y a pas de concertation organisée avec les bibliothèques associées* ». Ce dernier point est fondamental : une meilleure communication avec les enseignants-chercheurs passe par une amélioration de la collaboration avec les bibliothèques associées dont ils ont la charge⁷⁵.

La mise en place d'un plan de communication à destination des enseignants-chercheurs s'inscrit donc parfaitement dans les missions de l'établissement et on peut affirmer que c'est même une des conditions de la réalisation des objectifs que le SCD s'est fixé.

3.1.2 Les attentes exprimées par les enseignants-chercheurs

Les attentes⁷⁶ des enseignants-chercheurs de Lyon 3 peuvent se décliner en trois catégories principales⁷⁷ :

- la documentation
- l'information bibliographique, l'aide à la recherche
- le cadre, l'accueil, le confort (calme, silence) et les commodités (horaires, photocopies, etc).

⁷⁴ Comme l'exprime également Claude JOLLY, Bibliothèques universitaires : regard sur les changements, *BBF*, 2001, Paris, t. 46, n° 6, p. 53 : « *A la fois méthodologique, instrumentale et disciplinaire (car l'information scientifique n'existe qu'en référence à une discipline ou à un groupe de disciplines), cette formation n'a de sens que si elle est fondée sur une collaboration étroite entre les enseignants et le personnel de la bibliothèque et si elle s'inscrit dans un projet pédagogique et scientifique global de l'établissement* »

⁷⁵ Pour mettre en pratique une bonne et durable articulation entre les BU et les bibliothèques de recherche, on consultera avec profit le mémoire de Camille MUSARD, *La Consolidation de la documentation au sein d'un SCD d'université*, consultable sur Internet, <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/musard.pdf>.

⁷⁶ Bien entendu, ces attentes sont relatives, dans la mesure où le nombre d'entretiens menés par la stagiaire était peu élevé.

⁷⁷ PADIOU, H. Le Chercheur dans la bibliothèque, p. 32 et suiv.

Dans ces attentes, il n'est pas toujours aisé de départager l'enseignant-chercheur en tant que public et en tant que partenaire du SCD

- La documentation

Une attente concernant la documentation, qu'elle soit destinée aux étudiants ou à la recherche ressort très clairement des entretiens. Les enseignants-chercheurs veulent connaître les acquisitions : neuf sur les quinze interrogés en ont clairement fait la demande.

L'une souhaite une liste « *comme celle du SCUIO* » (IAE), « *je ne connais pas les dernières acquisitions, je n'ai pas le temps d'aller voir* » (IAE), « *je veux bien envoyer une bibliographie mais pour y répondre correctement, il faudrait que j'ai la liste des nouveautés* » (IAE), « *je veux bien diffuser des infos aux étudiants mais pour cela il faut qu'on me dise quoi* » (Droit), « *j'aimerais recevoir une liste des acquisitions, une ou deux fois par an* » (Chinois), « *je voudrais connaître les nouveaux abonnements* » (Droit), « *il faut une liste d'acquisitions papier qui circule* » (Philo), « *on a souvent envoyé des listes mais ensuite, aucune nouvelle, on ne sait pas ce qui a été acquis, pareil pour les commissions d'acquisitions. Quand on demande, on vous répond « c'est en commande » et on ne sait pas jusqu'à quand* » (Infocom)... Deux enseignants se disent « *découragés* » ; l'un d'entre eux raconte « *une fois, j'ai amené des revues importantes à la Manu et j'ai ensuite demandé à mes étudiants d'aller les consulter mais ils ne les ont pas trouvées : elles avaient été transférées rue Bancel, sans qu'on nous le dise* » (Infocom) ; une autre avoue « *lors de l'incendie de la bibliothèque centrale, on nous a demandé des listes très rapidement, c'était difficile, j'ai à plusieurs reprises donné des listes de plusieurs pages mais cela n'a pas donné de résultats... Je suis fatiguée...* » (Japonais).

- L'information bibliographique, l'aide à la recherche

Les enseignants interrogés n'ont pas clairement fait de réclamation sur ce sujet. En fait ils sont peu nombreux à venir faire des recherches dans les bibliothèques universitaires. Seul un enseignant de l'IAE souhaite « *des revues de presse, de la veille documentaire* ». L'étude des pratiques a montré que les enseignants-chercheurs de Lyon 3 consultent relativement peu les bases de données offertes par la bibliothèque. Pourtant ce n'est pas par désintérêt : ils n'en connaissent pas

l'existence, avouent ne pas savoir les utiliser, ils n'ont jamais entendu parler de l'intranet et ne comprennent pas pourquoi ils n'ont pas accès à tout via le site web. Pour la plupart, ils se disent très intéressés par cet outil, si on le leur installait et qu'on leur expliquait. Deux enseignants de l'IAE citent l'exemple de l'école de Management de Lyon qui propose un manuel d'accompagnement expliquant comment interroger un cédérom, une base de données. Ce service est très apprécié des enseignants.

- Le cadre, l'accueil, les horaires

Ce sont les principales revendications des enseignants-chercheurs en tant que public comme en tant que partenaire ; l'un et l'autre sont d'ailleurs très liés. Ils semblent très sensibles au bruit, à l'éclairage et surtout au fait d'être accueilli différemment. Voici quelques remarques : « *il manque un véritable espace de recherche avec des revues en libre accès, des papiers de recherche...* » dit un enseignant de l'IAE, « *j'ai l'impression qu'il n'y a pas grand chose de fait à destination des enseignants* » (Chinois), « *quand j'ai besoin d'un article, je dois faire la queue, remonter dans les étages et en plus je dois payer pour les photocopies* » (IAE). Ce besoin d'un espace recherche est surtout le fait des enseignants de l'IAE. Une enseignante d'Economie signale que la Manufacture n'apparaît pas comme une bibliothèque de niveau recherche bien qu'elle en ait la responsabilité documentaire. Enfin deux enseignants-chercheurs souhaiteraient que cet espace bénéficie d'une documentation d'ingénierie pédagogique : « *il nous manque un lieu avec quelques manuels de base, quelques revues en ingénierie pédagogique, une photocopieuse* » (IAE)

L'accueil. C'est ce qui semble les gêner le plus : ils signalent ne pas avoir eu de visites à leur arrivée, « *entrer dans une université, ce n'est pas évident* ». Ils sont mécontents car lorsqu'ils s'inscrivent, ils n'ont « *aucune info particulière, aucun service signalé* » (IAE), « *j'ai du attendre pour ma carte* » (IAE). Ils trouvent l'accueil impersonnel : « *il faut un accueil un peu moins froid, une communication moins impersonnelle ; on ne sait pas à qui s'adresser, on est un numéro* » (IAE). Ce reproche de ne pas savoir à qui s'adresser revient chez plusieurs enseignants : « *chez vous, je n'ai pas trouvé le mode d'emploi !* » (IAE), « *quand j'ai un*

problème avec une BDD de l'intranet qui plante, je ne sais pas qui contacter, le service NTI ou le service micro de l'université » (IAE).

On reproche aussi au personnel son côté « mystérieux » : « *il y a un cinquième étage, c'est tout ce qu'on sait* » (IAE), « *j'éprouve une crainte révérentielle envers la bibliothèque, j'admire le travail mais on ne nous invite pas y entrer* » (Droit), « *c'est une belle machine, il faut le faire savoir* » (Philo), « *il faut faire la promotion de vos services !* » (Infocom).

Les horaires : 2 enseignants de Droit réclament une ouverture plus large et surtout pendant l'été « *pour les thésards, la fermeture d'été est dramatique, c'est inacceptable* ».

- Récapitulatif des besoins exprimés

Nous ne retenons ici que des besoins répandus et auxquels la communication du SCD peut répondre.

- Avoir des informations sur l'intranet documentaire
- Etre accueillis différemment dans les bibliothèques, bénéficier d'un traitement plus personnalisé
- Savoir à qui s'adresser pour transmettre une demande, une question, etc
- Connaître les acquisitions, avoir un retour lorsqu'ils envoient une bibliographie

3.2. Le plan de communication

3.2.1 Les acteurs et les contraintes du plan de communication

Dans la configuration qui est celle du SCD de Lyon 3, il est logique que le maître d'ouvrage soit le directeur de l'établissement et que le maître d'œuvre soit la responsable de la mission communication externe.

Le directeur du SCD donne les impulsions et valide les décisions ; la responsable de la communication prépare les actions de communication et coordonne les membres du personnel qui sont impliqués dans ces actions.

Ce schéma induit des contraintes humaines et financières fortes :

- la motivation du personnel concerné. Pour qu'un comportement devienne actif, il faut épouser le canal adéquat. Par exemple, pour convaincre les acquéreurs de l'importance de leur collaboration sur une action donnée, il

faut bien réfléchir à la manière de leur présenter cette action. Faut-il passer par le directeur du SCD ? Faut-il organiser une réunion ?

- la totale adhésion de la tutelle. Bien évidemment, une action de communication qui ne s'inscrirait pas dans la politique générale de la tutelle est vouée à l'échec. En matière de communication, il faut que le SCD s'assure préalablement du soutien du vice-président de la recherche et de la documentation, mais tienne également au courant ses autres partenaires au sein de l'université (service *communication*, service *édition*, bibliothèques associées, service de la recherche, etc).
- le choix des actions doit se faire en fonction des moyens financiers et humains disponibles. Ces actions doivent donc être préalablement évaluées en coût financier (si nécessaire) ou/et en temps de travail pour chacun des acteurs concernés.

3.2.2 Les objectifs du SCD

Dans la réflexion préalable au choix des objectifs, on doit en distinguer deux types. Tout d'abord, les objectifs qui répondent clairement aux besoins exprimés par la cible fixée.

