

Créer une Bibliothèque de l'Entreprise à l'île de La Réunion

Volume 1

Aurélie DARBOUR

Sous la direction de Stéphane BASSINET
Directeur du SCD de Valenciennes

Remerciements

Je remercie en premier lieu M. Stéphane Bassinet, qui a accepté de diriger ce mémoire et qui a suivi l'élaboration de ce travail.

J'adresse mes plus vifs remerciements à Mme Françoise Yon-Cassat, responsable du secteur PRISME à la Bnf, qui m'a accueillie durant deux semaines et m'a prodigué de précieux conseils pour la réalisation de l'avant-projet de la Bibliothèque de l'Entreprise.

Je tiens aussi à remercier Mme Anne-Marie Blanc, directrice du SCD de La Réunion, qui m'a accueillie au sein de son établissement en tant que stagiaire.

Que soient remerciés tous les membres de l'équipe du SCD de l'Université de La Réunion, avec lesquels j'ai pu travailler en collaboration.

Enfin, je remercie tous les interlocuteurs que j'ai pu rencontrer sur place et qui ont participé activement à la recherche d'information et à l'élaboration du dossier de préfiguration pour la Bibliothèque de l'Entreprise.

Résumé :

La direction du SCD de l'Université de La Réunion a en projet l'ouverture d'une Bibliothèque de l'Entreprise sur le site de la Technopole voisine de l'Université. Elle comporterait de la documentation d'entreprise à destination des chercheurs, thésards, créateurs d'entreprises, entreprises locales, dans un but de fertilisation croisée et de développement local.

Descripteurs :

Économie régionale – Fonds documentaires -- Réunion

Bibliothèques universitaires -- Développement des collections -- Réunion

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

Abstract :

The director of the academic library in La Réunion wants to create a Business Library on the Technopole near the University. Business reference could be found, for researchers, inventors, local societies, in order to promote intellectual exchanges and economic development.

Keywords :

Regional economics – Library resources -- Réunion

Academic libraries -- Collection development -- Réunion

Note sur les traductions

Pour les besoins du mémoire j'ai eu recours à des ouvrages en langue anglaise. Afin d'en respecter la lettre, je les ai cités dans leur langue originale. Pour chacune de ces citations j'ai placé en note une traduction effectuée par mes soins.

Note sur les annexes

Très peu d'annexes sont jointes au présent volume. L'ensemble du volume deux, avec ses propres annexes, fournit tous les documents nécessaires.

Sommaire

INTRODUCTION	7
PARTIE 1 ENJEUX ET CONTEXTE DU PROJET	9
1. LA MISSION D'ÉTUDE PRÉALABLE	9
2. OBJECTIFS ET ENJEUX DU PROJET.....	12
3. LE CONTEXTE	13
PARTIE 2 L'ANALYSE DE L'EXISTANT	33
1. LES PRÉCÉDENTS : PRISME, L'INFOTHÈQUE LÉONARD DE VINCI.....	33
2. ÉLÉMENTS DE L'EXISTANT À ÉTUDIER.....	38
3. DÉMARCHE ADOPTÉE	42
4. BILAN DU DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE ET DE SES IMPRÉVUS.....	47
PARTIE 3 LA DÉFINITION D'UNE BIBLIOTHÈQUE D'UN TYPE NOUVEAU	49
1. DES COLLECTIONS ATYPIQUES.....	49
2. LES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES ET L'INTERNET.....	51
3. ADAPTER LES SERVICES À UN PUBLIC PARTICULIER	55
4. LE PERSONNEL	56
5. LA COOPÉRATION ET LA MUTUALISATION DES RESSOURCES	58
CONCLUSION	60
BIBLIOGRAPHIE	63
TABLE DES MATIÈRES	67
TABLE DES ANNEXES	70

Introduction

Incontestable atout pour le monde économique, la facilitation de l'accès à l'information est devenu l'un des piliers du système commercial et productif mondial, à l'ère de la « société de l'information ». Le risque inhérent est cependant d'être submergé d'information et de se montrer incapable, faute de temps et de compétences, d'effectuer un tri entre information utile et information superflue. Dans ce contexte, la bibliothèque et le bibliothécaire voient s'affirmer leur rôle de tri de l'information, qui prend un aspect nouveau avec le changement de support - l'internet et la documentation électronique. La recherche d'information par l'internet constitue un tournant non anodin pour le bibliothécaire, car il ne s'agit pas d'un simple changement de support mais d'un véritable changement d'échelle : jamais l'utilisateur ne s'est trouvé face à une telle quantité d'information dans des délais si brefs.

Les acteurs du monde économique, les créateurs d'entreprise, porteurs de projet, chercheurs en sciences et technique, sont concernés au premier chef car ils utilisent de l'information chiffrée, internationale, actualisée. S'inspirant du monde anglo-saxon et des *business reference services*, certaines bibliothèques françaises se tournent vers l'information économique. Le Service Commun de la Documentation de l'Université (SCD) de La Réunion décide de créer un services d'information économique et de documentation d'entreprise, à destination tant des entreprises de la Technopole voisine que des chercheurs de l'Université.

Comment mettre en place une Bibliothèque de l'Entreprise à La Réunion ? Quels sont les contraintes, les enjeux, les moyens disponibles pour un tel projet ?

Il faut, dans un premier temps, exposer la mission que confiée au cours du stage et le contexte dans lequel elle s'est déroulée. Ensuite, j'expliquerai la démarche

adoptée pour étudier l'existant, à savoir ce qui existe ailleurs et ce qui existe sur place. Enfin, je démontrerai en quoi l'on parvient à la définition d'une bibliothèque d'un type nouveau, et en quoi cela soulève des questions délicates.

Partie 1 Enjeux et contexte du projet

Créer une nouvelle bibliothèque est une opération lourde. Cela constitue un projet de grande ampleur dont le plan d'ensemble doit être parfaitement dressé afin d'assurer un bon déroulement des étapes. Le préalable capital sur lequel tout va reposer réside dans la bonne définition des objectifs. Or, pour évaluer l'impact possible du nouveau service, encore faut-il avoir bien cerné les enjeux, et ceux-ci ne sont identifiables que lorsque l'on connaît bien le contexte.

A la fois pour l'étude du terrain et pour l'élaboration de la préfiguration du projet, il semble nécessaire de confier une étude à un chargé de mission.

1. La mission d'étude préalable

Comment procéder lorsque l'on souhaite créer une nouvelle structure à partir d'une structure mère ? Le cas d'une antenne pose peu de difficultés dans le sens où il ne s'agit que d'une extension. Le projet pourrait être mené par des personnels de la structure mère, qui connaissent bien leur maison et peuvent reproduire la trame administrative. Le cas d'une bibliothèque spécialisée est plus complexe, car il s'agit de publics différents, ciblés, aux besoins spécifiques, et de documents différents. C'est pourquoi il nécessite une étude préalable complète.

Le SCD de l'Université de La Réunion fonctionne en grande partie par projets. La direction est donc consciente du fait que le management par projet ne s'improvise pas. Toute la réussite dépend de la définition de l'objectif au départ. La norme X50-105 de l'Afnor met l'accent sur le projet comme processus et insiste sur cette notion d'objectif. L'objectif est cerné par les participants lorsque les instructions et les documents dont ils disposent sont suffisamment clairs et riches. Parmi ces documents, se trouve l'étude de préfiguration, qui peut constituer un avant-projet. La direction du SCD a souhaité confier la mission de préfiguration du projet à une

personne extérieure au personnel du SCD. En effet aucun agent n'aurait pu dégager un temps suffisant pour mener à bien cette mission. Mais ce n'est pas la seule raison de ce choix. La Bibliothèque de l'Entreprise est conçue non comme une antenne du SCD, mais au contraire comme une bibliothèque à part entière, un organisme spécialisé, singulier. Dans ce type de cas il est intéressant de faire appel à un consultant extérieur, qui élabore l'étude en tenant compte de l'ensemble des paramètres du contexte et non pas seulement du point de vue de la structure qui commande ; le consultant donne un avis dégagé de toute appartenance, il n'appartient à aucun organisme partenaire du projet. C'est aussi le choix qu'avait réalisé la Bnf pour le projet PRISME.

En l'occurrence le choix d'un stagiaire Enssib offrait cependant la certitude d'avoir affaire à un professionnel des bibliothèques, ou tout au moins un futur professionnel, en tout cas quelqu'un qui se destinait à exercer ce métier. Cela garantissait que l'étude serait véritablement centrée sur le caractère bibliothèque, et assurait le lien avec une bonne connaissance du SCD puisque le stage s'y déroulait, sans toutefois que le stagiaire soit partie prenante de cette structure. Il en résulte un compromis entre bonne connaissance de l'organisme porteur et une certaine neutralité.

À mon arrivée le projet n'en était nullement au point zéro. L'idée d'une Bibliothèque de l'Entreprise est admise déjà depuis plusieurs années officiellement au sein de l'Université. Non seulement il avait déjà une existence et une légitimité auprès des instances administratives, du SCD et de l'Université, mais quelques schémas avaient déjà été élaborés. Le travail effectué concernait le lieu et le bâtiment, l'aspect matériel ; restait à définir la bibliothèque elle-même.

Pour dresser rapidement une esquisse : la Technopole de Saint-Denis, voisine de l'Université, comporte dans ses plans un Centre de ressources, dans lequel il est prévu d'installer un centre de documentation, sous la responsabilité du SCD. Le projet de Bibliothèque de l'Entreprise est donc dès le départ collectif, orienté selon des objectifs spécifiques liés à un public ; l'idée date déjà de plusieurs années.

Cependant malgré le délai, qui pousse certains à ne plus croire à la réalisation du Centre de ressources, le projet n'a pas été remis en cause, il fait toujours partie de la Technopole. Il faut préciser que la Technopole est une entité qui se construit progressivement, par étapes, au fil de l'installation des entreprises.

Du point de vue de l'Université, le projet a été pris en compte dans le dernier contrat quadriennal 2002-2005. Cette bibliothèque s'insère dans l'objectif de « fertilisation croisée » qui constitue le concept moteur de l'ensemble de la Technopole et qui est incarné par le Centre de ressources, au sein duquel se trouvera la bibliothèque. Une première évaluation préalable avait été élaborée par le directeur du SCD avec la Division de la Logistique et du Patrimoine (DIPAL, service de l'Université) et la Communauté des communes du Nord (CINOR) . Des partenaires comme la Chambre de Commerce et d'Industrie de La Réunion (CCIR) et en particulier ses services de documentation se sont déclarés participants¹.

Aujourd'hui, toutes les conditions étant réunies, la réalisation n'est plus qu'une question de temps : dès que la construction aura commencé, toute la mise en place pourra se dérouler.

Ma mission était donc d'abord de réunir toutes ces informations dans un seul document, de rassembler tous les fils et l'historique du projet. Ensuite, j'ai pu mener des enquêtes sur les publics potentiels, les besoins en termes de documents et de services, l'offre existante à La Réunion, l'offre éditoriale dans les domaines concernés. Enfin, il fallait définir plus précisément la nouvelle structure et produire un document qui puisse être utilisé comme un avant-projet par la direction et l'équipe qui sera chargée de le mettre en place.

¹Les documents descriptifs se trouvent en annexe de l'Étude de préfiguration, qui constitue le volume 2 de ce mémoire.

2. Objectifs et enjeux du projet

Les objectifs et enjeux de cette bibliothèque s'insèrent dans ceux de la Technopole. La Bibliothèque de l'Entreprise est l'un des services proposé par la structure technopole pour assurer les meilleures conditions aux entreprises et organismes qui s'installent. Elle constitue en quelque sorte une valeur ajoutée à la Technopole, en faisant intervenir des professionnels de bibliothèque et le SCD en tant que représentant institutionnel et universitaire du professionnalisme en matière de bibliothèque. Elle permet au SCD de sortir de l'étiquette universitaire, de s'ouvrir sur le monde extérieur et l'activité économique. En termes d'image, la Bibliothèque représente pour chacun des partenaires un atout.

Les objectifs sont de promouvoir la rencontre entre universitaires et entreprises, et à long terme d'encourager le développement local et régional. Il s'agit de provoquer une fertilisation croisée, c'est-à-dire d'aider les universitaires et les entreprises à trouver leurs complémentarités et à construire ensemble des projets concrets. Pour réaliser cela, l'un des axes du côté bibliothéconomique est de promouvoir la mise en réseau : constituer une plate-forme documentaire sur le thème afin de mutualiser les ressources existantes.

L'enjeu dépasse donc de loin l'intérêt du SCD ou même de l'Université. Il y a un véritable enjeu économique, d'aménagement du territoire et de développement, qui fait jouer aussi les notions d'image et de représentation.

3. Le contexte

3.1. L'île de La Réunion

Quel que soit le projet, le contexte aura son importance et ne pourra jamais être négligé. Un projet, c'est une réponse à un besoin ou une demande d'un client. « Un projet est défini et mis en œuvre pour élaborer une réponse au besoin d'un utilisateur, d'un client ou d'une clientèle »². Il faut identifier le client. Or le client vit dans un environnement, il a une histoire, un mode de vie particulier.

L'île de La Réunion offre des caractéristiques qui la différencient des autres départements français. Ils se résument ainsi : insularité, distance, économie sous perfusion.

3.1.1. Situation

L'île de La Réunion est située dans l'Océan Indien, au Nord du Tropique du Capricorne, à l'est de Madagascar, à quelques 10 000 kilomètres de la métropole soit une douzaine d'heures d'avion. Il faut savoir que le courrier - donc les colis de livres – parviennent avec un délai minimal d'un mois.

Avant même le déplacement sur le terrain et la prise de contact, il est bon de s'informer par des chiffres indicateurs. Le site internet de l'Insee met à disposition du public un grand nombre de données.

