

Sommaire

INTRODUCTION.....	5
PARTIE 1 : DEFINITION DE LA PRESTATION.....	7
1. LETTRE DE MISSION	7
2. DEFINITION DE LA PRESTATION.....	8
2.1. <i>Reformulation de la prestation</i>	8
2.1.1 Contexte.....	8
2.1.2 Problématique	8
2.1.3 Définition de la prestation.....	9
2.2. <i>Démarche envisagée ou protocole d'enquête</i>	10
2.2.1 L'observation.....	10
2.2.2 Le questionnaire	11
2.2.3 Le sondage.....	11
2.2.4 L'entretien	11
PARTIE 2 : PRÉSENTATION DES SCÉNARIOS	13
1. SCENARIO 1 : POUR UNE AUTONOMISATION DE L'USAGER.....	13
1.1. <i>Enjeux</i>	13
1.2. <i>Présentation</i>	14
1.3. <i>Tableau Récapitulatif</i>	16
1.4. <i>Coûts prévisibles</i>	17
2. SCENARIO 2 : POUR UNE FORMATION DE L'USAGER.....	18
2.1. <i>Enjeux</i>	18
2.2. <i>Présentation</i>	18
2.3. <i>Tableau récapitulatif</i>	20
2.4. <i>Coûts prévisibles</i>	20
3. SCENARIO 3 : POUR UN USAGE ENCADRE D'INTERNET	21
3.1. <i>Enjeux</i>	21
3.2. <i>Présentation</i>	22
3.3. <i>Tableau récapitulatif</i>	24
3.4. <i>Coûts prévisibles</i>	24
PARTIE 3 : CAHIER DES CHARGES DU SCÉNARIO FINAL.....	25
1. INTRODUCTION.....	25
2. PRESENTATION DU SCENARIO « INFORMATION ET FORMATION DE L'USAGER »	26
2.1. <i>Aménagement de l'espace</i>	26

2.1.1	Mise en place de 2 postes catalogue dans le hall	26
2.1.2	Ajout de postes Internet et catalogue dans les différents départements et l'Espace Multimédia	27
2.1.3	Un poste par département consacré à la recherche documentaire	29
2.2.	<i>Aménagement de l'outil</i>	30
2.2.1	L'impression	30
2.2.2	La temporisation de la session	34
2.3.	<i>Conditions d'accès à l'outil</i>	34
2.3.1	Un tract d'information pour les internautes	34
2.3.2	Création d'une « Heure Internet »	35
2.3.3	Valorisation de l'Espace Multimédia	36
2.3.4	Un Espace Formation	38
3.	TABLEAU RECAPITULATIF	38
PARTIE 4 : PLANNING ET BUDGETS		41
1.	PLANNING DE GESTION DE PROJET	41
2.	LES BUDGETS	42
2.1.	<i>Le budget prévisionnel</i>	43
2.2.	<i>Le budget réalisé</i>	44
CONCLUSION		I

Remerciements

Le groupe projet tient à remercier :

- Monsieur Bérard pour sa disponibilité et sa qualité d'écoute
- Monsieur Calenge pour son aide et ses bons conseils
- Le personnel de la bibliothèque de la Part-Dieu, pour sa collaboration et la qualité de son accueil.
- Et tous les usagers de la BML qui ont eu la gentillesse et la patience de répondre à nos questionnaires et nos sondages.

Introduction

Pour Internet en libre accès à la BM : **le cas de la BM de la Part-Dieu**

Depuis 1995, la BM de la Part-Dieu offre à son public la possibilité d'accéder gratuitement et librement au réseau Internet. Elle dispose de 28 postes : 9 sur réservation situés dans l'Espace Multimédia, et 19 en libre accès dispersés dans les départements. Ce choix résulte d'une volonté forte de la part de la BM de démocratiser l'accès à l'outil et de considérer l'internaute comme responsable de l'usage qu'il en fait à la bibliothèque. En effet, la BM ayant fait le pari de l'autodiscipline, l'utilisateur doit, de lui-même, respecter les règles, à commencer par celle du temps de session, limité à une demi-heure mais ne faisant l'objet d'aucune temporisation automatique. Seule restriction : les mails et les chats ont été bridés suite à des débordements, et la messagerie limitée à l'Espace Multimédia.

Sept ans après la mise en place de ce service, la bibliothèque s'interroge : qui sont ses internautes ? Quels sont leurs pratiques et leurs usages ? Leurs besoins sont-ils satisfaits ?

Le projet confié au groupe de l'ENSSIB consistait donc avant tout à réaliser une étude de l'existant, puis à proposer des aménagements possibles de l'outil. Il a nécessité une observation précise des usagers, qui a permis de dégager une typologie des utilisateurs et des départements, et de constater une grande diversité des usages, rarement liés aux thématiques des départements où s'effectuait la session. Trois aspects fondamentaux sont ressortis de cette observation : le non-respect massif du temps de consultation, la sous-valorisation de l'Espace Multimédia, consacré en pratique à l'usage de la messagerie, et l'existence de deux types de consultation Internet (courte et ponctuelle d'une part, longue et plus documentaire d'autre part). Ces constats, ainsi que des entretiens avec le personnel, souvent frustré de ne pouvoir s'impliquer davantage dans une gestion «intellectuelle» d'Internet (aide à la recherche, formation de l'utilisateur) nous ont conduits à repenser la mise à disposition de l'outil. Car si le principe du libre accès ne doit pas être remis en cause, il peut être envisagé dans le sens d'un accès plus diversifié et d'un usage plus documentaire de l'outil. Pour ce faire, outre

la réorganisation du système d'impression et de l'espace dédié à Internet, et la mise en place d'une temporisation automatique, nous avons proposé l'installation, dans chaque département, d'un poste dédié à la recherche documentaire et accessible sur demande au personnel. A été également suggérée la mise en place d'une Heure Internet, pendant laquelle chaque département présenterait dans l'Espace Multimédia les ressources en ligne en lien avec ses thématiques ; Espace Multimédia dont la revalorisation passe également par la limitation de l'accès messagerie à 5 postes. Le but est d'offrir ainsi aux usagers un service combinant liberté et formation, diversité et information.

PARTIE 1 : DEFINITION DE LA PRESTATION

La définition de la prestation est le premier document officiel présenté lors du premier Comité de pilotage, qui a eu lieu le mercredi 20 mars 2002. Il précise les missions du groupe projet et les moyens qu'il va mettre en œuvre pour les mener à bien. Il permet ainsi de présenter au commanditaire, qui doit le valider après accord, ce à quoi s'engage le groupe projet.

1. LETTRE DE MISSION

Bibliothèque municipale de Lyon

Conduire une évaluation prospective de l'usage des postes d'accès public à Internet, incluant l'Espace Multimédia.

- Origine du projet

La BML a adopté le principe d'un accès très ouvert à Internet (hors mails et chats) sur des plages de consultation limitées. Ce système est en place depuis 1995, et concerne actuellement 88 postes d'accès public, y compris un Espace Multimédia à vocation pédagogique pour adultes. Son utilisation mérite d'être évaluée, afin d'imaginer les évolutions souhaitables, et les outils et procédures permettant d'optimiser l'utilisation de ce service.

- Objectif

Un groupe ENSSIB pourrait se pencher sur la question, en analysant plusieurs aspects : évaluation des usagers et de l'usage réel des postes publics, propositions de scénarios en matière de régulation de l'accès aux postes (réservations, etc.), et en matière de diversification des postes (par exemple, faut-il que tous les postes proposent indifféremment une gamme unique de services ?).

- Modalités

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

Les personnes-ressources à la bibliothèque sur ce domaine sont : Bertrand Calenge, responsable de l'évaluation ; Anne-Marie Rouge, responsable de la section Sciences et Techniques.

L'analyse portera sur l'ensemble des postes publics accessibles à la Part-Dieu.

2. DEFINITION DE LA PRESTATION

Le projet relatif à la bibliothèque municipale de la Part-Dieu consiste, conformément à la lettre de mission, à « conduire une évaluation prospective de l'usage des postes d'accès public à Internet, incluant l'Espace Multimédia ».

Dans le cadre de la définition de la prestation, nous nous attacherons à :

- Redéfinir et préciser la prestation du groupe gestion de projet.
- Exposer la démarche envisagée.

2.1. Reformulation de la prestation

2.1.1 Contexte

En 1993, la BM de Lyon a mis en place un réseau multimédia afin de permettre la consultation de cédéroms, de gérer des bases de documents numérisés et d'accéder au réseau d'Internet. Depuis 1995, l'accès à ce réseau est public. L'objectif est, pour la bibliothèque, d'offrir à ses usagers (inscrits comme non-inscrits) l'accès à un univers d'information le plus vaste possible, de désenclaver la bibliothèque.

Aujourd'hui, la BM de la Part-Dieu regroupe 28 postes répartis entre l'Espace Multimédia (9 postes assis) et les différents départements : Arts et Loisirs (3 postes : 2 debout et 1 assis) ; Langues et Littérature (1 poste debout) ; Musique (2 postes debout) ; Société (4 postes debout) ; Civilisation (2 postes debout) ; Sciences et Techniques (4 postes debout) ; Documentation régionale (3 postes : 2 assis et 1 debout). Ce total ne tient compte ni des postes de la section Jeunesse (actuellement fermée pour travaux) ni de ceux du fonds ancien, qui sont hors-étude.

La consultation d'Internet est libre et gratuite. Dans les départements, elle est limitée à 30 minutes sans temporisation automatique, la bibliothèque ayant jusqu'ici fait le pari de l'autodiscipline ; toutefois, le personnel de la bibliothèque surveille et sert de médiateur. Dans l'Espace Multimédia, l'utilisateur peut réserver 1 heure de consultation (dans la limite d'1 heure par personne et par semaine). Le personnel y propose des initiations gratuites sur rendez-vous.