On peut dire qu'une action de communication sera réussie si elle parvient à répondre à ces deux types de besoins car elle saura capter l'attention de la cible et elle correspondra également à un besoin clairement identifié du SCD.

Ces deux types d'objectifs peuvent se recouper : voici un exemple

	BESOINS	OBJECTIFS DU SCD
Besoins exprimés par les enseignants-chercheurs	Avoir des informations sur l'intranet documentaire et le site web	Faire connaître l'intranet documentaire et SIBER3
	Etre accueillis différemment, avoir un traitement plus personnalisé	Améliorer l'accueil des enseignants-chercheurs
	Savoir à qui s'adresser	Faire connaître les compétences du personnel
	Connaître les acquisitions, avoir un feed-back pour les bibliographies	Faire participer les enseignants-chercheurs à la politique documentaire
Besoins du SCD	Améliorer la participation aux commissions consultatives d'acquisition, l'envoi de bibliographie et les contacts interpersonnels	Faire participer les enseignants-chercheurs à la politique documentaire
	Etre reconnus professionnellement par les enseignants-chercheurs	Faire connaître les compétences du personnel
	Former les enseignants-chercheurs à l'enseignement de la méthodologie documentaire	Faire connaître l'intranet documentaire et SIBER3

3.2.3 Les actions

En fonction des objectifs présentés ci-dessus, on peut recenser les actions qui sont envisageables dans le contexte qui est celui de Lyon 3. Il faudra ensuite choisir parmi ces objectifs et ces actions, en fonction des priorités, des moyens humains et financiers, des motivations du personnel, etc.

OBJECTIFS DU SCD	ACTIONS ENVISAGEES
Faire connaître l'intranet documentaire	- Faire une fiche spéciale Enseignants présentant les services personnalisés pour eux - Présenter des fiches méthodologiques sur les ressources électroniques et les diffuser
Améliorer l'accueil des enseignants-chercheurs	- Créer une structure d'accueil des nouveaux enseignants en début d'année - Monter un groupe de réflexion pour réfléchir sur les meilleurs moyens d'organiser cet accueil
Faire participer les enseignants-chercheurs à la politique documentaire	- Publicité pour l'envoi des bibliographies et la participation aux commissions d'acquisitions - Expliquer les procédures d'acquisitions - Publicité pour la rubrique « Nouvelles acquisitions » du site web - Mise en place d'un système de renvoi automatique des bibliographies avec signalement des acquisitions
Faire connaître les compétences du personnel	- Mettre au point un listing des compétences du personnel et des personnes ressources ; le diffuser - Diffuser l'organigramme en dehors du SCD - Aller dans les conseils de faculté afin de présenter les acquéreurs - Diffuser des statistiques, les objectifs et les axes de travail en dehors du SCD
Former les enseignants-chercheurs à SIBER 3 et aux ressources documentaires	- Formaliser et développer les formations de formateurs - Publicité auprès des enseignants-chercheurs pour des formations de formateurs - Aller dans les conseils de faculté pour présenter les enjeux de cette formation

3.2.4 Les supports

Pour les actions proposées ci-dessus, on peut imaginer trois principaux canaux ou supports.

- Une lettre d'information à destination des enseignants-chercheurs

Depuis plusieurs années, le SCD de Lyon 3 a le projet de publier une lettre d'information baptisée « SCD Infos ». Une grande partie du stage qui est à l'origine de ce mémoire a été consacré à la réflexion et la mise au point de cette publication. Le fruit de ce travail est présenté en annexe 3-4, 3-5 et 3-6.

Ce projet est une initiative audacieuse, en ce sens qu'elle est très novatrice. Aucun SCD ne semble avoir projeté une telle publication. Toutefois, elle ne doit pas rester, comme cela a été le cas lors de sa première phase (qui a correspondu avec

le stage), un projet de quelques personnes. Il s'agit d'un service à l'utilisateur, d'un service par conséquent transversal à l'établissement qui le propose.

- Une politique volontariste de participation aux conseils de faculté.

Il ne faut pas attendre que les enseignants-chercheurs viennent en bibliothèque : il faut aller les chercher et les solliciter là où ils sont. Or les conseils de faculté sont le lieu privilégié où ils se réunissent pour discuter des questions qui les intéressent directement.

Le SCD, pour initier cette stratégie d'approche, peut s'appuyer sur un relais : le vice-président chargé de la recherche et de la documentation. Dans un premier temps, les acquéreurs, en début d'année, peuvent intervenir quelques minutes dans les conseils en fonction des disciplines pour expliquer l'importance d'une collaboration documentaire et nouer les contacts.

A terme, l'idéal serait que l'acquéreur, ou le responsable de service soit élu au conseil de faculté, ce qui a déjà eu lieu une fois à Lyon 3.

- Choix d'un interlocuteur privilégié au sein des pôles disciplinaires

Le SCD de Lyon 3 a pour objectif à moyen terme la désignation au sein des pôles disciplinaires d'un enseignant-chercheur responsable des questions de documentation. Cet interlocuteur privilégié diffuserait les informations communiquées par le SCD et ferait remonter les demandes des enseignants-chercheurs. Cette pratique ne peut se faire à l'échelle des facultés en raison du grand nombre d'enseignants, mais elle est en revanche tout à fait envisageable à l'échelle des pôles disciplinaires.

Pour promouvoir cette organisation, le SCD peut une fois encore s'appuyer sur le vice-président de la recherche et de la documentation, ainsi que sur les doyens des facultés.

4. Conclusion

Pour clore ces propositions, rappelons que deux points sont incontournables et conditionnent la réussite de n'importe quelle entreprise :

- En interne : la motivation du personnel du SCD. Élément clé de la réussite du projet, la motivation doit être travaillée en amont par les acteurs de la

stratégie de communication. Il ne sert à rien de mettre en place un dispositif, même bien pensé et bien conçu, s'il n'est pas soutenu et relayé à tous les niveaux.

- En externe : les supports de communication. Cet aspect a été peu évoqué dans le corps du mémoire. Il est surtout présent dans l'annexe 3-4 : Descriptif du projet SCD Infos. Une grande partie de la conduite de ce projet a consisté à étudier les différents supports (papier/électronique) et leurs modes de diffusion (notamment la liste de diffusion électronique). Outre les questions financières (par exemple le coût d'un envoi postal), et techniques (la mise en place d'un robot de liste ou la gestion des abonnements/désabonnements), le support et le mode de diffusion doivent être évalués en fonction de leur potentialité de toucher la cible voulue. Là encore une action, aussi riche et pertinent soit son contenu, serait inutile si elle n'épouse pas le support qui la rend « active », « effective »...

Conclusion

Comme on s'est attaché à le montrer tout au long de ce mémoire, l'intégration du SCD dans l'université et le succès de la coordination documentaire buttent aujourd'hui sur un écueil : les relations avec les enseignants-chercheurs. De nombreuses raisons expliquent ce déficit de communication : l'attitude attentiste des enseignants-chercheurs et l'absence de coordination au sein même de cette communauté, mais également, du côté du SCD, l'absence d'une politique de communication volontariste et réfléchie à destination de cette cible.

Les enseignants-chercheurs ne sont pas un public comme les autres : ils viennent peu en bibliothèque universitaire, trouvent souvent leur documentation ailleurs. S'ils ne sont pas un public captif, on peut néanmoins imaginer des services qui répondraient mieux à leurs attentes, notamment grâce à une meilleure communication autour du système d'information. D'autre part, sans leur participation, le SCD ne peut remplir convenablement ses missions (constitution des collections pour les étudiants, soutien à la recherche). A cela s'ajoute l'absolue nécessité de collaborer avec eux pour l'enseignement de la méthodologie documentaire et la promotion de la lecture chez les étudiants.

Les SCD doivent donc imaginer de nouveaux services et de nouveaux supports de communication pour améliorer leurs relations avec ce public particulier. La décision du SCD de Lyon 3 d'initier une réflexion sur ce sujet, appuyée sur le projet concret d'une lettre d'information à destination des enseignants-chercheurs de Lyon 3, est en ce sens novatrice. Le pari est ambitieux mais loin d'être irréaliste. Il bénéficie de nombreux atouts : l'existence au sein du SCD d'une responsable de la communication motivée, d'un directeur convaincu et susceptible d'impliquer l'ensemble du personnel, d'une politique de rapprochement avec les bibliothèques associées et enfin d'une attitude ouverte et intéressée des enseignants-chercheurs.

Pour que la communication réussisse, il faut qu'elle devienne une préoccupation pour l'ensemble du personnel. Elle doit être considérée non pas comme un plus, une amélioration souhaitable, mais comme un service à l'utilisateur indispensable. Par

exemple, la lettre d'information à destination des enseignants-chercheurs ne doit pas être le projet d'une personne mais un projet transversal à l'ensemble des services du SCD. C'est là que se situe l'enjeu actuel de la communication externe du SCD...

Au delà du SCD et de ses actions, il faut replacer la question des relations avec les enseignants-chercheurs dans le cadre général de l'université. Cet établissement subit en effet des difficultés de communication interne visibles, avec des composantes très différentes structurellement : des facultés très individualistes et énucléées, des services centraux hiérarchisés et verticaux, des services communs transversaux. Les instances dirigeantes peinent à trouver des actions de communication (conseils, accueil, événements) qui rassemblent et fédèrent ainsi que des supports (publications, médias) convenant à tous.

La notion anglosaxonne de « convergence », qui s'applique aux différentes formes de collaboration horizontale entre services, éclaire cette question. La convergence administrative induit la mise en place d'une autorité commune pour des services jusque là distincts : c'est le rôle des instances présidentielles et des services centraux de l'université. A l'opposé, la convergence opérationnelle se fait sur le terrain, sans implication sur l'organigramme. C'est à ce niveau que l'université a des difficultés.

