



## 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 six 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,  
Enseignant-chercheur à l'enssib  
responsable du module  
Gestion et Conduite de Projet.**



La gazette des projets 2006 - n° 9 septembre 2006

Directeur de la publication : Anne-Marie Bertrand

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

# “ Le service public comme stratégie de modernisation

## La bibliothèque du Muséum national d'histoire naturelle confrontée aux lois de l'évolution

La Bibliothèque centrale du Muséum (BCM) est une institution prestigieuse, dont la longue histoire se reflète dans un patrimoine exceptionnel, ainsi qu'un outil mondialement réputé pour les chercheurs.

Bibliothèque de recherche, elle est confrontée aux bouleversements des nouvelles technologies de l'information : la documentation, désormais accessible à distance, éloigne une partie du public. De plus, elle n'a connu jusqu'ici que par contrecoup la modernisation progressive du Muséum. La BCM vivait donc depuis une dizaine d'années dans une situation critique, se traduisant par une baisse sensible de sa fréquentation. C'est dans ce contexte qu'un groupe de l'enssib a été chargé de programmer le changement, en renforçant la lisibilité des espaces, la sécurité des collections et en s'adaptant aux besoins des différentes catégories de public.

Or toucher aux services publics c'est intervenir sur l'ensemble des tâches et agents de l'établissement. L'ensemble du personnel assure des permanences auprès des lecteurs et la qualité du service dépend de la bonne exécution des tâches effectuées en aval. Nous avons donc commencé par mettre à plat l'organisation de l'établissement et établi un diagnostic de la situation. Construire le changement, et convaincre de sa nécessité, impliquaient la prise en compte des expériences et des attentes du personnel, ainsi que l'expertise des usagers. Grâce à un questionnaire largement diffusé et des entretiens ciblés, nous avons identifié les points forts et les points faibles de la bibliothèque, tant dans ses réalités que dans ses représentations, et par là, repéré des terrains privilégiés d'intervention. Enfin, la comparaison avec d'autres grandes bibliothèques a permis d'apprécier un échantillon représentatif des solutions mises en place pour répondre à des problèmes similaires.

Par ailleurs, il est apparu important d'inclure dans notre approche l'environnement de la BCM pour initier une démarche d'ouverture et de partenariats à long terme. L'accueil des nouveaux masters du Muséum devait être au centre des préoccupations afin d'éviter que ces usagers négligent la bibliothèque

centrale au profit d'établissements voisins. Ce nouveau public exigeait le développement d'espaces et de services adaptés, conçus en étroite relation avec la direction des études. L'intégration de ce nouveau public est l'avenir de la recherche et constitue une chance que la bibliothèque a décidé de saisir afin de valoriser les missions et l'image de l'établissement. ■

### Projet conduit par :

- Benjamin Assié
- Frédérique Baron
- Aline Bouchard
- Élisabeth Daniau
- Lionel Maurel
- Maïté Vanmarque

### Tuteur :

- Marie-France Peyrelong

## Des puces au Dépôt légal

La collecte des exemplaires du Dépôt légal est l'une des missions fondamentales de la BnF. Dans un établissement de cette envergure, les circuits et activités doivent évoluer vers toujours plus d'efficacité dans le traitement du document. C'est le rôle de la Délégation à la stratégie de mener à bien cette constante recherche d'amélioration, dans laquelle la veille technologique joue un rôle très important. Dans ce contexte, la BnF s'est intéressée à la RFID.

L'identification par radio-fréquence est une technologie déjà utilisée dans les entreprises et divers secteurs du transport et de la logistique. Elle permet le transfert de données sans contact physique ni visuel entre une étiquette intelligente et un lecteur fixe ou mobile.

L'équipe-projet avait pour mission de mener une pré-étude sur une implantation possible de la RFID dans le circuit des entrées des monographies au Dépôt légal, et de réfléchir aux avantages aussi bien qu'aux obstacles induits.

Une première phase a consisté dans l'observation et la synthèse des étapes de ce circuit, ainsi que des contraintes qu'il génère en termes de personnel, de dispositions physiques et d'ergonomie. Parallèlement, des enquêtes menées auprès de bibliothèques déjà équipées en RFID, auprès d'entreprises, de fournisseurs et d'établissements de recherche scientifique ont permis de dégager ce qui était faisable et utile du point de vue technique. Cependant, si l'expérience de bibliothèques telles que celles de l'université catholique de Louvain ou de l'Alcazar à Marseille ont été instructives, la problématique de la BnF était radicalement différente. Il ne s'agis-

sait pas en effet d'organiser un prêt par automates, mais de rationaliser et d'automatiser une chaîne de traitement, d'où un recours préférentiel aux problématiques de la logistique. On visait la fluidification du circuit, l'automatisation et la systématisation de tâches répétitives, ainsi que le marquage d'un transfert de responsabilité entre les services.

La RFID soulevait des problèmes de compatibilité avec les contraintes de conservation très rigoureuses à laquelle la BnF s'astreint. Le groupe a pu lever ces craintes en synthétisant les récentes avancées dans le domaine.

