



HAL
open science

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation ? Le logiciel de bibliothèque

Typhaine Abraham

► To cite this version:

Typhaine Abraham. Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation ? Le logiciel de bibliothèque. Sciences de l'information et de la communication. 2009. dumas-01556453

HAL Id: dumas-01556453

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01556453>

Submitted on 5 Jul 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Typhaine ABRAHAM

MASTER 1, MENTION ICD

(Option : Sciences de l'Information et du Document)

Année Universitaire 2008-2009

MEMOIRE DE STAGE

Mission effectuée du 20 avril 2009 au 12 juin 2009

à
La GMF Vie
Ermont

**Comment gérer et valoriser un fonds
documentaire en entreprise à l'aide d'un
outil de médiation ?
Le logiciel de bibliothèque**

Sous la direction de :
M. J. SCHÖPFEL (responsable universitaire)
M. D. de LONGRAYE (tuteur professionnel)

Soutenu le 30 Juin 2009 à l'UFR IDIST
Université Charles de Gaulle, Lille3
UFR IDIST
BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq cedex

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?



Sommaire

Partie 1 : Présentation du contexte

1.	Le marché français de l'assurance vie	8
1.1.	Définition et vocation de l'assurance vie.....	8
1.2.	Tendances et évolutions du marché français de l'assurance vie	10
1.3.	Les différents opérateurs sur le marché de l'assurance vie	11
2.	Présentation de l'entreprise : La GMF Vie.....	12
2.1.	La Covéa: numéro 1 en assurances de biens de particuliers, sur le marché automobile et en protection juridique	12
2.2.	Le groupe GMF: premier assureur des agents des services publics.....	13
2.3.	La GMF Vie filiale du groupe GMF	15
3.	La fonction documentaire au sein de la GMF Vie.....	19
3.1.	Le positionnement de la documentation	19
3.2.	Missions et activités de l'entité Documentation & Veille	21
3.3.	Fonctionnement de l'entité et répartition des tâches.	24
3.4.	La médiathèque	30
3.4.1.	La médiathèque et son fonctionnement	30
3.4.2.	Typologie fonds documentaire de la médiathèque de GMF Vie.....	34
3.4.3.	Les utilisateurs de la médiathèque et leurs besoins documentaires et informationnels	36

Partie 2: Le projet d'informatisation de la médiathèque

1.	Rappel de ma mission et de ses enjeux.....	39
2.	Le projet d'informatisation de la médiathèque.....	40
2.1.	Le logiciel de bibliothèque : pour une gestion raisonnée du fonds documentaire.....	40
3.2.	Petit historique du projet	40
3.3.	Objectifs et grands principes de l'informatisation de la médiathèque	41
3.4.	Méthodologie et planning	42
4.	Préparation de l'informatisation	44
4.1.	Analyse de l'existant	44
4.1.1.	Etat des lieux.....	44
4.1.2.	Analyse des usages	44
4.2.	Élaboration des livrables attendant à la mise en place du logiciel.....	48
4.2.1.	Cahier des charges techniques (disponible en annexe)	48
4.2.2.	La note de cadrage	50
4.3.	Rencontre avec la DSI	53
4.3.1.	Une rencontre trop tardive	53
4.3.2.	Contraintes et freins venant de la DSI	54
5.	Réflexions sur l'intégration de l'outil au sein de l'entreprise.....	55
5.1.	Le logiciel comme médiateur.....	55
5.2.	Les enjeux de l'informatisation de la médiathèque de la GMF Vie.....	57
5.3.	L'évolution des usages.....	58
5.4.	Comment déployer et conduire le changement ?.....	59
	Conclusion et prise de recul	61
	Bibliographie	63
	Webographie.....	64
	Annexe 1: Plan de classement de la médiathèque	66

Annexe 2: Modèle de fiche bibliographique	69
Annexe3: Spécimen d'un Bon de commande	70
Annexe 4: Récapitulaf des missions de stage confiées	71
Annexe 5: Guide d'entretien version "Utilisateurs"	78
Annexe 6: Guide d'entretien version "Documentalistes"	79
Annexe 7: Compte-rendu de l'entretien avec une non utilisatrice.....	80
Annexe 8: Compte-rendu de l'entretien avec une documentaliste	82
Annexe 9.....	84
Annexe 10 : Devis de la société Biblibre pour le logiciel Koha.....	85
Annexe 11: Devis de la société PMB services pour son logiciel éponyme.....	86
Annexe 12: Circuit des demandes informatique à la GMF Vie	87
Annexe 13: Cahier des charges techniques	88

Remerciements

*Merci à Joachim SCHÖPFEL,
Merci à Chérifa BOUKACEM ZEGHMOURI,
Merci aux documentalistes, Catherine GAULTIER, Catherine BELLEVILLE ainsi que Malika HERRY,
Merci à Damien de LONGRAYE,*

Introduction

Le rôle des professionnels de l'information a réellement changé et évolué depuis plusieurs années. Les NTIC¹, avec Internet et le Web 2.0 ont un rôle essentiel dans notre société et sont désormais à prendre en compte dans tout projet entreprise.

