

DESS Réseaux d'information
et document électronique

Offre de service et espace de consultation : l'exemple du Centre de Ressources Document@ires de l'ARSEC

Vérène Charbonnier

Sous la direction de Christine Bolze

Responsable du Centre de Ressources Document@ires de l'Agence Rhône-Alpes
de Services aux Entreprises Culturelles (ARSEC)

Résumé et descripteurs

Au sein du Centre de Ressources Documentaires de l'Agence Rhône-Alpes de Services aux Entreprises Culturelles, notre mission de stage porte sur la réalisation d'un audit de la fonction accueil de l'espace de consultation. D'une part, le présent rapport rend compte des dysfonctionnements de l'organisation de l'espace. D'autre part, il fait état de l'offre de service -services de bases et services périphériques- mise en place actuellement. De plus, les principaux besoins des utilisateurs sont identifiés. L'objectif est de proposer des solutions pragmatiques visant à améliorer le fonctionnement du lieu et du service, ainsi que la perception qu'en ont les utilisateurs.

ACCUEIL – EVALUATION - OFFRE DE SERVICE – ORGANISATION – PUBLIC –
SERVICES DE DOCUMENTATION – SERVICES DE REFERENCE - SIGNALÉTIQUE –
UTILISATEUR

Abstract and keywords

The purpose of our vocational course at the resource centre of "Agence Rhône-Alpes de Services aux Entreprises Culturelles" is to audit the reception desk of the research department. This report highlights the poor running of the area's organisation on the one hand and of the offer of service on the other hand. Moreover, we have drawn up a list of users' main needs. The aim of this report is to improve the running of the department and make it more pleasant.

ASSESSMENT - RECEPTION – OFFER OF SERVICE – ORGANISATION – USER -
PUBLIC

Remerciements

Nos remerciements s'adressent à Christine Bolze, responsable du centre de ressources documentaires, pour la confiance qu'elle nous a témoignée en nous proposant cette mission,

A Marie-France Peyrelong, « Maître de Conférences » à l'ENSSIB, qui a bien voulu consacrer du temps au suivi du stage et qui nous a divulgué de précieux conseils,

A Florence Grellier, documentaliste au centre de ressources documentaires qui a fait preuve d'une grande disponibilité pendant notre période de stage,

A l'ensemble de l'équipe de l'ARSEC pour son accueil et sa collaboration à notre réflexion,

Enfin, à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce travail par leur participation aux entretiens ou par leur formulation de conseils.

Table des matières

RÉSUMÉ ET DESCRIPTEURS	2
ABSTRACT AND KEYWORDS	2
REMERCIEMENTS	3
INTRODUCTION	6
PARTIE 1 : PRÉSENTATION DE L'AGENCE RHÔNE-ALPES DE SERVICES AUX ENTREPRISES CULTURELLES (ARSEC)	8
1. L'ARSEC, un pôle ressources au service des acteurs culturels	8
2. La formation	9
3. Le conseil aux entreprises	10
4. L'information	12
PARTIE 2 : ANALYSE DU CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENT@IRES13	
1. Evolution historique	13
2. Analyse interne	14
2.1. Les moyens.....	14
2.1.1. Les moyens matériels.....	14
2.1.2. Les moyens humains.....	21
2.1.3. Les moyens financiers	22
2.2. L'activité	23
2.2.1. L'offre de service.....	23
2.2.2. Face-avant	26
2.2.3. Base-arrière.....	27
2.3. La gestion.....	28
3. Analyse du public	29
4. Analyse externe	31
4.1. Repérage de l'environnement du centre de ressources documentaires.	32
4.1.1. Territoires.....	32
4.1.2. Relations	32
4.1.3. Conjoncture.....	32
4.2. Relations avec les tutelles.....	33
4.2.1. Identification des tutelles et bailleurs de fonds	33
4.3. Relations avec les partenaires	33
4.3.1. Identification des partenaires et des concurrents.....	33
5. Conclusion partielle	35
PARTIE 3 : LA MISSION DE STAGE	36
1. Le contexte	36

2. Le constat	36
3. La demande initiale	37
3.1. Formulation	37
3.2. Cadre	37
3.3. Réflexions en cours menées par l'entreprise	38
4. Méthodologie	39
4.1. Recueil des données	39
4.1.1. Observation	40
4.1.2. Entretiens	41
4.2. Phase d'analyse	43
4.3. Rédaction des propositions	43
5. Résultats et analyse	43
5.1. Observation	43
5.1.1. Le pôle multimédia	44
5.1.2. La signalétique	45
5.1.3. L'accueil	46
5.1.4. Le prêt	47
5.1.5. Le plan de classement	48
5.1.6. Le lieu	48
5.2. Entretiens	49
5.2.1. Les étudiants ARSEC	49
5.2.2. Le public extérieur	50
5.2.3. Le personnel interne	51
5.3. Apport des bilans pédagogiques	52
5.4. Apport des bilans d'activité du CRD	53
5.5. Apport des notes rédigées en interne	54
5.6. Bilan	54
5.6.1. Le lieu	54
5.6.2. La signalétique	55
5.6.3. L'offre de service	55
5.6.4. L'économie du CRD	56
PARTIE 4 : LES PROPOSITIONS	57
1.1. Le lieu	57
1.2. La signalétique	57
1.3. Le pôle multimédia	59
1.4. L'utilisateur	59
1.5. L'accueil	59
1.6. L'offre de service	60
CONCLUSION	61
TABLE DES ANNEXES	63
BIBLIOGRAPHIE	79

Introduction

« La lisibilité des écrans ? c'est un problème d'accueil. Le flot des étudiants qui se précipitent ? c'est un problème d'accueil. La présence de fauteuils ou d'un éclairage adéquat ? c'est un problème d'accueil. La borne interactive placée à l'entrée de la bibliothèque ? c'est toujours un problème d'accueil. L'accueil apparaît trop comme nécessité récurrente et omniprésente pour qu'on ne s'en méfie pas un peu »¹.

L'année de formation au sein du DESS Réseaux d'Information et Document Electronique à l'ENSSIB se conclut par une immersion en milieu professionnel. Aboutissement des enseignements théoriques, c'est aussi le point de départ d'une autre forme d'apprentissages et de savoirs.

Notre mission de stage a été réalisée au Centre de Ressources Document@ires de l'Agence Rhône-Alpes de Services aux Entreprises Culturelles à Lyon, sous la responsabilité de Christine Bolze. Pôle ressources des acteurs culturels, le centre de documentation occupe une place primordiale à l'ARSEC. Créé en 1987, il n'a cessé d'évoluer de pair avec les nouvelles technologies. Constitution du fonds, informatisation, SGBD, la route des nouvelles technologies n'en finit pas de modifier la structure documentaire². Encore aujourd'hui, la mutation des structures documentaires est nécessaire et liée à de nombreux facteurs externes : la globalisation et la mondialisation, les fusions ou regroupements d'entreprises, le développement des technologies, des réseaux et d'Internet, les nouveaux modes d'accès à l'information...

Ce questionnement affecte aussi le centre de ressources documentaires de l'ARSEC. Ainsi, la responsable continue de réfléchir à la transformation d'un centre de ressources traditionnelles en un centre de ressources accessibles à distance.

Pour autant le développement des nouvelles technologies ne contribue pas totalement à faire fonctionner l'économie du centre de documentation. Des notions simples, telles

¹ CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Cercle de la Librairie, 1999, p 79.

² BATTISTI Michèle. La nécessaire mutation des structures documentaires. *Documentaliste – Sciences de l'information*, 2000, vol. 37, n°2, pp.129-131.

que celles de l'accueil du public ou de l'organisation du lieu participent pleinement à son bon fonctionnement. La problématique de la mission de stage porte sur ces notions. En effet, nous partons d'un constat repéré par la responsable du centre de ressources documentaires d'un certain nombre de dysfonctionnements dans la salle de consultation, dus probablement à une nouvelle organisation du lieu. Notre réflexion doit repérer ces problèmes, les analyser et essayer de proposer des solutions pour l'adaptabilité de l'accueil et de l'espace de consultation. Mais c'est aussi à un degré plus profond, toute l'économie du centre de ressources documentaires qui doit être pensée.

De plus, lors de notre demande de stage au sein de l'ARSEC deux documentalistes ont annoncé leur départ de leurs fonctions. Il nous a donc été proposé un recrutement à l'issue de notre stage. Ceci explique pour partie que la période pendant laquelle se déroule notre stage est un peu une « période charnière » où nous devons mener à bien notre mission de stage et commencer à prendre en main nos prises de fonctions prochaines.

Le présent rapport fait état de notre investigation et de notre réflexion conduites sur le centre de ressources documentaires. La première partie présente l'ARSEC dans son ensemble et les missions qu'elle développe. Il s'agit d'informations contextuelles visant à comprendre le cadre dans lequel évolue le centre de documentation. La seconde partie est une réflexion analytique sur le centre de ressources documentaires. Bien qu'elle ait eu lieu chronologiquement après la définition de la problématique de stage, l'analyse de l'existant donne des éléments de compréhension pour la mission de stage. La troisième partie présente le traitement de la mission de stage, la méthodologie et l'analyse. Enfin, la dernière partie énonce les préconisations à mettre en oeuvre pour améliorer le fonctionnement du lieu.

Exercice périlleux où nous avons parfois l'impression de soulever plus de questions que de livrer des réponses, c'est avant tout un essai réel d'implication et une collaboration active à la vie et à la gestion d'une entreprise. Au-delà d'une simple présence en entreprise en qualité de stagiaire, c'est véritablement la mise en oeuvre d'un projet, où l'on attend de notre présence une participation accrue aboutissant à des propositions effectives.

Partie 1 : présentation de l'Agence Rhône-Alpes de Services aux Entreprises Culturelles (ARSEC)

1. L'ARSEC, un pôle ressources au service des acteurs culturels

Créée en 1983 par le ministère de la Culture et de la Communication, l'ARSEC, association loi 1901, a pour missions d'accompagner la professionnalisation des acteurs culturels, de suivre l'évolution des politiques culturelles et d'analyser la dimension économique du secteur culturel.

Soutenue et subventionnée par le ministère de la Culture et de la Communication, la Direction Régionale des Affaires Culturelles Rhône-Alpes, la Région Rhône-Alpes depuis une vingtaine d'années, l'ARSEC est le partenaire de l'Etat, des collectivités territoriales, mais aussi celui des entreprises et associations culturelles. Elle s'inscrit dans le réseau AGECE, issu du programme de la décentralisation de structures et organismes dans le domaine de la culture.

Une équipe de professionnels³ alliant compétences et expériences avec une grande connaissance des réseaux régionaux, nationaux et européens, développe en synergie trois activités : la formation, le conseil et l'information.

³ A ce jour 22 personnes travaillent au sein de l'ARSEC.

Le président de l'association est Michel Dieuïade, co-directeur du Théâtre des Jeunes Années ; le directeur de l'association est Francis Esther.

2. La formation

Elle s'adresse aux responsables et collaborateurs d'entreprises culturelles et de collectivités publiques, aux élus désireux d'acquérir ou de conforter leurs connaissances et de nourrir leur réflexion. L'ARSEC propose différents programmes de formation initiale ou de formation professionnelle continue :

1. Depuis 1988, l'ARSEC développe un programme de formation universitaire de troisième cycle : le DESS « développement culturel et direction de projet » en collaboration avec la faculté d'Anthropologie et de Sociologie de l'université Lumière Lyon II. Suivi et revendiqué par 250 responsables culturels en poste de responsabilité dans différents secteurs de l'art, de la culture et du patrimoine, ce programme a fait la preuve de sa pertinence en matière d'accompagnement à la professionnalisation des cadres culturels en France comme à l'étranger. De plus, en 2001, a été créé le DESS « développement culturel et direction de projet » en alternance sur deux ans. Réservé aux cadres culturels, ceux-ci continuent d'exercer leur activité professionnelle pendant la formation.
2. Des stages de formation professionnelle continue sont organisés à destination des professionnels du secteur culturel. Ces modules de formation s'articulent selon des thématiques et leur durée est variable. A titre d'exemple, les stages qui se sont déroulés lors de notre arrivée ont eu pour thèmes : analyse de la fonction de médiateur et de son inscription dans un territoire (19-21 juin 2002), et développement culturel des territoires et financements européens (24-26 juin 2002).
3. L'ARSEC conduit en partenariat avec l'Institut d'Etudes Politiques de Lyon et la Faculté d'Anthropologie et de Sociologie de Lyon II un programme universitaire via Internet intitulé cecili@ « Management de l'action culturelle et des échanges internationaux », proposé aux directeurs de Centres culturels français et d'Alliances à l'étranger et aux responsables d'organismes culturels en France.

4. A la demande du ministère de la Culture et de la Communication (Département des Affaires Internationales), l'ARSEC organise des stages courts : programme « Courants », en gestion de projet culturel, pour des responsables culturels étrangers de plus de 40 pays.
5. L'ARSEC intervient également en ingénierie et en formation auprès d'universités au Maghreb (Maroc...), en Afrique (Burkina Faso...) et dans les nouvelles démocraties d'Europe de l'Est (Bulgarie, Hongrie, Macédoine...).
6. Des programmes de formation pour le CNFPT ainsi que pour le Réseau Européen des Centres de Formation d'Administrateurs Culturels sont également mis en place par l'ARSEC.

L'activité de formation que développe l'ARSEC est transversale et couvre différents champs : développement culturel des territoires (milieu urbain, milieu rural...), médiation des arts et de la culture (culture à l'hôpital, culture en milieu pénitentiaire...), méthodologie et développement de projets culturels, international (programme « Courants », « cecili@ ») etc. Pour l'année 2001, 872 personnes ont suivi des formations proposées par l'ARSEC⁴. Cette activité de formation doit naturellement s'adapter en permanence pour relever les nouveaux défis, les nouveaux enjeux auxquels le secteur professionnel est confronté. Dans cette dynamique et cet état de veille, des partenariats avec d'autres institutions ou administrations sont particulièrement recherchés.

3. Le conseil aux entreprises

L'ARSEC réalise son activité de conseil auprès de nombreuses entreprises culturelles et des collectivités publiques (Etat et collectivités territoriales). Ce services facturé s'adresse à l'ensemble des responsables culturels confrontés aux difficultés de mise en œuvre des projets. En prenant en compte l'extrême variété des situations concrètes, ce service répond aux problèmes des domaines du management, de la gestion, de la

⁴ Source : chiffre 2001 issu du « bilan pédagogique et financier » transmis à la préfecture du Rhône.

fiscalité, de la législation sociale, des droits d'auteur, etc. En 2000, 40 structures culturelles ont bénéficié du suivi et du conseil de l'ARSEC. L'activité se traduit par :

- aide à la mise en place d'une comptabilité, d'un schéma administratif en vue de la création d'une entreprise,
- audit juridique, financier de structures culturelles,
- conseil en gestion financière, budgétaire ou de trésorerie,
- conseil en matière de questions sociales, fiscales ou juridiques : droits et obligations dans le domaine de la législation sociale, de la fiscalité, etc.
- gestion des ressources humaines : structuration des équipes, modes de management, contraintes budgétaires, etc.
- conseil pour l'élaboration de politiques et projets culturels,
- étude de faisabilité pour la mise en place d'équipements et de projets culturels,
- étude des publics et des pratiques culturelles,
- missions d'évaluation...