2.1.2 Problématique

Au bout de 7 ans de fonctionnement, la bibliothèque se pose la question des usages des postes d'accès public à Internet dans une double optique :

La volonté d'optimiser le service d'accès à Internet. Il s'agit de savoir si la disposition des postes, leur localisation, leur modalité d'accès, le fait qu'ils

combinent plusieurs accès (cédéroms, catalogue et Internet) sont efficaces et légitimes par rapport aux attentes des usagers. Par conséquent, la Bibliothèque souhaite pouvoir évaluer le service qu'elle offre à ses usagers. Elle veut connaître de façon objective et sans a priori les usages d'Internet : le comportement des usagers, leur fréquence d'usage, leurs buts, leurs insatisfactions, etc.

La volonté de mieux gérer les flux. Effectivement, la consultation d'Internet ne laisse pas aujourd'hui d'occasionner des difficultés : groupes bruyants, non-respect des limitations de temps, monopolisation de certains postes par des bandes, etc. Face à ces problèmes de gestion des flux, deux tentatives de réponse ont déjà été apportées : consultation debout pour la majorité des postes dans les départements (15 debout contre 4 assis), l'Espace Multimédia ne posant pas les mêmes problèmes, et bridage de ces mêmes postes (les chats sont bridés sur tous les postes et la consultation des messageries est actuellement impossible en dehors de l'Espace Multimédia). Mais ces solutions sont-elles pertinentes ? Ne pourrait-on pas en envisager d'autres ?

2.1.3 Définition de la prestation

Cette double problématique débouche, pour le groupe gestion de projet, sur une prestation en deux temps :

- **L'étude de l'existant.** La volonté de la BML de connaître les usages des postes afin d'optimiser le service d'accès à Internet nécessite une étude de l'existant, c'est-à-dire l'évaluation des usagers et de l'usage réel des postes publics. Ceux qui pratiquent Internet sont-ils des nomades qui veulent uniquement utiliser Internet, niant ainsi la bibliothèque dans sa spécificité, ou bien des usagers qui travaillent dans un département choisi et précis ? Combinent-ils plusieurs usages ? Quelle est la fréquence de visite des internautes par rapport aux non-usagers d'Internet ? Quels sont les profils des utilisateurs ? Pourquoi venir à la bibliothèque utiliser Internet ? Les internautes se donnent-ils rendez-vous, ou bien ont-ils une pratique solitaire d'Internet ? Ce sont là les questions qui guideront cette étude de l'existant.

- **La proposition de scénarios pratiques** en matière de régulation de l'accès aux postes est une seconde étape. Cela répond à la volonté de la BML de mettre en place :

- *Une meilleure gestion des flux.* En effet, dans le but d'éviter les dérives, l'agglutination autour d'un poste, la formation de groupes bruyants qui monopolisent les postes, faut-il temporiser

automatiquement, continuer ou non à brider mails et chats, mettre en place un système de réservation ?

- *Une diversification des postes* : faut-il segmenter l'offre sur les postes ou pas ? Selon quelles modalités ?

L'idéal serait l'accès total et sans contrôle : mais est-ce seulement envisageable ? Comment l'Espace Multimédia pourrait-il travailler en partenariat avec les autres départements, et ne pas se contenter d'être un pôle isolé ? C'est à ces questions que l'équipe projet tentera de répondre, en proposant des scénarios de gestion des flux et de diversification de l'offre. Pour ce faire, elle devra prendre en compte deux données, concernant les évolutions à venir, qui ont été évoquées par le commanditaire : l'installation de 2 postes dans le hall (1 pour Internet et 1 pour le catalogue) est prévue, ainsi que la temporisation automatique des postes Internet (30 minutes par session), afin d'alléger la surveillance des usagers par le personnel. La question de la pertinence de ces choix devra intervenir dans l'étude.

Afin d'atteindre au mieux ces deux objectifs, l'équipe projet s'est réparti les tâches de la façon suivante :

- Clémence Montalescot : Chef de projet
- Héloïse Faivre : Communication externe
- Caroline Bruley : Communication interne
- Sarah Saksik : Chroniqueuse
- Danielle Becdelièvre : Budget et planning

2.2. Démarche envisagée ou protocole d'enquête

2.2.1 L'observation

Très rapidement, l'enquête par observation est apparue comme le moyen le plus pertinent pour décrire les usages et usagers d'Internet ainsi que le contexte dans lequel se déroule leur session.

- **Observation des usagers**

Cette observation se fait incognito afin de ne pas modifier le comportement spontané de l'« internaute ». Les observateurs se placent derrière ce dernier, à une certaine distance mais assez proches pour distinguer son parcours (connexion par adresse ou par moteur de recherche, changement de site, messagerie ou chat...).

Le but n'est pas de savoir exactement où va l'« internaute » mais plutôt de définir quels sont ses usages : est-il familier ou débutant, quelles sont ses motivations (les jeux, la documentation, la recherche d'emploi, ...).

- **Observation du contexte**

En raison de la nature et de la durée de l'observation, l'observateur est particulièrement sensible à toutes les réactions occasionnées par une session : impatience de ceux qui attendent, intervention du personnel, remarques diverses, etc. L'observateur a tenté de rester le plus neutre possible, sans prendre le point de vue de l'« internaute » ou celui du personnel, mais en essayant de bien circonscrire le problème, sans généraliser ou extrapoler.

2.2.2 Le questionnaire

Certaines questions liées à l'étude de l'existant ne pouvaient être résolues par une simple observation. Par exemple, la fréquence d'utilisation, le fait d'être inscrit ou pas, l'utilisation ou non d'autres services proposés par la bibliothèque. Après réflexion, l'équipe a proposé au commanditaire d'ajouter un questionnaire.

Ce questionnaire est très court, afin de ne pas rebuter l'utilisateur (environ 20 questions qui tiennent sur une page recto/verso). Les enquêteurs demandent aux usagers de bien vouloir le remplir à la fin de leur session. Ces derniers le remplissent eux-mêmes ; toutefois, ils peuvent être aidés par l'enquêteur si besoin est (surtout dans le cas d'une barrière de langue).

2.2.3 Le sondage

Deux autres questions viennent compléter l'étude de l'existant :

- Les non-utilisateurs d'Internet : pourquoi ne pas consulter Internet à la BML ?
- Les utilisateurs d'Internet viennent-ils plus souvent à la BML que les non-utilisateurs ?

Pour répondre à ces deux questions, il semble qu'un court sondage (4 ou 5 questions) serait le plus approprié. Sur 3 demi-journées, les enquêteurs se posteront à la sortie de la BML et interrogeront les usagers de la bibliothèque.

2.2.4 L'entretien

Dans la perspective de la proposition de scénarios, il serait pertinent de s'entretenir avec des personnes ressources. Celles-ci peuvent être réparties en deux catégories.

Le personnel de la BML

Ces personnes ressources seront choisies par le commanditaire, en fonction de critères qui seront définis avec lui. Il semble que la méthode de l'entretien semi-dirigé soit la plus appropriée.

Des personnes ressources extérieures à la BML

Elles sont susceptibles d'apporter des informations ou des conseils intéressants : par exemple, une bibliothèque de taille importante, choisie pour son ancienneté dans l'utilisation d'Internet et le bon fonctionnement de ce service...

Les entretiens avec le personnel de la BML sont les plus importants car ils devront permettre aux enquêteurs de prendre en compte dans leurs propositions de scénarios des difficultés ou des paramètres qu'ils n'avaient peut-être pas perçus lors de l'étude de l'existant. Le groupe projet pourra mettre en relation les données statistiques de son observation et le vécu du personnel afin de mieux évaluer les véritables problèmes.

Les entretiens à l'extérieur ne pourront se faire que si le planning le permet et si le commanditaire les demande.

Partie 2 : Présentation des scénarios

Le premier stage effectué à la BM de la Part-Dieu a permis au groupe projet de recueillir de nombreuses données, par observation et par questionnaire, concernant les usagers d'Internet et leurs usages dans les départements et l'Espace Multimédia. Le second stage avait lui pour but d'évaluer et de comprendre les motivations des non-usagers d'Internet à la BML, ainsi que de prendre en compte l'expérience et les souhaits du personnel. Les résultats et le traitement de ces données ont fait l'objet d'une analyse, présentée dans le dossier d'accompagnement. Grâce à elle, il a été possible de construire trois scénarios en matière de diversification des postes et d'évolution du service Internet proposé aux usagers. Ces trois scénarios ont été présentés au commanditaire au cours du deuxième Comité de pilotage, qui a eu lieu le jeudi 23 mai 2002. Au terme de la séance, il a sélectionné puis validé les solutions qui seront développées dans le cahier des charges final.

1. SCENARIO 1 : POUR UNE AUTONOMISATION DE L'USAGER

1.1. Enjeux

Il s'agit de favoriser l'autonomie de l'utilisateur vis-à-vis d'Internet, afin qu'il soit en mesure de s'approprier l'outil et de ne recourir à l'aide du personnel qu'en de rares occasions.

Les objectifs principaux sont :

- Autonomiser et responsabiliser l'utilisateur d'Internet, en lui offrant des services simplifiés et en lui permettant une autogestion de sa session Internet.
- Libérer le personnel des contrôles concernant Internet en libre accès, du temps de session à l'utilisation de l'imprimante.
- Adapter les services à la demande par département et par période.

