

Réorganisation du mode de gestion du Centre de Ressources en Langues de l'ENTPE

Céline OUDARD

Sous la direction de Brendan KEENAN,
Responsable du Service des Langues de l'ENTPE

Et de Geneviève Lallich-Boidin,
Professeur à l'ENSSIB



Résumé :

L'ENTPE fait de l'international un axe majeur de sa stratégie d'enseignement. Dans ce contexte, la place du Centre de Ressources en Langues (CRL) est très importante. Étant donné qu'il est de plus en plus sollicité, il faut mettre en adéquation les modes de gestion et de fonctionnement du CRL avec la demande des utilisateurs, notamment en informatisant le catalogue, en réorganisant le fonds documentaire de manière plus fonctionnelle, en le valorisant et en mettant en avant l'utilité d'une telle structure à la fois dans le processus d'apprentissage et au sein de l'école.

Descripteurs :

Alexandrie, Base de données, Cahier des charges, Catalogage, Centre de ressources, Enquête, Indexation, Informatisation, Intranet, Inventaire, Presse électronique, Réorganisation.

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Abstract :

The ENTPE's strategy of teaching is mainly focused on the international market. In this context, the place of the Center of Language Resources (CRL) is very important. As it is more and more in demand, its management and operating modes have to be made adequate with the users' needs, in particular by computerizing the catalogue, reorganizing the documentary resources in a more functional way, developing these resources and setting forth the usefulness of such a structure both in the process of learning and within the school.

Keywords :

Alexandrie, Database, Specifications, Cataloguing, Resource center, Inquiry, Indexing, Computerization, Intranet, Inventory, E-press, Reorganization.

Remerciements

Je tiens à adresser tous mes remerciements à Brendan Keenan et Joséphine Vial, responsable et assistante du Service des Langues de l'ENTPE, pour leur participation active et enthousiaste à cette mission et pour la confiance qu'ils m'ont témoignée.

Je remercie également Odile Minary pour ses recommandations et l'attention qu'elle a portée à mon travail.

Enfin, j'associe à ces remerciements les bibliothécaires de l'ENTPE pour leur collaboration et Madame Geneviève Lallich-Boidin, professeur à l'ENSSIB et à l'Université Lyon I pour sa disponibilité et ses conseils.

Sommaire

INTRODUCTION	7
RAPPORT DE STAGE	8
1. Le Service des Langues et son Centre de Ressources au sein d'une grande école d'ingénieurs	8
1.1. Présentation de ces entités.....	8
1.1.1. L'ENTPE.....	8
1.1.2. Le Service des Langues.....	9
1.1.3. Le Centre de Ressources en Langues (CRL).....	10
1.2. Organisation et ressources du CRL : une analyse de l'existant.....	12
1.2.1. Les moyens humains et financiers.....	12
1.2.2. L'équipement disponible.....	12
1.2.3. Composition et quantité du fonds documentaire après la réalisation d'un inventaire.....	13
1.2.3.1. <i>Supports</i> :	13
1.2.3.2. <i>Constitution du fonds</i> :	14
1.2.3.3. <i>Organisation du fonds</i> :	14
1.2.3.4. <i>Réalisation de l'inventaire</i>	16
1.2.4. Le public.....	18
1.2.4.1. <i>Utilisateurs actuels</i> :	18
1.2.4.2. <i>Utilisateurs potentiels</i> :	18
1.3. Inscription du stage dans ce contexte.....	19
1.3.1. Pourquoi une réorganisation ?	19
1.3.2. Objectifs des quatre mois	20
1.3.3. Calendrier.....	21
2. Méthodologie d'une réorganisation	22
2.1. Réalisation d'une enquête en vue d'une analyse des besoins.....	22
2.1.1. Enquête directe par questionnaire.....	22
2.1.2. Réalisation d'entretiens.....	24
2.2. Propositions d'amélioration et mise en œuvre	25
2.2.1. Élaboration d'un plan de classement.....	26
2.2.2. Le choix d'un thésaurus	30
2.2.3. Mise en place d'une base de données sous Alexandrie.....	31
2.2.3.1. <i>Le catalogage des ressources</i>	32
2.2.3.2. <i>Les cotes</i>	33
2.2.3.3. <i>Évaluation du temps pour le catalogage</i> :	34
2.2.4. Élaboration d'un registre d'inventaire.....	36
2.2.5. Réflexion sur la mise en place d'emprunts réglementés et informatisation du prêt	37
2.2.6. Organisation dans l'espace	40
2.2.6.1. <i>L'aménagement</i>	40
2.2.6.2. <i>La signalétique</i>	42
2.2.7. Réflexion sur un nouveau mode de gestion de la presse	42
2.2.7.1. <i>Les banques de données d'archives de presse</i>	44
2.2.7.2. <i>Les périodiques en ligne</i>	46
3. La place de l'Intranet ou comment promouvoir le CRL	49
3.1. Analyse de l'ancien Intranet	50
3.1.1. La démarche suivie	50

3.1.2. Décomposition de l'analyse	51
3.1.2.1. Contenu	51
3.1.2.2. Structure.....	52
3.1.2.3. Outils.....	54
3.2. Analyse des besoins	55
3.3. Conception d'un nouvel Intranet.....	56
3.3.1. Une nouvelle structure.....	57
3.3.2. Des outils de navigation	58
3.3.3. La charte graphique.....	59
3.3.4. Outils.....	60
CONCLUSION	62
BIBLIOGRAPHIE.....	65
1. Présentation de l'ENTPE et de Centres de Ressources dans des structures équivalentes	66
2. Ouvrage généraux	66
3. Méthodologie de l'organisation de centre de documentation	67
4. Définition d'un centre de ressources	67
5. La réalisation d'enquête de satisfaction	68
6. La gestion de la presse	68
6.1. La presse papier :	68
6.2. La presse électronique :.....	69
7. Mise en place d'une base de donnée documentaire avec Alexandria	69
8. Amélioration d'Intranet :	70
8.1. Exemples de mise en œuvre	70
8.2. L'éditeur HTML FrontPage.....	70
TABLE DES ANNEXES	71

Introduction

Le développement du Centre de Ressources en Langues (CRL) de l'ENTPE (Ecole Nationale des Transports Publics de l'Etat) nécessite une réorganisation de son mode de fonctionnement et de son mode de gestion de la documentation. Le but est de l'améliorer et de le rendre plus fonctionnel, à la fois du point de vue de la recherche de documents que de leur accessibilité, pour mieux l'adapter aux besoins croissants des utilisateurs, et de promouvoir cette jeune structure afin de toucher un public plus large.

Ces objectifs ont donc constitué une réelle mission dans le cadre du stage de fin d'année du DESSID. Celui-ci s'est ainsi déroulé à Vaulx-en-Velin, au sein même du Service des Langues et de son Centre de Ressources, du 1^{er} juin au 30 septembre 2004.

Ce rapport relate les différentes étapes qui ont composé la mission, tout en s'attardant sur les moyens mis en œuvre et sur les obstacles rencontrés.

Après une présentation du Service des Langues et du Centre de Ressources, et un bilan de l'analyse de l'existant, nous étudierons en détail la méthodologie appliquée pour mener à bien la mission qui nous a été confiée. Enfin, nous réfléchirons sur la manière de promouvoir le CRL à l'aide de l'Intranet, avant de conclure en faisant une évaluation des résultats de notre travail et des difficultés perçues au cours de ces quatre mois.

Rapport de stage

1. Le Service des Langues et son Centre de Ressources au sein d'une grande école d'ingénieurs

L'ENTPE est une vaste structure composée de nombreux services. Commençons d'abord par nous attarder sur cette école et sur les éléments qui nous intéressent.

1.1. Présentation de ces entités

1.1.1. L'ENTPE

L'Ecole Nationale des Travaux Publics de l'État (ENTPE) est une grande école d'ingénieurs rattachée au Ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer, située à Vaulx-en-Velin, sur un campus commun avec l'Ecole d'Architecture de Lyon. Créée en 1954 à Paris, elle a été délocalisée dans la région lyonnaise en 1975.

Son objectif premier est de former aussi bien des spécialistes que des généralistes, dans tous les champs de l'aménagement de l'espace : bâtiments, travaux publics, environnement, transports, urbanisme, habitat, politique de la ville... mais également en sciences humaines et en informatique. De par l'activité de ses six laboratoires de recherche, elle jouit également d'une reconnaissance scientifique internationale.

Accessibles à Bac + 2, les études à l'ENTPE durent trois ans, jusqu'à l'obtention du « Diplôme d'Ingénieur des Travaux Publics de l'État » (ITPE). Les diplômés, destinés en grande majorité au secteur public, mais aussi au secteur privé, deviennent Ingénieurs des Travaux Publics de l'État.

L'école comprend environ 650 étudiants et 800 intervenants. Depuis l'existence de l'école, ce sont presque 6000 ingénieurs qui y ont été diplômés.

Actuellement, nous assistons, notamment avec la politique de délocalisation du gouvernement, à la transformation de l'école en établissement public. Prochainement, elle ne dépendra plus intégralement du Ministère et les emplois ne seront plus assurés pour tous les élèves en raison d'une demande décroissante de l'Etat. L'objectif de cette réforme, est donc, à terme, de rendre l'ENTPE plus attractive pour les élèves non fonctionnaires et de fournir de jeunes diplômés à des employeurs nombreux et davantage diversifiés (entreprises privées, entreprises para-publiques, collectivités territoriales...), à la recherche d'ingénieurs avec un profil international.

Ainsi, il s'avère que les langues ont désormais, plus encore que par le passé, un rôle prépondérant à jouer dans le cursus des élèves de l'ENTPE. Dans ce contexte, on comprend donc que le Centre de Ressources en Langues pourrait rapidement devenir un réel atout dans la scolarité des étudiants. C'est le Service des Langues qui est chargé de mettre en avant cet aspect.

1.1.2. Le Service des Langues

Dépendant du Département des Formations Internationales, le Service des Langues a pour mission de mettre en place et d'organiser les différents cours de langues, ainsi que de guider les élèves dans leur apprentissage linguistique. Ce service, qui occupe deux personnes à temps complet, s'oriente autour de trois pôles d'activités : l'administration, l'accueil du public et la gestion du service au quotidien et les orientations pédagogiques. Ces trois axes se distinguent de la manière suivante :

- Le côté administratif comprend la maintenance et la mise à jour du Centre de Ressources, notamment le passage des commandes, la réalisation des projets, l'assistance aux élèves ainsi qu'aux enseignants, l'organisation des vacances (34 personnes), la réservation

des salles de cours et la gestion des certifications étrangères et des registres de présence.

- Le pôle accueil / gestion est essentiellement orienté vers le Centre de Ressources (horaires d'ouverture, tutorats, prêts...).
- L'aspect pédagogique, enfin, permet un réel encadrement des élèves, en matière de choix d'outils d'apprentissage tout comme de suivi et de coaching au moment de la réalisation de leurs projets.

Jusqu'à l'année dernière, seul l'apprentissage de l'anglais était obligatoire et celui d'une seconde langue était facultatif. Mais depuis, en conformité avec les exigences de la CTI (Commission des Titres d'Ingénieurs), l'enseignement d'une deuxième langue est devenu obligatoire parmi l'allemand, l'arabe, le chinois, l'espagnol, l'italien, le japonais et le russe. En outre, depuis la décision du Conseil d'Enseignement de l'ENTPE d'avril 1998, les élèves ingénieurs doivent satisfaire à une certification extérieure en langue étrangère, pour attester de leur niveau de langue. Plusieurs examens sont ainsi proposés, dont les principaux sont le TOEFL, le TOEIC et le Cambridge First Certificate.

D'autre part, la place des langues devrait encore être mise en évidence avec le projet de mise en place d'un portfolio destiné à valoriser les compétences en langues, une sorte de dossier personnel dans lequel les acquis de formation et les acquis expérimentiels des étudiants seraient présentés, en vue d'une reconnaissance par un employeur.

Par conséquent, face à l'importance que prennent les langues dans le cursus des ingénieurs de l'ENTPE, le Centre de Ressources pourrait s'imposer comme « le » lieu de référence en matière d'apprentissage des langues et favoriser davantage la réussite des étudiants dans ce domaine.

1.1.3. Le Centre de Ressources en Langues (CRL)

Le Centre de Ressources en Langues est une petite bibliothèque spécialisée intégrée au Service Langues qui a été créée en 1998. Il a pour mission de favoriser la pratique des langues étrangères en mettant à la disposition des

élèves, enseignants, chercheurs et de tout le personnel de l'ENTPE, un espace, un fonds de documentation et des appareils multimédia favorisant l'acquisition ou la pratique poursuivie d'une ou plusieurs langues, des outils linguistiques essentiels à l'ingénieur et des ouvrages sur les civilisations et les aspects culturels. Il est en même temps le prolongement et le support des enseignements de langues.

Six points sont essentiels dans la définition du CRL¹. Il s'agit effectivement :

- D'un lieu d'acquisitions de connaissances et de perfectionnement en langues étrangères
- D'une structure pour l'apprentissage autonome
- D'une bibliothèque d'études et de formation : ouvrages de référence, méthodes d'apprentissage, romans, vidéos, télévision par satellite...
- D'un lieu d'accès à l'actualité internationale
- D'un lieu d'accès à un éventail d'outils papiers, audiovisuels ou multimédias destinés à la pratique des langues : lecture, compréhension et expression écrite et orale
- D'un lieu de rencontres et d'échanges de savoirs : entre les professeurs, les étudiants de toutes nationalités confondues

Son fonds documentaire est très axé vers la formation et l'acquisition de nouvelles connaissances et tous les supports conservés au Centre font partie intégrante du processus d'apprentissage. Plus précisément, le CRL met à la disposition de son public un fonds de documentation et des appareils multimédia favorisant l'acquisition, la pratique et la fréquentation vivante des langues étrangères (aspects culturels, professionnels, techniques, linguistiques...)

Dorénavant, le Service des Langues entend valoriser cette structure et mettre en avant son utilité, à la fois dans le processus d'apprentissage et au sein de l'école.

¹ PERRIN MICHEL. Centres de ressources et autonomie guidée, *Les Langues Modernes : Enseigner aux adultes*, LXXXVI, 1, 1992, pp. 21-36.

1.2. Organisation et ressources du CRL : une analyse de l'existant

Avant de procéder à toute modification dans l'organisation du Centre de Ressources, il convenait de réaliser une analyse de l'existant poussée pour faire apparaître les atouts et les difficultés rencontrés par cette structure, cela en vue de la rédaction d'un cahier des charges.

1.2.1. Les moyens humains et financiers

A notre arrivée à l'ENTPE, il existait déjà un véritable projet d'amélioration du fonctionnement du Centre de Ressources mais, faute de moyens humains et de connaissances pour l'amorcer, rien n'avait pu être élaboré. En effet, le Service des Langues ne comprenant que deux personnes, le chef de service et son assistante, également en charge de leurs responsabilités respectives, et personne n'étant en poste uniquement pour le CRL, il était nécessaire de recruter un tiers personne, qui plus est qualifiée, pour mettre en place la réorganisation. D'autre part, concernant le budget alloué à cette mission, le Département des Formations Internationales, dont dépend le Service des langues, disposant d'un budget annuel, il avait préalablement été décidé d'en consacrer une partie au financement de ce remaniement.

1.2.2. L'équipement disponible

Ma première visite au CRL, lors de mon entretien en Mars 2004, m'avait permis de me faire une idée concernant notamment les achats éventuels à effectuer pour procéder à la réorganisation physique accompagnant la réorganisation fonctionnelle du centre, mon arrivée en juin a confirmé ma pensée. J'ai été agréablement surprise de l'agencement de la salle et de l'équipement présent pour les visiteurs. En effet, le CRL dispose de cinq ordinateurs avec

lecteurs de DVD et CD-ROM dont l'un relié à une imprimante, sept lecteurs de cassettes audio avec casques individuels, deux postes de télévision (dont l'un avec le satellite) et deux magnétoscopes. En outre, toute la documentation est stockée dans du mobilier de bibliothèques tout à fait approprié, à l'exception des vidéos qui reposent sur les étagères instables et fragiles. Il n'y avait donc rien à prévoir concernant l'achat de fournitures de ce type, ni même concernant les ressources accessibles dans le centre, comme nous allons le voir tout de suite.

1.2.3. Composition et quantité du fonds documentaire après la réalisation d'un inventaire

Le CRL est un espace où sont conservés des documents spécialisés en langues et cultures étrangères. Il offre des matériels pédagogiques et des aides dans seize langues : anglais (en très grande majorité), allemand, espagnol, italien, portugais, russe, polonais, tchèque, slovaque, suédois, norvégien, grec, arabe, hébreu, japonais et chinois, et sur des supports relativement diversifiés.

1.2.3.1. Supports :

Les types de supports des documents disponibles au CRL sont assez variés, ils permettent ainsi une approche complète de la langue :

- Les supports « papier » sont composés essentiellement de manuels, de livres de méthodes ou d'ouvrages de références, mais également de documents d'autoformation et de préparation à des examens donnant lieu à des certifications reconnues (TOEFL, TOEIC...), de presse étrangère et de littérature.
- Les supports audiovisuels sont, eux, composés de cassettes audio et vidéo, de DVD ainsi que de la télévision (les chaînes étrangères sont accessibles par le satellite).
- Enfin, Internet et CD-Roms font partie des supports multimédias.