L'ARSEC propose également la réalisation de paies pour des structures culturelles de la région. Sur l'année 2000, 7000 fiches de paies ont ainsi été réalisées pour environ 200 structures.

En plus de ces interventions directes, l'ARSEC met en œuvre ses compétences afin d'aider à l'application de différentes politiques publiques. C'est notamment le cas pour le secteur de l'aménagement du territoire, par une mission d'assistance auprès des collectivités locales et des acteurs du secteur. Ainsi, elle intervient auprès de la Région Rhône-Alpes pour la procédure des contrats globaux de développement.

Enfin, les DDTE de la Région Rhône-Alpes ont missionné l'ARSEC pour accompagner l'application du dispositif « emplois-jeunes culture ». De ce fait, 70 structures culturelles ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre des emplois-jeunes sur l'année 2000.

⁵ Deux conseillers juridiques spécialisés dans le secteur culturel assurent cette activité.

4. L'information

La professionnalisation du secteur et l'aménagement du territoire nécessitent également des outils de liaison et d'information permettant une lecture globale et synthétique des actions engagées. Dans ce cadre, afin de se doter d'un fonds documentaire efficient sur l'administration et la gestion publique et privée du secteur culturel et artistique, l'ARSEC développe son centre de documentation en prenant en compte l'évolution des modalités et des formes de l'action culturelle et artistique : rapport de la création au champ social, réflexion sur les territoires et les publics, nouvelles pratiques culturelles, enjeux économiques, valorisation du patrimoine et des identités, internationalisation des échanges artistiques.

L'ARSEC continue de développer des outils de liaison et d'information du secteur culturel au moyen de publications :

1. Le Ticket Rhône-Alpes, lettre mensuelle d'information destinée aux professionnels mettant en perspective projets et réalisations de l'actualité culturelle en Rhône-Alpes,
2. ARSEC Gestion, lettre mensuelle d'information juridique, sociale et fiscale propose aux abonnés des dossiers techniques sur la législation sociale et fiscale dans le secteur artistique et culturel.

En 2000, ARSEC Gestion et le Ticket Rhône-Alpes sont adressés à plus de 600 structures du secteur culturel. Ces publications sont également mises à la disposition du public en libre consultation au sein du centre de ressources documentaires.

Partie 2 : Analyse du Centre de Ressources Document@ires⁶

L'analyse du centre de ressources documentaires ne constitue pas à proprement parler notre mission de stage, mais les éléments qu'elle prend en compte lui sont parfois concomitants. La problématique de notre stage n'est donc pas de mener cette analyse, ni de définir la stratégie marketing du centre de ressources documentaires. C'est dans le but de mieux appréhender le contexte dans lequel s'inscrit notre réflexion et pour mieux y répondre, que nous avons essayé de réaliser l'analyse -non exhaustive- du centre de ressources documentaires. Pour notre étude, nous utilisons la trame des cours dispensés par Jean-Michel SALAÜN en économie de l'information. En réalité, il s'agit d'une méthode de travail assez technique et complexe nécessitant un temps de réflexion et d'analyse assez long. C'est pourquoi nous avons choisi d'en suivre le plan sans pour autant tout détailler. En effet, nous avons mis l'accent sur certains points, d'autres en revanche ne sont qu'identifiés. Cette étape devrait permettre d'aider à la compréhension du lieu et de son fonctionnement. Cette partie a pour but de situer le contexte dans lequel s'inscrit notre mission de stage et d'aider à formuler des propositions. Elle est introduite par un bref bilan historique.

1. Evolution historique

Le CRD a connu deux périodes de développement articulées à des moyens donnés :

1. 1987-1997 : constitution du fonds, informatisation sur SGBD. La gestion est assurée par une salariée à temps partiel (3/4T). On dénombre environ 1500 demandes annuelles en fin de période. L'ARSEC compte alors de 10 à 15 salariés, environ 600 stagiaires sont accueillis chaque année sur une quinzaine de programmes de formation.

⁶ En 2001 a été menée une réflexion pour renommer le « centre de documentation et d'information ». L'appellation choisie est la suivante : « centre de ressources document@ires » (CRD). L'insertion du symbole « @ » montre la volonté d'évoluer et de travailler avec les nouvelles technologies.

2. 1998-2002 : développement du fonds documentaire, suppression des fonds livre-lecture et audiovisuel. Renforcement des ressources humaines : 3 salariées à temps plein. Agrandissement de l'espace documentaire, environ 5000 demandes annuelles et 1500 fréquentations pour les offres d'emploi mises à disposition de tout public et affichées dans le centre de ressources documentaires. Développement des TIC, élaboration d'un fonds virtuel. L'ARSEC compte 22 salariés et plus de 1000 inscriptions en formation professionnelle continue et deux promotions d'étudiants de DESS.

2. Analyse interne

Elle a pour but de percevoir le fonctionnement du service d'information. Elle permettra de dégager les points forts et les faiblesses tant au niveau des moyens, de l'activité que de la gestion. Un exemplaire de la plaquette du CRD, le plan de l'espace ainsi que l'organigramme de l'entreprise sont présentés en annexes.

2.1. Les moyens

2.1.1. Les moyens matériels

2.1.1.1. Les locaux

Situés au 8 de la rue du Griffon dans le premier arrondissement de Lyon, les locaux de l'ARSEC sont au cœur du centre ville. Une particularité réside dans le fait que le centre de ressources documentaires n'est pas dans le même espace de travail que les autres bureaux de l'entreprise. Il se trouve au rez-de-chaussée de l'immeuble et le reste des bureaux est situé à l'entresol, il faut donc emprunter quelques marches d'escaliers pour rejoindre les autres services. Par le passé, le CRD était intégré aux autres bureaux, mais par manque de place, celui-ci a été transféré.

Récemment, l'organisation spatiale du centre de ressources documentaires a connu des changements. En effet, depuis septembre 2001, le CRD est passé d'une pièce unique exiguë -où se situaient l'offre documentaire et les bureaux des documentalistes- à un agrandissement du lieu. Ce changement a permis de concevoir deux espaces distincts :

l'un où se situent l'espace de travail des documentalistes, et l'autre regroupant le fonds documentaire et l'espace de consultation⁷.

L'espace de travail des documentalistes est scindé en deux : le bureau de la responsable est semi-fermé avec une des parois vitrée, le reste de la pièce où sont disposés les bureaux des deux documentalistes constituent un espace ouvert. Une mezzanine se situe au-dessus du bureau de la responsable.

Le deuxième espace que nous appelons « espace de consultation » est occupé par les ressources documentaires, le bureau d'accueil des utilisateurs et le pôle multimédia. De plus, une mezzanine est équipée de tables de travail permettant au public de consulter les documents sur place, le prêt n'étant pas autorisé pour le public extérieur.

Une cave occupe le sous-sol dont l'accès s'effectue depuis l'espace de consultation. Elle permet de stocker les archives du CRD (périodiques, dossiers d'entreprises, programmation culturelle, etc.) mais aussi l'ensemble des archives des autres services (conseil, gestion, formation etc.).

Remarques

Quantité : le nouvel aménagement réalisé en 2001 a amélioré les conditions de travail des documentalistes et a permis d'obtenir des surfaces satisfaisantes. L'agencement du lieu permet de bien distinguer l'espace de travail des documentalistes de la salle des ressources documentaires et de consultation, c'est du moins la perception qu'en ont les documentalistes.

En revanche la question de la place pour les ressources documentaires va devenir problématique assez rapidement. Certes, la surface de la cave peut encore permettre d'entreposer des archives (permettant de délester la salle de consultation), mais pendant encore combien de temps et pour quel volume ?

Adaptation/évolutivité : l'entretien des locaux pourrait être amélioré : les moquettes au sol, les murs, les étagères ne font pas l'objet d'un réel nettoyage. Il s'agit là d'un point important face au public qui fréquente le lieu. De plus, la configuration du lieu ne permet pas d'envisager de grands changements ou d'agrandissements, il faudra donc réfléchir en terme d'évolutivité de l'espace.

⁷ En annexes est présenté le plan du CRD.

2.1.1.2. *Le mobilier*

En terme **quantitatif**, le mobilier du centre de ressources documentaires est satisfaisant. Autant pour le public que pour les documentalistes, le mobilier est suffisant et fonctionnel. En revanche, la grande table du pôle multimédia gêne pour l'accès à certains dossiers suspendus.

Généralement, l'accueil du public s'effectue dans la salle des ressources documentaires au bureau accueil où l'utilisateur a la possibilité de s'asseoir. Il arrive aussi que la responsable reçoive des étudiants dans son bureau. Le nombre d'équipements où l'utilisateur peut consulter est fonction de la surface du lieu : la mezzanine offre deux petits espaces de travail avec tables et chaises en nombre suffisant et proportionnel à la surface.

La salle de ressources documentaires est équipée d'étagères et d'armoires où sont disposés soit des dossiers suspendus soit des ouvrages. Leur nombre n'est peut-être pas suffisant, au vu de certains dossiers serrés les uns contre les autres, l'espace manque.

Remarques

Adaptation : l'ensemble du mobilier est en relatif bon état (sauf certaines chaises) et répond assez bien à l'obligation de productivité du service. En revanche, la présence du public induit une seconde obligation : celle de l'apparence. Le mobilier actuel ne reflète pas une « vitrine » très agréable : l'amalgame de meubles, d'armoires ou d'étagères ne constitue pas un ensemble visuel similaire et homogène. Enfin, concernant l'**évolutivité** du mobilier, celui-ci peut dans certains cas être agencé différemment, mais là encore tout est question de place.

2.1.1.3. *Le fonds documentaire*

En 15 ans, le centre de ressources documentaires a développé un fonds documentaire exclusivement papier d'environ 20000 documents. Il est constitué d'ouvrages, de périodiques, de dossiers d'entreprises, de dossiers thématiques, d'actes de colloques et de travaux universitaires. La documentation est spécialisée dans le domaine de l'administration et de la gestion publique et privée du secteur artistique et culturel. La plupart des secteurs culturels sont représentés (spectacle vivant : danse, musique,

⁸ A l'exception toutefois des secteurs du livre et de l'audiovisuel qui ont été abandonnés, d'autres institutions sur Lyon couvrant déjà ces domaines.

théâtre, patrimoine, musée, art plastique...) croisés avec les entrées thématiques suivantes : politique, économie, développement culturel, droit, mécénat, emploi, formation...)⁹.

- La presse : Libération, Le Monde, Le Figaro, Le Progrès, Lyon Capitale.
- Les ouvrages : livres, annuaires, guides pratiques, actes de colloques, rapports officiels.
- Les périodiques : lettres d'informations culturelles, périodiques spécialisés, magazines. Le CRD est abonné à environ 150 titres de périodiques, de plus en plus certains sont reçus par voie électronique.
- Les dossiers thématiques (DT) : ils sont organisés selon des grandes thématiques, chaque entrée regroupe de nombreux documents (coupures de presse, articles de périodiques, ouvrages, etc.).
- Les dossiers d'entreprises (DE) : constituent la spécificité du CRD. Environ 2000 dossiers répertorient les structures culturelles existantes dans le Rhône, en Rhône-Alpes, en France et à l'international. Chacun des dossiers permet de connaître une structure culturelle, tant sur le plan de la programmation, que celui de la gestion et de l'administration. A l'heure actuelle, pour les dossiers d'entreprises Rhône-Alpes, chaque département est divisé selon les critères suivants : spectacle vivant (théâtre, danse), patrimoine, musique, action culturelle, partenaires du secteur culturel, puis selon les noms des entreprises. Ces dossiers d'entreprise font l'objet d'une étude et d'une réorganisation. En effet, au vu de leur nombre croissant et du volume des informations récoltées, la question du manque de place se pose. Une réflexion est donc menée afin de choisir des critères de sélection de l'information, de désherbage et d'un éventuel remaniement du plan de classement. Le CRD dispose de dossiers d'entreprises culturelles du territoire national (environ 250) et de l'étranger (environ 25 dossiers).
- Les travaux universitaires : mémoires de licence et maîtrise de l'IUP « Métiers des arts et de la culture », université Lyon II, mémoires du DESS « Développement culturel et direction de projet », mémoires des IEP, etc.

⁹ La plaquette de présentation du CRD en annexes présente le plan de classement.

Remarques

Le fonds documentaire est très bien adapté aux besoins des lecteurs de par les champs d'action qu'il recouvre et par les informations qu'il détient.

Quantitativement, le nombre de ressources est important. Ce point se justifie par le fait que le centre de ressources documentaires de l'ARSEC est l'un des seuls sur la région Rhône-Alpes à être spécialisé dans le domaine d'activité de la gestion et de l'administration culturelles.

En terme d'**adaptation**, les documents sont en relatif bon état. L'accessibilité est parfois délicate et se réalise au moyen d'une échelle pour atteindre les dossiers disposés en hauteur (la hauteur sous plafond est importante et utilisée à bon escient) ou à l'inverse nécessité de s'accroupir pour rechercher des dossiers suspendus sur les étagères au ras du sol. Nous précisons que l'utilisateur n'est pas autonome dans la consultation des DT ou des DE, en principe ce sont seulement les documentalistes qui les sortent pour lui. Un point important est à noter celui des documents obsolètes : il n'y a pas suffisamment de mise à jour des dossiers ou des ouvrages.

Au point de vue de l'**évolutivité**, il n'apparaît pas clairement qu'un plan de développement des ressources ait été mis en place. De fait, il n'est pas sûr que la relation entre achats et élimination est satisfaisante. Le fonds documentaire est constitué principalement de documents sur support papier, néanmoins l'évolution des supports vers le numérique est prise en compte.

2.1.1.4. Informatique

Nous n'avons pas utilisé le cahier des charges réalisé au moment de l'informatisation. Ce choix résulte du temps limité que nous avons pour réaliser cette analyse.

Le système informatique de l'ensemble de l'entreprise est constitué d'une trentaine d'ordinateurs Windows 2000 et d'un Macintosh, avec un logiciel de serveur Novell (25 licences), un serveur de messagerie, et une douzaine d'imprimantes. Les postes sont en réseau sous Windows ADSL.

Au centre de ressources documentaires, chaque documentaliste dispose de son propre PC. Un poste supplémentaire est installé pour le bureau accueil de la salle des ressources documentaires. Le service est équipé d'une imprimante, d'un scanner (non utilisé) et d'un photocopieur-fax.

L'ensemble du fonds documentaire est informatisé avec le progiciel Taurus + commercialisé par la société EVER. Pendant notre stage nous avons participé à l'installation de la mise à jour de la version 3.6.0.4. Ci-dessous sont indiquées les différentes bases et leurs fonctions.

- Base BDBIB

Base de données bibliographiques principale, elle contient plus de 11000 références, recensant les ouvrages, les articles de périodiques qui ont été indexés. Au-delà des interrogations possibles sur les champs classiques titre, auteur, éditeur..., il est possible d'interroger le catalogue sur quatre types de descripteurs : thématique, géographique, nom de structure et nom de programme. Des bibliographies thématiques peuvent être imprimées à partir de requêtes multicritères. A partir de cette base est édité tous les mois un bulletin signalétique « @cquis doc » référencant toutes les nouvelles acquisitions du centre de ressources documentaires.

