

Remerciements

Je tiens à remercier tout d'abord l'ensemble du personnel de l'établissement qui m'a accueillie pour mon stage et tout particulièrement Jean Bernon, son directeur, et ma responsable de stage, Claire Denecker, qui a toujours été entièrement disponible pour m'aider et me conseiller. Son expérience professionnelle et tout simplement ses qualités d'écoute et de communication m'ont beaucoup appris. Je la remercie pour avoir bien voulu relire ce présent rapport et y apporter de nombreuses améliorations.

Ma reconnaissance va également à Mme Icardo, ma directrice de mémoire, qui a suivi régulièrement mon stage et a nourri ma réflexion de ses conseils et de son expérience.

Je remercie enfin toutes les personnes qui, au sein du SCD ou de l'université, m'ont accordé du temps pour des entretiens, des explications et qui m'ont permis de passer ces trois mois dans une atmosphère particulièrement conviviale et dynamique.

Sommaire

INTRODUCTION	5
PARTIE 1 : LE SCD DE LYON 3	6
1. LE CONTEXTE UNIVERSITAIRE.....	6
2. LES BIBLIOTHÈQUES	6
2.1. <i>L'intégration des bibliothèques de facultés et la création des bibliothèques universitaires</i>	7
2.2. <i>Les trois bibliothèques universitaires</i>	7
2.3. <i>Les bibliothèques associées</i>	8
2.4. <i>Les collections</i>	9
2.4.1 La dispersion.....	9
2.4.2 L'extension des locaux.....	9
2.4.3 Les « pôles de référence »	10
3. LES SERVICES CENTRAUX	10
3.1. <i>Service de l'administration : personnel et comptabilité</i>	10
3.2. <i>Le service des nouvelles technologies de l'information (NTI)</i>	11
3.3. <i>Le SCA (Service central des acquisitions)</i>	12
3.4. <i>Les missions transversales</i>	12
4. CONCLUSION.....	13
PARTIE 2 : LES ACTIVITÉS DU STAGIAIRE	14
1. PARTICIPATION À LA VIE DU SCD	14
1.1. <i>Observations</i>	14
1.1.1 L'accueil des nouveaux arrivants.....	14
1.1.2 Démarches personnelles	14
1.1.3 <i>La bibliothèque de la Manufacture</i>	15
1.2. <i>Service public</i>	16
1.2.1 Intégration et formation.....	16
1.2.2 Le renseignement et l'accueil	16
1.2.3 La bonne attitude « face public » ?	17

2.	PARTICIPATION À LA COMMUNICATION DU SCD.....	18
2.1.	<i>La fonction communication</i>	18
2.2.	<i>La communication externe du SCD</i>	19
2.2.1	Les publications	19
2.2.2	Les événements	20
2.2.3	Le site web	21
2.2.4	Conclusion	21
2.3.	<i>SCD Infos</i>	21
2.3.1	Le projet.....	21
2.3.2	La cible et ses attentes.....	22
2.3.3	Les objectifs.....	22
2.3.4	Contenu, support et diffusion	23
2.3.5	Conclusion	23
3.	PARTICIPATION À LA FORMATION DES USAGERS.....	24
3.1.	<i>La méthodologie du travail universitaire</i>	24
3.1.1	Définition.....	24
3.1.2	à Lyon 3	24
3.1.3	La réforme 3/5/8.....	25
3.2.	<i>Ma participation</i>	25
3.2.1	Le groupe de travail SIBER.....	25
3.2.2	La formation de formateurs	26
3.2.3	La réunion des formateurs à l’URFIST de Lyon	26
3.2.4	Mes questionnements sur la formation des usagers	26
	CONCLUSION	28
	TABLE DES ANNEXES	29

Introduction

Mon choix de stage a été très largement influencé par deux points : tout d'abord, je souhaitais intégrer un service transversal car il me semblait que j'aurais ainsi l'opportunité d'appréhender la bibliothèque plus largement et d'échanger avec l'ensemble des services. D'autre part, je souhaitais mener un travail en rapport avec l'étude des publics, aussi forte est ma conviction que c'est vers cela que doivent se diriger les bibliothèques.

La proposition de stage au service commun de la documentation (SCD) de l'université Lyon 3-Jean Moulin a répondu à ces deux attentes. J'ai travaillé trois mois auprès de la responsable des missions transversales communication et formation des usagers, et j'ai eu en charge plus particulièrement l'étude de la communication à destination du public des enseignants-chercheurs. J'ai pu non seulement rencontrer et échanger avec de très nombreux membres du personnel des bibliothèques, mais également avec des enseignants-chercheurs, des personnels administratifs de l'université ainsi que des personnes ressources à l'extérieur. J'ai beaucoup circulé au sein des différentes composantes, beaucoup « communiqué » par téléphone, messagerie électronique et oralement, vivant en somme ce sur quoi je réfléchissais : les circuits de communication au sein de l'université et du SCD. Mon expérience de stage a par là même particulièrement nourri mon mémoire d'étude dont le sujet est la communication du SCD à destination des enseignants-chercheurs au sein de l'université.

J'ai eu pour mission durant mon stage d'élaborer une lettre d'information à destination des enseignants-chercheurs de Lyon 3. Ce projet « SCD Infos » a eu différentes phases : étude du public, travail sur les objectifs, recherche d'information, réflexion, choix techniques pour l'édition et la diffusion. Chacune de ces étapes m'a ouvert les yeux sur un grand nombre de questions et de difficultés que je ne soupçonnais pas et qui sont le lot quotidien des responsables de la communication.

Mon stage a été très riche d'enseignements, tant au point de vue des connaissances professionnelles que des relations humaines, et j'espère que le présent rapport saura en rendre compte.

Partie 1 : le SCD de Lyon 3

1. Le contexte universitaire

En 1969, par l'arrêté du 5 décembre, sont créées deux universités : Lyon 1 (sciences et médecine) et Lyon 2 (sciences humaines et sociales). Le 26 juillet 1973, un décret du Ministre de l'Education nationale crée une troisième université à partir des composantes de Lyon 2. Aujourd'hui, l'université Lyon 3-Jean Moulin est la plus petite des universités lyonnaises. Elle est répartie sur plusieurs sites¹, certains anciens, d'autres plus récents. Elle compte environ 20 000 étudiants dont 15 000 sur le nouveau campus de la Manufacture, quelques milliers sur l'ancien campus des quais (quai Claude Bernard, rue Pasteur et rue Chevreul) et environ 1 000 à Bourg-en-Bresse.

L'université est spécialisée en sciences humaines et sociales et compte un Institut d'Administration des Entreprises (IAE), un Institut Universitaire de Technologie (IUT) et 4 facultés : droit, lettres et civilisations, philosophie, langues. Après de nombreux projets et déménagements, les enseignements des deux premiers cycles de droit et de langues occidentales ainsi que la totalité de ceux de gestion ont été regroupés à la Manufacture. Le troisième cycle et les centres de recherche de droit sont pour la plupart rue Chevreul. L'enseignement des langues slaves et orientales est réparti sur les deux sites ; quant aux lettres, la recherche et la maîtrise sont sur les quais². Enfin, les 1^{er} cycles de philosophie sont à la Manufacture tandis que la suite du cursus se déroule rue Pasteur.

2. Les bibliothèques

L'organisation administrative des bibliothèques universitaires est régie par le décret n° 85-694 du 4 juillet 1985 sur les services de documentation dans les établissements d'enseignement supérieur, modifié par le décret n° 91-320 du 27

¹ Voir annexe 1.

mars 1991. La nouvelle réglementation avait pour objectif d'ordonner les différentes unités documentaires de l'université à l'intérieur d'un même service : le service commun de la documentation.

2.1. L'intégration des bibliothèques de facultés et la création des bibliothèques universitaires

En 1989, le conseil d'administration de l'université Lyon 3 vote la création de son service commun de la documentation (SCD) ainsi que l'intégration progressive des bibliothèques de facultés à la bibliothèque universitaire. Cette intégration commence véritablement en 1991 : philosophie, lettres, droit et gestion.

En 1994, la bibliothèque Droit AES, venue du campus de Lyon 1 à la Doua, s'installe sur le site de la Manufacture. En 1996, la nouvelle Bibliothèque de la Manufacture ouvre ses portes. En 1998, la bibliothèque Droit AES est fermée, ses collections et son équipe aménagent au 4^e étage de la nouvelle Bibliothèque de la Manufacture.

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

En 2002, les dernières bibliothèques de facultés, langues-philosophie et lettres-civilisations fusionnent et s'installent sur un nouveau site rue Bancel : c'est la nouvelle *bibliothèque lettres et langues* inaugurée en avril 2002.

Les fréquents déménagements et la dispersion des enseignements ont obligé le SCD à changer l'organisation de ses collections sur ses différents sites. Alors que la nouvelle *bibliothèque de la Manufacture* était en 1999 destinée à servir les 1^{er} et 2^{ème} cycles de lettres et de gestion, la pluridisciplinarité s'est rapidement élargie ce qui a rendu la répartition des collections un peu moins lisible.

2.2. Les trois bibliothèques universitaires

Aujourd'hui, le service commun de la documentation coordonne donc sur trois sites différents ses trois bibliothèques :

² Voir annexe 1.

- *la bibliothèque de la Manufacture* (4 500 m²) couvre toutes les disciplines de l'université du 1^{er} cycle à la licence, le droit jusqu'à la maîtrise et tous les cycles de gestion. Ses collections comptent plus de 100 000 ouvrages³.
- *la bibliothèque de recherche en droit* (800 m²), située dans le bâtiment ancien du 15 quai Claude Bernard, couvre le 3^e cycle de droit et les sciences politiques. Pôle de référence lyonnais en droit, cette bibliothèque offre aujourd'hui une collection d'environ 25 000 ouvrages, 400 titres de périodiques. C'est la deuxième entité du SCD, mais elle souffre de la vétusté de ses locaux.
- *la bibliothèque lettres et langues* (1 400 m²), située à 500 mètres du campus des quais (rue Bancel), offre au public une collection de 65 000 ouvrages couvrant le 2^e cycle et la préparation des concours d'enseignement en philosophie, littérature, langues occidentales et civilisations ainsi que les 2^e et 3^e cycles en langues slaves et orientales. La *bibliothèque lettres et langues* est considérée comme une bibliothèque « provisoire », installée dans des locaux prêtés par le Conseil général. Elle est destinée à se recomposer en fonction des changements futurs et des déménagements des enseignements.

2.3. Les bibliothèques associées

Le campus de Lyon 3 présente une petite trentaine de bibliothèques de recherche dites « associées », d'importance plus ou moins variée. Parmi ces bibliothèques associées, celle du CEUBA (Centre d'études universitaires de Bourg et de l'Ain), à Bourg-en-Bresse, a un statut particulier : couvrant essentiellement le 1^{er} cycle de droit, elle travaille complètement en réseau avec le SCD et participe directement au catalogage dans le Sudoc.

Hormis le CEUBA, les autres bibliothèques associées sont rattachées à des centres ou instituts de recherche de l'université Lyon 3 auxquelles le SCD propose depuis plusieurs années un plan de classement commun des collections en Dewey adapté à chacune, le traitement rétrospectif de leurs fonds et le catalogage dans le Sudoc. Une dizaine d'entre elles sont actuellement prises en charge par le service central

³ Un projet de restructuration des bâtiments, prévoyant le doublement des surfaces est prévu depuis 2001. Le commencement des travaux est programmé pour septembre 2003.

des acquisitions du SCD ; cette mission est plus difficile aujourd'hui à remplir car l'emploi à temps plein qui y était consacré a été remplacé par un mi-temps⁴.

Après cette première campagne de catalogage retrospectif, les relations avec les bibliothèques associées se sont espacées. Le SCD a en projet⁵ une nouvelle campagne⁶ et va relancer sa communication à destination de ces partenaires.