3.1.2. La population

Le dernier recensement en 1999 indiquait plus de 700 000 habitants. Ce chiffre est aujourd'hui dépassé et les projections donnent 1 million d'habitants vers 2010. La Réunion se heurte au grave problème de la poussée démographique car elle n'a

comme exutoire que l'émigration (90 000 Réunionnais vivent en métropole). Le taux de fécondité est pourtant en baisse (la transition démographique est plus qu'entamée), il est actuellement de 2,1 % enfants par femmes, c'est-à-dire le seuil de renouvellement de la population ; mais la proportion d'habitants en âge de procréer étant très importante, le nombre de naissances en valeur absolue va forcément augmenter. Le tableau ci-dessous concernant la répartition par tranches d'âge montre bien que les moins de 20 ans représentent une tranche imposante ; ils constituent 35,7 % de la population totale.

Répartition de la population par tranche d'âge

nombre et millier		
	Réunion	France entière
Moins de 20 ans	255 499	14 951
De 20 ans à 59 ans	379 990	32 555
60 ans et plus	70 691	12 681
Total	706 180	60 187

Source : INSEE - Recensement de la population 1999

Il est clair qu'une telle situation va imposer des conséquences du point de vue du territoire et de l'utilisation de l'espace d'une part, de l'emploi et de l'économie d'autre part.

3.1.3. Le territoire

La superficie de l'île est de 2500 km². Île volcanique au relief tourmenté, elle est essentiellement constituée de massifs montagneux dans lesquels les transports sont difficiles. Le point le plus haut, le Piton des Neiges, culmine à plus de 3000 mètres. Les zones montagneuses ne sont pour autant pas désertes, elles ont au

² Norme Afnor, in GIARD Vincent, *op.cit.*

contraire bien peuplées, mais en habitat dispersé et rural. Seule une étroite bande côtière est densément urbanisée et constitue le siège de l'activité, des infrastructures de transport, des flux économiques et humains.

Les plus grandes agglomérations de la région au recensement de la population de 1999

Agglomérations	Population	Part dans la population régionale
	<i>nombre</i>	<i>%</i>
St Denis	131 649	18,4
St Paul	87 629	12,4
St Pierre	69 009	9,8
Le Tampon	60 311	8,54
Saint-André	43 150	6,11
Saint-Louis	43 491	6,61

Source : INSEE - Recensement de la population de 1999

Le tableau ci-dessus montre que le chef-lieu, Saint-Denis, est de loin l'agglomération la plus peuplée. C'est elle en effet qui concentre à la fois le plus de population et surtout d'activité. Cependant, pour lutter contre cet aspect monocéphale, car la situation est devenue insupportable pour les habitants, du point de vue du logement et des transports quotidiens, le sud de l'île est actuellement en développement : Saint-Pierre et le Tampon sont des endroits recherchés par les Réunionnais, mais l'offre d'activité y est encore trop réduite pour pouvoir satisfaire toutes les demandes. Malgré tout, un rééquilibrage du territoire est en cours, sous la volonté conjointe des élus et des habitants.

3.1.4. L'économie

Comme beaucoup d'îles, La Réunion ne produit pas ce dont elle a besoin. Les importations sont massives, la balance commerciale est complètement déficitaire.

En 2003, le solde du commerce extérieur de La Réunion enregistre un déficit de 3 milliards d'euros. La valeur totale des importations atteint 3,2 milliards d'euros. Les trois postes d'importations les plus importants sont les produits alimentaires, les automobiles et les produits chimiques dont pharmaceutiques.

La valeur totale des exportations s'élève à 238 millions d'euros. Les exportations de sucre représentent en 2003 près de la moitié des exportations de marchandises.

Les activités sont concentrées sur l'agriculture et le tertiaire.

L'économie agricole est caractérisée par la monoculture de la canne à sucre, avec également du géranium et de la vanille. Cependant, même cette tradition de la canne à sucre est en crise, par manque de rentabilité et de main-d'œuvre.

Les activités tertiaires représentent 80 % des emplois. Il s'agit du commerce, du tourisme, et surtout de l'emploi public (administration et entreprises publiques).

Le problème majeur reste celui du taux de chômage très élevé. Un grand nombre de Réunionnais vit des allocations. La revue de l'Insee *Économie de la Réunion* dresse un bilan annuel général. Voici celui de 2002 que l'on trouve actuellement sur le site internet de l'Insee :

Le bilan économique 2002 : La croissance fléchit, mais l'emploi résiste.

Jean Baptiste HERBET et Stéphane MARTIN.

L'année 2002 n'a pas été bonne pour l'activité économique de La Réunion. Ce sont principalement les prestations sociales qui sont venues abonder les revenus nominaux des ménages, par ailleurs écornés par la hausse des prix. La consommation semble avoir sensiblement ralenti et les entrepreneurs réunionnais n'ont pas pu conserver leurs parts de marché. Le secteur industriel a particulièrement souffert, tandis que le commerce maintenait son activité. Dans ce contexte plus difficile qu'en 2001 l'emploi a relativement bien résisté.

Revue *Économie de La Réunion*, n°116, - juil 2003

En 2004 le nombre d'allocataires chômage est en augmentation (plus de 50 000), ainsi que le nombre de RMIstes qui atteint 80 000. Le taux de chômage en 2002 atteint 31 %.

3.1.5. Les entreprises

Le tissu d'entreprises à La Réunion présente des caractéristiques particulières, dans le rythme de renouvellement et dans les secteurs représentés.

La Réunion est une des régions françaises où les créations d'entreprises sont les plus nombreuses. Alors que le taux de création pour la France entière se situe autour de 10 %, La Réunion connaît des taux fréquemment supérieurs à 15 %. Le renouvellement de l'appareil productif est important, mais c'est également parce que la survie des entreprises est très courte : la moyenne de durée de vie des entreprises réunionnaises est la plus courte de toutes les régions françaises. La raison principale semble être le manque d'information et d'instruction des créateurs d'entreprises, qui lancent souvent leur projet sans s'assurer des préalables juridiques, économiques, financiers.

Le tableau ci-dessous montre qu'en termes de nombre d'entreprises, le commerce, les services et le BTP sont les secteurs en tête. Le BTP est le secteur qui emploie le plus : près de 16 000 personnes en 2003. Les secteurs où l'on trouve les plus grand nombre d'entreprises sont le commerce et les services, mais il s'agit surtout d'entreprises individuelles ou comportant très peu de salariés.

Nombre d'établissements du champ ICS ⁽¹⁾ au 1er janvier

nombre et %		
	Réunion	Région/France entière
	2003	
Industries agricoles et alimentaires	887	1,2
Industries des biens de consommation	867	1,0
Industrie automobile	33	1,2
Industries des biens d'équipement	569	1,1
Industries des biens intermédiaires	675	0,9
Énergie	64	0,5
Construction	3 541	1,0
Commerce	9 923	1,3
Transports	1 698	1,5
Activités immobilières	494	0,6
Services aux entreprises	4 206	0,9
Services aux particuliers	3 703	0,8
Éducation, santé, action sociale (2)	3 715	1,1
Total	30 375	1,0

(1) Ensemble des secteurs marchands de l'industrie, de la construction, du commerce et des services.

(2) Établissements du secteur privé.

Source : INSEE - Répertoire Sirène

Les deux tableaux suivants, classant les entreprises par nombre d'employés, révèlent en outre qu'il existe très peu de grandes entreprises à La Réunion : seules 21 entreprises dépassent 200 salariés. Le tissu est donc surtout formé de PME/PMI, de très petites entreprises, et d'entreprises individuelles.

Établissements de moins de 50 salariés, du champ ICS, par taille et activité au 1er janvier

nombre	Réunion		
	2003		
	0 salarié(2)	1 à 9 salariés	10 à 49 salariés
Industries agricoles et alimentaires	380	406	82
Industrie des biens de consommation	506	316	40
Industrie automobile	14	16	3
Industrie des biens d'équipement	191	304	71
Industrie des biens intermédiaires	293	274	100
Énergie	35	14	10
Construction	1 473	1 859	189
Commerce	5 634	3 734	494
Transports	982	592	98
Activités immobilières	329	149	12
Services aux entreprises	2 664	1 272	223
Services aux particuliers	2 182	1 388	117
Éducation, santé, action sociale (3)	2 192	1 469	47
Total	16 875	11 793	1 486

(1) Champ ICS : ensemble des secteurs marchands de l'industrie, de la construction, du commerce et des services.

(2) Les établissements dont les effectifs sont non déclarés (ND) sont inclus dans la tranche 0 salarié.

(3) Établissements du secteur privé.

Source : INSEE - Répertoire Sirène

Établissements de 50 salariés ou plus, du champs ICS, par taille et activité au 1er janvier

nombre	Réunion		
	2003		
	50 à 199 salariés	200 à 499 salariés	500 salariés ou plus
Industries agricoles et alimentaires	17	2	0
Industrie des biens de consommation	4	1	0
Industrie automobile	0	0	0
Industrie des biens d'équipement	3	0	0
Industrie des biens intermédiaires	8	0	0
Énergie	4	0	1
Construction	18	1	1
Commerce	54	7	0
Transports	25	1	0
Activités immobilières	4	0	0
Services aux entreprises	44	3	0
Services aux particuliers	14	2	0
Éducation, santé, action sociale (2)	5	2	0
Total	200	19	2

(1) Champ ICS : ensemble des secteurs marchands de l'industrie, de la construction, du commerce et des services.

(2) Établissements du secteur privé.

Source : INSEE - Répertoire Sirène

On est en présence d'entreprises de petite taille, à courte durée de vie, et concernant des produits et des services de base. Il y a très peu d'entreprises de haute technologie et de manière générale à haute valeur ajoutée. C'est pour faire face à ce manque, pour créer un développement d'un niveau supérieur, et pour exploiter le potentiel humain et scientifique, notamment issu de l'Université, qu'a été créée la Technopole.

3.2. La Technopole

Le projet de Technopole de La Réunion a été initié en 1991 par la Ville de Saint-Denis. Il est aujourd'hui réalisé, et le développement du parc se fait progressivement. Concrètement, il s'agit d'un terrain situé en périphérie de Saint-Denis, proche de l'aéroport et de l'Université. Entreprises et organismes publics s'y implantent par tranches successives, selon l'avancée des constructions de bâtiments et d'infrastructures de transport.

Le concept de technopole a pour but de créer un noyau d'activités à valeur ajoutée et des dynamiques d'échanges entre université, recherche et entreprises, afin de dynamiser une zone. Ici, il s'agit de tout le Nord de l'île et même de l'ensemble du département, qui grâce à ce pôle peut espérer attirer des entreprises sur son territoire. Il s'agit pour les organisateurs de créer un pôle de rayonnement des savoir-faire réunionnais.

D'un point de vue administratif, le projet s'est organisé sur la base d'une charte de partenariat entre les principales institutions publiques associées dans ce projet : État, Région, Département, Ville de Saint-Denis, Rectorat, Université, CINOR. L'ensemble est animé par un comité de pilotage, un comité d'agrément pour les activités éligibles sur la Technopole, une association d'animation de la Technopole.

Les objectifs, à l'échelle locale et dans le travail de terrain, sont de contribuer à la modernisation technique des entreprises réunionnaises et d'augmenter le nombre et la qualité des projets de création d'entreprises innovantes.

Le concept est fondé sur les notions suivantes :

- La fertilisation croisée, qui se traduit par la détection et l'accompagnement de projets de développement dans l'Université et dans les entreprises, l'animation des échanges entre industriels, scientifiques et investisseurs, le renforcement de l'enseignement supérieur en relation avec l'entreprise.
- La création d'entreprises, à travers les étapes suivantes : détection, accompagnement, soutien aux créateurs d'entreprises, en particulier d'entreprises à valeur ajoutée, auxquelles la pépinière et l'incubateur

fournissent des locaux et des services ; mise en réseau des initiatives, échanges d'expériences et formation.

- L'accueil d'entreprises, à savoir des prestations de services à l'accueil et à l'implantation sur la Technopole, la mise à disposition d'expertises, une centralisation des démarches et des prestations de services.

Le produit qui en résulte est un pôle de services et d'équipements destiné à la création et à la modernisation technologique des entreprises, proche de l'Université et de l'aéroport. Parmi les éléments de réussite que l'on peut voir se dessiner il est incontestable que la Technopole peut s'appuyer sur une image forte et lisible, en termes d'architecture, de localisation, de desserte par les infrastructures routières. Cependant, il manque encore une desserte en transports en commun, qui sera sans doute nécessaire lorsque les universitaires devront s'y déplacer. En effet, pour le moment tout est conçu pour le déplacement en automobile individuelle, et la saturation se fait déjà sentir aux heures de pointe, or les installations vont se multiplier et le nombre d'utilisateurs aussi.

3.3. L'Université de La Réunion

3.3.1. Une université jeune

Le contexte particulier de Département d'Outre-Mer fait que l'histoire de l'université à La Réunion n'a rien de commun avec celle de la métropole. L'installation et le développement d'établissements d'enseignement supérieur est assez récent au regard de l'histoire des universités en France.

Jusqu'au début des années 1960, le nombre de bacheliers susceptibles d'entrer dans le supérieur était très faible, et ceux qui suivaient des études supérieures le faisaient en métropole, en l'absence d'infrastructure sur place

En application de la loi d'orientation de l'enseignement supérieur de 1968, a été créé le Centre Universitaire de La Réunion en 1970, composé de trois Unités d'Enseignement et de Recherche : Droit-Économie, Lettres, et Sciences. Le centre universitaire est devenu un établissement public, à caractère scientifique et

culturel, doté d'une personnalité morale et d'une autonomie financière. Le campus est situé dans un quartier neuf de la capitale, le Chaudron.

