

Aménagement d'une salle de référence à la bibliothèque Sainte-Geneviève

Tome I

François-Xavier ANDRE, Elisabeth COLLANTES, Vanessa DESCLAUX, Anne-Céline DUBOIS, Ayane MAREMMO, Elisabeth PEYRE, Monique PUJOL

Sous la direction de Benadette SEIBEL
Professeur associé à l'ENSSIB

Sommaire

INTRODUCTION	5
LETTRE DE MISSION	6
LES ACTEURS DU PROJET.....	8
CAHIER DES CHARGES - PREMIER COMITÉ DE PILOTAGE	9
1. LE CONTEXTE	9
2. DÉFINITION DE LA PRESTATION	13
3. ANALYSE DE L'EXISTANT	15
4. DÉMARCHE ENVISAGÉE	19
5. BUDGET PRÉVISIONNEL	21
6. PLANNING PRÉVISIONNEL	23
COMPTE-RENDU DU PREMIER COMITÉ DE PILOTAGE.....	28
PROPOSITIONS DE SCÉNARIOS	30
1. SCÉNARIO N°1	31
2. SCÉNARIO N°2	36
3. SCÉNARIO N°3	41
4. EVALUATION DES COÛTS	46
5. TABLEAU DE SYNTHÈSE DES SCÉNARIOS	47
COMPTE-RENDU DU DEUXIÈME COMITÉ DE PILOTAGE (23/05/2003)	49
1. PRÉSENTATION DES SCÉNARIOS	49
2. PISTES ET ASPECTS À APPROFONDIR POUR LE 3 ^E COMITÉ DE PILOTAGE.....	52
SCÉNARIO FINAL – TROISIÈME COMITÉ DE PILOTAGE.....	53
1. INTRODUCTION	53
2. DESCRIPTION DES ESPACES.....	53
3. PROPOSITIONS D'AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR.....	55
4. FONCTIONNEMENT DE LA SALLE : SES ACTEURS, SES SERVICES	59

5. BUDGET PRÉVISIONNEL	62
6. CALENDRIER DU SCÉNARIO.....	63
7. CONCLUSION DU COMITÉ DE PILOTAGE	65
8. ANNEXE AU DOCUMENT DU COMITÉ DE PILOTAGE : TABLEAU RÉCAPITULATIF DU MOBILIER.....	66
9. ANNEXE AU DOCUMENT DU COMITÉ DE PILOTAGE : PLAN DU SCÉNARIO	67
COMPTE-RENDU DU TROISIÈME COMITÉ DE PILOTAGE.....	68
LÉGENDE DES PLANS.....	71
BUDGET / PLANNING.....	72
1. BUDGET RÉEL	72
2. DÉTAIL DU POSTE DE DÉPENSE «DÉPLACEMENTS»	74
3. PLANNING RÉALISÉ: DIAGRAMME DE GANTT	76
BIBLIOGRAPHIE	79
TABLE DES MATIÈRES	82

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

Remerciements

Nous tenons à remercier, en premier lieu, Alain Colas – Adjoint au directeur – pour sa disponibilité et son accueil à la Bibliothèque Sainte-Geneviève.

Nous adressons notre plus vive gratitude envers toutes les personnes qui ont bien voulu répondre à nos questions, particulièrement Françoise Aubert et le personnel de la bibliothèque.

Merci également aux bibliothèques et à leur personnel qui nous ont ouvert leurs portes et présenté leurs services de référence : Hélène Besnier et Danièle Roque à la Bibliothèque de la Sorbonne ; Claudine PISSIER à la BPI.

Nous sommes reconnaissants au directeur des études de l'Enssib, Raymond Bérard, à Marie-France Peyrelong, enseignante à l'Enssib et à notre tuteur, Bernadette Seibel pour leurs conseils avisés et le suivi de nos travaux.

Introduction

Importante bibliothèque universitaire et publique du centre de Paris, la Bibliothèque Sainte-Geneviève a sollicité le groupe ENSSIB pour étudier « la mise en oeuvre d'une salle de référence ». Ce projet s'inscrit dans une politique globale de réaménagement de ses espaces (d'importants travaux modifiant le circuit du document étant prévus). La Bibliothèque Sainte-Geneviève dispose déjà d'une salle des catalogues, peu utilisée, contenant des fichiers papier en cours de rétroconversion et quelques ordinateurs proposant une consultation des ressources documentaires. Cette salle, peu attrayante, est fort peu utilisée par le public qui n'en perçoit pas clairement les missions, voire même l'existence. Le projet consiste donc à transformer l'actuelle salle des Catalogues en salle de référence. Ce lieu devra offrir aux lecteurs les ressources et les services permettant une recherche documentaire optimale.

Une part de notre travail a consisté à étudier le réaménagement intérieur de la salle: nous avons tenté d'exploiter au mieux les potentialités de l'espace donné en tenant compte des contraintes techniques, des normes et, dans la mesure du possible, des implications esthétiques des orientations proposées.

Service offert au public, la salle de référence impliquait également de s'interroger sur les attentes et les besoins des usagers. Nous avons donc construit nos scénarios en partant de l'étude du public (par une enquête, mais aussi par l'observation et l'analyse des pratiques, par les rencontres avec le personnel au contact de ce public...).

Enfin, la notion même de service de référence est complexe ; nous nous sommes donc aussi efforcés de mener une analyse permettant de définir les missions de la future salle tout comme l'organisation physique et humaine qui en découlait. Réorganiser un espace implique en effet de redéfinir cet espace. Il nous a donc semblé fondamental pour la valeur intellectuelle de notre prestation, d'inscrire les modifications de l'espace dans une cohérence bibliothéconomique.

Lettre de mission

Bibliothèque de :

BIBLIOTHEQUE SAINTE-GENEVIEVE
10, place du Panthéon
75005 Paris

Projet

Mise en œuvre d'une salle de référence.

Origine du projet

La mise en œuvre d'une salle de référence est rendue nécessaire par le déploiement du système d'information à partir de 2003.

Dans le même temps, il s'agit d'une évolution logique d'un réaménagement des espaces de la bibliothèque.

- L'existant :

2 salles disposant d'outils de recherche :

1) La salle de bibliographie (97 m²) :

- usuels ;
- outils bibliographiques.

2) La salle des catalogues (224 m²) :

- fichiers manuels : ouvrages avant 1970 ;
- cédéroms en réseau et bases de données en ligne (11 postes + 1 imprimante).
- catalogue local (7 postes en plus de ceux de la grande salle de lecture).
- périodiques en libre accès.

L'objectif général consiste à faire de la salle des catalogues une salle de référence.

Objectifs

➔ S'adapter au SI : fédérer et rationaliser l'existant :

- usuels ;

- outils bibliographiques ;
- catalogues (manuels et OPAC)
- bases de données (sur cédéroms et en ligne)
- périodiques en libre accès ;
- microformes.

➔ **Créer de nouveaux services :**

- un service de référence ;
- un espace d'assistance et de formation des lecteurs.

➔ **Réfléchir à la réutilisation de l'actuelle salle de bibliographie (que faire de cette salle qui va être libérée de ses outils bibliographiques ?) :**

- nouvelles fonctions ;
- nouveaux usages.

Modalités

Un groupe de travail en interne sera chargé de mettre en œuvre ce projet. Il sera constitué de 9 personnes, représentant l'ensemble des départements.

Les travaux touchant à cette salle de référence devront avoir lieu en été 2003.

La personne ressource à la bibliothèque pour ce projet sera : Alain Colas, conservateur, adjoint au directeur.

A Paris, le 21 janvier 2002

Signature du commanditaire

Les acteurs du projet

Elisabeth Collantes	Chef de projet
François-Xavier André	Communication externe
Vanessa Desclaux	Budget Archives
Anne-Céline Dubois	Plannings
Ayane Maremmo	Journal de bord
Elisabeth Peyré	Comptes-rendus
Monique Pujol	Communication interne Bibliographie

Cahier des charges - Premier comité de pilotage

1. Le contexte

1.1. Présentation de la bibliothèque et de ses missions

La bibliothèque Sainte-Geneviève est une importante bibliothèque interuniversitaire et publique.

Interuniversitaire, elle dépend administrativement de Paris III ; elle accueille les étudiants des universités contractantes : ceux de Paris I, II, III, IV et VII ainsi que ceux d'autres universités.

Publique, elle a également pour vocation d'accueillir toute personne âgée de plus de 18 ans ou titulaire du baccalauréat.

Sa capacité d'accueil (715 places dans la salle Labrouste gérées par informatique), ses larges horaires d'ouverture (10h-22h), son public (principalement étudiant), et son fonds documentaire encyclopédique (plus de 2,5 millions de documents à consulter sur place) lui font jouer un rôle important dans le paysage documentaire parisien.

Les outils de recherche de la bibliothèque se composent d'un catalogue informatisé (837 000 notices au 1^{er} mars 2003) consultable à distance, de catalogues manuels (en cours d'informatisation) de ressources électroniques (bases de données, corpus de textes, revues électroniques, consultables sur cédéroms ou en ligne), d'une base d'enluminures (15 700 images numérisées) et d'accès Internet.

En ce qui concerne l'organisation interne, la bibliothèque compte un personnel d'une centaine de titulaires et d'une vingtaine de contractuels.

L'établissement est divisé en six départements : le département des services administratifs, le département des immeubles et matériels, le département de la bibliothèque Nordique (une des plus importantes collections fенно-scandinaves en

Europe, et à ce titre pôle associé de la BnF), le département de la communication et de la conservation, le département des entrées (acquisitions, dépôt légal, dons), et le département de la Réserve (fonds antérieur à 1811, rare et précieux).

1.2. Les projets de la bibliothèque

L'étude du réaménagement de la salle des catalogues en salle de référence proposée à l'ENSSIB par la Bibliothèque Sainte-Geneviève s'inscrit dans une dynamique de projets réalisés, en cours ou à venir.

1.2.1 Les projets réalisés

La bibliothèque a récemment procédé à des améliorations lors de la fermeture pour la première tranche de travaux de mise aux normes de sécurité en mettant en place un affichage des cotes en magasin.

Une nouvelle signalétique provisoire a été ainsi mise en place dans la salle Labrouste.

Elle a également fait un récolement plus approfondi des magasins permettant ainsi la mise en place de statuts d'ouvrages sur la catalogue informatique pour la communication au public («PEB», «absent» pour les ouvrages disparus depuis plus de dix ans, « indisponible » pour les ouvrages disparus depuis moins de dix ans, «incommunicable» ou «communiqué»).

De plus, à la rentrée 2002-2003 lors de la réouverture, un nouveau guide du lecteur a été distribué.

1.2.2 Les projets en cours

La Bibliothèque Sainte-Geneviève va poursuivre la mise aux normes de sécurité des bâtiments avec les deux dernières tranches de travaux début 2004 et en 2006. Ceci entraîne à terme une redéfinition du circuit du livre avec la suppression du monte-chARGE en salle de lecture principale.

Parallèlement, la Bibliothèque Sainte-Geneviève prépare la mise en place d'un système d'information (SI) avec la création d'un intranet professionnel et d'un portail pour les lecteurs. Il devrait permettre une meilleure circulation de

l'information et une valorisation des ressources de la bibliothèque. Le déploiement du SI s'inscrit dans le contrat de plan quadriennal 2001-2004, le prestataire sera choisi début juin et le déploiement est prévu pour fin 2003.

1.2.3 Les projets envisagés

Finalement des projets complémentaires sont envisagés à plus ou moins long terme au sein de la bibliothèque.

La signalétique doit être révisée à l'issue des travaux afin de permettre une meilleure lisibilité des espaces et des services à disposition. Devant prendre notamment en compte les contraintes d'un bâtiment classé, ce dossier serait confié à une société externe.

Par ailleurs, la création d'une salle de référence devrait permettre de développer la formation des lecteurs aux outils et à la recherche documentaire que ce soit en autoformation ou en groupe.

1.3. Origine du projet

La mise en place d'une salle de référence à ce stade des travaux et projets développés dans la Bibliothèque Sainte-Geneviève s'explique essentiellement par deux facteurs.

1.3.1 « Une vitrine pour la Bibliothèque Sainte-Geneviève»

En premier lieu, la bibliothèque éprouve le besoin d'outils de recherche nouveaux et cherche à s'inscrire dans l'actualité des bibliothèques en se dotant d'une salle qui servirait de «vitrine», selon le mot d'Alain Colas, directeur adjoint de la bibliothèque. Elle attirerait ainsi des chercheurs/étudiants de troisième cycle plus nombreux.

1.3.2 Le Projet Sainte-Barbe

Un autre élément accélère la création de cet espace : la volonté de se positionner face au projet Sainte-Barbe situé dans un bâtiment adjacent. Ce dernier vise en effet un lectorat étudiant de premier et deuxième cycles pour lui offrir un fonds généraliste similaire à celui de la Bibliothèque Sainte-Geneviève.

Ainsi la Bibliothèque Sainte-Geneviève souhaite-t-elle cette salle de référence pour s'attacher un public existant, s'adjoindre un nouveau service et attirer un lectorat de niveau recherche.

2. Définition de la prestation

Les rencontres avec le commanditaire et l'état des lieux au cours de la 1^{re} semaine sur site, nous amènent à circonscrire la prestation d'origine, à savoir « la mise en œuvre d'une salle de référence ».

D'une part, le commanditaire insiste sur l'acception restreinte de la notion de service de référence. D'autre part, l'existence d'un groupe interne à la Bibliothèque Sainte-Geneviève entraîne une nécessaire collaboration ainsi qu'un partage raisonnable des tâches. Enfin, l'établissement s'inscrit dans une politique globale de réaménagement de ses espaces : le circuit du document allant être modifié, les projets de réorganisation de certains espaces liés à la salle de référence doivent rester ouverts.

2.1. Salle de référence : missions et caractéristiques

Il convient de distinguer salle et service de référence. Selon le commanditaire, le service est une partie de la salle de référence ; il lui est complètement rattaché. Par ailleurs, un service de référence dans une bibliothèque universitaire a un tout autre sens que dans une bibliothèque publique. Il faut donc ici le prendre dans un sens relativement restreint c'est-à-dire comme un service donnant la priorité à la documentation électronique. Salle dédiée à la recherche documentaire, elle comporte néanmoins les outils traditionnels nécessaires à tout type de recherche (bibliographique ou approfondie sur un thème...).

En outre, ayant constaté que la bibliothèque Sainte-Geneviève souffre d'un déficit d'utilisation de ses ressources informatisées, il nous paraît judicieux que la salle de référence devienne la vitrine matérialisée de l'offre électronique et du système d'information.