2.4. Les collections

2.4.1 La dispersion

L'existence de plusieurs campus à Lyon 3 et la dispersion des enseignements⁷ a demandé au SCD de gros efforts pour réorganiser ses collections. L'unité documentaire est réalisée pour les collections d'économie-gestion mais les autres disciplines sont dispersées entre différents sites selon leurs niveaux (1^{er} cycle, 2^e cycle et 3^{ème} cycle-recherche). Dans la grande majorité, les collections ont suivi les enseignements. Quelques exceptions cependant : l'ancien fonds d'histoire du droit de la Bibliothèque centrale, alors qu'il était du ressort de la *bibliothèque de recherche en droit*, a été rapatrié à la nouvelle bibliothèque interuniversitaire de Gerland, pour des questions de place. D'autre part une partie des collections de la filière Infocom est restée rue Bancel, alors même que la totalité des enseignements dans cette discipline, hormis la préparation au Capes, est aujourd'hui à la Manufacture.

2.4.2 L'extension des locaux...

Le contrat quadriennal 1999-2002 prévoyait l'ouverture en 2001 de la 2^e tranche de la *bibliothèque de la Manufacture* : il s'agit de la rénovation et de la mise en service de la dernière aile de l'ancienne Manufacture des tabacs. A ce jour les travaux n'ont pas commencé car le projet initial a été retardé. Le nouveau contrat quadriennal 2003-2006 annonce l'ouverture pour la rentrée universitaire 2003 : le SCD devrait bénéficier d'une surface de 3 500 m².

⁴ Le SCD a trouvé une solution pour ne pas être surchargé : les bibliothèques associées font leurs recherches dans le SUDOC et ont accès à GEAC pour rentrer eux-mêmes les données d'exemplaires des ouvrages déjà présents dans le Sudoc. Le service central des acquisitions ne prend donc en charge que les créations de notices.

⁵ J'ai réalisé la liste des bibliothèques associées à la demande du directeur du SCD : j'ai donc contacté tous les centres de recherche de Lyon 3, mis à jour les contacts, ajouté les nouvelles bibliothèques, et demandé aux personnes responsables leurs souhaits concernant la prise en charge par le SCD, la participation à SCD Infos...

⁶ Le SCD a obtenu un crédit de la région de 25 000 € pour cette campagne dont 15 000 € en vacances.

⁷ Voir annexe 1.

L'ouverture de cette 2^e tranche suscite beaucoup d'attentes et d'espoir de part et d'autre. La réflexion sur l'aménagement est actuellement en cours et plusieurs projets sont envisagés : une salle de formation de 90 m² équipée de 12 postes informatiques, un fonds de référence et un fonds d'information général, une salle dédiée à la recherche...

2.4.3 Les « pôles de référence »

Le rectorat, l'école normale supérieure, Lyon 2 et Lyon 3 ont convenu d'une « carte documentaire lyonnaise » en sciences humaines et sociales qui charge Lyon 3 de la responsabilité du droit, de la gestion et des langues slaves et orientales. La *bibliothèque de recherche en droit*, la *bibliothèque lettres et langues* et celle de la *Manufacture* ont donc chacune la responsabilité de collections de niveau recherche. Elles souffrent, pour bien remplir leur mission, d'un manque de place, de personnel et surtout, pour la gestion, d'un véritable espace de recherche. Toutefois, l'ouverture d'un tel espace nécessiterait que le SCD puisse recruter du personnel pour les acquisitions car l'élaboration d'un fonds recherche nécessite un gros travail de veille documentaire, de bulletinage, de prise de contact et de communication avec les enseignants-chercheurs.

3. Les services centraux

3.1. Service de l'administration : personnel et comptabilité

Le service commun de la documentation de Lyon 3 est le plus petit des SCD lyonnais. Son personnel compte 76 personnes équivalent temps plein dont 48 titulaires réparties entre les services administratifs du SCD et les 3 bibliothèques universitaires⁸. La politique de l'établissement, depuis plusieurs années, est d'engager de nombreux contractuels sur le budget propre de l'établissement. Aujourd'hui, entre un quart et un tiers du personnel est sous contrat, ce qui a des incidences sur la formation et la gestion du personnel.

Le budget 2002 du SCD a été important : il a donc été porté à 1 494 969 euros (dont plus de la moitié en dépenses documentaires et 357 965 euros en personnel

⁸ en période de pleine activité et y compris les postes vacants. Voir annexe 3.

contractuel). A titre comparatif, le budget global de l'université en 2002 est monté de 53 millions d'euros. Plus de 64 % des dépenses sont effectuées pour le personnel.

Au sein de l'université, les relations avec l'agence comptable sont importantes. Lors de la réunion d'encadrement du SCD où le budget 2002 a été présenté, le personnel a souligné la difficulté chronique engendrée pour les dépenses documentaires par le fait que l'année universitaire et l'année budgétaire ne concordent pas. La direction du SCD a proposé de sensibiliser l'agence comptable et l'administration de l'université sur cette question.

3.2. Le service des nouvelles technologies de l'information (NTI)

Le SCD a son propre service informatique, ce qui lui permet une grande autonomie dans ses choix, ses achats, ses installations et une efficacité certaine. La mise au point, en 1996, d'un tout nouveau système d'information SIBER 3 en est le fruit. SIBER permet l'accès aux catalogues des BU, des bibliothèques associées et de nombreuses bibliothèques en France et à l'étranger ; il donne accès à des listes de signets, à des liens, aux bases de données en ligne et sur cédéroms, à des services personnalisés.

Le service informatique du SCD a mis en place un autre outil, baptisé « intranet documentaire » qui permet l'accès à la plupart des cédéroms en dehors des bibliothèques mais dans l'enceinte de l'université. Aujourd'hui, une quarantaine de postes ont été installés dans différents points de l'université, à la demande d'enseignants-chercheurs. Le suivi pédagogique de l'intranet documentaire n'est pas facile à gérer et c'est la raison pour laquelle la communication autour de cet outil ne fait pas aujourd'hui l'objet d'une politique volontariste : lors de mes entretiens, la quasi totalité des enseignants en ignoraient l'existence⁹. Soulignons toutefois que ce service est un formidable outil pour insérer les ressources documentaires au sein de l'université et du milieu des enseignants-chercheurs.

⁹ Je ne rentre pas dans le détail du service NTI dont les initiatives et les projets sont multiples, car un élève-conservateur de l'ENSSIB y a fait son stage en même temps que moi : Pierre GUILLERAY.

3.3. Le SCA (Service central des acquisitions)

Le service central des acquisitions est créé en septembre 1993 afin de restructurer la totalité des circuits d'acquisitions antérieurs ; en 1994, le module d'acquisition GEAC Advance est mis en place. Situé au rez-de-chaussée de la *bibliothèque de la Manufacture*, le SCA voit passer tous les documents acquis dans les trois BU et en relation avec les bibliothèques associées. Il s'agit surtout des tâches « techniques » telles que le catalogage, la commande, etc... Les acquéreurs ont leurs bureaux au 5^{ème} étage ou dans les autres BU. De même l'équipement se situe au sous-sol dans une salle spéciale.

L'existence du SCA permet une rapidité et une efficacité supérieure à celles obtenues lorsque les acquisitions sont traitées par chaque bibliothèque. On notera toutefois que ce système a comme tous les autres son inconvénient : le personnel qui y travaille se sent, et c'est la contrepartie de cette centralisation, un peu isolé du reste du personnel et du reste du traitement du livre¹⁰.

3.4. Les missions transversales¹¹

Il existe au sein du SCD cinq missions transversales :

- la formation continue
- la communication
- la formation des usagers
- la coordination de la documentation électronique
- le PEB

Les personnes qui en sont responsables sont chargées d'autres services, et les missions n'occupent qu'une partie de leur temps de travail. Elles sont directement rattachées à la direction, à l'exception du PEB. Le service transversal, très présent dans toutes les bibliothèques, ne s'inscrit pas dans un modèle hiérarchique classique mais fait l'objet d'une délégation sur une mission précise. Il m'a semblé que dans ce cadre, l'impulsion de la direction est fondamentale car elle doit soutenir et imposer la mission auprès des autres services.

¹⁰ Heureusement, le personnel du SCA, qui dépend du SCD, participe aux permanences de service public du site de *la Manufacture*, afin de permettre le contact avec le public. La BU de *la Manufacture* donne des heures de son personnel au SCD en contrepartie.

¹¹ Voir annexe 2, organigramme du SCD.

4. Conclusion

Pour conclure sur cette présentation du service commun de la documentation de Lyon 3, je souhaite évoquer une question qui a particulièrement été présente à mon esprit durant mon stage : celle de la gestion des ressources humaines. L'extraordinaire diversité des métiers au sein de l'établissement m'a frappée car elle demande à l'ensemble de son personnel de grandes qualités d'adaptation et d'écoute. Le service commun de la documentation de Lyon 3 coordonne des bibliothèques dont la localisation, l'architecture, l'histoire, les missions sont très différentes. Les besoins d'une bibliothèque de recherche et ceux d'une bibliothèque de 1^{er} cycle ne sont pas de la même nature et ne demande pas les mêmes types de compétences au niveau de l'accueil des publics, des services, des acquisitions. Cela induit une gestion des ressources humaines et une communication différentes.

En vivant au quotidien avec le personnel, j'ai pu observer et vivre la qualité de son accueil, qui va de pair avec l'ambiance conviviale qui règne au SCD. Les portes des bureaux sont ouvertes presque continuellement, les gens n'hésitent pas à circuler de l'un à l'autre pour demander ou diffuser une information, des petits événements festifs marquent les arrivées et les départs et les différentes équipes, toutes catégories confondues, déjeunent régulièrement ensemble, permettant ainsi une bonne communication interpersonnelle¹².

¹² Certains déplorent toutefois qu'il n'existe pas de fonction communication interne au SCD car il est vrai que cette dernière reste toujours très utile à la bonne circulation de l'information. C'est d'autant plus vrai que le personnel qui ne travaille pas sur le site de la Manufacture doit bénéficier d'une attention toute particulière.

Partie 2 : les activités du stagiaire

1. Participation à la vie du SCD

Durant mon stage, j'ai bénéficié d'une grande liberté pour approfondir seule les aspects de la vie du SCD qui m'intéressaient plus particulièrement.

1.1. Observations

1.1.1 L'accueil des nouveaux arrivants

L'accueil des stagiaires et des nouveaux personnels prévoyait des visites des trois bibliothèques universitaires, ainsi qu'une présentation du service NTI, de SIBER 3 et du SCA.

Nous avons donc été accueillis avec la nouvelle conservateur chargée des NTI, une nouvelle bibliothécaire adjointe spécialisée et une magasinière chargée des périodiques. Chacun avait des besoins et des demandes très spécifiques et j'ai pu constater combien il est difficile d'y répondre lorsque l'accueil est collectif.

Le SCD Lyon 3, conscient depuis longtemps de cette difficulté a amorcé une réflexion sur l'accueil des nouveaux personnels. Une journée d'étude menée par un consultant en partenariat avec l'URFIST, va avoir lieu sur ce thème. Il s'agira de déterminer un certain nombre de situations d'accueil correspondant à des profils de nouveaux arrivants, de lister leurs besoins et attentes afin de mettre aux points les documents adéquats pour former les acteurs de l'accueil.

1.1.2 Démarches personnelles

- J'ai souhaité approfondir ma visite du service central des acquisitions. J'ai pris rendez-vous avec une des bibliothécaires adjointes spécialisées chargée du catalogage qui, durant toute une matinée, m'a expliqué l'interface de catalogage dans le Sudoc, comment interroger et retrouver une notice, comment en créer une,

comment dédoublonner, etc. J'ai pu réitérer cette courte formation avec la personne chargée des commandes et des relations avec les éditeurs.

- J'ai demandé à assister au Conseil de la documentation. Le nouveau président de l'université, M. Lavorel, était présent, marquant ainsi l'importance qu'il accorde aux questions de la documentation. Après l'approbation du compte-rendu du conseil précédent, a eu lieu une intéressante discussion sur les pénalités de retard et les tarifs des bibliothèques. La place du SICD de Gerland et ses relations avec les autres SCD lyonnais a également été sujet à débat. Le SCD a défendu l'idée de la nécessaire collaboration entre les établissements qui ne doivent pas être mis en concurrence. Il m'a semblé que cette attitude pacifique était sans doute la plus rationnelle. Il s'agit maintenant de considérer les différents SCD lyonnais en terme de complémentarité et d'initier une politique de « réconciliation » entre les différentes universités, très marquées par la rupture Lyon 2 / Lyon 3 et par l'expérience de la Bibliothèque centrale¹³.