Or, les enseignants-chercheurs représentent la composante la plus difficile à toucher car très individualiste et extrêmement hétérogène. Une des seules questions qui puissent intéresser l'ensemble de cette communauté, c'est la documentation. C'est la raison pour laquelle, rappelons-le, le SCD, structure transversale, centralisée, bénéficiant de moyens non négligeables et de personnels compétents, constitue une opportunité indéniable pour les instances dirigeantes d'améliorer la communication interne au sein de l'université.

Bibliographie

Généralités sur l'université et les enseignants-chercheurs

Agence de Mutualisation des Universités et des Etablissements. *L'Accueil des nouveaux personnels dans les établissements d'Enseignement supérieur.* [En ligne]. Les Dossiers de l'Agence. Juin 2002. Disponible sur Internet : <http://www.cpu.fr/Telecharger/Dossier_Accueil_personnels.pdf>. (Consulté le 19/9/02).

Conférence des Présidents d'Université, Agence de Mutualisation des Universités et des Etablissements. *Construction de l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur.* [En ligne]. Présentation. Juillet 2002. Disponible sur Internet : <<http://www.cpu.fr/Dossier/C3ES/C3ES.pdf>>. (Consulté le 20/9/02).

DENIS, J.-J. *Avis présenté au nom de la commission des affaires culturelles, familiales et sociales que le projet de loi de finances pour 2002 : Education nationale : Enseignement supérieur.* [En ligne]. Assemblée nationale, 11 octobre 2001. Disponible sur Internet : <<http://www.assemblee-nationale.fr/budget/plf2002/a3321-06.asp>>. (Consulté le 23/9/02).

FRIEDBERG, E., MUSSELIN, C. (dir.). *Le Gouvernement des universités : perspectives comparatives : Actes du colloque organisé par l'Association française de science politique les 11 et 12 avril 1991.* Paris : L'Harmattan, 1992.

Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 sur l'enseignement supérieur. Disponible sur Internet : < <http://www.adminet.com/jo/loi84-52.html>>. (Consulté le 5/12/02).

MUSSELIN, C. *La longue marche des universités françaises.* Paris : PUF, 2001.

Généralités sur les bibliothèques universitaires

CALENGE, B., DELORME, S., SALAUN, J.-M. [et alii] (dir.). *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur.* Québec : Presses de l'Université du Québec, 1995.

LACHENAUD, J.-P. *Bibliothèques universitaires : le temps des mutations*. Rapport d'information fait au nom de la commission des Finances, du contrôle budgétaire et des comptes économiques de la Nation sur la situation des bibliothèques universitaires françaises. [Paris] : Sénat, 1998.

OLLENDORF, C. L'Offre de service en bibliothèque académique : un essai de modélisation. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 4, p. 47-54.

RENOULT, D. *Les Bibliothèques dans l'université*. Paris : Cercle de la librairie, 1994.

RODA, J.-C. La Carpe et le lapin ou le difficile mariage des universités et des bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n° 2, p. 40-45.

L'université Lyon 3-Jean Moulin et son SCD

BERNON, J. Usages d'intranet au SCD Lyon 3. [En ligne]. *Bulletin d'information de l'ABF*, 1998, n° 184-185. Disponible sur Internet : <http://www.abf.asso.fr/publications/bulletin/184/article2.html>. (Consulté le 15/11/02).

BERNON, J., CUBAUD, A.-M., PIASER, G. [et alii]. BU de Gestion et BU de Droit : le Sudoc à Lyon 3. *Arabesques*, déc. 2002, n° 28, p. 14-16.

MOLLINE, F., LERESCHE, F. Politique documentaire : Service commun de la documentation Lyon 3. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 2, p. 20-26.

MONTALESCOT, C. *Stage au service commun de la documentation de l'université Lyon 3 : Les missions communication et formation des usagers*. Villeurbanne : ENSSIB, 2002. [Rapport de stage].

Le public des enseignants-chercheurs en bibliothèque universitaire

BOUAZZA, A. Essai de typologie pour les utilisateurs des bibliothèques d'enseignement supérieur. Dans CALENGE, B., DELORME, S., SALAUN, J.-M. [et alii] (dir.). *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*. Québec, Presses de l'Université du Québec, 1995, p. 321-330.

Comité national d'évaluation des établissements à caractère scientifique, culturel et professionnel. *Les Enseignants du Supérieur : rapport du groupe de travail*. Paris : CNE, 1993.

FRAISSE, E., RENOULT, D. Les Enseignants du Supérieur et leurs bibliothèques universitaires : à propos d'un sondage récent. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 4, p. 18-25.

RENOULT, D. (dir). *Les Bibliothèques dans l'Université*. Paris : Ed. du cercle de la Librairie, 1994.

VAN DOOREN, B. En finir avec la crise des bibliothèques universitaires. *Esprit*, n° 8-9, août-sept. 1993, p. 143-158.

Les pratiques documentaires et les besoins des enseignants-chercheurs

MUET, F. Services et revues électroniques dans l'enseignement supérieur : synthèse de quelques enquêtes récentes sur les usages. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 5, p. 18-23.

MUSARD, C. *La Consolidation de la documentation recherche au sein d'un SCD d'université de Lettres et Sciences humaines : le cas de l'université de Toulouse2-le Mirail*. Villeurbanne, ENSSIB : 2001. [Mémoire d'étude].

PADIOU, H. Le Chercheur dans la bibliothèque. *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, 1995, 2^e trimestre, n° 167, p. 32-35.

PEROL-ISAACSON, D., LAMY-FAURE, C., SABATIER, I. Entre Tradition et innovation : les pratiques des chercheurs en Economie-Gestion. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 5, p. 35-39.

POLITY, Y. *Le Comportement des chercheurs dans leur activité (y compris face à la documentation)* [en ligne]. Journée d'étude du 17 septembre 1999 du XXIX^e congrès national de l'ADBU Dunkerque. Disponible sur Internet : <http://www-sv.cict.fr/adbu/actes_et_je/je99/Polity.html>. (Consulté le 4/9/02)

VEGA, J.F. de la. *La Communication scientifique à l'épreuve de l'Internet : l'émergence d'un nouveau modèle*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2000.

Les formations à la méthodologie documentaire

COULON, A. Un instrument d'affiliation intellectuelle : l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 1, p. 36-43.

DENECKER, C. *Les Compétences documentaires : le traitement de l'information chez l'étudiant*. Villeurbanne : ENSSIB, 2000. [Mémoire d'étude].

MINQUILAN, D., NACHER, C. *Enseignants et bibliothécaires, quelle forme de partenariat : L'expérience du travail de méthodologie universitaire à Paris 3.* [En ligne]. Université de Paris 3, juillet 2000. Disponible sur Internet : <<http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/enssib2.htm>>. (Consulté le 23/9/02).

PANIGEL, C. *La formation documentaire des étudiants de premier cycle en France. Situation et perspectives.* [En ligne]. Communication pour le 30ème atelier annuel sur la formation documentaire (WILU AAFD 2001). 16-18 mai 2001, Carleton University, Ottawa, Canada. Disponible sur Internet : <<http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/wilu/wilu00.htm>>. (Consulté le 23/9/02).

La communication dans les services publics

BOUGNOUX, D. *Sciences de l'information et de la communication.* [Paris] : Larousse, 1993.

BRADLEY, S.T., NOLAN, R.L. *Internet, intranet, réseaux : Mieux identifier et répondre aux besoins des clients grâce aux nouvelles technologies de l'information.* Paris : Maxima, 1999.

EIGLIER, P., LANGEARD, E. *Servuction : le marketing des services.* Paris : Mc Grow Hill, 1991.

MESSAGER, M. *La Communication publique en pratique.* Paris : Ed. d'Organisation, 1994.

ZEMOR, P. *Le Sens de la relation : préconisations sur les fonctions de communication dans les institutions de service public.* Rapport au Ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration. Paris : la Documentation française, 1992.

ZEMOR, P. *La Communication publique.* Paris : PUF, 1999.

Marketing et communication en bibliothèque

COSTE, M.-M. *L'Image de la bibliothèque universitaire de Paris 8 auprès de ses usagers.* Villeurbanne : ENSSIB, 1998. [Mémoire d'étude].

GOUPILLEAU, P. *Gagnez en proximité avec vos clients : guide pratique du marketing et de la communication de proximité.* Paris : Eyrolles, 2002.

GUPTA, D.K. Which way do you want to serve your customers, *Information Outlook*, july 2002, vol. 6, n° 7.

GUTTA, A. *Identité, image et communication d'une bibliothèque de lecture publique de taille moyenne : le cas de la bibliothèque municipale de Saint-Cloud*. Villeurbanne : ENSSIB, 2000. [Mémoire d'étude].

MIRIBEL, M. de. Pourquoi utiliser les principes du marketing en bibliothèque ? *Lecture jeune*, sept. 2002, n° 103, p. 18-25.

QUATREBARBES, B. de. *Usagers ou clients ? Ecoute, marketing et qualité dans les services publics*. Paris : Ed. d'Organisation, 1998.

SALAUN, J.-M. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Cercle de la Librairie, 1993.

SAVARD, R. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Paris : Unesco, 1988.

Les documents de communication

MIRIBEL, M. de. Le Guide du lecteur ou la confusion des genres. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 6, p. 64-66.

MIRIBEL, M. de. *Contribution à la reconnaissance de la fonction communication en bibliothèque : approche théorique et historique : la communication écrite en direction des lecteurs*. Paris : Université de Nanterre-Paris X, département des Sciences de l'information et de la communication, 1999. [Thèse].