2.2. Définition et limites de la prestation

2.2.1 Existant entrant dans le cadre de la prestation

2.2.1.1 *Les espaces*

La salle des catalogues est l'objet essentiel de la prestation

La salle de bibliographie peut entrer dans certains scénarios mais sa fonction finale reste indéterminée. Elle pourra à court terme servir d'espace de recours répondant à un éventuel manque de place; elle est encore à inscrire dans la cohérence globale du circuit du document.

La passerelle desservant les deux salles s'inscrit dans une problématique similaire, son réaménagement n'est pas prévu dans le cadre du projet.

2.2.1.2 Les contenus

Les fichiers papiers, actuellement entreposés dans la salle des catalogues, sont amenés à être déplacés ; le groupe projet doit tenir compte d'une partie restreinte de ces fichiers pour la future salle de référence : les fichiers auteurs à partir de la lettre « p » et XIX^e siècle, soit neuf blocs.

La question des périodiques également présents dans la salle des catalogues sera à examiner pour être éventuellement disposés en salle de bibliographie.

Les ouvrages de référence situés dans la salle de bibliographie seront logiquement amenés à être transférés dans la salle des catalogues.

Les ressources électroniques de la salle sont déjà fournies et devraient être complétées par une politique volontariste d'acquisition.

2.2.2 Missions du groupe interne à la Bibliothèque Sainte-Geneviève (Travaux parallèles à la mission du groupe-projet)

Le groupe interne est en charge des contenus documentaires : il n'entre donc pas dans notre prestation de constituer le fonds (papier et informatique) de la future salle de référence.

Le groupe interne devra également fédérer et rationaliser l'existant en l'adaptant au SI (lequel est en cours d'élaboration).

Les questions concernant le personnel (gestion, encadrement et service public) feront l'objet d'études en interne.

Ce groupe devra réaliser un cahier des charges, prévu pour fin mai. En outre, il effectuera la mise en œuvre pratique du projet et du calendrier. Le groupe interne travaille sur la faisabilité de l'offre de services (fonctionnement, outils,

organisation). Il validera tel ou tel scénario en fonction des propositions du groupe projet.

Le périmètre de l'action du groupe interne et du groupe projet reste à préciser.

2.2.3 Missions du groupe projet

Concevoir une réorganisation physique de l'actuelle salle des catalogues afin de la transformer en salle de référence : réaménagement et équipement de l'espace (en tenant compte de ses contraintes).

Redéfinir les missions de cette salle : lieu d'autoformation, lieu de travail, de consultation, de recherche, de travail de groupe.

Améliorer les services auprès des usagers : banque d'accueil, signalétique, aide individuelle à la recherche.

Mieux connaître le profil des utilisateurs afin d'offrir un service mieux adapté

L'enquête auprès des usagers est une étape du travail à mener. Le groupe projet devra, à partir des analyses sur le public, sur ses attentes et sur ses besoins, proposer plusieurs scénarios permettant de réaliser une salle de référence performante.

3. Analyse de l'existant

3.1. Présentation des espaces

3.1.1 La salle des catalogues

Le projet proprement dit concerne l'aménagement d'une seule salle, actuellement dénommée « salle des catalogues ». Cette salle rectangulaire dispose d'une superficie totale de 224 m². Elle est éclairée sur trois côtés par des fenêtres. Le quatrième côté, au nord, comporte de nombreux accès : un conduisant aux magasins, un autre menant à la bibliothèque Nordique, deux portes permettant l'accès à deux bureaux et enfin une porte donnant sur un sas qui dessert deux bureaux.

On pénètre dans la salle des catalogues par le couloir appelé passerelle qui relie la partie historique du bâtiment (salle de lecture) à la construction plus récente d'une extension du bâtiment du XIX^e siècle. La salle des catalogues est donc située dans le bâtiment récent.

3.1.2 Les espaces contigus à la salle des catalogues dans la grande extension

La salle des catalogues servant d'accès à d'autres espaces, il est nécessaire de les prendre en compte dans l'étude du projet :

- à l'est, au fond de la salle, dans le sens de la largeur, une partie de la salle a été isolée par une cloison vitrée pour en faire un bureau actuellement dévolu au Prêt entre bibliothèques. Ce bureau, long et étroit de 20m² (soit 7,5m x 2,75m) n'est pas autonome ; on y accède par la salle des catalogues.
- au nord, dans la partie la plus longue, deux bureaux de 13m² chacun sont séparés par des cloisons pleines.

3.1.3 La passerelle

Comme dit précédemment, l'accès du public à la salle des catalogues se fait par la passerelle. Ce très large couloir de 77,5m² (18,25m x 4,25m) relie non seulement l'ancien et le nouveau bâtiment, mais il renferme également :

- une banque de communication des ouvrages ;
- quatre photocopieuses ;
- enfin l'accès à la salle de bibliographie se fait à partir de la passerelle.

3.1.4 La salle de bibliographie

Il s'agit d'une salle rectangulaire d'une surface totale de 97 m² éclairée par des fenêtres sur un seul côté, au nord. Cette salle, située dans la petite extension, ne fait pas partie intégrante du projet de salle de référence, mais sa surface peut être prise en compte pour l'élaboration du projet, soit dans une perspective de projet par tranches, soit pour abriter provisoirement une partie des collections.

3.2. Les collections

3.2.1 La salle des catalogues

Cette salle est actuellement en grande partie occupée par les fichiers manuels non encore rétroconvertis d'ouvrages parus avant 1970. Mais elle propose également :

- 18 postes informatiques qui se répartissent en trois rangées de six postes. Sur ces 18 postes, sept permettent l'accès au seul catalogue de la bibliothèque et onze l'accès, pour partie aux bases en lignes et pour partie aux cédéroms en réseau. La salle dispose également d'une imprimante. Il n'y a pas de table de travail pour les lecteurs dans cette salle.
- Des étagères le long du mur offrent aux lecteurs une sélection des derniers numéros de périodiques couvrant la presse scientifique et grand public. Leur nombre reste à préciser. Il est également à noter que les lecteurs ne disposent pas de sièges, chaises ou fauteuils, pour consulter ces périodiques. Pour s'asseoir, ils doivent mobiliser un poste informatique.

3.2.2 La salle de bibliographie

Elle propose :

- des usuels et des dictionnaires
- des bibliographies
- des ouvrages relatifs à la profession des bibliothèques et à l'histoire du livre
- des lecteurs-reproducteurs de microfiches et microfilms
- des postes informatiques avec accès libre à Internet et à des CD-Roms en monoposte
- des tables de travail.

Il est à noter que nous ne disposons, à ce jour, d'aucun chiffrage pour le nombre de documents sous forme papier. La salle de lecture dispose également d'usuels et de dictionnaires, d'autres sont conservés en magasin. Il n'a pas été procédé non plus à un désherbage systématique pour les bibliographies et les usuels.

3.3. **Les contraintes**

3.3.1 Les contraintes techniques

En premier lieu, un couloir de circulation depuis la porte de la salle jusqu'à celle des magasins doit être préservé. En effet, le personnel doit pouvoir y accéder et apporter les ouvrages à la banque de communication de la passerelle. De même, un couloir de sécurité doit relier l'escalier du fond de la salle à la porte d'entrée de celle-ci : en cas d'évacuation de la bibliothèque, l'escalier de la Grande extension sert de sortie aux lecteurs de la Nordique et de la salle des catalogues. L'adjonction récente de l'escalier extérieur de sécurité juste à la sortie de la passerelle a cependant permis de réduire la largeur du couloir de sécurité en salle des catalogues. Il est ainsi nécessaire de laisser 1,40 mètres au minimum jusqu'à l'escalier. Le tracé de ce couloir n'est pas imposé mais doit être le plus clair et le plus lisible possible.

3.3.2 Les contraintes architecturales

Aux contraintes techniques s'ajoutent les contraintes architecturales. La surface vitrée de la salle est très importante. Trois des quatre côtés de celle-ci sont en effet occupés par des fenêtres qui interdisent la présence de rayonnages en pleine hauteur. De même la luminosité de la salle pose problème pour l'utilisation des ressources informatiques. Des radiateurs sous ces fenêtres rendent par ailleurs difficile l'implantation d'espaces de travail.

3.3.3 L'évolution du circuit du livre

Le travail sur la mise en place d'une salle de référence devra donc prendre en compte ces contraintes, d'autant que ce réaménagement devra suivre les mutations du circuit du livre. Actuellement les documents sont distribués à la banque de la passerelle. Avec le démontage du monte-chARGE en salle Labrouste, le circuit du livre sera revu par un consultant extérieur devant intervenir lors de la troisième tranche de travaux de mise aux normes de sécurité. Rien n'est encore fixé mais il est probable que les monte-chARGE de la petite extension seront mis à contribution. Le mécanisme qui occupe un espace important de la passerelle sera aussi libéré. Peut-être la banque de communication sera-t-elle déménagée ? En revanche, l'espace de circulation des personnels dans la salle des catalogues ne pourra être remis en cause.

3.4. Le personnel

Dans l'état actuel des choses, si il y a des responsables scientifiques du contenu des salles de bibliographie et de catalogues, personne n'en a la gestion. Le service au public est assuré dans la salle des catalogues par des moniteurs étudiants formés par la personne responsable de l'ensemble de la communication.

Quant à la salle de bibliographie, le service public en est assuré, par roulement, par l'ensemble des personnels de catégories A et B de la bibliothèque selon le planning établi également pour la salle de lecture.

4. Démarche envisagée

Pour mener à bien le projet, le groupe organise un plan d'action qui s'articule autour de deux périodes de stage. Ces stages doivent permettre au groupe projet de recueillir de nombreuses données par observation, par questionnaire et par entretiens, afin de dresser un état de l'existant et d'élaborer des scénarios.

4.1. Observation et fonctionnement du service public

La participation à des permanences de service public aux différents bureaux d'information permet au groupe d'observer les pratiques du public et d'évaluer ses besoins. En outre, ces séances offrent des possibilités d'échanges avec le personnel de permanence à ces postes.

4.2. Profil de l'utilisateur

Mieux connaître le profil des utilisateurs de la bibliothèque Sainte-Geneviève, ses pratiques, ses attentes en utilisant :

- o des documents,
- cahiers de suggestion des lecteurs
- document statistique remis par le service de la communication : *Tableaux statistiques sur les communications et les lecteurs. Année 2002*. Ce document qui permet d'avoir des renseignements sur les

lecteurs inscrits est une photographie du public mais ne donne pas d'informations sur les pratiques des utilisateurs ni sur leurs attentes.

- o une enquête,
- l'enquête effectuée par les stagiaires de l'Enssib s'inscrit donc dans une démarche complémentaire. Dans la perspective de l'offre d'un nouveau service, le questionnaire remis aux utilisateurs a pour but de connaître globalement l'utilisation actuelle des espaces et des ressources électroniques, et non pas d'atteindre des objectifs scientifiques.
- o méthodologie,
- sept stagiaires sont chargés de transmettre à un échantillon de 150 utilisateurs un questionnaire (15 questions) dans des lieux différents : file d'attente, escalier, salle Labrouste, passerelle, salle de bibliographie, salle des catalogues, la Réserve, la Nordique. Les résultats seront traités à l'aide du logiciel Sphinx.

4.3. Entretien avec des membres du personnel

Pendant les périodes de stage, des rencontres seront organisées avec le personnel de la Bibliothèque Sainte-Geneviève, notamment avec les personnes faisant partie du groupe interne.

- o Objectifs de ces entretiens :
 - comparer des visions différentes du projet
 - mieux cerner les contraintes, prendre en compte les difficultés ou des paramètres non décelables immédiatement.
- o Mieux appréhender :
 - le service public
 - la politique d'acquisition
 - les problèmes liés aux bâtiments et à la sécurité.

4.4. Démarche comparative

- o Analyser l'environnement en visitant d'autres salles de référence : ces visites permettront de recueillir des éléments de comparaison pour l'élaboration des scénarios.

Les deux établissements choisis sont :

- La bibliothèque de la Sorbonne, SICD ayant un public universitaire majoritairement du 2^{ème} et 3^{ème} cycles.
- La bibliothèque publique d'information qui est ouverte à un public plus large et qui offre un service de renseignements à distance (RADIS)

4.5. Propositions de scénarios

Le deuxième stage sera consacré à l'élaboration de scénarios et à une étude de faisabilité.

5. Budget prévisionnel

Investissement en temps

Désignation	Montant en Euros	Organisme payeur
Cours, TD, travail en groupe (7x120 heures) (charges comprises, hors prime)	18157,20	TPG/INET
Première visite (7x7 heures)	1059,17	TPG/INET
Indemnités 1 ^e visite (6x8,82€)	52,92	ENSSIB
1 ^e semaine de stage (7x35 heures)	5295,85	TPG/INET
Indemnités 1 ^e semaine de stage (6x132,30€)	793.80	ENSSIB
2 ^e semaine de stage (7x35 heures)	5295,85	TPG/INET
Indemnités 2 ^e semaine de stage (6x132,30€)	793.80	ENSSIB

Comités de pilotage (3x3x2 heures)	389,16	TPG/INET
Indemnités comités de pilotage (8x8,82€)	70,56	ENSSIB
Total Investissement temps	31908,31€	ENSSIB/ TPG/INET

Indemnités de déplacements

Désignation	Prix	Quantité	Total	Organisme payeur
	Unitaire			

Première visite

allers-retours Lyon- Paris 2 ^{nde} classe plein tarif	131,80 €	7	922,60€	ENSSIB
--	----------	---	---------	--------

Première semaine de stage

allers-retours Lyon- Paris 2 ^{nde} classe plein tarif	131,80 €	7	922,60€	ENSSIB
Cartes orange hebdomadaires	13,75 €	6	82.50€	ENSSIB

Deuxième semaine de stage

allers-retours Lyon- Paris 2 ^{nde} classe plein tarif	131,80 €	7	922,60€	ENSSIB
Cartes orange hebdomadaires	13,75 €	6	82.50€	ENSSIB

Comités de pilotage

allers-retours Lyon- Paris 2 ^{nde} classe plein tarif	131,80 €	9	1186,20€	ENSSIB
Total prévisionnel déplacements		4 119€		ENSSIB

Reprographie et impression

Désignation	Prix unitaire	Quantité	Total	Organisme payeur
Carte de 300 impressions	15 €	1	15€	ENSSIB

Carte de 300 photocopies	20 €	1	20€	ENSSIB
Photocopies BSG	0,08 €	1000	80€	BSG
Total prévisionnel reprographie et impression	115€			ENSSIB/BSG