- J'ai assisté à une réunion d'encadrement du SCD. J'y ai présenté avec ma responsable de stage le projet SCD Infos et le compte-rendu de mes entretiens avec les enseignants-chercheurs. Le directeur a commenté le budget 2002, et exposé les questions d'actualité concernant l'établissement : les travaux de la tranche 2 bis de la Manufacture, la volonté de mettre au point un bilan annuel d'activité du SCD, la relance des relations avec les bibliothèques associées, etc...

- Quelques regrets : je n'ai pu assister ni à une commission d'acquisition (la dernière a été annulée, faute d'enseignants présents), ni à une réunion de service de *la bibliothèque de la Manufacture*.

1.1.3 *La bibliothèque de la Manufacture*

Du fait de sa localisation, j'ai surtout participé à la vie du site de *la Manufacture*. J'ai donc eu la chance de travailler dans un bâtiment neuf, clair et très agréable. Ouverte au public le 12 novembre 1996, la bibliothèque s'intègre harmonieusement au cœur de l'ancienne Manufacture des tabacs restaurée.

La façade entièrement vitrée permet à la lumière naturelle d'éclairer les plateaux de lecture ce qui créé une ambiance intérieure très chaleureuse. Les

¹³ J'approfondirai cette question et ses répercussions sur la communication dans mon mémoire d'étude.

cloisonnements sur les 4 plateaux de lecture sont en verre, les espaces sont fluides et les cablages informatiques sont flexibles. Les matériaux enfin, bois, métal, béton et verre donnent un aspect très pur à l'ensemble.

1.2. Service public

1.2.1 Intégration et formation

Dès ma première semaine, j'ai demandé à être intégrée à une équipe de service public qui, par commodité a été celle de *la Manufacture*. Ma participation n'avait pas été définie sur le planning des permanences mais ma proposition a été la bienvenue, les problèmes de planning étant, comme partout, récurrents ; j'ai pu également rendre service lors de congés maladie ou d'absences.

Avant ma première permanence, j'ai reçu une courte formation : d'une part, un membre du personnel du 2^{ème} étage m'a expliqué les règles de classement et de rangement, la répartition des collections, les consignes concernant l'attitude des étudiants, etc. D'autre part, ma responsable de stage a tenu à me former aux consignes de sécurité, m'indiquant mes responsabilités en cas d'alerte. Je dois dire que ce dernier point m'a semblé très important. J'ai pu par la suite assister à une réunion organisée par le service Sécurité de l'Université qui expliquait toutes les démarches à suivre et montrait l'absolue nécessité de former la totalité du personnel aux règles de sécurité.

1.2.2 Le renseignement et l'accueil

J'ai effectué quatre heures de permanence hebdomadaire au deuxième étage de *la Manufacture* en art, littérature, histoire et géographie. Si l'obligation de ranger systématiquement les ouvrages suscite parfois l'agacement du personnel, il m'a paru certes répétitif, mais néanmoins indispensable pour bien connaître les collections. J'ai constaté également l'importance d'avoir les cotes les plus courtes possibles (les cotes Dewey en art étant parfois un vrai casse-tête...).

Deux aspects fondamentaux du service public m'ont particulièrement fait réfléchir : l'accueil et le renseignement bibliographique. En effet ils demandent des compétences, des formations et une motivation particulières. Ils nécessitent un gros effort de formation continue, des mises au point sur les services à rendre aux différents publics au sein du personnel d'encadrement. C'est d'autant plus vrai que

le début de l'année universitaire, où l'accueil est le plus important et où la fréquentation est la plus forte correspond à une période où les acquéreurs, les catalogueurs et ceux qui passent les commandes sont débordés¹⁴. Les personnels de catégorie B manquent alors cruellement et seuls les magasiniers sont face au public.

Cette question de l'accueil du public et du renseignement se pose, semble-t-il, dans de nombreux SCD. Une réflexion est en cours à Lyon 3 sur la mise en place d'un service de référence et d'une meilleure formation des personnels « face public »¹⁵. On peut imaginer également de mettre au point des outils tels qu'un répertoire des ressources électroniques ou encore un livret des compétences des personnels...

1.2.3 La bonne attitude « face public » ?

L'affluence des étudiants à partir du mois d'octobre est frappante : la bibliothèque arrive alors à saturation, avec plus de 6 000 entrées par jour pour ses 595 places assises et sa norme de sécurité de 800 personnes. Le SCD a mis au point un *Règlement intérieur des bibliothèques* que le personnel doit faire respecter : interdiction de téléphoner, de parler à voix haute... Les interventions sont relativement fréquentes. Toutefois, il m'a semblé que les membres du personnel pouvaient avoir des attitudes très différentes allant de la plus grande intransigeance à une tolérance parfois excessive : cette variété d'attitude s'explique peut-être par l'absence de consignes en la matière, le *Règlement intérieur* ne pouvant traiter de l'ensemble des situations qui se présentent face au public.

Pour ma part, j'ai essayé de prendre en compte l'intérêt du public : quand la salle est pleine et que les consignes de sécurité le permettent, pourquoi interdire à un étudiant de s'asseoir par terre¹⁶ ? Quand les carrels destinés au travail en groupe sont pleins, pourquoi ne pas permettre à deux étudiants de se mettre dans un coin de la salle de lecture et de parler à voix basse ? Toutefois, il faut veiller à ce que l'intérêt immédiat ne s'oppose pas à l'intérêt général, surtout lorsqu'il s'agit de sécurité.

¹⁴ Les règles de la comptabilité publique imposent que les crédits disponibles pour l'année en cours aient été dépensés avant le début de l'exercice suivant. Or la production éditoriale est particulièrement riche en septembre-octobre.

¹⁵ Actuellement, au SCD Lyon 3, il n'existe pas de fonction Accueil du public dans l'organigramme, ce qui induit l'absence de politique volontariste en la matière.

¹⁶ Il semble que le service de sécurité ait changé d'avis sur cette question.

De la même manière, il est important d'intervenir avec le sourire en expliquant en quoi tel comportement peut être gênant pour les autres.

Je dois dire que j'ai beaucoup appris de mes permanences de service public, sur les fonds bien entendu, sur l'interface d'interrogation GEAC, mais surtout sur le contact avec le public. Il m'a semblé que notre premier réflexe, surtout lorsqu'on est nouveau dans l'établissement, est souvent la méfiance : peur de la dégradation, peur du bruit, peur de l'agressivité, peur aussi de ne pas savoir répondre à une requête, peur de la responsabilité vis à vis des consignes de sécurité... Or, l'utilisateur est la seule raison pour laquelle la bibliothèque existe, nous sommes à son entière disposition et nous devons nous efforcer de rendre sa venue et son travail agréable et confortable. Il y a là un message fort à faire passer, notamment lors de l'accueil des nouveaux personnels.

2. Participation à la communication du SCD

2.1. La fonction communication

La communication n'a pas toujours eu sa place dans les bibliothèques. Ces dernières années, à l'exemple d'établissements particulièrement novateurs en la matière, cette fonction fait son apparition dans les organigrammes des SCD.

La mission communication existe au SCD Lyon 3 depuis 2001. Auparavant, elle était assurée par la directrice du SCD. Aujourd'hui, cette fonction est rattachée directement au directeur et occupe environ 40 % d'un temps partiel au 4/5^{ème}, soit 1 journée et demi par semaine.

Les missions communication et formation des utilisateurs sont prises en charge par la même personne et ce n'est sans doute pas un hasard : dans les deux cas, il s'agit d'un travail en externe, fondé sur l'étude des publics et des services de la bibliothèque.

Fonction transversale par excellence, la fonction communication est chargée au SCD Lyon 3 de la communication externe. Pour l'heure, la mission communication interne n'existe pas. Si au cours de mon stage, je me suis plus particulièrement intéressée à la communication externe, j'ai bien souvent constaté que cette dernière devait se baser sur une communication interne efficace. Il me semble même qu'une

communication externe est vaine si l'ensemble du personnel n'y participe pas. A quoi cela sert-il de donner une information en externe si le personnel n'est pas à même de la relayer ? A quoi cela sert-il d'avoir une publication en externe si le personnel ne la soutient pas en interne ?

La fonction communication doit donc sans cesse effectuer un travail de fonds : sonder le personnel, le convaincre, l'informer, le faire participer... et cela avec l'aval et l'appui de la direction !

2.2. La communication externe du SCD¹⁷

2.2.1 Les publications

- Les publications de l'université : le SCD participe à plusieurs publications du service communication de l'université : *Livret d'accueil des nouveaux arrivants*, *Journal de l'université*, *BIP* (Bulletin d'information des personnels de l'université). On peut dire que cette communication commune ne donne pas lieu à une vraie réflexion : les publics ciblés sont larges, les objectifs demandent à être précisés. Le service communication de l'université, poussé par la nouvelle présidence, a pour objectif de travailler sur ses publications, d'en définir les objectifs, les cibles et le contenu. Il serait très positif que le SCD s'associe à ce travail et il semblerait qu'on l'y invite.
- Les publications du SCD avant 2001 : il existait peu de choses, un livret de 4 pages format A5 noir et blanc présentant *la bibliothèque de la Manufacture*¹⁸ (c'est ce document qui aujourd'hui encore est présent sur le site web pour présenter cette bibliothèque¹⁹). En revanche, l'ouverture de la nouvelle bibliothèque en 1996 avait donné lieu à l'édition de deux beaux documents, un livret pour les Journées portes ouvertes : 26 pages sur papier glacé et en couleurs, présentant photographies, plans d'architecte et textes de qualité ; un document avec photographie couleurs qui a servi de carton d'invitation et de cartes de vœux.

¹⁷ Ma responsable de stage m'a demandé de finaliser un tableau-bilan des actions de communication du SCD en 2001-2002 : il est présenté en annexe 4. Je ne commente ici que les principales actions.

¹⁸ Voir annexe 5.

¹⁹ http://www-scd.univ-lyon3.fr/scd/pr_fr.htm

- En 2001, la création de la fonction communication a changé la donne. La première année : plusieurs dépliants²⁰ ont été édités, sur papier glacé et en couleurs : un court *guide du lecteur* présentant l'ensemble des sites, deux dépliants présentant le site de la *Manufacture* et la *bibliothèque de recherche en droit*, un dépliant *Siber 3... Mode d'emploi*, des encarts : un pour les modalités du *Prêt à domicile*, un sur *La Chine –Guide des ressources documentaires*.

Ces dépliants ont donné lieu à une réflexion sur l'identité visuelle du SCD : reportage photo, choix d'une couleur différente pour chaque BU...

En 2002, un dépliant de présentation a été édité, exploitant toujours la même identité visuelle mais avec une maquette plus travaillée : sur 8 pages, présentant les 3 sites, les services, un court guide de recherche bibliographique et, encartés, le *Prêt à domicile* et le *Règlement intérieur des bibliothèques*²¹.

2.2.2 Les événements

- Journées du Patrimoine : l'université Lyon 3-Jean Moulin participe à cet événement depuis 1999. J'ai assisté à la dernière réunion organisée par le service communication de l'université à laquelle participaient tous les services concernés dont le SCD. Ce dernier a ouvert deux bibliothèques, celle de *la Manufacture*, et celle *de recherche en droit*, durant tout le week-end (9 h. le samedi et 8 h. le dimanche). Le public était au rendez-vous puisque 720 visiteurs sont venus à *la bibliothèque de la Manufacture* et 420 à celle des quais.

On m'a confié pour ces Journées du Patrimoine la réalisation d'une présentation Powerpoint d'une vingtaine de diapositives destinée à être visionnée par les groupes de visiteurs attendant la visite guidée de la bibliothèque. Cette présentation a demandé 3 jours de travail : conception des phrases, intégration des photos, recueil des informations à communiquer, mise au point d'un fonds d'écran et de couleurs en accord avec l'image des 3 bibliothèques. Cette présentation a donné entière satisfaction et a été diffusée sur le bureau d'accueil tout le mois de septembre et d'octobre, afin d'être regardée par les étudiants faisant la queue pour s'inscrire.

²⁰ Voir annexe 6.

