



La démarche projet de l'enssib

Le module « **Gestion et conduite de projet** » permet aux conservateurs stagiaires, à partir de commandes réelles, de s'initier à la démarche projet.

Les établissements commanditaires sont le plus souvent des bibliothèques territoriales ou des bibliothèques universitaires, mais peuvent également être une tutelle, un groupe d'établissements, ou un organisme documentaire académique.

Un projet a pour caractéristique d'être une action ponctuelle, une rupture par rapport à l'activité « traditionnelle » de l'établissement, et répond à des objectifs précis. Il a souvent pour origine la mise en place d'un ou de nouveaux services ou encore la résolution d'un problème particulier, suite à un dysfonctionnement constaté ou ressenti. L'équipe projet apporte à l'étude ou à la résolution du problème posé un regard neuf, extérieur qui souvent permet de dépasser des blocages locaux, et d'impliquer de manière nouvelle les personnels « acteurs » de ces changements.

Le projet est conduit pendant 6 mois par une équipe-projet de l'enssib à raison d'une demi-journée par

semaine, et de deux stages sur site. Les étapes clés du projet sont validées par un comité de pilotage sélectionné par le chef de projet de l'établissement commanditaire et regroupant des représentants des parties concernées par le projet : décideurs, membres du personnel, ou encore représentants d'utilisateurs.

À l'issue de ces six mois, le commanditaire dispose d'un outil qui lui permettra de passer rapidement à la phase de réalisation de son projet, ou, si cette phase de réalisation doit être reportée, qui l'aidera dans ses prises de décision et la construction de son argumentaire.

Que les chefs d'établissements et chefs de projets qui nous ont confié les projets présentés dans cette gazette soient ici remerciés de l'intérêt des sujets proposés, et de l'accueil qui a été réservé aux équipes de conservateurs stagiaires.

Marie-France Peyrelong,
responsable du module
Gestion et Conduite de Projet

Enseignant chercheur à l'enssib.



La gazette des projets 2003

Directeur de la publication : François Dupuigrenet Desroussilles

École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

Un tableau de bord pour le SCD de Lyon 1

Au-delà de l'outil, la démarche d'évaluation

La demande du SCD de l'Université de Lyon 1 dans le cadre du module projet consistait à élaborer un tableau de bord à partir d'indicateurs d'activité. La volonté affichée par la direction était à la fois de disposer d'un outil lui donnant une meilleure visibilité de l'activité de son établissement et de mener une politique de communication externe à destination des tutelles.

Il est apparu rapidement au groupe projet que, plus qu'un outil servant à rendre compte des activités *a posteriori*, le tableau de bord se doit d'être également un outil de pilotage de l'action et un moyen de mobilisation et de motivation des personnels autour d'une vraie dynamique d'objectifs. La première étape de notre intervention a consisté à mener une enquête auprès des personnels et des services. Ainsi, toutes les pratiques déjà existantes relevant peu ou prou d'une démarche d'évaluation de l'activité, même minimale, ont été relevées. Dans le même temps, les besoins d'information et d'indicateurs ressentis et exprimés au sein des services ont été également collectés. À l'issue de cette première étape, le commanditaire a validé le choix d'un projet qui, au-delà de l'élaboration d'un tableau de bord, se devait d'initier une véritable démarche d'évaluation au sein de l'établissement.

Deux scénarios, aux caractères diamétralement opposés dans l'esprit, ont été proposés. Cette forte dichotomie était destinée à montrer au commanditaire que la démarche d'évaluation relève avant tout d'une décision managériale. Le premier scénario, qualifié de normatif ou de vertical, s'inscrit dans l'organisation hiérarchique du SCD. La mission est confiée à un membre de l'équipe de direction qui s'appuie sur la norme ISO 11620. Il sélectionne des indicateurs d'activité et construit un tableau de bord pour répondre aux attentes immédiates de la direction. Le second scénario, qualifié de participatif, confie l'animation de la démarche à une cellule évaluation. Le tableau de bord est élaboré à partir des pratiques existantes au sein des services en terme de recueil d'information ainsi qu'à partir des besoins exprimés.

Ce second scénario, qui s'appuie sur les spécificités et les pratiques

propres à l'établissement, a été retenu par le commanditaire. Nous avons donc fourni au SCD Lyon 1 les outils nécessaires à l'élaboration d'un tableau de bord (sélection d'indicateurs, enquêtes, mémento à destination du personnel) mais aussi la méthode (calendrier, fonctionnement cellule et missions du responsable) pour que la démarche d'évaluation puisse être pérennisée.

Notre action a été inspirée par une double volonté : fournir un outil opérationnel, mais également lancer une démarche plus large et plus

ambitieuse qui mobilise les énergies autour de l'évaluation, clef de voûte d'une véritable politique d'établissement. ■

Projet conduit par :

- Lætitia Bontan
- Anne-Marie Houlette
- Jean-Luc Lobet
- Jérôme Poumeyrol
- Frédéric Ranson
- Gilles Russeil

Tuteur :

- Noëlle Drognat-Landré

BUMéd et les Webthésards

La diffusion des thèses électroniques au SCD de la Méditerranée

À l'heure où le numérique investit la société tout entière, la bibliothèque peut difficilement ignorer cette lame de fond et son impact sur l'offre documentaire. La demande des étudiants et des chercheurs en matière de ressources documentaires en ligne constitue, à cet égard, un signal fort. Si l'on ajoute à ce phénomène des préconisations gouvernementales ainsi qu'un contexte national favorable, on comprend le choix fait par le Service Commun de Documentation de l'Université d'Aix-Marseille 2, de lancer un projet de numérisation.

La première étape a été l'acquisition d'une application (BUMéd) destinée à diffuser les travaux scientifiques de l'Université sur internet, à partir du langage XML. Restait à mettre en place une nouvelle chaîne de traitement.