En 1982, le centre universitaire devient université de plein exercice. En 1984, l'île de La Réunion a sa propre académie.

3.3.2. Une université pluridisciplinaire

Étant donné le contexte historique d'une part, et les besoins de la population d'autre part, il n'y a pour le moment qu'une seule université sur le département. Il s'agit d'une question d'échelle : une seule structure administrative suffit pour gérer la totalité des formations.

En premier lieu s'est développé un pôle d'enseignement du droit puis des sciences économiques, sur la base d'un Institut d'Études Juridiques Économiques et Politiques qui existait depuis de nombreuses années, et qui était rattaché à l'Université d'Aix-Marseille. Les lettres et les sciences sont arrivées ensuite. Voici les différentes entités qui composent cette université aujourd'hui :

La Faculté de Droit et d'Économie

La Faculté de Lettres et Sciences Humaines

La Faculté des Sciences et Technologies (qui inclut les STAPS, ainsi qu'un IUP Agroalimentaire, susceptible d'être transformé en école d'ingénieurs)

L'Institut d'Administration des Entreprises (IAE), qui forme principalement à la gestion, au niveau maîtrise et DESS et qui gère aussi l'IUP Tourisme

L'IUT, qui a trois départements : Agroalimentaire, Génie civil, Génie biologique

Certaines filières ne sont pas du tout représentées, comme par exemple les langues autres que l'anglais, l'espagnol ou l'allemand. Dans ce cas les étudiants sont contraints de se déplacer pour leurs études, en métropole ou à l'étranger. Ils bénéficient pour cela de bourses importantes, dans le cadre de l'aide à la mobilité. A l'inverse, certaines formations offertes ont un nombre si réduit d'étudiants qu'elles ne peuvent être maintenues. L'équilibre est difficile à atteindre entre une offre suffisamment riche pour garder les étudiants sur place et suffisamment ciblée pour être efficace et intéressante. Plus qu'ailleurs, il faut suivre les projections

d'évolution de la population, pour la quantité, et les tendances de l'économie et du marché du travail, pour le contenu des formations.

Au total 144 types de formations initiales sont dispensées, toutes disciplines et tous sites confondus, du DEUG au DESS. Il y a en plus 32 offres en formation continue. 53 types de diplômes sont délivrés. Le nombre d'enseignants était de 372 en 2003.

Le nombre d'étudiants varie entre 10 000 et 12 000 depuis quelques années. Pour l'année universitaire 2004-2005, le nombre d'inscrits est de 10 871. Cependant, la tendance est actuellement à la baisse et cela est une source d'inquiétude pour la direction. Des mesures sont prises, en concertation avec les collectivités locales, pour essayer d'enrayer la baisse et l'expatriation des étudiants hors de l'île. Il faut toutefois relativiser cette tendance, car les projections INSEE pour l'évolution de la population de l'île, annoncent un doublement d'ici vingt ans. Mais ces 10 871 inscrits ne sont pas tous au même endroit : parmi eux, 2000 sont sur le site du Tampon, au sud de l'île. En effet, si l'Université est une structure administrative unique, elle comporte plusieurs sites sur tout le territoire.

3.3.3. Une université multi-sites

Jusqu'aux années 1990, tous les enseignements étaient dispensés à Saint-Denis, la plupart sur le campus du Moufia, et une petite partie au centre-ville (l'IAE, héritière du pôle originel d'enseignement juridique). Mais l'évolution du contexte de l'île de La Réunion a créé de nouveaux besoins. En effet, l'augmentation de la population a généré mécaniquement l'augmentation du nombre d'étudiants d'une part, d'importants problèmes de circulation d'autre part. Pour y répondre, ont été créés en 1994 (l'anniversaire des dix ans a été fêté pendant la période de montage), au sud de l'île c'est à dire à l'opposé de Saint-Denis, l'antenne du Tampon et l'IUT de Saint-Pierre³. Une sorte de rééquilibrage s'est ainsi opéré, et l'offre universitaire du Sud est en pleine expansion. Cela correspond au fonctionnement

³ Voir la carte de La Réunion placée en annexe du présent volume.

général de l'île, grossièrement organisée autour de deux pôles drainant population et activité, Saint-Denis au nord, Saint-Pierre au sud.

Il y a donc désormais quatre sites différents et spécialisés :

Saint-Denis, campus du Moufia : la majorité des étudiants et des formations en lettres, sciences, droit, économie. La plupart des chercheurs y sont basés.

Tampon : c'est une antenne, donc on y trouve certaines formations qui existent aussi à Saint-Denis, cependant c'est plutôt la carte de la complémentarité qui est jouée : les STAPS par exemple se trouvent uniquement au Tampon.

Saint-Denis centre ville : l'Institut d'Administration des Entreprises (IAE). C'est le site le plus ancien, le noyau originel où était enseigné le droit.

Saint-Pierre : l'I.U.T. a été créé pour la rentrée universitaire 1994-1995, avec un département « Gestion des Entreprises et des Administrations » au départ. Il s'agit d'un Institut autonome de l'Université de La Réunion. La dernière née des formations est le DUT Génie biologique, très porteur sur La Réunion avec le développement de l'agroalimentaire, tant au niveau artisanal, industriel, que de la recherche.

Très prochainement : la Technopole. Un Parc Technologique Universitaire (PTU) sera construit sur le site de la Technopole de Saint-Denis, à quelques minutes de l'Université. La Technopole est assez récente, mais elle abrite une quarantaine d'entreprises, et le concept de fertilisation croisée avec l'Université est en train d'être développé. Une partie des enseignements et des laboratoires vont être délocalisés, afin de faciliter le contact entre les universitaires et les entreprises. Ce sont pour la plupart des entreprises jeunes, qui investissent dans l'axe Recherche et Développement.

3.3.4. La recherche à La Réunion

Il y a dix-neuf laboratoires, en mathématiques, biologie, géologie, économie, droit, lettres, langues et civilisations. La direction accorde une grande importance à la recherche, et cela se traduit par des moyens financiers, humains, et communicationnels. Cette préoccupation s'inscrit en premier plan dans l'objectif de

rayonnement international, d'où l'organisation de nombreux colloques et séminaires.

Des infrastructures très pointues et très coûteuses sont mises en place pour les chercheurs, comme par exemple un centre de calcul sur le campus (1 million d'euros) et un cyclotron dans la Technopole. Un tel coût peut être assumé grâce au volume très important de subventions européennes et françaises reçues à l'île de La Réunion, et souvent en partenariat avec d'autres structures (l'hôpital pour le cyclotron). De tels investissements, s'ils peuvent paraître démesurés, se justifient cependant par la simple distance géographique : les chercheurs sont loin de l'Europe et de ses infrastructures de recherche. Pour éviter l'exil des cerveaux, pour tenter de fixer un pôle de recherche, La Réunion s'emploie à créer une dynamique sur l'ensemble de la zone Océan Indien. Afin de rentabiliser les investissements, le fonctionnement est particulier : toute infrastructure est partagée entre de multiples utilisateurs. Les cloisonnements entre les disciplines, les nationalités, les statuts, le public ou le privé passent au dernier plan. Pour le cyclotron en particulier, il est prévu que toute équipe de chercheurs ou toute entreprise privée, quelle que soit la nationalité, pourra l'utiliser, moyennant des modalités particulières selon le statut. A cause de l'éloignement, de l'insularité, l'Université de La Réunion fonctionne en quelque sorte comme un laboratoire où l'on teste de nouvelles formes d'organisation.

3.3.5. La tête de réseau de l'Océan Indien

Depuis plusieurs années déjà et sous l'impulsion tant des présidents de l'Université que d'un mouvement général des institutions de l'île et du Ministère chargé de l'Outre-Mer, l'accent est mis sur le rayonnement dans la zone géographique autour de La Réunion. C'est même devenu un axe prioritaire, inscrit en tête de liste dans le contrat quadriennal en préparation pour 2006-2009. Cela se traduit par de nombreuses actions, tels des séminaires et conférences permettant de provoquer des rencontres entre enseignants et chercheurs malgaches, sud-africains, mauriciens, réunionnais. Le SCD n'est pas en reste et contribue activement à créer des événements à l'échelle de cette zone.

3.4. Le SCD

3.4.1. Présentation du SCD et de la BU Droit-Lettres

Calqué sur la structure de l'Université, le SCD est lui aussi pluridisciplinaire et sur plusieurs sites.

Il est composé de trois bibliothèques intégrées et de douze bibliothèques associées. Celles-ci, très autonomes, sont des centres de recherche et des centres de documentation de laboratoires et n'ont que peu de rapports avec le SCD. Il d'ailleurs révélateur que le rapport d'activité du SCD, qui est ma source d'information principale pour les données chiffrées, concerne uniquement les trois bibliothèques intégrées et n'évoque pas même l'existence des bibliothèques associées. Ces trois bibliothèques intégrées, dites Bibliothèques Universitaires (BU), sont, dans les faits, les seules à être gérées par le SCD. Il s'agit de : la BU Droit-Lettres et la BU Sciences sur le campus de Saint-Denis, et la BU du Tampon dans le Sud.

Le noyau central du SCD est la BU Droit-Lettres, située sur le campus de Saint-Denis. C'est celle qui offre le plus de services aux lecteurs, en termes d'espace, de collections, de postes informatique. C'est là que travaille la majeure partie du personnel. Dans le même bâtiment se trouvent les services centraux et transversaux du SCD : direction, administration, service culturel, service informatique. Dans le même bâtiment se trouve aussi l'Espace Océan Indien, bibliothèque à vocation d'exhaustivité dans la documentation de toutes disciplines concernant la zone Océan Indien. Elle couvre La Réunion, l'île Maurice, Madagascar, les Comores, les Seychelles, et aussi quelques pays d'Afrique et d'Asie. Cette salle, qui peut être considéré comme un centre de documentation à part, est une référence dans toute la zone.

Sur le campus se trouve aussi la BU Sciences (BUS), dont les collections répondent aux enseignements scientifiques. Le personnel est très fluctuant car composé de nombreux contractuels et vacataires, et d'un seul conservateur, qui la dirige.

A la bibliothèque de l'antenne universitaire du Tampon, une partie des collections est spécialisée en réponse aux enseignements particuliers que sont les STAPS et les sciences de l'éducation, mais on retrouve aussi un grand nombre d'ouvrages qui sont présents à la BUDL et à la BUS. Simple antenne pendant longtemps, cette bibliothèque est devenue une BU à part entière, fonctionnant en complémentarité et en réseau avec Saint-Denis. Il existe un système interne de Prêt Entre Bibliothèques (PEB), qui fonctionne avec une navette hebdomadaire : tout lecteur peut commander un ouvrage dans la bibliothèque partenaire si l'ouvrage en question ne se trouve pas dans les collections de sa bibliothèque. Le catalogue étant bien sûr commun, puisque ce sont des bibliothèques intégrées, l'opération est aisée. Ce système est très utilisé par les lecteurs de tout niveau, et permet une mutualisation intéressante des ouvrages.

Un nouveau bâtiment est en construction sur le campus du Tampon, ce qui va impliquer une extension à tous les niveaux : en surface, en collections, en personnel.

3.4.2. Le contexte actuel : du mouvement de personnel et de nouvelles constructions.

3.4.2.1. *Le personnel.*

La rentrée universitaire de septembre 2004 a été le moment d'un grand renouvellement de personnels au sein de la BU. Le PEB, les périodiques, l'organisation du service public, le catalogage en Lettres et en Droit-Economie-Gestion, sont gérés par de nouveaux arrivants. Le service culturel et le département Droit-Economie-Gestion par des personnels présents depuis à peine une année. Ce renouvellement implique une phase d'instabilité, puisqu'il faut à chacun le temps de découvrir son service, ses missions, le contexte, et le temps de rencontrer et de connaître ses collègues afin de pouvoir nouer des relations de travail constructives. Cet aspect d'instabilité est accentué par le fait qu'une grande partie des personnels a un statut précaire de vacataire ou de contractuel. Il semblerait qu'à La Réunion, les recrutements de ce type soient encore plus courants qu'ailleurs, et que la

proportion de vacataires et de contractuels dans les administrations soit très importante.

D'un autre côté, la mise en place d'une nouvelle équipe représente une grande chance pour le SCD et la BU Droit-Lettres. De nouvelles idées, une nouvelle organisation, une nouvelle synergie, sont en train de se mettre en place, et cela se traduit autant par de petites actions au quotidien dans la bibliothèque que par l'impulsion de nouveaux projets. La direction n'a pas changé et n'a jamais cessé de proposer des projets. Cependant, il est clair que l'opportunité d'avoir de nouveaux interlocuteurs favorise, mécaniquement, les initiatives.

3.4.2.2. *Les constructions.*

Également source de changement, de nouveaux bâtiments seront ou sont en train d'être construits pour la bibliothèque de sciences à Saint-Denis et pour la BU du Tampon. Dans les deux cas, il s'agit d'un déménagement dans des bâtiments plus modernes et plus spacieux (les anciens bâtiments seront soit détruits, soient utilisés à d'autres fins). Le nouveau bâtiment pour la BU Sciences est prévu en deux tranches, dont la première livrable fin 2006. L'ancien bâtiment servira à stocker les archives de l'Université, les services concernés ont d'ailleurs déjà commencé à y entreposer des documents, ce qui pose quelques problèmes aux bibliothécaires. Ces nouvelles constructions ont pour but de répondre à une fréquentation importante des étudiants

3.4.3. Un intérêt particulier pour la documentation électronique

L'Université de La Réunion et le SCD sont particulièrement attachés au développement de l'offre numérique. D'une part, l'éloignement de la métropole, de l'Europe, des sources d'approvisionnement en documents papier, le surcoût et le délai liés à l'acheminement amènent tout naturellement à privilégier la documentation électronique. D'autre part, la direction de l'Université comme celle

du SCD cherchent à donner une image de modernité, et cherchent même à s'ériger en modèle de technologie avancée dans l'Océan Indien. Les abonnements aux bases de données et aux périodiques électroniques sont donc particulièrement mis en valeur auprès des étudiants, des doctorants et des nouveaux enseignants. Le SCD est abonné à 21 000 titres de revues électroniques, par le biais de bouquets et de bases regroupant des ensembles de périodiques. Un agent du SCD est chargé de la documentation en ligne et du site web du SCD. La documentation est accessible par l'intranet de l'Université, donc dans tous les sites de l'île.