²¹ Voir annexe 7.

- Journées Portes Ouvertes : l'université organise chaque année une journée où tous les services sont ouverts aux étudiants, avec des stands, des sponsors et une tombola. La bibliothèque a bien sûr participé à cet événement, assurant des visites tout au long de la journée.

2.2.3 Le site web

Outil d'information et de communication par excellence, le site web du SCD a été conçu il y a plus de 5 ans, époque où peu de bibliothèques avaient leur propre site. Sa fonction principale est de donner accès au catalogue et on peut dire que ce service est très utilisé et apprécié. La responsable des NTI travaille toutefois à améliorer l'interface mise en place par Archimed.

Aujourd'hui le site nécessiterait d'être remodelé également sur le plan du graphisme et de l'ergonomie afin de prendre en compte tous les progrès qui ont lieu depuis sa création dans ces domaines. Cela représente un chantier important pour les prochains mois. Il serait intéressant de faire ce travail en collaboration avec le service communication de l'université qui lui aussi souhaite moderniser son site : la réflexion sur le graphisme, la mise en page et la navigation pourraient gagner en efficacité et en cohérence.

2.2.4 Conclusion

Dans un premier temps, l'urgence en matière de communication consistait à produire des documents de qualité et répondant aux besoins du public. Aujourd'hui, le SCD amorce, grâce à la mission communication, une réflexion sur ses cibles et sur ses objectifs. La prochaine étape est de construire un plan de communication, en mettant à jour deux aspects fondamentaux : l'attente des publics et l'évaluation. C'est dans ce contexte que s'est inscrit mon stage et plus particulièrement le projet SCD Infos.

2.3. SCD Infos²²

2.3.1 Le projet

L'idée de « SCD Infos »²³, un bulletin d'information à destination des enseignants-chercheurs, avait été lancée par l'ancienne directrice du SCD. Elle avait constaté

²² Voir en annexe 8 le retroplanning du projet.

que la communication vers ce public était très lacunaire et elle avait l'intuition que ce dernier était pourtant demandeur d'informations. Elle souhaitait alors communiquer des brèves, diffusées par messagerie électronique. Deux difficultés avaient cependant ajourné le projet : la diffusion électronique nécessite de nombreux choix techniques (notamment pour la création et la gestion d'une liste de diffusion) et d'autre part objectifs et contenu n'avaient pas été étudiés. On m'a donc confié, sous la direction de ma responsable de stage, l'avancement de ce projet.

2.3.2 La cible et ses attentes

Nous avons commencé par travailler sur la cible afin d'en définir les contours précis et les moyens de l'étudier. J'ai mis au point un entretien²⁴ d'environ 30 minutes et j'ai rencontré une quinzaine d'enseignants-chercheurs, ce qui a demandé beaucoup de temps (contacts téléphoniques ou par messagerie, entretiens). J'ai produit un compte-rendu de ces entretiens²⁵ que j'ai présenté à l'issue de mon stage à la réunion d'encadrement.

2.3.3 Les objectifs

Nous avons ensuite clarifié les objectifs de la communication du SCD, en général, et puis plus particulièrement à destination du public des enseignants-chercheurs. Nous avons mis au point deux documents dont nous avons discuté lors d'une première réunion de travail avec le directeur du SCD : l'organigramme des publics du SCD (et donc de ses cibles) et les objectifs de la communication externe du SCD à destination des enseignants-chercheurs²⁶. Ce dernier document n'a pas été finalisé et reste très relatif vu le petit nombre d'entretiens qui ont été menés (15) mais ce qui est le plus important c'est qu'il montre qu'un objectif doit clairement répondre à un besoin : dans la communication publique, il faut se placer du côté de la demande et non pas de l'offre. Il me semble hasardeux de fixer ses objectifs en fonction de ce qu'on voudrait que les publics connaissent de la bibliothèque : il faut, du moins dans un premier temps, prendre en compte les besoins exprimés.

²³ Le titre a été imaginé par l'ancienne directrice du SCD. Donnant entière satisfaction à la direction actuelle et à la responsable de la communication, il n'a pas été remis en cause.

²⁴ Voir annexe 9

²⁵ Voir annexe 10.

²⁶ Ce premier document est confidentiel pour le moment et le second est présenté en annexe 12.

2.3.4 Contenu, support et diffusion

SCD Infos ne peut pas répondre à tous les objectifs concernant le public enseignants-chercheurs et il doit être complémentaire avec d'autres supports de communication du SCD, notamment le site web.

La réflexion sur le contenu a été faite avec le directeur du SCD qui a validé chacune des étapes. Elle a donné lieu à la production d'un document²⁷ présentant le contenu validé, la périodicité choisie, les différentes modalités techniques possibles, la diffusion, etc... Les modalités techniques de la diffusion d'une lettre d'information, papier ou électronique, sont complexes et leur approfondissement a nécessité de rencontrer plusieurs personnes ressources : à l'ENSSIB, au sein de l'université (service communication de l'université, de l'IAE) ou à l'extérieur (Médiadix, Urfist de Paris...). Les décisions qui ont été prises ont alors demandé de nombreuses mises au point. Ce temps où le projet a mûri m'a semblé relativement long²⁸, en raison de mon inexpérience en la matière mais j'ai compris que c'est toujours la mise en action d'un projet qui demande le plus de temps.

2.3.5 Conclusion

Une première maquette²⁹ a été présentée à la réunion d'encadrement avant la fin de mon stage. Les réactions du personnel d'encadrement lors de cette réunion ont été intéressantes : certains avaient des critiques très précises à faire (sur la périodicité trop lourde à gérer, sur la motivation des enseignants, sur le fait de publier un bulletin en dehors des publications de l'université³⁰), d'autres étaient enthousiastes, d'autres enfin étaient indifférents et ne se sont pas exprimés. La direction a soutenu fermement le projet, ce qui est très positif mais il reste à convaincre une partie des cadres afin de les faire participer à la publication. Cette dernière ne peut fonctionner que si elle est considérée comme un service public rendu par tout le SCD à un de ses publics : chacun peut y trouver ses avantages. J'ajouterais que ce type de projet n'existe dans aucun autre SCD et doit être considéré comme une

²⁷ Voir annexe 13

²⁸ J'ai notamment rencontré ou contacté un certain nombre de personnes-ressources, voir le rétroplanning, annexe 8

²⁹ Voir annexe 14.

³⁰ Cette critique est intéressante : j'avais rencontré auparavant le service communication de l'université pour parler de notre projet. Or ce dernier est en pleine réflexion sur ses propres publications : le SCD doit participer à ce travail mais n'y trouvera pas forcément des canaux pour faire passer des informations régulières et ciblées...

initiative valorisante et prometteuse. Le numéro zéro verra le jour sans doute en janvier 2003, une fois résolues les questions de la diffusion³¹.

3. Participation à la formation des usagers

3.1. La méthodologie du travail universitaire

3.1.1 Définition

Pour lutter contre l'échec scolaire à l'université, le décret Bayrou de 1997 imposa une UE (unité d'enseignement) de méthodologie du travail universitaire. Les universités ont construit des enseignements très divers, parfois sans aucune référence à la formation documentaire ou sans aucune coopération avec la bibliothèque. Certains SCD ont pris des initiatives novatrices : ce fut le cas des SCD de Paris 8 ou de Paris 4 grâce à une impulsion forte de leur direction et à la présence de personnes motivées en charge de ce dossier. Aujourd'hui, la grande majorité des SCD participent à l'élaboration de cette UE ; les motivations sont en effet importantes : la conviction de l'utilité de l'enseignement de la documentation, le désir de valoriser et d'intégrer la bibliothèque au sein de l'université, le souhait de contribuer à des formations documentaires intégrées à un cursus validé, la volonté d'aider les étudiants...

3.1.2 La situation à Lyon 3

L'intégration de la documentation au sein de l'UE de méthodologie du travail universitaire est très variable selon les disciplines car ce sont les facultés qui décident de son contenu pédagogique. L'IAE s'en occupe seul ; pour le droit, le SCD accueille le 2^{ème} TD (ce qui est très lourd car tout le 3^{ème} étage de *la Manufacture* est alors fermé pour accueillir le TD) ; en ce qui concerne la faculté de lettres, le SCD assure un cours magistral (équivalent à 3 heures de TD) aux 1^{ères} années et propose des séances de formation pour les chargés de TD ainsi qu'un accompagnement des enseignants. Tout cela reste cependant informel et demande à être « normalisé ».

³¹ A mon départ, un rendez-vous a été pris avec le service informatique de l'université pour régler ces questions.

3.1.3 La réforme 3/5/8

La réforme de l'enseignement universitaire dite 3/5/8 ou encore LMD (Licence/Master/Doctorat)³² pose la question des modalités de l'enseignement de la méthodologie documentaire. Or la région Rhône Alpes appartient à la première vague de mise en place du nouveau système (septembre 2003)... Comment dès lors faire inscrire de manière claire et formelle la formation à la documentation et la participation du SCD dans les maquettes d'enseignement ? Il s'agit d'un chantier important pour les prochains mois³³ et il s'agit de convaincre le Président de l'université et les responsables des différentes disciplines.

Lors de l'entretien que j'ai eu avec le vice-président chargé de la recherche, ce dernier s'est proposé pour assurer la liaison entre le SCD et les conseils de faculté. Très concerné par les questions de documentation, ce dernier peut se révéler un excellent soutien, un allié au bureau du Président³⁴.

3.2. Ma participation

3.2.1 Le groupe de travail SIBER

L'année dernière, le SCD a pu organiser pour une partie de son personnel un stage de 2 jours, mené par un consultant extérieur, autour du thème : « Présenter le système d'information SIBER ». Plusieurs groupes de travail regroupant différents membres du personnel des bibliothèques ont mis au point 4 scénarios répondant à 4 situations différentes auxquelles il est confronté pour présenter le SI. J'ai pu participer aux dernières séances de travail du groupe « Présenter SIBER en 5 minutes » : nous avons produit un document destiné à être diffusé auprès du personnel³⁵. J'ai alors constaté l'importance de l'écoute et la difficulté de gérer son temps lorsqu'on fait une réunion à plusieurs.

Aujourd'hui, les documents qui sont le fruit de ce travail sont aboutis. La prochaine étape est celle de la mise en action, c'est à dire de leur diffusion et de la

³² Le document publié par la CPU, intitulé *Construction de l'Espace européen de l'Enseignement supérieur*, indique qu'un des trois objectifs de cette réforme est d'intégrer « l'acquisition de compétences transversales notamment la maîtrise des langues vivantes étrangères, des outils informatiques, des outils d'information et de communication ». Disponible sur Internet : <http://www.cpu.fr/Dossier/C3ES/C3ES.pdf>.

³³ Voir annexe 15.

³⁴ Une réunion a été obtenue par la responsable de la communication et le directeur du SCD avec le Président et les vice-présidents pour tenter de régler cette question de la formation des usagers.

³⁵ Voir annexe 16.

formation du personnel. Cela demande un certain nombre d'éclaircissements. Il est vrai que si le travail de réflexion, surtout lorsqu'il est cadré par un consultant expérimenté, est relativement rapide et productif, la mise en action elle semble toujours plus difficile car il s'agit dès lors de motiver l'ensemble du personnel.

3.2.2 La formation de formateurs

J'ai participé à l'élaboration d'une demi-journée de formation de formateurs destinée au personnel du 1^{er} étage de *la Manufacture*. C'est là que se situe la salle Multimédia où auront lieu à partir de décembre, deux fois par semaine, des séances d'initiation à SIBER pour les étudiants. J'ai réalisé divers documents : une ébauche de tract pour faire la publicité de ces initiations, un planning d'inscription, un planning pour le personnel intervenant.

J'ai également travaillé avec la responsable de la formation et la responsable des NTI à la mise au point d'une demi-journée de formation à la pédagogie documentaire pour les enseignants du DEUG lettres-civilisations-langues : réalisation d'un support et réflexion sur les objectifs et le contenu.

3.2.3 La réunion des formateurs à l'URFIST de Lyon

J'ai pu assister à une matinée à l'URFIST où différents professionnels des bibliothèques de Rhône-Alpes ont fait connaître les besoins précis de leurs établissements en formation de formateurs et en formation à la méthodologie de recherche d'informations. Cette réunion avait également pour objectif de mettre au point un annuaire de personnes ressources capables d'assurer ces formations dans les différentes disciplines.