L'étude a démontré la possibilité d'implanter la RFID dans le circuit d'entrée des monographies au Dépôt légal. Le choix du commanditaire s'est porté sur la solution la plus innovante parmi celles proposées : un scénario dit « nomade », parce que mettant en œuvre des chariots intelligents et une logique de mobilité maximum. Ce scénario modifie le moins possible les structures en place et permet d'enrichir le tableau de bord par un pilotage affiné.

Si le travail du groupe-projet n'est pas appelé à se concrétiser immédiatement, il a toutefois ouvert la discussion, désamorcé certaines inquiétudes et permis de sensibiliser une partie du personnel à cette technologie innovante. ■

### Projet conduit par :

- Agnès Barbaro
- Émilie Barthet
- Christine Hauchecorne
- Coralie Miachon
- Aurélie Thomas

### Tuteur :

- Jean-Paul Roux-Fouillet

## “ Vers des collections plus lisibles dans un espace plus cohérent

### La réorganisation des collections du magasin en libre accès de la bibliothèque Rockefeller à Lyon 1

La mise en libre accès des collections dans les bibliothèques universitaires remonte en général aux années 60. Elle correspond à la volonté de rapprocher les lecteurs des ouvrages et d'accroître leur autonomie. Ce dispositif doit donc s'accompagner d'une réflexion sur la nature des ouvrages accessibles et nécessite la mise en place d'un classement et d'une signalétique clairs qui guident l'utilisateur dans un tel espace.

C'est dans cette perspective que la bibliothèque de santé du SCD de l'université Lyon 1 a demandé à l'équipe projet de dresser un inventaire des collections conservées dans le magasin en libre accès de son 4<sup>e</sup> étage actuellement saturé (plus de 100 000 documents) et d'élaborer des solutions pour les désherber et en accroître la cohérence.

L'équipe a donc tout d'abord effectué un état des lieux précis. Elle s'est ensuite intéressée aux pratiques professionnelles des agents de la bibliothèque et a comparé la situation de la bibliothèque Rockefeller à celle d'établissements

équivalents. Enfin, elle a analysé les usages des publics par le biais d'une enquête et d'entretiens.

C'est principalement cette attention portée aux usagers qui lui a permis de présenter au commanditaire trois solutions différentes répondant chacune prioritairement aux besoins d'une population spécifique, à savoir ceux du public actuel des 1<sup>er</sup> cycles, ceux du public potentiel des 3<sup>e</sup> cycles et des chercheurs et, enfin, ceux d'un public plus large, extérieur à l'université, dans une perspective de vulgarisation scientifique. Par ailleurs, la réactivation d'un programme politique de plus grande ampleur (Contrat de plan Etat-Région) au cours de la mission a permis à l'équipe d'envisager une solution dans le cadre d'un bâtiment réhabilité.

Le projet retenu par le commanditaire conduit à une reconfiguration du magasin en direction d'un public de chercheurs, sans négliger toutefois celui des 1<sup>er</sup> cycles. Le désherbage sera de moyenne ampleur et concernera en priorité les thèses ; sa mise en œuvre sera rapide. Mais c'est une réorganisation des collec-

tions importante, non seulement dans l'espace, mais aussi d'un point de vue intellectuel, qui sera menée. Les monographies, actuellement rangées par numéros d'inventaire, seront en effet intégralement recotées selon la classification de la National Library of Medicine et regroupées par disciplines.

À l'avenir, les collections seront donc plus lisibles et mieux exploitables par les usagers. De plus, le magasin du 4<sup>e</sup> étage sera organisé de manière cohérente avec le reste de la bibliothèque et la gestion des fonds pourra être envisagée de manière globale, dans le cadre d'une politique documentaire générale. ■

#### Projet conduit par :

- Raphaëlle Bats
- Jacky Barbe
- Marie-Line Chautemps
- Salomé Kintz
- Séverine Montigny
- Maxime Szczepanski-Huillery

#### Tuteur :

- Marie-Françoise Defosse

## Quelques projets au fil des années — 2005

- Mise en place de services à distance à la médiathèque de Chambéry.
- Préparation du déménagement de la BU de Lyon 1.
- Évolution des produits bibliographiques de la BnF.
- Installation d'un « blog » à la BnF pour mieux communiquer.
- Relance du réseau Cadist en chimie-pharmacie par un portail personnalisé à Lyon 1.
- Recherche de l'efficacité commerciale pour le département de la reproduction de la BnF.
- Mise en place d'un circuit accéléré pour les nouveautés à la bibliothèque de Marseille à vocation régionale.
- Réorganisation des collections en vue du désherbage de la bibliothèque d'Antony.
- Valorisation et capitalisation de la mémoire d'entreprise à la BnF.
- Valoriser la recherche en lettres et sciences humaines par les thèses électroniques au SCD de Paris 3.
- Mise en œuvre d'un système d'information documentaire à l'université de la Méditerranée.
- Réaménagement des espaces publics dévolus à la Documentation Lyon et Rhône-Alpes (BM de Lyon).
- Concevoir un dispositif de knowledge management pour le renseignement au public à la BPI.
- Élaboration d'une charte pour le réseau SICD 2 de Grenoble.
- Mise en valeur de bibliothèque numérique de la BnF : Gallica.
- Recherche d'un dépôt légal des images et des sons pour le Web.