Ces différents supports d'apprentissage, tout comme l'assez grande variété du fonds documentaire, font la richesse du Centre de Ressources en Langues, dont le rassemblement s'effectue selon un mode très simple.

1.2.3.2. Constitution du fonds :

Le fonds documentaire du CRL a été constitué en grande partie en 1998 lors de la création du centre. A ce moment-là, une grande partie des documents qui se trouvent aujourd'hui dans le centre ont été acquis, tandis qu'une autre partie a été retirée de la bibliothèque pour y être installée. Toutefois, progressivement, les ressources disponibles continuent de s'accroître selon trois modes :

- Les abonnements : à des périodiques (journaux et revues, quotidiens, hebdomadaires et mensuels essentiellement en anglais, allemand, espagnol, italien et russe).
- Les dons : principalement des enseignants
- Les commandes : de méthodes d'autoformation ou de dictionnaires par Joséphine VIAL, assistante du Service Langues, qui assure les commandes et le suivi de celles-ci, tandis que les décisions d'achats sont prises avec le responsable du service, Brendan KEENAN.

Au moment de la réception, chacune des acquisitions est étiquetée selon les normes prédéfinies que nous allons voir maintenant.

1.2.3.3. Organisation du fonds :

En 1998, lors de la création du centre, la personne qui en était responsable, qui n'était pas documentaliste, a cherché le moyen le plus simple d'organiser et de classer les ressources existantes pour chaque langue. Elle a opté pour une cote composée des trois premières lettres de l'objectif pédagogique correspondant au document, ajouté à un numéro se rapportant à l'ordre d'acquisition. Plus simplement, la cote d'un document pouvait commencer par :

- REF pour manuels de référence
- VOC pour vocabulaire
- PHON pour phonétique
- CIV pour civilisation
- GRAM pour grammaire
- LING pour linguistique
- PEDA pour pédagogie
- ADM pour administration
- METH pour méthode
- EVAL pour évaluation
- TRAD pour traduction
- LITT pour littérature
- ORIE pour orientation
- TECH pour technique

Puis, suivait un numéro en fonction de l'ordre de mise en rayon. Par exemple, les ouvrages de référence étaient classés comme ceci : REF 01, REF 02, ..., REF 52, REF 53..., et les ouvrages de littérature comme cela : LITT 01, LITT 02, ..., LITT 125, LITT 126...

Cependant, beaucoup d'incohérences s'étaient glissées sur les étagères, d'une part parce que ces numéros n'étaient pas remis dans l'ordre, et d'autre part parce que la logique de ce mode de classement n'avait pas fait ses preuves. En effet, il arrivait que plusieurs exemplaires d'un document soient classés dans des catégories différentes. *Le mot et l'idée : anglais*, par exemple, était classé à la fois en grammaire et en vocabulaire. Par ailleurs, en littérature notamment, il arrivait que plusieurs exemplaires d'un même roman soient mélangés sur les rayons car acquis à des dates différentes. Il était donc difficile de retrouver, par exemple, tous les exemplaires de *Hamlet* de Shakespeare, sans passer en revue tous les livres des étagères.

Surtout, l'inconvénient majeur, mis en évidence lors de l'analyse du fonds documentaire, était qu'aucun inventaire récent n'avait été réalisé, et que personne ne savait exactement combien d'ouvrages comptait le Centre de Ressources. C'est

la raison pour laquelle il était urgent de réaliser un recensement précis de tous les documents présents dans le centre.

1.2.3.4. Réalisation de l'inventaire

Pour repérer les documents dispersés dans le centre et avant de procéder à de nouvelles acquisitions, il a donc fallu faire le point sur l'existant. Ce recensement s'est avéré essentiel et nous a permis d'évaluer la quantité du fonds et le nombre de pertes.

Excepté une ébauche d'inventaire des fonds audio et vidéo ainsi que des périodiques réalisée en 2001-2002, et un registre incomplet des achats depuis 1998, aucun registre d'inventaire (liste détaillée de l'ensemble des ressources disponibles) officiel n'avait été réalisé depuis la création du Centre de Ressources. Il y a bien eu des récapitulatifs réalisés depuis six ans, mais aucune trace écrite n'a pu être retrouvée. De même, il n'existait pas de fiches d'inventaire, les documents ne possédant ni date d'acquisition (exceptés ceux figurant dans le registre) ni numéro d'ordre. Il était donc nécessaire de constituer, dès l'origine, un registre d'inventaire.

Un premier inventaire manuscrit a été réalisé entre le 1^{er} et le 15 juin 2004. Il a fait apparaître un fonds documentaire d'environ 2400 ouvrages (supports papier, audio, vidéo et multimédia confondus). Bien sûr ce chiffre n'est pas exhaustif puisqu'il ne tient pas compte des pertes, des emprunts non consignés et des exemplaires non référencés (plus particulièrement les dons). En revanche, il tient compte des emprunts notés et des ouvrages éparpillés en salle des professeurs et en laboratoire de langues.

Le tableau récapitulatif de l'inventaire du fonds, visible en annexes, nous présente la constitution du fonds après l'inventaire. Les chiffres ne sont donc absolument pas certains, car tous les emprunts n'étaient pas connus ou recensés au moment de sa réalisation et nous ignorions l'ampleur des pertes. Toutefois ils donnent une idée de l'ensemble des ressources disponibles, dans le centre, selon les langues, mais aussi selon les types de supports et les catégories d'ouvrages.

Par ailleurs, cet inventaire nous a permis de constater que le fonds existant était assez complet et diversifié, malgré la présence d'ouvrage quelque peu anciens et / ou détériorés. En outre, les trous dans les numéros d'acquisitions non justifiés par des emprunts nous ont donné une idée de l'ampleur des pertes. Enfin, nous avons pu également constater un grand nombre de documents incomplets tels que des livres audio sans cassette ou des boîtiers des CD-Rom sans CD-Roms...

A ce fonds inventorié, il faut également ajouter les ressources « périodiques », à savoir les journaux et magazines disponibles pour chaque langue. Le second tableau disponible en annexes recense tous les périodiques du Centre de Ressources, avec la situation de l'abonnement et le mode de stockage envisagé. On ne peut que déplorer, là encore, la très grande quantité de pertes, principalement dues aux emprunts non-réglementés.

En tout cas, la réalisation de cet inventaire a permis à l'ensemble de l'équipe de se rendre compte du fonctionnement anarchique du Centre de Ressources. Le plus souvent, les usagers se servent dans les rayonnages (notamment en périodiques) et ne les rapportent pas systématiquement après les avoir consulté ou emprunté. C'est ce qui explique les silences de l'inventaire.

D'autre part, le mode de gestion du prêt a lui aussi montré des signes de faiblesse. En effet, chaque document, qu'il soit papier, audio, vidéo ou multimédia, possédait une fiche comprenant le nom de l'ouvrage, sa cote actuelle et le nom de la dernière personne à l'avoir emprunté. Une fois restitué, le document était de nouveau disponible dans le centre, sinon, la fiche était conservée dans une boîte de stockage des fiches d'emprunts. Cependant, certains documents ayant, par erreur, plusieurs fiches, empêchaient le système de fonctionner logiquement.

A la lecture de ces lignes, on comprend donc l'urgence de remédier à ces trop nombreuses difficultés en réorganisant non seulement le centre en lui-même, mais aussi le classement des documents et le système d'emprunts. Mais avant de se lancer dans cette réalisation, une réflexion concernant le public du CRL s'avérait nécessaire.

1.2.4. Le public

Force est de constater que le public du CRL est nombreux mais qu'il pourrait l'être davantage. Voyons pourquoi en s'attardant tout d'abord sur les utilisateurs actuels puis ensuite sur les usagers potentiels.

1.2.4.1. Utilisateurs actuels :

A notre arrivée en juin, nous avons pu observer que le public du CRL se décomposait simplement, de la manière suivante :

- Les étudiants de l'ENTPE : essentiellement les 1^{ère}, 2^{ème}, 3^{ème} année, les admis sur titre et les stages probatoires ayant des travaux en langues à réaliser pendant une période de leur scolarité. Exceptés les étudiants à la recherche d'informations particulières en langues, ou les étudiants venus travailler sur les deux projets annuels en langues, le plus souvent, ce public est à la recherche d'une salle calme, de postes informatiques libres, ou viennent uniquement pour emprunter des cassettes vidéo ou des DVD².
- Quelques étudiants étrangers : qui se retrouvent dans le centre pour discuter et avoir des contacts avec leur langue maternelle
- Quelques enseignants : venant chercher des supports à leurs cours.
- Quelques permanents : des personnes du personnel de l'école venant emprunter des méthodes d'apprentissage ou des films.
- Quelques chercheurs : venant occasionnellement chercher un conseil pédagogique et/ou des renseignements pour leurs travaux.

Si la réorganisation s'opère comme il se doit, nous pouvons donc espérer toucher un public plus large et moins dépendant des travaux à effectuer semestriellement.

1.2.4.2. Utilisateurs potentiels :

² Voir les résultats de l'enquête dans la partie « Analyse des besoins » et en Annexes.

En effet, l'objectif serait, dès la rentrée de septembre 2004, de toucher :

- Tous les étudiants de l'école : quelque soient leur année d'étude ou leur nationalité et quelque soit le moment de l'année
- La totalité du personnel de l'ENTPE : les enseignants de langues mais également d'autres disciplines, ainsi que le reste du personnel souhaitant approfondir ou revivifier ses connaissances linguistiques et culturelles (permanents ou vacataires).

Une fois l'analyse de l'existant achevée, j'ai donc pu me rendre compte de l'ampleur du travail que j'allais devoir effectuer. Mais avant, j'ai dû réfléchir aux objectifs de ma mission et à la manière de les réaliser.

1.3. Inscription du stage dans ce contexte

La première question que je me suis posée, de même que l'équipe du Service des Langues, était de savoir pourquoi un remaniement du Centre de Ressource était si nécessaire. Surtout, comment organiser les quatre mois de stage pour effectuer le maximum de tâches possibles et obtenir un résultat des plus satisfaisants ?

1.3.1. Pourquoi une réorganisation ?

Les aspects décrits précédemment ainsi que la place que le Service des Langues veut donner au CRL dans les mois à venir mettent en évidence la nécessité de remédier aux lacunes et aux soucis d'organisation de la structure qui nous intéresse.

Certes, il existe un embryon de documentation mais, une fois celui-ci connu, il faut le développer et mieux l'ordonner de manière à mettre à la disposition du public le plus large un Centre de Ressources plus organisé, plus fonctionnel, et donc plus utile et plus agréable. Etant donné que le centre existe déjà (locaux, fonds

documentaire de tout type, mobilier, postes informatiques, télévision, magnéscope, matériel audio), il n'y a pas à se préoccuper des aspects « matériels », mais uniquement du fonds inorganisé et difficilement exploitable, notamment en raison de l'absence d'un plan de classement adéquat, de cotes permettant de localiser les documents sur les étagères, d'un catalogue accessible des ressources. Surtout, les trop nombreuses pertes et le difficile suivi des emprunts ne permettent pas un fonctionnement optimal du CRL. En outre, il s'avère que les abonnements périodiques coûtent trop cher et qu'il faut absolument trouver un moyen d'en réduire les coûts tout en conservant, voire en augmentant, les ressources informationnelles. Enfin, il faut trouver un moyen de promouvoir ce « nouveau » Centre de Ressources auprès du public.

C'est donc pour régler tous ces aspects que le Service des Langues a choisi de recruter une apprentie documentaliste connaissant les techniques documentaires à mettre en œuvre dans ce cas.

1.3.2. Objectifs des quatre mois

Quatre mois semblaient une période très courte pour mener à bien une mission si complexe et aux aspects si nombreux. Ma mission consistait à créer, à partir de l'existant, un centre de ressources tout à fait organisé (agencement, normes pour les cotes, plan de classement spécifique, gestion des emprunts...), informatisé, agréable et fonctionnel pour répondre à la demande des usagers. Cela supposait :

- A court terme, d'inventorier le fonds documentaire de manière à mieux le connaître, de donner accès aux documents grâce à un plan de classement simple et cohérent et d'informatiser ce fonds pour une meilleure gestion des emprunts et un suivi des documents plus efficace.
- A plus long terme, de concevoir une installation qui resterait fonctionnelle au fil des années et de faire coïncider le service rendu par le Centre de Ressources avec les attentes diverses et croissantes d'un public plus large, dans un souci d'efficacité et de bon fonctionnement.

A la suite de la définition de ces objectifs, nous avons donc pu établir un calendrier pour répartir les diverses tâches au fil des quatre mois du stage. Le planning de réalisation de ces tâches est d'ailleurs visible en annexes, avec le diagramme de Gantt.

1.3.3. Calendrier

La réalisation des objectifs ponctue ce calendrier. Il semble peu probable que l'informatisation de l'intégralité du fonds documentaire soit menée à son terme³, mais elle sera bien avancée et, la réalisation de l'inventaire, la mise en place d'un plan de classement et d'un mode de gestion des emprunts et des périodiques seront menées à bien durant ces 4 mois.

Cette période sera découpée comme telle :

- Phase d'observation : Réalisation de l'inventaire, réflexion sur le choix d'un plan de classement, réalisation d'un cahier des charges.
- Phase de conception : Elaboration du plan de classement, tri des documents et paramétrage de la base de données Alexandrie.
- Phase de réalisation : Début du catalogage informatique et formation du personnel du Service des Langues à l'utilisation d'Alexandrie, mise en place d'un prêt informatisé et établissement du nouveau fonctionnement de centre, réflexion sur l'idée d'un nouveau mode de gestion de la presse écrite et électronique et amélioration et mise en valeur des pages Intranet du CRL.
- Fin du stage : Présentation du nouveau fonctionnement du centre et de son mode de gestion.

Avec cette longue présentation de la structure d'accueil du stage, nous avons ainsi pu réaliser une analyse de l'existant très intéressante pour l'aménagement de la suite de notre travail. Le calendrier des étapes fixé, il ne s'agissait plus que de se

³ Voir l'évaluation de temps dans la partie sur le catalogage et le diagramme de Gantt en annexes.

lancer dans leur exécution. Intéressons-nous donc maintenant à la manière dont nous avons procédé pour mener à bien notre mission.

2. Méthodologie d'une réorganisation

Mettre en place une nouvelle structure ou réaménager une structure existante nécessite plusieurs étapes, en particulier pour se familiariser avec les besoins comme on l'a vu, mais aussi pour décider des changements à apporter et du fonctionnement à définir.

2.1. Réalisation d'une enquête en vue d'une analyse des besoins

Afin de cerner précisément les attentes des usagers du Centre de Ressources et de mieux connaître le fonctionnement d'un Centre de Ressources spécialisé en langues, nous avons choisi de procéder à une enquête sur les besoins, non seulement des utilisateurs mais aussi du Centre en lui-même.

2.1.1. Enquête directe par questionnaire

Dans un premier temps, nous avons voulu connaître les sentiments des étudiants de l'ENTPE concernant le fonctionnement et le fonds documentaire du CRL, mais aussi leurs attentes dans ce domaine. Nous avons donc réalisé une enquête de satisfaction entre le 9 et le 25 juin 2004⁴.

Il s'agit d'un questionnaire de 13 questions (12 fermées et une ouverte), intitulé « Enquête sur les pratiques et les attentes des utilisateurs du Centre de Ressources en Langues », réalisé à l'aide du logiciel « Sphinx », et destiné à mettre en

évidence les lacunes et les points forts du CRL, ainsi que les améliorations à y apporter. Il a été distribué à tous les élèves de 1^{ère} année, soit un échantillon de 189 personnes.

Sur les 189 questionnaires distribués, nous avons reçu 121 réponses (soit un taux de 64% de réponses) dont 117 traitables. Le Sphinx Plus 2 nous a permis, d'une part, de traiter les données brutes et, d'autre part, de réaliser des tableaux croisés, à la recherche de coefficients de dépendances entre les éléments (Chi2). Par ailleurs, nous avons pu réaliser un tableau de bord des résultats obtenus⁵.

Les résultats issus de cette enquête sont apparus, en fait, sans surprise, les réponses données par les participants n'ont fait que souligner des problèmes connus. Toutefois, ils nous ont permis de mieux connaître le public du CRL, ainsi que ses attentes et ses reproches.

Ainsi, nous avons pu constater que **54,7%** des personnes interrogées viennent au centre de manière exceptionnelle, le reste des élèves fréquentant le centre de manière plutôt mensuelle et, en très grande majorité (**80,3%**), principalement lors des réalisations des revues de presse et des projets. Par ailleurs, près de **70%** affirment trouver le centre utile dans leurs études, notamment grâce à la diversité des supports offerts, mais beaucoup regrettent de ne pas toujours y trouver les documents recherchés, en particulier en raison du mode de classement. En outre, plus de **30%** des étudiants de l'ENTPE aimeraient voir le CRL davantage ouvert, notamment le soir, et enrichi d'ouvrages plus divers. Enfin, force est de constater que ce qui attire le plus le public, ce sont essentiellement la presse écrite (**32%**), Internet (**24,6%**) et les DVD (**16,7%**).