J'ai pris conscience des difficultés posées par la formation du personnel. Il faut absolument, dans cette matière comme dans d'autres, fixer des objectifs et ne pas partir en tous sens : il doit s'agir d'objectifs de service et il faut les traduire dans un plan annuel pour les formations du personnel.

3.2.4 Mes questionnements sur la formation des usagers

La formation à la documentation aurait tout intérêt à être inscrite de manière formelle et obligatoire dans les programmes d'enseignement mais comment et sous quelle forme ? Je me suis posée à ce sujet de nombreuses questions :

- Aujourd'hui, le fléchage des crédits destinés à la documentation par le Ministère ne bloque-t-il pas le processus³⁶ ? Quelles seraient les conséquences positives et négatives de la globalisation des crédits sur l'implication des présidents d'université dans la formation à la documentation ?
- Comment trouver la bonne formule pour enseigner la documentation ? Le cours magistral aux étudiants de 1^{ère} année – j'ai pu assister à l'un d'entre eux – est-il vraiment efficace ? La première année de DEUG est-elle le bon moment pour enseigner la documentation alors même que les étudiants ne semblent pas se sentir concernés ? Comment organiser des TD à la bibliothèque sans monopoliser sans cesse cette dernière ainsi que le personnel ?
- Quelle est exactement la place du bibliothécaire dans cet enseignement : un soutien logistique ? un formateur de formateurs ? un professionnel enseignant ? Quel statut revêt-il aux yeux des étudiants et des enseignants ?
- Qu'impliquerait la mise en place d'interfaces d'interrogation des bases de données et des catalogues plus simples, plus proches des moteurs de recherche généralistes ? On se rend compte combien la « culture web » est prégnante : pourquoi ne pas imaginer une interface commune à toutes les bases de données avec une interrogation très simple ? On peut imaginer aussi de développer un service de référence en ligne très performant...

4. Conclusion

En conclusion de ma participation aux activités du SCD, je voudrais rappeler que dans ce rapport je n'ai pu entrer dans le détail des activités, des services, des techniques propres au SCD Lyon 3. Il y a bien des aspects de la communication interne, de la gestion des ressources humaines, de la vie des services, des modes de travail qui m'ont beaucoup intéressé et que je n'ai pu décrire.

J'ai essayé de retranscrire ce que j'ai perçu du fonctionnement général de l'organigramme, des particularités du SCD Lyon 3, de ses nombreuses initiatives et richesses ainsi que de ses difficultés et pesanteurs.

³⁶ Ce n'est pas du tout le cas à Lyon 3 où la nouvelle direction et son bureau sont très concernés par la documentation.

Conclusion

Mon stage au SCD Lyon 3 m'a permis d'appréhender, dans un climat favorable et accueillant, mon futur métier de conservateur. Si je n'ai pas pu en apprendre tous les aspects techniques, il me semble que j'en ai cerné les principales caractéristiques : la différence entre une fonction « horizontale » et une fonction « transversale » et ce que cela induit ; la grande multiplicité des tâches dont l'avantage est l'absence de routine mais l'inconvénient est la difficulté de prendre du temps pour la réflexion et la mise en perspective ; l'importance du regard extérieur ; les qualités d'écoute, de patience et d'organisation que demande la mise en place d'un projet ; l'importance des relations avec tous les autres membres du personnel ; l'importance aussi de donner l'exemple (notamment en faisant du service public et en adoptant une attitude ouverte et accueillante), etc. La fonction de direction, qui doit concilier les intérêts de tous et soutenir les projets de chacun, m'a particulièrement paru ardue mais très motivante.

Mais au delà des différences de postes et responsabilités, il m'est concrètement apparu que c'est l'individu qui crée l'intérêt et la richesse de sa fonction. Entre autres exemples, celui d'une acquéreuse, aujourd'hui à la retraite, qui accordait une grande importance à la communication avec les enseignants ; elle avait réussi à tisser un réseau dense avec ce public et partenaire au point d'être élue au conseil de faculté. Elle a su enrichir sa fonction et lui donner du sens, tout en créant une dynamique dont le SCD voit encore aujourd'hui les effets.

Enfin, le projet SCD Infos a été très motivant pour moi. Il me semble qu'une telle publication n'existe dans aucun autre SCD aujourd'hui car la priorité reste surtout l'amélioration et la communication des collections. SCD Infos m'apparaît comme une initiative prometteuse, qui demandera sans doute à l'épreuve du temps des améliorations et des réajustements, mais qui participe à ce mouvement d'amélioration des services publics grâce à l'utilisation des techniques du marketing et de la communication. Je suis convaincue qu'un tel service répond à un besoin nouveau créé par l'apparition des nouvelles technologies de l'information et par l'éloignement géographique qui a été la conséquence de la disparition des bibliothèques de facultés.

Table des annexes

ANNEXE 1 LES SITES DE L'UNIVERSITÉ.....	I
ANNEXE 2 ORGANIGRAMME DU SCD.....	II
ANNEXE 3 LE PERSONNEL DU SCD.....	III
ANNEXE 4 TABLEAU-BILAN DES ACTIONS DE COMMUNICATION DU SCD – ANNÉE UNIVERSITAIRE 2001-2002.....	IV
ANNEXE 5 DOCUMENT DE PRÉSENTATION DE <i>LA BIBLIOTHÈQUE DE LA MANUFACTURE</i> AVANT 2001.....	V
ANNEXE 6 GUIDE DU LECTEUR 2001.....	VI
ANNEXE 7 DÉPLIANT 2002.....	VII
ANNEXE 8 RÉTROPLANNING DU PROJET SCD INFOS.....	VIII
ANNEXE 9 GRILLE D'ENTRETIEN AVEC LES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS DE LYON 3	IX
ANNEXE 10 GRILLE D'ENTRETIEN AVEC LES ACQUÉREURS DU SCD LYON 3.....	X
ANNEXE 11 COMPTE-RENDU DES ENTRETIENS AVEC LES ENSEIGNANTS- CHERCHEURS DE LYON 3.....	XI
ANNEXE 12 OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION EXTERNE DU SCD VERS LE PUBLIC DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS.....	XVII
ANNEXE 13 DESCRIPTIF SCD INFOS.....	XIX
ANNEXE 14 MAQUETTE SCD INFOS PRÉSENTÉE À LA RÉUNION D'ENCADREMENT DU 18/11/02.....	XXIII
ANNEXE 15 EXTRAIT DU CONTRAT QUADRIENNAL CONCERNANT LA FORMATION DES USAGERS.....	XXIV
ANNEXE 16 DOCUMENT « PRÉSENTER SIBER EN 3 MINUTES ».....	XXV

Annexe 1 Les sites de l'Université.

Document tiré du *Livret d'accueil Nouveaux arrivants 2002-2003*, distribué par l'université Lyon 3-Jean Moulin

Annexe 2 Organigramme du SCD

Annexe 3 Le personnel du SCD

Etabli à partir du *Contrat Quadriennal 2003-2006* du SCD.

Au 1^{er} janvier 2002, *la bibliothèque de la Manufacture* bénéficiait d'un personnel titulaire équivalent à 6 temps pleins de catégorie A ou B, et à 11 temps pleins de catégorie C. L'ouverture des 5 étages du bâtiment à 60 heures, mise en place récemment, pose évidemment des difficultés, notamment pour le service public. La personne responsable du planning est quotidiennement contrainte de passer dans les étages pour des remplacements, les bonnes volontés étant alors mises à contribution. La présence d'un volant important de non-titulaires (9 équivalents temps plein dont 7 emplois jeunes) est donc indispensable pour assurer le service public et libérer le temps nécessaire au travail interne.

La bibliothèque de recherche en droit bénéficie d'un personnel titulaire de 3 équivalents temps plein de catégorie A ou B, et de 2, 8 ETP de catégorie C, à cela s'ajoute 4, 5 ETP de non-titulaires.

Enfin, *la bibliothèque lettres et langues* emploie 3 titulaires de catégorie A ou B, 4 titulaires de catégorie C et 2 ETP non titulaires.

Annexe 4 Tableau-bilan des actions de communication du SCD – année universitaire 2001-2002

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

Annexe 5 Document de présentation de *la bibliothèque de la Manufacture* avant 2001

Annexe 6 Guide du lecteur 2001

Annexe 7 Dépliant 2002

Annexe 8 Rétroplanning du projet SCD Infos

Le stage s'est déroulé sur 12 semaines, du 2 septembre au 22 novembre 2002

Semaine 1	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation par ma responsable de stage du dossier SCD Infos et de la communication du SCD - Prise de connaissance du contexte universitaire et des publications existantes - Recherches bibliographiques sur les documents de communication en bibliothèque
Semaine 2	<ul style="list-style-type: none"> - Réflexion sur la cible de SCD Infos et sur la stratégie d'étude de la cible - Mise au point de deux entretiens : entretien avec les enseignants-chercheurs et entretien avec les acquéreurs du SCD
Semaine 3	<ul style="list-style-type: none"> - Prise de contact avec les enseignants-chercheurs - Entretiens avec enseignants-chercheurs - Entretiens avec les acquéreurs
Semaine 4	<ul style="list-style-type: none"> - Prise de contact avec les enseignants-chercheurs - Entretiens avec enseignants-chercheurs - Entretien avec le vice-président de l'université chargé de la recherche et de la documentation
Semaine 5	<ul style="list-style-type: none"> - Prise de contact avec les enseignants-chercheurs - Entretiens avec enseignants-chercheurs - Visite du SICD Lettres et Sciences humaines et discussion sur sa communication - Mise au point du tableau-bilan des actions de communication du SCD 2001-2002 - Réflexion sur les cibles et les objectifs de la communication du SCD
Semaine 6	<ul style="list-style-type: none"> - Prise de contact avec les enseignants-chercheurs - Entretiens avec enseignants-chercheurs - Envoi d'un mailing à plusieurs directeurs de SCD pour leur poser des questions sur leur communication à destination des enseignants-chercheurs - Prospection sur les sites web des autres SCD et étude des lettres d'information existants ailleurs.
Semaine 7	<ul style="list-style-type: none"> - Mise au point du compte-rendu des entretiens avec les enseignants-chercheurs - Rendez-vous à Paris avec Marielle de Miribel (Médiadix) et Gislaine Chartron (Urfist) - Réunion de travail avec le directeur du SCD et la responsable communication sur le contenu de SCD Infos
Semaine 8	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion avec le directeur du SCD et la responsable communication pour valider le contenu de SCD Infos, choisir les supports et définir les grandes lignes de la diffusion - Prospection dans les facultés pour voir le système des boîtes aux lettres
Semaine 9	<ul style="list-style-type: none"> - Réflexion sur les problèmes techniques de la diffusion d'une lettre électronique
Semaine 10	<ul style="list-style-type: none"> - Rendez-vous avec le service Editions de l'université, avec le service Communication de l'IAE - Réflexion sur les problèmes techniques de la diffusion d'une lettre électronique - Prise de contacts avec des personnes ressources sur la question des lettres de diffusion (Enssib, Urfist)
Semaine 11	<ul style="list-style-type: none"> - Travail sur la maquette de SCD Infos - Mise au point du document présentant le projet
Semaine 12	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion d'encadrement du SCD : présentation du projet SCD Infos, discussion des cadres et de la direction - Prise de rendez-vous avec le responsable du service Informatique de l'université

Annexe 9 Grille d'entretien avec les enseignants-chercheurs de Lyon 3

Je suis actuellement élève-conservateur à l'Enssib. Dans le cadre de mon stage de fin d'étude de 3 mois à la Bibliothèque universitaire de la Manufacture, je travaille sur les rapports entre le SCD, l'Université et les enseignants-chercheurs. Je vous remercie d'avoir accepté de répondre à mes questions. Le contenu de cet entretien est confidentiel et votre nom ne sera pas divulgué.