Frais de communication

Désignation	Prix unitaire	Quantité	Total	Organisme payeur
Communications téléphoniques	-	-	45€	ENSSIB
Total prévisionnel frais de communication			45€	ENSSIB

Total prévisionnel général **36 187,31€ (237 376,81FF)**

TPG : Trésorier Payeur Général

INET : Institut National des Etudes Territoriales

6. Planning prévisionnel

	Janvier 2003		
	Semaines 1-2	Semaine 4	<i>Semaine 5</i>
Périodes	03/01-17/01	20/01-25/01	28/01-01/02
Événements		20 JANVIER: LETTRE DE MISSION 23 JANVIER: VISITE BSG	
Travail interne			

	Février 2003			
	Semaine 6	Semaine 7	Semaine 8	Semaine 9
Périodes	03/02-06/02	10/02-14/02	17/02-21/02	24/02-28/02
Événements			STAGE 1	

Travail interne	Préparation stage	Préparation stage		
------------------------	-------------------	-------------------	--	--

	Mars 2003			
	Semaine 10	Semaine 11	Semaine 12	Semaine 13
Périodes	03/03-07/03	10/02-14/02	17/02-21/02	24/02-28/02
Événements				27 Mars : COMITE DE PILOTAGE 1
Travail interne	Préparation C.P.1		Préparation C.P.1	

	Avril 2003			
	Semaine 14	Semaine 15	Semaine 16	Semaine 17
Périodes	31/03-04/04	07/04 - 11/04	14/04 - 19/04	21/04 - 25/04
Événements			STAGE 2	
Travail interne	Préparation stage	Préparation stage		

	Avril / Mai 2003				
	Semaine 18	Semaine 19	Semaine 20	Semaine 21	Semaine 22
Périodes	28/04-02/05	05/05-09/05	12/05-16/05	19/05-23/05	26/05-30/05
Événements				22 MAI : COMITE DE PILOTAGE 2	
Travail interne	Préparation scénarios	Préparation scénarios	Préparation scénarios		Scénario final

	Juin 2003			
	Semaine 23	Semaine 24	Semaine 25	Semaine 26
Périodes	02/06-06/06	09/06-13/06	16/06-20/06	23/06-27/06
Événements			19 JUIN : COMITE DE PILOTAGE 3	RAPPORT
Travail interne	Scénario final	Scénario final		

- 14-18 JUILLET 2003: soutenance.

o LOT 1: DEFINITION DE LA PRESTATION DE L'EQUIPE PROJET

- TÂCHE A  : APPRÉHENSION-COMPRÉHENSION DE LA MISSION « SALLE DE RÉFÉRENCE » :

- lettre de mission
- bibliographie
- contacts et préparation des rendez-vous et visites (BSG, Sorbonne, BPI)

- TÂCHE B  : ÉVALUATION DE LA SITUATION À LA BSG

- entretiens auprès du personnel de la BSG
- visites de salles de référence d'autres bibliothèques et entretiens avec leurs responsables
- mise en place d'un questionnaire sur les pratiques et besoins du public BSG (élaboration et
- analyse de documents et statistiques internes
- précisions et informations auprès du commanditaire

- TACHE C  : COMITE DE PILOTAGE 1

- élaboration du « cahier des charges »
- préparation du comité

o LOT 2: ELABORATION DES SCENARIOS

- TACHE D  : CHOIX ET DÉFINITION DES SCÉNARIOS

- scénario 1 (objectifs de la salle, public visé, avantages et inconvénients)
- scénario 2 (objectifs de la salle, public visé, avantages et inconvénients)

- scénario 3 (objectifs de la salle, public visé, avantages et inconvénients)

- TÂCHE E  : PLAN ET CHIFFRAGE

- mesures de la salle, du matériel proposé
- coûts de mise en place et de fonctionnement
- normes et sécurité

- TÂCHE F  : COMITÉ DE PILOTAGE 2

- élaboration du document présentant les 3 scénarios
- préparation du comité

- o LOT 3: SCENARIO RETENU

- TÂCHE G  : MODIFICATION DU SCENARIO RETENU

- précisions techniques
- autres données (selon choix du commanditaire)

- TACHE H  : COMITÉ DE PILOTAGE 3

- élaboration du document (présentation des modifications)
- préparation du comité

Compte-rendu du premier comité de pilotage (27/03/2003)

o Présents :

- pour le groupe interne à Sainte-Geneviève : Françoise Aubert et Alain Colas
- pour le groupe ENSSIB : Elisabeth Collantès, Vanessa Desclaux et Elisabeth Peyré
- le tuteur : Bernadette Seibel.

o L'ordre du jour établi par le groupe projet était le suivant :

- I. Définition de la prestation
- II. Démarche envisagée
- III. Planning et budget
- IV. Réponses aux questions
- V. Validation et signature des documents.

Après un rapide tour de table où chacun s'est présenté et qui a, notamment, permis la première prise de contact entre le commanditaire et le tuteur, le chef de projet ENSSIB a rappelé les règles qui prévalent pour la conduite de projet dans la démarche scolaire de l'Ecole. L'objectif du premier comité est la redéfinition plus précise du projet et sa validation par le commanditaire.

Les trois élèves de l'ENSSIB ont ensuite, chacun à tour de rôle, exposé un résumé du cahier des charges en reprenant les trois premiers points à l'ordre du jour.

Après cet exposé, la discussion s'est engagée et le commanditaire a notamment fait état de décisions prises lors de deux réunions du groupe interne et dont nous n'avions encore eu connaissance. Une relecture du cahier des charges a

ensuite permis de noter les différentes modifications qui étaient à prévoir. Le groupe a posé de nombreuses questions pour bien délimiter sa prestation ; le commanditaire nous a fourni un récapitulatif écrit des décisions du groupe interne avec, entre autres, les chiffrages qui nous manquaient.

Compte tenu des éléments nouveaux, le cahier des charges n'a pu être validé tel quel. Le groupe va donc prendre en compte les remarques et précisions apportées lors de cette réunion pour proposer une rédaction modifiée qui sera définitivement validée.

La réunion a été levée à 15 h 30 et elle a été suivie de la visite rapide de l'espace à réaménager que le tuteur n'avait pas encore vu.

Propositions de scénarios -

Deuxième comité de pilotage

Introduction

L'offre électronique conséquente de la Bibliothèque Sainte-Geneviève est largement méconnue et sous-exploitée. Selon notre enquête si environ 20% des usagers disent connaître l'existence des cédéroms et des bases de données, seulement 4% les utilisent.

La mise en valeur et le développement de cette offre de qualité devraient permettre à la bibliothèque de se positionner avantageusement vis-à-vis de Sainte-Barbe et de fidéliser un public de chercheurs que cette dernière ne touchera pas. Cet objectif primordial est valorisé dans tous les scénarios.

En outre des solutions communes seront adoptées dans les trois scénarios pour un certain nombre d'aspects matériels :

- Déplacement des neuf blocs de fichiers papier non rétroconvertis sur la passerelle le long des parois faisant face aux photocopieuses.
- Réorganisation de la salle de bibliographie. Les étagères actuelles seront remplacées par le reste des fichiers papiers. Les tables de travail et l'appareil de consultation microformes/fiches seront conservés.
- Refonte de la signalétique : renforcer la communication dès le hall d'entrée au moment de l'inscription, améliorer la visibilité des services en confiant la signalétique à un graphiste, produire des guides spécialisés respectant la charte graphique du guide du lecteur.

Les coûts quant à eux seront sensiblement les mêmes d'un scénario à l'autre. Ils donneront lieu à un tableau global en fin de présentation.

1. Scénario n°1

1.1. Un utilisateur formé pour une autonomie renforcée

1.1.1 Objectifs

- Faire de la salle de référence un espace partiellement dédié à la formation des usagers afin de les rendre autonomes en recherche documentaire et d'optimiser l'utilisation des ressources électroniques.

L'enquête effectuée auprès du public de la Bibliothèque Sainte-Geneviève cette année a en effet mis en évidence les lacunes des lecteurs en matière de recherche documentaire, une méconnaissance des services et des ressources à leur disposition. En effet, seuls les ouvrages en libre accès et en magasin sont connus de plus de la moitié du public, ignorant ainsi l'offre électronique (les bases de données, les cédéroms, Internet...)

Il émane d'autre part une très forte demande de formation de la part des troisièmes cycles, enseignants-chercheurs – 42,9% disent en avoir besoin – et du lectorat non-universitaire.

1.1.2 Présentation du scénario

1.1.2.1 *Description des espaces*

L'usager en entrant dans la salle fait face au bureau du moniteur étudiant qui l'accueille et l'oriente. Le moniteur étudiant a une vue sur les bornes Internet libres consultables debout. Il est d'autre part à proximité des imprimantes en cas de problème.

L'ensemble des postes est sous surveillance à la fois du moniteur étudiant et du bibliothécaire dont les bureaux sont situés aux angles opposés de la salle.

Les bureaux GE 409 et GE 408 sont récupérés et fusionnés pour en faire une salle de formation. Le personnel y travaillant à l'heure actuelle pourrait être installé dans des bureaux neufs dus à la réfection de l'ancien espace du PEB au fond de la salle. Cet espace, élargi, peut effectivement accueillir deux bureaux. Le service du PEB peut prendre place dans l'un d'eux.

La salle de formation est un espace modulable dédié à la formation des usagers. Le responsable de cette salle est un bibliothécaire référent. Elle peut servir de salle de réunion pour le personnel en dehors des plages de formation. De même, elle peut être réservée par les utilisateurs de la bibliothèque pour le travail en groupe.

Le reste de la salle de référence est occupé par des postes reliés au SI, des tables de travail équipées pour ordinateurs portables ainsi que par les livres issus de la salle de bibliographie. Le responsable de cette salle est le bibliothécaire référent (pour le contenu et l'organisation) ainsi qu'un moniteur étudiant (pour le renseignement ponctuel du public).

1.1.2.2 Fonctionnement de la salle

- o Les formations ont lieu :
 - de façon systématique. Elles sont annoncées par voie d'affichage. Elles traitent de thèmes généraux de la recherche documentaire. Un planning défini à l'avance permet aux utilisateurs de s'inscrire soit par Internet soit à l'accueil de la salle.
 - de façon pragmatique et ponctuelle. Elles répondent à un besoin immédiat d'un ou de quelques lecteurs. Elles traitent alors de questions plus pointues.
 - de façon réactive : elles répondent aux besoins formulés par les lecteurs dans un cahier de suggestions.

- o Déroulement envisagé des formations :
 - Elles sont majoritairement assurées par le bibliothécaire référent : elles touchent essentiellement à la méthodologie de la recherche documentaire.
 - Elles peuvent être assurées ponctuellement par tout autre bibliothécaire volontaire.

1.1.3 Les moyens

1.1.3.1 Les moyens humains

Un bibliothécaire référent coordonne le service de référence, gère les plannings de formations et assure une majorité d'entre elles (comme c'est le cas dans les modules de méthodologie universitaire).

Le renseignement bibliographique de base est assuré par un bibliothécaire en service public ou par le bibliothécaire référent quand il n'assure pas les formations.

Un moniteur étudiant est chargé de l'accueil du public, de son orientation et de la gestion des inscriptions aux formations.

Une formation à la formation est ainsi nécessaire pour le bibliothécaire référent.

Une personne pour la maintenance informatique doit être envisagée.

1.1.3.2 Les moyens matériels

La salle de formation est un espace clos, séparé de la salle de référence par une cloison mobile. Elle peut ainsi être réutilisée en dehors des plages de formations. Elle contient six ordinateurs pour les apprenants et un pour le formateur au centre. La salle doit en outre bénéficier d'un projecteur vidéo, un vidéoprojecteur, un écran ainsi qu'un tableau ou un paper-board.

Il est nécessaire de mettre en place une signalétique claire pour faire connaître les formations et leur planning, la salle de référence et ses services, pour séparer les espaces de formation des autres espaces de la salle, pour identifier les spécificités de certains postes informatiques. L'élaboration de guides spécialisés participerait également d'une meilleure visibilité de l'offre documentaire.

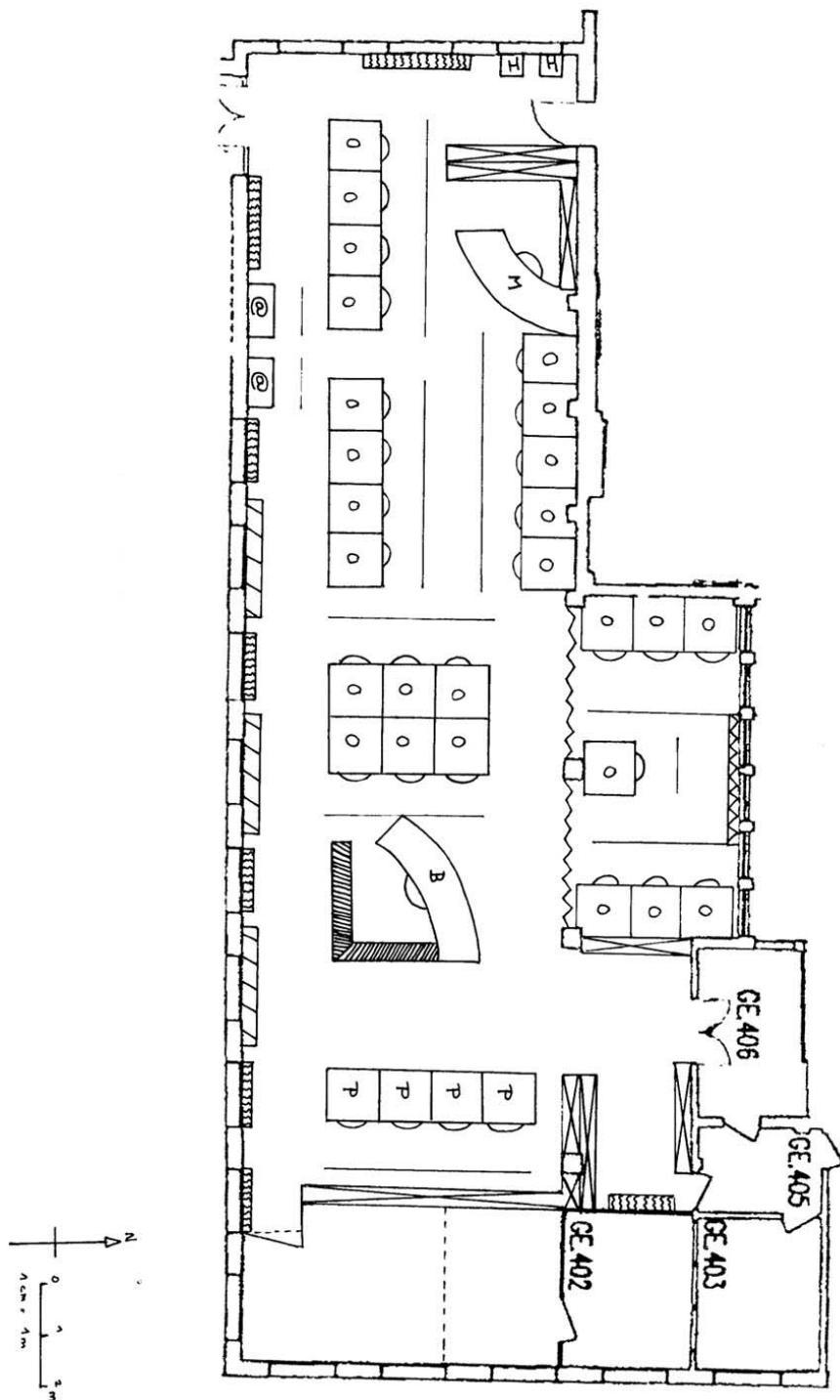
1.2. Tableau récapitulatif du Scénario n°1

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Une meilleure information et visibilité des ressources documentaires • Un dialogue entre la Bibliothèque Sainte-Geneviève et son lectorat • Une répartition des rôles plus claire entre le moniteur étudiant et le bibliothécaire • Une salle modulable selon la demande 	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin d'une forte compétence dans l'information documentaire et donc d'un gros investissement en formation • La motivation du personnel en service public et du lectorat à participer sont des données inconnues • Gros travail dans la gestion des plannings de formation et ajustement à la demande

1.3. Proposition de plan

(cf. légende p. 71)

Scénario 1: un utilisateur formé pour une autonomie renforcée



2. Scénario n°2

2.1. A chacun son espace de référence

2.1.1 Objectifs

- Créer une salle de référence aux espaces différenciés pour répondre aux besoins d'un public hétérogène.