Une analyse plus fine des résultats de l'enquête est disponible en annexes avec, en outre, les calculs de Chi2 et le détail des statistiques réalisées.

Néanmoins, ce mode d'enquête ne pouvait nous renseigner que sur la catégorie des utilisateurs du CRL. Mais nous étions désireux d'en savoir davantage sur les modes de fonctionnement d'un Centre de Ressources en Langues. Nous avons

⁴ Voir questionnaire en annexes

⁵ Voir les annexes.

donc, pour cela, réalisé plusieurs entretiens avec des personnes susceptibles d'avoir des informations à nous communiquer.

2.1.2. Réalisation d'entretiens

Pour me familiariser avec le fonctionnement du centre, j'ai préalablement interrogé les personnes s'en occupant, Joséphine VIAL et Brendan KEENAN. Ils m'ont précisément décrit le mode de gestion usité avant mon arrivée et les objectifs envisagés. A partir de ce point de départ, j'ai pu interviewer des documentalistes travaillant dans le même type de structure et des personnes de la profession que j'avais préalablement sollicitées. En effet, personne n'étant, dans le Service des Langues, spécialiste de la documentation et des bibliothèques, et étant moi-même débutante pour ce genre de mission, il était important pour moi d'avoir des exemples à suivre et d'être un petit peu guidée. Certes, mes lectures et enseignements suivis à l'ENSSIB ont constitué pour moi un support solide, mais je manquais d'informations venant réellement du terrain. Je n'ai pas réalisé de questionnaire type dont j'ai suivi précisément la trame. J'ai simplement consigné quelques questions et laissé parler mes interlocuteurs en prenant des notes.

Tout d'abord, j'ai pris la peine de discuter avec la responsable de la bibliothèque de l'ENTPE Claudine DESFORGES ainsi qu'avec Nicole VATISTE, la bibliothécaire. Elles m'ont précisément décrit les différentes facettes de leur profession et la gestion de la bibliothèque au quotidien.

Ensuite, j'ai été en contact avec Laure de LOISY, du CDRL de l'INSA à Villeurbanne, qui m'a longuement parlé de ses expériences professionnelles, de sa mission au sein du centre de langues de l'INSA, du fonctionnement et de la place de celui-ci dans l'école.

Enfin, j'ai obtenu des informations à la maison des Langues de l'Université Stendhal de Grenoble, dont la mission et les moyens m'ont été clairement expliqués par l'une des documentalistes.

Par ailleurs, j'ai pu dialoguer avec d'autres personnes par mail. Après la diffusion d'un message sur la liste de diffusion de l'ADBS, Benoît MURAILLE, responsable de la Bibliothèque de Littérature au sein de la Bibliothèque Générale et de Sciences Humaines de l'Université Catholique de Louvain m'a contacté pour m'expliquer son travail et le plan de classement utilisé dans sa profession. D'autre part, Sylvie BARBOU, de la Bibliothèque Universitaire de Linguistique (Paris V), a également donné suite à mon mail et m'a brièvement expliqué les objectifs de sa structure et son mode de fonctionnement.

J'ai également essayé de contacter le CEREL de l'ENS-LSH, la Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne et l'Espace Langues de l'ENST, mais tous deux m'ont réorienté vers leur site Internet. Néanmoins, la visite de ces derniers m'a donné beaucoup d'indications précieuses.

Enfin, j'ai sollicité d'autres personnes, tels que les participants du congrès UPLEGESS (Union des professeurs de Langues des Grandes Écoles) de juin 2004, pour connaître le point de vue de professeurs sur l'émergence des Centres de Ressources en Langues dans les facultés et les écoles et sur leur fonctionnement, mais je n'ai pas obtenu de réponse.

En tout cas, ces dialogues, en rendez-vous ou via Internet, m'ont été très utiles pour mieux comprendre le style de structure à mettre en place, et pour mieux cibler les objectifs de ma mission. Les conseils que j'ai reçus m'ont été très précieux.

Après avoir analysé l'ensemble des besoins et recensé la documentation existante, nous avons donc pu réfléchir aux améliorations à apporter au CRL de l'ENTPE et sur les moyens à mettre en œuvre pour les effectuer.

2.2. Propositions d'amélioration et mise en œuvre

Une fois les objectifs de la mission fixés, il s'agissait donc de mettre en œuvre tous les moyens afin de les atteindre. Cela a consisté en différentes étapes, nécessaire à toute création d'un centre documentaire. De l'élaboration du plan de classement à la mise en place du prêt en passant par la saisie dans la base de données et l'établissement d'un fonctionnement simple et homogène.

2.2.1. Élaboration d'un plan de classement

Tout d'abord, il a fallu réfléchir au type de plan qui serait le plus adéquat pour une structure telle que celle du CRL. Comme dans tout centre de documentation, le choix de la classification est crucial pour un fonctionnement optimal. En effet, un mauvais plan de classement oblige des remaniements permanents⁶.

Selon la définition de l'INIST⁷, un plan de classement est une classification thématique hiérarchisée destinée à répertorier et organiser des documents dans une base de données. Il est constitué de codes de classement correspondant à des intitulés de rubriques et de leurs sous-rubriques. Ces codes peuvent servir lors d'une recherche d'informations. Plus simplement, il s'agit d'un ordre pré-établi, aisé à compléter, dans lequel les documents à conserver sont rangés et facilement retrouvables.

Le principe est élémentaire, il consiste à déterminer des thèmes (ou rubriques) et des sous-thèmes, et à les organiser hiérarchiquement entre eux en allant du général au particulier. Ces thèmes et sous-thèmes sont dotés d'un titre précis qui fait ressortir le plus clairement possible leur contenu. Une cote sous forme d'indice numérique, alphabétique ou alphanumérique accompagne généralement les rubriques du plan pour faciliter l'identification des documents et leur repérage sur une étagère. Pour cela, il suffit de déterminer le sujet principal du document en choisissant une rubrique dans le plan de classement puis de lui attribuer la cote correspondante.

Pour nous, la question s'est posée de savoir si nous allions créer notre propre plan de classement, ce qui est généralement le cas dans des petites structures, ou utiliser un plan existant.

La bibliothèque générale de l'ENTPE possède un plan de classement « maison », spécialisé dans les domaines enseignés à l'école (génie civil, urbanisme,

⁶ FORGET Jacqueline. Le centre de documentation : installation, traitement des documents et de l'information bibliographique, PUF, Paris : 1992, pp 112.

⁷ Institut de l'information Scientifique et Technique, <http://www.inist.fr/PRODUITS/planclassement.php>

transports, habitat...) sur lequel il semblait difficile de s'aligner car il ne permettait pas l'insertion d'une catégorie « Langues ».

Mais une étude approfondie de divers Centres de Ressources en Langues, nous a permis de trouver des orientations. Notamment, la Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne utilise la Classification Décimale Universelle (CDU) pour son classement hiérarchique en linguistique. Il s'agit d'une classification systématique qui regroupe les principaux domaines de la connaissance en dix grandes catégories numérotées de 0 à 9, qui se subdivisent elles-mêmes plusieurs fois en sous-catégories encore numérotées de 0 à 9. Dans cette nomenclature, les langues se décomposent (en résumé) de la manière suivante :

- 8 Langues, Linguistique, Philologie, Littérature
- 80 Questions générales en linguistique et littérature, Philologie
- 81 Linguistique et langages
- 81-11 Méthodologie en linguistique
- 81-23 Langues vivantes
- 81-246.2 Bilinguisme
- 81-25 Théorie de la traduction...

Quant à la Bibliothèque Universitaire de Linguistique de l'Université René Descartes (Paris V), elle utilise la classification décimale de Dewey comme beaucoup de Bibliothèques Universitaires. Cette classification se découpe un petit peu comme la CDU :

- 400 Langues
- 401 Philosophie et théorie
- 402 Ouvrages divers
- 403 Dictionnaires
- 404 Sujets spéciaux
- 404.2 Bilinguisme
- 410 Linguistique
- 415 Grammaire
- 420-480 Langues indo-européennes
- 430 Langues germaniques : Allemand

460 Espagnol et Portugais...

Dans le cas du Centre de Ressources, il était préférable de limiter les subdivisions. En effet, le fonds, d'une quantité relativement modeste, ne nécessitait pas un plan de classement des plus précis. Surtout, les ouvrages appartenant généralement à des mêmes familles, il valait mieux privilégier les regroupements de manière à obtenir un classement simple.

Le CDRL de l'INSA de Lyon utilise un classement « maison » très intéressant. Les langues y sont distinctes et divisées en fonction des supports et des types de documents. Par exemple, ANG signifie Anglais, ALL Allemand... et des codes suivent ce préfixe comme tel : 01 Test, 02 Grammaire, jusqu'à 16 : Emploi. Ce type de classement semblait tout à fait transposable au fonds du Centre de Ressources, de part sa simplicité et le fait qu'il s'adresse à un fonds quasiment identique.

Après une analyse approfondie de la situation et des objectifs du CRL, il nous a semblé que le plan de classement de l'INSA semblait le modèle le plus approprié pour une structure telle que celle du CRL. Simple de mise en place et de compréhension, il convenait parfaitement à un centre qui se veut fonctionnel, accessible à tous, et qui n'est pas géré par des professionnels de la documentation. En outre, pour des élèves ingénieurs qui n'ont pas forcément l'habitude d'effectuer des recherches en bibliothèque, il est facile à comprendre et à exploiter. En cela, il peut constituer une économie de temps non négligeable pour le travail, à la fois des personnes s'en occupant et des usagers.

Selon nous, il était possible d'aménager ce plan de classement de la manière suivante :

Division de la cote en 3 parties :

- La première partie indiquant la langue concernée
- La deuxième partie correspondant à un code faisant référence à l'objectif pédagogique dominant du document
- La troisième partie contenant les 3 premières lettres du nom de l'auteur pour un livre, les 3 premières lettres du titre pour un film (sans compter l'article), ou des 3 premières lettres du concepteur pour un

CD-Rom (excepté pour les tests TOEFL, TOEIC, GRE, GMAT ou Cambridge, représentés par TOEFL, TOEIC, GRE, GMAT et CAM).

Avec, pour chacune de ces parties, les éléments suivants :

o Partie 1 : la langue travaillée :

ANG Anglais

ALL Allemand

ESP Espagnol

ITA Italien

POR Portugais

CHI Chinois

JAP Japonais

TCH Tchèque

NOR Norvégien

SUE Suédois

ARA Arabe

HEB Hébreu

POL Polonais

RUS Russe

GRE Grec

SLO Slovaque

o Partie 2 : code des objectifs pédagogiques :

01 Usuels (manuels de référence : dictionnaires)

02 Grammaire

03 Méthodes d'apprentissage

04 Vocabulaire

05 Tests d'évaluation et d'entraînement

06 Technique et domaine professionnel (en y incluant les catégories orientation et administration préexistantes)

07 Civilisation

08 Littérature

09 Traduction

10 Sciences du langage (en y incluant la catégorie pédagogie préexistante)

11 Phonétique

o Partie 3 : trois lettres

Comme indiqué ci-dessus.

Par ailleurs, il fallait réfléchir à un autre système pour la conservation des périodiques. Nous avons donc opté pour un mode de classement identique : les 3 premières lettres de la langue + les 3 premières lettres du nom du journal ou du magazine + le n° de l'exemplaire.

Une fois le plan de classement établi, l'organisation des ressources était donc fixée. Il ne s'agissait plus que de classer l'ensemble de la documentation du centre selon les catégories déterminées. Cependant, une question demeurait qui est restée un moment sans réponse. Allait-on, en plus du plan de classement, constituer un thésaurus caractéristique du contenu des documents disponibles au CRL ?

2.2.2. Le choix d'un thésaurus

Lors de la rédaction du cahier des charges concernant la réorganisation totale du Centre de Ressources, il m'a semblé tout à fait logique d'envisager la création d'un thésaurus relatif au fonds documentaire proposé. J'imaginai notamment que ces mots-clé regroupés par thèmes puis classés hiérarchiquement par domaines (terme générique / terme spécifique), permettraient aux usagers d'analyser finement et rapidement le contenu de chaque document et faciliteraient surtout la recherche sur un ou plusieurs sujets. Selon moi, le logiciel Alexandria, que nous devons utiliser pour informatiser le catalogue, proposant un module « Thésaurus » dans lequel tous les descripteurs enregistrés avec les notices sont conservés en vue d'un classement thématique, il aurait été possible de réutiliser le thésaurus pour créer un fichier « matière », disponible également sous forme papier. Néanmoins, ayant du mal à expliquer clairement l'objectif de cette idée, et

n'y voyant pas, effectivement, une nécessité absolue, il a été décidé de mettre de côté, pour le moment, l'idée de la création d'un thésaurus propre aux langues. En revanche, l'idée de créer un catalogue de ressources du CRL informatisé étant toujours d'actualité, nous avons mis en œuvre les moyens nécessaires pour y parvenir.

2.2.3. Mise en place d'une base de données sous Alexandrie

Par rapport au catalogage manuel, le catalogage informatique apporte la rigueur (car tous les critères de saisie sont préalablement paramétrés), la sécurité dans la gestion des données (car tout est classé et conservé sur le disque), l'utilisation multiple de données saisies une seule fois, les procédures de correction plus aisées et un classement automatique des données⁸. Pour compléter la base de données de la bibliothèque, il n'a pas été fait de recherche sur l'offre de logiciels documentaire car il était prévu d'utiliser le logiciel Alexandrie version 5.5, édité par la société GB Concept, logiciel sous lequel la bibliothèque générale de l'ENTPE et plusieurs laboratoires avaient déjà passé leur catalogue. Ce logiciel, comme beaucoup d'autres de la sorte (Doris Loris par exemple) prend en charge l'ensemble des besoins liés à la gestion, au traitement, à la diffusion et à la recherche de documents⁹.

La volonté d'informatisation du catalogue était surtout liée au désir de créer un catalogue commun avec la bibliothèque, de remplacer un fonctionnement devenu trop lourd et obsolète, de répondre aux besoins des utilisateurs, de leur offrir un meilleur service, et de mieux gérer les emprunts. Par ailleurs, cela permettait d'optimiser les recherches et de raccourcir le chemin vers l'apprentissage en facilitant l'accès aux documents grâce à leurs coordonnées et non en les cherchant au hasard sur les étagères. Globalement, il s'agissait d'améliorer le fonctionnement

⁸ GUICHET Claire, MENOU Michel. Sciences et techniques de l'information et de la documentation : introduction générale, UNESCO, Paris, 1990.

⁹ ACCART Jean-Philippe, RÉTHY Marie-Pierre. Le métier de documentaliste, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris : 2003, pp 33.

du CRL en adéquation avec les évolutions actuelles des systèmes de gestion des centres de documentation.

Une fois ces objectifs exprimés, et surtout après avoir rédigé une analyse de l'existant et des besoins et un cahier des charges il a toutefois fallu expliquer les principes du catalogage à l'équipe.

2.2.3.1. *Le catalogage des ressources*

Pour développer l'idée du catalogage du fonds du CRL aux personnes du Services des Langues, non spécialistes de la documentation et des bases de données documentaires telles qu'Alexandrie, nous nous sommes fortement inspiré des propos de Jacqueline FORGET¹⁰.

Nous avons donc expliqué cette phase du projet de la manière suivante : une fois le plan de classement réalisé, il était nécessaire d'établir, selon des normes précises, la « carte d'identité » du document, de son aspect matériel (format, nombre de pages...) à ses origines (intellectuelles, territoriales...). L'objectif étant de décrire précisément un document de manière à le retrouver à partir d'un seul élément connu (l'auteur, le titre, le sujet, l'éditeur, le sujet, ISBN...), mais aussi de connaître ce que possède le CRL (d'un auteur, sur un sujet précis...) et de guider l'utilisateur.

Avant de paramétrer la base de données Alexandrie selon nos propres critères, il a donc fallu définir ces derniers. Concernant la description bibliographique (auteur, titre, date, éditeur, lieu d'édition...) permettant la recherche à partir d'un nom d'auteur, d'une collection... nous l'avons volontairement souhaité très brève, de manière à gagner du temps lors de la saisie des données. En outre, nous avons décidé de l'enregistrement de un à trois descripteurs ou mots-clé, pour une recherche par thèmes, et de l'attribution d'une cote, indiquant l'emplacement du livre sur les rayonnages, en fonction du plan de classement.

¹⁰ FORGET Jacqueline. Le centre de documentation : installation, traitement des documents et de l'information bibliographique, PUF, Paris : 1992..