Enseignant :

Discipline :

Fonction, titularisation :

Ancienneté :

Inscription à la BU

1. Allez-vous dans une des bibliothèques universitaires de Lyon III : Manufacture, BRD, BLL ? A quelle fréquence ?
 - Si oui : Quelle documentation ou quel service y trouvez-vous ?
 - Si non : Dans quelle bibliothèque trouvez-vous ce dont vous avez besoin ?
 - Connaissez-vous la bibliothèque qui est pôle de référence à Lyon dans votre discipline ?
2. Consultez-vous le catalogue des bibliothèques de Lyon III ou les autres ressources informatisées proposées par la bibliothèque ? A quelle fréquence ? A quoi vous sert-il ?
3. Vous considérez-vous assez informé sur le SCD, ses activités, ses services, sa documentation ?
 - Si oui : comment l'avez-vous été (visite, contacts avec bibliothécaires) ?
 - Si non : que souhaitez-vous comme informations ? Et par quel support de communication (utilisation de la messagerie, du papier, lisez-vous la rubrique bibliothèque du Journal de l'Université)
4. Avez-vous assisté à une visite de la bibliothèque à votre arrivée ou par la suite ? Avez-vous déjà eu un dépliant présentant la bibliothèque et ses services ? Qu'en avez-vous pensé ?
5. Quels sont vos besoins en documentation (pour vos cours / pour votre recherche) ? Quels sont les spécificités de votre discipline en la matière ?
6. Quels contacts avez-vous avec le SCD ? Individuels, avec un membre du personnel (lequel ?) ; ou par le biais des instances de l'Université (Conseils scientifique, de la doc., CEVU, commissions d'acquisitions...)... Qu'en pensez-vous ?
7. Quelles informations donnez-vous au SCD ? (Quels services lui rendez-vous ?) Pensez-vous que vous auriez des informations intéressantes et par quel canal pourriez-vous les transmettre ? (Quelles sont les périodes de votre calendrier où vous êtes le plus disponible ?)
8. Vous savez qu'il existe un module d'enseignement de la méthodologie du travail pour les 1ers cycles. Dans ce cadre quelques heures sont consacrées à la documentation ? Jugez-vous cela utile ? Faut-il l'étendre ? Et sous quelle forme ?
9. Comment envisagez-vous le rôle de relais d'information auprès des étudiants : les incitez-vous à venir à la bibliothèque ? Comment cela est-il perçu à votre avis ? De quoi auriez-vous besoin pour assurer ce rôle ?
10. (Quelle image avez-vous du SCD ? Que faudrait-il améliorer : les services, la documentation, la communication des informations ?)

Annexe 10 Grille d'entretien avec les acquéreurs du SCD Lyon 3

Présentation : dans le cadre du stage Enssib de 3 mois que je passe à la bibliothèque de la Manufacture, je dois produire un mémoire d'étude dont le sujet est la communication vers les enseignants-chercheurs. Je dois donc évaluer la politique globale du SCD à l'égard de ce public très particulier et voir comment l'améliorer. Le contenu de cet entretien est confidentiel et votre nom ne sera pas divulgué.

Nom, prénom :

Fonction :

1. Quelles sont les grandes lignes de votre politique d'acquisition (employer plutôt l'expression « offre documentaire ») ?
2. Quelle place tiennent les enseignants dans votre politique d'acquisition (offre documentaire) ?
3. Comment vous sentez-vous complémentaires avec les autres SCD lyonnais ? Comment exercez-vous votre rôle de relais (carte documentaire lyonnaise) ?
4. Quels sont vos objectifs en matière de documentation à destination de ce public ?
5. Comment évaluez-vous la demande des enseignants ?
6. Distinguez-vous différents types de documentation (support pour les recherches personnelles, pour les cours) ?
7. Favorisez-vous certaines matières et pourquoi ?
8. L'offre documentaire est-elle suffisante ? Que faudrait-il améliorer ?
9. Quels sont vos rapports avec les enseignants : comment communiquez-vous avec eux (directement, indirectement) ? Combien de contact personnel ? Avec qui ?
10. Que pensez-vous qu'il faudrait améliorer : les services, la documentation, la communication ?
11. Quels services rendez-vous aux enseignants (les lister) ? Quels services selon vous leur seraient utiles ?
12. Quels services vous rendent-ils ? Quels services voudriez-vous qu'ils vous rendent ?
13. Pensez-vous qu'il faille une communication distincte à destination de ce public particulier ? Et sous quelle forme ?

Annexe 11 Compte-rendu des entretiens avec les enseignants-chercheurs de Lyon 3

Ce document a été envoyé à tous les cadres du SCD.

Compte-rendu des entretiens avec les enseignants-chercheurs de Lyon 3

Clémence Montalescot, sept-oct. 2002

Introduction

J'ai mené 15 entretiens avec des enseignants-chercheurs : 4 de l'IAE, 4 en Droit, 3 en Langues, 2 en Philosophie et 2 en Infocom ; parmi eux, seul 1 était vacataire. 6 enseignent à Lyon 3 depuis plus de 10 ans, 6 ont entre 5 et 10 ans d'enseignement et 2 enseignent depuis moins de 5 ans. 8 enseignants mènent des recherches personnelles, les 7 autres n'ont que des activités d'enseignement et ont parfois des responsabilités au sein de l'université.

L'objectif de ces entretiens étaient de connaître leurs attentes vis à vis du SCD, leurs besoins, l'image qu'ils ont de la bibliothèque et les moyens de communiquer avec eux. Ce travail s'insère dans le projet SCD Infos, bulletin d'information à destination des enseignants-chercheurs.

Leurs attentes vis à vis de la bibliothèque sont variées et concernent différents aspects de leur activité professionnelle. Je vais donc considérer séparément leur activité d'enseignement et leur activité de recherche quand c'est justifié, et de la même manière je vais distinguer les enseignants-chercheurs en tant que public de la bibliothèque et en tant que partenaire. Rappelons que ces entretiens ne peuvent en aucun cas donner des statistiques, vu le petit nombre de personnes interrogées : l'objectif est qualitatif et non quantitatif.

I. LES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS : UTILISATEURS DE LA BIBLIOTHEQUE

1. Leurs pratiques

Sur les 15 enseignants interrogés, 4 y vont régulièrement (plusieurs fois par an, voire par mois), 8 y vont rarement (1 à 2 fois par an) et 3 n'y vont jamais. Ceux qui n'y font pas de recherches viennent pour accompagner leurs étudiants (dans le cadre de TD de documentation par exemple) ou encore pour vérifier les acquisitions et voir quelle documentation est disponible pour leurs étudiants.

3 utilisent les BU de Lyon 3 pour leurs propres recherches (en l'occurrence en Droit à BRD et en Gestion à la Manufacture). En effet, pour qu'un enseignant-chercheur y fasse ses recherches, il faut réunir plusieurs conditions : qu'il ait fait ses études à Lyon 3 et qu'il n'ait donc pas pris ses habitudes ailleurs, qu'il ait un espace réservé et une certaine intimité, qu'il habite à Lyon, qu'il fasse la démarche de rencontrer le personnel de la bibliothèque et surtout qu'il considère le niveau des collections comme suffisant pour ses recherches. Par conséquent, la plupart des enseignants-chercheurs interrogés trouvent leur documentation ailleurs. Ils achètent un grand nombre d'ouvrages et s'abonnent aux principales revues dans leur discipline. 3 vont dans les bibliothèques associées de Lyon 3. Une va à Paris, un autre à l'ENS, un encore va à Gerland (mais c'est le seul, les autres n'y vont jamais, ne connaissent pas les fonds ou bien estiment que c'est trop loin : « *Dites-leur bien qu'on*

ira pas ! » dit l'un d'entre eux). 2 enseignants de l'IAE vont à l'école de Management. 4 utilisent presque exclusivement leur documentation personnelle ou leurs réseaux d'information (groupes de recherche, collègues), 2 enfin vont beaucoup à la BML. Les enseignants d'Infocom vont à l'Enssib ou à l'ENS.

2. Les attentes

- La documentation recherche. Ils sont tous d'accord pour dire qu'elle est très insuffisante et lacunaire mais peu s'en plaignent vraiment (ils ont leurs propres réseaux), sauf certains enseignants de l'IAE et ceux de Droit (bien qu'ils ne connaissent pas les collections). 10 enseignants disent utiliser souvent Internet, surtout chez eux : ils sont habitués à une BDD précise ou à des sites qu'ils connaissent bien. La documentation papier, ils l'achètent très souvent, ils s'abonnent aux revues les plus spécialisées dans leurs disciplines. Les enseignants en Japonais par exemple disent être obligés d'acheter car les acquisitions sont trop compliquées pour les ouvrages dont ils ont besoin. Ils trouvent leur documentation dans les bibliothèques évoquées plus haut : les enseignants qui vont à l'EM expliquent qu'ils y ont leurs habitudes (l'un d'entre eux y a fait ses études) : ils n'ont pas envie de se réadapter à un autre environnement. En revanche, les 2 enseignants de Droit qui utilisent beaucoup BRD pour leurs recherches ont fait leurs études à Lyon 3. Certains sont conscients que ce n'est pas la vocation du SCD de réunir la documentation recherche dans certaines disciplines, notamment en Philosophie. Pourtant, seuls 2 connaissent l'existence des pôles de référence et les fonds du SICD.

Pour la préparation de leurs cours, ils utilisent surtout « *les manuels de base* ». La plupart des enseignants disent acheter ces ouvrages car ils en font un usage important. D'autres, notamment en Droit, vont à BRD pour préparer leurs cours mais une fois que ceux-ci sont mis au point, ils ne font plus que de la mise à jour (via les bases juridiques en ligne).

- L'information bibliographique, l'aide à la recherche. Les enseignants interrogés n'ont pas clairement fait de réclamation sur ce sujet car en fait ils sont peu nombreux à venir faire des recherches. Seul 1 enseignant de l'IAE souhaite « *des revues de presse, de la veille documentaire* ». 3 soulignent la compétence du personnel : il s'agit de ceux qui ont l'habitude de venir très souvent, qui connaissent le personnel et en sont contents. Peu utilisent les ressources électroniques : 5 consultent de temps à autre le catalogue et les bases de données (soit à la BU, soit via l'Intranet). Beaucoup ont Internet chez eux ou dans leur bureau et n'ont pas l'idée d'aller voir ce que la bibliothèque propose. Les enseignants qui vont à la BU aiment aussi passer entre les rayonnages pour vérifier ce dont disposent les étudiants et n'ont pas besoin du catalogue. Pour le PEB, 3 disent l'utiliser et en sont satisfaits (il s'agit d'enseignants en Droit et en Infocom).

Toutefois, il est à noter que si les enseignants ne consultent pas les bases de données, ce n'est pas par désintérêt : ils n'en connaissent pas l'existence, avouent ne pas savoir les utiliser, ils n'ont jamais entendu parler de l'intranet et ne comprennent pas pourquoi ils n'ont pas accès à tout via le site web. Pour la plupart, ils se disent très intéressés par l'intranet, si on le leur installait et qu'on leur expliquait. 2 enseignants de l'IAE citent l'exemple de l'école de Management qui propose un manuel d'accompagnement avec comment interroger un CR-Rom, une BDD, les enseignants s'en servent.

Conclusion : les enseignants utilisent leurs propres circuits d'information bibliographique, vont souvent dans d'autres bibliothèques et ne vont pas utiliser les services de la BU de Lyon 3 pour leurs recherches personnelles. Ils ont Internet chez eux, ou alors l'utilisent peu. Toutefois, ils sont intéressés par l'intranet et la formation à la recherche documentaire.