L'enquête a montré que les différents publics qui fréquentent la bibliothèque (1^{er}, 2^e et 3^e cycles, chercheurs et grand public) ont des besoins différents notamment en matière d'aide à la recherche :

- D'une part un public d'étudiants de 1^{er} et 2^e cycles qui constitue l'essentiel des usagers (70%) mais qui déclare à 90 % n'avoir jamais ou rarement besoin d'aide dans ses recherches. Un public qui est donc a priori peu enclin à se lancer dans des recherches approfondies mais aussi globalement mal informé sur la bibliothèque et ses ressources (une grande majorité d'entre eux ne connaissent pas l'existence des microfilms/fiches, des fichiers papiers, des cédéroms ou des bases de données en ligne). Un 'quick service reference' (information rapide, aide à la recherche sur catalogue, à l'utilisation des cédéroms et bases de données) semble alors la réponse la plus adaptée à ce public.
- Par ailleurs la bibliothèque accueille un pourcentage non négligeable (autour de 20%) d'étudiants en 3^e cycle et d'enseignants chercheurs. Même si ceux-ci sont relativement moins nombreux ils constituent cependant le public le plus naturel pour la salle de référence. On constate en effet que plus le niveau d'études augmente plus l'intérêt pour ce type de service (« une salle consacrée à la recherche d'informations ») est croissant. De même les étudiants de 3^e cycle et les chercheurs sont ceux qui, déjà, connaissent et utilisent le plus la salle de bibliographie et la salle des catalogues. Une aide personnalisée et approfondie à la recherche semble ici pertinente.

2.1.2 Présentation du scénario

2.1.2.1 Description des espaces

A la mise en évidence de deux grands types de publics distincts pour la salle vient naturellement répondre une bipartition de l'espace par ailleurs suggérée par l'ergonomie de la salle. Celle-ci est en effet tout en longueur et par là même difficile à aménager. Une séparation nord-sud de l'espace permet de créer deux espaces aux proportions plus harmonieuses. La séparation est matérialisée par une double rangée de livres à mi-hauteur pour ne pas briser complètement la perspective.

Des étagères sont disposées dans l'ensemble de la salle d'une capacité totale de 153 mètres linéaires afin d'y ranger les livres issus de la salle de bibliographie. A la charge des responsables de la salle de répartir dans la mesure du possible ces ouvrages en fonction des publics afin de limiter les déplacements.

Par économie de l'espace et par souci de visibilité, le couloir de sécurité suit dans un premier temps le passage obligatoirement réservé aux magasiniers et longe ensuite naturellement la paroi du fond.

Un espace est laissé entre les radiateurs et les tables pour le confort des usagers.

2.1.2.2 Fonctionnement de la salle

o Espace étudiants

L'espace réservé aux étudiants est le premier rencontré; il est placé sous le contrôle du moniteur étudiant. Celui demeure positionné à l'entrée de la salle (place qu'il occupe déjà dans l'actuelle salle des catalogues) : il est ainsi présent dès les premiers pas de l'usager dans la salle et les quelques habitués ne seront pas désorientés.

Cette position met en valeur sa fonction fondamentale d'accueil et d'orientation. Elle lui permet également de surveiller l'utilisation des postes Internet.

Sont en effet placés sous sa responsabilité :

- deux postes Internet libres debout afin de décourager les utilisations prolongées

- seize places assises équipées d'ordinateurs et quatre équipées de prises pour ordinateurs portables avec des bureaux à forme incurvée. Cette disposition présente un intérêt esthétique : elle rompt la monotonie des alignements rectilignes, crée une impression d'espace et rend la salle plus attractive (cet espace étant celui que découvre en premier le lecteur).

o Espace chercheurs

Un espace conséquent est récupéré dans le fond de la salle par la disparition de l'actuelle cloison du bureau du PEB (et du petit bureau attenant). La suppression de cette cloison permet de rétablir la cohérence spatiale de la salle et de dégager un espace suffisant pour le 'coin chercheurs'.

Le service du PEB pourra occuper le bureau GE 408, emplacement à la jonction des deux espaces et donc plus facile d'accès pour les usagers.

Le bibliothécaire est placé dans l'angle, ce qui lui permet de superviser tout l'espace. Un groupe de dix places assises équipées de postes informatiques est positionné dans le renfoncement le plus abrité de la salle. Dix autres places assises non informatisées (mais avec prises pour ordinateurs portables) sont disponibles. Elles permettent la consultation des documents de référence papier présents dans la salle.

2.1.3 Les moyens

2.1.3.1 *Les moyens humains*

- Service public : 1 bibliothécaire et 1 moniteur étudiant.
- Communication et signalétique : 1 personne pour la mise en place.
- Maintenance informatique : 1 personne.
- Formation en interne : 1 personne formateur relais qui assurerait aussi des séances de formation ponctuelle pour l'ensemble du personnel du service public.

L'ensemble de ces postes est déjà pourvu, cependant il serait judicieux d'augmenter l'équipe en charge de la formation interne et de la signalétique (qui relèvent toutes deux du département de la communication).

2.1.3.2 *Les moyens matériels*

- Visibilité de l'offre : plaquette d'information thématique et alphabétique sur les outils disponibles dans la salle (ressources électroniques et ressources papier).

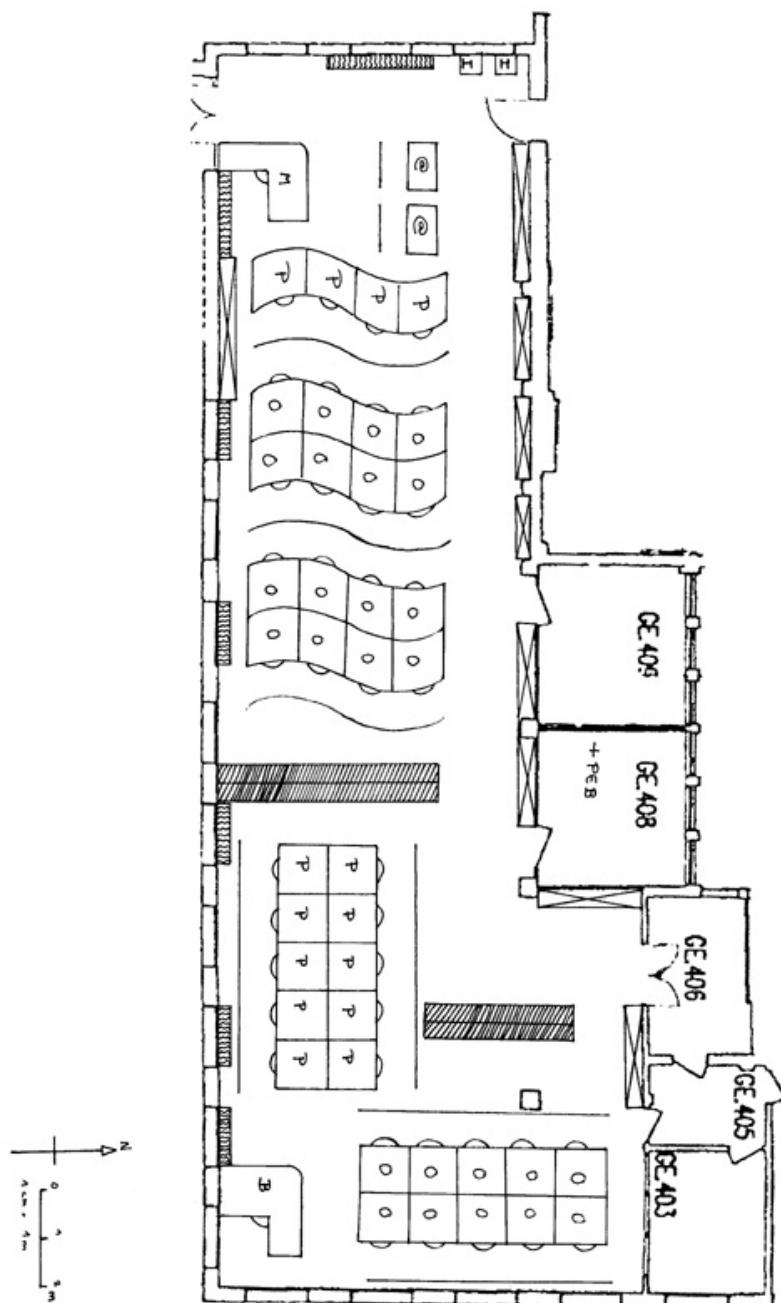
2.2. Tableau récapitulatif du scénario n°2

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> Préservation de la spécificité des compétences : moniteur étudiant / bibliothécaire Tient compte de la diversité des publics de la bibliothèque Faibles coûts humains 	<ul style="list-style-type: none"> Pas de formation prévue Risque d'une mauvaise visibilité des espaces Risque que les lecteurs ne respectent pas la bipartition de l'espace

2.3. Proposition de plan

(cf. légende p. 71)

Scénario 2: à chacun son espace de référence



3. Scénario n°3

3.1. Le service de référence à la carte

3.1.1 Objectifs

- Offrir une prestation personnalisée à une demande d'information documentaire.

Ce scénario met l'accent sur la qualité du service rendu considéré comme prioritaire et repose sur la compétence et l'état d'esprit des agents.

Il s'agit de proposer un service de pointe adapté aux exigences d'un public d'enseignants chercheurs et d'étudiants de troisième cycle. Dans l'enquête effectuée, il s'avère que ces catégories sont les plus favorables à la création de ce service.

Pour les recherches avancées, les chercheurs pourront réserver un certain nombre de places et aussi prendre rendez-vous avec le bibliothécaire spécialiste d'un domaine pour effectuer une recherche documentaire complexe.

3.1.2 Présentation du scénario

3.1.2.1 *Description des espaces*

- Le couloir de sécurité qui traverse la salle en diagonale mène naturellement vers la sortie de secours.
- On récupère l'espace occupé au nord par deux bureaux : G408 et G409 et le personnel est transféré dans les bureaux G401 et G402, plus spacieux après le déplacement de la cloison. Il serait judicieux qu'un de ces bureaux soit réservé au responsable de la salle de référence.
- Une seule banque de renseignements occupe un angle stratégique et permet une vision panoramique de la salle. Cette position facilite la collaboration des deux personnes de permanence.
- L'espace permet de reclasser toutes les collections (environ 150 mètres linéaires).
- Postes dédiés aux recherches longues des chercheurs.

- Faciliter les recherches des chercheurs en leur offrant des commodités techniques (traitement de texte, téléchargement, impression etc.).

3.1.2.2 Fonctionnement de la salle

- Service public :

Le bibliothécaire effectue les recherches documentaires pointues.

Il est recommandé de prendre un rendez-vous pour les recherches approfondies.

L'équipe de référence peut faire appel aux personnes ressources. Les bibliothécaires spécialistes (ex. : Nordique) peuvent être contactés si besoin en renfort (souplesse de l'organisation ; les bibliothécaires s'engagent à être disponibles en dehors de leurs permanences).

Le moniteur étudiant gère les demandes simples : orientation, localisation de documents dans la salle, problèmes techniques (impression), surveillance des postes Internet libre, offre d'aide spontanée aux utilisateurs de bases de données quand il n'y a pas d'affluence au bureau d'information.

- Service à distance

Mise en place d'un service question /réponse par courrier électronique : le système d'information donnera une visibilité plus grande à ce service qui existe déjà et permettra de le structurer.

Ce service correspond à des besoins mis en relief dans l'enquête auprès du public : interrogation du site à distance, demande d'horaires élargis.

Il s'agit d'en définir les limites et les délais de réponse (se référer au compte-rendu de la BPI)

L'articulation avec le reste de la bibliothèque est indispensable, par exemple, valoriser certains services comme la Nordique qui offre des ressources uniques en Europe.

- Développer et rationaliser le service du PEB

Le PEB prêteur devient aussi emprunteur. Ainsi le service peut-il mieux s'appuyer sur un réseau de ressources externes : c'est là un des principaux aspects

d'un service de référence. Le développement d'un PEB emprunteur permet d'associer systématiquement à la référence l'obtention du document primaire. Enfin, l'ouverture sur l'extérieur ainsi amorcée doit également pouvoir s'appuyer sur un bon système de réorientation.