- Base BDNET

La création récente de cette base a pour vocation de référencer un certain nombre de sites Internet fédérateurs dans les domaines du secteur artistique et culturel, ou à vocation pédagogique, servant notamment pour le DESS. Elle présente différentes ressources que l'on peut trouver sur Internet : annuaires, textes réglementaires, rapports officiels, publications en série, bases de données bibliographiques ou factuelles, travaux d'étudiants, offres d'emploi etc. Cette base permet surtout de satisfaire à distance des demandes qui sont faites par des utilisateurs géographiquement éloignés du centre de ressources documentaires. Il leur est préconisé la consultation de documents en ligne, préalablement répertoriés, en leur indiquant le chemin d'accès.

- Base BULLETINE

Elle permet d'enregistrer les périodiques et de suivre la gestion des 150 abonnements. La plupart des périodiques sont sous la forme papier, cependant de plus en plus de titres sont diffusés par voie électronique. Dans les deux cas, l'enregistrement s'effectue toujours sur cette base.

- Base COLLOQUE

Elle répertorie toutes les informations sur les colloques et rencontres, depuis leur annonce jusqu'à la parution des actes. C'est à partir de cette base qu'est édité tous les quinze jours « l'@genda de colloques », qui est ensuite diffusé par courrier électronique à ses lecteurs.

- Base ENTREPRISE

Créée récemment, elle reprend l'ancien fichier Excel gérant les dossiers d'entreprise du Rhône, de Rhône-Alpes, de France et de l'étranger. La gestion sur Excel était devenue insatisfaisante, c'est pourquoi il a été réalisé un export sur le logiciel Taurus. La recherche d'un dossier a ainsi été simplifiée avec l'utilisation de la base.

- Base NATUREDOC

Cette base est liée à BDBIB. Elle permet de détailler la nature de certains documents indexés (travaux d'étudiants, actes de colloques, documents officiels). Elle contient plus de 500 références. Elle permet de retrouver les documents par le nom d'organisateur, la ville d'accueil de la rencontre ou la date, le type de travail universitaire, l'université d'origine.

Le centre de ressources documentaires alimente également le contenu de la rubrique « pôle documentaire » du site Internet élaboré avec l'aide de l'université Lyon II pour les étudiants du DESS « Développement culturel et direction de projet »¹⁰. Il participe aussi à l'alimentation du contenu du site propre à l'ARSEC¹¹.

Le centre de ressources documentaires a créé « la bibliothèque virtuelle », alimentée par les textes et les ouvrages disponibles en ligne au format .pdf ou au format .doc. Ceux-ci sont stockés dans cette bibliothèque et une relation est faite entre la notice bibliographique sous BDBIB et le document de la bibliothèque virtuelle. Le document pouvant ainsi s'afficher à l'écran sur la base lors de la consultation de la fiche.

La salle des ressources documentaires est aussi dotée d'un « espace multimédia » où 6 postes informatiques disposent d'un logiciel de traitement de texte (Word) et sont

¹⁰ Adresse Internet : <http://nte-socio.univ-lyon2.fr/Dess/dess.htm>

¹¹ Adresse Internet : <http://www.arsec.org>

connectés à l'Internet (5 PC et 1 mac). Ils sont mis à la disposition des utilisateurs en libre service. Reliés à une imprimante l'impression est possible et payante. Seul un des postes offre la possibilité de consulter la base de données BDBIB gérant une partie du fonds et la base BDNET répertoriant des sites internet.

Remarques

Quantité : il est envisagé un changement de logiciel de serveur, le nombre de licences étant insuffisant actuellement.

Adaptation : le personnel maîtrise l'utilisation du logiciel Taurus +, et des formations sont proposées par la société Ever. Les documentalistes précédentes ont assisté à ces formations, mais aussi à des démonstrations. Pour les problèmes liés au logiciel documentaire qui ne peuvent être résolus avec le Webmestre de l'ARSEC, les documentalistes font appel à la société Ever (un contrat de maintenance existe). Les utilisateurs ne bénéficient que d'un poste pour la recherche documentaire sur BDBIB ou BDNET, est-ce suffisant ?

L'évolutivité est possible et envisageable. Une réflexion est en cours pour l'accessibilité des bases de données à distance, notamment pour les étudiants du DESS en alternance.

2.1.2. Les moyens humains

Le centre de ressources documentaires est géré et développé par une équipe de trois personnes dont Christine Bolze, notre maître de stage, est la responsable. Lors de notre arrivée en stage les deux documentalistes en poste ont quitté leurs fonctions du CRD. Florence Grellier alors en CDD s'est vue proposer un poste (CDI), le deuxième nous a été soumis. Il sera effectif à l'issue de notre stage. Néanmoins, le mois de juin a été une période de transition pendant laquelle une documentaliste nous a formé à l'ensemble des fonctions que nous assumerons.

Remarques

Quantité : constitué de trois personnes à temps plein et d'une personne à mi-temps (cette dernière, pour une période de 10 mois), le centre de ressources documentaires

fonctionne bien. Mais il est à noter que l'emploi de stagiaires ou de personnes en CDD sur des périodes plus ou moins courtes est fréquente au sein du centre de ressources documentaires. Pour autant ce point justifie-t-il l'emploi d'une quatrième personne à temps plein ? ou faut-il repenser en terme de charges de travail et en terme organisationnel ?

Adaptation : l'équipe a été formée pour les tâches à accomplir. La responsable du centre de ressources documentaires est titulaire de la maîtrise d'Information et Communication de l'université Lyon III. Florence Grellier est diplômée du DESS Information et Communication de l'université Lyon III. La responsable a réparti les tâches documentaires à accomplir entre les deux documentalistes. De fait, chaque documentaliste organise son temps de travail en fonction de ses tâches et des priorités. Certaines tâches quotidiennes sont réalisées par les deux documentalistes comme par exemple la revue de presse. De même, la totalité du courrier doit être vu et traité par toute l'équipe. La responsable a mis en place une réunion hebdomadaire (lundi matin) faisant acte de la semaine précédente et de la semaine à venir et de tout éventuel problème. L'ambiance est plutôt détendue et un climat de confiance permet à chacune de parler librement. La responsable est ouverte au dialogue et prend le temps d'écouter les documentalistes. L'émulation et la motivation sont présentes dans l'équipe.

Evolutivité : nous sommes arrivées à un moment particulier de changement de personnel puisque les deux documentalistes ont quitté leur poste à quelques mois d'intervalles. Dans l'état actuel des choses, il est peu envisageable que le directeur décide de débaucher, pour ce qui est de l'embauche : le point est systématiquement noté dans les bilans annuels du centre de ressources documentaires, sans réponse pour le moment.

2.1.3. Les moyens financiers

Nous n'avons eu que très peu d'éléments à ce sujet : le budget prévisionnel de l'ensemble de l'ARSEC en 2002 s'élève à 1 340 980 euros financés à hauteur de 445 151 euros par des subventions. L'Etat apporte 140 251 euros, la région Rhône-Alpes est sollicitée pour une augmentation de sa participation de 259 163 euros à 304 900 euros¹². En revanche, il n'y a pas de financement propre du centre de ressources documentaires.

Le financement est réalisé grâce aux utilisateurs, aux formations (DESS, FPC), aux projets dans lesquels s'engage l'ARSEC. Certaines prestations sont rémunérées, comme par exemple la réalisation du volet « culture » d'un CD-ROM du Conseil régional Rhône-Alpes.

2.2. L'activité

L'analyse de l'activité devrait permettre de définir l'ensemble des services offerts par le centre de ressources documentaires. Mais c'est aussi le moyen de considérer le rôle actif de l'utilisateur dans la réalisation du service. *« Dire qu'une part de l'activité de production se fait en liaison avec l'utilisateur suppose qu'une autre se fait en interne, coupée de ce dernier »*¹³.

2.2.1. L'offre de service

Selon Bertrand CALENGE¹⁴ est *« service tout ce qui, dans l'existence et l'activité de la bibliothèque, est rencontre entre un des éléments de l'organisation et le public »*.

Le centre de ressources documentaires se positionne comme un centre d'études, davantage que comme un relais d'information. Il est chargé de répondre aux besoins informationnels du personnel interne à l'entreprise (en particulier les conseillers), des étudiants en formation à l'ARSEC ainsi que du public extérieur, professionnels ou étudiants. Le CRD répond à environ 5000 demandes par an, et est en relation directe avec d'autres lieux de ressources nationales et internationales.

L'orientation du CRD n'est pas de faciliter l'autonomie des utilisateurs, mais plutôt d'accompagner individuellement chaque utilisateur dans sa recherche d'information. De plus, l'année 2001 a été la première année de mise en œuvre d'un nouveau positionnement du centre de ressources documentaires. Christine Bolze intègre le comité pédagogique et la cellule de coordination du DESS « Développement culturel et direction de projet ». Ainsi, le centre de ressources documentaires participe activement à l'élaboration de la formation et l'accompagnement des cours pédagogiques. La création

¹² Chiffres issus des rapports soumis à la commission permanente du 30 janvier 2002, Conseil régional Rhône-Alpes.

¹³ MUET Florence, SALAÛN Jean-Michel. *Elaborer la stratégie marketing de votre service d'information, la phase d'analyse. Concepts, outils, méthodes*. Support de cours DESS RIDE 2001-2002.

¹⁴ CALENGE Bertrand. *Opus citatum*, p 22.

du DESS « développement culturel et direction de projet » en alternance a donné un nouvel axe participatif. En effet, le CRD est chargé d'expérimenter des formes pédagogiques et des accès aux ressources documentaires à distance. Concrètement cette réflexion se traduit par la création d'un site Internet permettant aux étudiants du DESS en alternance de rester en dynamique de formation (cours en ligne, exercices, ressources documentaires, bibliothèque, forum, etc.). Mais cela se traduit aussi par l'élaboration de nouveaux produits documentaires comme les webliographies, les bases de données sur l'Internet, etc. Enfin, en découle de cette nouvelle implication la création de l'espace appelé « pôle multimédia ».

2.2.1.1. Largeur et profondeur de l'offre

Les services de base sont :

- La mise à disposition d'informations
- La diffusion d'informations
- Les études et recherches documentaires
- L'accueil
- La consultation sur place
- Le prêt (réservé au personnel interne et aux étudiants du DESS et sous certaines conditions)
- L'assistance méthodologique aux utilisateurs

Les services périphériques sont :

- Veille documentaire
- Revue de presse
- Mise à disposition d'un photocopieur
- Formation à l'accès aux ressources
- Conseil personnalisé

Tabl.1 : Représentation de l'offre de service du centre de ressources documentaires

profondeur

MISE A DISPOSITION					RECHERCHE	FORMATION
Personnel ARSEC	Chercheurs associés	Étudiants DESS ARSEC/Lyon II	Public extérieur	Stagiaires FPC à l'ARSEC	Tout public	Étudiants DESS ARSEC/Lyon II principalement
-photocopieur -photocopie de sommaires	-photocopieur	-photocopieur	-photocopieur	-photocopieur	-fourniture de produits documentaires -veille documentaire	-présentation accès aux ressources (lors de la rentrée des étudiants)
-accueil -consultation sur place -prêt	-accueil -consultation sur place	-accueil -consultation sur place -prêt (du soir au lendemain en semaine, et du vendredi au lundi matin)	-accueil -consultation sur place (sur rendez-vous les mardis matin et jeudis après-midi)	-accueil -consultation sur place -prêt (sous certaines conditions)	-base de données bibliographiques -base de données de sites Internet	-connaissance du fonds -connaissance des outils de recherche documentaire

largeur

TIC

Tout public
-accès base BDBIB et BDNET
(1 poste de consultation)

Tout public
-produits documentaires et travaux d'étudiants sur le site Internet du DESS
-pôle multimédia
-à moyen terme : mise à disposition des BDD des ressources du CRD sur le site Internet de l'ARSEC

Étudiants
-catalogue
liens web

En dehors des produits purement documentaires, le centre de ressources met aussi à la disposition de tout public des offres d'emplois repérées dans les périodiques spécialisés (Télérama, La Gazette des Communes, La lettre du cadre territorial, La lettre d'information de l'agence musique et danse) ou envoyées par les entreprises culturelles par mail sur le site de l'ARSEC à l'aide d'un formulaire. Les offres d'emploi et/ou de stages sélectionnées par une documentaliste sont affichées sur un panneau dans l'entrée du centre, elles sont régulièrement mises à jour. Cela représente environ 1500 consultations annuelles.

2.2.1.2. Analyse de l'offre

- Vedette : l'ensemble des activités réalisées en direction du DESS
- Vache à lait : les dossiers d'entreprises
- Dilemme : site Internet de l'ARSEC, site Internet du DESS
- Poids mort : les offres d'emploi

2.2.2. Face-avant : le service aux utilisateurs

La face-avant ou front-office désigne le « lieu » de la réalisation du service, par le contact avec le client.

Au sein du centre de ressources documentaires la face-avant est caractérisée par l'accompagnement de l'utilisateur :

- Accueil
- Formulation de la demande
- Recherches documentaires
- Recherches bibliographiques

Cela représente une part importante du temps de travail des documentalistes, de l'ordre de 54% du temps de travail pour la responsable. De manière plus générale, quantitativement la face-avant peut se compter en terme d'ouverture, soit deux demi-journées (tout public), trois jours (chercheurs associés), et chaque fois qu'un étudiant du DESS ou un chargé de mission de l'ARSEC nous sollicitent.

2.2.2.1. *La servuction*

La servuction est la participation de l'utilisateur du service à la réalisation de ce même service. Le service se décline suivant plusieurs servuctions.

- Consultation sur place
- Prêt pour certains publics et certaines conditions
- Espace de consultation et de travail
- Sollicitations auprès de la documentaliste en poste à l'accueil
- Elaboration de produits documentaires

Chacune de ces prestations rend le même service de base, mais la servuction - l'interaction entre l'utilisateur et la bibliothèque- est différente. Chaque élément pourrait faire l'objet d'une analyse particulière en terme de servuction, nous ne la conduirons pas ici par manque de temps. Certaines réflexions ont cependant été ébauchées. L'analyse de la consultation sur place par exemple, ferait l'objet d'un découpage en séquences, associées à des actions (trouver le centre de ressources documentaires, y entrer, s'orienter, trouver un titre, prendre l'ouvrage, le lire, le rapporter à la documentaliste...) ainsi qu'à des éléments (signallement du centre dans les annuaires, accessibilité, accueil, horaires d'ouverture, signalétique interne, etc.). A cela s'ajoutent des éléments importants : vérifier la cohérence du processus, le résultat de l'activité et la satisfaction de l'utilisateur. En l'occurrence des éléments issus des entretiens avec le public rejoignent ces questions¹⁵.

2.2.3. *Base-arrière : des services de proximité et des services à distance*

La base-arrière ou back-office désigne le « lieu » de la préparation et de la maintenance du service. Il s'agit de la réalisation de la chaîne documentaire, activité accomplie en dehors de l'utilisateur.

2.2.3.1. *Base arrière des services de proximité*

- Acquisition

¹⁵ Cf. partie 3.

- Traitement du support
- Traitement du contenu
 - o Conception de produits élaborés (revue de presse, agenda de colloques, bulletin signalétique...)
- Communication des documents
- Archivage

Le temps passé en back-office semble insuffisant pour assurer un service de qualité à l'utilisateur. Cela se traduit en règle générale par un retard dans le classement, par un retard de mise à jour des dossiers d'entreprises. Le travail s'effectue souvent dans l'urgence, et les priorités sont établies en fonction du degré d'importance. La responsable du centre de ressources documentaires évalue à environ 46% le temps de travail qu'elle consacre au back-office.