- Le cadre, l'accueil, les horaires, etc

Le cadre. Deux réclamations majeures ; d'une part les enseignants de Droit sont très insatisfaits des locaux « *vétustes* » de BRD : pas de lumière, fournaise l'été, pas d'espace réservé pour eux, mauvais emplacement de la photocopieuse car « *cela fait du bruit* ». D'autre part, à la Manufacture, rien n'est prévu pour les enseignants de Gestion : il n'y a aucun espace pour eux, avec une photocopieuse (cette demande revient souvent). Voici quelques remarques : « *il manque un véritable espace de recherche avec des revues en libre accès, des papiers de recherche...* » (IAE), « *j'ai l'impression qu'il n'y a pas grand chose de fait à destination des enseignants* » (chinois), « *quand j'ai besoin d'un article, je dois faire la queue, remonter dans les étages et en plus je dois payer pour les photocopies* » (IAE). Ce besoin d'un espace recherche est surtout le fait des enseignants de l'IAE. Une enseignante d'économie signale que la Manufacture n'apparaît pas comme une bibliothèque de niveau recherche bien qu'elle en ait la responsabilité documentaire. Enfin 2 enseignants-chercheurs souhaiteraient que cet espace bénéficie d'une documentation d'ingénierie pédagogique : « *il nous manque un lieu avec quelques manuels de base, quelques revues en ingénierie pédagogique, une photocopieuse* » (IAE)

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

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

Un enseignant se plaint qu'on lui refuse l'accès au silo à BRD alors que d'autres y ont accès ; une autre de ne pas pouvoir sortir les revues pour les photocopier (IAE).

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

II. LES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS : PARTENAIRES DU SCD

1. Les pratiques

Sur les 15 enseignants-chercheurs interrogés, 6 disent avoir déjà envoyé des bibliographies.

5 enseignants assistent régulièrement ou ont déjà assisté à une Commission consultative d'acquisition. 2 « *n'ont pas le temps* », 3 n'en ont jamais entendu parler, 1 dit n'y avoir jamais été convié et 1, pourtant très motivé, explique ne pas pouvoir y assister car il est vacataire.

5 enseignants incitent régulièrement les étudiants à venir à la bibliothèque mais ils sont nombreux à dire que les heures de cours sont trop importantes et qu'ils sont obligés de leur donner un maximum de photocopies. La plupart ne se sentent pas investis d'une responsabilité en tant que relais d'information : l'un d'entre eux le revendique « *les étudiants sont grands, c'est à eux de choisir s'ils veulent aller à la bibliothèque ou non et c'est leur problème* » (Droit). 5 enseignants pensent que la formation des étudiants à la documentation est essentielle, 3 pensent qu'elle est mal faite « *il faut des cours plus rigoureux, pas seulement une sensibilisation découverte* » (IAE) et 2 affirment qu'elle ne sert à rien. Pourtant les deux tiers estiment que leurs étudiants sont incapables de faire une bibliographie, ou une recherche bibliographique approfondie ; en revanche ils pensent qu'ils savent se débrouiller sur Internet.

2. Les attentes

- La documentation pour les étudiants. La position est ambiguë : ils s'en disent satisfaits et cependant, ils disent être contraints de leur fournir un grand nombre de photocopies. Certains l'expliquent : d'une part les étudiants ont beaucoup trop d'heures de cours et n'ont pas le temps de venir à la bibliothèque ; d'autre part, il n'y a pas assez d'exemplaires des manuels de base (deux enseignants en réclament plus). Quelques enseignants se plaignent : « *les étudiants d'aujourd'hui ne lisent plus, ce n'est pas la peine* ».

Quelques exceptions cependant : une enseignante de Japonais affirme avoir « *honte* » d'envoyer ses premiers cycles à la Manufacture : il faudrait des ouvrages généraux notamment le *Dictionnaire de civilisation japonaise* (rq : ce dernier est disponible au 2^e étage de la Manufacture) ; pour ses étudiants, un autre enseignant de japonais achète chaque année lors de voyages des manuels au japon et les revend « *sans bénéfice* » à ses étudiants. Les enseignants d'Infocom se plaignent de la dispersion des collections entre la Manu et BLL car tous leurs enseignements sont maintenant à la Manufacture (sauf Capes) ; d'autre part le fonds est vraiment insuffisant (notamment les revues). Un autre problème signalé : une enseignante d'Histoire du Droit dit ne pas savoir où est passé le fonds de la bibliothèque centrale : elle n'a pas reçu d'informations sur Gerland.

- Les acquisitions. C'est ce qui revient le plus souvent : les enseignants-chercheurs veulent connaître les acquisitions : 9 sur les 15 interrogés en ont clairement fait la demande.

L'une souhaite une liste « *comme celle du SCUIO* » (IAE), « *je ne connais pas les dernières acquisitions, je n'ai pas le temps d'aller voir* » (IAE), « *je veux bien envoyer une bibliographie mais pour y répondre correctement, il faudrait que j'ai la liste des nouveautés* » (IAE), « *je veux bien diffuser des infos aux étudiants mais pour cela il faut qu'on me dise quoi* » (Droit), « *j'aimerais recevoir une liste des acquisitions, une ou deux fois par an* » (Chinois), « *je voudrais connaître les nouveaux abonnements* » (Droit), « *il faut une liste d'acquisitions papier qui circule* » (Philo), « *on a souvent envoyé des listes mais*

ensuite, aucune nouvelle, on ne sait pas ce qui a été acquis, pareil pour les commissions d'acquisitions. Quand on demande, on vous répond « c'est en commande » et on ne sait pas jusqu'à quand » (Infocom)... Deux enseignants se disent « découragés » ; l'un d'entre eux raconte « une fois, j'ai amené des revues importantes à la Manu et j'ai ensuite demandé à mes étudiants d'aller les consulter mais ils ne les ont pas trouvées : elles avaient été transférées rue Bancel, sans qu'on nous le dise » (Infocom) ; une autre avoue « lors de l'incendie de la bibliothèque centrale, on nous a demandé des listes très rapidement, c'était difficile, j'ai à plusieurs reprises donné des listes de plusieurs pages mais cela n'a pas donné de résultats... Je suis fatiguée... » (Japonais).

Les enseignants veulent donc des informations sur les acquisitions mais plusieurs disent manquer de temps pour venir voir à la bibliothèque. Aucun ne connaissait la rubrique « Nouveautés » du site web. 2 sont contents des rayons « nouvelles acquisitions » en Gestion et à BRD.

Il est très important de noter que dans ces demandes, aucun ne distingue les acquisitions recherche des acquisitions pour les étudiants : on peut en déduire qu'ils manquent totalement d'informations sur les choix documentaires que doit faire le SCD et ses missions. Seule une enseignante de l'IAE demande : « il faudrait qu'on nous dise si on doit envoyer nos biblios de cours ou bien nos biblios de recherche : ce n'est pas du tout la même chose ! »

- Les métiers

6 enseignants-chercheurs avouent ne rien connaître sur les métiers des bibliothèques et notamment, ce qui les gêne, sur les procédures d'acquisitions : « On ne comprend pas les mécanismes des métiers, comment ça fonctionne, ce qu'on peut faire avec une bibliothèque » (Droit), « on ne sait pas à qui s'adresser, les collègues sont parfois agressifs en constatant cela : il y a une méconnaissance des compétences » (IAE), « je n'ai jamais donné de bibliographies car je pensais que les éditeurs contactaient les BU » (Droit). 2 enseignants ne se disent pas concernés par les métiers des BU « ce n'est pas mon travail, je n'ai pas de problème car si je veux une info, je la demande à un bibliothécaire, ça suffit » (Droit), « je suis assez informé pour ce que je demande au SCD, je n'en ai pas besoin » (Droit). 2 autres s'estiment bien informés car ils ont de bons contacts avec des membres du personnel, ils en soulignent la compétence et se déclarent totalement satisfaits.

La communication et l'image du SCD

9 enseignants-chercheurs sur les 15 interrogés affirment que ce qu'il faut améliorer en priorité, c'est la communication, 4 au contraire demandent que ce soit plutôt la documentation, 1 demande qu'on améliore les horaires et le cadre de BRD, 1 enfin se déclare satisfait. 3 enseignants soulignent que les difficultés de communication commencent d'abord entre les enseignants eux-mêmes : trop nombreux, individualistes, peu impliqués. Il faudrait organiser des pôles disciplinaires avec un enseignant responsable capable de faire remonter les demandes des enseignants, de les représenter auprès du SCD et de redistribuer l'information ensuite. Si le SCD donnait des informations, 7 enseignants souhaiteraient l'avoir sur papier, 5 par messagerie (IAE, Droit et Chinois), 3 enfin avouent préférer les « contacts personnels » car ils disent crouler sous « la paperasse ». Il est important de noter que même si la plupart utilisent et connaissent bien la messagerie et Internet, ils souhaitent cependant pour moitié recevoir des informations sur papier. Certains ont même suggéré la coexistence des 2 supports.

L'image du SCD est dans la plupart des cas « *positive* » : 7 enseignants le soulignent, et 5 évoquent les progrès qui ont été fait : « *le caractère professionnel, des budgets d'investissement sérieux, un rattrapage documentaire* » (IAE), « *un personnel très à l'écoute lors d'une commission d'acquisition* » (Japonais), « *c'est beaucoup mieux qu'avant* » (IAE), « *je suis allée à l'inauguration de BLL : c'était très bien* » (Japonais), « *ça s'améliore d'année en année* » (Infocom).

Conclusion

Mon sentiment a été que les enseignants-chercheurs, dans leur grande majorité, sont très demandeurs d'information, notamment sur les acquisitions. Ils ont une image positive du SCD, notamment grâce à la construction des nouveaux locaux : ils sont plusieurs à noter les progrès dans la documentation comme dans les services. En revanche, ils sont en général assez mécontents de l'accueil et de la communication ; il m'a semblé que c'était particulièrement vrai pour les enseignants qui n'avaient pas fait leurs études à Lyon 3 : en effet, ils n'ont pas été accueillis, n'ont reçu aucun dépliant et ils ont du mal à franchir le seuil de la bibliothèque. Je dirai donc que la connaissance a priori des lieux conditionne leur utilisation par la suite, ce qui exclut les nouveaux du système.

Les enseignants semblent en général pleins de bonne volonté mais attendent que le SCD fasse les premiers pas : manque de temps, méconnaissance du personnel et de ses compétences et surtout ils ne comprennent pas l'importance d'une collaboration avec la bibliothèque... Il faut par exemple leur faire passer des messages : ils n'ont pas conscience que les contacts, leur coopération influencent vraiment les acquisitions, plusieurs pensent encore que le SCD n'a pas assez d'argent. Il faut absolument qu'il y ait un suivi des acquisitions, un retour lorsqu'ils se donnent la peine d'envoyer une bibliographie ou d'assister à une commission d'acquisition.

De la même manière, tous les enseignants ne sont pas tous traités de façon identique : pourquoi certains ont-ils le droit d'aller en magasin et pas d'autres, pourquoi certains peuvent-ils sortir des revues et pas tous ? Mener une réflexion au sein du personnel pour bien définir ce à quoi un enseignant a droit ou pas serait utile. Un enseignant de Droit m'a même avoué être scandalisé qu'on n'engage aucune procédure envers certains enseignants qui gardent de la documentation chez eux et ne la rendent pas au vu et au su de tout le monde : il réclame que les doyens soient saisis dans ces cas là...

Dans la mesure où ce n'est pas vraiment la documentation qui pose un problème, mais plutôt la communication, il semble qu'il faille inventer de nouveaux moyens pour améliorer cette dernière. SCD Infos peut répondre à certaines de ces attentes mais pas à toutes, et il faudrait sans doute réfléchir à des services plus personnalisés, à la sensibilisation de l'ensemble du personnel à l'importance de ce public, à l'existence d'un espace recherche avec une documentation adaptée, à un accueil plus ciblé et identique pour tous les enseignants.

Annexe 12 Objectifs de la communication externe du SCD vers le public des enseignants-chercheurs

1. Définir des objectifs de la politique de communication à destination des enseignants chercheurs.

- **1^{ère} étape** : Avoir une idée claire de ce qui a été fait jusqu'à maintenant. Tableau en préparation recensant les différentes actions de communication menées à destination des publics du SCD. On peut ainsi cibler les points faibles.
- **2^{ème} étape** : Connaître le public des enseignants chercheurs grâce à différents indicateurs (inscription, participation aux instances du SCD, contacts, demandes, coopération...). Evaluer leur degré d'attachement au SCD, l'image qu'ils en ont, leurs besoins, leurs souhaits...
- **3^{ème} étape** : lister les différents objectifs
 - o S'agit-il d'INFORMER : faire connaître le SCD (ses métiers, son SI, son fonctionnement, son utilité...) ?
 - o S'agit-il de FAIRE EVOLUER l'image du SCD (au travers du site WEB, des Journées Portes Ouvertes...) ?
 - o S'agit-il de FAIRE UTILISER ses services : les amener au SCD, les inciter à utiliser SIBER ou l'intranet documentaire ?
 - o S'agit-il de leur PROCURER des outils, des guides d'utilisation de la documentation ? S'ils n'ont pas besoin de venir à la BU, faut-il se positionner comme spécialiste de la recherche documentaire et les aider à se former.
 - o S'agit-il de les FAIRE COOPERER : participation aux commissions d'acquisition, envoi des bibliographies, coopération pour la formation des étudiants, les amener à être des relais efficaces auprès des étudiants ?
- **4^{ème} étape** : choisir un objectif précis et, si besoin est, préciser des objectifs à court, moyen et long terme.
- **5^{ème} étape** : évaluer les objectifs

Les questions à se poser : Pourquoi changer ce qui existe ? Pourquoi cela est-il nécessaire ? Cela est-il en cohérence avec les missions de l'établissement, quelles orientations sont prises par l'équipe de direction ? Existe-t-il d'autres actions susceptibles d'aller dans le même sens, de renforcer cette politique ?