3.1.3 Les moyens

3.1.3.1 Les moyens humains

o Personnel :

- Une personne responsable de la salle. Profil : responsable du contenu intellectuel et de la gestion de la salle.
- Service public : un bibliothécaire, un moniteur étudiant.
- Une personne pour le PEB.
- Communication et signalétique : une personne à mi-temps pour le projet avec l'aide d'un groupe de travail.
- Maintenance informatique : une personne.
- Formation : une personne correspondant-formation : prévoir des séances de formation ponctuelles pour les bibliothécaires et les moniteurs-étudiants.
- Evaluer le temps consacré au service à distance.

o Formation

- Privilégier la qualité du service avec la mise en œuvre d'un plan de formation du personnel.
- Envisager la formation continue à long terme.
- Elaboration d'outils accessibles sur l'Intranet notamment pour l'orientation des lecteurs.

3.1.3.2 Les moyens matériels

o Promouvoir l'offre

- Renforcer la communication dès le hall d'entrée au moment de l'inscription. Sensibiliser le personnel qui y travaille.

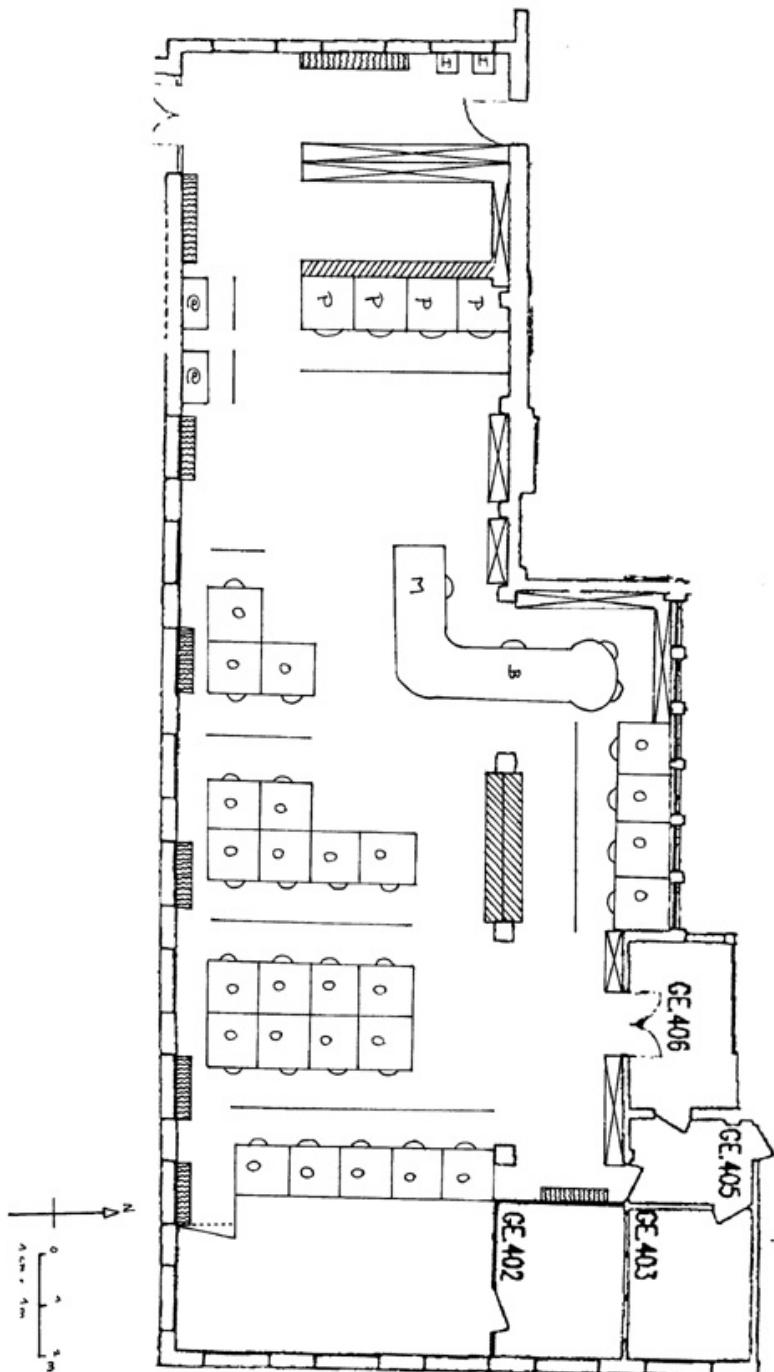
- Production de guides spécialisés respectant la charte graphique du guide du lecteur.
- Faciliter l'accès des 3^e cycles en créant une carte rose bis (coupe file) et ainsi réduire le temps d'attente de ceux qui ne vont pas travailler dans la salle Labrouste.

3.2. Tableau récapitulatif du scénario n°3

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Fidéliser un nouveau public : chercheurs • Valorise une équipe motivée et qualifiée • Amélioration du service à l'usager en s'adaptant à ses besoins : service à distance 	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser « une élite» • Suppose une spécialisation et une forte motivation du personnel • Contraintes de permanences. Requiert une grande disponibilité du personnel et une organisation optimale pour une réactivité maximale • Coûts importants en moyens humains : formation, formation continue, permanences, service à distance

3.3. Proposition de plan

(cf. légende p. 71)



Scénario 3: le service de référence à la carte

4. Evaluation des coûts

Pour faire cette évaluation, nous avons calculé des prix moyens pour chaque élément en nous servant de divers catalogues de fournisseurs mis à notre disposition par le commanditaire. Très peu de catalogues incluant une liste de prix, nous avons travaillé à partir des fournisseurs suivants : Borgeaud, BCI et Eurobib. Dans la mesure où le choix définitif appartient, bien entendu, au commanditaire, nous avons établi une estimation moyenne pour chaque élément de mobilier.

Banque d'accueil :

Petit modèle	2 500 €
Moyen modèle	3 000 €
Grand modèle	4 500 €

Micro-informatique:

Micro-ordinateur	1 100 €
Ecran plat	5 00 €

Mobilier :

Chaise (y compris de bureau)	200 €
Table	400 €
Table Jaz (scénario 2)	300 €
Table spécifiques ordinateurs	600 €
Meuble pour borne	600 €

Rayonnages : profondeur 0,30 m, largeur soit 0,90 m, soit 0,75 m :

Rayonnage bas simple face	400 €
Rayonnage moyen simple face	450 €
Rayonnage haut simple face	500 €
Rayonnage haut double face	800 €

5. Tableau de synthèse des scénarios

	Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3
Offre de services	Développement de la formation		Grande variété d'offre de services : à distance, PEB,...
Réponse aux attentes du public		Prend en compte la diversité des publics. Offre des places avec prises pour les portables.	Service de pointe adapté aux exigences d'un public 3 ^e cycle et chercheurs.
Investissement humain	Adaptation à de nouvelles pratiques.		Restructuration qui induit une spécialisation et une adaptation à de nouvelles pratiques.
Degré de rupture pour le personnel	Réorganisation de l'espace qui implique des déplacements du personnel	Un minimum de ruptures	Fort impact : bouleversement des espaces et des pratiques

	personnel		espaces et des pratiques.
Coûts prévisibles	Réaménagement plus important (cloison coulissante).		Coûts humains plus importants.
Risques	Risques de rejet de l'offre de formation de la part du public (mais la salle peut-être reconvertisse).		Ne pas attirer le public ciblé (les chercheurs).

Compte-rendu du deuxième comité de pilotage (23/05/2003)

- Présents :
 - o pour le groupe interne à Sainte-Geneviève : Françoise Aubert et Alain Colas
 - o pour le groupe ENSSIB : Elisabeth Collantès, François-Xavier André et Monique Pujol
 - o le tuteur : Bernadette Seibel.
- L'ordre du jour établi par le groupe projet était le suivant :
 - o Présentation des trois scénarios (ainsi que des plans d'aménagement)
 - o Présentation d'un tableau récapitulatif d'aide à la décision
 - o Commentaires du groupe interne sur les scénarios
 - o Choix du scénario à approfondir
- Rendez-vous est pris pour le troisième comité de pilotage pour le jeudi 19 juin à 10h.

1. Présentation des scénarios

Les trois stagiaires du groupe ENSSIB présentent tour à tour les trois scénarios envisagés et commentent les plans qui les accompagnent et concluent sur le tableau récapitulatif qui est remis à cette occasion au tuteur et aux représentants du groupe interne.

Alain Colas se fait écho des réactions des membres du groupe interne sur chacun des scénarios.

1.1. Remarques globales

Les imprimantes ne sauraient demeurer là où le groupe ENSSIB les a positionnées : il faut un espace plus important où les usagers pourront faire la queue pour récupérer les impressions en différé. Une localisation sur la passerelle près des photocopieuses est proposée par le groupe.

Un nombre minimal de 12 places assises sans ordinateurs (ou mixtes) doit être préservé dans tous les cas de figure.

Les réactions ont été très vives concernant la relégation des fichiers papier sur la passerelle (ils n'y seraient pas correctement supervisés). Il faut soit les réintégrer dans la salle soit prouver qu'on ne peut pas le faire sans sacrifier des demandes formelles du commanditaire (nombre de postes informatiques descendu à minima à 24, places assises et 144 m.l.) Rectification : il y a encore 12 blocs de fichiers papier non rétroconvertis. Cependant il ne font fondamentalement pas partie de la salle de référence et ils sont amenés à disparaître d'ici deux ans.

1.2. Scénario 1

La salle de formation est intéressante mais prend trop de place, une fois fermée elle monopoliserait trop de poste. Cependant l'idée de la cloison coulissante permettant un espace multifonctions est très appréciée.

Par ailleurs, afficher la formation comme priorité est un peu gênant : la Bibliothèque Sainte-Geneviève ne possède pas de véritable expertise dans ce domaine et désirerait s'y mettre peu à peu. Il s'agirait presque d'un projet à part.

Le déplacement des bureaux GE 408 et GE 409 est problématique : il n'est pas prévu (la directrice devrait trancher) et les nouveaux bureaux situés dans l'actuel bureau du PEB seraient froids et bruyants.

1.3. Scénario 2

C'est celui qui intègre le plus grand nombre des demandes initiales du commanditaire. Il réalise une bonne fusion des outils modernes et traditionnels et la disposition du couloir de sécurité paraît optimale.

Les bureaux en vagues ont été diversement appréciés.

Cependant Mme Aubert fait remarquer que cette répartition entre étudiants et chercheurs fait fi du grand public qui est pourtant selon elle très demandeur en termes de recherche sur des bases de données et très preneur de temps.

La position du bibliothécaire, tout au fond de la salle, est jugée beaucoup trop enclavée.

Un certain nombre de rectifications sont suggérées : recentrer le bibliothécaire, réduire et fermer l'espace réservé aux chercheurs (accessible sur réservation ?), privilégier les places assises non informatisées plutôt pour les étudiants, réintroduire un espace multifonction avec cloison amovible (le même que l'espace chercheur ?). En outre il est formellement demandé au groupe de préserver le bureau attenant au bureau du PEB.

C'est pour le commanditaire le scénario « le plus proche du terrain ».

1.4. Scénario 3

C'est le scénario idéal mais il est irréalisable faute de moyens humains, il est cependant à garder en perspective, il sera utile à plus ou moins long terme.

La difficulté est accentuée par le fait que la Bibliothèque Sainte-Geneviève n'est pas une bibliothèque de recherche mais est pluridisciplinaire. Il faudrait faire un bilan des compétences de chacun.

Comme dans le scénario 2 on ne peut pas non plus se permettre de faire l'impasse sur le grand public, notamment dans le domaine du droit (la bibliothèque a pour usagers beaucoup de cabinets d'avocats).

Avis partagés sur la banque double (très favorables ou très défavorables).

Mêmes réticences que pour le scénario 1 concernant le déplacement des bureaux du personnel.

Le scénario 2 est choisi comme « base de travail » et il est demandé au groupe d'y intégrer les remarques du groupe interne (cf. commentaires sur le scénario 2).

2.

Pistes et aspects à approfondir pour le 3^e comité de pilotage

- Le sol. Le parquet est a priori écarté car trop bruyant. Le choix semble devoir se faire entre moquette et lino épais.
- Le mobilier. Le commanditaire désire avoir à faire à un seul fournisseur.
- Le budget. Une somme globale de 120 000 € est allouée aux aménagements réalisés dans la bibliothèque. C'est le budget de départ de la salle de référence. Le budget informatique n'y entre pas : les ordinateurs seront payés sur le budget du service informatique. Restent pour la salle : les meubles, le sol, les luminaires, les rideaux et le câblage.

La réunion a été levée à 12h10.

Scénario final – Troisième comité de pilotage

1. Introduction

À l'issue du deuxième comité de pilotage, le scénario n° 2 a été retenu. En effet, celui-ci intègre le plus grand nombre des demandes initiales du commanditaire. Il constituera donc la base de travail en vue du dernier comité de pilotage en prenant en compte les demandes de modifications.

Il faut ainsi envisager de conserver tous les bureaux et ne pas modifier leurs cloisons, intégrer un espace de formation et donner une meilleure visibilité au bureau du bibliothécaire. Ces éléments constituent les demandes fortes du commanditaire dont nous avons tenu compte pour la rédaction du scénario final.

Ce dernier comité de pilotage est également l'occasion de proposer une étude plus approfondie de l'aménagement de la salle de référence : revêtement du sol, éclairage, conditionnement de la salle, type de mobilier ainsi que le rôle de cet espace et de ses acteurs.

2. Description des espaces

Le plan final retenu se divise en trois parties : l'espace étudiants à l'entrée, l'espace chercheurs et un espace clos dédié à la formation dans l'actuel bureau du PEB.

2.1. L'espace étudiants

Cet espace a reçu peu de modifications par rapport aux propositions formulées lors du deuxième comité de pilotage. Il reste un espace offrant un nombre de places important et susceptible de répondre plus efficacement aux besoins des étudiants de 1^{er} et 2^e cycles venus pour des recherches ponctuelles ou pour travailler sur leur ordinateur personnel.

Le moniteur étudiant, situé dans l'entrée, très visible, joue pleinement son rôle d'orientation, d'aide à l'utilisation des ressources tout en ayant une vue sur les bornes Internet libre.

À la demande du commanditaire, les deux imprimantes sont placées sur la passerelle près des photocopieuses afin de limiter le bruit dans la salle et de ne pas gêner la circulation vers les magasins.

2.2. L'espace chercheurs

Cet espace a été totalement réaménagé, le bureau du PEB devant être conservé. Nous sommes parvenus à garder le même nombre de places assises. Il conserve sa fonction précédemment déterminée pour le deuxième comité de pilotage : il s'adresse à un public plus spécialisé venu entreprendre des recherches approfondies et nécessitant la présence d'une personne référence en matière de recherche documentaire, le bibliothécaire.