1.2. Présentation

Agencement de l'espace

- Mise en place de postes catalogue et Internet dans le hall. Leur agencement pourrait être groupé, avec les postes catalogue d'un côté, et les postes Internet de l'autre, afin de bien différencier les usages. Trois postes de chaque, offrant un usage en position debout, permettraient d'augmenter l'offre des départements sans engorger l'entrée. Les postes catalogue désengorgeraient le département Arts et Loisirs et offriraient aux inscrits la possibilité de consulter leur dossier lecteur. Les postes Internet quant à eux pourraient jouer complètement le jeu du libre accès, sans bridage, que ce soit mail, chat, sites et temporisation. Leur localisation dans le hall et leur nature « debout » pourraient en effet favoriser une consultation courte, et tenir lieu de temporisation. Mais on pourrait également imaginer des variations dans les offres de ces postes Internet, avec un accès uniquement réservé aux mails, ou un mélange (un poste mail et deux Internet par exemple).

- Nombre de postes et agencement dans les différents départements. Les entretiens avec le personnel ont fait ressortir la nécessité d'un agencement au « cas par cas » des postes dans les départements, afin de répondre au mieux à la configuration de chaque espace, et aux besoins du personnel et des usagers.

- o *Le département Sciences et Techniques* : pas d'autres postes Internet mais un poste catalogue supplémentaire pour répondre à l'offre grandissante en matière de renseignement catalogue dans ce département.

- o *Le département Documentation régionale* : pas de poste supplémentaire.

- o *Le département Musique* : un poste catalogue supplémentaire semble indispensable, tant la demande catalogue est forte dans ce département, et rendue difficile par la monopolisation des postes par les internautes. Une autre solution pourrait consister à remplacer un poste Internet par un poste catalogue. Dans les deux cas, l'ajout d'une offre catalogue sans Internet paraît indispensable.

- o *Les départements Société, Civilisation et Arts et Loisirs* : des postes Internet supplémentaires sont souhaités à la fois par le personnel et les usagers.

- o *L'Espace Multimédia* : plus de postes Internet (sans pour autant supprimer les postes de bureautique ou en diminuer le nombre, car ils sont

très utiles), et ce en agençant différemment l'espace, en U ou en V notamment, ce qui faciliterait également la formation des usagers.

Aménagement de l'outil

- Appropriation de l'information. Là encore il faut favoriser l'autonomie.

- o *Un enregistrement sur disquette* permettrait à l'utilisateur de conserver le fruit de ses recherches, et de les réutiliser dans un autre cadre que celui de la bibliothèque. Il faudrait pour cela que les postes permettent l'enregistrement sur disquette, mais pas sur disque dur, afin de ne pas propager les virus, et qu'ils disposent d'un « antivirus ».

- o Concernant *les impressions papier*, le fonctionnement actuel de l'imprimante n'est pratique ni pour les usagers, ni pour le personnel. Un système par carte (que l'utilisateur achèterait de façon anonyme, comme pour les photocopies, et qui permettrait de débiter son compte carte sans avoir à payer en monnaie ses impressions au personnel) pourrait simplifier le système.

- Basculement selon la période. La bibliothèque étant quasiment vidée de ses lecteurs en été, mais remplie d'internautes, un basculement des postes catalogue sur Internet pourrait être un bon moyen de répondre à cette demande massive de postes Internet durant certaines périodes. Ce serait au personnel de « sentir » lorsque ce basculement s'impose, et d'en référer au service informatique afin qu'il le mette en place.

Conditions d'accès à l'outil

- La temporisation de la session. Face au non-respect massif du temps réglementaire, une temporisation automatique des sessions Internet semble s'imposer. Afin de respecter l'autonomie des usagers et de ne pas rajouter du travail au personnel, un système de minuterie pourrait être mis en place. Il consisterait à placer sur les postes une minuterie coupant la session de l'utilisateur au bout de 30 minutes. Elle serait placée au-dessus de chaque poste, afin de renseigner l'utilisateur en cours de session du temps qu'il lui reste, et les usagers qui désireraient prendre sa suite du temps leur restant à attendre. La relance d'une session se ferait par l'utilisateur lui-même, en appuyant sur une touche spécifique par exemple. Grâce à un tel système, une autorégulation des usagers serait possible, puisque chacun saurait où il en est de son temps de session ou d'attente. Les personnes n'hésiteraient plus à attendre derrière un usager en cours de session, car la minuterie légitimerait

en quelque sorte leur attente, gommant le flou qui règne actuellement quant à la fin d'une session. En ce qui concerne le personnel, il serait libéré de la surveillance des temps de session par les usagers et ne verrait pas une nouvelle tâche (comme la relance des sessions) lui incomber. Pour contrôler le nombre de sessions par jour et par usager, on pourrait créer un système par carte, qui respecterait l'anonymat de l'utilisateur et ne l'obligerait pas à être inscrit : elle pourrait être créditée d'un nombre de minutes précis, permettant ainsi de gérer le temps de consultation et peut-être même la fréquence d'utilisation, en la limitant à une par jour et par usager (problème : comment savoir qui a déjà eu une carte si sa dotation est anonyme ?).

- Une charte d'utilisation d'Internet à la bibliothèque. Cette charte, explicative et non coercitive, irait dans le sens d'une responsabilisation de l'utilisateur face à l'outil. Elle présenterait le rôle de l'outil dans la bibliothèque, afin de mettre en avant l'usage documentaire qui peut en être fait, ainsi que ses règles d'utilisation (une personne par poste, pour une durée de 30 minutes, pas plus de deux fois par jour par exemple). Afin que cette charte soit lue et connue, elle pourrait être présentée sous forme électronique, et s'afficher en début de session sur l'écran du poste comme page d'accueil. Pour commencer sa session, il faudrait alors cliquer sur une icône stipulant que la charte a été lue et approuvée par l'utilisateur. Cette charte électronique pourrait être doublée d'une charte papier, à distribuer au moment de l'inscription et à l'accueil.

1.3. Tableau Récapitulatif

Avantages	Inconvénients
Autonomie des usagers	Coupure entre usagers et personnel
Temps libéré pour le personnel	Risque d'instrumentalisation de la bibliothèque par l'internaute
Adaptation de l'offre en fonction du département	Manque d'unité dans la gestion des postes
Liberté de navigation pour l'internaute	Coûts d'installation du système d'impression, du basculement selon la période...
Responsabilisation de l'internaute	

1.4. Coûts prévisibles

- *Ajouts de postes catalogue et/ou Internet dans les départements et le hall* : achat et aménagement de 8 à 13 postes Internet (3 pour le hall, 1 ou 2 pour les départements Société, Arts et Loisirs et Civilisation, 2 à 4 pour l'Espace Multimédia) et de 5 postes catalogue (3 pour le hall, 1 pour le département Sciences et Techniques et 1 pour le département Musique). **Achat de 13 postes : 19 818 € (130 000 F) ; achat de meubles : 6 936 € (45 500 F).**

- *Appropriation de l'information* : étude technique et mise en place d'un système d'enregistrement sur disquette et d'une simplification du système d'impression, par carte. **Achat de logiciel : 914 € (6 000 F) ; 2 jours de travail d'un informaticien : 293,12 € (1 922,74 F).**

- *Basculement selon la période* : étude technique et mise en place du basculement. Rôle de « décideur » du personnel concernant le moment du basculement. **3 jours de travail d'un informaticien : 439,68 € (2 884,11F).**

- *Temporisation de la session* : étude technique et mise en place d'un système de temporisation automatique. **3 jours de travail d'un informaticien : 439,68 € (2 884,11F).**

- *La charte d'utilisation* : Etude et création du contenu ; application technique : fabrication électronique de la charte et installation sur les postes. **2 jours de travail d'un cadre A des bibliothèques et 3 heures de travail d'un informaticien : 54,96 € (360,50 F) TOTAL : 28 895,44 € (189 541,66 F).**

TOTAL : 28 895,44 € (189 554,10 F)

2. SCENARIO 2 : POUR UNE FORMATION DE L'USAGER

2.1. Enjeux

Ce scénario souhaite promouvoir la formation de l'utilisateur concernant Internet, et notamment la recherche documentaire, d'une façon positive et incitative.

Les objectifs principaux sont :

- Investir le personnel dans la gestion de l'outil, non pour contrôler et encore moins faire de la « discipline », mais dans le cadre de ses fonctions positives de référent et de conseil.
- Sortir les usagers d'une pratique souvent uniforme et répétitive d'Internet et les intégrer dans une dynamique documentaire, en harmonie avec les disciplines des départements.
- Créer un encadrement ressenti comme pédagogique et non coercitif et encourager ainsi une représentation commune et partagée des lieux, limitant de fait les conflits et les incompréhensions.

2.2. Présentation

Agencement de l'espace

- Un poste par département consacré à la recherche documentaire. Ce poste serait assis. Il serait rajouté ou choisi parmi les postes déjà en place. La connexion se ferait sur demande au personnel ; l'utilisateur pourrait ainsi expliquer quel type de recherche il compte faire et établir un contact avec le personnel qui faciliterait par la suite des demandes d'aide à la recherche documentaire. Le temps imparti resterait de 30 minutes (et plus, si personne d'autre ne se présente). Il serait bon que ce poste soit près de la banque de renseignements et que son écran soit visible.
- Les autres postes restent en accès libre, avec une temporisation automatique, telle qu'elle a été présentée dans le scénario 1. Si possible, ces postes seraient regroupés dans l'espace (en arc de cercle) et disposés dans un coin de la salle afin de permettre les séances de perfectionnement décrites plus bas.

Aménagement de l'outil

- Une charte et un annuaire des sites. La page d'accueil présenterait un court texte incitant l'utilisateur à la recherche documentaire. Elle pourrait amener l'utilisateur vers un annuaire des sites spécifiques au département où se trouve le poste. Elle permettrait également d'expliquer les différentes possibilités de formation et d'information.
- Une messagerie limitée sur deux postes. Ces deux postes seraient placés dans le hall ou dans l'Espace Multimédia. Toutefois, les départements qui le souhaiteraient pourraient rétablir la connexion à la messagerie sur leur poste dédié à la recherche documentaire dans les cas qu'ils jugent légitimes. On peut également imaginer un second poste, similaire à celui réservé à la recherche documentaire, mais qui serait réservé à la messagerie, dans les départements qui le souhaitent.
- Un message pour imprimer. Lorsque l'utilisateur lance une impression, un logiciel peu onéreux lui indique les modalités d'utilisation (ne cliquer qu'une fois, attendre, ne pas se servir tout seul) et le caractère payant de ce service. Il s'agit de former et d'informer l'utilisateur afin de limiter les conflits.