## “ Une réserve pour la bibliothèque universitaire des langues et civilisations

Le projet qui nous a été confié portait sur la conception de la réserve de la future bibliothèque universitaire des langues et civilisations (BULAC) — fusion de 23 entités documentaires, avec une ouverture prévue en 2010 — et s’inscrivait plus généralement dans une réflexion sur les réserves en milieu universitaire. Deux bibliothèques étaient plus particulièrement concernées par ce projet : la bibliothèque interuniversitaire des langues orientales (BIULO) et la bibliothèque de l’École française d’Extrême-Orient (EFEO), qui représenteront à terme plus de 90 % des collections de la réserve.

Notre groupe devait déterminer les critères scientifiques permettant de délimiter les contours de la réserve et proposer des solutions pour qu’elle soit opérationnelle dès l’ouverture de la BULAC. Plusieurs axes de travail ont été retenus : entretiens avec les responsables de fonds concernant les documents susceptibles de rejoindre la réserve ; enquête auprès de bibliothèques à fonds patrimoniaux importants pour connaître les modalités de consultation des pièces précieuses ou fragiles et l’aménagement des espaces de lecture ; enfin, sondages dans les collections de la BIULO et de l’EFEO pour estimer le volume de la future réserve.

Cela a abouti à construire trois scénarios et une grille de critères scientifiques permettant le repérage des documents de la réserve. Le premier proposait l’isolement des collections les plus précieuses avec un tri plus fin en aval du déménagement. Le second envisageait le tri à l’unité bibliographique d’une partie des collections, avec recotation et rétroconversion pour optimiser l’espace en magasins. Le troisième proposait un tri à l’unité bibliographique systématique, sans recotation, accompagné de nombreuses opérations de conservation préventive. Ces deux derniers scénarios distinguaient en outre trois niveaux de réserve : grande réserve, réserve et communication contrôlée, en adéquation avec les pratiques existantes dans d’autres établissements.

Le scénario retenu par le commanditaire combine des propositions des deux derniers scénarios, avec un tri total des collections ac-

compagné d’une recotation sans rétroconversion. Deux niveaux de communication ont été retenus : la réserve proprement dite et la communication contrôlée pour les documents fragiles. Si ce scénario comporte certains inconvénients, il présente l’avantage de mettre en place une réserve aux contours typologiques et documentaires précis, tout en réorganisant les collections par support et par format, permettant un gain de place en magasin et une simplification de la cotation des collections patrimoniales.

Les mesures pour la conception de la réserve doivent être mises en

## Réaménagement de la section adulte de la bibliothèque d’Antony

### À chaque espace son attractivité

Depuis un an, la bibliothèque municipale d’Antony s’interroge sur la manière de rendre plus lisibles et cohérents les espaces de sa section adulte. L’équipe précédente de conservateurs stagiaires de l’Enssib avait alors mis à jour une des principales sources du problème : la saturation des collections. Des propositions ont donc été émises pour aider la bibliothèque à procéder de la manière la plus rationnelle possible à un désherbage de ces collections.

Cette première étape vers plus de lisibilité ayant été franchie, comment alors rendre plus logique l’organisation des collections entre un rez-de-chaussée encore chargé et un étage qui n’est pas pleinement utilisé ?

C’est à cette question que notre groupe projet a tenté de répondre. Un premier stage sur place a permis de relever les différents dysfonctionnements : une section Art éclatée entre les deux niveaux, une organisation des collections qui manque de clarté, une salle d’étude au premier étage parfois saturée, mais souvent sous exploitée, les bandes dessinées isolées à l’étage...

Notre groupe a proposé trois scénarios permettant de favoriser, par la disposition des collections, différents usages des espaces de la section adulte. Finalement, le commanditaire a choisi un scénario où

place dans les diverses bibliothèques partenaires dès septembre 2006 pour que les collections soient prêtes lors du déménagement prévu début 2010. ■

#### Projet conduit par :

- Élodie Bertrand
- Valdo Bouyard
- Julien Brault
- Hélène Gazille
- Anne Heuqueville
- Fanny Lambert

#### Tuteur :

- Anne Delmas

l’attractivité est au premier plan grâce à la visibilité immédiate des bandes dessinées et des documentaires à succès. La bibliothèque d’Antony a su aussi se remettre en question sur le fond en adoptant la présentation d’une partie de sa collection sous la forme de pôles thématiques, solution jusque-là fermement mise à l’écart. Enfin, le regroupement de tous les ouvrages littéraires au rez-de-chaussée et la création d’un espace d’étude vaste et cohérent au premier étage transforment en atout les contraintes architecturales.

L’équipe de la bibliothèque municipale d’Antony s’est de plus en plus impliquée dans cette réflexion sur la réorganisation des collections ! D’ici l’été 2007, moment prévu du déménagement des collections, l’équipe continuera les travaux de mise en valeur de la section adulte : désherbage des rayons, rafraîchissement des peintures et modernisation de la signalétique.