Pour conclure, voici les champs qui ont été remplis lors de l'indexation des documents :

- Le type de document
- La cote
- La date de parution
- La référence
- L'auteur
- Les descripteurs
- La langue
- La localisation dans l'école
- Les commentaires lorsque cela était nécessaire

Pour certains, j'ai dû procéder, avec l'autorisation de la bibliothécaire Nicole VATISTE qui était la seule à avoir accès au module « paramétrage » de la base, à des modifications des critères pré-établis, car certains paramétrages n'étaient pas en adéquation avec les besoins du CRL, notamment pour les documents sonores, qui n'existaient pas ou les CD-ROM, auxquels on ne pouvait attribuer de cote... D'ailleurs, concernant les cotes, j'ai également dû réfléchir à un moyen de retrouver les références du CRL parmi l'intégralité des notices enregistrées dans Alexandrie.

2.2.3.2. *Les cotes*

Pour distinguer les références du Centre de Ressources dans la base Alexandrie, il fallait établir un préfixe permettant de localiser un ouvrage au CRL et non à la bibliothèque ou dans les laboratoires. En effet, si la consultation directement dans la base de donnée permet de voir la localisation, la consultation via Alexandrie Web ne le permet pas. Il fallait donc trouver un moyen de distinguer les différentes cotes.

« CRL » m'a paru tout à fait approprié. Ainsi, toutes les cotes du fonds du Centre de Ressources sont, dans la base de données, précédées de « CRL » (abréviation

de Centre de ressources en Langues). De cette manière, l'utilisateur sait que l'ouvrage qu'il recherche est conservé au Centre de Ressources. Cependant, ce code n'apparaît pas sur la tranche du livre, qui ne comprend que les éléments du plan de classement.

La qualité de l'indexation, que l'on vient de décrire, est donc très importante, c'est d'elle que dépend la possibilité des usagers de chercher et retrouver des documents. Une fois, donc, les champs d'indexation prédéfinis et la totalité du fonds estimée grâce à l'inventaire, il était donc nécessaire de procéder à une évaluation du temps nécessaire pour cataloguer toutes les ressources du CRL.

2.2.3.3. *Évaluation du temps pour le catalogage :*

Afin de pouvoir prévoir le personnel et le temps nécessaire à cette longue et fastidieuse étape de saisie, il était, là encore important, de savoir à quoi s'attendre.

Voici donc ce que nous avons calculé pour le catalogage des fonds « livres », « multimédia » et « audiovisuel » :

Ampleur du fonds	2400 unités
Durée de catalogage pour une unité	30 minutes ¹¹
=	72000 minutes soit 1200 heures

Après réalisation d'une partie du catalogage du fonds, nous nous sommes rendu compte que nous ne mettions que 15 minutes par document, soit 600 heures d'indexation au lieu de 1200 pour l'essentiel du fonds documentaire.

Par ailleurs, pour les périodiques, en considérant que l'on ne commençait le bulletinage qu'à l'année 2004, et en estimant la collection complète pour chaque périodique, nous avons calculé ceci :

¹¹ Selon les renseignements de Madame Desforges, responsable de la bibliothèque de l'ENTPE, et en fonction du nombre de critères à saisir dans la base. Ces 30 minutes incluent la saisie de la fiche d'identité du document, le collage des codes barres et cote, la protection physique.

Ampleur du fonds	1300 unités ¹²
Durée de catalogage pour une unité	20 minutes
=	26000 minutes soit 435 heures

Ce nombre d'heures paraissant trop lourd, nous avons donc décidé avec l'équipe de commencer le bulletinage au mois de septembre 2004, et d'indiquer dans la base de données que les mois précédents sont disponibles mais pas indexés.

Au total, ce sont donc environ **1000 heures** qui devaient être nécessaires au catalogage du fonds documentaire du Centre de Ressources dans la base Alexandrie.

Par la suite, le catalogage des livres et documents multimédias et audiovisuels demeurera 15 minutes par unités, tandis que pour le bulletinage des périodiques, il faudra compter environ 10 heures par mois, quotidiens, hebdomadaires et mensuels confondus.

Toutefois, il faut bien avoir à l'esprit que la moitié des documents à cataloguer est en langue non latine et que, pour les indexer ou du moins pour traduire les titres et les noms d'auteurs en français, l'aide des professeurs est indispensable. Il faudra donc peut-être compter un délai supplémentaire, notamment pour permettre de trouver des créneaux de travail commun entre le personnel du CRL et les professeurs.

La mise en place du catalogage a probablement été l'étape la plus fastidieuse de ma mission. Tout d'abord, j'ai dû fixer les principes du catalogage, puis, une fois cela fait, il a fallu expliquer ces principes à l'équipe du Service des Langues puis les former à l'usage d'Alexandrie. Pour cela, j'ai rédigé, en plus de la formation que j'ai dispensé, un guide de catalogage à destination des personnes en charge du Centre de Ressources, et un guide de recherche dans la base de données Alexandrie à destination de ces mêmes personnes mais aussi des utilisateurs du centre.

Enfin, ne perdant pas de vue, depuis la réalisation de l'inventaire, qu'il n'existait toujours de pas de registre d'inventaire propre au Centre de Ressources, nous avons pensé que nous pourrions peut-être nous servir des fonctionnalités d'Alexandrie pour en éditer un qui ferait office d'inventaire officiel, en fonction de toutes les modifications effectuées depuis la réalisation de l'inventaire manuscrit en juin.

2.2.4. Élaboration d'un registre d'inventaire

Comme nous l'avons compris, le seul inventaire existant à l'heure actuelle est celui réalisé en juin dernier. Cependant, celui-ci recensait les documents existant dans les différentes familles du plan de classement qui existait à ce moment-là. Il ne devait servir qu'à donner une idée de l'ampleur du fonds documentaire et de sa composition. Il faudrait donc, une fois le catalogage des ressources existantes terminé, constituer un nouveau registre d'inventaire « actualisé ».

Étant donné que le logiciel Alexandrie permet d'éditer un listing d'inventaire, il semble judicieux d'user de cette fonctionnalité une fois l'informatisation du centre terminée. Ainsi, c'est la base de données, une fois réalisée, qui nous fournira le registre des ressources et des acquisitions du Centre de Ressources, et le service pourra désormais disposer d'un inventaire clair et authentique.

A partir de ce moment, néanmoins, les factures des nouvelles acquisitions et le registre d'inventaire devront obligatoirement correspondre, et tous les documents acquis, même les dons devront y être régulièrement ajoutés, contrairement à la situation actuelle.

Ces questions pratiques éludées, il a donc fallu penser à résoudre l'une des difficultés la plus importante du CRL, à savoir la gestion des emprunts, activité « centrale » du CRL comme de tout centre de documentation.

¹² Les 1300 unités comprennent les exemplaires annuels de tous les périodiques indiqués « à conserver » dans le tableau récapitulatif visible en annexes, c'est-à-dire du Time, des différents Vocabulaire, de The Economist, de Newsweek, de The Herald Tribune, de National Geographic, des deux Focus, de Der Spiegel, de El País, de Corriere et de l'Espresso.

2.2.5. Réflexion sur la mise en place d'emprunts réglementés et informatisation du prêt

Face à l'ampleur des pertes et aux problèmes de gestion des emprunts, il était absolument nécessaire d'envisager un nouveau mode de fonctionnement des emprunts de documents.

Etant donné que l'intégralité du catalogue du CRL devait être passé sous Alexandrie, et ce logiciel documentaire permettant de gérer les emprunts, nous avons opté pour la mise en place d'emprunts informatisés.

En effet, Alexandrie, dans le module « emprunts », permet de saisir les emprunts. Il suffit d'enregistrer dans le module « personne », les noms des « emprunteurs » et, dans le module « emprunts », d'attribuer aux noms les emprunts respectifs. Cependant, nous avons encore, ici, été confrontés à un problème. En effet, les élèves de l'école étant déjà enregistrés en tant qu'« emprunteurs » à la bibliothèque, nous ne pouvions les enregistrer une seconde fois. De même, nous ne pouvions saisir les emprunts sur ces mêmes noms car ils se seraient mélangés avec les emprunts de la bibliothèque. Cela aurait été ennuyeux car un élève empruntant par exemple cinq ouvrages à la bibliothèque (le maximum autorisé), n'aurait plus pu emprunter au CRL... Nous avons donc décidé de réenregistrer tous les « emprunteurs » mais avec leur nom précédé là encore de « CRL », pour, d'une part, éviter les doublons et, d'autre part, permettre aux usagers de distinguer leurs emprunts de la bibliothèque et ceux du CRL.

Par ailleurs, force est de constater que la saisie des emprunts dans Alexandrie est très simple, mais peut s'avérer longue si il y en a beaucoup à consigner. En effet, il faut saisir le nom puis le numéro à 12 chiffres du document. Pour gagner du temps et ne pas avoir à saisir les chiffres, je me suis donc renseigné sur l'installation de douchettes à codes barres et j'ai contacté différents fournisseurs.

Ce système, largement usité dans les bibliothèques, paraissant très simple et efficace, nous en avons commandé deux que j'ai installé sur deux ordinateurs du Service des Langues après avoir pris conseil auprès de Jean-Philippe BIBAS, du Service Informatique, qui avait installé quelques années auparavant celles de la bibliothèque. J'ai également dû installer sur les postes en question les polices de codes barres, pour faire coïncider le logiciel Alexandrie et les imprimantes.

Le principe d'utilisation est très simple, il suffit d'éditer les codes barres des documents et de les coller sur les quatrièmes de couverture des documents du centre. C'est cela qui permet la sortie des documents. Cette dernière s'opère ainsi par le nom de « l'emprunteur » et la lecture du code barres du document au moyen de la douchette. Au cours de l'enregistrement d'un prêt, le système est censé signaler toute anomalie relative à l'adhérent et relative au document emprunté. Actuellement, il n'est pas envisagé d'établir une carte d'emprunts pour les utilisateurs avec code barres qui permettra, une fois passée sous une douchette, d'accéder aux informations plus rapidement, sans taper le nom, car la bibliothèque n'en a pas non plus. Il suffira donc de taper le nom de l'utilisateur et de contrôler les informations les concernant dans la base. Le système doit également interdire, dans certains cas, la prolongation du prêt (document réservé par un autre adhérent, prêt limité en durée...). Si elle est autorisée, la prolongation doit pouvoir se faire sans lecture du code à barres du document, par simple commande du logiciel.

Concernant le nombre d'emprunts autorisés, après réflexion, il a été établi que **4 exemplaires** (tous supports confondus dont un seul DVD) pour une durée de **15 jours** étaient la quantité et la durée adéquates.

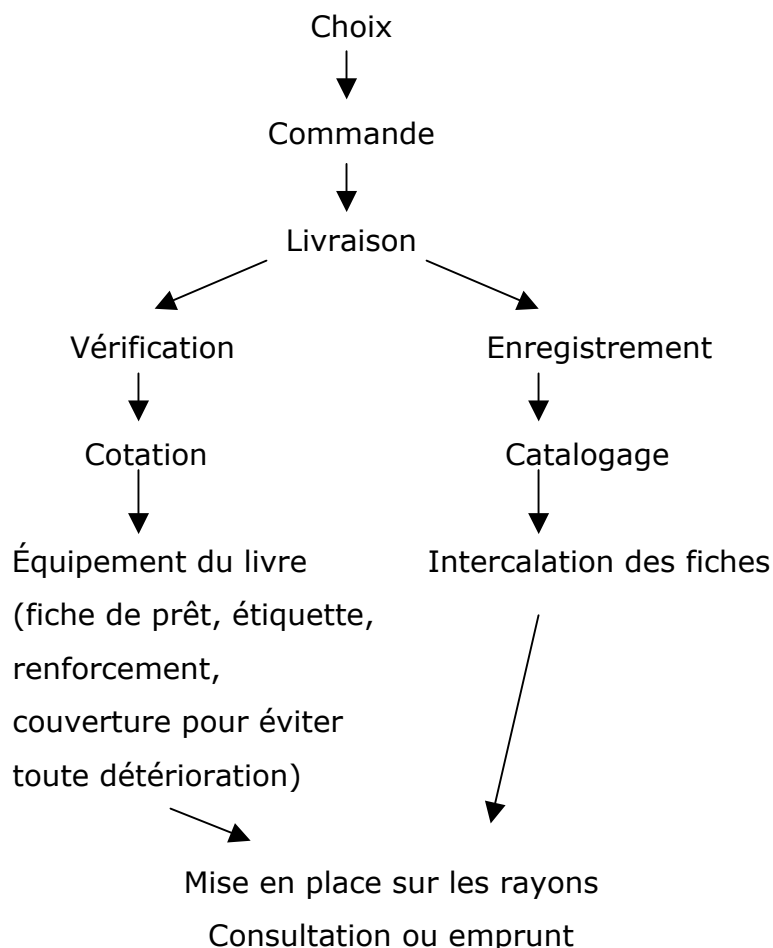
Enfin, le retour sera enregistré par la simple lecture du code barres des documents.

Néanmoins, il convient d'ajouter que nous avons de nouveau connu des difficultés lors de la phase d'impression des codes barres. Ce problème n'a d'ailleurs toujours pas été résolu. En effet, nous avons pu constater, lorsque nous avons voulu tirer les premières planches de codes barres, qu'il nous manquait systématiquement le numéro du code barre à 12 chiffres, composé du numéro du document et du numéro d'exemplaire, situé juste sous le code. Nous avons essayé sur plusieurs postes et, bien que cette ligne apparaisse systématiquement dans l'« aperçu avant impression », elle ne sortait pas sur papier. Après une petite enquête dans les différents laboratoires de recherche et à la bibliothèque, nous nous sommes rendus compte qu'un seul poste Windows 98, situé à la bibliothèque, permettait d'imprimer correctement les étiquettes. Nous avons donc contacté l'assistance technique de GB Concept mais aucune des manipulations que nous avons pu réaliser avec leur aide n'a porté ses fruits pour permettre de les éditer depuis le

Service des Langues. Le problème ne venant apparemment ni du paramétrage, ni des systèmes d'exploitation (Windows 98 et Windows XP), ni des polices d'imprimantes, ni des imprimantes elles-mêmes.

Il a donc été conclu que, désormais, toutes les étiquettes seraient imprimées depuis la bibliothèque, en attendant l'installation prochaine (septembre 2004) de la nouvelle version d'Alexandrie (Alexandrie 6.0) et la re-configuration de toute la base de données.

A la fin de la mise en place du nouveau système de prêt, les étapes du circuit du document que nous avons tenté de définir lors de notre arrivée à l'ENTPE étaient enfin achevées. Ce circuit pourrait ressembler à cela¹³ :



¹³ Ce schéma s'inspire de AFPA. Guide méthodologique pour la création d'un espace documentation, Les Cahiers du praticien, N°11, Montreuil : 1990.

Il met parfaitement en évidence les grandes phases de circulation du document et sa gestion de son acquisition à l'enregistrement de son emprunt.

Nous avons passé ici en revue de multiples étapes dans la méthodologie de réorganisation du Centre de Ressources, toutes liées au document en lui-même et à son traitement. Mais la réorganisation du centre ne concerne pas que cet aspect « documentaire », en effet, elle touche également à l'aménagement du centre lui-même.

2.2.6. Organisation dans l'espace

L'organisation physique du Centre de Ressource est un élément très important de notre mission. A mon arrivée en juin, j'ai pu constater combien il était difficile de se retrouver dans le centre, pourtant de taille modeste (100 m² environ). Il était donc nécessaire de revoir l'agencement de la salle et la signalétique,

2.2.6.1. *L'aménagement*

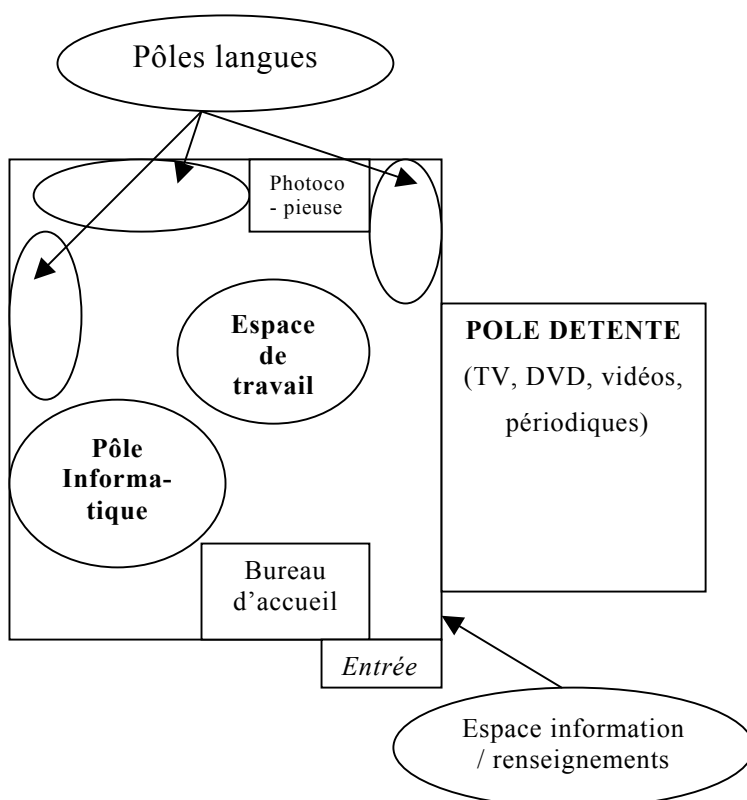
Pour démarrer notre étude sur le réaménagement du CRL, nous avons longuement revu la définition d'un centre de ressources et les objectifs de la réorganisation.