MIRIBEL, M. de (dir.). *Concevoir des documents de communication à l'intention du public*. Villeurbanne : ENSSIB, 2001.

Le plan de communication

DAGENAIS, B. *Le Plan de communication : L'Art de séduire ou de convaincre les autres*. Sainte-Foy [Québec] : Presses de l'université Laval, 1998.

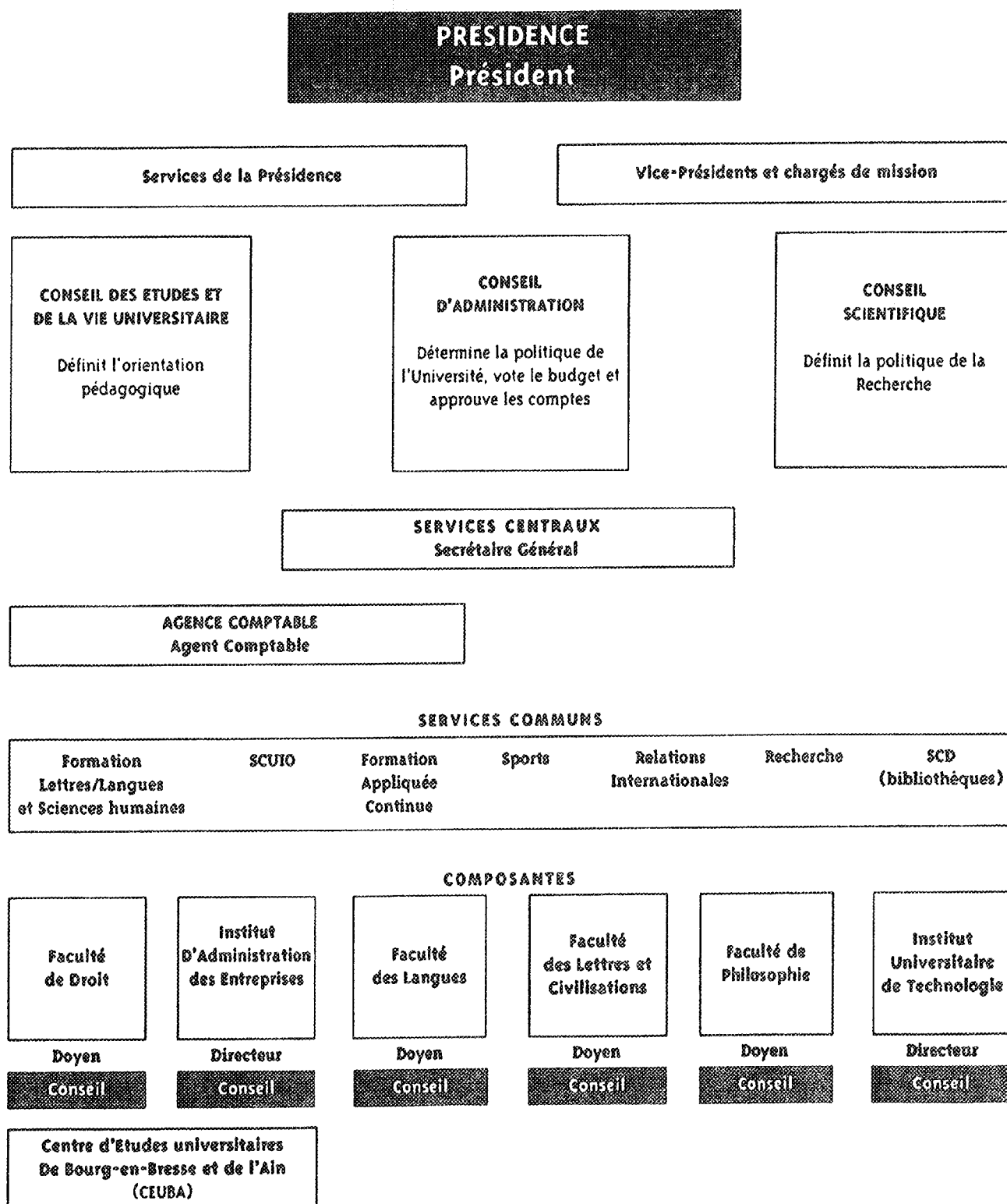
LIBAERT, T. *Le Plan de communication : définir et organiser votre stratégie de communication*. Paris : Dunod, 2000.

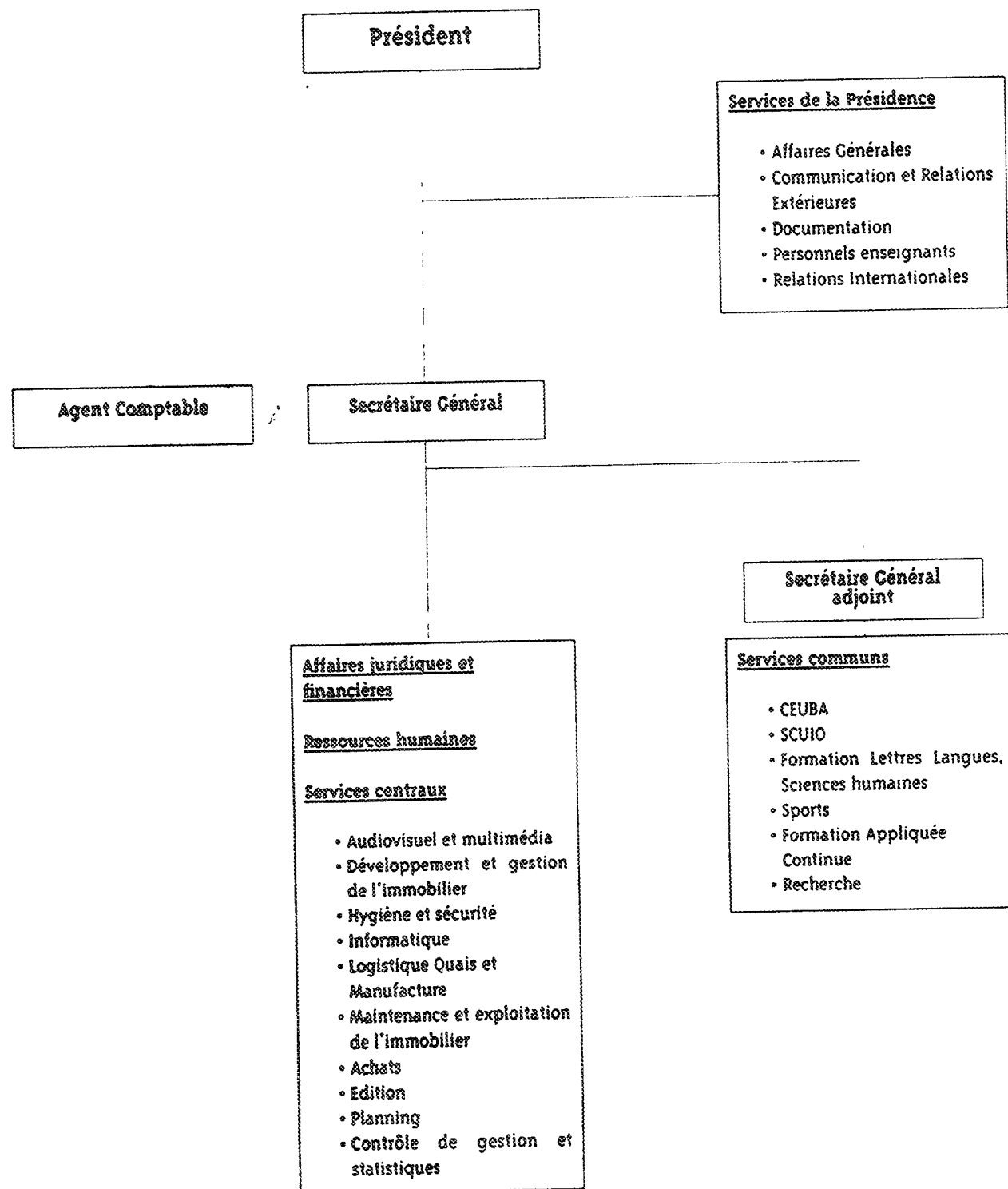
Table des annexes

ANNEXE 1-1 ORGANIGRAMME DE L'UNIVERSITÉ LYON 3 ET DE SES SERVICES	I
ANNEXE 1-2 ORGANIGRAMME DU SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION DE LYON 3	III
ANNEXE 1-3 TABLEAU-BILAN DES ACTIONS DE COMMUNICATION DU SCD EN 2001-2002	IV
ANNEXE 1-4 LE SCD ET SES CIBLES DE COMMUNICATION.....	VI
ANNEXE 1-5 LA COMMUNICATION DU SCD DANS L'UNIVERSITÉ ET LA CIBLE DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS.....	VII
ANNEXE 1-6 EXEMPLES DE PUBLICATIONS DU SCD DE LYON 3.....	VIII
ANNEXE 2-1 EXTRAIT DE LA LOI N° 84-52 DU 26 JANVIER 1984 SUR L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR.....	IX
ANNEXE 2-2 LA PLAQUETTE <i>GUIDE DE L'ÉTUDIANT 2002</i> À L'UNIVERSITÉ LYON 3- JEAN MOULIN.....	XII
ANNEXE 3-1 LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION	XIII
ANNEXE 3-2 TEST D'ÉVALUATION DU PLAN D'ACTION	XIV
ANNEXE 3-3 EBAUCHE D'UN PLAN D'ACTION POUR LA COMMUNICATION DU SCD DE LYON 3 À DESTINATION DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS.....	XV
ANNEXE 3-4 DESCRIPTIF SCD INFOS	XVII
ANNEXE 3-5 RÉTROPLANNING DU PROJET SCD INFOS	XXII
ANNEXE 3-6 MAQUETTE DE SCD INFOS.....	XXIII

Annexe 1-1 Organigramme de l'université Lyon 3 et de ses services

Tiré du *Livret d'accueil des nouveaux arrivants 2002-2003*.