La commande passée à l'équipe ensib se déclinait en quatre volets : solution technique, organisation du service, qualification des personnels, formation des doctorants.

Après une étude fondée sur une analyse du fonctionnement du SCD, des entretiens avec acteurs et partenaires, des enquêtes auprès des étudiants, l'équipe a défini un programme de mise en œuvre.

L'architecture préconisée s'articule sur deux niveaux. Dans les sections, sous la responsabilité d'un correspondant, des équipes collecteront les documents, procéderont à leur conversion en XML à partir de la solution développée par l'Université

Lyon 2 Lumière (programme CyberThèses). Ces agents bénéficieront d'une formation par un partenaire de Marne-la-Vallée, et se chargeront ensuite de former les doctorants aux feuilles de style. À un deuxième niveau, un coordinateur assurera la diffusion et l'archivage de tous les documents, ainsi que la maintenance technique, aidé d'un informaticien. Il veillera à la pérennité du service et à sa promotion au sein de l'Université, notamment auprès des équipes de recherche. Cela laisse la porte ouverte à une collaboration plus étroite avec les enseignants-chercheurs et donc à la valorisation d'autres productions scientifiques (mémoires, publications) en les intégrant à la chaîne.

Fort, au départ, de l'aide de l'Université de Marne-la-Vallée (programme PELLEAS), le service trouvera son rythme avec la diffusion d'une première série de thèses fin 2004, après une période d'essai et de paramétrage. Dès lors, BUMéd et ses partenaires pourront servir de socle au réseau national de diffusion des thèses électroniques que chercheurs et institutions appellent de leurs vœux. ■

Projet conduit par :

- Christelle Bourguignat
- Benjamin Gilles
- Thierry Guslevic
- Emmanuel Marine
- Brigitte Maury

Tuteur :

- Liliane Miremont

👑 Du monolithe noir à la fresque de l'écrit

Inscrire les collections de la bibliothèque municipale de Lyon dans le paysage urbain

La bibliothèque municipale de la Part-Dieu conserve plus d'un million de documents dans ses magasins, qui occupent les dix-sept étages d'un bâtiment aveugle de couleur noire, le « silo ». Paradoxalement, ce monolithe noir, pourtant très visible et situé à la sortie de la gare de la Part-Dieu, est très peu connu du public lyonnais : comment l'assimiler à la bibliothèque et à ses richesses ?

Le projet consistait à tenter d'élaborer des solutions pour améliorer tant la visibilité du silo que celle des collections qu'il abrite. Il s'agissait de proposer un plan de communication centré sur une réalisation spectaculaire qui ferait connaître le silo au grand public, tout en relayant celle-ci par un panel d'actions moins ambitieuses à destination des usagers de la bibliothèque. Celles-ci, communes à tous les scénarios envisagés, visent à améliorer la lisibilité de l'établissement auprès de ses usagers. Elles pourraient avoir trois fonctions différentes : un usage interne (guide du lecteur, amélioration de la signalétique intérieure, maquette de la bibliothèque et écran vidéo dans le hall), semi-externe (modifications du site web, exposition artistique ou technique) ou externe (écran sur la nouvelle entrée, signalétique extérieure, projections lumineuses événementielles en liaison avec la fête des lumières).

En ce qui concerne les réalisations majeures destinées à améliorer la visibilité du bâtiment, il nous est très vite apparu que les murs du silo lui-même constitueraient un support idéal. Plusieurs possibilités étaient envisageables : un écran vidéo géant donnant l'image d'une bibliothèque moderne et dynamique, une grande bâche amovible porteuse de messages concernant la vie de la bibliothèque, ou encore une fresque murale dans la tradition des célèbres murs peints lyonnais. Le commanditaire s'est finalement prononcé pour cette dernière solution, tant en raison de son efficacité visuelle et de sa dimension culturelle que de ses coûts de réalisation relativement faibles, l'essentiel du financement devant être assuré par des partenaires privés. La théma-

tique de cette fresque murale pourrait s'articuler autour de l'histoire de l'écriture, mais reste néanmoins à définir. L'ensemble devrait être inauguré en même temps que la future entrée de la bibliothèque sur la gare, au cours de l'année 2005. ■

Projet conduit par :

- Sylvain Bazin
- Frédéric Blin
- Joëlle Etèvenaux
- David Liziard
- Guillaume Molinier
- Aude Therstappen

Tuteur :

- Noëlle Drogat-Landré

La bibliothèque Saint-Jean fait peau neuve

Située dans le bâtiment classé du palais Saint-Jean, près de la cathédrale, la bibliothèque Saint-Jean a été, jusqu'à la construction de la bibliothèque de la Part-Dieu, la bibliothèque principale de la ville. Aujourd'hui bibliothèque du 5^e arrondissement, elle accueille encore un public très large, qui vient de toute l'agglomération. Bien connue et appréciée des habitants de la ville, prêts à se mobiliser pour empêcher sa fermeture, la bibliothèque se doit de les accueillir dans les meilleures conditions. Ces conditions n'étaient cependant pas réunies jusqu'à présent. Malgré des atouts certains, tels qu'une vaste salle au charme ancien et des collections de livres conséquentes, la bibliothèque, n'ayant pas été rénovée depuis un certain temps, présentait une image quelque peu vieillotte et défraîchie : salle encombrée par les étagères, places de lecture insuffisantes, organisation confuse des collections... Un réaménagement de la bibliothèque devenait nécessaire.