3.4.4. Les projets en cours au sein du SCD

Le SCD de l'Université de La Réunion fonctionne en grande partie par projets. C'est le mode de fonctionnement impulsé par la direction. Ainsi, plusieurs projets sont en cours actuellement et simultanément, à différents niveaux et dans différents services. Pour une grande partie des actions en cours, l'urgence préside à la réalisation, car il s'agit de rattraper un retard.

3.4.5. Une nouvelle version du logiciel de bibliothèque

L'installation d'une nouvelle version est prévue pour la fin du mois de novembre. Un agent de la société Absys doit se déplacer depuis la métropole. Dans le but de préparer les nouveaux paramétrages, chacun est prié d'établir la liste des types de fonctions dont il a besoin et de la transmettre au conservateur qui, au sein de la BU, a en charge la gestion du logiciel. Une formation à l'utilisation des nouvelles fonctions est prévue pour les personnels.

3.4.6. Un nouveau site internet

Un remaniement complet du site internet du SCD est en cours, dans le cadre plus large de la construction d'un nouveau site pour l'Université. En particulier les

accès aux abonnements en ligne sont modifiés, et l'aide au lecteur en ligne a été développée : des guides d'utilisation des ressources en ligne sont disponibles, ainsi que l'intégralité des cours et documents de la formation à la recherche documentaire. (« Méthodologie du travail universitaire »)

3.4.7. Le projet d'un portail documentaire

Les mises à jour et renouvellements successifs ne suffisent cependant pas à donner une cohérence aux ressources. Certains agents proposent de créer un portail qui soit un véritable Système d'information (SI). Une réflexion est menée, et le sujet est régulièrement abordé aux réunions du Conseil de la Documentation. Cependant, la direction n'est pas prête à s'investir dans un tel projet.

3.4.8. Une charte documentaire et un plan de développement des collections

En octobre 2004 a été prise la décision de doter le SCD d'une charte documentaire. En effet jusque là, les acquéreurs ne disposaient pas vraiment de principe directeur établi pour guider leur activité. Un groupe de travail a été créé, qui a décidé que la rédaction de la charte interviendrait dans un premier temps, de façon commune, et que les plans de développement des collections seraient rédigés dans un deuxième temps. Il a été décidé qu'il y aurait plusieurs plans et qu'ils seraient sectoriels, en raison des particularités propres à chaque secteur (Lettres, Droit-Économie-Gestion, Sciences, Océan Indien en particulier, qui a une vocation d'exhaustivité, et bientôt Bibliothèque de l'Entreprise). Un cadre commun sera établi, que chaque responsable renseignera tout en l'adaptant aux spécificités de son secteur.

3.4.9. La Bibliothèque de l'Entreprise

Le projet sans doute le plus important en termes de temps de travail, de coût, et d'image, est celui de l'ouverture d'une nouvelle bibliothèque, thématique et spécialisée, la Bibliothèque de l'Entreprise.

Le projet de Bibliothèque de l'Entreprise, dont l'idée existe depuis longtemps mais sans être clairement définie, est désormais prêt à être mis en œuvre. Dans le contexte particulier de La Réunion, il convenait de rencontrer aussi tous les partenaires du projet avant de se lancer dans la rédaction d'un document de préfiguration.

Partie 2 L'analyse de l'existant

Pour dresser un schéma de la future bibliothèque, il faut être en mesure de fournir des propositions concernant les collections, l'organisation, les services à mettre en place. Pour cela, il faut analyser le public et ses besoins, connaître l'offre existante, et aussi s'appuyer sur des expériences semblables qui ont été menées ailleurs.

Étant donné que l'idée même de Bibliothèque de l'Entreprise est venue à la direction par référence au service PRISME de la Bnf, il était évidemment nécessaire d'étudier son fonctionnement. Par extension, j'ai enquêté sur d'autres centres de documentation et opéré un tour d'horizon de ce type de services, dans le temps et dans l'espace. Un rapide historique montre que l'origine de ce genre de bibliothèque est anglo-saxonne. Poser le cadre général et étudier des cas particulier permet d'imaginer déjà des configurations en s'inspirant des précédents.

Ensuite, pour l'étude de l'existant, sur place, j'ai arrêté mon plan de travail ainsi : analyse des publics, analyse de l'offre existante, identification des partenaires.

La méthode adoptée combine l'utilisation de sources écrites, de statistiques, et surtout de visites et d'entretiens individuels.

Avec toutes ces données, et le contexte vu précédemment, j'ai pu rédiger l'avant-projet.

1. Les précédents : PRISME, l'Infothèque Léonard de Vinci

L'ouverture des bibliothèques aux entreprises en France a commencé dans les années 1990, et par les bibliothèques universitaires. Maggy Pézeril en 1994 évoque la prise de conscience de cette nouvelle demande : « À Paris-IX-Dauphine, la bibliothèque constate que la demande du secteur privé existe et que les

entreprises se déclarent prêtes à payer sous réserve d'un « service impeccable »⁴. La bibliothèque de l'université de Compiègne a été une des premières à intégrer les besoins documentaires des industriels de la région dans l'organisation de ses services, en créant notamment un « Relais information entreprises » qui assure un service de fourniture d'information et de documentation.

1.1. Descriptif de PRISME

Sources : plaquette, site internet, observation, interrogation du responsable, charte documentaire, documents de formation interne au service.

Localisation

PRISME est un espace niché au cœur de la section Droit-Économie. La mezzanine dans laquelle il se situe, dans la salle D, permet de l'identifier facilement, tout en permettant l'accès aux ressources de droit et d'économie qui sont complémentaires de ce service, puisque la circulation des usagers et des documents entre la salle D proprement dite et la mezzanine est libre. Les caractéristiques de ces documents et la diversité des lecteurs auxquels ils s'adressent ont amené à localiser cet espace uniquement en Haut-de-Jardin où les chercheurs doivent se rendre pour les consulter et bénéficier des outils d'aide à la recherche. En effet, le choix de la localisation en Haut-de-Jardin s'explique par le fait que le public auquel est destiné ce fonds n'est à priori pas un public de chercheurs, mais un public d'étudiants ou de professionnels, qui obtiendrait difficilement une accréditation pour se rendre au niveau recherche en Rez-de-Jardin. De plus, le fonds du PRISME est un fonds très coûteux, ce qui explique que l'on ne le double pas sur les deux niveaux de la BnF.

⁴ PÉZERIL Maggy in RENOULT Daniel dir. *Les bibliothèques dans l'Université*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1994, p.137.

Historique et objectifs

Au sein de l'organisation de la Bnf, PRISME est un élément très particulier, une sorte de niche : il s'agit d'un pôle intégré au service « Économie-PRISME ». D'un point de vue administratif, le département Droit, économie, politique est en effet scindé en quatre services : Droit-sciences politiques, Presse, Publications officielles, Économie-PRISME. Chacun s'occupe de gérer ses collections dans son domaine. La gestion des magasins est répartie entre les services.

Le pôle a été créé dès le départ, dès la conception de la nouvelle bibliothèque de Tolbiac. Il est né de la volonté d'offrir une information factuelle, concrète et pratique sur le fait économique, afin de compléter les collections d'économie qui relèvent plutôt de la théorie.

Dans le paysage documentaire français, l'information d'entreprise est apparue relativement récemment. Elle était jusque là exclusivement proposée par des organismes professionnels. Or, face à la demande grandissante sur le fait économique et la vie professionnelle, la Bnf a inclus dans sa mission de service public la création de ce pôle de ressources.

Publics

Les publics visés sont très variés dès l'origine : il s'agit de professionnels, de créateurs d'entreprises, d'étudiants, de demandeurs d'emploi ...

Des enquêtes régulières de public sont effectuées afin d'ajuster les services aux lecteurs présents effectivement. Récemment, deux enquêtes sur le public ont été menées, à l'échelle de toute la bibliothèque, en décembre 2000 et mars-avril 2004.

Personnels

Cinq personnes sont employées exclusivement au PRISME : deux acquéreurs, deux catalogueurs, un magasinier. Mais il existe aussi des rôles transversaux, car le service « Économie et PRISME » est un ensemble, comportant vingt-huit titulaires et des contractuels en plus selon les crédits.

Documents et ressources

Voici une liste résumant les ressources documentaires de PRISME :

- 7 000 documents et 220 revues
- cédéroms et bases en lignes
- outils de recherche bibliographique : bases de dépouillement de revues

Le type d'information disponible est essentiellement constitué d'outils de référence professionnels, de périodiques professionnels, d'informations sur les secteurs d'activité économique, sur les entreprises, sur les pays étrangers. Pour la nature des documents, il s'agit principalement d'annuaires, d'études de marché, d'études de pays, de brochures.

Organisation des locaux

L'organisation est faite en fonction du type de documentation : il y a surtout des postes informatiques où l'on consulte les bases de données et abonnements en ligne. Cependant, il y a aussi des tables de travail. Face au succès, la salle est souvent saturée, et cela génère des files d'attente devant la salle D (mais il n'y a pas moyen de savoir si ces files concernent PRISME ou l'ensemble de la salle D).

Budget

Périodiques : inconnu car centralisé au niveau de la bibliothèque.

Cédéroms et bases en ligne : idem, il existe un poste « ressources électroniques » pour l'ensemble de la Bnf.

Monographies et études de marché : 150 000 euros.

Comme partout, la procédure normale est de passer des appels d'offre pour les commandes, mais ici, la nature particulière des documents implique un recours fréquent aux négociations directes et procédures dérogatoires. Environ la moitié des dépenses sont réalisées en procédures dérogatoires. Il s'agit principalement des études de marché, des cédéroms et bases en ligne.

Services prévus et évolution

Un ensemble de services aux entreprises, payants, sur devis, avait été prévu au départ. Cela constituait l'une des caractéristiques originales de ce centre de documentation. Mais, une fois la mise en place effectuée, cette idée a dû être abandonnée, par manque de moyens car cela aurait nécessité l'embauche de personnels spécialisés dans la veille technologique et stratégique, dans la constitution de dossiers. PRISME reste finalement un espace de documentation classique, dont l'originalité se situe dans la nature des documents et le contenu plus que dans les services aux lecteurs.

1.2. L'Infothèque Léonard de Vinci

Le pôle universitaire Léonard de Vinci, situé à La Défense, est une université créée en 1995 à l'initiative du Conseil Général des Hauts-de-Seine, qui dispense des formations et délivre des diplômes en droit, économie et sciences.

Il est doté d'un service de documentation nommé Infothèque Léonard de Vinci. Ce service joue le rôle de bibliothèque universitaire pour les étudiants et les enseignants du pôle, mais il a aussi une activité tournée vers les entreprises. La clientèle est notamment constituée des entreprises situées sur l'esplanade de la Défense. L'Infothèque leur propose un ensemble de services adaptés, en plus du simple accès aux salles et aux collections. Les entreprises peuvent externaliser la veille documentaire, commander des études de marché, des dossiers thématiques, ou encore former leurs employés à la recherche documentaire. Certaines de ces prestations sont semblables à celles proposées par la CCI ou par des consultants privés. Ce n'est cependant pas le cas de l'ensemble. Les formations à la recherche d'information ou la veille, par exemple, sont assez atypiques et très recherchées par les entreprises.

L'étude du fonctionnement de PRISME et la visite de l'Infothèque ont été des étapes capitales dans ce travail, car ces exemples constituent, sinon des modèles, du moins des sources d'inspiration. Il semble aller de soi que, lorsque l'on met en

place un service nouveau, l'on commence par s'interroger sur l'existence de précédents, et que l'on étudie les initiatives semblables, les essais précédents, et que l'on fasse le bilan de ce qui fonctionne bien ou mal, et de ce qui peut être adapté ou non au contexte local.

Un autre préalable est d'étudier l'offre existante sur place, si elle existe.

2. Éléments de l'existant à étudier

Un certain nombre de points sont indispensables à connaître préalablement au développement du projet.

2.1. Collections existantes, offre existante sur l'île

Isolée du paysage documentaire du département, la Bibliothèque de l'Entreprise n'aurait pas d'intérêt et l'on ne serait même pas sûr de la pertinence de son existence. Quel que soit le lieu et quel que soit le projet, l'étude de l'offre existante ne peut guère être contournée.

L'un des risques à appréhender dès le départ est que le nouveau service soit redondant avec une offre déjà existante, et donc inutile. Le second risque, lié au premier, est que des organismes à vocation semblable, notamment relevant du secteur privé, se sentent mis en concurrence. Or, dans les deux cas, ce n'est bien évidemment pas le but. La direction du SCD souhaite mettre en place un service innovant d'une part, et créer un pôle de synergie, un point fort de mise en réseau des ressources, c'est-à-dire exactement l'inverse de la concurrence. Pour assurer la réussite et l'intérêt du projet, il faut donc étudier l'offre existante, publique comme privée et s'assurer qu'il se situe dans une niche vide.