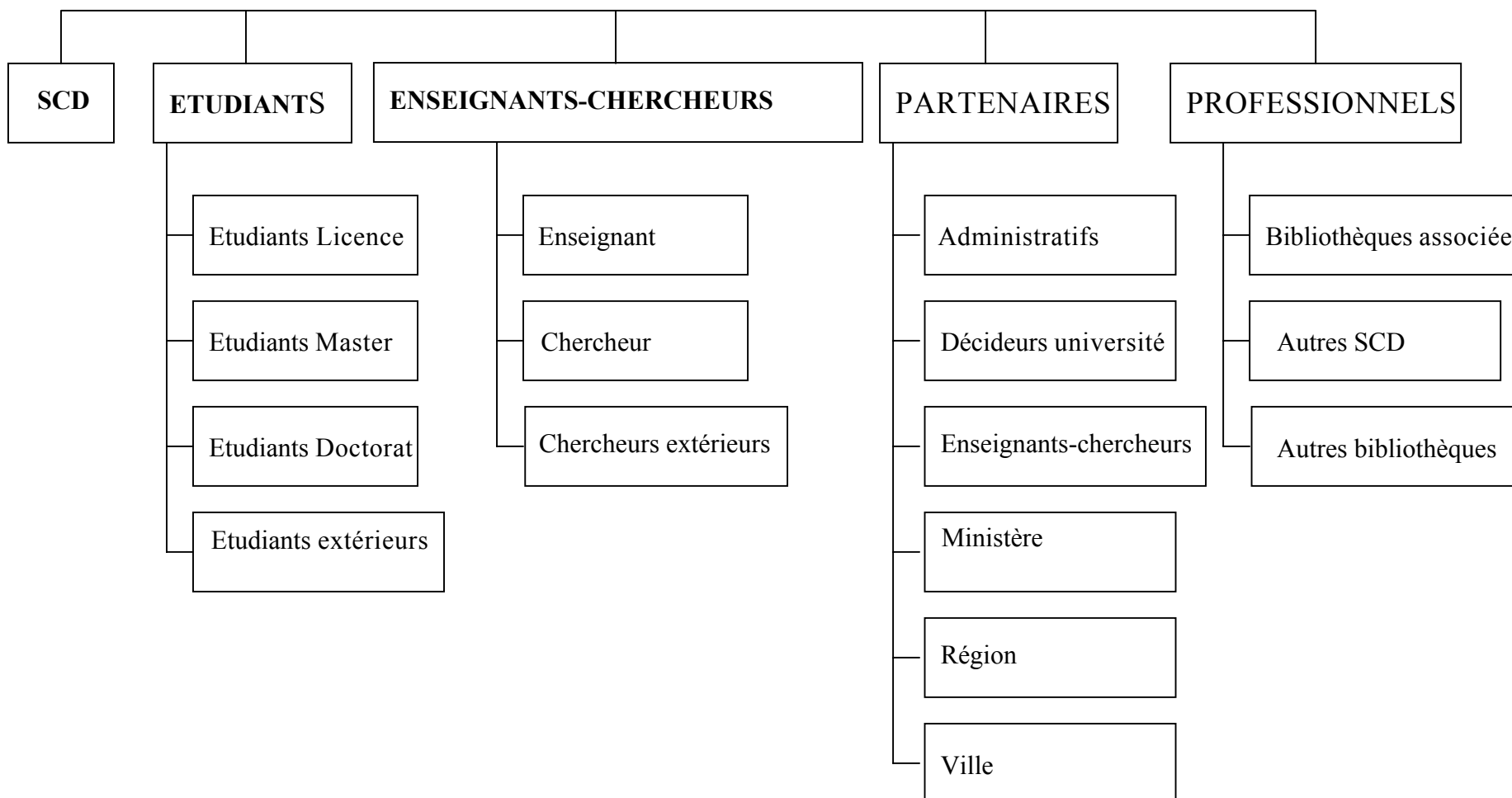
Annexe 1-2 Organigramme du service commun de la documentation de Lyon 3

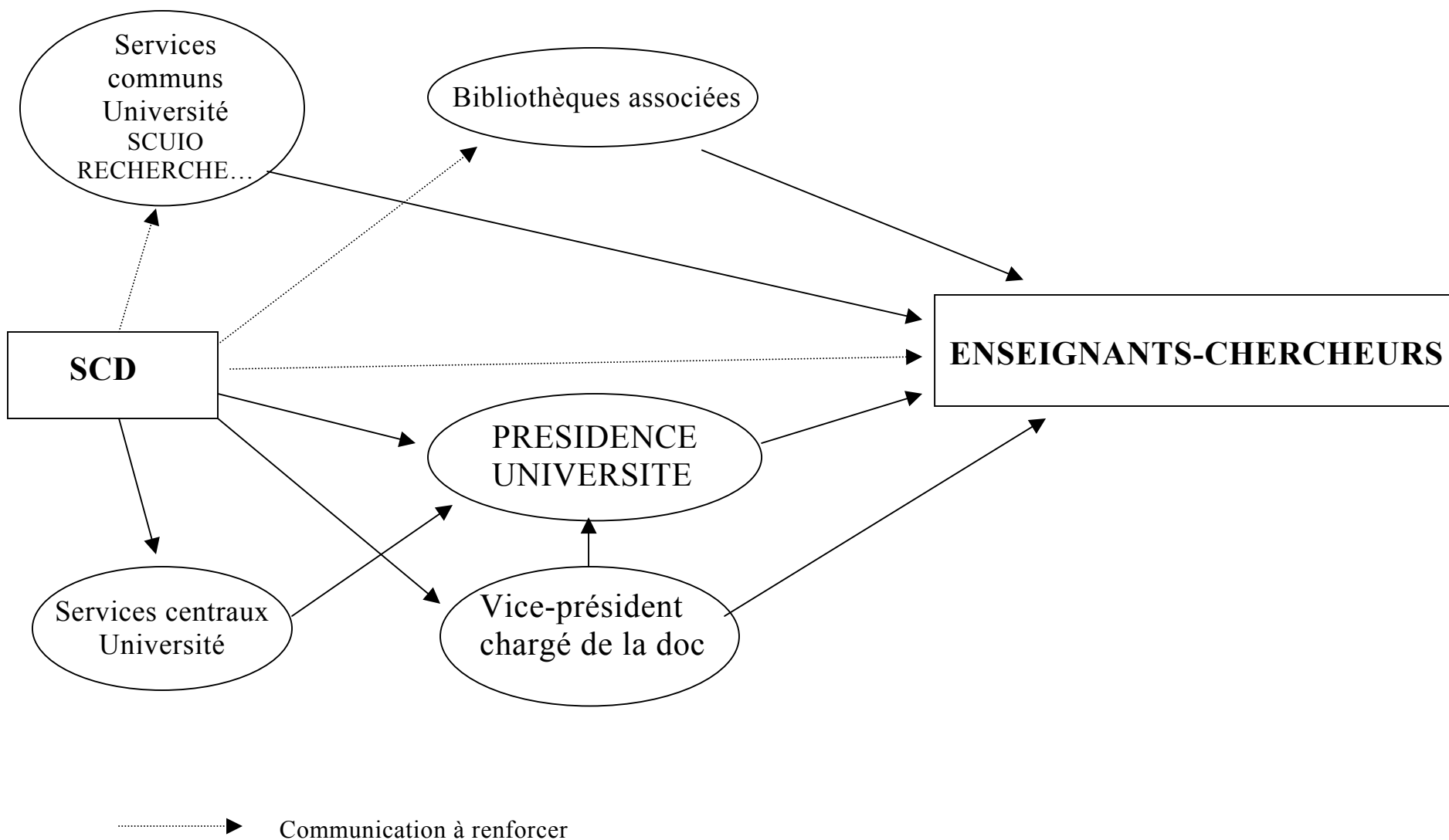
DIRECTION									
Equipe de direction									
Services Centraux			Bibliothèques				Missions transversales		
Administration (ADM)	Informatique (NTI)	Traitement documentaire (SCA)	Bibliothèque de la Manufacture	Bibliothèque de recherche en Droit	Bibliothèque Lettres et Langues	Relations avec les bibliothèque associées	Mission	Rattachement	
							Communication	Dir	
							Formation des usagers	Dir	
Responsable Personnel Comptabilité	Responsable Réseau Matériel SIGB catalogue Site web Accès aux cédéroms Edition électronique Editions statistiques chargements	Responsable Acquisitions Catalogage Périodiques CR70 SUDOC Thèses	Responsable RC : périodiques 1er : philo, langues généralités multimédia 2e : litt, hist-géo cartes 3e : droit 4e : gestion PEB	Responsable Adjointe Service public Droit Sciences polit. Périodiques PEB	Responsable Adjointe Service public Philosophie Hist-Géo, litt. Langues slaves et orientales	Responsable	Formation continue	Dir	
							Cordination doc. élec.	Dir	
							PEB	Man	
							Secteurs d'acquisition		
							Droit	BRD	
							Gestion	Man	
							Langues slaves et orien.	BLL	
							Autres langues	Man	
							Philosophie	Man	
							Littérature	Man	
							Hist-Géographie	BLL	
							Informatique	Man	
							Infocom	Man	
							Documentation	Man	