2.2.3.2. *Service interne des services à distance*

Il s'agit de prendre en compte les services à distance où le lien avec l'utilisateur se distend.

- Webliographies
- Question de stockage et de conservation
 - o des périodiques reçus en ligne
 - o des mails des entreprises culturelles
- alimentation du contenu du site de l'ARSEC et celui du DESS

2.3. La gestion

L'analyse de la gestion doit être conduite sur deux aspects : l'analyse de l'organisation d'une part, et l'analyse de la politique mise en place d'autre part. Pour ce dernier point, nous n'avons que très peu d'éléments du fait que la situation ne soit pas claire au sein même de l'ARSEC. Cela soulève le problème de l'orientation de la stratégie du centre de ressources documentaires actuellement peu définie, mais qui devrait être

impérativement repensée si la décision d'orienter le travail vers les chargés de mission en interne est arrêtée.

Cela dit, nous apportons quelques éléments à l'analyse de la gestion :

L'organisation est formalisée : d'une part la responsable a réparti les tâches entre les documentalistes. D'autre part, chacune remplit un tableau de bord journalier identifiant le type d'utilisateur et le moyen utilisé (sur place, téléphone, mail, courrier...), l'organisation en interne, les travaux en cours ou toute autre remarque pertinente. En juillet a été expérimenté la mise en place de l'évaluation du temps de travail consacré à chaque tâche quotidiennement.

Aujourd'hui, le centre de ressources documentaires tente de renouveler ses missions et ses objectifs. La responsable est en phase de négociation avec la direction. Ce point constitue un écueil du centre de ressources documentaires. Pour autant, les documentalistes ont conscience d'appartenir à une même structure, même si les objectifs ne sont pas clairement identifiés actuellement.

3. Analyse du public

Cette étape est importante pour notre mission de stage, mais elle l'est aussi dans l'approche marketing afin de définir l'offre du service du centre de ressources documentaires. Nous ne détaillerons pas précisément les critères pour déterminer les segments du public, puisque la segmentation s'avère être relativement simple et déjà connue des documentalistes. Nous dressons simplement la liste des différents segments avec l'identification des besoins et des attentes inhérents à chacun.

- La personnel interne :

Le personnel de l'entreprise, constitué principalement de chargé(e)s de mission et de conseillers, sollicite le centre de ressources documentaires pour diverses raisons. Il peut s'agir d'une simple demande d'ouvrage (prêt autorisé en interne) à une demande plus complexe d'un conseiller sur un sujet précis nécessitant une recherche documentaire approfondie. Mais notons le peu d'accueil individualisé des salariés de l'ARSEC, il s'agit pour le moment plutôt de réponses globalisées.

Besoins : articles de presse spécialisés, diffusion sélective de l'information, veille documentaire, bibliographies, commandes d'ouvrages, gestion des abonnements, etc.

Attentes : revue de presse individualisée, produits documentaires élaborés et personnalisés, circulation des périodiques, etc.

- Les étudiants formés à l'ARSEC :
 - o DESS « Développement culturel et direction de projet »
 - o Stagiaires de la FPC

Besoins : consultation sur place, accès aux ressources (ouvrages, dossiers...), prêt, consultation d'Internet, possibilité de photocopier, etc.

Attentes : salle de travail réservée aux étudiants au sein du centre de ressources documentaires, plus d'ouverture en terme d'horaires, développement de l'autonomie dans l'accès aux ressources, formation approfondie à l'accès aux ressources.

- Le public extérieur :
 - o les autres étudiants,
Une demande importante provient des étudiants du secteur artistique et culturel. En général, ils fréquentent le centre de ressources documentaires dans le cadre d'un travail universitaire. Le CRD a d'ailleurs mis en place une convention de « chercheurs associés » pour les personnes extérieures à l'ARSEC réalisant dans la majorité des cas un travail universitaire (exposé, mémoire, thèse) et ayant besoin de venir consulter régulièrement le fonds documentaire. La convention permet à ces chercheurs associés de bénéficier d'une plus grande souplesse dans la consultation du fonds. En effet, ils ont la possibilité de venir travailler trois jours par semaine au lieu de 2 demi-journées normalement ouvertes au public extérieur. Le coût des photocopies est réduit de 75%. Néanmoins ce statut les engage à informer le CRD de l'avancée de leur travail et de remettre un exemplaire de leur mémoire.

Besoins : consultation sur place, accès aux ressources, consultation d'Internet, possibilité de photocopier.

Attentes : possibilité d'emprunter, plus d'ouverture, plus d'autonomie dans l'accès aux ressources.

- o les professionnels,
La majorité des autres utilisateurs du centre de ressources documentaires est constituée de professionnels du secteur culturel. Les professionnels ont des

demandes bien précises et attendent des documentalistes qu'elles leur fournissent les documents pertinents. Par exemple, certains recherchent des informations sur la mise en place d'une compagnie illustrées par des exemples de structures existantes.

Besoins : consultation sur place, accès aux ressources, consultation d'Internet, possibilité de photocopier.

Attentes : possibilité d'emprunter, plus d'ouverture, plus d'autonomie dans l'accès aux ressources.

o les demandeurs d'emploi,

Ils fréquentent le centre de ressources documentaires soit pour consulter le tableau des offres d'emploi, soit pour développer un projet professionnel, nécessitant une recherche documentaire et la consultation d'ouvrages.

Besoins : consultation des offres d'emploi, consultation sur place, accès aux ressources, consultation d'Internet, possibilité de photocopier.

Attentes : mise à jour des offres d'emploi et possibilité de les photocopier.

Remarques : les besoins des utilisateurs sont dans l'ensemble satisfaits. En revanche, la demande du personnel interne à l'ARSEC est récurrente et ne semble jusqu'alors pas avoir été prise en compte. Ce point fait partie des réflexions en cours. La segmentation des utilisateurs est celle que nous utiliserons pour notre mission de stage, et notamment pour la réalisation des entretiens.

4. Analyse externe

Le centre de ressources documentaires doit tenir compte des autres secteurs institutionnels par rapport auxquels il se situe. Nous présentons en annexes un schéma de l'ARSEC et ses partenaires.

4.1. Repérage de l'environnement du centre de ressources documentaires

4.1.1. Territoires

Le principal est celui de l'organisme de rattachement : l'Agence Rhône-Alpes de Services aux Entreprises Culturelles et les différents services qui la constituent.

Le CRD est aussi en lien avec le monde documentaire de son domaine de spécialité (la gestion et l'administration du secteur culturel) : le réseau AGECE, le centre d'information et de documentation de la DRAC Rhône-Alpes, le centre de documentation de l'Agence musique et danse, le centre de documentation de l'Agence d'urbanisme, et plus généralement le réseau des centres de ressources de l'Observatoire des Politiques Culturelles, du Centre National du Théâtre, du département des Etudes et de la Prospective (ministère de la Culture et de la Communication), du Développement Social et Urbain, de Hors les Murs, du Centre d'Information sur le Théâtre Itinérant, etc.

4.1.2. Relations

Ces relations composent l'environnement fonctionnel du centre de ressources documentaires, l'ensemble des acteurs avec lesquels il interagit pour fonctionner :

- Type d'acteurs
 - o Tutelle ou bailleurs de fonds
 - o Partenaires et/ou concurrents

Les relations existantes entre le centre de ressources documentaires et les différents lieux cités précédemment constituent dans la plupart des cas des relations de type partenariat avec échanges d'informations. Les acteurs qui auraient une certaine influence sur le fonctionnement du centre de ressources documentaires restent à identifier.

4.1.3. Conjoncture

Les orientations stratégiques de l'ARSEC n'étant pas explicitement définies, il est difficile de prévoir les répercussions sur le centre de ressources documentaires. C'est

une des faiblesses dont il faut tenir compte et essayer de palier. Le contexte associatif ainsi que le milieu culturel semblent ne pas aider au cadrage des orientations. Enfin, la viabilité du centre de ressources documentaires dépend des financements apportés par les bailleurs de fonds (orientations nationales, politique mise en place par le conseil régional, économie locale) et donc de la reconnaissance qu'ils veulent bien accorder à ses activités.

4.2. Relations avec les tutelles

Par manque de temps nous n'avons pas pu recueillir toutes les informations auprès du directeur de l'ARSEC et la responsable du centre de ressources documentaires, et notamment à propos des relations avec les tutelles et les modes de communication. C'est pourquoi, nous nous en tenons simplement à leur identification.

4.2.1. Identification des tutelles et bailleurs de fonds

- L'Etat
 - o ministère de la Culture et de la Communication
 - o DRAC Rhône-Alpes
- La région Rhône-Alpes

4.3. Relations avec les partenaires

4.3.1. Identification des partenaires et des concurrents

4.3.1.1. Le centre d'information et de documentation de la DRAC Rhône-Alpes

Le CID¹⁶, sous la tutelle est l'Etat, se positionne comme un partenaire du centre de ressources documentaires : des informations sont échangées entre les deux structures, notamment certains articles du Ticket Rhône-Alpes figurent sur le site Internet de la DRAC Rhône-Alpes (rubrique documentation). La vocation principale du CID est de

¹⁶ Centre d'Information et de Documentation, DRAC Rhône-Alpes. Le Grenier d'Abondance 6, quai saint-Vincent. 69283 Lyon cedex 01.

proposer un fonds documentaire spécialisé dans le domaine de la culture : de la politique culturelle nationale à la vie culturelle régionale. Il couvre les domaines suivants : politiques culturelles publiques, sociologie, économie, droit de la culture, emploi culturel, enseignements artistiques, ressources culturelles régionales, action culturelle, arts plastiques, cinéma et audiovisuel, livre et lecture publique, patrimoine, musées, archives, tourisme culturel, spectacle vivant, missions et organisation des services centraux et déconcentrés du ministère.

Le CID propose différents services et prestations documentaires :

- Ouvrages, périodiques, vidéos, cédéroms...
- Documentation spécifique : rapports et études du ministère, discours, communiqués et dossiers de conférence du ministre, textes législatifs du secteur culturel, guides et annuaires professionnels
- Accès aux bases de données documentaires internes
- Accès aux réseaux d'information internes et externes : Minitel, Internet (serveur du ministère de la Culture, sites culturels...), réseaux documentaires, réseau du centre de documentation de la DRAC
- Outils documentaires : listes (manifestations culturelles), dossiers documentaires, dossiers de presse
- Diffusion de produits informatifs (bulletin signalétique, catalogue de périodiques) et de produits documentaires sur profil (bibliographies...)
- Revue de presse quotidienne

Ces différents services s'adressent à tout public, en particulier aux étudiants et chercheurs, la consultation s'effectue sur place uniquement.

La nature de la relation entre le centre de ressources documentaires et le centre d'information et de documentation de la DRAC Rhône-Alpes se situe dans un environnement collaboratif. Il n'est pas rare que nous informions le public de l'existence du CID et inversement certaines personnes nous apprennent qu'elles viennent de la part du CID.

4.3.1.2. Le centre de documentation de l'Agence musique et danse Rhône-Alpes

Créée à l'instigation de l'Etat et en collaboration avec les Conseils régionaux, depuis 1972, les associations régionales de musique et danse sont implantées dans douze régions. L'action de développement de la musique et de la danse est commune à l'Etat et à la région Rhône-Alpes. Le centre de documentation de l'agence musique et danse Rhône-Alpes¹⁷ est ouvert à tous les publics mais le fonds s'adresse plus particulièrement à un public de professionnels dans les domaines de la musique et de la danse (chorégraphes, programmeurs, musiciens, danseurs, étudiants, etc.) ainsi qu'aux collectivités, réseaux spécialisés et institutions culturelles. Les services sont les suivants : bibliothèque, presse spécialisée, dossiers thématiques, dossiers emplois, stages, auditions et concours, listings Réseau Musique et Danse, discothèque, parthèque, information événementielle. L'évolution se situe au niveau des TIC avec la volonté de mettre en place une borne informatique pour le public avec accès aux bases de données documentaires.

Au vu de ses activités et de son évolution, nous considérons que le centre de documentation, ainsi qu'à une échelle plus large l'ensemble des activités de l'agence musique et danse Rhône-Alpes constituent un environnement concurrentiel au centre de ressources documentaires ainsi qu'à l'ARSEC dans sa globalité.

5. Conclusion partielle

Le manque de temps ne nous permet pas d'approfondir davantage cette analyse. Pourtant certains points méritent de porter une observation plus fine afin de comprendre l'ensemble des rouages du fonctionnement. C'est à partir d'une analyse exhaustive et la définition des forces et des faiblesses de l'économie du centre de ressources documentaires que le diagnostic réalisé pourrait véritablement amener à réfléchir à l'élaboration d'une stratégie marketing. Ceci étant les éléments que nous avons réunis permettent de répondre à notre problématique de stage.

¹⁷ Agence musique et danse Rhône-Alpes. 32, rue de la République. 69002 Lyon.

Partie 3 : La mission de stage

1. Le contexte

En septembre 2001, le centre de ressources documentaires change de configuration spatiale. Alors que les bureaux des documentalistes figuraient dans l'espace de consultation jusqu'à ce jour, un agrandissement du lieu permet à présent de distinguer deux espaces, l'un dédié aux ressources documentaires et à leur consultation, et l'autre regroupant les bureaux des documentalistes. De plus, l'implication du CRD dans la mise en place du DESS en alternance lui confère de nouvelles orientations.

De cette transformation du lieu découle une organisation évolutive avec la mise en œuvre.

Ces deux points ont engendré :

- Une externalisation des bureaux des documentalistes (distinction de deux espaces : le fonds documentaire et les bureaux des documentalistes),
- L'ajout d'un « pôle multimédia » au sein de l'espace de consultation du CRD (6 postes informatiques connectés à l'Internet, et dotés d'un logiciel de traitement de texte, et seulement 1 poste avec les bases de données BDBIB et BDNET),
- L'ouverture à la documentation en ligne (supports de cours en ligne pour le DESS) et l'accès aux ressources à distance.

2. Le constat

Après 9 mois de fonctionnement sur ce nouveau mode d'organisation spatiale, la responsable du CRD constate un certain nombre de problèmes. Nous en dressons rapidement la liste :

- Le pôle multimédia est surinvesti → cela occasionne du bruit et du mouvement. L'usage non documentaire est aussi en hausse (consultation des mails)
- Présence accrue de certains publics (étudiants du DESS)
- L'espace de consultation est réduit et la circulation est difficile dans la salle des ressources → emprise du pôle multimédia
- Constat de la disparition de documents
- L'astreinte d'une documentaliste à l'accueil de la salle de consultation, nécessite une bonne organisation du travail.
- Le côtoiement de publics différents entraîne une baisse de la fréquentation des professionnels du fait de la présence du pôle multimédia et de son « accaparement » par les étudiants du DESS. Cela représente une gêne certaine pour la consultation des ressources des professionnels.