Pour mettre en avant la convivialité sans déborder sur la notion d'espace de travail, il m'a semblé opportun de prévoir une installation sous forme de pôles, tenant compte des diverses orientations du CRL, à savoir :

- Un pôle pour chaque langue représentée (sous-divisé en diverses catégories selon le plan de classement)
- Un pôle ordinateurs
- Un pôle télé/détente, avec les vidéos/DVD et la presse
- Un pôle photocopieuse
- Un grand espace de travail au cœur de ces pôles

- Une table sur laquelle les documents sortis des rayonnages sont reposés, de manière à ce qu'ils ne soient pas remis n'importe où mais à leur emplacement, par une personne qualifiée.
- Un tableau d'affichage pour diverses informations pouvant intéresser le public

Voici un exemple d'aménagement de la salle établi selon le principe émis ci-dessus :



A cette modification de l'aménagement, nous avons associé un mode de signalisation pour parer aux manques de repères flagrants dans le CRL.

2.2.6.2. *La signalétique*

Suite au travail sur le plan de classement, il était également nécessaire de mettre en évidence le nouveau mode de classement des documents. Lors de l'enquête réalisée en juin, il était apparu que **14,7%** des personnes interrogées désiraient un classement plus clair des documents et une meilleure mise en évidence, j'ai donc tenté de concevoir une signalétique claire et précise, pour que l'utilisateur accède directement à ce qui l'intéresse. Pour cela, j'ai pensé à afficher à des endroits visibles de tous (sur la colonne centrale par exemple et à l'entrée) le plan de classement et à indiquer sur chaque étagère, avec des codes couleur, le contenu correspondant, afin d'éviter les rangements « au hasard » sur les étagères et la recherche de documents « par tâtonnement ».

En outre, j'ai élaboré une charte de fonctionnement du CRL, destinée à être distribuée et affichée en évidence dans le centre, rappelant les modalités d'emprunts et de consultation, les grands principes de la charte informatique de l'établissement, le fonctionnement du centre¹⁴...

La dernière étape dans notre plan méthodologique de consistait donc plus à régler les failles « physiques » du Centre mais à résoudre un problème très actuel concernant les périodiques. Ce sujet, au cœur des débats dans les bibliothèques et les centres de documentation, m'a permis d'en apprendre plus et d'émettre une opinion concernant les nouveaux modes de gestion de l'information.

2.2.7. *Réflexion sur un nouveau mode de gestion de la presse*

Comme toute bibliothèque, le CRL possède un certain nombre d'abonnements sous forme papier à des périodiques (journaux et revues, quotidiens, hebdomadaires et mensuels essentiellement en anglais, allemand, espagnol, italien et russe). Pour une structure telle que celle du centre, les périodiques constituent la source primaire d'informations, en cela, ils sont

prépondérants¹⁵, notamment parce qu'ils sont la matière première pour l'élaboration des revues de presse.

Malheureusement, les abonnements à ces périodiques, en particulier aux quotidiens, sont très onéreux. En outre, l'inventaire que nous avons réalisé met clairement en évidence la grande quantité de pertes. Nous nous sommes donc demandés comment résoudre ce problème. Surtout, il apparaît que ce sont les périodiques les plus utiles lors des réalisations de revues de presse qui disparaissent rapidement, ne permettant plus aux étudiants d'accéder à la source pour leur travail.

La première résolution prise par l'équipe du CRL a ainsi été de ne plus autoriser l'emprunt de ces périodiques, mais uniquement d'en autoriser la consultation sur place, afin que chacun puisse en bénéficier. D'autre part, il a été envisagé l'acquisition d'une photocopieuse à carte, pour que chacun puisse quitter le CRL avec l'information nécessaire pour son travail.

Enfin, face à l'énorme quantité de périodiques trop anciens présents dans le centre, et le manque de place de stockage, il a été défini le mode de conservation suivant :

- Pour les quotidiens : le mois courant en libre-accès et les six derniers mois en archives¹⁶
- Pour les hebdomadaires : deux mois en libre-accès et un an en archives
- Pour les mensuels ou bi-mensuels : six mois en libre-accès et un an en archives

Par ailleurs, je me suis attardée sur les coûts de ces abonnements papier pour le Service des Langues. Je me suis basée sur les dépenses consacrées à la presse en 2004, soit un total de 1822,95 euros. J'ai pu remarquer l'importance du budget consacré aux abonnements. C'est la raison pour laquelle je me suis penchée sur des nouveaux modes d'abonnement à la presse : l'accès aux bases de données d'archives de presse et l'accès aux périodiques en ligne.

¹⁴ Cette charte est visible en annexes.

¹⁵ FORGET Jacqueline. Le centre de documentation : installation, traitement des documents et de l'information bibliographique, PUF, Paris : 1992, pp 43.

¹⁶ Les archives des périodiques sont conservées sous forme de cartons accessibles à la demande

2.2.7.1. Les banques de données d'archives de presse

Les archives de presse en ligne font partie de la catégorie des médias électroniques. Ce sont des banques de données en ligne ou sur CD-ROMS de périodiques électroniques en texte intégral. Il s'agit d'une nouvelle forme de diffusion de l'information dont l'enjeu pourrait être important pour l'ENTPE et en particulier pour le CRL. La bibliothèque générale de l'ENTPE possède bien quelques licences, mais uniquement à des bases de données scientifiques telles que Elsevier (Science Direct) ou Francis.

Pour le CRL, s'abonner à des archives de presse en ligne avait pour objectif, d'une part de réaliser des économies sur les abonnements papiers, d'autre part d'en réduire les pertes et, de ce fait, d'en favoriser l'accès à tout le public et non plus au premier servi. Enfin, cela permettait d'augmenter le nombre de ressources accessibles, notamment pour la réalisation des revues de presse.

Nous avons établi qu'il serait bénéfique de stopper les abonnements aux quotidiens papier en les remplaçant par leur formule électronique, tout en conservant les abonnements aux autres périodiques. Globalement, il nous fallait l'accès à environ une dizaine de périodiques dans les grandes langues telles que l'anglais, l'allemand, l'espagnol, l'italien, le chinois... J'ai donc recherché des sociétés pouvant répondre à notre demande.

Pour démarrer notre réflexion, nous nous sommes d'abord basés sur les sites conseillés par Jean-Philippe ACCART page 374 de son ouvrage *Le Métier de documentaliste*. Cependant, ne trouvant rien correspondant à nos besoins, nous avons plutôt travaillé sur le dossier consacré aux ressources électroniques en juin 2004 par le magazine Archimag¹⁷.

Ce dossier recense les principaux producteurs et serveurs d'information ainsi que leur offre. Ceux-ci sont classés selon leur domaine d'action. Bien entendu, l'offre

¹⁷ LESPARRÉ. Josée : Bases de données en ligne : panorama thématique de l'offre, *Archimag*, n°175, juin 2004.

est très dense dans le domaine des sciences, des techniques et de la médecine, mais l'article met en évidence la croissance d'autres secteurs tels que la presse.

Concernant le domaine qui nous intéresse, à savoir la presse généraliste, l'auteur présente cinq éditeurs. Sur ces cinq, nous en avons immédiatement éliminé trois :

- Pressed, car elle ne présente que des sources françaises
- Diva-Press, pour la même raison
- DataStar, accessible par Dialog, qui ne fournit l'accès qu'à des bases en grande majorité anglophones.

En outre, nous nous sommes renseignés sur l'offre d'Abcpresse, Viapresse, Pressindex, Info-presse, PresseNews, là encore banques de données de presse nationale uniquement, Biblio Branchée Eureka.cc, une banque de données ne couvrant malheureusement que l'actualité canadienne francophone ainsi que l'actualité européenne francophone, et Reuters, orientée plutôt vers la presse financière et pas assez généraliste pour le CRL.

Nous avons donc travaillé essentiellement sur Lexis Nexis et sur Cedrom-Sni / Europresse.

Cedrom-Sni / Europresse est un producteur d'informations qui fournit l'accès à plus de 150 titres internationaux pour une consultation relativement grand public. Il propose des abonnements annuels dont les tarifs varient en fonction des titres mais également des nombres d'accès requis. Il nous a été conseillé la version BPE, une solution d'accès en ligne à l'information de presse spécialement conçue pour les écoles et les bibliothèques. Malheureusement, nous avons pu constater, au fil des entretiens téléphoniques et des essais, que leur offre n'était pas suffisamment adaptée à nos besoins car principalement orientée vers la presse francophone et anglophone ou distribuant des sources étrangères mais éditées en France.

Lexis Nexis, quant à elle, est une base de donnée qui offre un accès à des milliers de titres de la presse nationale mais aussi étrangère générale et spécialisée. Nous avons donc voulu en savoir plus sur son fonctionnement. Il nous a été conseillé le forfait « académique », et son menu « presse » destiné généralement aux grandes écoles. Mais ce menu comportait plus de 11 000 sources (généralistes ou

spécialisées, quotidiens, hebdomadaires, mensuels... dont toutes celles nous intéressant particulièrement) de tous les pays du monde, soit plus de 100 fois ce dont nous avons besoin, et le coût que cela engendrait était bien trop élevé pour le budget du Service des Langues. En effet, pour une école de la taille de l'ENTPE, le conseiller commercial proposait un abonnement de la tranche 500 à 1000 (coefficient calculé en fonction du nombre d'étudiants), soit un montant annuel de 7500 euros pour un accès illimité. Nous avons donc pensé, à un moment, en généraliser l'accès à toute l'école, ce qui n'aurait pas fait augmenter le tarif, pour offrir cette offre plus large que prévue à un public plus étendu, mais le coût en restait tout de même démesurément élevé compte tenu des besoins.

Suite à cette enquête, nous pouvons donc conclure qu'un abonnement à une base de données de presse internationale n'est pas la solution pour remédier au dilemme du CRL. En effet, un abonnement à ces bases de données coûte très cher, et de plus, ces bases concentrent essentiellement les informations des presses anglo-saxonne, américaine et française. Lexis Nexis pourrait être la solution mais s'y abonner serait un investissement énorme compte tenu des besoins, somme toutes restreints de notre structure. Elle ne pourrait donc pas être exploitée au maximum de ses possibilités, même si nous généralisions son accès dans toute l'école. En revanche, il a été conclu d'informer les étudiants de son libreaccès à la Bibliothèque Municipale de la Part-Dieu de Lyon, pour que certains puissent tout de même s'en servir lors des travaux sur les revues de presse.

Les banques de données d'archives de presse ne correspondant pas à notre demande, je me suis donc penchée sur les sites des périodiques en ligne.

2.2.7.2. *Les périodiques en ligne*

Face aux vastes coûts des abonnements aux bases de données, je me suis renseignée sur les offres émises par les sites des versions en ligne de périodiques papier pour avoir accès à leurs archives.

Pour avoir une idée précise de ceux qui seraient susceptibles de nous intéresser, j'ai donc visité le site www.webdopress.ch, annuaire de plus de 17 000 sites de médias dans le monde, classés par type de presse (généraliste ou spécialisée), par fréquence de parution, les meilleurs étant signalés. Par conséquent, j'ai cherché les « meilleurs » quotidiens généralistes anglais, espagnols, allemands, italiens et portugais et j'ai consulté leur formule en ligne en y recherchant leur mode d'abonnements et leurs facilités d'accès. Là encore, les tarifs m'ont paru très élevés et s'abonner n'aurait en rien pu faire baisser les dépenses pour le CRL. Je me suis alors interrogée sur les solutions gratuites proposées par « les meilleurs » sites. Le bilan a globalement été très positif, j'ai pu trouver une dizaine de ressources internationales offrant un accès gratuit à leurs archives (parfois sous certaines conditions comme nous pouvons le voir dans le tableau qui suit) :

Langues	Nom	Accès
Quotidiens espagnols	ABC	15 jours d'archives gratuites
	El Mundo	Articles gratuits en grande majorité, même des anciens
Quotidiens allemands	Die Welt	Nombreux accès gratuits
Quotidiens italiens	Il Corriere della Sera	Tous les articles gratuits
Quotidiens portugais	Diario de noticias	Nombreux accès gratuits
	Globo	7 jours d'archives gratuites
Quotidiens anglais ou américains	Daily Telegraph	3 mois gratuits en s'inscrivant
	International Herald Tribune	7 jours d'archives gratuites
	Washington Post	15 jours gratuits en s'inscrivant

Ce sondage m'a semblé très intéressant, et peut-être offre-t-il la solution. Le bref cahier des charges que j'ai rédigé sur ce point propose donc la conclusion suivante :

- Conserver comme prévu les abonnements existants aux hebdomadaires, bi-mensuels et mensuels, voire même en acquérir de nouveaux.
- Annuler les abonnements aux quotidiens et favoriser (par une promotion par voie d'affichage dans le centre par exemple) la visite par le public des sites en ligne de ces quotidiens, même lorsqu'il faut s'abonner (tout cela est gratuit), lors des périodes de réalisation des travaux.
- De manière générale, inciter les étudiants devant réaliser des revues de presse, non seulement à aller sur Internet, la presse y étant omniprésente (AFP, chaînes de télévision ou de radio étrangères, qui fournissent leurs informations gratuitement), mais aussi à se rendre à la Bibliothèque Municipale de la Part-Dieu pour y consulter la base de données Lexis Nexis.

L'ensemble des idées présentées dans ce second chapitre ont donc constitué la trame méthodologique que j'ai suivie pour mener à bien la réorganisation du Centre de Ressources. Cette mission, qui peut sembler banale, a été réalisée avec assiduité, mais elle m'a quand même semblé longue et fastidieuse à certains moments car, me trouvant être la seule « documentaliste » de formation du service, j'ai dû systématiquement résoudre les problèmes que je rencontrais par moi-même. Cet aspect de la mission a constitué, avec le recul, une véritable opportunité, puisque je me suis trouvée entièrement responsable du centre, de son contenu et de sa gestion, durant quatre mois. J'ai dû travailler en totale autonomie, et réaliser seule, quasiment sans aide, un travail que je n'avais encore jamais effectué. Surtout, j'ai eu la sensation d'aborder une grande partie des aspects de la documentation que j'appellerai « quotidienne », dans le sens où j'ai appris non seulement à créer un centre de documentation mais à le gérer au quotidien.

Mais la mission ne s'arrêtait pas là. Une fois la réorganisation du CRL largement amorcée, il était nécessaire d'en informer son public. Ainsi, lorsque l'on m'a proposé d'ajouter à la mission d'origine une partie plus « informatique » en tentant d'améliorer les pages Intranet du Centre de Ressources pour s'en servir comme outil de promotion, j'ai immédiatement accepté.

3. La place de l'Intranet ou comment promouvoir le CRL

Dans le cadre de la réorganisation du CRL, il fallait également imaginer un mode de promotion de ce lieu pour en encourager la visite dès le retour des étudiants début septembre. La publicité était bien sûr un élément important à prendre en compte et à développer, en distribuant éventuellement une brochure (réalisée sur le modèle présenté par mes soins à l'équipe) ou en réalisant des affiches pour annoncer les nouveautés créées pendant l'été.

Toutefois, un site Intranet de l'ENTPE étant accessible à tous, il aurait été dommage de ne pas l'exploiter en faveur du CRL.

Des pages concernant le CRL avaient déjà été réalisées en 1999 par le responsable du Service des Langues, désireux de mettre en avant les atouts du centre. Cependant, non-spécialiste de la création de pages HTML, il avait préconisé une structure imparfaite, très simple et très sobre mais qui, avec le recul n'était peut-être pas suffisamment attractive. Il fallait donc revoir la conception des pages Intranet concernant le CRL et faire en sorte que celles-ci soient davantage adaptées aux besoins et aux utilisations du public et en faire un véritable outil de publicité pour le centre et en faire un portail de ressources linguistiques.

Le premier point sur laquelle nous nous sommes attardés a donc été l'analyse du contenu, première étape à l'élaboration d'un cahier des charges succinct. Ensuite, nous avons tenté de fixer les nouvelles priorités de ces quelques pages, à savoir un accès au catalogue et un accès à toute sorte d'informations susceptibles

d'intéresser les usagers du CRL, tout en ne perdant pas de vue deux objectifs très importants : à savoir que ces pages devaient demeurer sobres tout en étant des plus utiles.

3.1. Analyse de l'ancien Intranet

Notre analyse de l'existant a été réalisée selon différents critères explicités ci-dessous. Mais dans un premier temps, attachons-nous à développer notre démarche et la méthode préconisée.

3.1.1. La démarche suivie

Un diagnostic du contenu existant étant nécessaire avant toute modification, nous nous y sommes attelés. Il a essentiellement consisté en une estimation de l'importance des problèmes rencontrés lors de la navigation sur les pages concernant le CRL. Surtout, il s'est quasiment uniquement concentré sur ce que je pouvais déduire de la consultation du site.