#### Projet conduit par :

- Agnès Bergonzi
- Vincent Boulet
- Hélène Dontenville
- Éric Frigerio
- Claire Giordanengo
- Carole Tilbian

#### Tuteur :

- Bérénice Waty



## Du sur mesure à la Manufacture

### La réorganisation des services aux publics à la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs (SCD Lyon 3)

En septembre 2004 est inaugurée la nouvelle aile de la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs. Mais aucune augmentation du personnel n'a accompagné ce doublement de la superficie. Dès lors, une réorganisation des services aux publics s'imposait. Suivant la lettre de mission, nous avons orienté notre réflexion selon plusieurs axes : repenser l'utilisation des espaces, optimiser les ressources en personnels, améliorer la visibilité et la qualité des services proposés. Tout un programme pour notre équipe, placée au centre du fonctionnement du SCD !

Notre démarche s'est appuyée sur des observations, des entretiens et des enquêtes auprès du personnel, des enseignants-chercheurs et des étudiants. Diagnostic : la bibliothèque propose de nombreux services et ressources, mais ils sont largement méconnus par ses usagers. Face à la nécessité de certains changements, nous avons élaboré un tronc commun de mesures à mettre en œuvre. Trois scénarios complétaient cet ensemble, proposant des voies alternatives dans l'évolution du renseignement documentaire. Le premier, « A chacun

selon ses besoins », différenciait les services selon les besoins des publics ; le deuxième en revanche, « Tous pour un et un pour tous », améliorerait la qualité du renseignement documentaire d'une manière unifiée pour l'ensemble de la Manufacture ; enfin, le troisième, « Adaptabilité et réactivité : métamorphoses des services au public » avait pour objectif une adaptation plus fidèle de la bibliothèque au rythme de la vie universitaire et à la fréquentation.

Le commanditaire a choisi le tronc commun dans son intégralité, ainsi que la majeure partie du premier scénario, complétée par un élément emprunté au troisième. Renforcer les pôles d'excellence de l'université, que sont le droit et la gestion, est donc au cœur des évolutions de la bibliothèque. Pour ce faire, la création de nouveaux services ciblés s'impose : juristes et économistes ne vont plus vouloir quitter la Manufacture !

La cohérence de la bibliothèque reste néanmoins préservée : un nombre important d'éléments concerne tous les pôles et même l'ensemble du SCD. Au premier chef, le personnel se saisit de la

politique d'accueil de l'établissement, à travers un groupe de travail transversal. À ce dispositif s'ajoutent un renforcement de la communication interne, la définition de nouvelles fonctions d'encadrement, et l'élaboration d'un programme de formation centré sur le renseignement documentaire. Pour s'assurer du succès auprès de l'utilisateur, il faut rendre visibles les services et cela passe par une amélioration de la signalétique d'orientation dans un bâtiment complexe. Afin d'être viable, notre solution doit pouvoir évoluer : une étude des flux et des usages est mise en place. Elle devra mesurer les besoins des utilisateurs et révéler d'éventuelles adaptations.

À la Manufacture de faire un tabac ! ■

**Projet conduit par :**

- Jean-Louis Boutroy
- Xavier Galaup
- Mehdi Mokrane
- Raluca Pierrot
- Roselyne Schmauch-Bleny
- David Soret

**Tuteur :**

- Frédérique Mondon



## Des livres et des jeux !

### Création d'un portail web jeunesse à la Bibliothèque municipale de Lyon

Déjà pionnière sur internet dans le domaine français avec des projets comme « Le Guichet du Savoir » et « Points d'Actu ! », la Bibliothèque municipale de Lyon (BML), à la tête d'un réseau de 14 bibliothèques jeunesse, est désireuse d'innover encore en créant le premier portail français de bibliothèque destiné aux enfants, à l'image de ce qui existe déjà dans les pays anglo-saxons et en Allemagne.

Le groupe projet de l'enssib s'est d'abord attaché à une analyse des ressources existantes à la BML et à la définition d'un public cible (celui des 6-12 ans, et dans une moindre

mesure celui des parents et éducateurs et des 0-6 ans) ; ensuite à l'étude des besoins des publics, grâce à des enquêtes réalisées auprès d'une cinquantaine d'enfants fréquentant la BML et d'une classe de primaire. Ce travail de terrain, riche mine d'idées malgré une demande souvent peu formalisée des enfants, a été complété par un benchmarking effectué sur internet. La démarche a consisté à faire coïncider la demande des enfants et l'offre de la bibliothèque, afin d'élaborer trois scénarios proposant trois architectures de portails différentes, trois lignes éditoriales, définissant

pour chacune de celles-ci des contenus précis. Les résultats des enquêtes nous ont amenés à privilégier une architecture simple, permettant plusieurs niveaux de lecture, ménageant une place importante aux images et aux contenus interactifs et ludiques.

Le premier scénario, qui se présentait comme un site encyclopédique, visait à répondre à la demande scolaire des enfants et à faire de la bibliothèque un acteur pédagogique spécifique et différent ainsi qu'un partenaire des écoles. Le deuxième scénario, centré sur l'explication de l'actualité comprise au sens large,



avait pour but de faire de la bibliothèque une médiatrice de l'information et de développer son rôle dans l'éducation à la citoyenneté. Enfin, le troisième scénario voulait initier l'enfant aux diverses pratiques culturelles, tant sur le mode de la connaissance que de la pratique et positionner la bibliothèque comme acteur de la vie culturelle.