La Bibliothèque Universitaire Droit-Lettres comporte des collections d'économie, de gestion, de droit, en cours d'évaluation à la fois quantitative et qualitative. Il

s'agit de collections universitaires de premier et deuxième cycles, à savoir des manuels, ouvrages et revues théoriques des disciplines concernées. La dimension pratique est absente des collections, même dans le secteur gestion ; elle ne fait pas partie des choix arrêtés pour la BU. Les besoins du troisième cycle et de la recherche sont pris en charge par deux bibliothèques associées, gérées par un agent dont le temps se partage en deux. Elles se trouvent toutes deux dans le même bâtiment, celui de la Faculté de Droit, où sont dispensés les cours d'Économie et de Droit. Il s'agit en réalité, plus que de bibliothèques, de centres de recherche disposant de documents ; les appellations sont d'ailleurs révélatrices, car ces deux centres de documentation portent seulement le nom des laboratoires qui les entretiennent : respectivement Centre de Recherches Juridiques (CRJ) et Centre d'Études et de Recherches Économiques et Sociales de l'Université de la Réunion (CERESUR). La documentation est en lien direct avec les recherches effectuées. Les acquisitions sont faites de deux manières : sur demande des chercheurs, et selon une veille menée par la responsable en fonction des sujets de recherche des laboratoires. On y trouve donc une documentation très spécialisée mais caractérisée par un aspect très universitaire.

L'IUT au contraire dispose de documentation très concrète. Ouvrages et périodiques sont adaptés aux enseignements de banque-assurance, génie biologique et agro-alimentaire, dans un centre de documentation dont la vocation est de satisfaire au plus près les besoins des élèves, qui n'est pas ouvert au public et n'a aucune vocation à s'ouvrir à d'autres thèmes que ceux enseignés.

Enfin, la dernière composante de l'Université où l'on aurait pu s'attendre à trouver de la documentation sur le thème des entreprises est l'Institut d'Administration des Entreprises, mais celui-ci n'a pas de bibliothèque ni le moindre centre de documentation.

Du côté des services privés, c'est en premier lieu la Chambre de Commerce et d'Industrie de La Réunion (CCIR) qui aurait pu se sentir atteinte. En effet les Chambres de Commerce et d'Industrie ont pour la plupart un centre de documentation, à destination à la fois de leurs services internes et des entreprises, qui sont leurs clients. Elles proposent aussi, sous forme de services payants, des

prestations documentaires telles que veille technologique et stratégique, dossiers thématiques, revues de presse. Cependant, la CCIR est loin de proposer tout cela. Le centre de documentation est surtout utilisé à des fins internes, et, bien qu'ouvert librement à tous publics, il est insuffisant pour constituer une véritable offre. Les prestations payantes aux entreprises relèvent en général de l'étude de marché, et de conseils très techniques, mais concernent peu la documentation et sont très éloignées de ce que pourrait apporter une bibliothèque. Loin de se sentir menacés, les documentalistes sont au contraire très enthousiastes à l'idée de l'ouverture d'une bibliothèque, car ils l'envisagent comme complémentaire et non comme concurrente.

2.2. Les moyens

Quels moyens sont mis en œuvre ? Sur quel budget peut-on compter, quel personnel est prévu ?

Nous avons vu que la question du bâtiment était déjà réglée. En ce qui concerne le budget concernant plus proprement la bibliothèque, investissement de départ et fonctionnement, par contre, rien n'est fixé et c'est sur la base de l'avant-projet que seront élaborées les prévisions de dépenses. Éventuellement des recettes seront à prévoir aussi, avec les droits d'inscription et des services payants aux entreprises.

La question du personnel est un élément qui doit être prévu suffisamment à l'avance en raison des démarches à effectuer auprès du ministère. Cette durée a été prise en compte et la direction du SCD a affecté un poste de bibliothécaire à cette nouvelle bibliothèque. La contrainte temps pour la demande de création de poste puis ensuite pour que les postes soient pourvu est à garder à l'esprit si l'on veut démarrer dès le départ avec des titulaires. Dans le cas de cette bibliothèque, un deuxième titulaire est demandé (Bibliothécaire Adjoint Spécialisé, BAS). Mais il est possible d'envisager aussi le recrutement de documentalistes contractuels. Par ailleurs un partenariat éventuel avec la CCI amènerait à une solution originale de travail collaboratif entre des fonctionnaires et des documentalistes salariés de la CCI.

2.3. Identification des publics et de leurs besoins.

« Tout projet de bibliothèque passe par une connaissance des publics qu'elle a pour ambition de servir. Il ne saurait donc y avoir en ce domaine ni développement, ni même fonctionnement – et encore moins création – sans une connaissance de la composition des publics, de leurs attentes, de leurs comportements. »⁵

Deux questions se posent : qui peut être visé par cette bibliothèque ? existe-t-il véritablement des besoins non satisfaits qui justifient la création d'un tel service ? Afin d'y répondre, il est nécessaire d'identifier le public potentiel, d'en connaître les caractéristiques et aussi le nombre. Le premier constat est celui de la pluralité : dans ce cas précis, il n'y a pas un public mais *des* publics, et des publics très hétérogènes, puisque universitaires et extérieurs, très diplômés et peu diplômés, scientifiques et commerciaux... Cette diversité fait partie du projet, elle en est même constitutive : l'originalité de cette bibliothèque réside dans sa mission de point de rencontre entre des acteurs différents. Et c'est là que réside la difficulté à analyser les profils de publics et encore plus à définir leurs besoins.

Ce type de centre de documentation se justifie déjà par un constat général : les publics extérieurs aux universités qui fréquentent les BU sont majoritairement des actifs venant chercher de l'information professionnelle. Voici l'observation faite par Maggy Pézeril en 1994, à propos de la fréquentation des BU par des publics extérieurs : « À défaut de données sociologiques très précises, il est néanmoins possible de caractériser schématiquement les usagers externe à l'université. Ce public est composé principalement d'actifs : professionnels et chercheurs venant ou bien de l'industrie ou bien des laboratoires privés ou semi-publics. »⁶. Dans notre cas l'analyse des publics par rubriques, en cercles concentriques, permet d'identifier de façon claire des groupes aux caractéristiques tout à fait hétérogènes. Les publics universitaires ont été traités en deux couches : les étudiants, puis les enseignants-chercheurs. Les publics extérieurs se déclinent en plusieurs tranches :

⁵ RENOULT Daniel, *op. cit.*, p.109.

⁶ PÉZERIL Maggy in RENOULT Daniel, *op.cit.*, p.136.

les entreprises, celles de la Technopole et les autres, et les individus, qu'ils soient porteurs de projet, créateurs d'entreprise, demandeurs d'emploi.

2.4. Partenariats éventuels à envisager

Une bibliothèque de ce type a tout intérêt à la coopération. La mise en réseau fait d'ailleurs partie du projet et un grand nombre de contacts avaient été pris bien en amont.

De nombreux organismes liés au monde de l'entreprise existent. Il s'agit d'en faire une liste et d'identifier leur rôle et leurs missions, et notamment, en ce qui concerne la documentation, de repérer ceux qui fournissent de la documentation et ceux qui en sont consommateurs. On peut ainsi dégager des futurs utilisateurs de la bibliothèque, qui seront sans doute capables d'exprimer des besoins pour eux et pour leurs clients – les entreprises. On repère aussi les fournisseurs d'information, qui sont éventuellement demandeurs de canaux de diffusion pour gagner en visibilité.

3. Démarche adoptée

3.1. Lectures sur les besoins de ce public

C'est dans les pays anglo-saxons que les questions relatives à l'information d'entreprise ont été le plus étudiées. En effet, aux États-Unis et en Angleterre, des bibliothécaires se sont spécialisés dans les *business reference services*, terme que l'on peut traduire imparfaitement par bibliothèques de documentation d'entreprise. Les publics et leurs besoins ont donc été étudiés, et il s'en dégage des traits caractéristiques que l'on peut logiquement s'attendre à retrouver ailleurs, dans la mesure où le modèle entrepreneurial est suffisamment international pour présenter des traits communs dans l'ensemble du monde occidental.

Dans un chapitre de l'ouvrage *Business Reference Services and Sources*⁷, Linda Medaris et Mark Manley traitent la question du besoin d'information des inventeurs et porteurs de projet. En effet pour faire breveter une invention ou pour mettre en œuvre une utilisation concrète d'une découverte, l'on a besoin d'information juridique, scientifique, technique et économique. Les auteurs soulignent que moins de 5% des nouveaux produits brevetés parviennent à gagner le marché avec succès, et que l'échec en général est dû au manque d'information, car une simple étude de marché est insuffisante.

3.2. Croiser les données

En croisant les données de contexte avec l'analyse de l'offre documentaire proposée sur l'île, on obtient déjà des résultats quant au public. En effet, pour prendre un exemple simple, le fait que l'IAE ne dispose pas de bibliothèque permet déjà de compter l'ensemble de ses étudiants et enseignants parmi les publics, étant données les disciplines enseignées et la nature des exercices demandés.

Ensuite, on découvre ainsi des publics qui ignorent leurs propres besoins (et qu'il va donc falloir informer et convaincre). Il s'agit de ces petits entrepreneurs qui créent des sociétés, souvent individuelles, et qui font faillite aussitôt. Nous avons vu que le contexte entrepreneurial réunionnais était particulier : les entreprises apparaissent et disparaissent très vite. Les échecs sont souvent dus à un manque criant d'information juridique, financière, économique, des porteurs de projet locaux qui ont un niveau d'étude insuffisant. Il y a là tout un pan de public à toucher.

⁷ *Business Reference Services and Sources : how end user and librarians work together.* (collectif). USA : Katherine M. Shelfer editor, 1997.

3.3. Statistiques et sources écrites institutionnelles

Le premier réflexe est d'essayer d'obtenir des données quantitatives. Les chiffres sont parmi les premières sources à consulter, avec toute la documentation écrite, qu'elle soit imprimée ou en ligne : je fais allusion aux descriptifs officiels de l'Université ou de la Technopole, que l'on trouve à la fois sur des plaquettes et sur les sites internet respectifs.

3.3.1. Les descriptifs d'établissement

3.3.1.1. *Université*

Pour l'Université, le site internet a permis de pencher de façon détaillée sur les formations et les cursus, afin de découvrir ceux qui génèrent des besoins susceptibles d'être satisfaits par la Bibliothèque de l'Entreprise. Du point de vue du contenu disciplinaire, il est clair que tous les étudiants de droit, d'économie et de gestion n'auront pas besoin de cette bibliothèque. Seules certaines formations amèneront les étudiants à utiliser de la documentation relative aux entreprises. Il convient donc de les sélectionner pour le compte en examinant bien le contenu disciplinaire et le type d'exercice demandé : mémoire, études de cas, études de marchés...

Du point de vue du niveau, les étudiants concernés ne seront pas ceux de premier cycle mais les années suivantes, sans doute à partir du Master, peut-être déjà Licence 3. Les étudiants de ce qui s'appelle aujourd'hui encore DESS ont des besoins particulièrement concordants avec l'offre de cette bibliothèque, dans la mesure où ils ont à rechercher des stages.

En ce qui concerne les enseignants et chercheurs, le site donne quelques indications, mais les listes d'enseignants ne sont généralement pas à jour, à cause d'un important turn-over. On peut cependant connaître les principaux départements et les laboratoires, dont les sujets d'études et les travaux sont généralement détaillés. Il est clair que les laboratoires qui s'installeront sur la Technopole, en voisins du Centre de ressources, seront demandeurs de documentation, et ce

d'autant plus que de nombreux les chercheurs post-doctorat travaillent avec des entreprises de la Technopole.

3.3.1.2. *Technopole*

La source d'information est l'Association Technopole, qui gère les installations sur le Parc Technologique, et qui, à travers ses activités d'Incubateur et de Pépinière, effectue une détection des projets, des tendances et des créations d'entreprises.

Cet ensemble permet d'établir, non une évaluation quantitative des entreprises, mais une esquisse du paysage par secteurs, ainsi que des projections sur les secteurs en expansion.

3.3.2. Les chiffres

Pour les étudiants il est généralement facile d'obtenir des chiffres, lorsque l'Université tient des statistiques et des listes à jour. Ici le site internet donne les statistiques d'inscriptions d'étudiants de l'année en cours et des années précédentes, par formation et par niveau. Pour les enseignants l'évaluation du nombre est difficile voire impossible en raison de la variété des statuts et de la fluctuation des inscriptions en thèse, en post-doc.. La variété des statuts rend difficile la description de la communauté d'enseignants et de chercheurs d'un point de vue administratif. De plus, le cas particulier de La Réunion est que de nombreux intervenants ne viennent que ponctuellement ou pour une session courte d'interventions, lorsque ce sont des enseignants métropolitains ou étrangers.

Pour effectuer une analyse quantitative du tissu d'entreprises, les sources sont les statistiques de l'INSEE et les publications locales de l'INSEE Réunion, qui fournissent des analyses locales. Ces publications sont bien sûr reçues par la BU, mais l'étude a été facilitée par la proximité de l'agence INSEE qui est désormais située sur la Technopole.

3.4. Visites et entretiens

Après avoir défriché toutes les sources disponibles, imprimées et en ligne, sont intervenues les prises de rendez-vous. La liste des personnes et des organismes était longue et il a fallu la mettre en ordre méthodiquement. Les mêmes cercles concentriques ont été utilisés : université, puis entreprises. Il s'agissait à la fois de se renseigner sur les besoins des publics et sur les partenariats possibles.