Une réflexion a donc été menée afin de proposer au public une bibliothèque plus accueillante et confortable et de meilleures conditions de lecture et de prêt. Les ouvrages les plus anciens et les plus abîmés de ses collections ont d'abord été désherbés. Il a ensuite été décidé de diviser cette grande salle en plusieurs espaces distincts, pour créer des « îlots » de lecture et ainsi préserver la convivialité et l'identité de chaque espace. Quatre îlots ont été créés : les romans et les docu-

mentaires sont nettement séparés, et entre ces deux espaces se trouvent les périodiques. Les BD disposent d'un espace distinct, un peu à l'écart. Cette disposition présente en outre l'avantage de faciliter la recherche des livres, puisque l'organisation de la bibliothèque devient ainsi plus compréhensible pour le public. Chaque espace est également agrémenté de tables et de fauteuils neufs, qui invitent à la lecture.

Ce réaménagement vise à privilégier au maximum le confort et l'agrément du public. La nouvelle organisation de l'espace rend les recherches et les déplacements au sein de la bibliothèque plus aisés, et on a voulu profiter le plus possible d'un atout majeur de la salle, la lumière naturelle dispensée par les larges fenêtres du bâtiment. La salle, qui possède déjà un cachet indéniable et une luminosité certaine, dégage ainsi une impression de clarté et d'harmonie plus nette. Espérons que le public, déjà fidèle au palais Saint-Jean, sera séduit par le nouveau visage de la bibliothèque. ■

Projet conduit par :

- Aurélie Delamarre
- Stéphanie Espagnet
- Laure Martin
- Blaise Mijoule
- Mélanie Villenet-Hamel

Tuteur :

- Marie-France Peyrelong

👑 Quelle culture générale en Bibliothèque universitaire de sciences humaines ?

Dans le cadre de la lutte contre le fort taux d'échec des étudiants de premier cycle, l'Université Jean Moulin (Lyon 3) a engagé une politique culturelle en faveur de ces derniers. Ainsi la Bibliothèque de la Manufacture, à l'occasion de l'agrandissement de ses locaux, a envisagé la mise en place d'une salle de culture générale. Le double objectif de ce projet était l'amélioration des résultats des étudiants et la création d'un produit d'appel pour la bibliothèque.

Notre travail a d'abord consisté à préciser cette notion de culture générale, puis à traduire concrètement dans nos scénarios les besoins précis des étudiants en la matière. Nous avons ainsi mené une enquête auprès des étudiants de la Manufacture, comme cela nous l'avait été demandé dans la lettre de mission. Nous avons également rencontré les acquéreurs de la bibliothèque, les représentants de plusieurs services de l'université (SCUIO, Point Culture, etc.) et les responsables de salles de culture générale dans d'autres SCD en France.

Notre réflexion a abouti à la conception de trois scénarios : un premier répondant aux besoins des étudiants en matière de consolidation des savoirs, d'auto-formation et de vie pratique ; un autre axé sur la vie culturelle et les loisirs ; un troisième centré sur l'actualité.

Ce troisième scénario a été choisi. En dehors d'un choix de titres de périodiques, il ne prévoit aucune collection permanente pour la salle, mais des expositions thématiques de documents issus des fonds de la bibliothèque ou destinés à les rejoindre. D'autres sélections, de titres en lien avec la « une » des journaux, se succéderont au rythme de l'actualité. Ce fonctionnement est allé de pair avec la conception d'un travail collégial des acquéreurs pour cette salle. Nous avons enfin prévu le choix et l'implantation du mobilier.

Nous avons appris durant notre travail que l'université avait attribué la salle prévue pour la culture générale à un autre service du campus. Cependant nous avons mené le projet à terme tel quel, la direction de la bibliothèque ayant exprimé sa volonté de mettre en place cette

salle, quitte à le faire dans d'autres locaux.

Nous espérons qu'une telle offre, en décloisonnant les savoirs, jouera un rôle de produit d'appel pour la Bibliothèque de la Manufacture, et sera à terme l'occasion pour les étudiants d'augmenter leur curiosité intellectuelle et d'améliorer leur réflexion. ■

Projet conduit par :

- Florence Alibert-Dutrevis
- Laurence Bourget
- Faustine Bellenger
- Nathalie Darbon
- Michèle François
- Tiphaine Zirmi

Tuteur :

- Frédérique Mondon

La place de l'audiovisuel à la Bibliothèque de l'INHA

En 2008, la Bibliothèque de l'Institut National d'Histoire de l'Art ouvrira ses portes, au sein du quadrilatère Richelieu de la Bibliothèque nationale de France. Cet établissement réunira plusieurs collections : celle de la Bibliothèque d'Art et d'Archéologie (intégrée depuis le 1^{er} janvier 2003), celle de la Bibliothèque Centrale des Musées Nationaux et la collection d'imprimés de la Bibliothèque de l'École Nationale Supérieure des Beaux-Arts. Dans la perspective de créer une bibliothèque de référence pour l'histoire de l'art en adéquation avec son temps, elle souhaite offrir à son public une collection audiovisuelle « modeste, mais significative », en complément à ses riches collections bibliographiques.

Afin d'étudier la place que pourrait prendre l'audiovisuel à la Bibliothèque de l'INHA (dans les collections comme en salle de lecture), une équipe de sept élèves conservateurs a été chargée de proposer un ou plusieurs scénarios définissant une politique documentaire et envisageant sa faisabilité.

Un tel projet devait prendre appui sur la politique documentaire de la Bibliothèque de l'INHA et tenir compte de l'offre audiovisuelle des autres bibliothèques de référence parisiennes. Il fallait également établir un état des lieux de la production éditoriale française et étrangère et circonscrire les problèmes juridiques spécifiques à ce domaine.