3. La demande initiale

3.1. Formulation

Il nous est demandé un travail d'observation, d'analyse des pratiques dans la salle de consultation du CRD en vue de repérer plus largement les dysfonctionnements, de les hiérarchiser et de les organiser. Cela dans le but de les comprendre, de les restituer dans une logique systémique qui pourrait toucher l'organisation du travail tant des documentalistes, du personnel de l'ARSEC, des publics, que l'espace public, le lieu et son fonctionnement, la signalétique... Autrement dit, il nous est demandé de formuler des préconisations destinées à orienter une réorganisation du travail et de l'espace tout en faisant le lien avec la notion d'accueil.

3.2. Cadre

Le travail de réflexion s'exécute dans un cadre bien précis. Les préconisations doivent être pensées selon une orientation, un objectif, car toute amélioration se fait par rapport à quelque chose. En effet, dans ce cas précis, il peut y avoir deux grandes orientations :

- o une amélioration par rapport à l'organisation interne du CRD,
- o une amélioration par rapport à l'utilisateur,

La question est délicate puisque la responsable souhaite que notre réflexion soulève ces deux aspects à la fois. De fait, l'un ne va pas sans l'autre et inversement, mais il s'agit surtout de préconiser des orientations visant à améliorer l'adaptabilité de l'accueil et de l'espace de consultation.

3.3. Réflexions en cours menées par l'entreprise

Des éléments contextuels s'ajoutent à cela : il s'agit des réflexions en cours menées par le CRD et l'ARSEC. D'une part, l'ensemble des salariés s'interroge sur la stratégie de l'entreprise et demande au directeur de rédiger une note. D'autre part, la responsable du centre de ressources documentaires demande de clarifier la mission du CRD : positionnement, économie et développement du centre ainsi que les moyens qui lui sont alloués. Notre réflexion s'inscrit donc dans un contexte particulier, elle viendra alimenter les questionnements relatifs au CRD.

Nous faisons part des réflexions en cours menées par l'entreprise en relation avec le CRD. Celles-ci s'articulent autour de plusieurs volets :

- La question des utilisateurs :
 - o avec une interrogation sur l'éventualité d'instaurer une adhésion pour la consultation au CRD,
 - o liée à cette question, une analyse du public se pose avec une possibilité de recentrage (rappelons qu'actuellement le premier public est celui des étudiants du DESS),
 - o la direction de l'ARSEC et le personnel souhaiteraient que les documentalistes du CRD travaillent davantage avec l'ensemble des services de l'ARSEC. A l'heure actuelle, une part importante du travail est effectuée en direction du public étudiant des deux promotions du DESS. Mais le personnel ARSEC souhaiterait travailler davantage avec le CRD. Par exemple, la création récente du site Internet des agents de développement culturel territoriaux de Rhône-Alpes amène à réfléchir

sur le rôle du CRD en terme d'animation du site, d'alimentation du contenu,

- o un travail sur la constitution d'une documentation personnelle des chargées de mission sur l'emploi est à mener. Doit-elle être conservée dans leurs bureaux ou au sein du CRD ?
 - o les conseillers juridiques et fiscaux souhaiteraient que les documentalistes du CRD élaborent des bibliographies pour leurs missions.
- L'offre de service :
 - o le développement de l'accès des ressources à distance (la transformation du site du DESS est en cours avec l'installation d'un nouveau logiciel : système SPIP en partenariat avec l'Université Lyon II)
 - o questionnements sur l'avenir des offres d'emploi : mise en ligne ou non ?
 - o missions confiées sur la mise en ligne (appels d'offres ou sollicitations Melun- Sénart, Bordeaux...).

4. Méthodologie

4.1. Recueil des données

Cette étape est primordiale : elle permet de recenser les données, de les comprendre dans le but de mener l'analyse et de formuler les propositions. Afin d'organiser notre travail nous avons réalisé un diagramme de Gantt¹⁸, outil permettant de nous y référer, quand le besoin s'en fait sentir, ou quand il est nécessaire de recadrer notre recherche, celle-ci s'inscrivant dans un laps de temps limité.

Une bonne connaissance du lieu et la maîtrise de ses ressources sont nécessaires à notre étude. D'abord, il nous a fallu investir le lieu et mieux connaître son fonctionnement. Cela signifie une prise en main du plan de classement en particulier du fonds : « dossiers

thématiques » et « dossiers d'entreprise » et de celui des ouvrages. Nous avons donc participé au classement de documents, moyen efficace pour connaître davantage les ressources. Compte tenu des délais impartis pour le stage, nous sommes obligée de nous fixer des objectifs et des échéances dans le temps, la connaissance du lieu sera donc évolutive durant toute notre mission.

4.1.1. Observation

Réfléchir sur la notion des utilisateurs et de leurs pratiques au sein du centre de ressources documentaires nécessitent une observation accrue de notre part. Cette période d'observation a pour but de collecter un maximum d'informations, constituant la base de notre analyse et de nos propositions. Une organisation méticuleuse et une méthode de travail judicieuse sont donc essentielles pour que nous soyons efficaces. C'est pourquoi, nous avons choisi d'installer notre bureau dans l'espace de consultation (bureau accueil) afin d'être au plus près des utilisateurs et d'appréhender au mieux leurs pratiques. Il nous a semblé aussi profitable d'adopter une méthodologie « participative », alliant nos savoir-faire et nos savoir-être à la pratique sur le terrain. L'important était de se sentir à l'aise relativement vite afin de ne pas perdre de temps. L'aide de Christine Bolze et de Florence Grellier s'est avérée très précieuse dans la connaissance du fonctionnement du lieu. De plus, ayant un regard neuf dans l'organisation, certains aspects nous sont apparus très rapidement. Nous nous sommes organisée de la manière suivante pour cette première étape :

- Immersion dans le centre de ressources documentaires, avec observation accrue pour en comprendre rapidement le fonctionnement global
- Participation à l'accueil du public

De ces deux points, nous avons noté précisément ce qui apparaissait à nos yeux comme des points forts ou à contrario des points faibles en terme d'organisation du lieu, de sa gestion, de son fonctionnement, du rapport au public et de son accueil, etc.

Cette phase de recueil des données s'est poursuivie avec :

¹⁸ Voir en annexes

- La réalisation d'entretiens avec les utilisateurs (étudiants ARSEC, public extérieur, public interne) ,
- La lecture de documents internes à l'entreprise :
 - o Bilans pédagogiques du DESS rédigés par les étudiants,
 - o Bilan d'activités du centre de ressources documentaires,
 - o Notes internes du personnel en vue d'un travail collaboratif avec le centre de ressources documentaires.

4.1.2. Entretiens

Afin de compléter les observations in situ, nous avons décidé d'établir un questionnaire pour les utilisateurs, ceci dans le but de ne pas se limiter qu'aux seules observations visuelles. Nous avons opté pour le choix d'un entretien oral semi-directif, voir ouvert. Il ne s'agit pas d'un questionnaire très élaboré faisant l'objet d'un traitement statistique car cela aurait nécessité un échantillonnage trop important. « *L'entretien de recherche se caractérise enfin par opposition au questionnaire dans la mesure où, visant la production d'un discours linéaire sur un thème donné, il implique que l'on s'abstienne de poser des questions pré rédigées. Ce en quoi il est exploration*¹⁹. » Nous avons aussi décidé d'effectuer une observation distanciée d'un utilisateur (c'est-à-dire que nous nous postons dans un endroit stratégique de la salle de consultation pour l'observer) - depuis son arrivée au centre de ressources documentaires jusqu'au terme de sa consultation-, puis de l'interroger sur son parcours et sa pratique du centre. Cette façon de faire devrait permettre de recueillir des témoignages et des façons de faire qui correspondent à des pratiques réelles.

L'interrogation des utilisateurs amène à se poser la question suivante : quels utilisateurs observons-nous et comment? Nous rappelons la segmentation du public :

- Le personnel interne à l'entreprise (chargé(e)s de missions, conseillers)
- Les étudiants formés à l'ARSEC (DESS 1 an et DESS en alternance) et stagiaires de la FPC

¹⁹ BLANCHET Alain, GOTMAN Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. pp19-20.

- Le public extérieur composé de : professionnels du secteur culturel et artistique, d'étudiants d'autres filières, de demandeurs d'emplois.

Cette catégorisation du public permet de donner des axes de travail et de fixer des priorités. Par exemple, notre observation du public des étudiants de l'ARSEC doit être réalisée au plus vite, ces derniers ayant terminés les cours mi-juin. Cependant, un certain nombre d'entre eux continuent de fréquenter le CRD pour la rédaction de leur mémoire. L'observation de ce public et la réalisation d'entretiens constituent donc une priorité. De même, le public extérieur a la possibilité de venir consulter les ressources documentaires le mardi matin et le jeudi après-midi sur rendez-vous : il nous faut donc observer leurs pratiques pendant ces permanences. De plus, toutes les observations du public extérieur et des étudiants ARSEC devront avoir été réalisées avant que le CRD n'effectue sa fermeture estivale du 26 juillet au 18 août 2002. Seule l'observation des pratiques du personnel ARSEC peut s'opérer sans trop de contraintes.

L'interrogation des publics s'articule autour de trois grands thèmes :

- la satisfaction face au contenu de la documentation,
- leur appréciation de l'espace,
- et la relation aux documentalistes

Avant chaque entretien, nous avons précisé le contexte dans lequel avait lieu ce questionnement. Suite à la présentation de notre formation et de notre mission de stage, les personnes interrogées ont dans l'ensemble été intéressées par notre travail. Elles ont toutes bien voulu se prêter au jeu. La durée de l'entretien a été variable. En effet, selon les personnes, certaines ont développé davantage la question très ouverte des « points positifs » et des « points négatifs ».

Pour l'étude des étudiants ARSEC, nous nous appuyons -en plus de l'observation et des entretiens- sur des évaluations écrites réalisées par la direction du DESS de l'ARSEC dans le but de connaître les satisfactions et les attentes des étudiants. Une première évaluation « intermédiaire » a été réalisée en février 2002, la seconde « finale » ayant été effectuée en juin 2002. Pour le DESS en alternance, une synthèse des bilans de chaque séminaire a été réalisée avec une rubrique sur l'accompagnement

pédagogique, où quelques éléments sur le CRD peuvent apparaître. Ces questionnaires constituent un outil de travail non négligeable.

De même, nous tiendrons compte des bilans d'activités du centre de ressources documentaires d'une part, et des notes rédigées en interne d'autre part.

4.2. Phase d'analyse

Cette étape ne peut être réalisée qu'avec une certaine prise de distance par rapport à ce que nous avons observé. L'analyse de ces pratiques est à orienter selon les fonctions du centre de ressources documentaires. Nous nous appuierons également sur les différentes lectures permettant de comprendre le fonctionnement d'un centre de documentation en terme marketing. De cette analyse découleront les principales propositions visant à améliorer l'organisation de l'espace, du travail et de l'accueil du public.

4.3. Rédaction des propositions

C'est l'ultime étape avant la mise en place effective des nouvelles dispositions. La rédaction de ces propositions est une trame de réflexion pour la responsable du centre de ressources documentaires. Néanmoins, énoncer des propositions ne suffit pas. Cette démarche s'accompagne nécessairement par la suite d'une concertation et d'un travail collaboratif entre la responsable du centre de ressources documentaires et le directeur de l'ARSEC, dans le but de valider des choix et de les appuyer financièrement si besoin il y a.

5. Résultats et analyse

5.1. Observation

Le tableau suivant repère les premiers points d'observation que nous avons voulu aborder, permettant de définir par la suite des points forts et des points faibles. Il s'agit

en effet de grandes lignes directrices observées au tout début de notre stage, pendant notre période d'immersion et d'appropriation du lieu. Sont notées à l'intérieur du tableau, les différents pistes d'observation à privilégier tant du côté des utilisateurs (modes d'accès, système informatique, côtoiement des différents publics) que du côté des documentalistes (accueil du public, traitement des demandes internes, flux de circulation, système informatique, bilans des activités, offre de service).

Tabl. 2 : **Premières observations**

utilisateurs	documentalistes
<u>Modes d'accès</u> au CRD / horaires aux documents à l'espace de travail au pôle multimédia au tableau des offres d'emploi <u>Système informatique</u> accès réseau BDD Internet <u>Côtoiement des différents publics</u>	<u>Accueil du public</u> fonctionnalités de l'accueil (définition) aspect géographique de l'accueil emprunts de doc., notation cahier ou informatique ? <u>Traitement des demandes internes</u> (formation) <u>Flux de circulation</u> <u>Système informatique</u> accès réseau BDD Internet <u>Bilan des activités</u> Tableau de bord mensuel <u>Services documentaires et produits documentaires</u> « Acquis doc » Offres emploi

5.1.1. Le pôle multimédia

La mise en place de cet espace depuis septembre 2001 présente un certain nombre d'inconvénients.

Tout d'abord, il occupe beaucoup trop l'espace : la table sur laquelle sont disposés les postes est disproportionnée par rapport à la pièce. De fait, la table n'est pas adaptée à l'espace : c'est une ancienne table d'un directeur « récupérée » par le centre de ressources documentaires pour y installer les postes. Elle n'est pas adaptée à son utilisation.

Ensuite, nous avons remarqué que sur les six postes présents, environ la moitié n'est pas performante (manque de suivi informatique et de nettoyage, problème d'Internet, etc.).

Nous avons constaté l'insuffisance du multimédia documentaire : un seul poste est dédié à la recherche sur les bases de données du centre de ressources documentaires. Est-ce un

choix de ne pas donner la possibilité à l'utilisateur d'effectuer des recherches sur les outils documentaires ? L'évolution des outils de recherche documentaire tendrait à penser que l'utilité du multimédia n'est plus à démontrer : le public n'est pourtant pas privilégié pour ce type de recherche, avec un seul poste disponible.

Enfin, cet espace multimédia génère la présence accrue des étudiants du DESS pour la consultation de leur messagerie. Cela soulève la question de la finalité de ce pôle multimédia : a-t-il une vocation d'aide à la recherche documentaire, de proposer des ressources documentaires en ligne ?, ou bien offre-t-il simplement la possibilité aux utilisateurs la consultation et l'utilisation de leur messagerie électronique ? Dès lors qu'il y a affluence d'étudiants au sein du pôle multimédia, s'en suit bruit, gênes et côtoiement de publics différents.

Il faut donc définir le but de ce pôle multimédia et se donner les moyens de le mettre en oeuvre.

Quelle est la légitimité du pôle actuellement ? dans l'utilisation qu'en fait le public et dans l'utilité qu'en donnent les documentalistes ?

Réflexion sur cet espace : que veut-on ? quelle vocation lui donne-t-on ?

5.1.2. La signalétique

Elle est un des points noirs du centre de ressources documentaires. C'est certainement la première observation qui nous a le plus frappée. Aucun moyen ne semble avoir été déployé pour la signalétique. Si bien que les indications concernant aussi bien l'accessibilité, les horaires, que les ressources, sont précisées sur des supports papier (feuilles imprimées) en noir et blanc, scotchés en général sur les meubles, étagères ou murs. Aussi surprenant que cela puisse paraître, il est difficile d'imaginer un centre de ressources documentaires avec une signalétique aussi peu marquée. Seulement deux plaquettes papier couleur présentent le fonds documentaire et le statut de chercheur associé, présentées en annexes. Seule, une plaque est disposée sur la porte extérieure du centre de ressources documentaires faisant mention du nom et des horaires.