Chaque visite de centre de documentation s'accompagne d'un entretien avec le responsable. Tous les entretiens font l'objet d'un compte-rendu minutieux et organisé sur les même modèles, dont les rubriques se sont assez vite fixées après les premiers rendez-vous qui ont permis de préciser le cadre. Au total une quinzaine de compte-rendus se trouvent dans le document final remis à la direction.⁸

Pour les centres de documentation, une étude des collections, des publics cibles, de la politique documentaire, du fonctionnement et des services rendus a été faite. Cela permet d'envisager une Bibliothèque de l'Entreprise en complémentarité avec eux.

Pour les organismes en lien avec le monde de l'entreprise, qu'ils soient publics ou privés, il s'est agi de les interroger sur leurs relations avec les entreprises, leurs missions, et sur leur constats quant aux besoins de documentation des entreprises. L'imbrication des éléments, loin de s'effacer au fil de l'enquête et surtout des entretiens, s'est au contraire confirmée : en effet les publics potentiels sont aussi des partenaires éventuels, et des partenaires inattendus se sont découverts.

⁸ Ce document constitue le volume 2 du présent mémoire.

4. Bilan du déroulement de l'enquête et de ses imprévus

L'enquête ne s'est pas déroulée de façon linéaire ; un certain nombre de surprises ont infléchi son cours.

4.1. Le problème des locaux

Tout le travail d'analyse est fait dans l'optique d'une ouverture prochaine, en ayant la certitude que le bâtiment sera construit. Or, au cours du stage, la Division du Patrimoine et de la Logistique (DIPAL), service de l'Université, a informé le SCD que la construction même du bâtiment semblait remise en cause, suite à des rumeurs de désengagement du financeur du Centre de Ressource, la CINOR⁹. Cette information a créé un affolement général quant à l'avenir de la bibliothèque. Il s'est avéré finalement que la construction ne serait que retardée, suite à un appel d'offre infructueux.

Le poids des contraintes extérieures se fait toujours sentir dans le déroulement d'un projet, et cela fait partie du processus. Cependant, plus on se donne les moyens de maîtriser ces contraintes extérieures, plus le projet sera facile à mettre en place. Ces contraintes extérieures peuvent peser au point de contraindre à des modifications, et perturber par exemple le déroulement chronologique du projet. Or le facteur temps est l'un des trois éléments majeurs du projet. « Dans tout projet, on retrouve cette prise en compte simultanée de ces trois catégories de contraintes : temps, ressources, spécifications techniques. »¹⁰ Le problème ici, c'est que le SCD n'est ni le maître d'ouvrage, ni le maître d'œuvre. Le SCD a donc très peu de prise sur la construction du bâtiment et sur la chronologie. Lorsque les différentes étapes sont dissociées, et indépendantes d'un point de vue financier et des responsabilités, il faudrait tout de même qu'un élément les relie ; cet élément, c'est le chef de projet. C'est pourquoi, pour cette bibliothèque, lors de la mise en

⁹ Communauté des communes du Nord.

¹⁰ Vincent GIARD, *op.cit.*

place du projet officiellement, il faudra que le chef de projet participe aux décisions concernant son bâtiment, l'aménagement intérieur etc. il ne pourra pas se contenter d'être un bibliothécaire et de gérer uniquement la question bibliothéconomique.

4.2. Découverte d'une autre dimension de la visite : la communication externe

Au fil des entretiens et des comptes-rendus faits à la direction, nous avons constaté ensemble une chose : c'est qu'après une attente de plusieurs années les partenaires et les publics potentiels ne croient plus vraiment à ce centre de documentation. Or, voyant l'échéance se rapprocher, il a semblé opportun de rappeler à ces interlocuteurs l'existence du projet et la proximité de sa réalisation. Aussi nous avons convenu que les entretiens, qui faisaient partie de la mission d'abord dans un but de récolte de l'information, feraient aussi office de campagne d'information auprès de chacun des intéressés. De manière générale il paraît indispensable de communiquer sur l'ouverture d'un nouveau service. C'est aussi une garantie du succès auprès du public. La communication sous la forme de rendez-vous et d'entretiens individuels est assez intéressante car elle marque forcément la personne qui reçoit. Cela permet l'échange de coordonnées et garantit la réception du message, contrairement à l'envoi de mailing, de courriers ou même d'appels téléphoniques. Cela prépare le terrain pour une campagne plus traditionnelle de communication, et crée une attente quant à l'ouverture du nouveau service. Ainsi la mission, qui consistait d'abord en une enquête pour la rédaction de l'avant-projet, a acquis un deuxième volet, qui est celui de la communication externe.

Partie 3 La définition d'une bibliothèque d'un type nouveau

Le but de la collecte d'information était d'élaborer un avant-projet de la bibliothèque, à savoir un document donnant des instructions quant aux collections, aux tâches du personnel, au fonctionnement général, et aux services à rendre aux lecteurs, le tout dans l'optique de satisfaire au mieux les besoins du public dégagés préalablement. À partir du dossier complet, composé de l'enquête et du document de propositions, dossier que j'ai intitulé « Étude de préfiguration » et que l'on trouvera en volume 2 du présent mémoire, un groupe de projet nommé par la direction du SCD prendra en charge la réalisation.

1. Des collections atypiques.

À public atypique, collections atypiques. La documentation d'entreprise se caractérise par des traits différents voire opposés à ceux des collections classiques de bibliothèque universitaire.

Pour le contenu, il s'agit principalement d'information économique, générale et sectorielle en fonction des secteurs d'activité représentés sur la Technopole et sur l'île. Pour la forme, trois traits dominants : un renouvellement fréquent, une grande part de périodiques, une majorité de documentation électronique.

Concernant le contenu intellectuel, des champs et des sous-champs ont été définis, afin de pouvoir appliquer une politique adéquate selon les secteurs. La Bibliothèque de l'Entreprise ne comportera pas uniquement des documents sur l'économie et le marché : on doit y trouver aussi des ouvrages de droit, des

ouvrages pratiques sur l'écologie et l'environnement, sur les transports... Pour donner des orientations à la politique documentaire, je me suis inspiré du système des niveaux, le conspectus, présenté et expliqué par Bertrand Calenge dans deux ouvrages¹¹. Le niveau de spécialisation de la collection doit être choisi au départ, en fonction des missions de la bibliothèque envers son public. Ici, selon les blocs de documentation définis, il s'agira pour certains d'être exhaustif, pour d'autres d'acquérir les documents de base. Pour le droit par exemple, il ne s'agit en aucun cas d'acquérir des manuels théoriques ni de chercher l'excellence : ce n'est ni le but recherché, ni le lieu ; en effet pour cela il y a la BU. Il s'agit au contraire de proposer des manuels pratiques, rédigés pour des lecteurs non juristes, sur le thème de l'entreprise. Le rayon d'action est délimité précisément, et c'est ce qui fait l'efficacité d'une politique documentaire.

À partir de ce travail, le groupe chargé de la mise en place aura les moyens de rédiger plus précisément un plan de développement des collections, plan que je n'ai pas rédigé moi-même formellement pour deux raisons : d'abord, pour une question chronologique, car étant donné l'état d'avancement du projet, il serait prématuré d'avoir déjà un tel document ; ensuite, parce que le SCD est précisément en train de se doter d'une charte des collections et de plans de développement sectoriels, travaux pris en charge par un groupe de projet composé des responsables de secteurs.

La valeur de l'information économique et statistique est en grande partie conditionnée par sa fraîcheur. C'est pourquoi la plupart des documents seront des périodiques. Les statistiques de l'INSEE et des organismes étrangers, les bilans économiques généraux et sectoriels des pays de la zone, les bilans d'activité des grandes sociétés, seront en première ligne. L'exigence de fraîcheur n'exclut pas les monographies : en effet des manuels donnant des conseils sur « Comment créer une SARL ? » par exemple, ont une pérennité n'excédant pas deux à trois ans. La

¹¹ CALENGE Bertrand. *Les politiques d'acquisition*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1994, et *Conduire une politique documentaire*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1999.

dernière caractéristique porte sur le support proprement dit : le support électronique sera dominant. Étant donné la nature de l'information, souvent chiffrée, les données sont de plus en plus souvent éditées sous forme électronique et non plus sous forme papier. Pour citer deux exemples, le *Kompass*, annuaire des entreprises, est beaucoup plus complet, fonctionnel et à jour sous forme d'abonnement électronique que sous forme d'annuaire papier, encombrant, peu lisible et à renouveler chaque année. Le deuxième exemple est celui de l'INSEE, qui s'adapte à l'outil électronique, en prévoyant l'arrêt de toute édition papier dans les années à venir, au profit d'une mise en ligne de l'intégralité de ses données. Seront donc privilégiées, dans les acquisitions, les ressources en ligne, à savoir des bases de données aux contenus très divers, comportant périodiques en ligne, données chiffrées, données juridiques, références bibliographiques.

2. Les ressources électroniques et l'internet

2.1. Construire un Système d'Information

Pour être exploitées de façon optimale, les ressources électroniques doivent être d'un accès facile pour l'utilisateur. Le mode de présentation actuellement en place à la BU est celui de plusieurs listes de bases de données : une liste alphabétique générale et des listes thématiques¹². L'accès n'est pas autorisé sur tous les postes de la bibliothèque, en raison du nombre limité d'accès simultanés. Il est évident que cela ne peut être acceptable pour la Bibliothèque de l'Entreprise, dont la majeure partie de la documentation sera en ligne. Les utilisateurs devront pouvoir accéder en permanence aux bases de données, sur les mêmes postes que ceux où ils consulteront l'OPAC. C'est le principe même d'un Système d'Information (SI), qui réunit de façon transparente pour l'utilisateur le moteur de recherche local (l'OPAC), du plein-texte accessible par d'autres moteurs de recherche, et l'accès au World Wide Web. La BU ne dispose pas actuellement d'un tel système. Une

¹² Voir le site internet du SCD. URL : <http://bu.univ-reunion.fr>. Page consultée le 26/12/2004.

partie des « briques » est cependant déjà en place, et la construction d'un véritable SI est en projet. A même été évoquée la question de permettre un accès à distance aux bases de données pour les lecteurs, avec un code d'accès.

En attendant la construction du SI, on peut déjà réfléchir à l'architecture générale de la page d'accueil de la Bibliothèque de l'Entreprise. Bien entendu, en tant que bibliothèque associée, cette bibliothèque sera directement liée au SCD, et cela transparaîtra sur le site internet. Le principe du SI fait que l'accès à l'OPAC et aux bases passe par la même page quelle que soit la bibliothèque d'où l'on interroge, et d'ailleurs quel que soit le lieu d'où l'on interroge. Cependant, rien n'interdit à une bibliothèque associée d'alimenter sa propre page web, et pourquoi pas son propre site, à partir du moment où il est relié de façon visible au site général du SCD.

La particularité de la Bibliothèque de l'Entreprise se prête à l'existence d'un page d'accueil propre, dynamique, comportant des informations d'actualité à mettre à jour régulièrement par le responsable de la bibliothèque, selon les événements du monde économique local.

2.2. Une sélection de sites

La véritable valeur ajoutée que l'on peut apporter grâce au SI et à une page dynamique pour la bibliothèque est une sélection de sites internet faite par les bibliothécaires, adaptée aux préoccupations des lecteurs. Cela constitue un outil faisant gagner en efficacité lors de la recherche d'informations sur le web. Cela constitue un balisage de l'information qui permet de gagner en qualité et en temps. Ce type de service est particulièrement adapté à l'information économique, scientifique et juridique, en orientant les lecteurs directement vers les sites officiels tels que ceux des ministères, français et étrangers, les organismes d'aide à la création d'entreprise, les fournisseurs de statistiques. L'on trouve des conseils et des compte-rendus d'expériences dans l'ouvrage *Business References Services and*

*Sources: how end user and librarians work together*¹³. Le chapitre « Developing an internet site for school business officials », par Katherine M. Shelter et Chase W. Crawford, apporte un éclairage particulièrement intéressant sur la question. Il met en exergue le rôle d'intermédiaire ou de passeur que peut jouer le bibliothécaire entre le lecteur et les ressources en ligne.

*« Academic business reference librarians are charged with supporting the research and teaching missions of the academic institution by which they are employed. [...] In order to effectively support research and teaching, academic business reference librarians attempt to maintain current awareness of available resources. Exploration of the Internet is beneficial because it results in the identification of additional useful resources and provides the librarian with an awareness of the research techniques available to end-users who are searching the Internet. The process is very time-consuming, however, because of the explosion of Internet sites. Business reference librarians may fail to recognize potentially useful Internet resources in some research areas simply because they are not able to focus equal effort on every aspect of business. Once Internet resources are identified, the librarian must then solve the problem of providing access to them. [...] In addition to individualized and group instruction, access may include print and electronic resource guides, the library's catalog, and/or the library's homepage, but each of these solutions requires considerable time and effort to develop and maintain. »*¹⁴

Insistant sur le rôle de défricheur du bibliothécaire, sur le temps et l'efficacité qu'il fait gagner à ses lecteurs, les auteurs donnent ensuite les détails du site qu'ils

¹³ *Op.cit.*, p. 13 à 26.