En fonction de ces données, trois politiques documentaires ont été ébauchées : la première reposait sur une collection de références éditées, approvisionnée auprès des

fournisseurs « institutionnels » (ADAV, etc.) ; la deuxième visait à réunir des sources audiovisuelles, utiles à la recherche mais très dispersées ; la troisième tendait à regrouper la production des chercheurs. Parmi les solutions techniques proposées, le commanditaire a retenu celle du tout numérique et fait le pari qu'au moment de l'ouverture de l'INHA la numérisation des documents sera généralisée et que les conditions juridiques seront aménagées pour la rendre possible. Cette solution technique a fait pencher la balance en faveur d'une fusion des scénarios deux et trois, qui recouvrent dès à présent une forte proportion de documents numérisables. De plus, ces deux scénarios s'inscrivent plus nettement dans le contexte d'une bibliothèque de recherche.

Ce projet, qui aborde de nombreux aspects de la bibliothéconomie, connaîtra une première phase de développement sur les cinq années à venir. ■

Projet conduit par :

- Sylvain Chuzeville
- François Rosfelter
- Guillaume Perissol
- Laurie Jimenez
- Sylvie Montagnon
- Jérôme Villemnoz
- Angélique Bellec

Tuteur :

- Marie-Noëlle Laroux

Bibliothèque d'Aix-en-Provence

Pas de laissés pour compte

Parce qu'elle connaît toute l'importance de la formation à la recherche documentaire pour la réussite des études, l'équipe de la bibliothèque de lettres d'Aix-en-Provence (Bula) a décidé de l'offrir à tous les étudiants. Tour d'horizon.

De prime abord, la Bula ne paie guère de mine. De l'extérieur, c'est un simple cube de béton. À l'intérieur, le mobilier est vieillot, les peintures passées, le revêtement usé jusqu'à la trame.

Surtout ne pas s'arrêter à cette première impression car la Bula est un peu comme la Cendrillon du conte : sous des atours peu flatteurs, elle cache des trésors. Le nombre d'ordinateurs disponibles est impressionnant. Des travaux vont, cet été, permettre de créer un accueil à l'entrée de la bibliothèque. Les murs seront repeints, des dizaines et des dizaines de livres déplacés pour pouvoir réinstaller des tables. Et ce ne sont que quelques-uns des changements en cours : une bonne fée se serait-elle penchée sur le berceau de cette bibliothèque ?

L'équipe de direction, largement renouvelée, motivée et dynamique, veut faire de cet établissement une bibliothèque du 3^e millénaire. Et si cela passe par des travaux, de l'é-

quipement et des achats de livres et revues, cela passe aussi par une offre de formation. « 50 % des étudiants ne dépassent pas le cap de la 1^{ère} année, remarque Georges Perrin, le directeur du SCD. *Même si cette déperdition diminue ensuite, elle reste importante. Or on sait que la maîtrise de la recherche de documentation est cruciale pour les étudiants. Nous avons donc décidé de proposer une offre en la matière. D'autant que personnellement, je reste persuadé que l'avenir des bibliothèques universitaires se situe là.* »

Pour ce faire, bibliothécaires et enseignants de sociologie, philosophie et lettres modernes ont travaillé en partenariat. L'année-test (2002-2003) s'est révélée concluante et une équipe d'étudiants de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (enssib) en a tiré les leçons. Elle a proposé un cadre pour un développement raisonné dans les années à venir. Le principe de base est simple : à terme, il ne doit pas y avoir de « laissés pour compte ».

L'essai sera transformé dès la rentrée prochaine. Pour que les formateurs, en plus grand nombre et issus d'horizons divers, parlent tous le même langage, des guides ont

été rédigés à leur intention (protocoles de formation, de visite, charte d'accueil...).

Pour les filières-tests, la voie est désormais tracée : tous les étudiants de ces trois disciplines seront formés dans le cadre de leurs études. Mais cela ne représente que 3 275 étudiants sur 18 800. Et les autres ? Pour eux, la Bula proposera une formation sur inscription en démultipliant les offres (visites, formation à la recherche documentaire, réalisation de guides, fiches thématiques, propositions d'autoformation via un site Internet...) et les partenariats (avec le SCUIO et les bibliothèques d'UFR).

Bien sûr, se former sans que cela soit obligatoire demande une réelle motivation mais réussir ses études est un enjeu qui vaut bien un tel effort. La bibliothèque doit convaincre les étudiants de l'importance des compétences documentaires. Ainsi, ils seront les acteurs de leur avenir. ■

Projet conduit par :

- Jean-Philippe Aynié
- Florence Belot
- Martine Cailly
- Hervé Chasserieu
- Brigitte Pertoldi

Tuteur :

- Jean-Michel Salaün



Une nouvelle dynamique de services à la bibliothèque de l'ENS Lyon

L'École Normale Supérieure de Sciences de Lyon est issue de l'ENS de Fontenay Saint-Cloud. Installée à Lyon depuis 1987, elle accueille aujourd'hui plus de 900 étudiants (normaliens et auditeurs) et regroupe 400 enseignants-chercheurs, chercheurs et doctorants et 300 IATOSS.

Le contexte dans lequel s'inscrit le projet conduit par les élèves-conservateurs est celui d'un dynamisme nouveau de la bibliothèque, suscité par l'arrivée d'une nouvelle directrice à sa tête et par une réforme du financement de la documen-

tation. La bibliothèque joue par ailleurs un rôle essentiel dans les négociations et la gestion des accès à la documentation électronique à l'échelle de l'ENS. Elle tient à présent à mettre en valeur sa vocation à répondre aux besoins des publics en tenant compte de leur diversité et de leurs exigences. L'enjeu principal du projet a consisté, d'une part, à améliorer la visibilité et la connaissance de la bibliothèque, et d'autre part à proposer une offre de services renouvelée.