Le premier scénario a été choisi par la BML car il permettait de mettre en valeur ses ressources et le métier des bibliothécaires à travers un nouvel outil de communication et d'information répondant aux besoins du public jeunesse. Le lien entre ses ambitions pédagogiques et ludiques a été renforcé pour offrir une catégorisation plus originale du savoir, correspondant mieux à la façon dont les enfants abordent les connaissances, et pour faire une plus grande place à l'actualité. La réflexion sur les moyens de mise en place du portail a également été approfondie, afin de proposer un fonctionnement fédérateur et réaliste.

Cette évaluation des moyens humains et techniques nécessaires à la mise en place du projet permet de penser que dès la rentrée de septembre 2007, il sera possible à la BML d'ouvrir sur la toile ce nouveau service original et innovant. ■

**Projet conduit par :**

- Mélanie Archambaud
- Sébastien Dalmon
- Cécile Formaglio
- Cécile Galichet
- Gabrielle Marchand
- Régine Saadi

**Tuteur :**

- Liliane Miremont

## La bibliothèque change de ton Vers un nouveau site internet pour la médiathèque Hector Berlioz

Pour une bibliothèque spécialisée, le web est sans doute le meilleur outil pour faire connaître et valoriser ses collections. C'est en partant de cette idée que la médiathèque Hector Berlioz a eu l'idée de demander à un groupe de conservateurs stagiaires de l'enssib de réfléchir à l'amélioration de sa présence sur le web, jusqu'alors limitée à quelques pages statiques. La médiathèque, intégrée au Conservatoire national supérieur de musique et de danse de Paris (CNSMDP), doit être en tout premier lieu au service des étudiants et des enseignants du Conservatoire, mais ses collections méritent également d'être connues par un plus vaste public de chercheurs et de professionnels de la musique.

La démarche du groupe projet a d'abord consisté à faire le bilan de l'usage du site existant en le comparant à celui d'institutions équivalentes, notamment à l'étranger. Il était aussi important d'interroger les utilisateurs du site et de la médiathèque – étudiants, enseignants, mais aussi chercheurs extérieurs – sur leurs attentes, et c'est à partir de leurs réponses que le groupe projet a pu élaborer trois propositions, relevant chacune d'une orientation stratégique différente : un site « Trompettes et cymbales » aurait permis de mieux faire connaître la médiathèque à des publics nouveaux, notamment à l'international ; un site « Chœur et orchestre », orienté vers la recherche, voulait mettre à disposition d'un public élargi une véritable bibliothèque numérique ; un site « Gammes et arpèges » au service des missions pédagogiques centrales de l'établissement. La direction de la

médiathèque a été frappée, dans les entretiens avec les utilisateurs, par les limites des services apportés à ses utilisateurs actuels. C'est donc la troisième solution qui a été choisie : le site « Gammes et arpèges », appui pédagogique, susceptible de s'adresser également à tous ceux qui s'intéressent à l'étude de la musique et de la danse.

Le nouveau site s'appuie sur un portail documentaire déjà utilisé par la médiathèque, celui du SIGB Aloès fourni par la société Opsys. Il offre peu de choix autonomes en matière de navigation, mais permet une mise en œuvre aisée et rapide du projet par l'équipe de la médiathèque. Le site se divise en cinq rubriques : la médiathèque, les collections, les ressources électroniques, ainsi que l'accès au catalogue en ligne et au compte lecteur.

Le groupe projet a eu constamment le souci de tenir compte des contraintes liées aux moyens humains et financiers limités de la médiathèque, de façon à présenter un projet réalisable dans les conditions actuelles. Il espère ainsi permettre à la médiathèque de mieux desservir le public local qui est le sien, mais aussi, en présentant une description claire et complète des collections et services qu'elle propose, de faciliter son utilisation par des utilisateurs extérieurs. ■

**Projet conduit par :**

- Dominique Adrian
- Paul-Emmanuel Bernard
- Françoise Berthomier
- Cécile Boillot
- Marie-Hélène Pons
- Christophe Robert

**Tuteur :**

- Marianne Follet

## 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.





## Clermont-Ferrand soigne son image

### Constitution d'un fonds communautaire de DVD pour les bibliothèques de l'agglomération clermontoise

Le projet confié à l'enssib a pour objet l'acquisition par Clermont Communauté de 7 000 DVD à destination des bibliothèques de l'agglomération clermontoise. Cet ensemble, prédéfini comme un fonds culturel de référence, sera mis à disposition du public à partir de septembre 2007. Un budget de 200 000 euros est alloué à Clermont Communauté pour l'acquisition des DVD.

Si ce projet traduit avant tout la volonté de combler une lacune, le sous-équipement des bibliothèques communautaires en DVD, il s'inscrit aussi résolument dans des objectifs plus larges : développement d'une politique de l'image, rayonnement de l'agglomération au niveau national, volonté d'attirer et de fixer une population jeune sur le territoire communautaire. Il touche ainsi à la fois au culturel et au social. Il a des répercussions tant sur le public, que l'on veut familiariser avec un cadre intercommunal dans lequel il peine encore à trouver ses marques, que sur le personnel des bibliothèques, que l'on souhaite encourager à travailler en réseau.