C'est un problème important : visuellement, ce n'est pas un point fort pour la vitrine offerte au public. L'utilisateur n'est pas aidé par une signalétique explicite. Mais c'est aussi problématique pour la documentaliste arrivant sur les lieux et ayant du mal à se

repérer. Ainsi, ni le plan de classement, ni la lisibilité du lieu n'apparaissent clairement. Une signalétique que l'on pourrait qualifier de « bricolée » ou « faite maison » à mettre en relation avec la politique de la direction et les moyens financiers attribués au centre de ressources documentaires.

Précisons que les dossiers suspendus sur les étagères sont classés par thématique pour les DT ou par secteurs d'activités pour les DE. L'indication du secteur ou de l'activité est un bandeau de feuille imprimée et collé sur le rayonnage. Chaque dossier suspendu présente sa côte (écrite à la main, à terme remplacée par des étiquettes automatiques) dans l'emplacement prévu. Les ouvrages, classés pour la plupart sur des étagères ont une côte sur la tranche faite d'une étiquette écrite à la main avec lettre et numéro, selon la thématique.

Ni la signalétique du lieu dans son ensemble, ni celle en relation avec le fonds documentaire ne sont explicites. Au contraire, il faut parfois persévérer pour rechercher un document, du fait du manque de clairvoyance dans sa signalisation.

Quelle image donnons-nous au lieu ? Un espace marqué d'une signalétique claire, sans parler d'un financement conséquent, mais des améliorations simples, ne serait ce que pour indiquer que l'accueil du public s'effectue dans la salle de consultation ? une signalisation des ressources donnant au lieu le sentiment qu'il est tourné vers le public et qu'il offre une vitrine accueillante ? une signalétique enfin aussi pour aider au travail des documentalistes ?

5.1.3. L'accueil

L'accueil du public, une des missions stratégiques d'un centre de ressources documentaires, signifie aussi l'astreinte d'une documentaliste au poste accueil pour les ouvertures au public, mais aussi pour les consultations des étudiants et du personnel en interne. Actuellement, hormis les ouvertures au public extérieur qui sont bien définies, les passages des étudiants et les demandes du personnel interne sont aléatoires, mais toujours prises en compte et traitées dans l'instant si cela est possible. Dans le fonctionnement mis en place aujourd'hui : une documentaliste assure la permanence d'accueil du public extérieur le mardi matin, tandis que l'autre l'effectue le jeudi après-midi. Cela constitue un problème en terme de charges de travail pour la documentaliste :

pendant ces plages horaires d'accueil du public, elle ne peut réaliser les tâches documentaires ou les fonctions qui lui sont confiées. L'accompagnement de l'utilisateur dans sa demande, la recherche de documents et le classement prennent du temps. Il ne faut donc pas prévoir la réalisation d'un travail documentaire conséquent cette demi-journée. De plus, les sollicitations des étudiants sur les autres jours de la semaine ont le même effet : la documentaliste délaisse le travail en cours pour répondre au besoin de l'étudiant. Ceci est fréquent et constitue donc un réel problème organisationnel. Pour l'instant, les documentalistes privilégient les demandes des étudiants, mais ne faudrait-il pas songer à modifier ce fonctionnement, au risque d'accumuler trop de retard dans les tâches quotidiennes ?

Que met-on en place ? des horaires d'ouverture fixes et établies, des permanences déterminées, la fermeture de la salle de ressources documentaires dès lors que l'on ne se situe pas dans les plages horaires d'ouverture au public ; mais comment gérer les passages des étudiants ? C'est sur ce point qu'il faut proposer des solutions : segmentation du temps de travail et interrogation sur la disponibilité du personnel du centre de ressources documentaires, détermination de plages horaires, disponibilité d'une documentaliste dès qu'un étudiant se présente ou non, davantage d'autonomie laissée à l'utilisateur, transformation du poste accueil en un bureau de travail pour la documentaliste présente, roulement quotidien d'une documentaliste au bureau accueil...

5.1.4. Le prêt

Nous avons remarqué un certain dysfonctionnement au niveau du système de notation mis en place pour le prêt. Rappelons aussi que les ouvrages ne sont pas équipés d'un système anti-vol.

Chaque prêt est noté de façon manuscrite dans un cahier, où sont inscrits le nom de l'emprunteur, le document et la côte, autant pour les étudiants que pour le personnel en interne. Une fois les documents retournés, la notation du cahier est « stabilotée ».

Cependant, le logiciel documentaire utilisé permet tout a fait de noter le prêt des ouvrages, le champs existant déjà sur la base. Et qui plus il arrive que certaines références bibliographiques soient notées de cette façon de temps en temps, surtout quand il s'agit de prêt en interne.

Avantages du système actuel : rapidité, permet de bien visualiser l'état du document lors du prêt puisque nous l'avons bien en main lors de sa notation.

Inconvénient : modernité de cette pratique ?

Avantage d'une utilisation du logiciel documentaire : permet d'interroger le champs emprunteur et de suivre ainsi d'une manière simple l'état du prêt. Cependant, le temps d'enregistrement sur le poste informatique de l'accueil serait plus long, du fait que le poste soit relativement lent.

Ne faudrait-il pas penser à mettre en place un système électronique avec code barre et lecture de la côte par une douchette ?

5.1.5. Le plan de classement

Le plan de classement pose-t-il problèmes ? La répartition des ressources entre les dossiers thématiques, les dossiers d'entreprise et les ouvrages est-elle compréhensible par le public ? Du fait que le plan de classement est une « adaptation maison », il n'est pas évident de s'y retrouver, et notamment dans la définition des différents domaines des dossiers thématiques. D'ailleurs, lors de notre arrivée en stage, nous avons éprouvé quelques difficultés de compréhension et de lisibilité du plan de classement, aussi nous nous interrogeons sur la perception qu'en a l'utilisateur. Toutefois, à cette question sur le plan de classement est liée celle sur la signalétique. Dès lors, que la signalisation des ressources n'est pas claire, cela ne favorise pas la lisibilité et le repérage du plan de classement.

5.1.6. Le lieu

L'aménagement de l'espace amène à se poser des questions en terme d'homogénéité du lieu, de la lisibilité de l'espace. Vraisemblablement, l'aménagement du lieu et le mobilier n'ont pas été modifié depuis la création du centre de ressources documentaires. L'impression que nous en avons est celle d'un assemblage de récupération ne donnant pas à l'ensemble une homogénéité satisfaisante. Nous nous demandons quelle est la perception du public face au lieu : est-il plaisant, accueillant, convivial ?

5.2. Entretiens²⁰

Nous indiquons ci-après la perception des points forts et des points faibles inhérents au centre de ressources documentaires selon les différents publics.

5.2.1. Les étudiants ARSEC

Nous résumons ici l'essentiel des entretiens en points forts et points faibles évoqués par les étudiants du DESS de l'ARSEC.

- Les points forts = adaptabilité
 - o Disponibilité des documentalistes
 - o Fonds documentaire riche
 - o Bon accueil, souplesse des conditions
 - o « L'acquis doc »
 - o Sentiment de se sentir à l'aise au bout de quelques temps de fréquentation du centre de ressources documentaires, autonomes quant à la consultation d'Internet et de leur messagerie sur les postes du pôle multimédia

- Les points faibles
 - o Pas d'autonomie pour la recherche documentaire : au bout d'un an de formation, certains n'ont toujours pas compris comment fonctionne le classement. Il y a toujours une « dépendance » aux documentalistes
 - o Signalétique
 - o Pas de réel espace de travail réservé aux étudiants
 - o Lieu parfois trop bruyant
 - o Non connaissance de la possibilité de consulter la base de données BDBIB sur un poste
 - o Un matériel informatique qui ne fonctionne pas suffisamment bien
 - o Gros problème en terme d'ouverture : les horaires d'ouverture du centre de ressources documentaires sont les mêmes que les horaires de cours des étudiants. Certains d'entre eux réclament une ouverture entre midi et quatorze heures, plus tardive en soirée, et le samedi matin

²⁰ En annexes sont présentées les grilles d'entretiens.

5.2.2. Le public extérieur

- Les points forts
 - o Beaucoup d'information tant au niveau qualitatif que quantitatif
 - o Possibilité de se connecter à l'Internet
 - o Accueil agréable
 - o Possibilité de consulter des travaux d'étudiants
 - o Gratuité de l'accès et du service
 - o Fonds important et riche
- Les points faibles
 - o Difficulté d'identification de l'accueil
- Plan de classement :
 - o Difficultés de recherche
 - o Problème de signalétique
 - o Il manque un « plan du lieu », un « panneau explicatif » pour les livres, pour les dossiers, pour l'usage des postes informatique
- Contenu de la documentation :
 - o Pertinence de l'information (documents anciens : sont-ils toujours pertinents ?)
 - o Manque de mise à jour pour les données administratives des dossiers d'entreprises
 - o Question du désherbage
 - o Peu de livres visibles (certains étant classés dans des dossiers suspendus)
- Aspect visuel du lieu :
 - o n'est pas attractif (« beaucoup de documents en attente de classement ou les anciens journaux sont disposés par terre », « plein de papiers partout »)
 - o ambiguïté du lieu : sorte d'entrée dans un lieu privé où l' « on n'ose à peine demander quelque chose »
 - o le lieu n'est pas gai, pas assez décoré
- Le tableau des offres d'emploi :

- o Elles ne sont pas localisées sur Lyon
- o Il y a trop d'annonces de postes de responsable ou de directeur

5.2.3. Le personnel interne

- Les points forts
 - o Le centre de ressources documentaires est vital pour l'ARSEC
 - o Richesse du fonds
 - o Service valorisant l'ARSEC
 - o Lieu de ressourcement, apaisement

- Les points faibles
 - o Manque de mise à jour des dossiers d'entreprise
- Plan de classement :
 - o Manque de clarté
 - o Signalétique pas assez visible, pas de mise en valeur
- Intérêt d'un centre de documentation papier ?
 - o Souhait de consulter des bases de données bibliographiques
 - o Volonté d'avoir accès à des sites Internet spécialisés recensés par la documentation
- N'est pas assez tourné vers les salariés ARSEC
- Lieu :
 - o Manque un espace de consultation de la presse
 - o Manque d'homogénéité du mobilier, le matériel n'est pas tout neuf
 - o « un peu brouillon et de bric et de broc du fait des locaux et du manque de place »
 - o Locaux insalubres
 - o Pas assez confortable
 - o Peu clair
- Isolement du lieu :
 - o fonctionnement « indépendant » créant des problèmes
 - o plan relationnel : « l'éloignement géographique », la distance ne facilite pas le mélange des « deux groupes » (documentalistes d'un côté, ensemble des salariés des autres services de l'autre)

Remarques

Il est à noter l'ambivalence du dernier point : celui de l'éloignement du centre de ressources documentaires des autres services de l'entreprise. Pour la plupart des salariés cela constitue un réel inconvénient, regrettant le temps où le centre de documentation faisait partie du même ensemble de bureaux. Certains même ont proposé de le déplacer à nouveau au sein des autres services. Or, une seule personne envisage cette configuration et cet « éloignement » comme un point positif, constatant l'apaisement du lieu, le calme et l'éloignement du bruit des autres services (téléphone qui ne cesse de sonner dans l'ensemble des bureaux).

5.3. Apport des bilans pédagogiques

Il s'agit des évaluations réalisées par la direction du diplôme auprès des étudiants pour évaluer la formation du DESS. L'ensemble des questions abordées a peu de rapport avec le centre de ressources, cependant l'une d'entre elles aborde l'accompagnement pédagogique, dont nous avons pu retirer certains éléments.

- Les points forts
 - o Très bonne organisation du centre de ressources : « petit espace mais d'une grande richesse »
 - o Documentalistes très accueillantes et disponibles
 - o Aide pertinente de Christine Bolze lors de discussions informelles, notamment pour les problématiques de stage
 - o Mise à disposition du matériel (photocopieur-fax)
- Les points faibles
 - o Horaires et emprunts insuffisants
- Pôle informatique à revoir :
 - o Matériel
 - o Internet
 - o Impression (tous les postes ne sont pas reliés à l'imprimante)

- o Manque un espace de travail
- o Manque un espace de discussion
- o Accessibilité : pas assez d'interactivité, de mise en ligne de documents
- o La documentation apportée en amont est trop dense : sentiment de « surinformation »
- o Fermeture du centre de ressources documentaires les vingt premiers jours d'août

5.4. Apport des bilans d'activité du CRD

- Les points forts
 - o 5000 consultations par an
 - o + de 1500 consultations annuelles pour les offres d'emploi
 - o Richesse du fonds : 20000 documents, 150 abonnements, 1500 dossiers d'entreprises culturelles, une base de données bibliographiques de plus de 10000 références
 - o Le déménagement des bureaux des documentalistes a favorisé de meilleures conditions de travail pour les documentalistes

- Les points faibles
 - o Le pôle multimédia dispose de matériel vétuste où les étudiants sont peu autonomes dans leur pratique technique. Le recours aux documentalistes est permanent et avait été sous évalué.
 - o « Les stratégies et les priorités ne sont pas affirmées, le développement n'est pas suffisamment orienté »
 - o « L'évaluation du travail n'est pas assurée au regard de l'ARSEC dans son entité »
 - o « Pas de gestion prévisionnelle du centre de ressources documentaires sur du moyen et long terme, solutions cherchées au fur et à mesure que les problèmes ou demandes arrivent »
 - o « Le CRD n'est pas positionné dans un fonctionnement partenarial avec les autres services »
 - o « Les priorités ne sont pas fixées »

5.5. Apport des notes rédigées en interne

Les besoins et attentes du personnel chargé de la formation continue, du service conseil et du service emploi ont été retranscrits dans une note rédigée pour le directeur de l'ARSEC et la responsable du centre de ressources documentaires. « Alors que le centre de ressources documentaires est clairement positionné par rapport à la formation universitaire, il ne l'est pas suffisamment en ce qui concerne la formation professionnelle et le conseil pour laquelle les compétences du centre de ressources devraient être beaucoup plus largement mobilisées. »

- Les points faibles
 - o Peu d'accès au centre de ressources pour les stagiaires de la FPC en terme d'ouverture (problème des horaires)
 - o Système du paiement des photocopies pour les stagiaires de la FPC, souhaiteraient bénéficier d'une carte à crédit limité
 - o Pas de concertation pour l'acquisition des ouvrages
 - o Manque de travail collaboratif avec les chargés de missions
 - o Inexistence de produits documentaires adaptés aux besoins du personnel interne
 - o Manque de mise à jour des dossiers d'entreprise

5.6. Bilan

L'ensemble des éléments précédemment évoqués tant au niveau de cette partie que la partie analyse du CRD offrent des éléments de réflexion. Certains méritent de porter davantage d'attention, le manque de temps ne nous permet pas d'entrer dans les détails.

5.6.1. Le lieu

Ne nous attardons pas longuement sur le fait que le centre de ressources documentaires soit distant des autres services de l'entreprise, c'est un fait qui semble gêner un grand nombre de salariés. Qu'en serait-il s'il était à l'intérieur des locaux de l'ARSEC, où nombre d'utilisateurs traverserait les couloirs de l'entreprise pour se rendre au CRD ?

Il faut davantage se préoccuper de l'image du lieu, de la « vitrine » qu'elle offre au public. *« L'accueil, c'est avant tout ce qui constitue la relation avec l'utilisateur. Cette relation est conditionnée par « l'ambiance » qui se dégage du service même, son architecture et son mobilier »*²¹.