Conditions d'accès à l'outil

- Une « Heure Internet ». Il faudrait créer des séances d'initiation à la recherche documentaire. Les départements qui le souhaiteraient organiseraient ces séances en liaison avec leur discipline et leur offre documentaire (apprentissage d'une recherche critique...). On peut imaginer que les usagers prendraient rendez-vous ou bien que les premiers arrivés seraient les premiers servis. Le département s'efforcerait de communiquer autour de ce rendez-vous de la manière la plus efficace afin de créer une vraie dynamique centrée autour de sa discipline. Il pourrait également créer un espace d'information près des postes, complétant la formation, avec des revues de presse, des articles présentant les bases de données spécifiques.
- Valorisation de l'Espace Multimédia. Il pourrait devenir un véritable espace pédagogique avec quelques postes supplémentaires, disposés en U ou en arc. Il ne s'agirait pas de recherche documentaire mais d'apprentissage technique à l'outil, aux logiciels, à la recherche d'emploi... Le personnel accomplirait un vrai travail d'accueil de nouveaux publics avec des réservations à des heures

précises : classes, demandeurs d'emploi, étudiants, retraités, etc., pour des formations de groupe ayant les mêmes intérêts. Cela implique le recrutement d'un personnel titulaire, investi à terme et donc motivé.

2.3. Tableau récapitulatif

Avantages	Inconvénients
Investissement personnel et motivation du personnel dans un projet pédagogique	Coûts importants (postes, recrutement, aménagement de l'outil)
Communication améliorée entre le personnel et les usagers d'Internet	Coûts de formation du personnel
Amélioration et progression de la recherche documentaire	Afflux de personnes sur les postes de messagerie
Autogestion des flux sur postes libres	Temps consacré au catalogage des sites
Clarification de la position du personnel vis-à-vis d'Internet	
Harmonisation de l'usage d'Internet avec la discipline des départements	
Limitation des conflits (imprimante)	
Amélioration du service à l'utilisateur (Heure Internet, valorisation de l'Espace Multimédia)	

2.4. Coûts prévisibles

- Création d'un ou deux postes titulaires à l'Espace Multimédia.
Engagement de 2 catégories B : 33 336 € + 800 € d'indemnités / an X 2 = 68 272 € (447 835 F). (Cette dépense n'entre pas directement dans le budget de la bibliothèque puisqu'elle doit être prise en charge par la Municipalité).

- Ajout de 2,5 postes emploi-jeune pour soulager le personnel dans les départements qui le voudraient.

- Consacrer du temps pour la formation à la recherche documentaire. **Engagement de 2,5 emploi-jeune : 3 382,20 € (22 185, 78 F) / an X 2,5 = 8 455,50 € (55 464,50 F).**(Cette dépense n'entre pas directement dans le budget de la bibliothèque puisqu'elle doit être prise en charge par la Municipalité).

- Stages de formation à la recherche sur Internet pour le personnel. Une semaine de formation par un consultant extérieur : **4 570 € (30 000 F), ou une semaine de formation par un personnel des bibliothèques : 1 333 € (8 750 F), ou formation dans le cadre de la formation continue.**

- 5 postes informatiques. **Achat de postes et de meubles : 10 290 € (67 500 F).**

- Réaménagement partiel de la disposition du mobilier dans les départements et achat éventuel de meubles.

- Installation de logiciels informatiques : **2 jours de travail d'un informaticien : 293,12 € (1 922,74 F).**

- Catalogage de sites : Travail entrant dans le cadre d'un emploi de conservateur ; pas de coût supplémentaire puisque les 2,5 emploi-jeune recrutés lui dégageront du temps pour ces tâches.

TOTAL : 88 643,62 € (581 465,34 F) avec formation par le personnel des bibliothèques ou 91 880,62 € (602 697,36 F) avec formation par le consultant. Dans cette somme, 76 727,5 € doivent être pris en charge par la Municipalité, ce qui fait pour la bibliothèque : **11 916,12 € avec personnel des bibliothèques, et 15 153,12 € avec consultant.**

3. SCENARIO 3 : POUR UN USAGE ENCADRE D'INTERNET

3.1. Enjeux

Ce scénario vise à recadrer l'usage d'Internet dans le respect des missions essentielles des bibliothèques telles qu'elles sont définies par la Charte des bibliothèques, article 1 : « *Pour exercer les droits à la formation permanente, à l'information et à la culture reconnus par la Constitution, tout citoyen doit pouvoir, tout au long de sa vie, accéder librement aux livres et aux autres sources documentaires* ».

Les objectifs principaux sont :

- Inscrire Internet dans la politique documentaire au même titre que les autres ressources.

- Donner au personnel les moyens de gérer l'outil en définissant clairement son rôle et ses responsabilités.
- Réglementer les modalités d'accès pour mettre fin aux abus et permettre à tout le monde d'accéder aux ressources en ligne.

3.2. Présentation

Il s'agira ainsi de cadrer de façon stricte les usages d'Internet afin d'éviter tout débordement et de ne pas pénaliser les autres usagers de la bibliothèque et d'Internet.

Aménagement de l'espace

On peut distinguer deux types de recherche. Certains usagers ont besoin d'effectuer une recherche documentaire longue, souvent planifiable à l'avance : ils ont donc besoin de calme et de temps. D'autres, au contraire, ont besoin d'une réponse immédiate pour une demande précise et ponctuelle : il leur faut donc un accès immédiat à l'outil.

- Pour une recherche documentaire ponctuelle. L'utilisateur a besoin de postes accessibles immédiatement. Pour que cette consultation soit de courte durée, des postes debout semblent tout à fait adaptés. La disposition actuelle des postes ne nécessite pas d'aménagement particulier.
- Pour une recherche documentaire longue. Il faut des postes assis, accessibles sur réservation, pour une durée qui peut être fixée à 1 heure. Afin d'en faciliter la gestion et de garantir aux usagers le calme et la possibilité d'une aide nécessaire à toute recherche, ces postes seront regroupés dans un lieu spécifique. Dans le cadre de la BML, l'Espace Multimédia pourrait remplir cette fonction. Toutefois, il faudrait probablement prévoir quelques postes supplémentaires à l'emplacement actuel des tables de travail.

Aménagement de l'outil

Dans l'optique d'un usage strictement documentaire d'Internet, l'envoi et la réception de messages à caractère personnel n'a pas sa place à la bibliothèque de la Part-Dieu. En conséquence, les mails seront supprimés. Cependant, pour plus de souplesse, ils pourraient éventuellement être autorisés dans certaines

bibliothèques de quartier, afin de ne pas priver totalement l'utilisateur de ce service.

- Pour les postes dédiés à la recherche ponctuelle. Une sélection de sites (comprenant également les sites de recherche d'emploi) effectuée par le personnel de chaque département permettra d'éviter que l'utilisateur ne s'éparpille dans sa recherche et ne monopolise ainsi un poste. Cela permettra également d'intégrer Internet à l'environnement documentaire du département et de compléter l'offre papier.
- Pour les postes dédiés à la recherche documentaire longue. Dans la mesure où aucune sélection de sites ne saurait être exhaustive, l'utilisateur doit pouvoir accéder à tout Internet. Cependant, en l'absence de sélection il faut pouvoir surveiller les postes, d'où l'avantage de regrouper les postes dans une même salle et de tourner les écrans vers les bibliothécaires. On affichera également un règlement rappelant à l'utilisateur qu'il est ici dans une optique de recherche documentaire.
- Dans les deux cas. Seul le personnel aura les moyens techniques de lancer les impressions.

Conditions d'accès à l'outil

- Pour les postes dédiés à la recherche ponctuelle. Accès totalement libre avec temporisation automatique de 30 minutes ; une fois la session terminée, le personnel devra relancer le poste.
- Pour les postes dédiés à la recherche documentaire longue. L'accès à ces postes nécessitera une inscription préalable. On pourra délivrer gratuitement une carte qu'il faudra présenter avant chaque réservation et avant de commencer une session. Il sera possible de réserver par téléphone en donnant le numéro de sa carte (planning à tenir). Les consultations seront d'1 heure par personne et par jour, mais s'il y a trop de monde, elles seront limitées à deux séances par semaine. Environ ¼ des postes sera réservé aux « cas d'urgence » : on ne pourra pas les réserver au-delà de la veille et ils seront accessibles aux demandes du jour-même.

3.3. Tableau récapitulatif

Avantages	Inconvénients
Intégration d'Internet à l'ensemble des ressources documentaires offertes par la BM	Surcroît de travail pour le personnel (cf. sélection de sites)
Personnel investi d'une véritable responsabilité vis-à-vis de l'outil	Intervention du personnel pour relancer les postes debout et gérer les inscriptions des postes assis
Moins de problèmes d'attente, de bruit et de discipline	Surveillance des postes assis
Fin des consultations « illégitimes » donc valorisation du travail du personnel	Coûts de formation du personnel (sauf dans le cadre de la formation continue)
Moins de sessions longues et infructueuses dans les départements grâce à la sélection : plus de facilité à obtenir une réponse rapide, et garantie de sites sélectionnés pour leurs qualités	Mécontentement de certains habitués
Amélioration du service à l'utilisateur : différenciation des postes de consultation longue et courte, et choix de sites	

3.4. Coûts prévisibles

- 4 postes supplémentaires dans l'Espace Multimédia. **Achat de postes et de meubles : 9 565 € (62 742 F).**

- Installation de filtres pour ne laisser que les sites sélectionnés dans les départements. **8 jours de travail d'un informaticien : 1 172,48 € (7 690,96 F).**

- Temporisation automatique. **3 jours de travail d'un informaticien : 439,68 € (2 884, 11 F).**

- Formation du personnel à la sélection de sites. **1 semaine de formation par un consultant extérieur : 4 570 € (30 000 F), ou 1 semaine de formation par un personnel des bibliothèques : 1 333 € (8 750 F).**

- Veille documentaire nécessaire à la sélection de sites puis catalogage des sites, intervention du personnel pour relancer les postes et faire les impressions. Par conséquent embauche d'un emploi-jeune pour soulager le personnel responsable de ces missions. **Engagement d'un emploi-jeune : 3 382,20 € (22 185, 78F) / an.**(Pris en charge par la Municipalité).