- La motivation du personnel
- La motivation des enseignants-chercheurs
- La corrélation des objectifs avec le discours et la politique du SCD. Il faut que cela soit cohérent avec ce qui a été décidé en amont
- Les moyens humains et financiers

2. Tableau

BESOINS EXPRIMES	OBJECTIFS	ACTIONS comm externe	SUPPORTS	DIFFUSION	ACTEURS
Savoir à qui s'adresser demande, biblio, question, quand une BDD plante	Faire connaître le personnel	Aller dans conseils de Fac	Interventions	Facultés	Acquereurs
	Faire connaître les métiers	Diffuser liste des compétences	SCD Infos	Université	Comm SCD
Rencontrer "physiquement " le personnel visites à l'arrivée, "vrais contacts"	Etablir relations privilégiées	Accueil des nouveaux arrivants	Visites	Facultés	Acquereurs
		Accueil nouveaux arrivants	Visites	Facultés	Acquereurs
Connaître les acquisitions avoir des listes	Faire utiliser rubrique site web	Commissions d'acquisition	Réunions	Pôle discipl.	Acquereurs
		Aller dans conseils de Fac	Interventions	Facultés	Acquereurs
		Publicité pour cette rubrique	SCD Infos	Université	Comm SCD
		Présentation commissions d'acquisitions	Support de prés.	Facultés	Webmaster
Etre accueilli différemment à l'accueil, espace réservé, à l'inscription, photocopieuse	Savoir réorienter les EC	Présentation conseils de Fac	Support de prés.	Facultés	Webmaster
	Personnaliser les services	Publier et diffuser la carte documentaire	Journal Université	Université	Comm SCD
		Publier une fiche spéciale enseignants	Dépliant	Fac, BU...	Comm SCD
Savoir élaborer un TD de méthodologie	Former les enseignants				

Annexe 13 Descriptif SCD Infos

SCD INFOS

CONTENU

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

1. Rubrique ACQUISITIONS

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

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

2. Rubrique VIE ET METIER DES BIBLIOTHEQUES

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

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

3. Rubrique INFOS PRATIQUES, « les petits plus »

- Présenter les services pour les enseignants-chercheurs : modalités d'inscription, d'emprunt, faire pub pour site web, pour l'intranet...
- Donner des infos sur les profs responsables de pôle pour CCA, sur les formations, sur une conférence intéressante...
- La boîte à outils : fiche méthodologique sur une ressource électronique

TEMPS DE TRAVAIL GLOBAL MENSUEL

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

PERIODICITE

Mensuel.

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

EDITION PAPIER

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

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

- Maquette et graphisme : demande au service éditions de l'université. Essayer de conserver l'identité visuelle.
 - Format A4 ou A5, noir et blanc. Intégrer des photos sur les premiers numéros.
 - Quel logiciel d'édition : Word, Publisher de Microsoft, ou encore Xpress ? Le plus simple pour l'instant : Word car ne demande pas de formation.
- D'autre part, il faut limiter les problèmes de manipulation et de conversion pour passer ensuite au format électronique.
- Où va-t-on photocopier ?

EDITION ELECTRONIQUE

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

Le HTML	Le texte brut
- permet d'enrichir la présentation, style et mise en page	- lisible par n'importe quel logiciel de messagerie (important car les enseignants ont une messagerie chez eux sur des appareils parfois anciens)
- permet de sélectionner facilement l'info dont on a besoin	- léger
- évite les problèmes de liens tronqués pour les adresses longues	- facile à rédiger
- pb : besoin d'une formation ou d'un éditeur HTML	- moins convivial, plus triste
- pb : format pas lisible sur tous les logiciels de messagerie	

2. Format PDF ou format texte ?

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

3. Liens avec le site web ?

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

MODE DE DIFFUSION

1. L'édition papier

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

Prospection des boîtes aux lettres :

- IUP Infocom (Manufacture) : titulaires ont une boîte aux lettres mais pas les intervenants extérieurs (entreprises, profs...)
- Fac de Langues (Manufacture) : titulaires et vacataires ont tous un casier ou boîte
- DEUG Lettres Langues, Sc. Hum. (Manufacture) : 220 enseignants titulaires et vacataires ont tous un casier.
- Fac de Droit : titulaires et ATER ont tous un casier à la Manufacture et sur les Quais. Les autres vacataires : ils ont pour la plupart un casier à la Manu mais rien sur les quais : il faut leur envoyer à domicile (demander à la Division des personnels enseignants)
- IAE (Manufacture) : les titulaires ont une boîte aux lettres fermée et les vacataires ont un casier dans une autre salle.
- IUT (Manufacture) : titulaires ont un casier, les secrétaires se chargent de faire passer dans des casiers spéciaux aux vacataires. Il suffit de leur confier la doc.
- Conclusion : 423 titulaires ont un casier. Sur les 836 vacataires, 44 ATER de droit ont un casier, mais les 450 autres vacataires de droit et IAE sont plus difficiles à toucher.
- **Décision** : envoi aux enseignants titulaires par la poste de 2 ou 3 numéros (avec possibilité de prolonger un peu) : proposition d'abonnement papier ou par messagerie (pour s'abonner : téléphone, courrier, mél.) ; pour les enseignants vacataires : diffusion par boîtes aux lettres aux 3 premiers numéros, ensuite abonnement. Créer une liste d'adresse sur Excel et sortie d'étiquette.
- Voir le résultat au bout de 3 mois et éventuellement changement de stratégie.

2. L'édition électronique

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

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

- Créer un fichier d'adresses sur Excel, faire une extraction chaque mois et envoyer la lettre par messagerie en utilisant la touche CCI, copie carbone cachée. Mais pb de la gestion des abonnements : avoir un petit programme sur le site web ? Pb des mailer-daemon : vérifier que les adresses sont bonnes. Pour les abonnements par mail : créer un compte messagerie nouveau pour C. Denecker réservé aux abonnements.

- soit on créé un alias de messagerie sur un compte déjà existant (ex. celui de C. Denecker). Sur cet alias, on créé sa liste de diffusion. Très simple à réaliser mais cela engendre plusieurs difficultés : le SCD n'a pas son propre serveur de messagerie, c'est celui du service Informatique de l'université. Pour créer l'alias, il faut donc en passer par eux et c'est eux également qui pourront administrer le fichier d'abonnement... Il faut voir avec le service informatique les possibilités... Là encore pb des abonnements : les gérer manuellement ou avec un petit programme.
 - soit on fait appel à un robot de liste, par exemple « Sympa Cru ». La mise en place du logiciel est plus compliqué, demande des paramétrages : on installe le logiciel sur le serveur, on créé sa liste sur le site Sympa, puis la gestion de la liste est automatique. L'avantage, c'est que le serveur de messagerie est à l'extérieur, sur le site Sympa, on est indépendant du service Informatique. Mais le problème : le SCD peut-il « déontologiquement » avoir sa liste de diffusion indépendamment de l'université ? Pb avec le service Informatique ?
 - Il existe aussi des logiciels de diffusion de mailing listes très sophistiqués : par exemple celui utilisé par l'IAE pour sa Newsletter. La société Sight Up a mis au point le logiciel Mail Accent : petit travail d'édition, diffusion, gestion des abonnements/désabonnements, statistiques (combien ont été lues...)
- Choix :** le choix du mode de diffusion électronique reste à faire. Un rendez-vous est prévu après mon départ avec le responsable du service informatique de l'université ; ce dernier a le projet d'installer un robot de liste.

CÔUTS

- Format papier : 1 300 photocopies noir et blanc A4
- Poste : envoi de 200 enveloppes timbrées : 112 euros par mois
- Format électronique : Robot de messagerie Sympa Cru gratuit.

Annexe 14 Maquette SCD Infos présentée à la réunion d'encadrement du 18/11/02

Annexe 15 Extrait du contrat quadriennal concernant la formation des usagers

La formation des usager

Les axes

Une formation à la documentation est déjà dispensée aux étudiants en première année de DEUG. Très variable selon les disciplines, elle demande à être considérablement améliorée. La réflexion sur la maquette de la nouvelle licence est l'occasion, pour le SCD, de travailler plus étroitement avec les facultés.

- Le premier axe est donc de construire un programme de formation fondé sur des objectifs pédagogiques directement liés aux matières enseignées à l'université et d'élaborer ce programme en concertation avec les enseignants. La mise en œuvre de ce programme requiert des moyens matériels et humains. En effet, la formation à la manipulation des outils documentaires informatisés et à la consultation des documents ne peut s'envisager hors les murs ni sans l'aide ou la coordination d'un spécialiste de la documentation.
- Un second axe consiste à équiper un espace dédié à la formation des utilisateurs, c'est à dire une salle dotée de postes informatiques et de mobilier pour manipuler la documentation.
- Le troisième axe concerne les moyens humains appropriés. Les choix que feront les facultés en matière d'initiation à la documentation, dans le cadre de la maquette de la nouvelle licence, vont délimiter plus précisément les besoins. Mais on ne peut raisonnablement consacrer moins de 5 heures par étudiant au cours de la première année de licence pour cet enseignement.

Ce plan d'action en trois axes se complétera ensuite, lors du plan quadriennal suivant, par un dispositif de formation destiné aux étudiants à partir du mastaire et aux enseignants chercheurs ; et l'on profitera des années 2003-2006 pour poser des jalons dans ce sens.

Les moyens

Salle de formation

Une salle d'environ 90 m² doit être dédiée à la formation dans le nouveau bâtiment de la Bibliothèque de La Manufacture. Elle devra pouvoir accueillir un groupe de 35 personnes, être modulable (cloisons amovibles), disposer de tables et de chaises pour 35 personnes, de

Annexe 16 Document « Présenter SIBER en 3 minutes »

Contexte :

- présentation orale courte lors de l'inscription, lors d'une question
- quand on donne le dépliant
- présentation lors des 5' en amphi

Durée :

- de 1 à 3 '

Pas de support

Intervenants : l'ensemble du personnel

Quand vous viendrez à la bibliothèque vous devrez utiliser notre site Web qu'on appelle Siber 3 (Système d'information des bibliothèques d'étude et de recherche de Lyon 3)

Il va vous permettre de :

rechercher et trouver un livre ici, dans les bibliothèques de Lyon 3 ou dans une autre bibliothèque (par exemple la bibliothèque municipale de la Part-Dieu, ou la bibliothèque de Gerland)

savoir si la bibliothèque est abonnée à une **revue**

consulter et imprimer des **documents électroniques**, par exemple

un article du journal *Le Monde*

un texte de loi

une analyse financière d'une entreprise

ou encore le cédérom du Louvre

naviguer dans une **sélection de sites Web**

par exemple les sites des différents ministères, de l'Assemblée Nationale...ou des sites choisis en fonction des disciplines enseignées à l'université

Vous pourrez consulter Siber 3 sur les **postes des bibliothèques de Lyon 3** et aussi de **chez vous** via Internet à l'adresse indiquée sur le **dépliant** (le donner ou le montrer). Pour en savoir plus, vous pouvez vous inscrire aux **formations** proposées dans les différentes bibliothèques.

A la bibliothèque de la Manufacture elles ont lieu le mardi de 10h à 11h et le jeudi de 15h à 16h.