D'autre part, le bureau du bibliothécaire a été déplacé pour le rendre plus visible. Ce nouvel emplacement permet en plus de rentabiliser une zone de la salle plus difficile à aménager en raison du pilier, du couloir de sécurité et des accès aux bureaux. Il a entraîné la suppression de rayonnages désormais placés contre la paroi du PEB de manière à préserver les mètres linéaires souhaités.

2.3. L'espace de formation

Respectant les demandes du commanditaire, l'actuel bureau du PEB est maintenu en l'état et est transformé en espace de formation. Le service du PEB est transféré dans le bureau GE 408.

Cet espace restreint ne peut accueillir que de petits groupes encadrés par un formateur, permettant un service ciblé quasi individualisé. Cet espace est modulable de façon à pouvoir être utilisé par les chercheurs en dehors des horaires de formation.

L'ouverture au public de cet espace nécessite de condamner l'accès actuel au bureau GE 402. Celui-ci se fera désormais par la salle de référence.

3. Propositions d'aménagement intérieur

3.1. Le conditionnement de salle

La salle actuelle est pourvue de volets roulants en bois. Afin d'optimiser son conditionnement, il faut prévoir la pose de stores et l'installation d'une climatisation.

3.1.1 Les parquets et sols stratifiés

3.1.1.1 parquet stratifié :

- Avantages : pose rapide, un sol modulable (le système d'emboîtement des lames, pas de colle) possibilité de réduire les bruits à partir d'une certaine catégorie. Classement M3 résistance au feu.
- Inconvénients : plus fragile qu'un parquet classique. Ponçage impossible.
- Coût : ex. Lapeyre Catégorie Maxima 36,50 euros/m² (+ pose : 40 euros/m²).

3.1.1.2 parquet classique

- Avantages : bon vieillissement et avantage esthétique certain (surtout dans un bâtiment comme la Bibliothèque Sainte-Geneviève) ; très grande variété d'essences et de teintes. Le choix d'un parquet huilé permet de se dispenser de ponçage ; toutefois, en cas de besoin (rayures profondes, taches...), le ponçage permet de retrouver l'état neuf du parquet. Une sous-couche anti-bruit permet d'obtenir un bonne isolation phonique.
- Inconvénients : une fois posées, les lames ne peuvent être ôtées, sans entraîner d'importants dégâts. Les modifications du câblage sont donc impossibles.
- Coût : ex. Lapeyre. Catégorie Maxilame Merbau huilé : 86,15/m² (+ pose)

3.1.1.3 Les dalles PVC :

- Avantages : faible résonance au bruit ; très grande facilité d'entretien. La location de temps à autre d'une cireuse-laveuse adaptée (peu onéreuse), permet de maintenir le sol dans un état quasi neuf. Enfin, les modifications de câblage restent possibles : on peut ôter et remplacer quelques dalles.
- Inconvénients : le décollage des dalles (en cas de modification) est toutefois moins aisé que pour des dalles de moquette et nécessite de préférence l'intervention d'un professionnel. Ce revêtement impose en outre le choix de la plus haute catégorie : les dalles de moyenne qualité sont rapidement marquées par les rayures et les traces noires.
- Coût : à vérifier

3.1.1.4 Les dalles moquette:

- o Concernant la salle de référence, les indices de qualité U4 P3 sont à retenir:
 - U4 : revêtement de très haute résistance à l'usure (indice maximal)
 - P3 : convient aux locaux soumis à des circulations de chariots ou de sièges à roulettes.
- o Autres critères à prendre en compte :
 - le label Téflon ou Scotchgard : contre les taches et la poussière.
 - Le sigle antistatique : contre l'accumulation d'électricité. Indispensable dans les locaux destinés à recevoir des ordinateurs.
 - L'indice de résistance au feu: indice M4 conseillé.
- o Evaluation:
 - Avantages: les dalles peuvent se décoller très facilement (pour être remplacées ou pour permettre des modifications).
 - Inconvénients: l'entretien est plus complexe que pour les sols lisses; l'aspirateur ne permet que d'enlever la poussière et l'utilisation d'un détachant est souvent nécessaire pour le nettoyage, sans garantie d'efficacité absolue.

- Coût: 40 euros/m² (+ pose 10 euros/m²).

3.1.2 Luminaires

Il est envisagé d'utiliser non un éclairage d'ensemble, mais un éclairage ciblé en fonction des espaces, afin de répondre de façon spécifique aux besoins des usagers. Cette solution de l'éclairage ciblé permet en effet d'assurer le confort visuel nécessaire au travail en bibliothèque. Il est par ailleurs plus économique qu'un éclairage général. On obtient dans cette optique trois types d'éclairage :

- un pour les places assises proposées aux usagers (ordinateurs et tables), où nous avons opté pour un système de suspension par îlot de quatre places assises (soit douze suspensions, dont trois dans l'espace formation et quatre pour les places assises ne présentant pas de face à face) ;
- un pour les banques d'accueil, où nous avons opté pour des lampes à poser ;
- un troisième pour les rayonnages en libre-accès, pour lesquels nous avons choisi un système d'éclairage meuble par meuble.

3.2. Aménagements à destination du public

3.2.1 Le matériel informatique

Les deux espaces (étudiants et chercheurs) comportent à la fois des places équipées de postes informatiques et des tables pourvues de prises pour ordinateurs portables (sans compter le poste du moniteur étudiant et les deux bornes Internet).

	Ordinateurs	Prises portables
Espace étudiants	12	8
Espace chercheurs	6	4

Les places avec ordinateurs ont été disposées à proximité des bureaux du moniteur et du bibliothécaire afin de faciliter l'aide et la surveillance.

L'espace de formation offre trois places avec ordinateurs pour le public. Il faut ajouter un poste pour le formateur, un vidéoprojecteur et un écran.

Nous suggérons l'achat de tables vitrées pour permettre la récupération des 18 ordinateurs actuels. Cette solution esthétique permet au public de disposer d'une surface confortable et dégagée pour la prise de notes. Les huit autres ordinateurs (bibliothécaire, moniteur, formateur, trois postes pour le public en formation et les deux bornes Internet) doivent être achetés. Nous suggérons l'acquisition d'écrans plats et de bornes Wifi (afin de réduire le nombre de câbles).

Rappelons également la nécessité d'acquérir deux imprimantes qui seront mises à disposition du public sur la passerelle.

3.2.2 Le mobilier

3.2.2.1 *Les banques d'accueil*

Nous proposons deux banques d'accueil en équerre pour le moniteur et le bibliothécaire plus conviviales et permettant une meilleure visibilité.

3.2.2.2 *Les meubles pour bornes Internet*

Nous préconisons l'acquisition des deux meubles permettant la consultation d'Internet debout afin de limiter la durée de la session, conformément aux desiderata du commanditaire.

3.2.2.3 *Les tables de travail*

Des tables incurvées pour l'espace étudiants nous semblent donner un abord plus attractif à la salle dès l'entrée. Par contre, pour les espaces du fond, plus étroits, le choix de tables droites s'impose. Les tables vitrées droites sont disponibles sur le marché. Les tables vitrées incurvées quant à elles devront être réalisées sur mesure. Nous conseillons par ailleurs d'étendre cette possibilité du sur mesure aux tables droites afin d'harmoniser le mobilier et de bénéficier de prix plus avantageux auprès d'un fournisseur unique.

3.2.2.4 *Les rayonnages*

Les 144 mètres linéaires de rayonnages demandés par le commanditaire sont respectés : 49,5 ml étagères de pleine hauteur et 96 ml de mi-hauteur. Nous avons en effet essayé de rentabiliser au mieux les espaces disponibles sans nuire à la visibilité générale de la salle.

Il est à noter là encore que ces étagères peuvent être acquises sur le marché ou commandées sur mesure.

4. Fonctionnement de la salle : ses acteurs, ses services

4.1. Les services à disposition du public

4.1.1 L'orientation

La méconnaissance et la sous-utilisation de l'actuelle salle des catalogues inscrivent l'orientation des lecteurs comme un service primordial dans la future salle de référence. Cette orientation prend des formes diverses : elle peut accompagner la prise de connaissance de l'organisation générale de la salle et des ressources; elle dirige également le lecteur vers la personne adéquate, en fonction de ses besoins de recherche.

4.1.2 L'aide à la recherche

L'aide apportée peut être ponctuelle et relativement technique : un lecteur peut avoir besoin d'être guidé pendant son utilisation des ressources.

Le 'quick service reference' répond à un certain type de recherche documentaire. Il s'adresse principalement à un public d'étudiants de 1^{er} et 2^e cycles peu enclin à se lancer dans des recherches approfondies et maîtrisant insuffisamment les techniques de recherche documentaire. Le 'quick service reference' (information rapide, aide à la recherche sur catalogue, à la formulation de la demande...) semble alors la réponse la plus adaptée à ce public.

Enfin, une aide à la recherche approfondie peut être proposée aux étudiants de 3^è cycle et aux chercheurs : personnalisée, cette forme d'aide nécessite temps et haut degré de qualification de la part du personnel.

4.1.3 Les ressources documentaires

La salle de référence offre la possibilité de consulter l'OPAC ainsi que les bases de données en ligne. Afin de limiter les temps d'attente, nous suggérons de scinder ces deux services : certains postes seront dédiés à la consultation souvent longue, des bases de données, alors que sur d'autres postes sera seulement consulté

l'OPAC, permettant ainsi une rotation rapide des utilisateurs. Enfin, deux bornes Internet sont également mises à disposition.

4.1.4 L'espace de formation

Dans l'actuel bureau du PEB réaménagé en espace de formation, des groupes de trois personnes maximum pourront bénéficier de l'intervention d'un formateur en recherche documentaire. Le contenu des séances peut être déterminé par la bibliothèque ou suivre une demande formulée par les usagers auprès des banques d'accueil de la salle, par un système d'inscription.

En dehors des plages de formation, la salle peut être réservée pour différentes utilisations. Un chercheur pourra travailler et enregistrer des données sur un poste disposant d'un espace disque personnel. Cette salle permet également d'isoler quelques lecteurs désirant effectuer un travail en groupe. Enfin, quand la salle n'a fait l'objet d'aucune réservation, elle peut proposer quelques places en plus en cas d'affluence importante dans l'espace chercheur.

4.2. Les moyens humains

4.2.1 Le personnel assurant le service public

4.2.1.1 *Le moniteur étudiant*

Placé à l'entrée, sa position stratégique lui permet d'aller au devant des attentes de l'usager. Sa proximité avec le milieu étudiant en fait de plus un interlocuteur privilégié, présentant un contact facile pour orienter le lecteur et répondre à ses interrogations.

Son rôle est :

- d'accueillir, orienter et informer le public
- d'aider à l'utilisation ponctuelle des ressources documentaires
- de gérer la partie de la salle à proximité
- de surveiller les bornes Internet libre
- d'intervenir pour la gestion des impressions.

4.2.1.2 Le bibliothécaire

Plus en retrait dans la salle, il est situé du côté chercheurs à immédiate disposition du public le plus demandeur de formation et d'aide. Il peut ainsi assurer un service de renseignement plus étayé, demandant plus de temps.

Il a pour fonctions :

- d'assurer le service public dans la salle de référence
- de faire du renseignement bibliographique de base
- de fournir un service d'aide à la recherche approfondie et d'être ainsi une personne référence en matière de recherche documentaire
- de faire de la formation ponctuelle à l'utilisation des ressources documentaires à la demande

4.2.2 Le profil du responsable de la salle de référence

Le responsable de cet espace de référence doit:

- responsable du contenu intellectuel et de la gestion de la salle
- proposer des formations selon un planning fixe mais aussi réagir à la demande en notant les besoins dans un cahier de suggestions
- diffuser ces propositions selon divers supports: affichage, mise en ligne...
- gérer les inscriptions sur place et par Internet
- participer à la rédaction de manuels sur la recherche documentaire à la Bibliothèque Sainte-Geneviève, un guide des espaces et une liste des ressources à double entrée (alphabétique et thématique) étoffée d'un rapide descriptif; ces informations pourraient également être mises en ligne sur le site de la Bibliothèque Sainte-Geneviève
- suivre une formation à la formation
- se tenir au courant et se former régulièrement aux nouveaux outils et à leur évolution dans un souci d'efficacité.

5. Budget prévisionnel

Pour faire cette évaluation, nous avons calculé des prix moyens pour chaque élément en nous servant de divers catalogues de fournisseurs mis à notre disposition par le commanditaire, ainsi qu'en prospectant dans des magasins spécialisés, où nous avons pu obtenir un certain nombre d'informations. Etant donné que très peu de catalogues incluent une liste de prix, et que le choix définitif appartient, bien entendu, au commanditaire, nous avons établi une estimation du coût moyen pour chaque élément, le prix effectif variant en fonction des fournisseurs et des divers marchés passés par la Bibliothèque Sainte-Geneviève.

L'estimation présentée ci-dessous n'inclut pas le coût occasionné par la pose ou le montage, exception faite des stores, puisque la dimension des fenêtres n'est pas standard.

Les renseignements concernant les stores ont été pris auprès de STORECO (3, rue porte de Buc 78006 Versailles).

	Prix à l'unité en euros	Total en euros
Sol : moquette	15/m ²	3300
 Luminaires :		
- suspensions	60	780
- lampes bureaux	65	130
- kits rayonnages	10	220
- ampoules :	39	1990
économie d'énergie	29	435
tubes néons	10	220
 Stores :		
- bateau	156 HT	1872 HT/ 2240 TTC
- californien	131 HT	1572 HT/ 1880 TTC
 Mobilier:		
- banques d'accueil	3000	6000

- chaises	200	7200
- tables vitrées	600	13200
- tables non vitrées	300	5400
- meubles Internet	600	1200
- rayonnages	475	10450

Petit équipement :

- vidéo projecteur	1750	1750
- écran de projection	446	446

TOTAL BUDGET

PRÉVISIBLE:

- avec stores bateau	54 961 € TTC
- avec stores californiens	54 601 € TTC

6. Calendrier du scénario

Le calendrier tient compte des gros travaux de remise aux normes de sécurité pour l'électricité et de réfection du sol et du plafond qui doivent avoir lieu de préférence pendant la fermeture annuelle de la Bibliothèque Sainte-Geneviève du 1^{er} au 15 août.

Phases	Dates	Opérations à mener
Phase 1 / Préparation	Juin 2003	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions du groupe de travail interne pour planifier la mise en œuvre des travaux. • Nomination du responsable de la salle de référence • Etablir un plan de formation.