TOTAL : 12 510,16 € (82 067 F) avec personnel des bibliothèques ou 15 747,16 € (103 300 F) avec consultant.

Partie 3 : Cahier des charges du scénario final

1. INTRODUCTION

L'objet du cahier des charges présenté le 13 juin au cours du troisième et dernier Comité de pilotage est, d'une part, de présenter le scénario final tel qu'il a été établi lors du deuxième comité de pilotage et, d'autre part, d'approfondir les solutions techniques et d'établir un budget prévisionnel précis à destination du commanditaire.

Lors du deuxième comité de pilotage, le commanditaire s'est intéressé à deux des scénarios présentés, le « scénario Autonomie » et le « scénario Formation ». En effet, ces deux optiques ne sont pas antinomiques et peuvent même se compléter. Selon les vœux du commanditaire, c'est donc un scénario qui combine des mesures préconisées dans ces deux scénarios qui est présenté ici. Il a été intitulé « Information et formation de l'utilisateur ».

Pour chaque mesure préconisée une enquête a été menée, sous forme d'entretiens, d'appels téléphoniques ou de recherche sur le Web, afin de définir au mieux les aspects pratiques de sa réalisation (modalités d'installation, coûts et degré d'implication du personnel). Les principales investigations réalisées ont été les suivantes :

- Entretien avec Mme Ghio, responsable de l'Espace Multimédia, afin de discuter avec elle d'une revalorisation possible de cet espace, et ce afin que les mesures préconisées par ce scénario prennent en compte les réalités du terrain et les motivations du personnel.
- Entretien avec Mme Joubert, responsable du service du personnel, pour connaître les modalités d'une mise sur papier du « tract d'information pour les internautes », puis correspondance

téléphonique avec l'imprimerie Charvet afin d'évaluer les coûts précis de l'opération.

- Entretien avec M. Lenoir, informaticien de la BML, afin de discuter des aspects techniques de l'aménagement des postes, de la mise en place du logiciel Pipop et d'une éventuelle gestion par carte des impressions, de la temporisation automatique, et enfin de l'affichage du « tract d'information pour les internautes » en page d'accueil des postes Internet.
- Repérage, département par département, des lieux les plus appropriés pour installer les postes dédiés à la recherche documentaire.
- Entretien téléphonique avec Mme Barral de l'entreprise Lyon Bureaux (qui s'est occupée des meubles de la médiathèque de Vaise) pour chiffrer l'achat de meubles pour l'ajout des postes assis et debout dans les départements et l'Espace Multimédia.
- Entretien téléphonique et correspondance par mails avec Mme Dao de la société AIEV pour l'évaluation du budget d'un système centralisé des impressions par carte, et avec les sociétés Sedeco et Cartadis pour les distributeurs et lecteurs de cartes.
- Recherches Internet pour trouver des informations sur le logiciel Pipop et son téléchargement gratuit.

2. PRESENTATION DU SCENARIO « INFORMATION ET FORMATION DE L'USAGER »

2.1. Aménagement de l'espace

2.1.1 Mise en place de 2 postes catalogue dans le hall

POURQUOI ? Ces postes sont destinés à désengorger les départements situés au rez-de-chaussée et à donner au lecteur, dès son entrée dans la bibliothèque, une indication sur le lieu précis où il trouvera l'information qu'il est venu chercher.

COMMENT ? Ces postes donnent accès au catalogue ainsi qu'au site web de la BML, permettant ainsi au visiteur de s'informer et de consulter son dossier lecteur. Un lecteur venu chercher à la BML un renseignement sur un thème

précis va ainsi chercher des références sur le catalogue dans le hall puis partir dans le département concerné. Il peut également avoir toutes les informations sur la bibliothèque via le site web et notamment des renseignements sur les formations mises en place dans l'Espace Multimédia (formations décrites plus bas).

Ce sont donc des postes de consultation rapide, de première approche. Ces deux postes ne bénéficient d'aucune surveillance particulière et sont des postes debout, afin de bien marquer le caractère rapide et ponctuel de la consultation.

2.1.2 Ajout de postes Internet et catalogue dans les différents départements et l'Espace Multimédia

POURQUOI ? Deux critères sont pris en compte dans le choix des départements où seront installés les nouveaux postes. En premier lieu, l'observation et les questionnaires soumis aux usagers ont permis de mettre en lumière des départements sous-équipés. D'autre part, les entretiens avec le personnel ont fait ressortir la nécessité d'un agencement au « cas par cas », afin de répondre au mieux à la configuration de chaque espace et aux besoins du personnel et des usagers.

COMMENT ? Ces nouveaux postes sont au nombre de 8.

- o Le département Musique : Un poste catalogue supplémentaire semble indispensable, tant la demande catalogue est forte dans ce département, et rendue difficile par la monopolisation des postes par les internautes. Il suffit de faire basculer l'un des postes Internet actuellement en libre accès en poste catalogue uniquement. Par ailleurs, on ajoute, sur une table à gauche de l'entrée, un poste Internet assis dédié à la recherche documentaire et accessible sur réservation.

- o Le département Société : Ajout d'un poste Internet pour la recherche documentaire, à l'emplacement actuel du poste réservé à la consultation des cédéroms, ce dernier étant déplacé dans un autre endroit de la salle.

- o Langues et Littérature : Ajout d'un poste de recherche documentaire sur une table à gauche de la banque.

- o Sciences et Techniques : Ajout d'un poste de recherche documentaire sur une table à gauche de la banque.

o Civilisation : Ajout d'un poste de recherche documentaire, à l'emplacement actuel du poste réservé à la consultation des cédéroms, à côté de la banque du département, le poste cédérom se trouvant déplacé dans un autre endroit de la salle.

o Documentation régionale : L'un des deux postes Internet assis se retrouve en position debout, tandis que l'autre est transformé en poste dédié à la recherche documentaire et placé à droite de la banque.

o Arts et Loisirs : Ajout d'un poste Internet assis dédié à la recherche documentaire : on peut rajouter une table contre la banque du département, à droite ou à gauche ; les postes Internet assis en libre accès de ce département pourraient garder cette configuration afin de permettre aux personnes âgées ou handicapées d'accéder à ces postes.

o L'Espace Multimédia : Ajout de 2 postes Internet supplémentaires (sans pour autant supprimer les postes de bureautique ou en diminuer le nombre, car ils sont très utiles et appréciés par les usagers). Un de ces postes est dédié à la messagerie en accès libre, à l'entrée. Le second est consacré à la formation.

Chaque poste coûte environ 1 524,50 € (10 000 F) TTC, soit un **total de 12 196 € (80 000 F) TTC** pour 8 postes. Il convient de prendre les mêmes ordinateurs pour les postes Internet et les postes catalogue afin de faciliter la gestion globale du parc informatique et permettre, si besoin est, un basculement. En définitive, il s'agit de 8 ordinateurs pentium de 4 giga hertz, de 10 à 30 giga disk, avec au moins 128 méga de mémoire, une carte son, un moniteur 17 pouces et une carte réseau.

En ce qui concerne le mobilier, nous nous sommes basés, à titre indicatif, sur les renseignements fournis par la société Lyon-bureaux qui a récemment équipé la Médiathèque de Vaise :

o **Les meubles pour les postes debout** : Supports informatiques Arc. Référence 20204 . Design : Antoni Flores. Caractéristiques : support écran-clavier à hauteur réglable (740 à 1025 mm), tablette clavier (270 par 420 mm) coulissante sur 50 mm, plateau de 655 par 580 mm, poids : 50 kg. Options : support souris, tablette ronde latérale pour petite imprimante. Prix : 813 € (5284.5 F) HT.

o **Les meubles pour les postes assis** : Poste de Saisie. Référence 232. Caractéristiques : poste de saisie compact, mobile, pupitre inclinable escamotable, support clavier escamotable, support imprimante

escamotable, double option tablettes latérales gauche et droite. Prix : 502 € (3263 F) HT.

o **Les chaises** : Chaises empilables *Wiesner Hager*. Référence 1068-200. Sans accoudoir. Prix : 176 € (1144 F) HT.

Entre l'achat de postes supplémentaires et le réaménagement des postes existants (certains postes assis sont transformés en postes debout), il faut prévoir l'achat de 5 meubles pour postes debout et de 7 meubles pour postes assis avec des chaises, soit un **total de 8 811 € (57 800 F) HT**.