Il faut savoir que la mise en place de ces pages, faute de temps, s'est faite très rapidement, sans aucune réflexion préliminaire consignée de la part de l'équipe du Service des Langues, il était donc nécessaire, lors de cette refonte, d'en réaliser une pour qu'il demeure une trace écrite de la conception de l'Intranet.

Concrètement, l'analyse de l'ancien site consistait à déterminer ce qui allait ou pas, ce qui pouvait être conservé et ce qui devait être modifié. Pour cela, je me suis positionnée en tant que simple utilisatrice de l'Intranet et j'ai noté au fur et à mesure dans un tableau les remarques favorables et défavorables que je pouvais formuler. Ce travail a été très rapide car il y a peu de pages concernant le CRL. Sans surprise, il en est ressorti une image assez négative du travail précédemment effectué. Mais je gardai à l'esprit qu'il avait été réalisé, non seulement par une personne non spécialiste de la conception de pages HTML, mais encore sans

objectifs préalablement fixés et sans la prétention d'en faire des pages de qualité irréprochable. Le but était uniquement de réaliser quelques pages pour présenter le centre. Néanmoins, une évaluation des pages étant nécessaire pour en effectuer l'étude, j'y ai procédé.

3.1.2. Décomposition de l'analyse

Pour effectuer l'évaluation des pages j'ai utilisé la grille d'évaluation de sites Web fournie en cours d'année par Mr Larouk dans le cadre du cours de création de sites Web à l'ENSSIB et celle proposée par Jean-Philippe Accart dans son ouvrage¹⁸.

Accessible à l'adresse <http://intranet.entpe.i2/>, l'Intranet de l'ENTPE a pour vocation de relater en détails l'actualité de l'école, la vie des différents services, la vie communautaire au sein de l'école et les diverses scolarités. Il est composé d'une frame à gauche de l'écran avec les principales options proposées. A droite, se trouve la zone d'affichage. En cliquant sur « Vie Pratique », nous avons la possibilité d'accéder, grâce à l'apparition d'un nouveau menu, au contenu des pages concernant le Centre de Ressources en Langues.

3.1.2.1. Contenu

Au total, le « site » du CRL compte treize pages, que nous allons brièvement décrire ci-dessous :

- La première page est celle sur laquelle nous arrivons lorsque nous cliquons sur « Centre de Ressources Langues » dans le menu. Il s'agit de la page d'accueil du CRL. Elle comporte une brève introduction et des petites affiches de films tels que *Grease* ou *Jamon Jamon*. Deux liens sont proposés pour accéder aux pages suivantes.

¹⁸ACCART Jean-Philippe, RÉTHY Marie-Pierre. Le métier de documentaliste, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris : 2003

- La seconde page propose une présentation succincte mais très claire du centre, de son fonds et des outils offerts, ainsi que des liens vers les descriptifs des différentes entités composant le fonds (périodiques, vidéos et CD-ROMS) et vers les programmes des enseignements.
- Si l'on sélectionne le lien « Magazines, journaux et périodiques », nous atteignons un grand tableau recensant l'ensemble de la presse pouvant être consultée au CRL, tandis que si l'on clique sur « vidéos », nous accédons à la liste détaillée des vidéos anglaises disponibles (avec les noms des acteurs principaux et des metteurs en scènes, le durée, la date et la catégorie). Enfin, nous avons la possibilité de consulter un autre tableau recensant l'ensemble des CD-ROMS.
- La page sur les programmes des enseignements, quant à elle, est très riche en informations. Après une présentation générale, le contenu des cours de langues est longuement décrit pour chaque année d'étude, avec les objectifs, la formation en elle-même, les modes d'évaluation et une brève bibliographie.
- En outre, à partir d'autres liens, nous pouvons accéder à une présentation du Département des Relations Internationales et du Service des Langues ainsi que de son équipe pédagogique et de son service de traduction, au compte-rendu du « Chantier 2 ».

Le contenu des pages semble donc assez sommaire mais important, voyons donc s'il en est de même pour la structure. Surtout, attardons-nous sur la décomposition des pages et sur la présentation des informations.

3.1.2.2. *Structure*

Concernant l'architecture de ces pages et la présentation des informations, nous avons également listé les points négatifs et positifs concernant l'arborescence, les renseignements fournis et la présentation physique, afin de pouvoir émettre des propositions d'amélioration.

- Architecture :

Il est très vite apparu évident qu'il n'avait pas été conçu de structure préalablement à la réalisation, les pages existantes ont visiblement été construites au fur et à mesure, sans fil conducteur ni organisation particulière. Nous nous en rendons compte lorsque l'on veut revenir en arrière par exemple ; il faut utiliser la flèche « précédent » dans la barre d'outils du navigateur, car aucun lien n'est proposé. Globalement, c'est cette absence de liens entre les pages qui rend la navigation difficile et lente, de même que l'absence de plan du site qui n'est présent nul part. Néanmoins, l'absence d'une charte graphique n'est pas flagrante, puisque l'on peut observer une relative homogénéité ou du moins une certaine unité des pages entre elles (à l'exception de certaines différences dans la police, les couleurs sont identiques, les présentations logiques...).

- Contenu textuel, informationnel :

Si les pages consacrées au CRL fournissent des informations pertinentes et utiles, l'absence de construction dans leur présentation est présente : les informations ne sont pas hiérarchisées, elles n'ont pas été mises à jour depuis 1998 et il n'existe pas de liens pour circuler entre les contenus des différentes pages. De même, les tableaux récapitulatifs ne sont pas très clairs, des listes à puces auraient rendu la compréhension plus aisée.

- Esthétique et iconographie :

Si la présentation des pages n'est pas très bien structurée, les couleurs et les affiches de films rendent les pages assez gaies et conviviales. Force est de constater qu'un gros effort a été fait concernant la convivialité des pages, et cela se ressent dès la page d'accueil, avec la présence d'affiches de films. En outre, les polices sont tout à fait lisibles et agréables. Toutefois, peut-être aurait-on pu ajouter des icônes (des petits drapeaux par exemple...)

Enfin, pour réaliser cela, l'équipe du CRL a utilisé un éditeur de page HTML. C'est ce que nous allons voir maintenant en nous intéressant aux outils de conception.

3.1.2.3. Outils

Les pages du CRL, tout comme l'intégralité des pages de l'Intranet de l'ENTPE ont été réalisées avec l'éditeur HTML Microsoft Office FrontPage 2000. C'est une application de création et de gestion de sites Web. D'une part il sert à la création et la maintenance de sites, et, d'autre part, il sert à la création des pages HTML.

Très simple d'utilisation, il est du type WYSIWIG (What You See Is What You Get). Il ne nécessite pas une connaissance poussée du langage HTML puisque toutes les manipulations s'effectuent à l'aide de barres d'outils identiques à celles de Word. Le mode "HTML" permet de visualiser le travail et d'y effectuer des modifications et le mode "preview" permet de voir la présentation d'une page, sans avoir à recourir à un navigateur (même si cela ne le remplace pas complètement et s'il convient de la tester avec plusieurs navigateurs (Internet Explorer, Netscape...) car le rendu d'une page peut différer d'un navigateur à l'autre.)

Quant aux pages, elles sont organisées en arborescence classique. Pour chaque page sont indiqués le titre, la taille, le type, la date de la dernière modification ainsi que le nom de celui qui l'a modifié. Il est également possible d'y adjoindre un commentaire. Enfin, l'option "hyperlinks" permet de visualiser l'arborescence du site Web.

Cette analyse rapide nous a donc permis de nous rendre compte de plusieurs inconvénients majeurs :

- Ce sont les pages du CRL mais ce sont les activités du Service des Langues qui sont mises en avant, notamment avec les programmes des enseignements, la présentation de l'équipe... Il faut donc bien distinguer les deux, en proposant différents accès.
- Il n'y a pas de liens entre les pages. Il est nécessaire d'en ajouter.
- Excepté la première page avec les affiches, le reste du site n'est pas très attractif, il faudrait l'animer davantage et mettre en valeur les diverses informations, car ce sont elles qui seront, en principe

majoritairement recherchées. L'analyse des besoins va nous le confirmer.

3.2. Analyse des besoins

En plus de l'analyse de l'existant, de la même manière que pour la réalisation du cahier des charges de la réorganisation du centre, il a fallu effectuer un analyse des besoins du public vis-à-vis de ces pages Intranet. Cette étape était nécessaire pour fixer des objectifs et connaître les informations nécessaires ou tout simplement utiles à mettre en évidence sur le site « rajeuni ». Étant donné que cette partie de la mission a été menée en août, période durant laquelle l'ENTPE était quasiment vide, il était difficile de procéder de nouveau à une enquête, nous nous sommes donc là encore posés en utilisateurs et avons réfléchi aux attentes des usagers dans ce domaine. Nous avons alors pu fixer les objectifs suivants :

- Organiser les informations utiles à l'ensemble du public du CRL et faciliter leur diffusion (en quelque sorte, utiliser la technologie de l'Intranet pour favoriser la circulation des informations)
- Fournir des renseignements pratiques, utiles voire importants pour les usagers, notamment concernant notamment le fonctionnement du centre, les horaires, les acquisitions, les épreuves de certification...
- Faciliter les échanges entre le CRL et son public et décharger le personnel des questions routinières concernant par exemple les horaires ou les emprunts
- Mettre en réseau des ressources documentaires internes
- Donner un accès direct au catalogue du CRL

Les objectifs étant fixés, abordons maintenant la construction du nouveau site Intranet, à savoir les choix concernant la structure et la présentation des pages et les choix concernant le contenu des informations.

3.3. Conception d'un nouvel Intranet

Cette réflexion préalable nous a permis de réfléchir aux remaniements à opérer sur les pages existantes afin de fournir davantage d'informations, tout en rendant les pages plus agréables à consulter et plus attractives. Il était également nécessaire de déterminer une organisation pertinente des informations pour faciliter leur accès et leur traitement, mais aussi d'offrir davantage d'indications utiles, mises à jours, tout en suggérant un nouveau design pour l'agencement du site.

Plus simplement, il s'agissait que n'importe quel usager, habitué ou non à utiliser l'Intranet, puisse trouver les renseignements nécessaires facilement et rapidement.

Ces objectifs, comparés aux principaux atouts de pages HTML énoncés par Aurélie GREFF¹⁹, semblaient tout à fait appropriés. En effet, cette dernière mettait en évidence l'importance des aspects suivants :

- la clarté : les pages doivent être bien organisées au niveau de la structure et un soin particulier doit être apporté à la présentation
- une navigation aisée : l'utilisateur doit pouvoir naviguer d'une page à l'autre, consulter le sommaire et ne pas avoir à lire des pages trop longues
- la rapidité : pour cela éviter les images et graphiques trop encombrants
- la disponibilité de l'information : c'est à dire qu'elle doit non seulement exister mais qu'il faut pouvoir la retrouver,
- la fiabilité de l'information : ce qui signifie en terme de fraîcheur la mise à jour régulière du contenu

Suite à cette présentation, attardons-nous donc maintenant à la transformation de la structure.

¹⁹ GREFF Aurélie. Conception et implémentation d'un nouvel Intranet : améliorer la communication et la diffusion des informations au sein d'une fondation européenne, Rapport de stage DESSID sous la direction de Fiona Murray, ENSSIB/UCLB, 1998.

3.3.1. Une nouvelle structure

Dans un premier temps, nous avons conçu « intellectuellement » les nouvelles pages, en s'attachant à décrire précisément l'agencement dont nous avons décidé. La structure des pages étant un élément prépondérant dans la réalisation de pages HTML, nous l'avons précédemment défini selon deux axes :

- un regroupement des informations en différents thèmes
- une organisation simple et sobre conservant l'aspect de convivialité mis en évidence précédemment

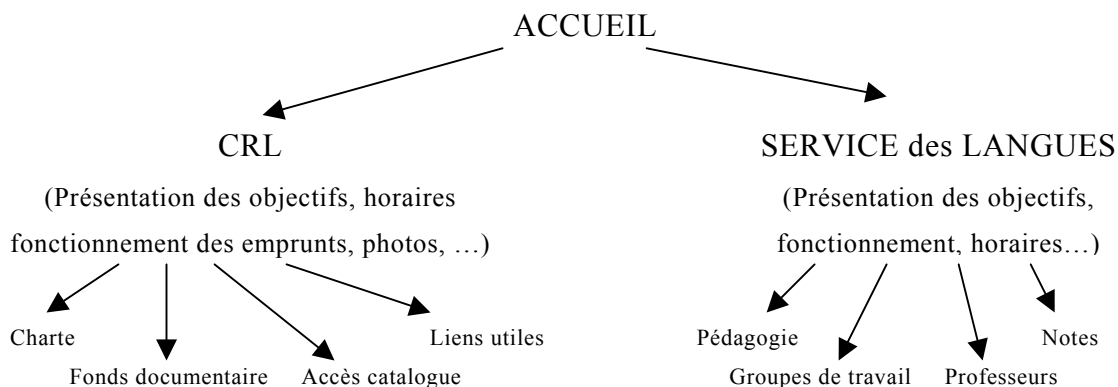
Cette démarche demeure donc très liée au fait qu'il ne s'agit pas de créer un site Intranet, auquel cas la démarche aurait été différente, mais d'améliorer les pages existantes, tout en conservant les informations disponibles.

Le rassemblement des données existantes sur les anciennes pages, ainsi que des informations à ajouter impérativement, a abouti à l'élaboration de sept rubriques :

- Page d'accueil générale avec liens sur les pages du Service des Langues et sur les pages du CRL
- Page d'accueil du Service des Langues avec des liens vers la mission du service, le contenu des enseignements et l'équipe pédagogique, présentation du personnel... Signalée en travaux car le Service des Langues réalisera les pages au cours de mois qui arrivent
- Page d'accueil du CRL : présentation, coordonnées, horaires, fonctionnement des emprunts, affiches de films... Egalement un menu avec « Retour à l'accueil général », « fonds documentaire », « accès au catalogue », « outils », « charte ».
- Ressources documentaires : composition, illustrations
- Outils : liens vers des sites pédagogiques, illustrations avec des petits drapeaux
- Accès au catalogue : explication de l'informatisation en été 2004, liens vers le catalogue de la bibliothèque en ligne, illustrations

- Charte : explication du fonctionnement du centre, règles à respecter

La définition de ces rubriques nous a donc permis de réaliser l'arborescence que nous envisagions de suivre :



A la suite de cela, il a fallu travailler, non seulement à la création des pages mais, surtout, au développement des outils de navigation.

3.3.2. Des outils de navigation

Dans la structure de l'Intranet, comme nous l'avons dit, il existait déjà une frame sur la gauche de l'écran, avec un menu nous permettant notamment de rejoindre les pages concernant le Centre de Ressources. Il nous a semblé judicieux de conserver cette idée en rajoutant une seconde frame, en haut de l'écran, de manière à pouvoir accéder en permanence aux sept rubriques décrites ci-dessus en un simple clic, et de manière à ce que l'utilisateur puisse rapidement changer ses choix, sans avoir à repasser par le menu principal.

La présentation de cette nouvelle frame, comme de tous les autres boutons de navigation (haut de page , bas de page...) ont été mis en évidence par rapport au reste du contenu par la charte graphique.

3.3.3. La charte graphique

Pour mettre en évidence le travail accompli, il fallait définir une nouvelle charte graphique à adopter. Il a été convenu de repartir complètement à zéro en oubliant tout ce qui avait précédemment été réalisé.

Voici les principales caractéristiques de la charte graphique adoptée :

- Police « titres » : Comic sans MS, Gras, Bleu, 24 pt pour la page de présentation du CRL, 18 pt pour les autres pages
- Police « sous-titres » : Comic sans MS, Régulier, Vert personnalisé, 14 pt
- Police « texte » : Verdana, Noir, 14 pt
- Arrière-plan : Bleu-ciel personnalisé
- Liens vers le Service des Langues et vers le CRL depuis la page d'accueil : Comic sans MS, Vert personnalisé, Régulier, Jaune, 14 pt
- Liens entre les pages : Verdana, Normal, Gras, Bleu
- Images : Principalement en format .JPEG et .GIF pour favoriser la rapidité de chargement tout en conservant quelques animations

Pour mettre en pratique cette charte graphique, nous avons néanmoins dû réaliser les pages, afin de nous rendre compte du résultat et de pouvoir, en cas de besoin, la modifier. Pour cela, nous avons utilisé le même éditeur de pages HTML que lorsque les premières pages avaient été réalisées. C'est ce que nous allons voir en étudiant les outils de conception mis à notre disposition.

3.3.4. Outils

Concernant la réalisation des pages, il n'a pas été prévu de rédiger directement le code en HTML, malgré l'apprentissage qui en avait été fait durant la formation du DESSID. Surtout, l'éditeur FrontPage étant à notre disposition, nous avons logiquement continué de travailler avec celui-ci pour effectuer la « restauration », à la demande du Service Informatique. Malheureusement, le nombre de licences de FrontPage 2000 étant insuffisant dans l'école, nous avons dû télécharger FrontPageExpress, une version limitée pratique mais très insuffisante, à mon goût, en terme de fonctions disponibles, d'options concernant la mise en page...