		<ul style="list-style-type: none">• Réflexion sur la politique d'acquisition des ouvrages de référence au regard de l'offre électronique et désherbage éventuel.• Etude du câblage par le service informatique• Demande de devis : mobilier sur mesure, signalétique.
Phase 2 / Investissements	Juillet 2003	<ul style="list-style-type: none">o Département Immeubles et matériels :• Commande du revêtement, des stores et des luminaires.• Commande du mobiliero Service informatique :• commande des postes informatiques, des imprimantes et bornes Wi-fi
	Fin juillet	<ul style="list-style-type: none">• Déménagement des fichiers et du mobilier
Phase 3 / Travaux	Août	<ul style="list-style-type: none">• Par prudence, prévoir 1 mois pour les travaux de peinture, de réfection et de câblage
Phase 4 / Finalisation	Septembre	<ul style="list-style-type: none">• Réception des livraisons du matériel et installation• Déménagement des collections de la salle de bibliographie• Formation des moniteurs étudiants

7. Conclusion du comité de pilotage

A l'issue de ces réaménagements, la Bibliothèque Sainte-Geneviève devrait offrir un service de qualité dans un espace remodelé pour une meilleure ouverture au public. Ce projet permet d'autre part de forger une nouvelle identité à la salle des catalogues en l'inscrivant dans un service de pointe. Il peut ainsi constituer une originalité supplémentaire à la Bibliothèque Sainte-Geneviève.

Afin de donner un maximum de visibilité à cette offre ambitieuse, il faut prévoir un suivi de cette salle: d'un point de vue matériel avec l'entretien et la maintenance informatique mais aussi mettre en valeur ce service par une révision de la signalétique actuelle, le signaler dès l'entrée et lors des inscriptions, lui donner une place de choix dans une interface web. Il faudra finalement étoffer régulièrement les formations, tenir à jour les ressources documentaires par des acquisitions et du désherbage, adapter régulièrement ce service aux besoins des usagers.

8.**Annexe au document du comité de pilotage : tableau récapitulatif du mobilier**

	Espace étudiants	Espace chercheurs	Espace formation	Total
Banques d'accueil	1	1	-	2
Bornes Internet debout	2	-	-	2
Tables incurvées	8	-	-	8
Tables incurvées vitrées	12	-	-	12
Tables droites	-	4	-	4
Tables droites vitrées	-	6	4	10
Chaises	21	11	4	36
Ordinateurs actuels à écran cathodique	12	6	-	18
Ordinateurs à écran plat	3	1	4	8
Etagères pleine hauteur	36 m.l.	13,5 m.l.	-	49,5 m.l.
Etagères mi hauteur	30 m.l.	66 m.l.	-	96 m.l.

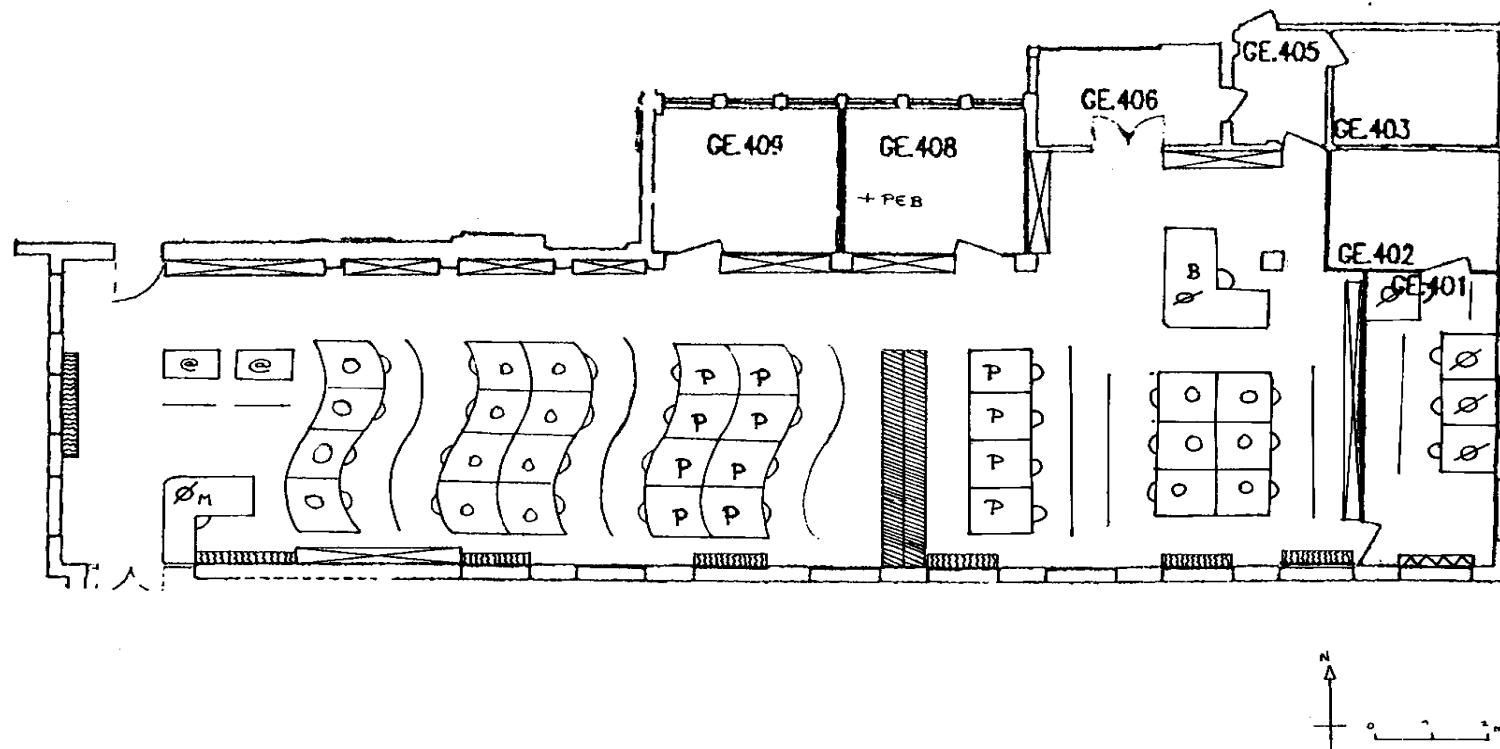
+ 2 imprimantes sur la passerelle

+ écran de projection

+ vidéoprojecteur

9. Annexe au document du comité de pilotage : plan du scénario

(Cf. légende p. 71)



Compte-rendu du troisième comité de pilotage (19/06/2003)

La réunion s'est déroulée de 10h à 11H15, en présence de M. Colas, directeur adjoint, Mme Aubert, responsable de la future salle de référence, Mme Seibel, professeur associé à l'Enssib et trois membres du groupe projet : Vanessa Desclaux, Anne-Céline Dubois, Ayane Maremmo.

M. Colas ouvre la réunion. Il souligne la qualité du travail effectué par le groupe et la pertinence de la démarche adoptée. Les informations et les études remises dans les divers documents seront une aide précieuse pour la mise en œuvre du projet.

Les membres du groupe présentent ensuite les grandes orientations du scénario final :

- la description des espaces
- les propositions d'aménagement intérieur
- le fonctionnement de la salle

Suivent les réactions et les questions du commanditaire.

M. Colas annonce qu'une étude sur le circuit électrique a été demandée auprès d'un prestataire. Deux options de câblage sont possibles : soit par le plafond de la Nordique (cette solution est facile et peu coûteuse), soit par la réalisation d'un faux plancher (solution plus onéreuse, mais qui offre une qualité technique optimale). Le devis est attendu dans les prochains jours.

Le 19 juin aura lieu une dernière réunion du groupe interne. Un bilan des propositions sera fait pour pouvoir lancer ensuite la mise en concurrence des fournisseurs retenus.

Une imprimante supplémentaire sera placée dans l'espace de formation.

Les propositions d'aménagement intérieur formulées par le groupe projet ont été favorablement accueillies.

Deux points sont plus longuement examinés :

- Mme Aubert revient sur la bipartition de l'espace de la salle de référence : pour elle, cette répartition étudiants/chercheurs est artificielle, un étudiant pouvant solliciter une demande nécessitant une recherche approfondie, et un chercheur pouvant avoir besoin d'un renseignement ponctuel.

Nous sommes bien évidemment convaincus que la libre circulation empêchera toute typologie stricte des espaces ; toutefois, il n'est pas impossible que le public recrée une organisation de l'espace en fonction de ses usages de la salle. Un lecteur devant effectuer un long travail de recherche ira très certainement de lui-même vers le fond de la salle, plus calme et à proximité d'une personne pouvant l'aider, à savoir le bibliothécaire.

- La position du bibliothécaire est diversement appréciée. Pour Mme Aubert, il est dans une zone de passage, et encore beaucoup trop éloigné de l'entrée. Selon elle, les nombreux conflits antérieurs entre moniteur-étudiant et bibliothécaire risquent de se raviver. Les bibliothécaires se sont plaint de l'étendue excessive des interventions du moniteur qui ne s'en tient pas toujours à son rôle d'aide ponctuelle et d'orientation, mais qui tend finalement à se substituer au bibliothécaire. En plaçant le moniteur à l'entrée et en reléguant le bibliothécaire dans la seconde partie de la salle, ce phénomène ne peut que s'accentuer, selon elle.

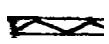
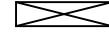
Ces remarques soulignent l'importance du facteur humain dont nous avons pu prendre toute la mesure lors du projet. Celui-ci constitue en effet une contrainte, au même titre que les impératifs techniques. Toutefois, dans le cas présent, l'emplacement du bibliothécaire nous semble pertinent : le déplacer reviendrait à briser la cohérence du fonctionnement de la salle. M. Colas se range d'ailleurs à cette position.

M. Colas conclut la séance par diverses considérations :

- Une station numérique serait également en projet, mais à plus long terme.
- Outre l'importance du facteur humain, les difficultés d'orchestration peuvent ralentir le déroulement d'un projet. Toutefois, la seule date impérative reste le déploiement du système d'information, en 2004.

M. Colas apprécie particulièrement la modularité du projet présenté : la réalisation de la salle de référence s'effectuera probablement par étapes. Enfin, même si certains changements ont soulevé de nettes résistances (par exemple, le déplacement de certains bureaux...), les différents scénarios ont formulé des idées qui feront leur chemin dans les esprits.

Légende des plans

-  Radiateur
-  Cloison amovible
-  Écran amovible
-  Rayonnage pleine hauteur (env. 6 étagères, env. 200 cm)
-  Rayonnage mi-hauteur (env. 3 étagères, env. 110 cm)
-  Rayonnage sous fenêtres (env. 2 étagères, env. 85 cm)
-  Bureau du bibliothécaire
-  Bureau du moniteur étudiant

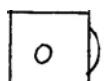
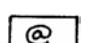
 Table équipée d'un ordinateur: O: tables vitrées, Ø: écrans plats

 Table équipée d'une prise pour portable

 Borne Internet libre, consultation debout

 Imprimante

Budget / planning

1. Budget réel

Investissement en temps

Désignation	Montant en Euros	Organisme payeur
Cours, TD, travail en groupe (7x120 heures) (charges comprises, hors prime)	18157,20	TPG/INET
Première visite (7x7 heures)	1059,17	TPG/INET
Indemnités 1 ^e visite (6x8,82€)	52,92	ENSSIB
1 ^e semaine de stage (7x35 heures)	5295,85	TPG/INET
Indemnités 1 ^e semaine de stage (6x132,30€)	793,80	ENSSIB
2 ^e semaine de stage (7x35 heures)	5295,85	TPG/INET
Indemnités 2 ^e semaine de stage (6x132,30€)	793,80	ENSSIB
Comités de pilotage (3x3x2 heures)	389,16	TPG/INET
Indemnités comités de pilotage (8x8,82€)	70,56	ENSSIB
Total Investissement temps	31908,31€	ENSSIB/ TPG/INET

Indemnités de déplacements

Désignation	Total	Organisme payeur
<i>Première visite</i>		
allers-retours Lyon – Paris	500,40	ENSSIB
transports RATP	1,92	ENSSIB
<i>Première semaine de stage</i>		
allers-retours Lyon - Paris	453,30	ENSSIB

transports RATP	60,56	ENSSIB
-----------------	-------	--------

Deuxième semaine de stage

allers-retours Lyon - Paris	586,40	ENSSIB
transports RATP	75,27	ENSSIB

Comités de pilotage

allers-retours Lyon - Paris	673,70	ENSSIB
transports RATP	11,52	ENSSIB
Total déplacements	2 362,67€	ENSSIB

Reprographie et impression

Désignation	Prix unitaire	Quantité	Total	Organisme payeur
Carte de 300 impressions	15 €	1	15€	ENSSIB
Carte de 300 photocopies	20 €	1	20€	ENSSIB
Photocopies BSG	0,08 €	1000	80€	BSG
Total reprographie et impression			115€	ENSSIB/BSG

Total général **34 385,98€ (225 557,24FF)**

TPG : Trésorier Général

INET : Institut National des Etudes Territoriales.

2. **Détail du poste de dépense «déplacements»**

L'ENSSIB remboursant sur la base d'une Seconde classe plein tarif, diverses solutions ont été adoptées par les membres du groupe.