2.1.3 Un poste par département consacré à la recherche documentaire

POURQUOI ? La décision de consacrer un poste par département à la recherche documentaire découle d'une observation précise des usagers et d'une tentative de répondre au mieux à leurs besoins. S'il est impossible de chercher à s'adapter aux besoins spécifiques et ponctuels de chaque individu, il semble tout de même nécessaire d'identifier des grandes catégories d'usages répondant à des besoins spécifiques. Nous en avons déterminés deux : soit l'utilisateur a besoin d'une information précise et rapide pour répondre à une question ponctuelle, soit il désire effectuer une véritable recherche documentaire. Dans le premier cas, il a besoin d'un accès immédiat à des postes Internet. Les postes debout dispersés dans les départements (voir aménagement ci-dessus) répondent au mieux à cette attente. Cependant, la possibilité d'effectuer une recherche plus longue dans de meilleures conditions de confort doit également être prise en compte. Dans le même temps il s'agit de recadrer l'usage d'Internet dans un sens plus documentaire. Les observations effectuées à la BML ont en effet permis de constater que les postes étaient souvent monopolisés par des personnes ayant un usage ludique ou pratique d'Internet. Le but n'est pas d'empêcher ces usages, mais de permettre à un usage plus documentaire, qui soit en relation avec la thématique du département, d'exister. Afin de favoriser chez l'utilisateur une pratique de recherche la plus exhaustive possible, il s'agit donc de lui permettre d'exploiter toutes les ressources à sa disposition (reliant ainsi Internet aux autres ressources documentaires). Dans le même esprit, il semble important de favoriser le contact entre l'utilisateur d'Internet et le personnel, en permettant un dialogue pédagogique et non plus seulement des demandes d'aide technique.

COMMENT ? Le poste dédié à la recherche documentaire doit être un poste assis, afin d'offrir un certain confort d'utilisation et de le distinguer, aux yeux des usagers, des postes debout en libre accès. Il est rajouté dans les départements Société, Civilisation, Langues et Littérature, Sciences et Techniques et Arts et Loisirs. En ce qui concerne les autres départements, Documentation Régionale et Musique, il est pris parmi les postes Internet déjà existants. La connexion se fait sur demande au personnel. Celui-ci lance une session grâce à un écran de contrôle lui permettant de gérer tous les postes, le poste dédié à la recherche documentaire bénéficiant simplement d'un aménagement spécifique : pas de coupure de la session au bout de 30 minutes. Le temps imparti est d'une heure, sans temporisation automatique (il ne semble pas nécessaire de restreindre la session de la personne tant que l'utilisateur suivant n'est pas arrivé). L'utilisateur pourra ainsi expliquer quel type de recherche il compte faire et établir un contact avec le personnel, ce qui facilite par la suite des demandes d'aide à la recherche documentaire. Le personnel pourra éventuellement rediriger l'utilisateur vers un autre département si le sujet de sa recherche le justifie (l'utilisateur aura alors les autres ressources pouvant lui être utiles à proximité). Le personnel gère les rendez-vous au moyen d'un planning (ce dernier mentionnant le nom de l'utilisateur, l'heure du rendez-vous et la nature de sa recherche). Il serait bon que ce poste soit près de la banque de renseignements et que son écran soit visible. Chaque poste est identifié par un panneau indiquant la mention suivante : « poste sur réservation consacré à la recherche longue : s'adresser au personnel ».

2.2. Aménagement de l'outil

2.2.1 L'impression

POURQUOI ? Concernant les impressions papier découlant d'une session Internet, le fonctionnement actuel de l'imprimante n'est pratique ni pour les usagers ni pour le personnel. En effet, l'utilisateur doit aller acheter un ticket au rez-de-chaussée puis monter effectuer son impression, aller la chercher à la banque du département et échanger son ticket contre ses impressions. Or, très peu d'utilisateurs sont informés de ce fonctionnement (certains feignent de ne pas le connaître), et vont se servir directement à l'imprimante, refusant parfois de payer, ou payant en liquide, le personnel devant alors leur faire la monnaie. Il arrive également que les internautes cliquent plusieurs fois pour obtenir une

seule impression, suscitant ainsi plusieurs copies. Cela engendre une perte de temps et d'énergie de part et d'autre. Afin d'éviter ces problèmes, la mise en place d'un logiciel type « Pipop » et éventuellement d'une station d'impression avec gestion centralisée et système de carte permettraient d'informer l'utilisateur et de libérer le personnel d'un contrôle de l'imprimante.

COMMENT ? Grâce à deux systèmes :

- La mise en place du logiciel « pipop » permet une information en temps réel de l'utilisateur : lorsqu'il clique pour lancer une impression, une fenêtre apparaît sur l'écran, l'informant qu'il vient bien de lancer une impression, et lui expliquant la marche à suivre pour confirmer sa demande et récupérer son impression. Sur les sites pipop.free (<http://pipop.free.fr/>) ou télécharger.com (<http://telecharger.01net.com/windows/Internet/communication/fiches/10071.html>) il est possible de télécharger gratuitement Pipop. Pipop est un outil de dialogue sur réseau local (LAN) en remplacement de Winpopup. Pipop reconnaît automatiquement tous les postes connectés au réseau et permet d'envoyer des messages à un ou plusieurs postes, à un groupe de travail ou bien à tous les utilisateurs. Des fonctionnalités de chat et de filtrage sont également disponibles, le tout en français. Cela demande à un informaticien environ une semaine de travail d'installation sur tous les postes en libre accès.

Renseignements sur ce logiciel

Taille	0.74335 Mo
Version	1
Configuration minimale	Windows 95/98/2000
Temps du téléchargement en 56 K	1 min. et 46 s.
Licence	Gratuit
Langue	Français
Auteur/Editeur	Gabriel Landais
Date de sortie	17 janvier 2001

- Le système d'impression pourrait être revu afin d'offrir une gestion centralisée des impressions, avec un système de carte. Une solution « clef en main » est possible, en passant par une société privée. EIAV (EI AUDIOVISUEL, ZA du Petit Nanterre, 10 rue des Peupliers - Bât. 301, 92752 NANTERRE CEDEX, Tél. 01 47 86 92 00, Fax. 01 47 86 92 39) propose ainsi un système avec station d'impression. Leur module « serveur d'impression » a trois buts essentiels :

- Ne déclencher les impressions que lorsque l'utilisateur se présente réellement devant l'imprimante, afin d'éviter de mélanger les impressions des différents usagers.
- Filtrer les impressions trop importantes ou à caractère répréhensible.
- Assurer le paiement des impressions (gains substantiels pour la bibliothèque) et cela, sans se tromper d'utilisateur.

Concrètement, ce système fonctionne de la manière suivante : l'utilisateur achèterait à une machine située dans le hall de la bibliothèque une carte créditée d'un certain nombre d'unités. Lorsqu'il lancerait une impression, la station d'impression lui demanderait son numéro de carte et garderait sa demande en mémoire. L'utilisateur pourrait ainsi lancer le nombre d'impressions qu'il désire au cours de sa session Internet. En fin de session, il se rendrait à la station d'impression ; en tapant à nouveau son numéro de carte, la station afficherait sur son écran le récapitulatif des impressions demandées. L'utilisateur sélectionnerait alors celles qu'il désire vraiment effectuer, puis lancerait les impressions, qui sortiraient directement sur l'imprimante reliée à la station d'impression. Chaque station d'impression nécessite l'achat d'un PC. Afin de ne pas multiplier les frais, il pourrait y avoir non pas une station par département, mais une par étage (soit 4 au total). Le budget pour une gestion centralisée payante des impressions « MmédiaView Serveur d'impression » avec 4 stations d'impression est de 41 000 € (268 960 F) HT. Elle comprend :

- Licences (garantie 1 an)
- Licences MmédiaView - serveur
- Licences MmédiaView - 4 stations
- Prestations
- Conduite de projet
- Réunions d'instruction et spécifications
- Installation et paramétrage logiciel MmédiaView sur centralisateurs
- Configuration base de fédération pour les serveurs d'impression
- Graphisme
- Participation au paramétrage des lecteurs de cartes (uniquement Sedeco ou Cartadis)
- Test des imprimantes utilisées et génération package d'installation
- Déploiement sur les postes de consultation et les serveurs d'impression
- Tests et intégration

- Cahier de recette et recette
- Modification manuelle d'exploitation
- Formation interfaces publiques + professionnelles standard (1 session d'une demi-journée)
- Formation administration (1 session d'une demi-journée)
- Frais de déplacement

Le progiciel proposé par la société EIAV est compatible avec les lecteurs Sedeco et Cartadis. Si la bibliothèque choisit un autre fournisseur, il faudra prévoir le développement d'une interface (et par conséquent des frais supplémentaires). Le matériel (à savoir 4 stations, les imprimantes et le système de paiement) est à la charge de la BML, d'où un surplus de 4 postes dédiés aux stations ($1\,524,50\text{ €} \times 4 = 6\,098\text{ €}$) et du système de paiement. Concernant ce dernier, deux sociétés sont en mesure de fournir des distributeurs et lecteurs de cartes compatibles avec le système MmédiaView, à savoir Sedeco et Cartadis. Mais Sedeco ne propose ses produits que dans le cadre d'une gestion du système des photocopies (mise en place et maintenance des appareils), or la bibliothèque fonctionne sur un autre système, et en changer complètement reviendrait très cher. Concernant Sedeco, c'est EIAV qui devrait leur acheter leurs produits et les revendre ensuite à la bibliothèque. Les tarifs sont les suivants : 715.50 € HT pour un boîtier de paiement (il en faudrait 4), 2 848.50 € HT pour une borne de rechargement, 64 € HT pour 100 cartes rechargeables, le tout garanti 1 an retour en atelier), et 1 500 € HT pour l'installation et le paramétrage des 4 unités, soit un total de : 7 274,5 € HT.

Au final, s'il est évident que le système actuel d'impression n'est pratique ni pour les usagers ni pour le personnel, et qu'il convient par conséquent d'y remédier, la solution automatisée de gestion centralisée des impressions demeure néanmoins très onéreuse (**54 274,5 € HT soit 356 040 F HT**). La mise en place de Pipop devrait déjà permettre d'informer l'utilisateur sur le fonctionnement des impressions. C'est sur le système lui-même et sur sa simplification qu'il conviendra encore de réfléchir à l'avenir, afin de trouver une solution moins onéreuse pour la bibliothèque.