Voici un bref récapitulatif des problèmes que nous avons pu rencontrer avec cette version limitée par ailleurs simplissime de prise en main :

- Contrairement à ce que nous présentions précédemment, la version téléchargeable de FrontPage n'offre pas le mode « preview » permettant de visualiser les pages sans avoir recours à l'explorateur. Nous avons donc été obligés d'ouvrir systématiquement l'explorateur Internet pour voir les modifications opérées.
- En outre, elle ne propose pas non plus la visualisation de l'arborescence des pages, fonction pourtant très utile, pour voir comment se développe le projet et surtout pour constater sa conformité à la structure définie.
- Enfin, elle ne procure que quelques outils de base concernant la mise en page les polices ... Par exemple, on ne peut pas faire de colonnes, il faut réaliser un tableau systématiquement, il n'y a que deux possibilités de listes à puces, on ne peut pas régler les tailles d'interlignes, on ne peut pas aller d'une page à une autre directement, il faut les ouvrir et les faire défiler à l'aide de flèches ...

Néanmoins, nous n'avons pas jugé utile de déranger le service informatique pour demander à réaliser les pages avec un autre éditeur car, le Service des Langues ayant opté pour une structure et une charte graphique très simple et très sobre, nous avons la possibilité de concrétiser cela simplement avec la version limitée de

FrontPage. Toutefois, FrontPage 2000 étant généralement assez usité et surtout ne le connaissant pas, je regrette de ne pas avoir pu travaillé avec. Par ailleurs, après chaque modification, j'ai pris le temps de relire la source en HTML pour, d'une part m'en imprégner et, d'autre part, en vérifier la logique et la cohérence.

La démarche que nous avons suivie demeure donc très liée au fait que nous n'étions pas dans un contexte de création mais bien de réadaptation. Nous avons pour objectif d'améliorer les pages existantes, tout en conservant les informations disponibles.

Toutefois, suite à ce travail, ne peut-on pas envisager de mettre ces pages, et les informations qu'elles contiennent, directement sur le site Internet de l'ENTPE. En effet, cette mise en ligne permettrait probablement de promouvoir plus amplement le CRL en rendant les pages accessibles à des personnes extérieures à l'école, de la même manière que j'ai pu visiter les sites de structures similaires au CRL lors de l'analyse des besoins pour le cahier des charges de la réorganisation. D'autre part, cela offrirait aux usagers la possibilité d'avoir accès aux informations concernant le CRL non plus uniquement depuis les postes de l'école, mais également depuis l'extérieur.

Conclusion

Les idées mises en avant dans ce rapport de stage avaient pour objectif, lorsqu'elles ont été émises en début de stage, de contribuer à une meilleure organisation du Centre de Ressources en Langues, et de légitimer sa place au sein du Service des Langues mais aussi de l'école.

Après quatre mois de travail intensif, nous ne pouvons que nous féliciter de l'avancement du projet qui touchera à sa fin probablement dans le courant du mois d'octobre.

Chaque étape a été longuement réfléchi, effectuée avec soin, et nous a permis de faire avancer le projet. L'enquête, bien que réalisée sur une partie seulement du public du CRL, m'a permis de bien cerner les attentes des utilisateurs et de mettre en place une réelle politique d'amélioration dans le fonctionnement et la gestion du Centre au quotidien. Cette étape préalable à toute mise en œuvre a été menée de front avec l'inventaire du fonds documentaire. Celui-ci a également été très utile, puisqu'il nous a permis de constater la richesse des ressources disponibles mais aussi l'ampleur des pertes, qu'un système d'emprunts informatisé devrait considérablement réduire. Surtout, ces deux premiers pas dans la mission de réorganisation ont mis en évidence les grandes lacunes du Centre de Ressources auxquelles j'ai tenté, par la suite, de remédier.

L'élaboration du plan de classement, quant à lui, nous a plongé dans une longue réflexion. Sachant dès le début du stage qu'il n'y aurait pas de spécialistes de la documentation pour me guider, je me suis beaucoup renseignée en bibliothèque sur les diverses méthodes pour créer, ou réorganiser en centre de ressources. C'est la raison pour laquelle j'ai également essayé de contacter des personnes susceptibles de m'aider ou du moins de m'orienter. Parallèlement, j'ai recherché des centres de ressources similaires au sein d'autres écoles ou universités, et j'ai pu, de ce fait, contacter des personnes tout à fait intéressantes. Ma visite à l'INSA, notamment, a été prépondérante, et je me suis beaucoup inspiré de leur mode de fonctionnement. En outre, les bibliothécaires de l'ENTPE m'ont apporté beaucoup d'éléments très instructifs et très utiles pour mes démarches.

Concernant la très longue étape du catalogage, je n'ai été qu'un guide pour l'équipe, conformément à la définition du métier de documentaliste, traditionnellement conseiller et formateur²⁰. Il est évident que l'usage et la maîtrise du logiciel Alexandria devront se généraliser dans le service, particulièrement pour les personnes susceptibles de gérer, à l'avenir, les acquisitions et les emprunts. Surtout, il est essentiel que ces dernières soient parfaitement à l'aise avec Alexandria 5.5 car la nouvelle version (6.0) sera installée dans le courant du mois de septembre, et GB Concept n'assure des formations qu'aux usagers maîtrisant sa version précédente.

Enfin, j'ai beaucoup apprécié de terminer ma mission en m'attardant sur la refonte des pages Intranet, qui a été pour moi comme une petite récréation. Bien sûr je n'ai absolument rien fait de très élaboré mais cela m'a rappelé combien cette facette du métier de documentaliste m'intéressait. Pour cela je me suis resservi des cours dispensés à l'ENSSIB pour la réalisation des pages Web. Mais ce n'est pas le seul enseignement reçu pendant l'année qui m'ait servi. En effet, les facettes de mon stage étant relativement variées, j'ai également pu mettre en application mes notions sur la réalisation d'un cahier des charges, les langages documentaires, les logiciels documentaires, les techniques d'enquête...

Globalement, il me semble avoir beaucoup travaillé dans un délai somme toute très court. Pour cela, je suis satisfaite du travail que j'ai pu effectué. J'ai voulu proposer un projet cohérent, concret et évolutif, suivant les conseils prodigués par Jean-Philippe Accart²¹, tout en étant attentive aux exigences de mes supérieurs. Mon rôle, relativement polyvalent et conforme à la vision traditionnelle du métier de documentaliste, correspondait parfaitement à mes attentes. Surtout, j'ai apprécié particulièrement l'idée d'avoir conçu (ou du moins recréé) une structure dans sa quasi-intégralité.

Enfin, je dois absolument souligner le fait que, durant toute la durée du stage, j'ai œuvré en totale autonomie. Les personnes du service étant occupées de leur côté, je leur énonçais simplement mes idées puis je les mettais en application avant de

²⁰ ACCART Jean-Philippe, RÉTHY Marie-Pierre. Le métier de documentaliste, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris : 2003.

²¹ ACCART Jean-Philippe, RÉTHY Marie-Pierre. Le métier de documentaliste, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris : 2003, pp 95.

présenter le résultat et d'en faire le bilan collectivement. J'ai mis au courant au fur et à mesure de l'avancement de mon travail les personnes concernées, et j'ai régulièrement sollicité des avis et des conseils concernant mes démarches. Généralement, mes idées ont toujours été les bienvenues. L'objectif était d'amorcer au maximum le projet en quatre mois et j'ai pu m'organiser pour cela comme je le voulais. Cette manière de travailler, je l'avoue, a été pour moi une vraie marque de confiance de la part de l'équipe « encadrante » qui m'a donné carte blanche pour toute la réorganisation du Centre de Ressources, et j'ai apprécié qu'on me donne cette responsabilité.

Mon départ de l'ENTPE ne signifie pas la fin du projet de réorganisation. Le Service des Langues est désormais prêt à sérieusement s'investir dans le CRL. Alors que, jusqu'à maintenant, personne n'était réellement chargé de la gestion du centre, des étudiants devraient bientôt être choisis pour continuer de cataloguer les documents, gérer la presse au quotidien, et renseigner les divers usagers lors des permanences, tandis que des professeurs devraient effectuer des heures de tutorat. Cependant, la réorganisation terminée (ou bien avancée), il est évident que la CRL doit vivre, c'est-à-dire continuer d'être géré comme durant les quatre mois du stage. Ce sont les personnes du service des Langues, qui seront chargées d'en assurer la continuité. C'est la raison pour laquelle il a fallu former ces personnes afin qu'elles n'aient aucun soucis dans la gestion du centre.

Bibliographie

La littérature sur les méthodes d'organisation et de réorganisation de centres de documentation et de bibliothèques n'est pas des plus abondantes et, qui plus est, elle est souvent ancienne. Cependant, nous avons pu trouver dans les ouvrages cités ci-après des renseignements utiles qui, mêlés aux témoignages recueillis, nous ont permis de mener à bien notre projet.

Cette bibliographie a pour objectif d'être le plus exhaustive possible. Afin d'en faciliter la lecture, nous avons choisi de la classer simultanément par thème et par type de document et par ordre alphabétique d'auteurs. Cette méthode nous permet donc de savoir si la référence citée est un livre, un rapport ou un travail universitaire ou encore un périodique. Nous utiliserons la légende suivante :



Livre



Rapport / Travail universitaire



Périodique

Pour les sites Internet, en revanche, il n'y a pas de légende particulière.

Par ailleurs, il convient de signaler que nous avons consulté, pour l'élaboration de cette bibliographie :

NADJI F., BOUDIA D. *Guide de rédaction de références bibliographiques [en ligne]*. Villeurbanne : Doc'INSA, 2004. Disponible sur : < <http://docinsa.insa-lyon.fr/docinsa/docs/guide2004.pdf> > (consulté en août 2004)


1. Présentation de l'ENTPE et de Centres de Ressources dans des structures équivalentes


ENTPE. Site Internet de l'Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat, [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.entpe.fr>> (consulté en juin 2004)


ENTPE. Site Intranet de l'Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat, [en ligne]. Disponible sur : <<http://intranet.entpe.i2/>> (consulté en juin 2004)

INSA. Site du Centre de Ressources en Langues de l'INSA, [en ligne]. Disponible sur : <<http://leshumas.insa-lyon.fr/crl/CRLcommun/index.htm>> (consulté en juin 2004)

2. Ouvrage généraux

 ACCART Jean-Philippe, RÉTHY Marie-Pierre. Le métier de documentaliste, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris : 2003, 451 p.
ISBN : 2-7654-0872-6

 CALENGE Bertrand. Conduire une politique documentaire, Éditions du Cercle de la librairie, Paris : 1999, 386 p
ISBN : 2-7654-0717-7

 GUICHET Claire, MENOUE Michel. Sciences et techniques de l'information et de la documentation : introduction générale, UNESCO, Paris : 1990, 543 p.
ISBN : 92-32-02540-X

3. Méthodologie de l'organisation de centre de documentation



AFPA. Guide méthodologique pour la création d'un espace documentation, Les Cahiers du praticien, N°11, Montreuil : 1990, 124 p.

ISBN : 2-907213-61-X



BIZET Delphine. Réorganisation du système de gestion de la documentation au Centre de Ressources Informatiques de Haute-Savoie : Rapport de stage de DESS, DESSID, Lyon : ENSSIB/UCLB, 2002, 54 p.



FORGET Jacqueline. Le centre de documentation : installation, traitement des documents et de l'information bibliographique, PUF, Paris : 1992, 218 p.

ISBN : 2-85319-242-3



GERMANAUD Marie-Claire, RAPPAPORT Georgette. Créer et animer une bibliothèque en milieu rural, dans les petites agglomérations, à l'hôpital, dans l'entreprise, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris : 1986, 190 p.

ISBN : 2-7654-0340-6

4. Définition d'un centre de ressources



PERRIN MICHEL. Centres de ressources et autonomie guidée. Les Langues Modernes : Enseigner aux adultes, 1992, LXXXVI, 1, pp. 21-36.

5. La réalisation d'enquête de satisfaction



MILLOT Sophie. L'enquête de satisfaction : guide méthodologique, AFNOR, Saint-Denis : 2001, 178 p.

ISBN : 2-12-465053-X



MOSCAROLA Jean. Enquête et analyse de données avec le Sphinx, Vuibert, Paris : 1990, 307 p.

ISBN : 2-7117-7646-8



De SINGLY François. L'enquête et ses méthodes : le questionnaire, Nathan, Paris : 1992, 126 p.

ISBN : 2-09-190567-4



TATAT Carole. Médiathèque de la Durance : une enquête de satisfaction : Mémoire d'étude, le diplôme de conservateur de bibliothèque, Lyon : ENSSIB, 2000, 62 p.

6. La gestion de la presse


6.1. La presse papier :




BELBENOIT-AVICH Pierre-Marie. Gérer le développement d'une collection de périodiques, Institut de Formation des Bibliothécaires, Collection La Boîte à outils, Villeurbanne : 1998, 183 p.


ISBN : 2-910966-07-0


6.2. La presse électronique :

 COLLECTIF. Dossier : Ressources électroniques : faites votre marché. Archimag, n°175, juin 2004.

 KANE Oumar. Comment les bibliothèques gèrent le problème des journaux électroniques ? Rapport de recherche bibliographique, DESSID Lyon : ENSSIB/UCLB, 1997, 46 p.


7. Mise en place d'une base de donnée documentaire avec Alexandria


 CHAIGNE Christiane. Centre de ressources et d'échanges sur le développement social urbain : mise en place d'une base de données sur le développement social urbain sur le logiciel Alexandria, Rapport de stage de DESS, DESSID, Lyon : ENSSIB/UCLB, 1993, 63 p.


 GB CONCEPT. Alexandria 5.5 : manuel d'utilisation (manuel fourni avec le logiciel par l'éditeur).

8. Amélioration d'Intranet :

8.1. Exemples de mise en œuvre

 GREFF Aurélia. Conception et implémentation d'un nouvel Intranet : améliorer la communication et la diffusion des informations au sein d'une fondation européenne, Rapport de stage de DESS, DESSID, Lyon : ENSSIB/UCLB, 1998, 54 p.

 LACROIX Philippe. Webmaster : concevoir, réaliser, animer et promouvoir un site Internet-Intranet, Paris : Dunod, 2003, 165 p.
ISBN :2-10-005639-5

 PEREZ Philippe. Conception de l'Intranet de la bibliothèque du CNRS de Grenoble, Rapport de stage de DESS, DESSID, Lyon : ENSSIB/UCLB, 1999, 94 p.