Les scénarios élaborés par l'équipe projet, nourris des données

recueillies lors de ses deux semaines d'enquête de terrain, se sont résolument appuyés sur les enjeux clés de Clermont Communauté : l'un est axé sur la politique de l'image ; l'autre vise davantage le public que l'on veut placer au cœur du projet communautaire ; un autre enfin veut développer un « esprit ré-seau » chez les bibliothécaires. En outre, le groupe projet a insisté sur la nécessité d'une bonne communication, aussi bien interne entre les bibliothèques parties prenantes du projet qu'externe auprès du public, quel que soit le scénario choisi.

Le deuxième comité de pilotage a souligné l'importance, aux yeux du commanditaire, de ces différents enjeux, et c'est donc en toute logique que le scénario retenu emprunte des éléments à chacune des trois propositions. Reprenant les différentes étapes de la chaîne du traitement des documents, de leur sélection à leur mise à disposition du public, il retient comme mode de circulation le principe des fonds tournants, qui consiste à découper le fonds en unités hétéroclites destinées à circuler d'un établissement à l'autre selon un calendrier prédéfini.

Cette solution permettra à chaque bibliothèque de recevoir, à terme et de manière fractionnée, l'intégralité du fonds de DVD. Elle est également apparue comme un moyen de renforcer la dimension communautaire du fonds.

Le lancement de ce fonds de DVD, prévu pour septembre 2007, apportera sans conteste une véritable plus-value aux collections des bibliothèques de l'agglomération clermontoise, et devrait être saluée par un public généralement demandeur en la matière. ■

**Projet conduit par :**

- Aline Chareyron
- Christophe Da Silva
- Solène Dubois
- Agnès Macquin
- Marie-Laure Montlahuc
- Jean-Baptiste Raze

**Tuteur :**

- Jacqueline Lavandier

>>>

**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<sup>e</sup> 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.

## “ Rayonner hors les murs

### Vers un accès à distance aux ressources électroniques de la BnF

La BnF propose un accès gratuit à un nombre considérable de bases de données et périodiques électroniques : face aux évolutions des pratiques documentaires, et afin de dynamiser l'utilisation de ces ressources, elle a confié à notre groupe l'étude complète de la faisabilité d'un accès à distance à ses ressources électroniques.

Notre étude a débuté par des analyses préliminaires portant sur les solutions d'accès à distance déjà déployées en France et à l'étranger et sur un examen détaillé des licences des éditeurs.

Nos analyses ont montré que la problématique centrale de ce projet n'était pas tant technique, en particulier du fait de l'existence de solutions relativement simples, éprouvées et peu onéreuses communément utilisées dans des configurations similaires, que liée à la communauté de lecteurs pouvant être concernée par cet accès à distance (à cause des licences des éditeurs).

Nos trois scénarios reposaient donc sur un noyau technique commun conçu dès l'origine comme le plus évolutif possible afin d'être adapté facilement à une montée en

charge des usages. De la même manière, les services associés préconisés n'ont pas été répartis par scénario, mais présentés dans leur ensemble afin que le commanditaire puisse choisir librement d'ajouter un ou des services au scénario finalement développé.

Le premier scénario proposait d'offrir de manière systématique l'accès à distance à tous les lecteurs actuels. Déjà inscrits et connus de la BnF, ces titulaires d'une carte annuelle constituent de fait une communauté de lecteurs typique, autorisée par les éditeurs à l'accès à distance. Une ouverture ultérieure vers un public beaucoup plus large par le biais d'inscriptions pouvant se faire directement sur internet était également prévue.

Le second scénario se construisait sur l'idée d'un accès à distance optionnel, venant en plus de la carte annuelle de lecteur, et qui n'aurait été activé que sur demande. En s'appuyant sur les publics déjà inscrits et repérés par la BnF, ce scénario était le plus sécurisé du point de vue de la montée en puissance du dispositif puisqu'il supposait un acte

volontaire (et étalé dans le temps) de la part des lecteurs.

Le troisième scénario, résolument novateur et conquérant, prévoyait la création d'une nouvelle carte de lecteur, réservée à l'accès à distance, et pensée dès le départ pour être acquise en ligne.

Après réflexion, la BnF a choisi de partir de sa communauté connue de lecteurs titulaires d'une carte annuelle, en se donnant pour objectif d'aboutir aussi rapidement que possible à une carte de lecteur distant qui la positionnerait clairement à la pointe des bibliothèques nationales. Ici, il ne manque plus qu'advienne le croisement des volontés et des impulsions politiques. ■

**Projet conduit par :**  
● **Matthieu Bonicel**  
● **Daniel Bourrion**  
● **Amélie Church**  
● **Françoise Dailland**  
● **Tiphaine Vacqué**