2.2.2 La temporisation de la session

POURQUOI ? Face au non-respect massif du temps réglementaire constaté par le personnel et les usagers eux-mêmes, une temporisation automatique des sessions Internet semble s'imposer, et ce afin d'empêcher que certains usagers ne monopolisent les postes, pervertissant ainsi l'idée même d'un libre accès à Internet. Dans le but de respecter l'autonomie des usagers et de ne pas rajouter du travail au personnel, un système de minuterie pourrait être mis en place. Grâce à un tel système, une autorégulation des usagers serait possible, puisque chacun saurait où il en est de son temps de session ou d'attente. Les personnes n'hésiteraient plus à attendre derrière un usager en cours de session, car la minuterie légitimerait en quelque sorte leur attente, gommant le flou qui règne actuellement quant à la fin d'une session. On passerait ainsi d'un « temps subjectif » à un « temps objectif », ce qui devrait améliorer les flux de façon notable. En ce qui concerne le personnel, il serait libéré de la surveillance « manuelle » des temps de session (prise de notes), remplacée par un écran de contrôle permettant une relance des postes depuis la banque.

COMMENT ? Un système de temporisation automatique consiste à placer sur les postes un système coupant la session de l'utilisateur au bout de 30 minutes. Une minuterie bien visible apparaît en haut à gauche de l'écran, afin de renseigner l'utilisateur en cours de session du temps qu'il lui reste, et les usagers qui désirent prendre sa suite du temps leur restant à attendre. Du côté du personnel, un écran de contrôle sur son poste permet d'avoir une vue globale des sessions en cours, avec le temps restant pour chaque poste. Pour redémarrer une session sur demande de l'utilisateur, il n'a qu'à cliquer sur le poste concerné et une nouvelle session de 30 minutes est lancée. La mise en place d'un tel système demande un mois plein de travail à l'informaticien.

2.3. Conditions d'accès à l'outil

2.3.1 Un tract d'information pour les internautes

POURQUOI ? Ce tract doit permettre d'informer les usagers des changements intervenus dans les modalités d'accès à Internet et les inciter à profiter de toutes les possibilités mises à leur service. Il résumera le nouveau fonctionnement des postes Internet :

- Possibilité d'effectuer une recherche libre sur les postes debout en libre accès (temporisation automatique de 30 minutes) ou une recherche longue sur des postes assis (un par département) après réservation et pour une heure.
- Existence de l'Espace Multimédia et ses différentes possibilités d'usage : les séances de formation technique à l'outil mais aussi à la recherche documentaire (l'« Heure Internet »).
- Fonctionnement de l'imprimante.

COMMENT ? Grâce à un tract sous forme papier et sous forme électronique. Sous forme papier, son format est de 10 × 21 cm ; il est imprimé recto-verso en une seule couleur sur un papier couche moderne brillant 170 grammes. Poids d'un exemplaire : 3,57 grammes. Compter un jour de travail pour la maquette et deux jours pour l'impression. Le tarif pour 6 000 exemplaires est de 223 € HT. Les 1 000 exemplaires supplémentaires sont facturés 19 € HT. Le tout est hors taxe, hors correction d'auteur et hors livraison. Le prix du papier est au cours du jour du devis (tarifs de l'imprimerie Charvet).

Sous forme électronique, il servirait de page d'accueil aux postes Internet en libre accès. Cela demanderait une journée de travail à l'informaticien.

2.3.2 Création d'une « Heure Internet »

POURQUOI ? Chaque département délèguera une fois par mois un membre de son équipe dans l'Espace Multimédia ou l'Espace Formation afin qu'il présente au public une sélection de sites et de bases de données pertinents en liaison avec les disciplines du département et son offre documentaire. L'objectif de ces séances sera l'apprentissage à la recherche critique et à l'utilisation des bases de données proposées par la bibliothèque, ainsi qu'à l'exploitation des ressources documentaires accessibles en ligne. Il s'agit donc de montrer aux usagers comment exploiter Internet dans toutes ses potentialités documentaires.

COMMENT ? Des séances d'initiation à la recherche documentaire sont organisées au rythme d'une séance par mois et par département. L'inscription à cette « Heure Internet » se fait dans le département relatif à la discipline de recherche souhaitée. Les inscriptions sont gérées grâce à un planning commun (voir ci-dessous, *Valorisation de l'Espace Multimédia*). Les départements

s'efforceront de communiquer autour de ce rendez-vous de la manière la plus efficace possible, en proposant notamment ces séances aux internautes qui s'inscriront pour consulter les postes dédiés à la recherche documentaire, ou bien en les mentionnant sur des panneaux d'information ou des tracts posés à proximité des postes ou sur les tables. Le tract d'information pour les internautes mentionnera également ces séances. Afin que le personnel puisse les assurer au mieux, il pourra suivre une initiation ou un approfondissement à ce sujet dans le cadre de la formation continue.

2.3.3 Valorisation de l'Espace Multimédia

POURQUOI ? Actuellement, l'Espace Multimédia n'a pas trouvé une fonction satisfaisante, ni dans l'esprit du public, ni dans celui du personnel. L'activité principale y est la messagerie et ses possibilités ne sont pas exploitées. Dans un scénario promouvant la formation et l'information de l'utilisateur, il est essentiel de développer un espace phare, pour y centraliser les nouveaux services proposés. L'Espace Multimédia doit devenir un véritable espace pédagogique, agencé et fonctionnant de façon plus cohérente.

COMMENT ?

- Messagerie. Vu que la messagerie est interdite ailleurs dans la bibliothèque, les postes de l'Espace Multimédia sont pris d'assaut pour cette fonction. La première chose à faire est donc de limiter l'accès à la messagerie. 5 postes sont maintenus à cet effet : 2 en accès libre, à l'entrée à droite (un poste sera rajouté à celui existant déjà), et 3 autres, sur réservation, au fond à droite (ces postes sont actuellement utilisés pour les enfants et seront donc libérés lors de la réouverture de la section Jeunesse). Les 2 postes en accès libre seront temporisés à 30 minutes et seront relancés par le personnel selon les conditions décrites plus haut.
- Disposition des postes. Pour conserver la surveillance des postes Internet par le personnel et permettre également des formations en groupe, il faut disposer autrement les postes. Les postes de bureautique doivent être installés sous les fenêtres, contre le mur du fond à gauche en entrant. Les postes Internet dédiés à la formation et à la consultation sur réservation seront disposés en L, les écrans étant visibles depuis la banque.

- Amélioration de l'outil. Dans le cadre d'un apprentissage poussé, il est absolument indispensable d'adopter un navigateur courant, tel que Netscape ou Internet Explorer et non plus se contenter du navigateur propre à la bibliothèque. De plus, il est impératif d'harmoniser les postes car certains n'ont pas les mêmes logiciels que d'autres (Acrobat Reader).
- Planning informatisé en réseau. L'Espace Multimédia accueille les formations organisées par les départements et dirigées par le personnel de ces départements (voir l'« Heure Internet »). Pour permettre ces formations, il faut développer un planning commun informatisé que chacun peut compléter et consulter. L'avancée du planning sera également consultable sur le site Web de la bibliothèque, afin que les usagers puissent en savoir plus sur les contenus pédagogiques (thèmes des formations proposées), sur les créneaux horaires disponibles et sur les places restantes. Un tel planning est réalisable grâce à Excel.
- Les formations pilotées par l'Espace Multimédia. Il ne s'agit pas ici de recherche documentaire mais d'apprentissage technique à l'outil, aux logiciels, et à la formation professionnelle. Le personnel accomplirait un vrai travail d'accueil de nouveaux publics avec des réservations à des heures précises : classes, demandeurs d'emploi, étudiants, retraités, etc., pour des formations de groupes ayant les mêmes intérêts. Lors de ces formations, l'Espace Multimédia sera fermé au public pendant plusieurs heures. Plusieurs optiques sont envisagées : soit un animateur extérieur à la bibliothèque (instituteur avec sa classe, animateur dans une maison de retraite, etc.) vient mettre en œuvre sa propre formation, soit le personnel de l'Espace Multimédia organise ses séances (présentation de Outlook, historique d'Internet, présentation de bases de données, explication des formats, des langages, comment consulter des annuaires de sites spécialisés, comment créer un site personnel). Dans ce dernier cas, le recrutement d'une personne paraît indispensable. Il faut donc un animateur motivé, titulaire d'un BETEP par exemple ou un personnel de catégorie B. **Budget pour le recrutement d'un personnel de catégorie B : 33 336 € + 800 € d'indemnités / an.**
- Le déplacement des imprimantes. Il est nécessaire de les rapprocher de la banque afin que le personnel puisse contrôler les impressions et le paiement de façon satisfaisante.

2.3.4 Un Espace Formation

Dans l'optique de la création d'une salle dédiée à la formation, on ne peut imaginer d'y déplacer les formations telles qu'elles ont été décrites ci-dessus. En effet, cela nécessiterait l'achat de nombreux postes supplémentaires alors que la vocation de l'Espace Multimédia est de proposer précisément ces postes. D'autre part, il ne semble pas bon de disséminer les formations et les services à différents niveaux de l'établissement. Le public doit pouvoir se repérer facilement. Il est plus cohérent de valoriser un espace déjà existant et qui est prêt à s'investir si on lui en donne les moyens, plutôt que de créer artificiellement un espace qui regroupe des services totalement différents.