Précisons que les remarques concernant l'agencement du lieu, son insalubrité ont été formulées aussi bien par le public extérieur que par le personnel en interne. Des remarques ainsi recensées, il ressort ce point important que le lieu est fait d'un amalgame de mobilier et qu'il n'est pas « gai ». Les besoins des utilisateurs ne sont-ils pas de se sentir à l'aise, de pouvoir évoluer dans un cadre agréable ? Et quant est-il des conditions de travail des documentalistes qui évoluent quotidiennement dans cet espace ? Il n'est pas à démontrer l'importance que revêt le lieu de travail, mais aussi d'accueil du public dans cet espace.

5.6.2. La signalétique

C'est un point capital qui montre combien les utilisateurs pâtissent d'un tel manque ! La signalisation tant externe qu'interne est quasi inexistante, et reflète une carence certaine de la communication visuelle. *« La bibliothèque ou le centre de documentation doit prendre en compte le fait qu'elle est non seulement un lieu culturel, mais aussi, de manière quasi obligatoire, un lieu social et un lieu institutionnel, qui impliquent pour chacun d'eux, des stratégies différentes »*²². Cela implique qu'il faille non seulement orienter l'utilisateur, mais aussi lui permettre de chercher, d'identifier et de s'approprier des documents, et enfin veiller à la bonne gestion du lieu, de son capital d'image et à la pertinence de ses choix.

5.6.3. L'offre de service

Un certain nombre de remarques virulentes émanent du personnel de l'ARSEC, désireux de voir se mettre en place un travail collaboratif entre le centre de ressources documentaires et lui. Nous ne pouvons que constater cette remarque et rappeler leur

²¹ Accueil et communication dans les services d'information. *Archimag*, décembre-janvier 1998, n°110, p 23-43.

²² MIRIBEL DE Marielle. La signalétique en bibliothèque. *BBF*, 1998, t.43, n°4, p 84-95.

demande : constitution de bibliographies spécialisées, de dossiers de presse sur les politiques culturelles, etc. En terme d'analyse, précisons simplement que si cette demande est prise en compte, cela nécessitera de revoir la stratégie actuelle du centre de ressources documentaires, qui axait jusqu'alors son travail en direction des étudiants du DESS.

5.6.4. L'économie du CRD

Ce dernier point reprend en partie le précédent mais d'un point de vue plus global. Si les perspectives de développement et de travail sont réajustées pour la demande du personnel interne, l'économie du centre de ressources documentaires devra faire l'objet d'une réévaluation. Cette réflexion ne peut être réalisée qu'avec la concertation de l'ensemble de l'équipe. Ensuite, les choix édictés par la direction seront mis en œuvre. Au vu des notes rédigées en interne, il semblerait effectivement que la demande du personnel interne soit capitale. Toutefois, les décisions seront-elles arrêtées pour la rentrée prochaine et le plan de développement pourra-t-il voir le jour à temps ?

Partie 4 : Les propositions

La formulation des propositions tient compte des éléments contextuels, de l'identification des principaux besoins des utilisateurs recensés tout au long de notre période de stage et de notre analyse. Il apparaît assez nettement que des notions simples aient été délaissées ou ignorées jusqu'à aujourd'hui, tel que l'aménagement du lieu. Or ces notions véhiculent une image d'une importance capitale pour l'utilisateur. Nous avons opté pour une présentation des propositions sous la forme de points, par souci pédagogique et par souci de temps, telle que nous l'avons abordée lors de notre réunion d'équipe du 2 septembre dernier.

1.1. Le lieu

- Proposition d'améliorer la convivialité du lieu, l'aménagement de l'espace, l'agencement du mobilier, l'entretien des locaux, tout ce qui contribue à « l'ambiance » du service fera l'objet d'une réflexion concomitante à celle menée sur la signalétique. Les échéances et les moyens sont à définir.
 - o Limiter les piles de journaux au sol
 - o Déplacer le bureau d'accueil pour une meilleure visibilité du public
 - o Déplacer les postes informatique (actuellement leur disposition gêne pour aller chercher des documents)
 - o Prévoir l'installation d'une table dans la salle de consultation (tout en laissant celles disposées sur la mezzanine)
 - o Améliorer l'éclairage
 - o Reprendre l'organisation et le rangement des archives de la cave

1.2. La signalétique

Effort porté sur une signalétique claire, explicite et visible. *« La mise en place d'une signalétique n'est pas neutre, elle traduit implicitement les choix faits par la bibliothèque en termes de collections, d'accès à ces collections, de politique d'accueil*

ainsi que la façon dont la bibliothèque projette l'utilisation des ressources et des services qu'elle met à la disposition du public »²³. Trois critères de nécessité dans la réalisation d'une bonne signalétique d'un centre d'information ou d'une bibliothèque ont été dégagés²⁴ :

- Etude des besoins
- Leur traduction en langage visuel
- Leur mise en œuvre (critères techniques à respecter)

Nous proposons de nous référer entre autres à une série de fiches techniques relatives à la zone d'accueil publiées dans un dossier de la revue *Lectures* en 2000²⁵. Bien structurées ces fiches reprennent sous deux rubriques intitulées « Etat des lieux » et « Solutions » des points particuliers relatifs à l'approche extérieure du bâtiment, à l'entrée, aux horaires d'ouverture, à l'accessibilité, au point d'accueil intérieur, etc.

Nous proposons dans un délai de mise en oeuvre rapide de :

- Reprendre la signalétique de l'entrée (porte d'entrée et porte de la salle de consultation)
- Revoir la signalétique relative au plan de classement (étiquetage des étagères pour les DT, les DE et les livres)
- Modifier les plaquettes (centre de ressources documentaires et chercheur associé)
- Disposer de cartes de visite
- Mettre en place des « fiches pratiques » à destination du personnel interne précisant par exemple des informations sur les périodiques, le prêt, « l'agenda de colloques », « l'acquis doc » de manière à ce qu'ils perçoivent davantage le travail réalisé et qu'ils renseignent et orientent mieux les demandes
- Créer un guide du lecteur

²³ MIRIBEL DE Marielle. Opus citatum.

²⁴ VALKENBORG Fernand. La signalétique de la bibliothèque. *Lectures*, mars-avril 2001, n°119, p 50-51.

1.3. Le pôle multimédia

- Déplacer le pôle multimédia dans les salles de cours du DESS afin de gagner de la place. Il en résultera aussi moins de présence du public étudiant qui venait principalement lire le courrier électronique.
- Eliminer le matériel informatique vétuste → moins de suivi technique
- Interdire l'utilisation des messageries (en gérant toutefois l'exception !)
- Réserver les deux postes restants de l'espace multimédia dans la salle des ressources à la consultation des bases de données du CRD ou à la pratique d'Internet dans le but de conduire une recherche documentaire ou de consulter des sites à caractère culturel
- Prévoir l'acquisition d'une licence Taurus + supplémentaire afin d'offrir la possibilité aux utilisateurs d'effectuer leur recherche

1.4. L'utilisateur

- Développer l'autonomie de l'utilisateur : accompagnement à la formation des publics spécifiques sur l'utilisation du logiciel notamment. Rendre le public davantage autonome entraîne un :
 - o Allègement du travail des documentalistes en direction du public
 - o En contrepartie, une perte de l'information, on est moins au contact des utilisateurs

1.5. L'accueil

« L'accueil est la réponse donnée par un organisme public à une demande d'information, d'écoute, de service ou d'assistance d'un usager »²⁶.

- Résoudre le problème des permanences à l'accueil
 - o Instaurer des permanences fixes pour les différents publics

²⁵ La signalétique de la bibliothèque. *Lectures*, n°115, juillet-août 2000.

- o Fermer la salle de consultation le cas échéant
- o Fixer quelles tâches documentaires la documentaliste qui est au poste accueil pourrait réaliser
- Respecter la prise de rendez-vous échelonnée lors de l'ouverture au public (laps de temps suffisant) permettant de ne pas faire chevaucher des rendez-vous
- Adopter la notation des emprunts sur la base BDBIB
- Mettre en place un « Plan Communication Accueil »
- Définir une charte d'accueil
 - o « accueil » du public
 - o règles de bonne conduite dans un lieu public
 - o ce que le public est autorisé ou n'est pas autorisé à faire, à photocopier, à emprunter, etc... Sorte de guide du lecteur ?

1.6. L'offre de service

- Décider de l'avenir du tableau des offres d'emploi : ne pourrait-on pas basculer vers un système d'offres d'emploi en ligne ? A négocier avec l'ensemble des personnes concernées
- Définir et prioriser quels sont les services et à qui ils s'adressent. Cela soulève le problème du travail en direction du personnel en interne. Il nous est difficile d'établir des propositions, cette question est actuellement discutée entre la responsable du centre de ressources documentaires et le directeur de l'agence
- Mettre en valeur certains produits documentaires comme par exemple « l'acquis doc », « l'agenda de colloques » ou la revue de presse

²⁶ Directives du ministère de la Fonction Publique, Direction générale de l'administration et de la fonction publique, *Pour un meilleur accueil dans les services publics*, DGAFP, 1994.

Conclusion

« Le service est plus un état d'esprit qu'un recueil de techniques ou de procédures. Ce qui est en jeu est la capacité à s'adapter en personne et en organisation aux besoins, usages et comportements des publics. Les maîtres mots du succès sont empathie et congruence, l'organisation est ensuite affaire d'imagination en fonction des moyens disponibles. Mais cet état d'esprit est par ailleurs orienté dans une direction précise : on accueille pour informer, on anime ou on assiste pour informer. Et informer n'est plus ici seulement offrir des documents, mais construire avec l'utilisateur la réponse à son besoin ou à son désir. Cet « esprit de service » n'est pas extérieur aux bibliothécaires, objet manipulable comme l'est un thesaurus ou un ordinateur ; il nécessite du consensus, des formations, de la conviction pour que la bibliothèque s'affirme de « l'intérieur » comme système de services »²⁷.

Notre rapport a permis de formaliser par écrit l'ensemble des réflexions menées par les documentalistes du centre de ressources documentaires, de clarifier la situation en dégageant les problèmes afin de proposer des solutions. Travail d'audit, il constitue un outil utile pour les documentalistes et une base de travail pour mieux évoluer.

Le repérage des dysfonctionnements a fait état de choses parfois très simples, voir triviales, dont toute personne qui fréquente le lieu depuis une quinzaine d'années n'a plus conscience. En revanche, ces problèmes basiques sont plus facilement perçus par toute nouvelle personne. Afin de palier à ces difficultés, les solutions doivent impérativement être mises en place rapidement afin d'améliorer la situation. C'est pourquoi, les propositions sont pragmatiques pour être mises en oeuvre facilement et dans un court délai.

Toutefois nous avons conscience que l'analyse du centre de ressources documentaires n'est pas exhaustive et que certaines propositions devront faire l'objet d'une étude

approfondie accompagnée d'un échéancier et de prévisions budgétaires. Cela étant, il ne faut pas non plus négliger les contraintes inhérentes au centre de ressources documentaires, à savoir que l'ARSEC est son organisme de rattachement et que si des décisions sont prises, elles doivent être validées par la direction.

Néanmoins, lors de notre réunion d'équipe du 2 septembre dernier, nombre de propositions ont été retenues et arrêtées dans le temps, avec une répartition immédiate du travail pour chacune. Notre mission de stage va donc se poursuivre avec la mise en place effective d'un certain nombre de propositions dans un laps de temps très court, puisque certains changements doivent être effectués avant la rentrée de la nouvelle promotion du DESS de l'ARSEC/Lyon II.

De même, une fois en poste, nous poursuivrons l'étude réalisée, déjà fort utile pour la nouvelle organisation que le centre de ressources documentaires souhaite mettre en place. Nous pensons déjà à l'évaluation qu'il faudra réaliser.

²⁷ CALENGE Bertrand. Opus citatum.

Table des annexes

LISTE DES ABRÉVIATIONS	I	
L'ARSEC.....	II	
Annexe 2-1 : organigramme	III	
Annexe 2-2 : l'ARSEC et ses partenaires	IV	
LE CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENT@IRES.....	V	
Annexe 3-1 : plan du centre de ressources document@ires	VI	
Annexe 3-2 : plaquette du centre de ressources documentaires	VIII	
Annexe 3-3 : plaquette du chercheur associé	IX	
Annexe 3-4 : CRD mode d'emploi	X	
LA MISSION DE STAGE	XI	
Annexe 4-1 : diagramme de Gantt	XII	
Annexe 4-2 : grille d'entretiens pour les étudiants et le public extérieur	XIV	
Annexe 4-3 : grille d'entretiens pour le personnel interne	XV	

Liste des abréviations

AGEC : Agence de Gestion des Entreprises Culturelles

ARSEC : Agence Rhône-Alpes de Services aux Entreprises Culturelles

CID : Centre d'Information et de Documentation (DRAC Rhône-Alpes)

CNFPT : Centre National de la Fonction Publique Territoriale

CRD : Centre de Ressources Document@ires (ARSEC)