**Tuteur :**  
● **Catherine Cyrot**

## Quelques projets au fil des années — 2004

- Réorganisation du circuit du document à la Bibliothèque municipale de Lyon.
- Développement des services à distance de la Bibliothèque de l'INHA.
- Mise en place d'un portail d'information personnalisée pour les chercheurs de l'IFP.
- Valorisation d'un fonds de brevets d'invention à la BnF.
- Création d'un site internet pour la médiathèque départementale de la Drôme.
- Conception de la salle de référence du SCD de l'université Paris 8 à l'heure d'internet.
- Organisation d'un centre de ressources documentaires à l'université Catholique de Lyon.
- Cier@web, portail documentaire au service d'une nouvelle génération de chercheurs germanistes.
- Restructuration de l'accueil à l'université de Provence (Aix-Marseille I).
- Constitution d'une base de connaissances pour le Guichet du savoir (BM de Lyon).
- De nouveaux services à distance pour la salle de référence de la bibliothèque de la Sorbonne hors les murs.
  - Les enjeux de la proximité pour l'ouverture d'une BDP en centre-ville de Marseille.
  - Une nouvelle salle de références à la BnF Richelieu.
  - Création d'un catalogue collectif des archives sonores inédites.





## Évaluer pour réduire les délais

### Des ouvrages plus vite sur les rayons à la Bpi

La Bibliothèque publique d'information remplit une mission d'actualité. La rapidité de traitement des documents revêt donc pour elle une importance particulière. Dans son projet d'établissement, l'évaluation et la réduction des délais de traitement des documents imprimés constituent un axe d'effort. Mesuré en 2004, le délai médian a été évalué à quatre mois et demi, ce que le service des Documents imprimés et électroniques (DIE) estime trop long.

C'est dans ce contexte que la Bpi a fait appel à une équipe de l'enssib. La mission consistait à mesurer le délai de traitement des ouvrages, élaborer des indicateurs fiables et pérennes d'évaluation régulière des délais et enfin proposer des évolutions de l'organisation du travail pour réduire le temps écoulé entre l'acquisition des ouvrages et leur mise à disposition pour le public.

L'équipe projet a tout d'abord réalisé un état des lieux en collaboration étroite avec les agents du service des Documents imprimés et électroniques, démontrant que les délais mesurés en 2004 étaient inchangés en 2006. L'utilisation de plusieurs méthodes d'évaluation a permis de fournir à la Bpi des moyens de mesure adaptés.

Ensuite, trois scénarios ont été proposés. Le plus simple consistait en une mesure ponctuelle des délais globaux. Le plus ambitieux visait à mettre en place une structure permanente d'évaluation qui permettrait la définition d'objectifs. C'est ce scénario que la Bpi a retenu : la création de cette cellule constitue la pierre angulaire d'une stratégie d'évaluation.

En ce qui concerne l'évolution de l'organisation du travail, la culture de l'établissement et la mission de service public de la Bpi sont apparues déterminantes dans la définition des scénarios. L'équipe projet a proposé trois scénarios portant sur l'organisation du travail. Le premier, respectueux du fonctionnement du service et de la tradition de la Bpi, reposait sur la clarification des procédures et l'homogénéisation des pratiques. Il visait à améliorer la fluidité du circuit du document. Le deuxième modifiait le circuit du document, inversant les étapes de la reliure et du catalogage. Le troisième enfin réorganisait le département en dissociant les activités d'acquisition et de catalogage.

La Bpi a choisi le scénario qui s'intégrait le mieux à la tradition de l'établissement et permettait de réduire de façon significative les délais de traitement. Ce scénario offre en outre l'avantage de pouvoir être mis en place immédiatement. Les améliorations portent sur toutes les étapes du circuit du document et permettent un gain de temps important (6 à 12 semaines selon le type de documents). ■

**Projet conduit par :**

- **Véronique Catanèse-Palanché**
- **Muriel Desvois**
- **Caroline Giron**
- **Jean-Charles Pajou**
- **Chantal Weill**

**Tuteur :**

- **Marie-France Peyrelong**

## BnF, la mémoire du jeu vidéo

Depuis 1992, le multimédia a sa place à la Bibliothèque nationale de France. En effet, depuis cette date, les documents électroniques distribués ou importés légalement en France sont collectés au titre du Dépôt légal. Ce souci de conservation s'accompagne d'une mission de communication auprès du public : le fonds multimédia est consultable dans deux salles du site François-Mitterrand. C'est en salle P (Rez-de-jardin) que les lecteurs accrédités — étudiants, chercheurs, professionnels — peuvent consulter la quasi-totalité de la production française en matière de logiciels, cédroms ludoéducatifs ou jeux vidéo.

Unique au monde et très complète, cette collection peine pourtant à trouver son public. Les postes dédiés au multimédia en salle P sont peu fréquentés et les professionnels concernés par cette offre semblent y avoir très peu recours. C'est dans ce contexte qu'un groupe de l'enssib a été chargé par le service Multimédia de la BnF d'une étude visant à mieux cerner les pratiques de travail et les habitudes documentaires des lecteurs potentiels de la salle P. Cette enquête s'est concrétisée par une double démarche mêlant entretiens et questionnaires en ligne. Les entretiens ont été menés avec un public aussi varié que possible pour lequel le multimédia constitue un objet d'étude (chercheurs, journalistes spécialisés), un objet de création (professionnels de l'édition électronique ou des jeux vidéo) ou bien encore une création en elle-même (artistes multimédias). Les questionnaires ont quant à eux été postés sur différents forums spécialisés dans le domaine.