3. TABLEAU RECAPITULATIF

Ce tableau récapitule les différents axes du scénario proposé et les coûts engendrés par la réalisation des diverses mesures présentées. Il va sans dire que, lorsque c'était possible, ce sont les solutions les moins coûteuses qui ont été choisies. Dans la mesure où le scénario final préconise surtout des solutions techniques, le travail local de l'informaticien a été privilégié plutôt que l'achat de logiciels clef en main. La solution du système de gestion centralisée des impressions par carte a été intégrée au tableau, mais le coût final du scénario compte deux variantes (avec et sans le système) car son coût double quasiment le budget final.

Nature de la solution	Durée de sa mise en application	Coût technique	Coût en termes de personnel
Mise en place de deux postes catalogue dans le hall	3 semaines (commande, réception et configuration des postes)	2 postes : 3 050 € TTC	Installation et configuration par l'informaticien (3 journées de travail)
Ajout de 8 postes, Internet et catalogue, et de leurs meubles dans les départements et l'Espace Multimédia	4 semaines (commande, réception et configuration des postes)	12 196 € TTC (postes) + 8 811 € HT TOTAL : 12 196 € TTC + 8 811 € HT	Installation et configuration par l'informaticien (1 semaine de travail)
Un poste par département consacré à la recherche documentaire	1 mois	Compris dans l'ajout de postes	Investissement de la part du personnel dans les départements
Le logiciel Pipop pour lancer les impressions papier	1 semaine	Gratuit	1 semaine de travail pour l'informaticien
Gestion centralisée des impressions par carte	2 mois	54 274,5 € HT	Néant (l'entreprise offre une solution « clef en main »)
La temporisation automatique de la session	2 mois	Néant	1 mois de travail pour l'informaticien + formation du personnel
Un tract d'information pour les internautes	1 mois	Tract papier 223 € HT	Réalisation : 1 journée de travail d'un conservateur + Mise sous forme électronique : une journée de travail d'un informaticien
Création d'une « Heure Internet »	1 mois	Néant	Formation continue et investissement du personnel des départements
Valorisation de l'Espace Multimédia	1 mois	Achat de 2 postes (compris dans l'ajout de postes)	Recrutement d'un personnel de catégorie B : 33 336 € + 800 € d'indemnités / an + mise en place des formations pilotées
Planning informatisé en réseau	1 mois et demi	Néant	1 mois et demi de travail pour l'informaticien

Le coût total de ce scénario est donc estimé à :

- 58 419 € (383 210 Francs) sans le système d'impression, à savoir : **15 246 € TTC + 9 037 € HT** + un personnel de catégorie B (**33 336 € + 800 € d'indemnités par an**).
- 112 693,5 € (739 250 Francs) avec le système d'impression, à savoir : **15 246 € TTC + 63 311,5 € HT** + un personnel de catégorie B (**33 336 € + 800 € d'indemnités par an**)

Partie 4 : Planning et budgets

Il s'agit ici de présenter le planning suivi par le groupe pour mener à bien le projet, ainsi que le budget prévisionnel et le budget réalisé.

1. Planning de gestion de projet

Mardi 15 janvier	Jeudi 17 janvier
Réception du projet	Visite sur site. 14 h 30 : RV avec M. Calenge et Mme Rouge

Jeudi 7 février	11-16 février : Stage n° 1
Réunion du groupe	Lundi matin : RV avec le commanditaire
Mise au point des grilles d'observations et des questionnaires	Observations et questionnaires

Mercredi 6 mars (9h-12h)	Mercredi 20 mars
9h. : Rendez-vous avec M. Bérard	Comite de pilotage n° 1, BML
Rédaction de la Définition de la prestation	Lecture de la Définition de la prestation
Mise au point de la stratégie du stage n°2	Lecture de la stratégie du stage n° 2
Ordre du jour du CP 1	Validations par le commanditaire
Mardi 19 mars (17h.30) : RV avec M. Bérard	
Mercredi 20 mars (14 h-18 h.)	Jeudi 28 mars (14h-18h.)
Compte-rendu du CP1	Mise au point des grilles d'analyse
Rédaction du Plan d'action de stage n°2	Analyse des données
Mise au point du plan du rapport final	

Jeudi 4 avril (14h-18h.)	Jeudi 18 avril (14h-18h.)
Analyse des données	Mise au point des grilles d'entretien
	Grilles d'analyse des entretiens

22 - 26 avril : Stage n° 2	Jeudi 2 mai (14 h-18h.)
Lundi matin : RV avec le commanditaire	Compte-rendu du stage n° 2
Lundi après-midi : retouches et mises au point	Analyse des données
Entretiens, etc...	

Jeudi 16 mai (14h-18h.)	Jeudi 23 mai (14h-18h.)
Réflexion sur les scénarios	Comité de pilotage n° 2, BML
Rédaction de la Proposition de scénarios	Lecture de la Proposition de scénarios
Ordre du jour du CP2	Choix d'un scénario par le commanditaire

Jeudi 30 mai (14h.-18h.)	Jeudi 6 juin (14h.-18h.)
Compte-rendu du CP2	Rédaction du Cahier des charges final
Réflexion, approfondissement sur le scénario	Ordre du jour du CP3

Jeudi 13 juin	Jeudi 20 juin (14h.-18h.)
Comité de pilotage n° 3, BML	Rédaction du Rapport final
Présentation du Cahier des charges	Rédaction de l'article Gazette
Validation du scénario	

Jeudi 27 juin	Jeudi 4 juillet
Remise du Rapport	Préparation de la soutenance
Préparation de la soutenance	

Jeudi 11 juillet	Mardi 16 juillet
Préparation de la soutenance	Soutenance

2. Les budgets

(Voir pages suivantes)

2.1. Le budget prévisionnel

BUDGET PREVISIONNEL du 21 janvier au 23 mai 2002			
DEPENSES DE FONCTIONNEMENT		MONTANT PREVISIONNEL	PRISE EN CHARGE
TRANSPORTS			
Métro ou bus = 1,22 €	3 rencontres : 6 trajets/ 5 personnes	36,59 €	Elèves Conservateurs
	2 semaines de stage : 20 trajets / 5 personnes	243,92 €	Elèves Conservateurs
	3 comités de pilotage : 6 trajets / 3 personnes	21,95 €	Elèves Conservateurs
TEMPS PASSE			
Taux horaire brut = 18,29 €	3 rencontres de 2 heures / 5 personnes	548,82 €	ENSSIB
	2 semaines de stage de 35 heures / 5 personnes	6 418,10 €	ENSSIB
	3 comités de pilotage : 2 heures / 3 personnes	329,29 €	ENSSIB
	10 réunions du groupe : 3 heures / 5 personnes	2 744,08 €	ENSSIB
	Traitement individuel des données : 6 heures / 5 pers.	548,82 €	ENSSIB
FRAIS FONCTIONNEMENT			
	1 carte photocopie	15,24 €	ENSSIB
	300 photocopies	30 €	BM Part-Dieu
	1 compte d'impression	15,24 €	ENSSIB
	Téléphone	22,87 €	ENSSIB
	10 repas sur site du stage : 5 personnes	381,12 €	Elèves Conservateurs
	TOTAL	11 310,80 €	

2.2. Le budget réalisé

BUDGET REALISE du 21 janvier au 20 juin 2002			
DEPENSES DE FONCTIONNEMENT		MONTANT	PRISE EN CHARGE
TRANSPORTS			
Métro ou bus = 1,22 €	3 rencontres : 6 trajets X 5 personnes	36,59 €	Elèves Conservateurs
	2 semaines de stage : 20 trajets X 5 personnes	243,92 €	Elèves Conservateurs
	3 comités de pilotage : 6 trajets X 3 personnes	21,95 €	Elèves Conservateurs
TEMPS PASSE			
Taux horaire brut = 18,29 €	3 rencontres de 2 heures X 5 personnes	548,82 €	ENSSIB
	2 semaines de stage de 35 heures X 5 personnes	6 418,10 €	ENSSIB
	3 comités de pilotage : 2 heures X 3 personnes	329,29 €	ENSSIB
	12 réunions du groupe : 3 heures X 5 personnes	3 292,20 €	ENSSIB
	Travail personnel / projet : 3h / sem X 5 pers.(Janv. à Mars)	3 017,85 €	ENSSIB
	Traitement individuel des données : 6 heures X 5 pers.	548,82 €	ENSSIB
	Rédaction du rapport : 2 h / sem X 5 pers. (avril à juin)	2 011,90 €	ENSSIB
FRAIS DE FONCTIONNEMENT			
	1 carte photocopie	15,24 €	ENSSIB
	792 photocopies	79 €	BM Part-Dieu
	1 compte d'impression	15,24 €	ENSSIB
	Téléphone	30,50 €	ENSSIB
	10 repas sur site du stage : 5 personnes	381,12 €	Elèves Conservateurs
	TOTAL	16 990,74 €	

Conclusion

Ce projet s'est déroulé en deux temps. Le premier, qui a duré de février à fin avril, a été consacré à l'étude de l'existant. Celle-ci a nécessité un long travail de dépouillement et d'analyse qui n'apparaît pas dans ce document mais dans le dossier d'accompagnement. Aux yeux du commanditaire, cette étude est une pièce fondamentale, sur laquelle il va construire sa stratégie de communication auprès du personnel de la BML en ce qui concerne les changements à apporter au service Internet.

Le second temps, de mai à juin, était celui de la construction d'un scénario réaliste : les mesures qui ont été approfondies dans le Cahier des charges final ont toutes été considérées par le commanditaire comme étant susceptibles d'être appliquées à court et moyen terme.

Ces deux temps d'analyse et de prospection ont permis au groupe projet de s'investir avec un grand intérêt dans des domaines alors peu connus. Les entretiens avec le personnel de la BML, l'analyse des données, les comités de pilotage ont été des moments d'enrichissement et d'apprentissage très appréciés. Il est vrai que ce projet s'est révélé particulièrement motivant dans la mesure où la mission était claire et bien circonscrite, les objectifs concrets et les solutions à apporter réalistes.