¹⁴ *Op.cit.*, p. 14. « Les bibliothécaires spécialistes de business reference ont la charge d'accompagner les missions d'enseignement et de recherche des institutions qui les emploient. [...] Dans le but d'accompagner de façon effective la recherche et l'enseignement, les bibliothécaires font l'effort de se tenir au courant des ressources disponibles. L'exploration de l'internet est bénéfique dans la mesure où elle aboutit à l'identification de ressources complémentaires utiles et où elle permet au bibliothécaire de se tenir au courant des techniques de recherche disponibles pour l'utilisateur. Le procédé est cependant chronophage, en raison de l'explosion du nombre de sites internet. Les bibliothécaires sont susceptibles de passer à côté de ressources potentiellement utiles, simplement parce qu'ils ne portent pas le même effort sur tous les aspects du business. Une fois les ressources identifiées, le bibliothécaire doit ensuite résoudre le problème de l'accès à ces ressources. [...] De plus, pour la formation individuelle et en groupe, l'accès doit inclure des guides sur les ressources imprimées et électroniques, le catalogue de la bibliothèque, et/ou la page d'accueil de la bibliothèque, bien que le développement et le maintien de chacune de ces solutions requière du temps et des efforts considérables. »

ont construit. Ils ont regroupé les adresses de sites en dossiers thématiques distincts afin de faciliter à la fois l'accès pour les lecteurs et la mise à jour pour les responsables. Voici la liste des thèmes : « *Accountants' Resources – Banks – Commercial Internet Resources – Finding Any Kind of Information on the Internet – Finding Business Information on the Internet – Government Resources in Business – Investment Resources – Legal and Legislative – Newspaper – Other Publications – Publication Services – Internet Security – Taxes – Technology Hardware and Software – Transferring Funds – Transportation* ».

Cette liste pourra être une source d'inspiration pour la Bibliothèque de l'Entreprise, que l'on pourra croiser avec celle de PRISME.

Parmi les sites sélectionnés, une rubrique particulièrement importante est à soigner : celle des adresses web des grandes compagnies. En effet, plus intéressant que de collectionner les rapports d'activité sous forme papier, mieux vaut orienter les lecteurs directement à la source de l'information. « [...] *company sites often contain information on company history, employment opportunities, news, and company philosophy. They can reveal a great deal about a company's image and can serve as a case study of its marketing strategy. Sometimes information about a particular company can be found on the Web and in no other library resource.* »¹⁵

Joseph A. Larose dans un chapitre intitulé « *Company Information on the World Wide Web : Using Corporate Home Pages to Supplement Traditional Business Resources* » explique en quoi il est incontournable de proposer aux lecteurs un accès facilité aux sites de sociétés ; il donne aussi quelques recettes pour les trouver, en utilisant de façon optimale les moteurs de recherche classiques du web.

Il ne suffit donc pas d'apporter un soin particulier apporté à la configuration de la page d'accueil de la bibliothèque ; le bibliothécaire est là aussi pour apporter de la valeur ajoutée aux ressources électroniques et au web. Le temps passé à ce travail

¹⁵ « [...] les sites des compagnies contiennent souvent des informations sur l'histoire de la compagnie, les offres d'emploi, les actualités, et la philosophie de la compagnie. Ils peuvent révéler beaucoup sur l'image de la compagnie et peuvent servir d'étude de cas de sa stratégie marketing. Parfois l'information sur une compagnie en particulier peut être trouvée sur le web et dans aucune autre ressource de la bibliothèque. » *Business Reference Services and Sources, op. cit.* p. 27.

fait déjà partie des services aux lecteurs, services qu'il faut proposer de façon particulièrement réfléchiée dans une bibliothèque de ce type.

3. Adapter les services à un public particulier

Pour avoir un réel intérêt, la Bibliothèque de l'Entreprise ne peut pas être seulement un endroit où l'on consulte des documents. Les utilisateurs potentiels interrogés attendent des services originaux et adaptés au monde de l'entreprise.

Le premier service, basique, est d'offrir un accès réaliste à des lecteurs qui pour la plupart travaillent en entreprise. De manière générale les services publics tendent de plus en plus à s'adapter aux horaires des usagers et à leur temps disponible. Cet aspect doit être d'autant plus soigné lorsque l'on s'adresse à un public nouveau, peu habitué au service qui va lui être proposé. Ici, la meilleure solution pour les horaires d'ouverture semble être une journée continue car les personnes de la Technopole pourront passer facilement entre midi et deux heures, une fermeture pas trop tôt le soir, et pas d'ouverture le samedi car les entreprises en général ne fonctionnent pas du tout le week-end¹⁶.

La question de l'accès ne se limitant pas aux horaires d'ouverture, il faut aussi penser aux modalités selon lesquelles se feront cet accès. Un système de carte dérivé de celui de l'Université, afin que les porteurs de carte du SCD puisse accéder sans autre formalité, pourra être mis en place. Reste à déterminer un tarif spécial pour les entreprises, et à trancher sur le fait qu'une carte sera nécessairement personnelle ou si l'on peut mettre en place des cartes pour plusieurs personnes d'une même société (c'est une des solutions adoptées par l'Infothèque Léonard de Vinci).

Après avoir réglé les questions d'accès qui sont à la base de tout service public, passons aux services plus élaborés qui feront la valeur ajoutée de cette bibliothèque. Mes propositions sont énoncées dans la partie 1 de l'étude de préfiguration, chapitre 4. Les idées ont été rassemblées tout au long de la phase de

¹⁶ Voir volume 2, partie 1, chapitre 4.

prospection. En premier lieu, on peut se pencher sur ce qui avait été prévu pour PRISME et qui n'a pas pu être réalisé, à savoir des recherches documentaires sur commande, des dossiers thématiques que les entreprises auraient pu demander aux bibliothécaires. Ensuite, ce qui existe à Léonard de Vinci pour répondre aux demandes des entreprises du pôle de La Défense peut tout à fait correspondre, à une autre échelle et toutes proportions gardées, aux entreprises de la Technopole de La Réunion. Mais la source la plus importante a sans doute été le dialogue avec les documentalistes de la CCI, qui connaissent la demande sans être eux-mêmes en mesure de la satisfaire. L'autre volet important est celui de l'IUT, très demandeur de visites organisées et de formation des élèves. Finalement quatre types de services peuvent être proposés :

- des visites
- des formations à la recherche documentaire
- des salles de travail avec des postes comportant à la fois la bureautique et l'accès au SI, ce qui est rarement le cas en bibliothèque ;
- des travaux documentaires sur commande et payants.

Chacun de ces services sera décliné selon le public visé, afin de répondre à des demandes diverses.

L'ensemble de ces prestations demande des connaissances et compétences particulières de la part du personnel. La question du recrutement et de la formation des personnels prend un relief particulier, comme dans toute bibliothèque spécialisée, qui requière du personnel « à profil ».

4. Le personnel

Quel que soit le nombre de titulaires finalement obtenu, qu'il y ait ou non un Bibliothécaire Adjoint Spécialisé (BAS) aux côtés du Bibliothécaire, il est déjà possible d'imaginer une définition des tâches à accomplir, les compétences requises, ainsi que les formations à prévoir. Pour ces questions l'on se reportera au chapitre 5 de l'étude de préfiguration où tout est détaillé.

La question délicate est celle la cohabitation éventuelle entre du personnel relevant de l'État, fonctionnaire ou contractuel ou vacataire, et du personnel relevant du secteur privé. En effet, la Chambre de Commerce propose un partenariat qui pourrait se traduire par la présence d'un documentaliste de la CCI au sein de la Bibliothèque. Les personnels d'État et de la CCI travailleraient ensemble comme des collègues. Cette idée ne va cependant pas de soi, tant du point de vue de l'organisation que du point de vue juridique. En effet, comment serait assurée la rémunération ? la répartition des tâches ? quel serait le statut de ces personnels ? Toutes ces questions ont été posées aux différents responsables administratifs lors d'entretiens individuels. Il semblerait que l'Université et la CCI soient déjà en accord sur le principe, et que la rédaction d'une convention entre les deux institutions soit envisageable. L'un des anciens présidents d'Université m'a assuré que du point de vue administratif et juridique, cela n'était qu'une formalité, et que, d'ailleurs, la CCI et l'Université avaient déjà des conventions en cours, concernant des enseignements donnés par des personnels CCI dans les locaux de l'Université et inversement.

Si la coopération avec la CCI se réalise effectivement, ce qui importe est donc de définir correctement et sans ambiguïté le rôle et les prérogatives de chacun. Une complémentarité pourra ainsi être établie, pour une plus grande efficacité auprès des publics. En effet, cette idée se justifie par le fait que l'on imagine proposer des services documentaires payants aux entreprises, et il est clair que ce sont des travaux auxquels sont formés des documentalistes, et non des bibliothécaires. Il s'agit donc d'un ensemble : si l'on décide de mettre en place ces services, il sera plus facile et plus intéressant de le faire en faisant appel aux compétences de la CCI.

Mais l'idée ne vient pas seulement de là : il y a aussi une volonté réciproque de partage documentaire et de mutualisation des ressources.

5. La coopération et la mutualisation des ressources

La caractéristique de coopération de ce projet de bibliothèque a deux origines : la direction du SCD, qui souhaite créer une plate-forme ou une tête de réseau avec les ressources existantes ; et les propositions de la CCI de partager certaines de ses ressources dans le but de les valoriser car isolées elles ont guère d'intérêt.

Le premier aspect à mettre en exergue est la nécessité d'un lien permanent et vivant entre la bibliothèque et les acteurs concernés. La réussite de cette bibliothèque dépend en grande partie du lien que les personnels sauront tisser avec les acteurs extérieurs, universitaires ou du monde de l'entreprise. *« In order to build relationships, the reference librarian needs to be aware of organizations that assist new product developers and how to network with them. There are associations such as the Chamber of Commerce and local inventor groups. Meetings held by these organizations are usually open to the public and information specialists such as librarians are welcome to attend. »*¹⁷. L'un des rôles du personnel de la bibliothèque sera donc de maintenir un réseau, de se déplacer lors des événements organisés, afin, par ces contacts, de pouvoir travailler avec d'autres organismes à la complémentarité de la documentation et à la mise en relation des collections et des services. Certains des organismes sont même prêts à mutualiser leurs ressources.

De la même manière qu'il existe des relais INSEE, existent des relais AFNOR et des EuroInfocentres. Deux antennes de la CCIR remplissent respectivement ces rôles. Le relais AFNOR consiste en un accès gratuit et illimité pour le personnel et le public à toutes les normes AFNOR, sur place, par un poste relié à l'internet. Le client peut ainsi vérifier avant d'acheter que la norme est bien celle dont il a besoin. Après consultation, libre à lui de faire l'acquisition de la norme.

¹⁷ « Afin de construire des partenariats, le bibliothécaire de références doit connaître les organismes qui assistent les porteurs de projets nouveaux et savoir comment travailler avec eux en réseau. Il existe des associations telles que la Chambre de Commerce et des groupes locaux d'inventeurs. Les réunions organisées par ces organismes sont en général ouvertes au public et des spécialistes de l'information tels que les bibliothécaires sont les bienvenus. » Linda Medaris, Mark Manley, in *Business Reference and Sources*, op. cit., p.48.

L'EuroInfocentre, quant à lui est centré sur l'accès à toute la législation de la Communauté Européenne. Ces deux services sont performants mais isolés. Ils manquent de visibilité d'une part, et de documentation complémentaire d'autre part : ils seraient beaucoup plus utiles placés au sein d'un centre de documentation complet où l'on peut trouver d'autres informations.

L'idée de placer ces relais dans la Bibliothèque de l'Entreprise, ou bien d'obtenir un doublement des accès pour les placer dans la bibliothèque en plus de ceux qui existent déjà, est donc évoquée. Et c'est donc aussi un motif pour faire entrer un personnel CCI dans cette bibliothèque.

Si la coopération est une idée de plus en plus développée et mise en pratique dans les bibliothèques, elle reste souvent entre bibliothèques de même statut. Ici l'originalité est dans la différence de statut, mais c'est aussi ce qui constitue la difficulté de la réalisation, car elle n'est pas sans poser des questions juridiques et éthiques quant à la frontière entre service public et secteur privé.

Conclusion

Résultat de trois mois d'observation, d'enquête et de travail de synthèse, l'étude de préfiguration remise à la direction du SCD a pour vocation de fournir toutes les données nécessaires à la préparation de l'ouverture de la Bibliothèque de l'Entreprise. Le rôle du présent mémoire était de présenter le projet dans son ensemble et d'expliquer la démarche adoptée pour réaliser ce travail de préfiguration. Ainsi le mémoire fait en partie œuvre d'explicitation et de justification des choix effectués dans la définition de la future bibliothèque. En effet aucun élément ne va de soi, chacun est le résultat d'un choix effectué en fonction du contexte réunionnais. La définition de la Bibliothèque de l'Entreprise du SCD de l'Université de La Réunion, spécifique, atypique, et dans son contexte singulier, n'a pas été sans soulever de nombreuses questions d'ordre plus général à propos des missions du service public.

Travailler sur un tel projet amène à s'interroger sur le côté universel qu'il peut comporter : est-il transposable ailleurs ? Et, au fond qu'est-ce qu'une bibliothèque de l'entreprise ? Existe-t-il des traits pouvant caractériser ce type d'établissement qui se situe à la croisée des chemins ?

Il s'agit premièrement d'un type d'établissement un type d'établissement qui ne répond pas à une demande classique d'un public captif comme les étudiants. Son public, ses publics sont à conquérir, ils n'ont pas des demandes prédéfinies par des enseignements, et au contraire ils ignorent parfois leurs propres besoins. Les services proposés par cet établissement constituent une véritable valeur ajoutée pour un lectorat exigeant mais prêt à payer pour obtenir des prestations personnalisées.

Ensuite, il constitue une mise en œuvre du concept de « fertilisation croisée » dont il est question depuis plusieurs années dans le milieu de la recherche universitaire et dans les entreprises d'innovation et de haute technologie. C'est par ce genre de

structure, transversale, que l'on peut réunir les personnes et leurs compétences, provoquer la rencontre et la confrontation des idées.