	Tarif 2 ^{nde} période normale (en euros)	Tarif 2 ^{nde} période de pointe (en euros)
Du 15/12/02 au 14/06/03	52,10	65,90
Du 14/12/03 au 15/12/03	54	68,80
Total déplacements		2 362,67€

Soit :

Première visite

• allers-retours Lyon – Paris		500,40
1 ^{ère} classe à 50% période normale	4x46,30	185,20
2 ^{nde} classe à 50% période de pointe	8x32,90	263,20
2 ^{nde} classe à 50% période normale	2x26	52
• transports RATP		1,92
tickets zone 1-2	2x0,96	1,92

Première semaine de stage

• allers-retours Lyon - Paris		453,30
1 ^{ère} classe à 50% période normale	1x46,30	46,30
2 ^{nde} classe à 50% période de pointe	10x32,90	329
2 ^{nde} classe à 50% période normale	3x26	78
• transports RATP		60,56

cartes oranges hebdomadaires zone 1-2	3x13,75	41,25
cartes oranges hebdomadaires zone 1-3	1x18,35	18,35
tickets zone 1-2	1x0,96	0,96

Deuxième semaine de stage

• allers-retours Lyon - Paris		586,40
1 ^{ère} classe à 50% période de pointe	2x49,40	98,80
1 ^{ère} classe à 50% période normale	2x46,30	92,60
2 ^{nde} classe plein tarif période de pointe	2x65,90	131,80
2 ^{nde} classe à 50% période de pointe	8x32,90	263,20
• Transports RATP		75,27
cartes oranges hebdomadaires zone 1-2	4x13,75	55
cartes oranges hebdomadaires zone 1-3	1x18,35	18,35
tickets zone 1-2	2x0,96	1,92

Comités de pilotage

• allers-retours Lyon - Paris		673,70
1 ^{ère} classe à 50% période normale	2x46,30	92,60
2 ^{nde} classe plein tarif période de pointe	2x65,90	131,80
2 ^{nde} classe à 50% période de pointe	11x32,90	
	+1x34,40	396,30
2 ^{nde} classe à 50% période normale	1x26	
	+1x27	53
• Transports RATP		11,52
tickets zone 1-2	12x0,96	11,52

3. Planning réalisé: diagramme de Gantt

JANVIER				
02	03	04	05	
		V		
		I		
		S		
		I		
		T		
		E		

FEVRIER			
06	07	08	09
		S	
		T	
		A	
		G	
		E	
		1	

MARS			
10	11	12	13
Orange	Grey	Orange	Orange
Yellow	Grey	Yellow	CP1

AVRIL				
14	15	16	17	18
		S		
		T		
		A		
		G		
		E		
		2		

MAI			
19	20	21	22
orange	orange		
purple	purple		
pink		CP2	

JUIN			
23	24	25	26
			R
			A
			P
			P
	CP3		O
			R
			T

o LOT 1: DEFINITION DE LA PRESTATION DE L'EQUIPE
PROJET

• TÂCHE A  : APPRÉHENSION-COMPRÉHENSION DE LA MISSION « SALLE DE RÉFÉRENCE » :

- lettre de mission
- bibliographie
- contacts et préparation des rendez-vous et visites (BSG, Sorbonne, BPI)

• TÂCHE B  : ÉVALUATION DE LA SITUATION À LA BSG

- entretiens auprès du personnel de la BSG
- visites de salles de référence d'autres bibliothèques et entretiens avec leurs responsables
- mise en place d'un questionnaire sur les pratiques et besoins du public BSG (élaboration et
- analyse de documents et statistiques internes
- précisions et informations auprès du commanditaire

• TACHE C  : COMITE DE PILOTAGE 1

- élaboration du « cahier des charges »
- préparation du comité

o LOT 2: ELABORATION DES SCENARIOS

• TACHE D  : CHOIX ET DÉFINITION DES SCÉNARIOS

- scénario 1 (objectifs de la salle, public visé, avantages et inconvénients)
- scénario 2 (objectifs de la salle, public visé, avantages et inconvénients)

- scénario 3 (objectifs de la salle, public visé, avantages et inconvénients)
-
- TÂCHE E  : PLAN ET CHIFFRAGE
 - mesures de la salle, du matériel proposé
 - coûts de mise en place et de fonctionnement
 - normes et sécurité
-
- TÂCHE F  : COMITÉ DE PILOTAGE 2
 - élaboration du document présentant les 3 scénarios
 - préparation du comité
-
- TÂCHE G  : MODIFICATION DU SCENARIO RETENU
 - précisions techniques
 - autres données (selon choix du commanditaire)
-
- TACHE H  : COMITÉ DE PILOTAGE 3
 - élaboration du document (présentation des modifications)
 - préparation du comité
-
- TÂCHE I  : DOCUMENT FINAL
 - budget réalisé
 - diagramme de Gantt réalisé
 - journal de bord et comptes-rendus
 - annexes
-
- TÂCHE J  : SOUTENANCE
 - gazette
 - préparation de la soutenance

Bibliographie

1. Services de référence

ELOUET Hélène. *Améliorer la fonction de référence à la bibliothèque Proudhon : mise en oeuvre et perspectives.* PPP, 2001, 51p.

LAMY Jean-Philippe. « Évaluer un service de référence ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 46, n° 4, 2001, p. 82-88.

VERRY-JOLIVET Corinne (dir.). *Créer et gérer un service de référence.* Villeurbanne : Institut de Formation des bibliothécaires, 1996, 143 p. (La boîte à outils)

WEBB Sylvia P. *Creating an information service.* London: Aslib, 1996, 134 p.

2. Accueil et connaissance des usagers

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* Paris : Cercle de la librairie, 1999, 444 p.

GIRARD-BILLON Aline et HERSENT Jean-François. «Pratiques des bibliothèques à Paris aujourd’hui», *Bulletin des Bibliothèques de France*. Paris, t. 43, n° 4, 1998. p. 13-22.

GIRARD-BILLON Aline et HERSENT Jean-François. «Les usagers des bibliothèques parisiennes» et «Les non-usagers des bibliothèques parisiennes». *Bulletin des Bibliothèques de France*. Paris : t. 43, n° 5, 1998, p. 43-51.

3. Bâtiment et équipement

CHAINCREAU Anne-Marie et GASCUEL Jacqueline (dir.). *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*. Paris : Cercle de la librairie, 2000, 314 p.

BISBROUCK Marie-Françoise et RENOULT Daniel. *Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation*. Paris : Cercle de la librairie, 1993, 303 p.

France. Direction générale des enseignements supérieurs. *Bibliothèques universitaires, nouveaux bâtiments, nouveaux services* [sous la dir. de Marie-Françoise Bisbrouck]. Paris : Ministère de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie, Sous-direction des bibliothèques, 1998, 27-36-32 p.

4. Formation des usagers

RIONDET Odile (dir.). *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2000, 239 p. (La boîte à outils)

5. Méthodologie de l'enquête

DE SINGLY François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire.* Paris : Nathan, 1992, 128 p.

6. A propos de la Bibliothèque Sainte-Geneviève

Bibliothèque Sainte-Geneviève. *Rapport Annuel.* Paris, 2001.

Bibliothèque Sainte-Geneviève. *Tableaux statistiques sur les communications et les lecteurs, année 2002,* Service de la Communication, Bibliothèque Sainte-Geneviève, version du 06/02/03.

Table des matières

INTRODUCTION.....	5
LETTRE DE MISSION.....	6
LES ACTEURS DU PROJET	8
CAHIER DES CHARGES - PREMIER COMITÉ DE PILOTAGE.....	9
1. LE CONTEXTE	9
1.1. <i>Présentation de la bibliothèque et de ses missions.....</i>	9
1.2. <i>Les projets de la bibliothèque.....</i>	10
1.2.1 <i>Les projets réalisés.....</i>	10
1.2.2 <i>Les projets en cours</i>	10
1.2.3 <i>Les projets envisagés</i>	11
1.3. <i>Origine du projet.....</i>	11
1.3.1 <i>« Une vitrine pour la Bibliothèque Sainte-Geneviève»</i>	11
1.3.2 <i>Le Projet Sainte-Barbe</i>	11
2. DÉFINITION DE LA PRESTATION	13
2.1. <i>Salle de référence : missions et caractéristiques</i>	13
2.2. <i>Définition et limites de la prestation.....</i>	13
2.2.1 <i>Existant entrant dans le cadre de la prestation</i>	13
2.2.1.1 <i>Les espaces</i>	13
2.2.1.2 <i>Les contenus</i>	14
2.2.2 <i>Missions du groupe interne à la Bibliothèque Sainte-Geneviève (Travaux parallèles à la mission du groupe-projet)</i>	14
2.2.3 <i>Missions du groupe projet.....</i>	15
3. ANALYSE DE L'EXISTANT.....	15
3.1. <i>Présentation des espaces</i>	15
3.1.1 <i>La salle des catalogues.....</i>	15
3.1.2 <i>Les espaces contigus à la salle des catalogues dans la grande extension</i>	16
3.1.3 <i>La passerelle</i>	16

3.1.4	La salle de bibliographie	16
3.2.	<i>Les collections</i>	17
3.2.1	La salle des catalogues.....	17
3.2.2	La salle de bibliographie	17
3.3.	<i>Les contraintes</i>	18
3.3.1	Les contraintes techniques	18
3.3.2	Les contraintes architecturales	18
3.3.3	L'évolution du circuit du livre	18
3.4.	<i>Le personnel</i>	19
4.	DÉMARCHE ENVISAGÉE.....	19
4.1.	<i>Observation et fonctionnement du service public</i>	19
4.2.	<i>Profil de l'utilisateur</i>	19
4.3.	<i>Entretien avec des membres du personnel</i>	20
4.4.	<i>Démarche comparative</i>	21
4.5.	<i>Propositions de scénarios</i>	21
5.	BUDGET PRÉVISIONNEL.....	21
	<i>ENSSIB</i>	22
	<i>ENSSIB/BSG</i>	23
6.	PLANNING PRÉVISIONNEL	23

COMPTE-RENDU DU PREMIER COMITÉ DE PILOTAGE (27/03/2003) 28

PROPOSITIONS DE SCÉNARIOS - DEUXIÈME COMITÉ DE PILOTAGE

.....	30	
En outre des solutions communes seront adoptées dans les trois scénarios pour un certain nombre d'aspects matériels :		
	30	
1.	SCÉNARIO N°1	31
1.1.	<i>Un utilisateur formé pour une autonomie renforcée</i>	31
1.1.1	Objectifs	31
1.1.2	Présentation du scénario.....	31
1.1.2.1	Description des espaces.....	31
1.1.2.2	Fonctionnement de la salle	32
1.1.3	Les moyens	33
1.1.3.1	Les moyens humains	33
1.1.3.2	Les moyens matériels	33

1.2. <i>Tableau récapitulatif du Scénario n°1</i>	34
1.3. <i>Proposition de plan</i>	35
(cf. légende p. 71)	35
2. SCÉNARIO N°2	36
2.1. <i>A chacun son espace de référence</i>	36
2.1.1 Objectifs	36
• Créer une salle de référence aux espaces différenciés pour répondre aux besoins d'un public hétérogène.	36
L'enquête a montré que les différents publics qui fréquentent la bibliothèque (1 ^{er} , 2 ^e et 3 ^e cycles, chercheurs et grand public) ont des besoins différents notamment en matière d'aide à la recherche :	36
2.1.2 Présentation du scénario.....	37
2.1.2.1 Description des espaces.....	37
2.1.2.2 Fonctionnement de la salle	37
2.1.3 Les moyens	38
2.1.3.1 Les moyens humains	38
2.1.3.2 Les moyens matériels	39
2.2. <i>Tableau récapitulatif du scénario n°2</i>	39
2.3. <i>Proposition de plan</i>	40
3. SCÉNARIO N°3	41
3.1. <i>Le service de référence à la carte</i>	41
3.1.1 Objectifs	41
3.1.2 Présentation du scénario.....	41
3.1.2.1 Description des espaces.....	41
3.1.2.2 Fonctionnement de la salle	42
3.1.3 Les moyens	43
3.1.3.1 Les moyens humains	43
3.1.3.2 Les moyens matériels	43
3.2. <i>Tableau récapitulatif du scénario n°3</i>	44
3.3. <i>Proposition de plan</i>	45
4. EVALUATION DES COÛTS.....	46
5. TABLEAU DE SYNTHÈSE DES SCÉNARIOS	47

COMPTE-RENDU DU DEUXIÈME COMITÉ DE PILOTAGE (23/05/2003)	49
.....
1. PRÉSENTATION DES SCÉNARIOS.....	49
1.1. <i>Remarques globales</i>	50
1.2. <i>Scénario 1</i>	50
1.3. <i>Scénario 2</i>	51
1.4. <i>Scénario 3</i>	51
2. PISTES ET ASPECTS À APPROFONDIR POUR LE 3 ^E COMITÉ DE PILOTAGE	52
SCÉNARIO FINAL – TROISIÈME COMITÉ DE PILOTAGE	53
1. INTRODUCTION.....	53
2. DESCRIPTION DES ESPACES	53
2.1. <i>L'espace étudiants</i>	53
2.2. <i>L'espace chercheurs</i>	54
2.3. <i>L'espace de formation</i>	54
3. PROPOSITIONS D'AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR	55
3.1. <i>Le conditionnement de salle</i>	55
3.1.1 Les parquets et sols stratifiés	55
3.1.1.1 parquet stratifié :	55
3.1.1.2 parquet classique	55
3.1.1.3 Les dalles PVC :	55
3.1.1.4 Les dalles moquette:	56
3.1.2 Luminaires.....	57
3.2. <i>Aménagements à destination du public</i>	57
3.2.1 Le matériel informatique	57
3.2.2 Le mobilier	58
3.2.2.1 Les banques d'accueil	58
3.2.2.2 Les meubles pour bornes Internet	58
3.2.2.3 Les tables de travail.....	58
3.2.2.4 Les rayonnages.....	58
4. FONCTIONNEMENT DE LA SALLE : SES ACTEURS, SES SERVICES	59
4.1. <i>Les services à disposition du public</i>	59
4.1.1 L'orientation	59
4.1.2 L'aide à la recherche.....	59

4.1.3	Les ressources documentaires	59
4.1.4	L'espace de formation.....	60
4.2.	<i>Les moyens humains</i>	60
4.2.1	Le personnel assurant le service public	60
4.2.1.1	Le moniteur étudiant	60
4.2.1.2	Le bibliothécaire	61
4.2.2	Le profil du responsable de la salle de référence	61
5.	BUDGET PRÉVISIONNEL.....	62
6.	CALENDRIER DU SCÉNARIO	63
7.	CONCLUSION DU COMITÉ DE PILOTAGE	65
8.	ANNEXE AU DOCUMENT DU COMITÉ DE PILOTAGE : TABLEAU RÉCAPITULATIF DU MOBILIER	66
9.	ANNEXE AU DOCUMENT DU COMITÉ DE PILOTAGE : PLAN DU SCÉNARIO	67
COMPTE-RENDU DU TROISIÈME COMITÉ DE PILOTAGE (19/06/2003)		
	68
LÉGENDE DES PLANS.....		71
BUDGET / PLANNING.....		72
1.	BUDGET RÉEL.....	72
	ENSSIB	73
	ENSSIB	73
	ENSSIB/BSG	73
2.	DÉTAIL DU POSTE DE DÉPENSE «DÉPLACEMENTS».....	74
3.	PLANNING RÉALISÉ: DIAGRAMME DE GANTT	76
BIBLIOGRAPHIE.....		79
1.	SERVICES DE RÉFÉRENCE	79
2.	ACCUEIL ET CONNAISSANCE DES USAGERS	79
3.	BÂTIMENT ET ÉQUIPEMENT	80
4.	FORMATION DES USAGERS	80
5.	MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE	81
6.	A PROPOS DE LA BIBLIOTHÈQUE SAINTE-GENEVIEËVE.....	81
TABLE DES MATIÈRES.....		82