Annexe 1-3 Tableau-bilan des actions de communication du SCD en 2001-2002

CIBLES	OBJECTIFS	STRATEGIE	ACTIONS	SUPPORTS	MODE DE DIFFUSION	PRESTATAIRES
Etudiants Lyon 3						
	Faire connaître les BU	Com. promotionnelle	Distribution Guide de l'étudiant	Guide de l'étudiant	futurs étudiants	Comm SCD et comm univ
	Faire connaître les BU	Com. promotionnelle	Prérentrée	5' en amphi	5 000 étudiants 1ère année	Acquéreurs et comm SCD
	Présenter les services des BU	Com. promotionnelle	Journées d'accueil	visites	nouveaux étudiants	Cadres Manu, comm SCD
	Informier	Com. institutionnelle	Article dans Journal Université	Journal Université	réseau de diffusion université	Comm SCD
	Informier et renseigner	Com. institutionnelle	Offre du site Web	Site web	Tous	Webmaster
	Initier à SIBER	Formation	Séances salle Multimédia		étudiants Manu	Manu 1er étage
	Initier aux ressources documentaires	Formation	Cours magistraux		étudiants 1ère année Lettres	Claire Denecker
	Initier à la documentation Droit	Formation	TD méthodologie à la BU		étudiants 1ère année Droit	Chargés TD
	Initier à SIBER	Formation	Séances salle Multimédia		étudiants 1ère année Lettres	Chargés TD
Inscrits	Faire connaître les BU	Com. promotionnelle	Inscription BU	livret étudiant	tous les étudiants inscrits	Comm SCD + SCUIO
	Présenter les services des BU	Com. institutionnelle	Inscription BU	dépliant SCD	18 000	Comm SCD
	Signaler des informations ponctuelles	Com. institutionnelle	Placardage affiches	affiches		Comm SCD
Enseignants Lyon 3						
	Informier et impliquer	Com. institutionnelle	Commissions d'acquisition	réunions	courrier	Cadres, acquereurs SCD
	Informier	Com. institutionnelle	Article dans Journal Université	Journal Université	réseau de diffusion université	Comm SCD
	Faire connaître la nouvelle BU	Com. événementielle	Inauguration de BLL	cocktail	partenaires	Tous
	Montrer les compétences du SCD	Com. événementielle	Présentation d'une base en ligne	vidéoproj., séance	10 : enseignants + SCD	Commercial PCI Frontext
	Permettre d'élaborer un TD	Formation de formateurs	Séances à la BU		chargés de TD méthodologie	Claire Denecker
Communauté universitaire	Informier et renseigner	Com. institutionnelle	Offre du site Web	Site web	Tous	Webmaster
Personnel administratif						
	Faire connaître le SCD	Com. événementielle	Visite des nouveaux personnels		comm université	Comm SCD
	Faire connaître la nouvelle BU	Com. événementielle	Inauguration de BLL		partenaires	Tous
	Informier sur les BU et le SCD	Com. événementielle	Visite des nouveaux personnels	livret arrivant nouvel		Comm SCD
	Informier et renseigner	Com. institutionnelle	Offre du site Web	Site web	Tous	Webmaster
	Informier	Com. institutionnelle	Article dans Journal de l'Université	Journal de l'Université	réseau université	Comm SCD
	Informier	Com. institutionnelle	Informations dans BIP	Journal BIP	réseau université	Comm SCD

Décideurs Lyon 3						
	Informier et impliquer	Com. institutionnelle	Conseil de la documentation		réseau université	Cadres SCD
	Intégrer le SCD comme partenaire	Com. institutionnelle	Participation groupes projet Lyon 3			Directeur SCD
	Informier et renseigner	Com. institutionnelle	Offre du site Web	Site web	Tous	Webmaster
Grand public						
	Montrer une bibliothèque universitaire	Com. événementielle	Journées du Patrimoine	visites	lyonnais, presse	Tous
	Informier et renseigner	Com. institutionnelle	Offre du site Web	Site web	Tous	Webmaster

Annexe 1-4 Le SCD et ses cibles de communication

Annexe 1-5 La communication du SCD dans l'université et la cible des enseignants-chercheurs

Annexe 1-6 Exemples de publications du SCD de Lyon 3

Il s'agit de la plaquette de présentation 2002, et des deux encarts : *Règlement intérieur des bibliothèques* et *Le Prêt à domicile*.

Annexe 2-1 Extrait de la Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 Sur l'enseignement supérieur.

L'Assemblée nationale et le Sénat ont délibéré,

L'Assemblée nationale a adopté,

Le Conseil constitutionnel a déclaré conforme à la Constitution,

Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit,

[...]

SECTION I

Les enseignants-chercheurs, les enseignants et les chercheurs.

Art. 54. -

Sous réserve des dispositions de l'article 53, le personnel enseignant comprend des enseignants-chercheurs appartenant à l'enseignement supérieur, d'autres enseignants ayant également la qualité de fonctionnaires, des enseignants associés ou invités et des chargés d'enseignement.

Les enseignants associés ou invités assurent leur service à temps plein ou à temps partiel. Ils sont recrutés pour une durée limitée dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Les chargés d'enseignement apportent aux étudiants la contribution de leur expérience; ils exercent une activité professionnelle principale en dehors de leur activité d'enseignement. Ils sont nommés pour une durée limitée par le président de l'université, sur proposition de l'unité intéressée, ou le directeur de l'établissement.

Le recrutement de chercheurs pour des tâches d'enseignement est organisé dans des conditions fixées par décret.

Art. 55. -

Les fonctions des enseignants-chercheurs s'exercent dans les domaines suivants:

l'enseignement incluant formation initiale et continue, tutorat, orientation, conseil et contrôle des connaissances;
la recherche;
la diffusion des connaissances et la liaison avec l'environnement économique, social et culturel;
la coopération internationale;
l'administration et la gestion de l'établissement.

En outre, les fonctions des personnels hospitalo-universitaires comportent une activité de soins, conformément à l'ordonnance n° 58-1373 du 30 décembre 1958 précitée.

Les professeurs ont la responsabilité principale de la préparation des programmes, de l'orientation des étudiants, de la coordination des équipes pédagogiques.

Un décret en Conseil d'Etat précise les Droits et obligations des enseignants-chercheurs, notamment les modalités de leur présence dans l'établissement.

Art. 56. -

Sauf dispositions contraires des statuts particuliers, la qualification des enseignants-chercheurs est reconnue par une instance nationale.

L'examen des questions individuelles relatives au recrutement, à l'affectation et à la carrière de ces personnels relève, dans chacun des organes compétents, des seuls représentants des enseignants-chercheurs et personnels assimilés d'un rang au moins égal à celui postulé par l'intéressé s'il s'agit de son recrutement et d'un rang au moins égal à celui détenu par l'intéressé s'il s'agit de son affectation ou du déroulement de sa carrière.

L'appréciation, concernant le recrutement ou la carrière, portée sur l'activité de l'enseignant-chercheur tient compte de l'ensemble de ses fonctions. Elle est transmise au ministre de l'éducation nationale avec l'avis du président ou du directeur de l'établissement.

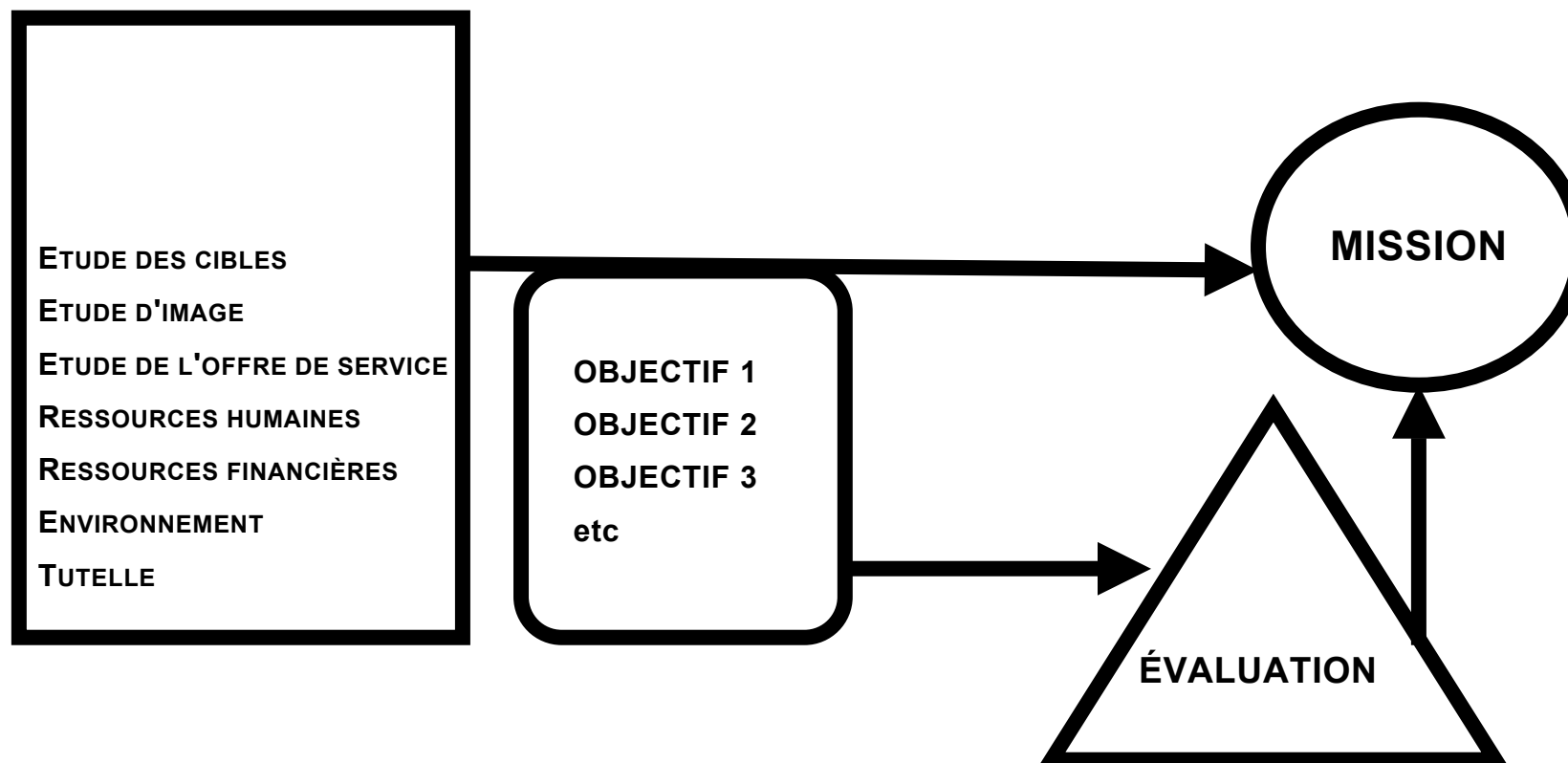
Par dérogation au statut général de la fonction publique, des personnalités ne possédant pas la qualité de fonctionnaire peuvent être recrutées et titularisées à tout niveau de la hiérarchie des corps d'enseignants-chercheurs dans des conditions précisées par un décret en Conseil d'Etat qui fixe notamment les conditions dans lesquelles les qualifications des intéressés sont appréciées par l'instance nationale.