Il a fallu, préalablement à toute proposition d'amélioration de l'offre

de services, analyser précisément le mode de fonctionnement interne de la bibliothèque, ainsi que le rôle de la documentation dans l'École au sein des départements d'enseignement et laboratoires de recherche. Le groupe a également procédé à une enquête auprès des divers publics et non-publics de la bibliothèque : élèves, enseignants, chercheurs, personnels administratifs. Cette enquête à la fois quantitative et qualitative (enquête par questionnaire, entretiens, observations, *focus groups*) a permis de mieux cerner les attentes, les besoins, les

satisfactions et insatisfactions de la population de l'ENS en matière de services documentaires.

Les trois scénarios nés de ces investigations proposent à la bibliothèque des positionnements distincts. Le premier scénario met l'accent sur les services destinés aux étudiants et enseignants, le deuxième est plus orienté vers les chercheurs et le troisième fait de la bibliothèque un centre de ressources ouvert à tous les membres de l'ENS.

Le scénario final est le résultat d'un compromis. Construit sur la base du scénario enseignement, il intègre un certain nombre de propositions des autres scénarios. Il s'organise selon trois axes forts qui permettront à la bibliothèque de répondre aux besoins des usagers : l'élargissement de l'accès aux collections grâce à des horaires plus larges et des conditions de prêt plus favorables ainsi que par un accès simplifié au catalogue ; l'amélioration de la visibilité de la bibliothèque qui passe par une réorganisation de ses espaces physiques et virtuels, avec un accent porté sur le site internet, outil pour les chercheurs ; enfin, le développement de formations adaptées à la diversité des publics, chercheurs comme futurs chercheurs, pour répondre à l'une des vocations de l'ENS. ■

Projet conduit par :

- Iris Berbain
- Ramatoulaye Fofana
- Claire Haquet
- Claudie Madjarev
- Catherine Mocellin
- Frédérique Flamerie de Lachapelle

Tuteur :

- Raymond Bérard

Renouvellement des espaces, renouvellement des services

L'aménagement d'une salle de référence à la bibliothèque Sainte-Geneviève.

La Bibliothèque Sainte-Geneviève, importante bibliothèque publique et universitaire du quartier latin, a sollicité l'enssib pour étudier et concevoir la mise en place d'une salle de référence.

En effet, au moment où le déploiement du Système d'information permet de donner une forte visibilité aux ressources électroniques de la bibliothèque, l'achèvement de la rétroconversion des catalogues papier rend possible l'aménagement de ce nouvel espace dans l'ancienne salle des catalogues. Dans le même temps, l'ancienne salle de bibliographie, elle-même réaménagée, verra aussi ses fonctions redéfinies.

Libérée de la grande majorité des fichiers papiers, la future salle de référence doit attirer et fidéliser de nouveaux publics en offrant de nouveaux services. Aussi pour cerner l'identité et les attentes de ses usagers, nous avons réalisé une enquête auprès des utilisateurs de la bibliothèque. Celle-ci, pondérée par les objectifs et la stratégie propres de la Bibliothèque Sainte-Geneviève ainsi que par une série d'entretiens menés par le groupe auprès du personnel de l'établissement, nous a permis d'élaborer trois scénarios.

Le premier est fondé sur la présence d'une salle de formation à part entière, accueillant des utilisateurs dans le cadre de sessions de formations aux ressources documentaires électroniques. Le second propose une synthèse entre les objectifs de la Bibliothèque Sainte-

Geneviève et les caractéristiques du public réel : un espace chercheur (public visé) côtoie un espace étudiant (public majoritaire). Enfin, le troisième scénario est centré sur la présence d'un service de renseignement à distance et la formation d'une équipe hautement qualifiée et spécialisée dans un domaine.

Le deuxième comité de pilotage a permis au commanditaire d'opter pour le second scénario, qui induisait moins de ruptures. Le travail sur ce scénario a ensuite consisté dans la réintroduction d'une petite salle de formation. Ce nouvel espace, tirant parti d'une cloison déjà présente dans la salle a pour objectif d'isoler le formateur et les utilisateurs le temps des formations.

Cette réorganisation des espaces permet dans le même temps de prévoir l'évolution possible de cette salle de référence. Ainsi, l'horizon de ce scénario remanié est la mise en place d'un service de référence avec prestation à distance : dès qu'elle en aura les moyens humains, la Bibliothèque Sainte-Geneviève pourra proposer des services de plus en plus étoffés. ■

Projet conduit par :

- François-Xavier André
- Elisabeth Collantes
- Vanessa Desclaux
- Anne-Céline Dubois
- Ayane Maremmo
- Elisabeth Peyre
- Monique Pujol

Tuteur :

- Bernadette Seibel



Les temps forts

Le forum des projets

Cette journée a lieu en janvier peu de temps après la rentrée des élèves. Les commanditaires viennent à l'enssib présenter leur projet et les élèves circulent parmi les différentes présentations. C'est une excellente occasion pour le commanditaire de rencontrer les élèves, de les stimuler sur son projet et de répondre à toutes les questions qu'ils se posent. C'est également un premier contact privilégié entre le commanditaire et le tuteur qui suivra les élèves durant toute la durée du module.

👑 La documentation électronique : une brique pour le campus numérique

Pour une offre d'accès hors campus à Paris 5

Étendre à l'ensemble d'une communauté universitaire de plus de 30 000 personnes l'offre d'accès aux ressources électroniques de l'université (revues et bases de données), à domicile ou depuis tout autre lieu possédant une connexion à Internet : tel est l'un des points forts de la politique documentaire actuelle du SCD de Paris 5. Le fait que cette initiative émane d'un établissement où prédominent l'enseignement et la recherche en sciences n'a rien de surprenant, dans la mesure où la consultation de la documentation électronique, dans ces disciplines, est devenue en quelques années une pratique courante. Pourtant, le caractère inédit de ce projet, dans le milieu universitaire français, en fait un projet pilote, dont la faisabilité devait être examinée, à tous les niveaux (analyse des attentes du public, aspects technique, juridique et budgétaire).