Les conclusions de ce travail ont abouti à trois propositions permet-

tant à la BnF de s'adapter davantage aux besoins de ce public spécialisé. Le premier scénario proposé envisageait la possibilité d'une consultation à distance du fonds multimédia, via un portail et des émulateurs, accessibles depuis le site internet de la BnF. La deuxième solution misait davantage sur le réaménagement des espaces de consultation. Enfin, un dernier scénario mettait l'accent sur l'effort nécessaire en matière de communication, autour de ce fonds méconnu.

C'est le second scénario, assorti de compléments liés à la communication, qui a été retenu par le commanditaire puis développé par l'équipe de l'enssib. Cette dernière a donc proposé de réaménager les espaces de consultation en salle P, notamment pour les jeux vidéo, qui posent le plus de problèmes concrets : matériels spécifiques, légitimité encore contestée... Les autres solutions proposées sont applicables à l'ensemble des fonds électroniques : aménagements dans le catalogue *BN-Opale plus* pour faciliter leur recherche, acquisitions d'ouvrages de référence pour le libre accès, mise en place de nouveaux partenariats et diffusion d'une newsletter sur l'actualité du multimédia à la BnF. Autant de nouveautés qui seront mises en place progressivement par le service Multimédia. ■

**Projet conduit par :**

- **Marion Chaigne**
- **David Benoist**
- **Magali Gouiran**
- **Alix Le Gall**
- **Gilles Verneuil**

**Tuteur :**

- **Catherine Cyrot**

## “ Intégration et amélioration des services aux usagers au SCD d’Aix-Marseille 1

À la demande de la présidence de l’université Aix-Marseille 1 (université de Provence), le service commun de la documentation doit proposer une solution d’intégration pour l’ensemble des bibliothèques de composantes du site « Schuman » à Aix-en-Provence. Il s’agit de normaliser l’occupation des locaux de l’université, de résoudre le problème de l’éclatement documentaire et de libérer les espaces aujourd’hui occupés par ces bibliothèques pour les consacrer aux enseignements. Ce projet accompagne la définition d’un nouveau paysage documentaire qui verra son aboutissement en 2010 avec l’ouverture d’une médiathèque interuniversitaire et la réalisation d’une bibliothèque de proximité. Notre lettre de mission reprenait ces problématiques et proposait d’établir une solution d’intégration accompagnée d’une évaluation chiffrée de 21 bibliothèques de composantes.

L’intégration, dans le cadre de notre projet, recouvrait de nombreuses tâches et consistait notamment à effectuer des récolements, trier et désigner la destination des volumes, désherber, équiper, cataloguer ou faire cataloguer, affecter de

nouvelles cotes, déménager et transporter 170 000 documents. Par ailleurs, certains documents devaient être déplacés plusieurs fois au cours de l’intégration pour des raisons diverses (permanence du service public, manque de magasins...). Nous avons interrogé les différents acteurs de l’université, notamment des enseignants-chercheurs et des directeurs de départements, ainsi que le personnel du SCD. Les points de vue, les nécessités et les besoins très marqués et contradictoires des divers protagonistes ont ainsi été pris en compte et ont permis au groupe d’obtenir une vision d’ensemble riche, nuancée et impartiale.

Cet état des lieux nous a permis d’organiser nos propositions autour de trois scénarios. Le premier, « Tout en douceur », permettait une intégration progressive sur 3 ans en réalisant les traitements documentaires dans les locaux des bibliothèques ; le deuxième « Coup-de-poing » proposait de déménager d’un seul coup toutes les bibliothèques pour un traitement unique de toutes les collections ; le troisième, « Plus de service, tout de suite », affirmait une approche qualitative

en améliorant l’offre documentaire et de travail par l’ouverture de la bibliothèque de proximité dès janvier 2007.

Le SCD a fait un vrai choix politique en retenant le troisième scénario malgré les coûts supplémentaires en travaux et en fonctionnement de 2007 à 2010. Nous avons rendu un projet opérationnel et chiffré pour l’intégration, dont le SCD a immédiatement fait un outil de référence. Notre document rejoint également des préoccupations nationales, formalisées au niveau de la sous-direction des Bibliothèques et de la Documentation, autour de la définition de bonnes pratiques liées à des chantiers d’intégration qui se présenteront de plus en plus souvent dans les SCD. ■

### Projet conduit par :

- Jean-Marc Coval
- Renée Gioanni
- Pascal Krajewski
- Marielle Roffi
- Dominique Stutzmann
- Sarah Tournerie

### Tuteur :

- Christian Ollès

## Proposer un projet : les étapes

- Remplir la fiche *Proposition de projet* et la renvoyer avant le **6 novembre 2006**.
- Examen des propositions et sélection par l’enssib : **novembre 2006**.
- Réponses aux propositions : **décembre 2006**.
- Prise de contact par le tuteur pédagogique du projet avec le commanditaire : **décembre 2006**.
- Rendez-vous au forum des projets en **janvier 2007**.



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**