De même, des personnalités n'ayant pas la nationalité française peuvent, dans des conditions fixées par un décret en Conseil d'Etat, être nommées dans un corps d'enseignants-chercheurs.

Art. 57. -

Les enseignants-chercheurs, les enseignants et les chercheurs jouissent d'une pleine indépendance et d'une entière liberté d'expression dans l'exercice de leurs fonctions d'enseignement et de leurs activités de recherche, sous les réserves que leur imposent, conformément aux traditions universitaires et aux dispositions de la présente loi, les principes de tolérance et d'objectivité.

Annexe 2-2 La plaquette *Guide de l'étudiant 2002* à l'université Lyon 3-Jean Moulin

Annexe 3-1 La stratégie de communication

Annexe 3-2 Test d'évaluation du plan d'action

D'après MIRIBEL, M. de. *Concevoir des documents de communication à l'intention du public*. Villeurbanne : ENSSIB, 2001, p. 153.

Pour évaluer la faisabilité et l'opportunité du projet de communication, voici un test en 10 points permettant une rapide auto-évaluation. On peut, devant chacun des critères, adjoindre une grille de 1 à 5 :

1. Les axes de communication sont-ils justifiés et cohérents avec la stratégie globale ?
2. Les objectifs sont-ils tous bien formulés (cibles, messages, moyens, délais) ?
3. Les cibles sont-elles connues, analysées et segmentées ?
4. Les thèmes de communication sont-ils cohérents avec la stratégie globale de communication (image voulue) ?
5. Les acteurs et partenaires sont-ils partie prenante ?
6. Le projet de communication est-il coordonné avec les autres phases du projet ?
7. Le calendrier tient-il compte de tous les événements prévus et prévisibles ?
8. Les moyens proposés sont-ils nécessaires, suffisants et adaptés aux publics cibles ?
9. Le budget est-il bien estimé et proportionné selon l'importance des publics cibles et des actions ?
10. Les critères d'évaluation sont-ils définis pour mesurer les impacts a posteriori ?

Annexe 3-3 Ebauche d'un plan d'action pour la communication du SCD de Lyon 3 à destination des enseignants-chercheurs

MISSION : AMELIORER LA COMMUNICATION ENTRE SCD ET ENSEIGNANTS-CHERCHEURS

OBJECTIFS DU SCD	ACTIONS ENVISAGEES	Support	Acteurs	Diffusion	Coûts envisagés	Evaluation
Faire connaître l'intranet documentaire	- Faire une fiche spéciale Enseignants présentant les services personnalisés pour eux	- Encart à insérer dans le dépliant	- Responsable comm	- Secrétariats de fac - Conseils de fac - Commissions d'acqu	- Temps de conception - Coût d'impression	- Demandes d'installation
	- Faire des fiches méthodologiques sur les ressources électroniques et les diffuser	- SCD Infos	- Acquéreurs SCD	- Poste - Messagerie électronique	- Coût d'envoi : enveloppes, timbres - Temps de travail	- Abonnements
Améliorer l'accueil des enseignants-chercheurs	- Créer une structure d'accueil des nouveaux enseignants en début d'année	- Produire un document support d'accueil - Concevoir une invitation	- Monter un groupe de réflexion pour réfléchir sur les meilleurs moyens d'organiser cet accueil	- Secrétariats de fac - Conseils de fac - Commissions d'acqu - Mailing	- Temps de conception - Impression de l'invitation	- Présence des ens.-chercheurs - Questionnaire d'évaluation à la fin
Faire participer les enseignants-chercheurs à la politique documentaire	- Publicité pour l'envoi des bibliographies et la participation aux commissions d'acquisitions	- SCD Infos - Commissions d'acqu.	- Responsable comm - Acquéreurs	- Poste - Messagerie électronique	- Temps de conception - Coût d'impression - Coût d'envoi	- Participation aux commissions - Envois des biblios
	- Expliquer les procédures d'acquisitions	- SCD Infos - Commissions d'acqu.	- Responsable comm - Acquéreurs	- Poste - Messagerie électronique	- Temps de conception - Coût d'impression - Coût d'envoi	- Participation aux commissions - Envois des biblios
	- Publicité pour la rubrique « Nouvelles acquisitions » du site web	- SCD Infos - Commissions d'acqu.	- Responsable comm - Acquéreurs	- Poste - Messagerie électronique	- Temps de conception - Coût d'impression - Coût d'envoi	- Statistiques de connexion
	- Mise en place d'un système de renvoi automatique des bibliographies avec signalement des acquisitions	- Lettre type à renvoyer par mail	- Acquéreurs	- Poste - Messagerie électronique	- Temps de conception - Coût d'impression - Coût d'envoi	- Envois de biblios
Faire connaître les compétences du personnel	- Mettre au point un listing des compétences du personnel et des personnes ressources ; le diffuser	- SCD Infos	- Responsable comm	- Poste - Messagerie électronique	- Temps de conception - Coût d'impression - Coût d'envoi	- Feed-back du personnel

	- Diffuser des statistiques, les objectifs et les axes de travail en dehors du SCD	- SCD Infos	- Responsable comm	- Poste - Messagerie électronique	- Temps de conception - Coût d'impression - Coût d'envoi	- Feed-back du personnel
	- Diffuser l'organigramme en dehors du SCD	- SCD Infos - Site web	- Responsable comm	- Poste - Messagerie électronique	- Temps de conception - Coût d'impression - Coût d'envoi	- Feed-back du personnel
	Aller dans les conseils de faculté afin de présenter les acquéreurs	- Concevoir un support de présentation	- Acquéreurs - Chefs de service	- Conseils de fac	- Temps de conception - Temps d'intervention	- Feed-back du personnel
Former les enseignants-chercheurs à SIBER 3 et aux ressources documentaires	- Formaliser et développer les formations de formateurs	- Concevoir un support de formation	- Responsable formation des utilisateurs	- SCD	- Temps de conception - Temps d'intervention	- Nombre d'inscrits
	- Publicité auprès des enseignants-chercheurs pour des formations de formateurs	- SCD Infos	- Responsable comm	- Poste - Messagerie électronique	- Temps de conception - Coût d'impression - Coût d'envoi	- Nombre d'inscrits
	- Aller dans les conseils de faculté pour présenter les enjeux de cette formation	- Concevoir un support de présentation	- Responsable formation des utilisateurs	- Conseils de fac	- Temps de conception - Temps d'intervention	- Nombres d'inscrits

Annexe 3-4 Descriptif SCD Infos

SCD INFOS

CONTENU

Intro : Court édito de JB ; adresses BU, responsables de la publication... Modalités d'abonnement.

1. Rubrique ACQUISITIONS

- Publicité pour le site web et sa rubrique « Nouvelles acquisitions » (à renouveler à chaque numéro)
- Sous-rubrique Nouveautés : Critique d'un ou plusieurs ouvrages, d'une BDD, signalement d'un article, d'une nouvelle collection chez un éditeur, d'un site ou d'une sélection de sites.
- Faire une sous-rubrique Sciences de l'éducation, Ingénierie pédagogique
- Demande et relances pour bibliographies (expliquer l'utilité), pour les programmes des enseignements... Informations des dates limites pour commandes, fermeture des fournisseurs, réception d'ouvrages urgents, nouveaux abonnements périodiques ou abandons.
- Bilan des acquisitions annuelles, bilan des commissions d'acquisition, objectifs pour l'année suivante...

Qui : coordination et mise en forme : Cl. Denecker ; infos : acquéreurs

2. Rubrique VIE ET METIER DES BIBLIOTHEQUES

- Actualités : Agenda des événements, temps forts du SCD : commissions d'acquisitions, conseil de la doc., clôture et rentrée... Changement de personnel
- Portrait : une interview d'un membre du personnel, photographies
- Un article « de fonds » sur le fonctionnement des acquisitions, sur les chiffres, statistiques...
- Donner la parole aux bibliothèques associées, au SICD, au CEUBA.
- Donner des infos générales : Carte documentaire, PUL, etc...

Qui : coordination et mise en forme : Cl. Denecker ; infos : JB, responsables BU, BA, SICD, CEUBA

3. Rubrique INFOS PRATIQUES, « les petits plus »

- Présenter les services pour les enseignants-chercheurs : modalités d'inscription, d'emprunt, faire pub pour site web, pour l'intranet...