La solution technique existante (réseau téléphonique commuté) se révélait obsolète et impossible à élargir à toute la communauté : seuls 250 enseignants-chercheurs en bénéficiaient pour certaines ressources. L'enjeu était donc d'élargir

à la fois le public touché et l'offre concernée, en proposant une gestion simplifiée des mots de passe. Il fallait en outre tenir compte des usages divers (accès à domicile d'un laboratoire non connecté au réseau de Paris 5, depuis un colloque...). Le taux d'équipement informatique des étudiants de Paris 5, très élevé, encourage la mise en place de cet accès hors campus : un questionnaire réalisé auprès de 556 étudiants a révélé que 85 % d'entre eux étaient équipés d'un ordinateur, et que 73 % avaient une connexion à Internet.

L'élaboration d'un état de l'art à l'étranger nous a aussi permis de mesurer le retard français en la matière, et d'envisager plusieurs solutions techniques (*reverse proxy* ou réseau privé virtuel). D'après l'examen des principales licences d'abonnement, les clauses sont apparues moins restrictives que prévu et ne semblent pas un obstacle à la mise en place de ce nouveau service.

Il était délicat de combiner ces différents paramètres, tous aussi importants les uns que les autres. Le scénario retenu apporte un volet

documentaire au campus numérique, autre projet de l'université de Paris 5. Dans quelques mois, en se connectant de n'importe quel lieu au portail Intranet, par le biais d'une authentification unique, chaque membre de Paris 5 qu'il soit enseignant, chercheur, étudiant, ou administratif pourra consulter des centaines de bases de données et des milliers de revues en ligne, en plus d'accéder à sa messagerie, son agenda, son dossier, des cours... La Direction des systèmes d'information de Paris 5 est déjà fortement impliquée dans la réalisation de ce scénario. La collaboration entre la DSI et le SCD était en effet nécessaire ; elle place le projet au cœur des préoccupations de l'université entière. ■

Projet conduit par :

- Elizabeth Denton
- Delphine Gillot
- Claudine Le Deunf
- Frédéric Martin
- Anne Mary
- Dounia Théron
- Coralie Vauchelles

Tuteur :

- Bernadette Seibel



Les 3 comités de pilotage

Ce sont des moments clés de la conduite du projet.

Le premier comité de pilotage permet de bien clarifier et définir le projet et la prestation du groupe projet. C'est sur ce « contrat » convenu entre les deux parties à l'issue de la réunion que va s'établir le travail du groupe projet.

Le deuxième comité de pilotage va permettre de présenter et d'argumenter les différentes solutions possibles sous formes de scénarios. Chacun de ces scénarios est construit sur un ou deux critères qui, suite à l'analyse, ont paru pertinents à l'équipe-projet.

L'approfondissement du scénario choisi est présenté lors du 3^e comité de pilotage. Le commanditaire a alors en main des outils qui lui permettront soit de mettre en œuvre immédiatement son projet, soit de le défendre auprès de ses tutelles.

Le bilan commanditaire tuteur

Ce dernier échange qui a lieu à l'enssib donne l'occasion aux différents commanditaires et tuteurs de se rencontrer. Il permet de s'assurer que le commanditaire est satisfait du comportement du groupe-projet, du travail réalisé et que le résultat donne effectivement au commanditaire les moyens d'entrer en phase de réalisation du projet. C'est l'occasion également pour nous d'évaluer notre module et de l'améliorer.



Relais et contrats : vers un développement durable

Formalisation des politiques de redistribution de la Bpi

La section du Retraitement à la Bibliothèque Publique d'Information n'est pas un service habituel dans une bibliothèque. Là commence la deuxième vie du livre, retiré du libre accès mais que les qualités intellectuelles et physiques détournent du pilon. Quelques six mille volumes, qui ne correspondent plus à la politique documentaire de la Bpi, croissent alors les besoins d'autres établissements auxquels ils sont redistribués ; on parle alors de *dépôt*.

Or cette redistribution, quoique issue de l'expérience cumulée du personnel de la section, manque d'une logique établie, cohérente et continue, qui s'appuierait sur une connaissance documentée des établissements susceptibles de devenir dépositaires. Elle manque d'une politique formalisée, lisible et visible pour les professionnels comme pour le grand public. Dans la tradition de la Bpi, cette politique s'inscrirait idéalement dans le réseau de la lecture publique, privilégiant des partenaires peu touchés à ce jour, comme les bibliothèques municipales, les bibliothèques départementales de prêt, mais aussi poursuivant la coopération internationale déjà entreprise.

C'est l'enjeu de la mission qui nous a été confiée par la Bpi. La mise en évidence, par une connaissance approfondie du réseau des bibliothèques en France et à l'étranger, de partenaires potentiels, aux besoins différenciés et aux outils logistiques adaptés, a permis de proposer trois logiques de redistribution, affichant chacune une politique distincte. La première mise sur une communication pertinente susceptible de rencontrer les besoins de toutes sortes d'établissements. C'est la politique pragmatique de l'offre, entre pluralité optimale des documents proposés, accélérant énergiquement le flux sortant du magasin de stockage, et pluralité équitable de la redistribution où le nombre de dépositaires touchés se trouve élargi et diversifié. À l'opposé, une logique de la demande privilégie certains types de bibliothèques. C'est la perspective qu'ouvrent les deux autres scénarios. Dirigé vers les bibliothèques municipales et leurs pôles documentaires thématiques, un second axe placerait la Bpi au centre d'une carte documentaire en lecture

publique, qui n'est aujourd'hui qu'à peine esquissée. Dirigée vers des établissements peu favorisés mais volontaristes, la troisième voie soutiendrait leur développement tout en répondant à une mission éthique.