Il est cependant clair, et cela constitue aussi l'un de ses traits caractéristiques, que ce type de centre de documentation posera toujours des problèmes de statut : est-il public, privé, quels sont ses rapports avec les Chambres de Commerce ? La solution est à rechercher dans la rédaction de conventions précises, rigoureuses, et adaptées au contexte de chaque cas, l'essentiel étant de poser des garde-fous et d'éviter toute ambiguïté.

Mais les interrogations ne sont pas seulement d'ordre juridique : cela pose aussi inévitablement des questions éthiques, idéologiques et politiques, en faisant intervenir sur le même terrain des acteurs relevant de l'État et relevant du secteur privé, en mettant en place un service public au service d'intérêts privés, en favorisant indirectement l'entrée de l'entreprise dans l'Université. La question s'était déjà posée lors de la création du PRISME à la Bnf. Des textes réglementaires sur les missions de la Bnf permettaient de justifier la création d'un tel service¹⁸. Pour une bibliothèque universitaire, le décret de 1985 portant création des SCD, définissant les missions des SCD, permet aussi d'admettre l'idée d'une bibliothèque de l'entreprise relevant d'un SCD¹⁹. De plus, les apports de bibliothèques de ce type contrebalancent la méfiance avec laquelle l'on peut légitimement les regarder. En effet, dans le cas de La Réunion, il s'agit avant tout de développement local. À l'échelle de l'île, l'économie possède les atouts pour améliorer la qualité, la technicité, la modernité de son tissu d'entreprises. Elle a besoin d'une aide pour réaliser les connexions nécessaires. L'effet peut s'avérer entraînant pour toute la zone et jusqu'à Madagascar, voisin très important pour La Réunion. De manière générale et quel que soit le contexte, c'est une question d'aménagement du territoire, de géographie humaine, sociale et économique. Le monde des PME-PMI et le monde universitaire sont très souvent imperméable l'un pour l'autre et la mise en contact, si elle est faite de façon réfléchie et rigoureuse,

18 Voir LEFRANCOIS Laure. *Les services que le pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise de la bibliothèque nationale de France pourrait proposer aux entreprises*. Villeurbanne, Enssib, 1999.

19 Décret no 85-694 du 4 juillet 1985 modifié relatif aux services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur relevant du ministère de l'Éducation nationale.

ne constitue pas un danger pour l'université mais au contraire une chance pour les universitaires : *a chance* au sens anglo-saxon, c'est-à-dire une opportunité, qui permet de réaliser ce pourquoi l'on a travaillé, de mettre en application ses recherches. Si le milieu de la recherche universitaire et scientifique traverse des difficultés, de nouvelles directions sont à explorer afin de les résoudre.

Le rôle du service public est peut-être, non pas à repenser, mais à regarder avec un œil un peu plus large que l'on a l'habitude de le faire : l'État doit aussi avoir un rôle initiateur, dynamique, et ne pas se contenter de faire fonctionner les services de base. Cela est particulièrement vrai pour les DOM-TOM, car sinon le rôle de l'État se résumerait à de l'assistanat. En quelque sorte les acteurs du service public n'ont pas le choix s'ils veulent faire vivre leur département. Mais ce regard sur le service public, l'on peut le porter partout, de manière générale, et, sans abolir les frontières entre l'initiative privée et le service public, remarquer simplement que « l'initiative publique » existe aussi, et qu'elle fait intervenir conjointement État et entreprises.

Bibliographie

SUR LES SCD

Décret n° 85-694 du 4 juillet 1985 modifié relatif aux services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur relevant du ministère de l'Éducation nationale.

RENOULT Daniel dir. *Les bibliothèques dans l'Université*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1994.

DONNÉES LOCALES

Site internet de l'INSEE. URL : <http://www.insee.fr>. Page consultée le 03/01/2005.

INSEE Réunion. URL : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/reunion. Page consultée le 03/01/2005.

Tableau économique de La Réunion, Saint-Denis, INSEE, 2003.

Site internet de la Technopole. URL : <http://www.technopole-reunion.com>. Page consultée le 26/12/2004.

Site internet de l'Université. URL : <http://www.univ-reunion.fr>. Page consultée le 26/12/2004.

Site internet du SCD. URL : <http://bu.univ-reunion.fr>. Page consultée le 26/12/2004.

POLITIQUE DOCUMENTAIRE

BAKKER Trix. « La bibliothèque virtuelle », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.44, n°2, 1999.

BAZIN Louise. « Élaboration d'une grille de sélection des sites web », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.44, n°2, 1999.

CALENGE Bertrand. *Les politiques d'acquisition*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1994.

CALENGE Bertrand. *Conduire une politique documentaire.* Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1999.

TRAVIER Valérie. *Une politique d'acquisition pour une bibliothèque d'étude et de recherche.* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2001.

LE PERSONNEL

BÉRARD Raymond. « L'évaluation des compétences et des personnels », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.45, n°1, 2000.

KUPIEC Anne. « Premier recensement des métiers des bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.40, n°6, 1995.

KUPIEC Anne. *Guide interentreprises pour la caractérisation des profils de compétences des professionnels de l'information et de la documentation.* Paris : ADBS, 1995.

OSSWALD Achim. « Qualification des spécialistes de l'information en Allemagne », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.48, n°1, 2003.

SUR LA CRÉATION D'UNE NOUVELLE BIBLIOTHÈQUE

BISBROUCK Marie-Françoise. *Les bibliothèques universitaires : évaluation des nouveaux bâtiments, 1992-2000.* Paris : La Documentation française, 2001.

BISBROUCK Marie-Françoise et RENOULT Daniel dir. *Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation.* Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1993.

TAESCH-WAHLEN Danielle. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque.* Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1997.

INFORMATION ÉCONOMIQUE ET BIBLIOTHÈQUES

SHELFER Katherine M. et alii. *Business Reference Services and Sources : how end user and librarians work together.* USA : Katherine M. Shelfer editor, 1997.

Docforum. URL : <http://www.docforum.tm.fr>. Site consulté le 14/10/2004.

BROUWER Christian. « Évaluation des périodiques économiques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.40, n°1, 1995.

LAMY Jean-Philippe. « Les bibliothèques et l'information économique », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.43, n°4, 1998.

MANAGEMENT DE PROJET

GIARD Vincent. « Gestion et management de projet », *Les Cahiers français* n°287, juillet-septembre 1998, p.30.

ÉTABLISSEMENTS EXISTANTS OU AYANT EXISTÉ

PRISME

LEFRANCOIS Laure. *Les services que le pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise de la bibliothèque nationale de France pourrait proposer aux entreprises.* Villeurbanne, Enssib, 1999. (Projet Professionnel Personnel dans la formation de bibliothécaire)

Site internet de la Bnf. URL : <http://www.bnf.fr>. Page consultée le 4 janvier 2005. Deux pages en particulier pour arriver directement à PRISME :

<http://www.bnf.fr/pages/liens/d2/prisme-d2.html>

http://www.bnf.fr/pages/collections/coll_d2.htm

INFOTHÈQUE LÉONARD DE VINCI

Site internet. URL : <http://www.devinci.fr/info/>

GAUDIN Frédérique, GAUTHERON Isabelle, « L'Infothèque du Pôle universitaire Léonard de Vinci », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.41, n°4, 1996.

CITÉ DES SCIENCES ET DE L'INDUSTRIE

RIBAUT Bernadette, KOENIG Marie-Hélène, « La Médiathèque des entreprises », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.43, n°4, 1998.

SABATIER Isabelle, « Une bibliothèque de recherche à Paris-Dauphine », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.41, n°2, 1996.

L'INFORMATION ET LE WEB

LE MOAL Jean-Claude, HIDOINE Bernard, CALDERAN Lisette. *La recherche d'information sur les réseaux : cours Inria*. Paris : ADBS, 2002.

DOURY-BONNET Juliette. « Formation à la maîtrise de l'information et mutualisation des connaissances », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.48, n°1, 2003.

FOREST Fabrice, MALLEIN Philippe, PANISSET Jacques. « Profils d'usagers et significations d'usage des sites documentaires sur Internet », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.45, n°5, 1999.

Table des matières

SOMMAIRE.....	6
INTRODUCTION.....	7
PARTIE 1 ENJEUX ET CONTEXTE DU PROJET	9
1. LA MISSION D'ÉTUDE PRÉALABLE	9
2. OBJECTIFS ET ENJEUX DU PROJET.....	12
3. LE CONTEXTE	13
3.1. <i>L'île de La Réunion</i>	13
3.1.1. Situation.....	13
3.1.2. La population	13
3.1.3. Le territoire	14
3.1.4. L'économie	15
3.1.5. Les entreprises	17
3.2. <i>La Technopole</i>	21
3.3. <i>L'Université de La Réunion</i>	22
3.3.1. Une université jeune.....	22
3.3.2. Une université pluridisciplinaire.....	23
3.3.3. Une université multi-sites.....	24
3.3.4. La recherche à La Réunion	25
3.3.5. La tête de réseau de l'Océan Indien.....	26
3.4. <i>Le SCD</i>	27
3.4.1. Présentation du SCD et de la BU Droit-Lettres.....	27
3.4.2. Le contexte actuel : du mouvement de personnel et de nouvelles constructions.....	28
3.4.2.1. Le personnel.	28
3.4.2.2. Les constructions.	29
3.4.3. Un intérêt particulier pour la documentation électronique	29
3.4.4. Les projets en cours au sein du SCD.....	30

3.4.5.	Une nouvelle version du logiciel de bibliothèque	30
3.4.6.	Un nouveau site internet.....	30
3.4.7.	Le projet d'un portail documentaire.....	31
3.4.8.	Une charte documentaire et un plan de développement des collections	31
3.4.9.	La Bibliothèque de l'Entreprise.....	32
PARTIE 2 L'ANALYSE DE L'EXISTANT		33
1.	LES PRÉCÉDENTS : PRISME, L'INFOTHÈQUE LÉONARD DE VINCI.....	33
1.1.	<i>Descriptif de PRISME.....</i>	34
1.2.	<i>L'Infothèque Léonard de Vinci</i>	37
2.	ÉLÉMENTS DE L'EXISTANT À ÉTUDIER.....	38
2.1.	<i>Collections existantes, offre existante sur l'île.....</i>	38
2.2.	<i>Les moyens</i>	40
2.3.	<i>Identification des publics et de leurs besoins.....</i>	41
2.4.	<i>Partenariats éventuels à envisager</i>	42
3.	DÉMARCHE ADOPTÉE	42
3.1.	<i>Lectures sur les besoins de ce public</i>	42
3.2.	<i>Croiser les données</i>	43
3.3.	<i>Statistiques et sources écrites institutionnelles</i>	44
3.3.1.	Les descriptifs d'établissement.....	44
3.3.1.1.	Université	44
3.3.1.2.	Technopole	45
3.3.2.	Les chiffres	45
3.4.	<i>Visites et entretiens.....</i>	46
4.	BILAN DU DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE ET DE SES IMPRÉVUS.....	47
4.1.	<i>Le problème des locaux</i>	47
4.2.	<i>Découverte d'une autre dimension de la visite : la communication externe.....</i>	48
PARTIE 3 LA DÉFINITION D'UNE BIBLIOTHÈQUE D'UN TYPE NOUVEAU		49
1.	DES COLLECTIONS ATYPIQUES.....	49

2.	LES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES ET L'INTERNET.....	51
2.1.	<i>Construire un Système d'Information</i>	51
2.2.	<i>Une sélection de sites</i>	52
3.	ADAPTER LES SERVICES À UN PUBLIC PARTICULIER	55
4.	LE PERSONNEL	56
5.	LA COOPÉRATION ET LA MUTUALISATION DES RESSOURCES	58
	CONCLUSION	60
	BIBLIOGRAPHIE	63
	TABLE DES ANNEXES	70

Table des annexes

ANNEXE 1 : CARTE DE L'ÎLE DE LA RÉUNION.....	I
ANNEXE 2 : INDEX DES SIGLES.....	II
ANNEXE 3 : EXTRAIT DU DÉCRET DE 1985 PORTANT CRÉATION DES SCD.....	III

Annexe 1 : carte de l'île de La Réunion



Annexe 2 : index des sigles

CCIR : Chambre de Commerce et d'Industrie de La Réunion

CINOR : Communauté des communes du Nord

DIPAL : Division de la Logistique et du Patrimoine (service de l'Université)

IAE : Institut d'Administration des Entreprises

BU : Bibliothèque universitaire

BUDL : Bibliothèque universitaire Droit-Lettres

BUS : Bibliothèque universitaire de Sciences

PEB: Prêt entre bibliothèques

Annexe 3 : extrait du décret de 1985 portant création des SCD

Décret n° 85-694 du 4 juillet 1985 modifié relatif aux services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur relevant du ministère de l'Éducation nationale

TITRE Ier : Services communs de la documentation des universités

Art. 1^{er}. - Le service commun de la documentation, créé par délibération statutaire du conseil d'administration de l'université, a notamment pour fonctions :

- De mettre en œuvre la politique documentaire de l'établissement, de coordonner les moyens correspondants et d'évaluer les services offerts aux usagers ;
- D'acquérir, de gérer et de communiquer les documents de toute sorte qui appartiennent à l'établissement ou qui sont à sa disposition ;
- De participer, à l'intention des utilisateurs, à la recherche sur ces documents, à la production de l'information scientifique et technique, à sa diffusion ainsi qu'aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'établissement ;
- De favoriser par l'action documentaire et l'adaptation des services toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue et de la recherche ;
- De coopérer avec les bibliothèques qui concourent aux mêmes objectifs, quels que soient leurs statuts, notamment par la participation à des catalogues collectifs ;
- De former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique.

Les services chargés de la documentation sont ouverts aux usagers et aux personnels des établissements. Ils sont également ouverts à d'autres utilisateurs dans des conditions précisées par les autorités responsables.