- Donner des infos sur les profs responsables de pôle pour CCA, sur les formations, sur une conférence intéressante...
- La boîte à outils : fiche méthodologique sur une ressource électronique

TEMPS DE TRAVAIL GLOBAL MENSUEL

- 1 journée de travail répartie sur l'équipe (Nouveautés + fiche méthodologique + portrait + infos à faire remonter).
- Cl. Denecker : 1 journée ½ de travail (récupération des informations, mise en page, rédaction de certaines rubriques, contacts avec BA, autres bibliothèques)

PERIODICITE

Mensuel.

Certaines rubriques ou sous-rubriques seront bimensuelles : Les Métiers, Fiche méthodologique...

EDITION PAPIER

Choix des deux supports, papier et électronique car volonté de toucher tout le monde. Les entretiens ont indiqué que les deux modes de lecture coexistaient.

Notons que plusieurs enseignants, quoique très familiers avec la messagerie et Internet, préfèrent l'information papier.

- Maquette et graphisme : demande au service éditions de l'université. Essayer de conserver l'identité visuelle.
- Format A4 ou A5, noir et blanc. Intégrer des photos sur les premiers numéros.
- Quel logiciel d'édition : Word, Publisher de Microsoft, ou encore Xpress ? Le plus simple pour l'instant : Word car ne demande pas de formation.

D'autre part, il faut limiter les problèmes de manipulation et de conversion pour passer ensuite au format électronique.

- Où va-t-on photocopier ?

EDITION ELECTRONIQUE

1. 1^{er} choix : publier en texte brut ou en HTML ?

Le HTML	Le texte brut
- permet d'enrichir la présentation, style et mise en page - permet de sélectionner facilement l'info dont on a besoin	- lisible par n'importe quel logiciel de messagerie (important car les enseignants ont une messagerie chez eux sur des appareils parfois anciens)

- évite les problèmes de liens tronqués pour les adresses longues - pb : besoin d'une formation ou d'un éditeur HTML - pb : format pas lisible sur tous les logiciels de messagerie	- léger - facile à rédiger - moins convivial, plus triste
---	---

2. Format PDF ou format texte ?

Utilisation d'Acrobat Distiller (car les fichiers sont moins lourds) pour convertir en PDF le format papier ? Cela permet une mise en page propre, et à l'impression rien ne bouge. Mais cela implique que la lettre d'information soit en fichier joint et que le récepteur soit obligé de charger le logiciel chez lui, donc lenteur et difficulté. On peut également proposer le choix entre le PDF et le mode texte. Pour l'instant, on ne retient pas cette solution.

3. Liens avec le site web ?

Peut-on imaginer d'envoyer une Newsletter avec des liens vers des rubriques sur le site web du SCD ? Pour l'instant, ce n'est pas possible car le site web ne le permet pas mais c'est un chantier pour l'avenir.

MODE DE DIFFUSION

1. L'édition papier

Par la poste ? dans les boîtes aux lettres de l'université ? dans les secrétariats ?

Prospection des boîtes aux lettres :

- IUP Infocom (Manufacture) : titulaires ont une boîte aux lettres mais pas les intervenants extérieurs (entreprises, profs...)
- Fac de Langues (Manufacture) : titulaires et vacataires ont tous un casier ou boîte
- DEUG Lettres Langues, Sc. Hum. (Manufacture) : 220 enseignants titulaires et vacataires ont tous un casier.
- Fac de Droit : titulaires et ATER ont tous un casier à la Manufacture et sur les Quais. Les autres vacataires : ils ont pour la plupart un casier à la Manu mais rien sur les quais : il faut leur envoyer à domicile (demander à la Division des personnels enseignants)
- IAE (Manufacture) : les titulaires ont une boîte aux lettres fermée et les vacataires ont un casier dans une autre salle.
- IUT (Manufacture) : titulaires ont un casier, les secrétaires se chargent de faire passer dans des casiers spéciaux aux vacataires. Il suffit de leur confier la doc.

- **Conclusion** : 423 titulaires ont un casier. Sur les 836 vacataires, 44 ATER de droit ont un casier, mais les 450 autres vacataires de droit et IAE sont plus difficiles à toucher.

- **Décision** : envoi aux enseignants titulaires par la poste de 2 ou 3 numéros (avec possibilité de prolonger un peu) : proposition d'abonnement papier ou par messagerie (pour s'abonner : téléphone, courrier, mél.) ; pour les enseignants vacataires : diffusion par boîtes aux lettres aux 3 premiers numéros, ensuite abonnement. Créer une liste d'adresse sur Excel et sortie d'étiquette.

- Voir le résultat au bout de 3 mois et éventuellement changement de stratégie.

2. L'édition électronique.

La diffusion d'une lettre d'information électronique pose de nombreuses difficultés.

Créer une liste de diffusion à sens unique : il existe plusieurs possibilités

- Créer un fichier d'adresses sur Excel, faire une extraction chaque mois et envoyer la lettre par messagerie en utilisant la touche CCI, copie carbone cachée. Mais pb de la gestion des abonnements : avoir un petit programme sur le site web ? Pb des mailer-daemon : vérifier que les adresses sont bonnes. Pour les abonnements par mail : créer un compte messagerie nouveau pour C. Denecker réservé aux abonnements.
- soit on crée un alias de messagerie sur un compte déjà existant (ex. celui de C. Denecker). Sur cet alias, on crée sa liste de diffusion. Très simple à réaliser mais cela engendre plusieurs difficultés : le SCD n'a pas son propre serveur de messagerie, c'est celui du service Informatique de l'université. Pour créer l'alias, il faut donc en passer par eux et c'est eux également qui pourront administrer le fichier d'abonnement... Il faut voir avec le service informatique les possibilités... Là encore pb des abonnements : les gérer manuellement ou avec un petit programme.
- soit on fait appel à un robot de liste, par exemple « Sympa Cru ». La mise en place du logiciel est plus compliqué, demande des paramétrages : on installe le logiciel sur le serveur, on crée sa liste sur le site Sympa, puis la gestion de la liste est automatique. L'avantage, c'est que le serveur de messagerie est à l'extérieur, sur le site Sympa, on est indépendant du service Informatique. Mais le problème : le SCD peut-il « déontologiquement » avoir sa liste de diffusion indépendamment de l'université ? Pb avec le service Informatique ?
- Il existe aussi des logiciels de diffusion de mailing listes très sophistiqués : par exemple celui utilisé par l'IAE pour sa Newsletter. La société Sight Up a mis au point le logiciel Mail Accent : petit travail d'édition, diffusion, gestion des abonnements/désabonnements, statistiques (combien ont été lues...)

Choix : le choix du mode de diffusion électronique reste à faire. Un rendez-vous est prévu après mon départ avec le responsable du service informatique de l'université ; ce dernier a le projet d'installer un robot de liste.

CÔUTS

- Format papier : 1 300 photocopies noir et blanc A4

Poste : envoi de 200 enveloppes timbrées : 112 euros par mois

- Format électronique : Robot de messagerie Sympa Cru gratuit.*

Annexe 3-5 Rétroplanning du projet SCD Infos

Semaine 1	- Présentation par ma responsable de stage du dossier SCD Infos et de la communication du SCD - Prise de connaissance du contexte universitaire, des publications existantes - Recherches bibliographiques sur les documents de communication en bibliothèque
Semaine 2	- Réflexion sur la cible de SCD Infos et sur la stratégie d'étude de la cible - Mise au point de deux entretiens : entretien avec les enseignants-chercheurs et entretien avec les acquéreurs du SCD
Semaine 3	- Prise de contact avec les enseignants-chercheurs - Entretiens avec enseignants-chercheurs et Entretiens avec les acquéreurs
Semaine 4	- Prise de contact avec les enseignants-chercheurs - Entretiens avec enseignants-chercheurs - Entretien avec le vice-président de l'université chargé de la recherche et de la documentation
Semaine 5	- Prise de contact avec les enseignants-chercheurs - Entretiens avec enseignants-chercheurs - Visite du SICD Lettres et Sciences humaines et discussion sur sa communication - Mise au point du tableau-bilan des actions de communication du SCD 2001-2002 - Réflexion sur les cibles et les objectifs de la communication du SCD
Semaine 6	- Prise de contact avec les enseignants-chercheurs - Entretiens avec enseignants-chercheurs - Envoi d'un mailing à plusieurs directeurs de SCD pour leur poser des questions sur leur communication à destination des enseignants-chercheurs - Prospection sur les sites web des autres SCD et étude des lettres d'information existants ailleurs.
Semaine 7	- Mise au point du compte-rendu des entretiens avec les enseignants-chercheurs - Rendez-vous à Paris avec Marielle de Miribel (Médiadix) et Gislaine Chartron (Urfist) - Réunion de travail avec le directeur du SCD et la responsable communication sur le contenu de SCD Infos
Semaine 8	- Réunion avec le directeur du SCD et la responsable communication pour valider le contenu de SCD Infos, choisir les supports et définir les grandes lignes de la diffusion - Prospection dans les facultés pour voir le système des boîtes aux lettres
Semaine 9	- Réflexion sur les problèmes techniques de la diffusion d'une lettre électronique
Semaine 10	- Rendez-vous avec le service Editions de l'université, avec le service Communication de l'IAE - Réflexion sur les problèmes techniques de la diffusion d'une lettre électronique - Prise de contacts avec des personnes ressources sur la question des lettres de diffusion (Enssib, Urfist)
Semaine 11	- Travail sur la maquette de SCD Infos - Mise au point du document présentant le projet
Semaine 12	- Réunion d'encadrement du SCD : présentation du projet SCD Infos, discussion des cadres et de la direction - Prise de rendez-vous avec le responsable du service Informatique de l'université