Ce dernier axe, choisi par la Bpi, éclaire la démarche éminemment politique du retraitement. Là où le pilon apparaît comme une solution de facilité, peu coûteuse en temps et en personnel, la mise en place d'un retraitement formalisé correspond à une position éthique et à une écologie du livre, où la logis-

tique ne peut se substituer à un investissement humain qui allie cohérence et équité dans la redistribution. ■

Projet conduit par :

- **Liliane Baudrier**
- **Marie Calmet**
- **Marianne Clatin**
- **Agnès Demé**
- **Elise Dutray**
- **Jérôme van Wijland**
- **Emmanuelle Gondrand-Sordet**

Tuteur :

- **Anne Meyer**

Le greffier et la souris

La documentation électronique en droit à l'université Lyon 3

L'offre de documentation juridique électronique est en pleine mutation : la récente décision de l'État de donner accès gratuitement aux sources officielles du droit sur le site legifrance.gouv.fr a conduit les grands éditeurs juridiques à modifier sensiblement leur offre.

Ces changements encouragent les bibliothèques juridiques à repenser leur offre de ressources électroniques. Le SCD de Lyon 3 a alors proposé à un groupe d'élèves conservateurs de l'enssib de réfléchir à cette réorganisation. La réflexion devait s'appuyer sur une enquête auprès des diverses catégories d'utilisateurs, d'étudiants, de chercheurs, de centres de recherche.

Une telle commande incitait à ne pas se contenter d'apporter une aide ponctuelle au SCD dans sa mission de veille documentaire mais à lui fournir les outils d'une stratégie à long terme. Les enquêtes menées, l'étude des ressources disponibles et la comparaison avec d'autres bibliothèques nous ont permis de présenter au SCD trois scénarios : le choix de l'autonomie où, sur la base de ses seules forces, le SCD offrirait les ressources indispensables ; le choix des publics, où les centres participant au financement proposaient eux-même les ressources auxquelles ils souhaitaient avoir accès ; le choix de l'honnête juriste, privilégiant la cohérence documentaire et les critères d'exploitation.

C'est ce dernier scénario qui a été adopté par le comité de pilotage du projet. Programme ambitieux, il participe à la valorisation du SCD dans sa responsabilité de pôle de référence en documentation juridique de niveau recherche. À l'échelle de l'université, le choix de ressources en ligne accessibles par adresse IP, permettant l'impression et la sauvegarde, assure les conditions d'une exploitation optimale jusque dans les centres de recherche. Le financement complémentaire exigé par ce scénario sera recherché auprès du conseil de la faculté de droit.

Le travail du groupe consistait alors, d'une part à proposer un ensemble de ressources conformes aux critères retenus, d'autre part à préparer la négociation devant ce conseil. C'est ainsi que le groupe a fourni une première sélection de titres, accompagnée d'un jeu de fiches décrivant toutes les ressources examinées, afin de permettre au commanditaire de réaliser ses propres ajustements et d'appuyer son argumentation lors des négociations. ■

Projet conduit par :

- **Jacques Boutet**
- **Hélène Fortin**
- **Pierre Gandil**
- **Otilia Henriët**
- **Amélia Laurenceau**
- **Olivier Poncin**

Tuteur :

- **Marie-France Peyrelong**



Services et publics à la Maison du Livre, de l'Image et du Son François-Mitterrand de Villeurbanne

Requalification des espaces documentaires

La Maison du Livre, de l'Image et du Son François-Mitterrand de Villeurbanne (MLIS) a symbolisé dans les années 1980 la modernité appliquée aux bibliothèques, par le parti pris d'une architecture prestigieuse, conçue par Mario Botta, et des collections audiovisuelles de haut niveau. À l'occasion de la mise en place d'une commission Service des publics, la MLIS a jugé nécessaire de mener une réflexion interne sur l'organisation de ses services et de ses collections. C'est dans ce contexte que le projet de réaménagement de la Salle de Lecture et de Documentation de la Médiathèque Adultes a vu le jour.

Cette salle, située au 2^e étage de l'établissement, abrite une riche collection de périodiques (pas moins de 330 titres consultables ou empruntables), qui s'illustre notamment par son exigence dans les domaines de l'art contemporain et du design. Cette salle accueille également un fonds d'ouvrages de référence et offre aux lecteurs la possibilité de travailler sur place. Cependant, la mise en espace de collections et de services multiples, la juxtaposition de publics aux besoins divers voire antagonistes, la variété des pratiques des lecteurs ont brouillé l'identité du lieu et suscité parmi les personnels des interrogations quant à ses missions.

La MLIS a donc sollicité une équipe d'élèves-conservateurs pour proposer des solutions de requalification de la salle du 2^e étage partant de l'existant et prenant en compte les besoins du public. À l'issue d'observations sur place, d'un questionnaire puis d'une enquête par entretiens, l'équipe a pu cerner des types de publics, de pratiques et de demandes qui l'ont amenée à élaborer trois scénarios. Ceux-ci procèdent d'une gradation dans les changements et dans l'implication de l'ensemble de la structure, allant d'un réaménagement approfondi du 2^e étage (scénario 1) à une « révolution » complète de l'établissement (scénario 3).

Le commanditaire a retenu la proposition intermédiaire. Opérationnelle pour l'essentiel sur les deux niveaux de la Médiathèque Adultes, elle s'articule sur une répartition multisupport des collec-

tions et des espaces de travail par pôles documentaires. De plus, elle accroît la visibilité du fonds très prisé des périodiques, mis en valeur à l'entrée de l'établissement. Ce scénario, qui va dans le sens d'une amélioration du service rendu au public, constitue pour le commanditaire une étape vers une réorganisation plus vaste de l'ensemble de la MLIS. ■

Projet conduit par :

- Brigitte Bessot
- Isabelle Blin
- Julie Gesret,
- Sébastien Lévêque
- Claire Simon
- Nathalie Varrault

Tuteur :

- Marie-France Peyrelong

Vénissieux au service du public

Aménagement des horaires et de l'accueil

Un équipement jeune et ambitieux

Vénissieux, commune « sensible » de la périphérie de Lyon, s'est dotée en 2001 d'une médiathèque de 5 000 m² conçue par Dominique Perrault. L'équipement, 1^{er} prix d'architecture européen, a immédiatement rencontré un vif succès, avec deux fois plus d'inscrits que dans l'ancienne bibliothèque.