DE : dossiers d'entreprises

DRAC : Direction Régionale des Affaires Culturelles

DDTE : Direction Départementale du travail et de l'Emploi

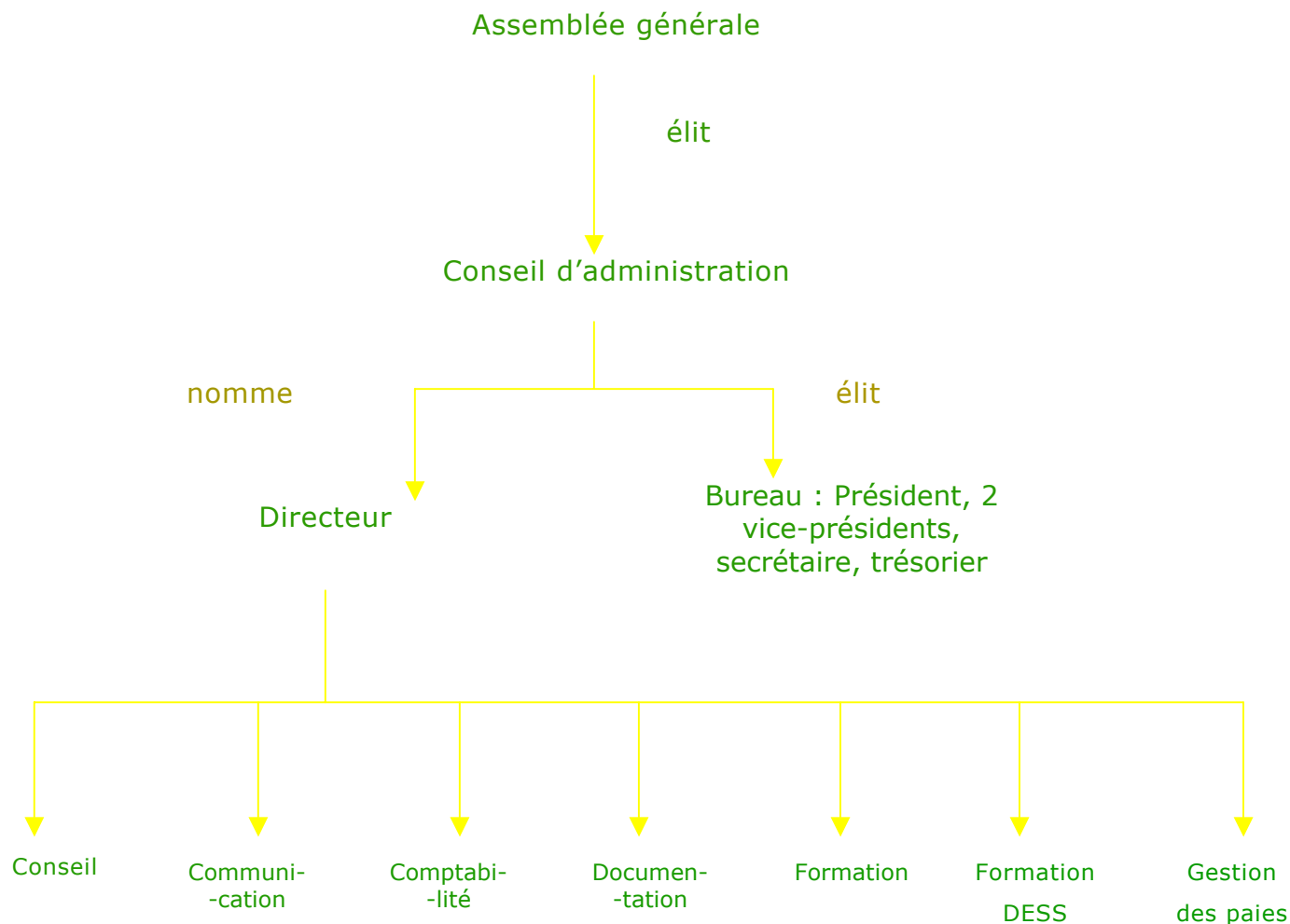
DT : dossiers thématiques

FPC : Formation Professionnelle Continue

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

L'ARSEC

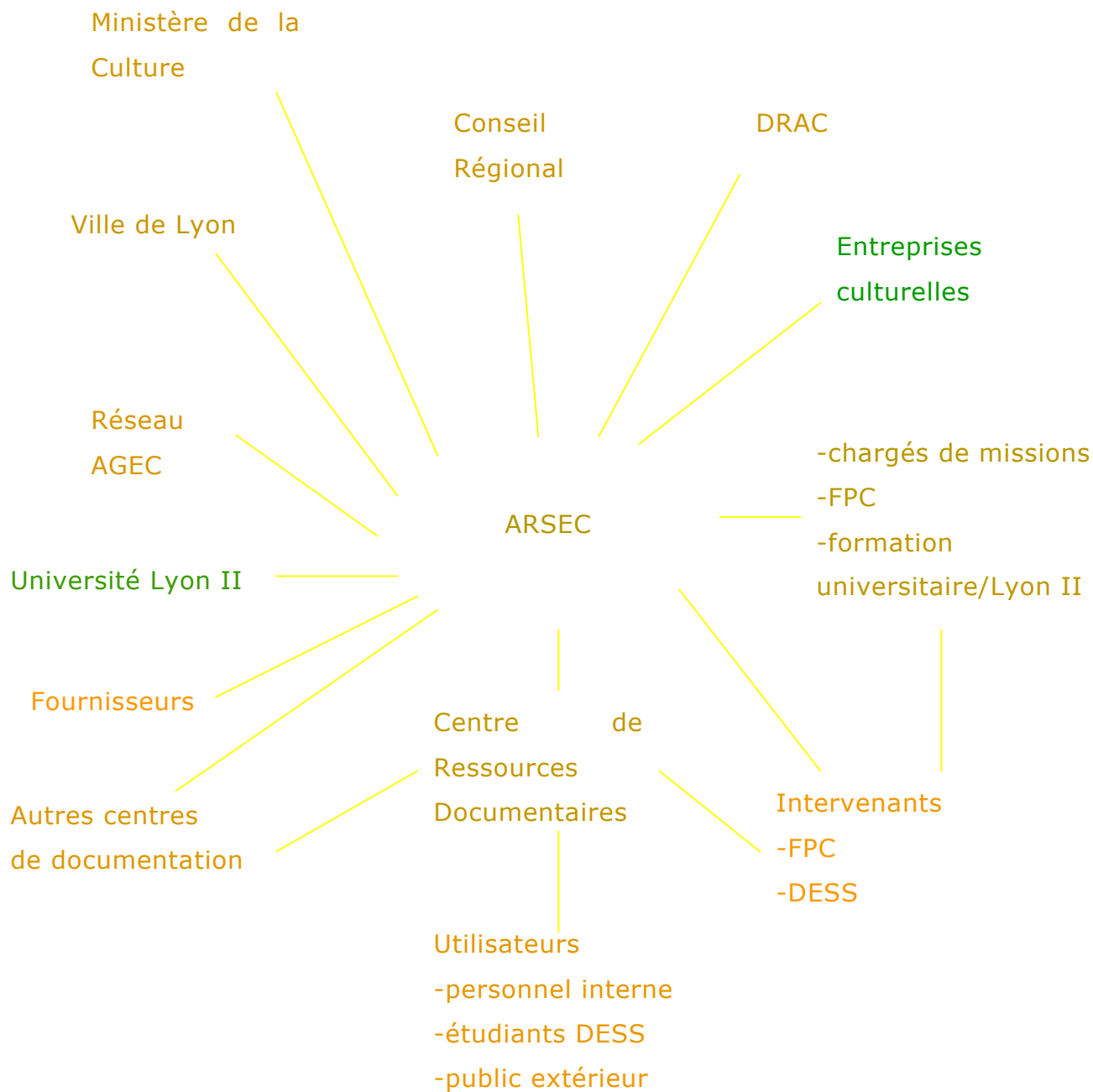
Annexe 2-1 : organigramme



Comme dans toute association il y a une assemblée générale qui élit un conseil d'administration (12 membres), qui élit un bureau (un président, deux vices-présidents, un secrétaire, un trésorier) et qui définit les axes stratégiques de l'entreprise.

Le conseil d'administration nomme, en accord avec les tutelles, un directeur et lui délègue le pouvoir de gestion de la structure. Le directeur oriente la stratégie, anime l'équipe, cherche les financements, et représente l'ARSEC auprès des partenaires.

Annexe 2-2 : l'ARSEC et ses partenaires

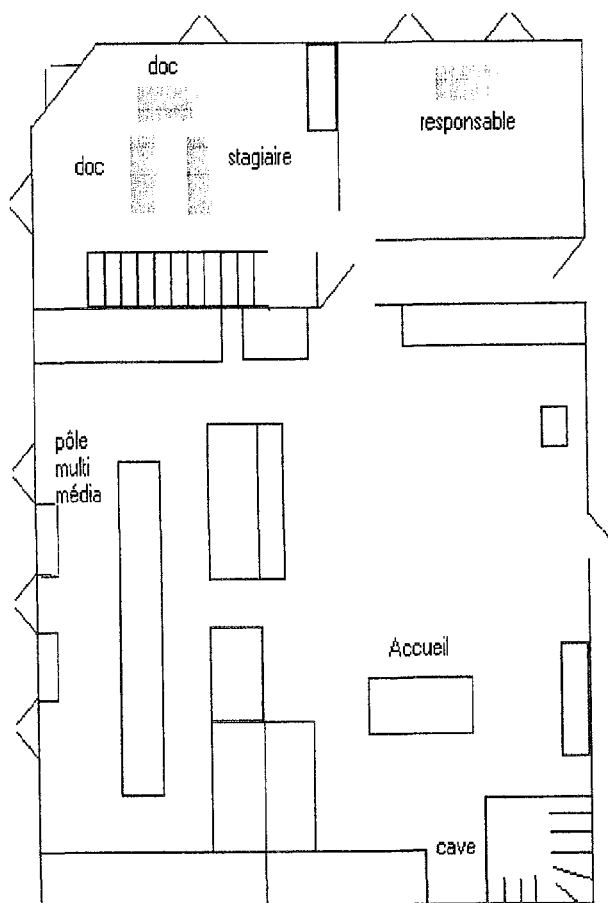


Le Centre de Ressources Document@ires

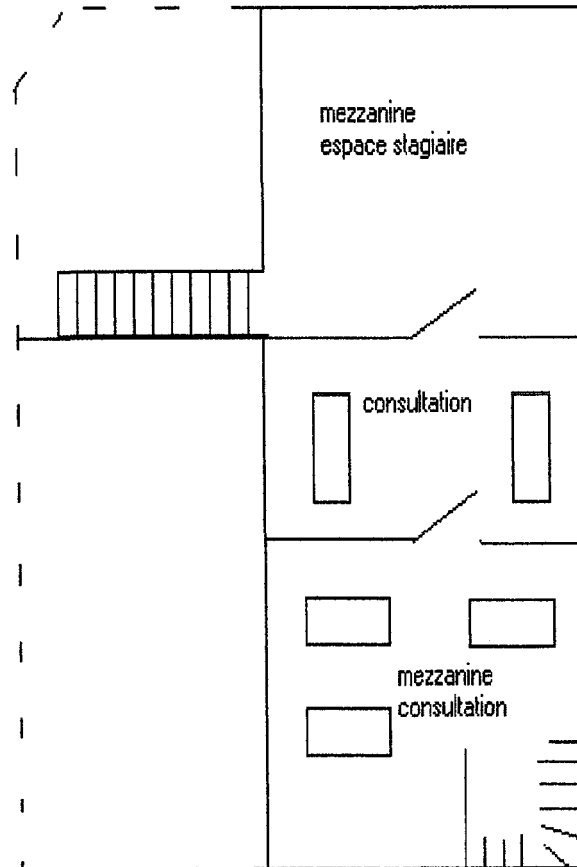
Annexe 3-1 : plan du centre de ressources document@ires

Il s'agit de la configuration actuelle.

Rez-de-chaussée



Mezzanine



Annexe 3-2 : plaquette du centre de ressources documentaires

Annexe 3-3 : plaquette du chercheur associé

Annexe 3-4 : CRD mode d'emploi

Présenté sous la forme synthétique d'un tableau, « le mode d'emploi » du CRD décline les modalités d'ouverture, l'autorisation du prêt, de la consultation sur l'Internet, des dossiers, des possibilités de photocopies de documents et enfin l'impression de documents selon les différents publics.

Tabl. 3 : **CRD mode d'emploi**

	Personnel ARSEC	Chercheurs associés	Etudiants DESS	Public extérieur	Stagiaires en FPC à l'ARSEC
Modalités d'ouverture au public		Sur rendez-vous		Sur rendez-vous	
	Horaires identiques aux horaires de travail	mardi au jeudi (9h à 13h et 14h à 18h) le mardi en continu	mardi au vendredi (9h à 18h) le mardi en continu	mardis matin (9h à 14h) jeudis après-midi (14h à 18h)	mardi au vendredi (9h à 18h) le mardi en continu
Prêt	Oui (documents conservés dans les bureaux)	Non	Oui -du soir au lendemain -WE	Non	Non
Consultation Internet	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Consultation des dossiers d'entreprises (travaux DESS)	Oui (mais pas de photocopies)	Oui (si filière IUP)	Oui (mais pas de photocopies)	Non	Non
Photocopies de documents	Gratuit	0.30 cts d'€ (remboursement à hauteur de 75% une fois le travail déposé au CRD)	Gratuit	0.30 cts d'€	0.20 cts d'€
Photocopies d'offres d'emploi	Oui	Non	Oui	Non	Non
Impression Word/web	Gratuit	0.30 cts d'€	Gratuit	0.30 cts d'€	0.20 cts d'€

La mission de stage

NOM DE LA TACHE	AOÛT															SEPTEMBRE									
	Semaine 33					Semaine 34					Semaine 35					Semaine 36					Semaine 37				
	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
Fermeture ARSEC	■	■	■	■	■																				
Accueil des étudiants						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Recueil des données *						■	■	■	■	■															
Analyse des pratiques											■	■	■	■	■										
Propositions						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
Mise en oeuvre																■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Suivi responsable de stage																■						■			
Suivi ENSSIB																						■			
Rédaction du rapport	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
Remise rapport de stage																									■

* « Questionnaire, entretiens » avec le personnel interne

Annexe 4-2 : grille d'entretiens pour les étudiants et le public extérieur

Points abordés :

- pôle accueil : identification
- plan de classement
- signalétique
- espace / organisation du lieu
- contenu de la documentation
- relations aux documentalistes
- points forts
- points faibles inhérents au CRD

Annexe 4-3 : grille d'entretiens pour le personnel interne

Points abordés :

- fréquentation du CRD oui / non
- quelle fréquence ? 1 fois par semaine / 1 à 3 fois / + de 3 fois
- quelles informations venez-vous y chercher ? (périodiques, ouvrages, dossiers d'entreprises, dossiers thématiques, etc.)
- pensez vous avoir une bonne connaissance du fonds ?
- êtes-vous satisfait du contenu de la documentation ?
- rapports aux documentalistes : avez-vous recours à elles pour votre recherche ? ou à contrario êtes-vous autonome ?
- rencontrez-vous des problèmes vis-à-vis du plan de classement ? et/ou de la signalétique ?
- qu'attendez-vous en terme de produits documentaires ? (diffusion sélective de l'information, réalisation de bibliographies, etc.)
- que pensez-vous du lieu et de son organisation ?
- « l'éloignement géographique » du CRD vous pose-t-il problèmes ?
- points forts
- points faibles inhérents au CRD

Bibliographie

Accueil et communication dans les services d'information. Bibliothèques, médiathèques, centres de documentation, services archives. *Archimag*, décembre-janvier 1998, n°110, p 23-43.

Les guides du lecteur, un plus pour l'accueil du public. *Livres Hebdo*, 2 mai 1997, n°247, p 54-55.

ACCART Jean-Philippe, RETHY Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. Paris : Electre - Cercle de la Librairie, 1999. 382 p.

BATTISTI Michèle. La nécessaire mutation des structures documentaires. *Documentaliste – Sciences de l'information*, 2000, vol. 37, n°2, p 129-131.

BLANCHET Alain, GOTMAN Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Collection 128. Paris : Nathan, 1992. 125 p.

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Deuxième édition revue et mise à jour. Paris : Electre - Cercle de la Librairie, 1999. 444 p.

DIAMENT Nic (sous la direction de). *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Collection la boîte à outils. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1997. 198 p.

ICARDO Marie-Noëlle. L'organisation des collections au SICD2 de Grenoble. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, t.46, n°1, p 91-94.

LANCELOT Gwénaëlle, SECROUN Delphine. La pédagogie du bibliothécaire. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°6, p 60-63.

MIRIBEL DE Marielle. La signalétique en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°4, p 84-95.

MUET Florence, SALAÜN Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information*. Paris : Electre - Cercle de la Librairie, 2001. 221 p.

OLLENDORFF Christine. *Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique*. [On-line] Thèse : ECOLE NATIONALE SUPERIEURE D'ARTS ET METIERS, 1999 [10.12.1999], 272 p. Available from Internet :
<URL : <http://www.enssib.fr/bibliothèque/documents/theses/ollendorff/ollendorff.html>>

OLLENDORFF Christine. L'offre de service en bibliothèque académique. Un essai de modélisation. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°4, p 47-54.

SALAÜN Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation.* Paris : Cercle de la Librairie, 1992. 132 p.

SARTIAUX Yves. L'accueil en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°2, p 77-80.

VALKENBORGH Fernand. La signalétique de la bibliothèque. *Lectures*, mars-avril 2001, n°119, p 50-51.