8.2. L'éditeur HTML FrontPage

MÉMOCLIC. Site de téléchargement et de présentation de logiciels, **[en ligne]**. Disponible sur : < <http://www.memoclic.com/divers/recherche.php?mc=front+page> > (consulté en août 2004)

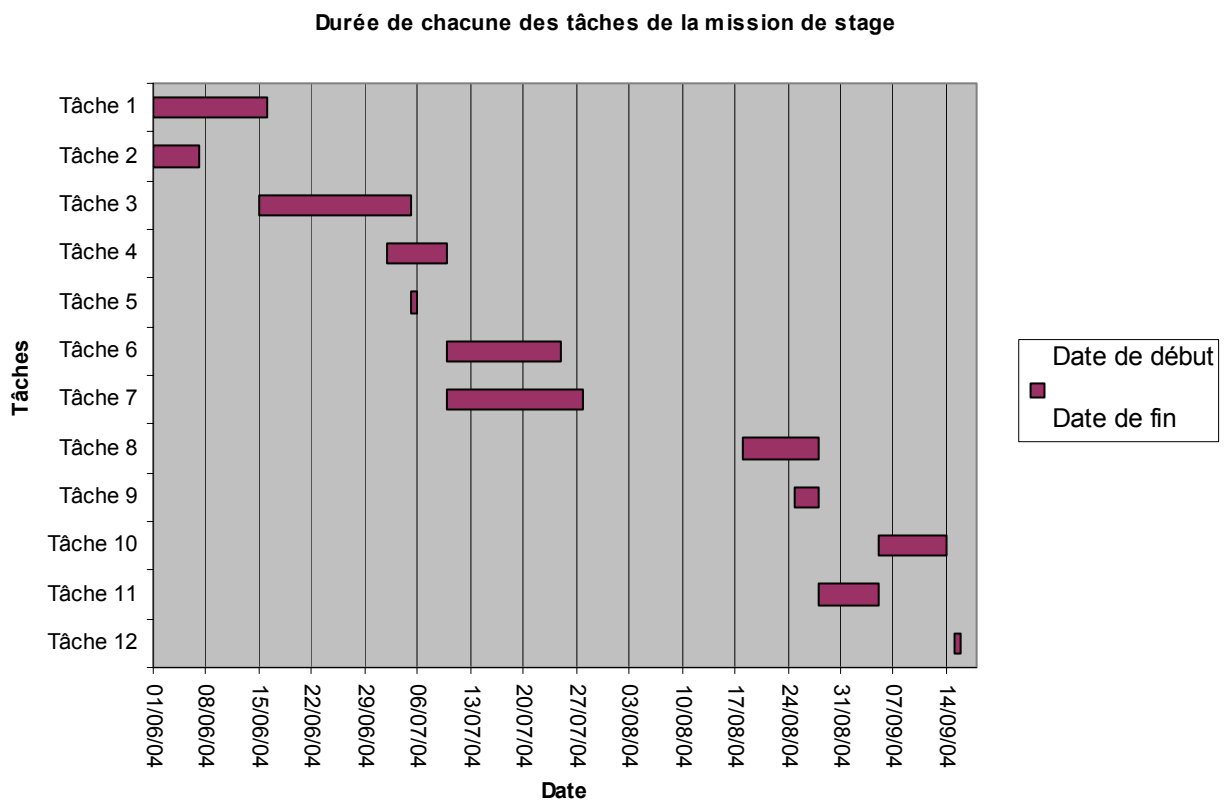
MICROSOFT. Guide Produit Microsoft Office FrontPage 2003, **[en ligne]**. Disponible sur : < <http://www.microsoft.com/france/office/frontpage/prodinfo/info/info.asp?mar=/france/technet/produits/office/system/officefrontpage2003/info/20031020-guide-eval-frontpage-2003.html> > (consulté en août 2004)

Table des annexes

ANNEXE 1 : DIAGRAMME DE GANTT	I
ANNEXE 2 : BILAN DE L'INVENTAIRE DES RESSOURCES, JUIN 2004	III
Annexe 2.1 : Tableau récapitulatif du fonds documentaire (en exemplaires) Juin 2004.....	III
Annexe 2.2 : Tableau récapitulatif des abonnements aux périodiques Juin 2004.....	V
ANNEXE 3 : ENQUÊTE SUR LES PRATIQUES ET LES ATTENTES DES USAGERS DU CRL	VII
Annexe 3.1 : Message adressé aux délégués des 9 classes de 1ère année	VII
Annexe 3.2 : Questionnaire distribué à l'ensemble des élèves de 1ère année	VII
Annexe 3.3 : Tableau de bord des résultats de l'enquête réalisé avec le Sphinx Plus 2	X
Annexe 3.4 : Analyse rapide des résultats de l'enquête	XIII
ANNEXE 4 : QUELQUES EXEMPLES D'IMPRESSIONS D'ECRAN DES NOUVELLES PAGES INTRANET	XVII
ANNEXE 5 : CHARTE D'UTILISATION DU CRL À DESTINATION DES USAGERS	XXII

Annexe 1 : Diagramme de Gantt

Ce diagramme permet de représenter les étapes de la mission en fonction du temps consacré à chacune des tâches.



Légende :

- Tâche 1 Réalisation de l'inventaire
- Tâche 2 Réflexion et élaboration d'un plan de classement
- Tâche 3 Réalisation d'un cahier des charges
- Tâche 4 Tri des documents
- Tâche 5 Paramétrage de la base de données Alexandrie
- Tâche 6 Catalogage informatique
- Tâche 7 Formation du personnel du Service des Langues à l'utilisation d'Alexandrie (rédaction de guides)
- Tâche 8 Mise en place d'un prêt informatisé
- Tâche 9 Etablissement du nouveau fonctionnement de centre
- Tâche 10 Réflexion sur l'idée d'un nouveau mode de gestion de la presse écrite et électronique
- Tâche 11 Amélioration et mise en valeur des pages Intranet du CRL
- Tâche 12 Présentation du nouveau fonctionnement du centre et de son mode de gestion

Annexe 2 : Bilan de l'inventaire des ressources, Juin 2004

Annexe 2.1 : Tableau récapitulatif du fonds documentaire (en exemplaires) Juin 2004

Légende :

REF = manuels de référence

VOC = vocabulaire

PHON = phonétique

CIV = civilisation

GRAM = grammaire

LING = linguistique

PEDA = pédagogie

ADM =administration

METH = méthode

EVAL = évaluation

TRAD = traduction

LITT = littérature

ORIE = orientation

TECH = technique

Catégorie / Langue	REF	GRAM	METH	LITT	VOC	LING	EVAL	ORIE	PHON	PEDA	TRAD	TECH	CIV	ADM	VIDEO	CD-ROM	LIVRES AUDIO	DVD	TOTAL
ANGLAIS	76	87	112	444	67	27	121	7	41	26	25	66	26		435	52	50		1662
ALLEMAND	9		51	26									3		63	1			153
ESPAGNOL	6	8	50	23										29	27	6	2		151
ITALIEN	5		8												82	8			103
PORTUGAIS	7		21																28
RUSSE	1		32	31											14		11		89
ARABE	2		9														23		34
HEBREU			2																2
JAPONAIS	2		27												10	1			40
CHINOIS			9													4			13
SUEDOIS		1																	1
NORVEGIEN			10																10
TCHEQUE	1																		1
SLOVAQUE	3		3																6
GREC			6																6
POLONAIS			6																6
TOTAL	112	96	346	524	67	27	121	7	41	26	25	66	29	29	631	72	86	66	2371

Annexe 2.2 : Tableau récapitulatif des abonnements aux périodiques (juin 2004)

Localisation / Titre	En libre-accès	Archivé	Situation de l'abonnement
ANGLAIS			
<u>Time</u>	2004 (les 6 derniers mois)	2004 (les 6 premiers mois), 2003	À conserver
<u>Vocable</u>	2004 (les 6 derniers mois)	2004 (les 6 premiers mois), 2003	À conserver
<u>The Economist</u>	2004 (les 6 derniers mois)	2004 (les 6 premiers mois), 2003	À conserver
<u>Newsweek</u>	2004 (les 6 derniers mois)	2004 (les 6 premiers mois)	À conserver
<u>Today in English</u>	2004 (les 6 derniers mois)	2004 (les 6 premiers mois), 2003	Reste 1 n° de 2004, à éliminer
<u>The Guardian</u>	2004 (les 2 derniers mois)	2004 (les 6 derniers mois)	Collection très incomplète, à éliminer
<u>The Observer</u>	2004 (les 2 derniers mois)	2004 (les 6 derniers mois)	Collection très incomplète, dépareillée, à éliminer
<u>The Herald Tribune</u>	2004 (les 2 derniers mois)	2004 (les 6 derniers mois)	À conserver
<u>National Geographic</u>	1988-2003		+ ou – complet mais intéressant, à conserver
? Certaines collections sont vraiment incomplètes et ne s'avèrent pas essentielles, cependant, si elles disparaissent, c'est qu'elles intéressent un certain public			
ALLEMAND			
<u>Vocable</u>	2004 (les 6 derniers mois)	2004 (les 6 premiers mois), 2003	Très incomplète mais à conserver
<u>Focus</u>	2004 (les 6 derniers mois)	2004 (les six premiers mois)	+ ou – complète, à conserver
<u>Der Spiegel</u>	2004 (les 6 derniers mois)	2004 (les 6 premiers mois), 2003	Assez complète, à conserver

? Éventuellement, acquérir un quotidien allemand			
ESPAGNOL			
<u>Vocable</u>	2004 (les 6 derniers mois)	2004 (les 6 premiers mois), 2003	Très incomplète mais à conserver
<u>El País</u>	2004 (les 2 derniers mois)	2004 (les 6 derniers mois)	Collection très incomplète, à conserver
? Éventuellement, acquérir un autre magazine espagnol			
ITALIEN			
<u>Corriere de la Serra</u>	2004 (les 2 derniers mois)	2004 (les 2 derniers mois)	Collection presque complète, peu lue par les élèves, à conserver ?
<u>Focus</u>	2004 (depuis mai)		Tout nouveau, les n° mai/juin 2004 ont déjà disparu
<u>L'Espresso</u>	2004 (les 6 derniers mois)	2004 (les 6 derniers mois)	Collection assez complète
JAPONAIS			
<u>Nipponia</u>		2003	Plus d'abonnement actuellement, à renouveler ?
RUSSE			
<u>АРГМЕТbI</u> <u>ИФAKTbI</u>	2004	2003	Il en manque les $\frac{3}{4}$, à renouveler
ARABE			
<u>Moukhtarat al revue presse</u>		Quelques exemplaires de 2002-2003	À renouveler
? Il faut envisager de réexaminer les fonds périodiques en russe, japonais, chinois, arabe			

Annexe 3 : Enquête sur les pratiques et les attentes des usagers du CRL

Annexe 3.1 : Message adressé aux délégués des 9 classes de 1^{ère} années

Bonjour,

Veillez trouver ci-joint un questionnaire très important sur le fonctionnement du Centre de Ressources en Langues.

Veillez le faire compléter en début de cours par les élèves de la classe, le ramasser, puis le déposer au bureau de Madame Ferreboeuf rapidement afin que nous puissions traiter les réponses au plus vite.

Merci d'avance,

Céline Oudard, stagiaire du Service des Langues

Brendan Keenan

Annexe 3.2 : Questionnaire distribué à l'ensemble des élèves de 1^{ère} année

Annexe 3.3 : Tableau de bord des résultats de l'enquête réalisé avec le Sphinx Plus 2

Annexe 3.4 : Analyse rapide des résultats de l'enquête

Première analyse :

54,7% des personnes ayant répondu au questionnaire viennent de manière exceptionnelle, le reste des élèves fréquentent le centre de manière plutôt mensuelle.

En ce qui concerne les pratiques, la consultation et le travail lié aux disciplines enseignées à l'école sont les activités qui motivent le plus les élèves (avec 25,1% et 27,5%), suivent ensuite la recherche d'informations ciblées (19%) et les emprunts (16,2%).

80,3% des élèves affirment se rendre davantage au CRL lors des réalisations des revues de presse et des projets.

Par ailleurs, lorsque les étudiants recherchent un document, généralement ils le trouvent, mais pas systématiquement, 47,9% le trouvent de temps en temps et 35,9% le trouvent souvent, mais 13,7% ne les trouvent jamais.

70,9% des élèves confirment que le centre leur est utile dans leurs études.

Les principaux éléments de satisfaction sont la diversité des supports (25,6%), le confort et l'agencement de la salle (21,4%), la disponibilité des documents (16,9%). Malheureusement, force est de constater que le classement des documents ne satisfait que 13,9% des individus, les horaires d'ouverture 13,2%, et enfin la disponibilité du personnel 9%.

Il apparaît nettement que les deux éléments à améliorer sont les horaires d'ouverture (35,5%) et un fonds documentaire plus important et/ou plus diversifié

(32,2%). A noter : un meilleur classement des documents est réclamé par 14,7% des répondants.

L'outil le plus utilisé est la presse écrite, d'où l'importance d'améliorer la gestion des périodiques (32%), ainsi qu'Internet (24,6%) et les DVD (16,7%). Cependant, force est de constater que les cassettes audio et les méthodes d'apprentissage audio et vidéo n'attirent quasiment aucun élèves.

Au niveau des choix d'outils offerts, il apparaît que ceux-ci sont relativement adaptés aux besoins des étudiants (31%) mais en quantité limitée (38,1%)

D'autre part, les questionnaires mettent en évidence l'absence de besoin de conseil pédagogique et d'orientation dans les recherches (62,4% et 73,5% de non)

Enfin, la majorité des étudiants interrogés désireraient venir travailler au CRL en soirée (32,9%).

Bilan des remarques (question ouverte) :

Manque de DVD, de périodiques et d'ouvrages dans les autres langues que l'Anglais

Mauvais classement, étiquetage pas clair

Exemplaires absents (périodiques)

Endroit calme, favorable à la détente et au repos

Horaires d'ouverture trop restreints (voir le mercredi après-midi)

Centre fréquenté essentiellement au moment de la réalisation des projets

Nécessité d'une photocopieuse (pour éviter les vols des revues)

Documents trop vieux

Points forts : Internet et imprimante

Lien avec le tutorat

Manque de disponibilité du personnel

Ordinateurs trop souvent en panne

Mise en place d'un système de propositions

Observations particulières (issues de l'analyse des tableaux croisés):

La fréquence des visites est très liée à la réalisation des travaux des étudiants. Près de 80% des élèves qui viennent de manière exceptionnelle viennent pour la réalisation de ces travaux.

Plus les élèves viennent au centre plus ils trouvent le fonds utile dans leurs études.

Les élèves qui viennent au centre pour la détente et les loisirs sont peu favorables à une ouverture matinale, tandis que les élèves qui viennent travailler sont surtout favorables à une ouverture la journée et en soirée.

Ceux qui trouvent le fonds utile le trouvent aussi très adapté, tandis que ceux qui trouvent le fonds inutile le trouvent inadapté à leurs besoins. La dépendance entre ces deux éléments est très significative : $\chi^2=14.66$, $ddl=1.3$ - $p=99.79\%$.

Les personnes qui trouvent le centre très utile sont celles qui approuvent le plus le conseil pédagogique, et inversement. La dépendance entre ces deux éléments est

très significative : $\chi^2=8.14$, $ddl=1.1$ - $p=99.57$. Parallèlement, ces personnes estiment ne pas avoir besoin d'être guidé.

Ce qui est intéressant, c'est que les élèves qui approuvent l'idée d'un conseil pédagogique sont ceux qui estiment ne pas avoir besoin d'être guidé. La dépendance est très significative : $\chi^2=4.06$, $ddl=1.1$ - $p=95.6$

Ce ne sont pas les élèves qui fréquentent le plus le centre qui sont les plus satisfaits du conseil pédagogique.

Ce sont les élèves qui viennent le plus souvent qui ressentent le moins le besoin d'être guidé dans leurs recherches / Plus les élèves viennent au CRL, moins ils pensent avoir besoin d'être guidés et conseillés.

Quelque soient la fréquence des visites, les élèves souhaitent venir davantage à tous moment de la journée, surtout en soirée.

Quelque soient les pratiques des utilisateurs et les outils utilisés, le besoin d'être guidé n'est pas prédominant.

Annexe 4 : Quelques exemples d'impressions d'écran des nouvelles pages Intranet

Impressions d'écran réalisées avant la mise en ligne.

Annexe 5 : Charte d'utilisation du CRL à destination des usagers

BIENVENUE AU CENTRE DE RESSOURCES EN LANGUES

La charte d'utilisation qui suit a pour objet de présenter les règles d'utilisation et de fonctionnement du Centre de Ressources en Langues de l'ENTPE

CHARTRE D'UTILISATION

Le Centre de Ressources en Langues de l'ENTPE est ouvert à tous les étudiants et à tout le personnel de l'ENTPE désirant approfondir leur pratique en langues étrangères. Pour le respect des usagers comme des responsables du Centre, il est indispensable que les points suivants soient honorés. Merci de votre compréhension.

QUELLES SONT VOS RESPONSABILITES ?

Vous êtes responsable des documents que vous empruntez ou consultez, notamment en cas de dégradation, de perte ou de non-retour

Vous devez veiller à manipuler les documents avec soin afin de les conserver en bon état. De même pour les ordinateurs qui sont des outils de travail, de recherches, et de visionnage de films et/ou de Cd-Roms

Vous devez être attentif à ne pas déranger les autres personnes partageant l'espace de travail. En cela, la discrétion est préconisée dans le CRL afin de maintenir une ambiance agréable et d'assurer la satisfaction de tous

Vous devez également veiller à ne pas salir l'espace de travail, notamment en s'abstenant d'y apporter boissons ou nourriture

Vous vous engagez à respecter la charte informatique de l'ENTPE lorsque vous ouvrez une session sur les ordinateurs du CRL

COMMENT RANGER LES DOCUMENTS ?

Après chaque consultation, vous devez veiller à bien replacer les documents à leur emplacement, en fonction du plan de classement affiché dans le Centre. En cas d'hésitation, déposez-les à l'accueil pour qu'une personne qualifiée s'en charge

COMMENT FONCTIONNE LE PRET ?

La plupart des ouvrages du CRL sont empruntables à l'exception de ceux possédant l'étiquette « A consulter uniquement sur place »

Il est possible d'emprunter 4 ouvrages maximum pour une durée de 14 jours renouvelables. Tout retard est sanctionner par une impossibilité d'emprunter équivalente au nombre de jours de retard

Le service de prêt fonctionne uniquement lors des permanences et pendant les heures d'ouverture du secrétariat.

Pour que l'emprunt soit enregistré, vous devez vous faire enregistrer dans la base de données en tant qu'emprunteur.

QUAND VENIR ?

Le Centre de ressources est ouvert du Lundi au Vendredi de 9 H 00 à 17 H 00. Les élèves peuvent également s'adresser aux enseignants et personnes du Service des Langues présents sur place pour tout renseignement, conseils ou soutien pédagogique.

OU SONT LES ARCHIVES ?

Les périodiques sont conservés comme ceci :

- Pour les quotidiens : le mois courant en libre-accès et les 6 derniers mois en archives
- Pour les hebdomadaires : 2 mois en libre-accès et 1 an en archives
- Pour les mensuels ou bi-mensuels : 6 mois en libre-accès et 1 an en archives

Pour consulter les numéros archivés, s'adresser à l'accueil

Bien entendu, l'équipe du Service des Langues demeure à votre disposition pour vous renseigner, vous conseiller et vous guider dans vos recherches.