Pourtant, un an et demi après son inauguration, cette structure est encore en rodage : personnel plus nombreux, accueil de nouveaux publics, locaux très différents. Dans ce contexte, notre équipe a été invitée à réfléchir à l'amélioration de l'organisation du travail des agents en contact avec le public, à la gestion des plannings et à l'aménagement des horaires d'ouverture.

Une mission aux volets multiples

Lors du 1^{er} stage, entretiens individuels, extractions de statistiques (fréquentation, transactions), observations des tâches aux prêts et retours, comptage quotidien des opérations ont abouti à un état des lieux ainsi qu'à une réflexion sur la multiplicité des volets de la mission qui a été recentrée, pour plus d'efficacité, sur la rationalisation des fonctions prêts-retours-inscriptions-accueil et sur une légère adaptation des horaires d'ouverture.

Rationaliser pour mieux accueillir

À l'issue du 2^e stage, après un sondage auprès des agents et des comparaisons avec d'autres médiathèques, l'équipe a élaboré trois propositions : repenser les espaces, repenser l'organisation du travail,

repenser l'organisation structurelle. La première, tout en adaptant les horaires aux besoins du public, envisageait le rapprochement des banques prêts-retours pour une rationalisation des transactions. La seconde prévoyait la création de deux pôles distincts, accueil et transactions, avec instauration d'une polyvalence prêts-retours permettant de libérer assez d'heures de service public pour envisager une augmentation des horaires d'ouverture. La dernière, en modifiant l'organigramme, instituait un véritable service transversal d'accueil des publics.

Un choix pragmatique

Le commanditaire, pour améliorer l'accueil du public, a retenu l'adaptation des horaires et la création d'une banque d'accueil. Dans un souci de rationalisation, il a opté pour le rapprochement des banques prêts-retours, permettant un gain de 62 h 30 de service public. Ce choix, pragmatique et peu coûteux, pourra être appliqué dès septembre 2004. Sans révolutionner l'existant, il prépare le terrain d'évolutions plus importantes. ■

Projet conduit par :

- Jean-Marc Capelle
- Catherine Dupouey
- Christine Fleury
- Matthieu Gerbault
- Bénédicte Hamon
- Gwenaëlle Marchais

Tuteur :

- Marianne Follet

👑 Les enjeux de la mise en ligne d'une revue scientifique

Le cas d'Oil & Gas Science and Technology, revue de l'IFP

Oil & Gas Science and Technology est la revue de l'Institut français du pétrole, institut public de recherche sur les énergies fossiles. Le Centre de diffusion des connaissances de l'IFP souhaite améliorer la diffusion de ce périodique scientifique de haut niveau et a décidé d'engager une réflexion sur la pertinence de sa mise en ligne.

Afin de répondre à cette demande, nous avons mené une étude en trois points : analyse de l'existant et des besoins d'OGST, entretiens avec des spécialistes de ces questions ainsi qu'avec divers acteurs de la revue et étude du contexte de l'édition scientifique et des publications scientifiques en ligne.

Il est vite apparu que l'IFP souhaitait moins un rééquilibrage du budget d'OGST qu'une amélioration de sa diffusion et de son impact, justifiant l'investissement. Pour faire de cette revue une véritable « vitrine » de l'IFP et un puissant outil de communication à son service, sa mise en ligne semblait indispensable. Nous avons dès lors élaboré trois scénarios visant à

concilier l'objectif prioritaire de diffusion avec les impératifs budgétaires d'OGST. Le premier proposait une simple transposition en ligne de la revue, disponible sur abonnement aux versions papier et électronique. Les deux suivants proposaient au contraire d'accroître la diffusion en supprimant toutes restrictions d'accès à la base des articles : la version papier, conservant ses spécificités d'usages et de marché, devait demeurer payante et coexister avec la version gratuite en ligne. Afin de susciter de fréquentes interrogations de la base, il a été envisagé de l'insérer dans un portail documentaire de diffusion regroupant d'autres bases de données, par exemple d'autres revues du domaine des énergies ou encore d'autres productions scientifiques de l'IFP, telles que les communications à congrès, les prépublications ou les thèses. C'est cette dernière solution qui a été retenue par le commanditaire.

Nous avons ensuite approfondi les aspects techniques de ce scénario et posé les jalons d'une nouvelle

chaîne de traitement documentaire fondée sur la norme XML pour la revue, extensible aux autres documents du portail. Cela permettra de rationaliser la gestion de l'ensemble et de stocker des documents-sources déclinables sous différentes formes et supports, tout en réduisant les coûts de PAO. Parallèlement, nous avons proposé un programme de mise en œuvre du projet permettant de le faire converger avec d'autres projets en cours à l'IFP, pour les fédérer dans ce portail documentaire unique. Ainsi, la mise en ligne de la revue OGST s'inscrit dans le contexte général de l'évolution de l'Institut et ouvre de nouvelles perspectives pour l'avenir. ■

Projet conduit par :

- Aline Hartemann,
- Frédérique Hauville
- Emmanuel Jaslier
- François Nawrocki
- Jonathan Paul
- Xavier Sené
- Marie Thompson

Tuteur :

- Jacqueline Lavandier



Rédaction : équipes projets

Mise en page : service des éditions de l'enssib.

Impression : service reprographie de l'enssib.

École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