Gérer et valoriser correctement et intelligemment les différents ouvrages dans une entreprise, et pouvoir exploiter et tirer profit de son vivier informationnel, implique un jour ou l'autre de passer par l'informatisation de quelques tâches documentaires. La documentation se doit de profiter des avantages et des avancées technologiques qu'offre l'informatique car de nos jours, une gestion manuelle n'est plus pensable.

La médiathèque de la GMF Vie, n'a pas réussi à se repositionner à temps dans cette société de l'information pour répondre aux nouvelles attentes de ses utilisateurs, et c'est pourquoi, aujourd'hui se pose la question de l'informatisation de la médiathèque.

Mais alors, comment gérer et comment valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?

C'est ce que nous essaierons d'expliquer à travers ce mémoire en commençant par décrire ce fonds documentaire et les ressources qui le composent. Nous présenterons également les utilisateurs de la médiathèque afin de se faire une idée un peu plus précise des premiers concernés par la médiathèque. Puis nous effectuerons une analyse de l'existant en procédant par un état des lieux puis une analyse des usages. Ensuite, nous expliquerons l'élaboration des livrables indispensables à la poursuite du projet: c'est à dire le cahier des charges ainsi que la note de cadrage destinée au Directeur. Enfin, essaierons d'établir une réflexion à propos de l'intégration de l'outil au sein de l'entreprise.

¹ Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

Partie 1 : Présentation du contexte

1. Le marché français de l'assurance vie

1.1. Définition et vocation de l'assurance vie

L'Assurance

D'une manière générale, l'assurance peut être définie comme : *Une réunion de personnes qui, craignant l'arrivée d'un événement dommageable pour elles, se cotisent pour permettre à ceux qui seront frappés par cet événement, de faire face à ses conséquences.*

D'une manière plus précise, *l'assurance est une opération par laquelle une partie (l'assuré) se fait promettre, moyennant une rémunération (la prime) et en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie (l'assureur) qui, prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois des statistiques.*

L'Assurance vie

L'assurance-vie fait partie des assurances de personnes au même titre que l'assurance individuelle accidents et maladie et qui ont pour objet de garantir le versement d'une certaine somme d'argent (capital ou rente) lorsque survient un événement lié à la personne assurée : décès, accident, perte totale et irréversible d'autonomie... L'assurance vie est un produit d'assurance et d'épargne couramment utilisé pour bénéficier de conditions d'investissement juridiquement et fiscalement favorables.

On observe trois types de contrats qui ont, au niveau de la souscription, des limites différents en termes d'âges, ceci incluant des contraintes et des profils clients différents.

- L'assurance en cas de vie qui garantit le paiement d'un capital ou le service d'une rente à *l'assuré* si celui-ci vit encore au terme fixé du contrat (8-10 ans), ou (grâce à une contre assurance décès) à *ses bénéficiaires* s'il vient à décéder avant la date d'échéance du contrat. Cette formule est en fait semblable à une opération d'épargne. A côté des produits d'assurance en cas de vie, il existe des placements régis par le code des assurances, tels que les bons de capitalisation, mais qui n'offrent pas de "contre assurance décès", ni les avantages fiscaux liés à l'assurance vie.
- L'assurance en cas de décès dont l'objet est de garantir, en cas de décès de l'assuré, le paiement d'un capital ou rente à ses bénéficiaires. Il peut s'agir d'un contrat *temporaire-décès* qui, comme son nom l'indique, garantie jusqu'à une date fixée à l'avance, ou d'un contrat *vie entière* dont la garantie couvre l'assuré jusqu'à sa mort.
- L'assurance mixte qui est une combinaison des deux.

Les supports d'investissements

Il existe trois types de supports d'investissements :

- Les contrats en euros : ce sont des contrats destinés à ceux qui souhaitent investir en toute tranquillité. Le principal atout des contrats en euros est en effet la sûreté du placement. Ces contrats sont peu sensibles aux aléas de la Bourse.
- Les contrats en unités de compte : destiné aux souscripteurs qui recherchent un investissement à long terme et qui sont prêts à accepter les risques inhérents aux fluctuations des marchés financiers. Les contrats en unités de compte, appelés aussi contrats à capital variable, sont des contrats d'assurance vie qui n'ont pas pour référence une monnaie mais des unités de compte, qui peuvent être des parts ou des actions de valeurs mobilières ou immobilières (Sicav, actions, obligations, parts de fonds commun de placement,...). Ces contrats permettent un investissement diversifié sur les marchés financiers et immobiliers.
- Les contrats multi supports : les contrats multi supports comportent à la fois un fond en euros et un fond en unité de compte.

Même si le contrat est doté d'une logique de liberté de versement, l'objectif premier de la compagnie d'assurance Vie reste l'incitation au reversement (qui n'est pas à la base obligatoire) de l'assuré. Pour le provoquer, plusieurs canaux de distribution sont mis en place : les forces de ventes directes (les conseillers GMF, par exemple) et la « Vente A Distance ».

La vocation de l'assurance vie

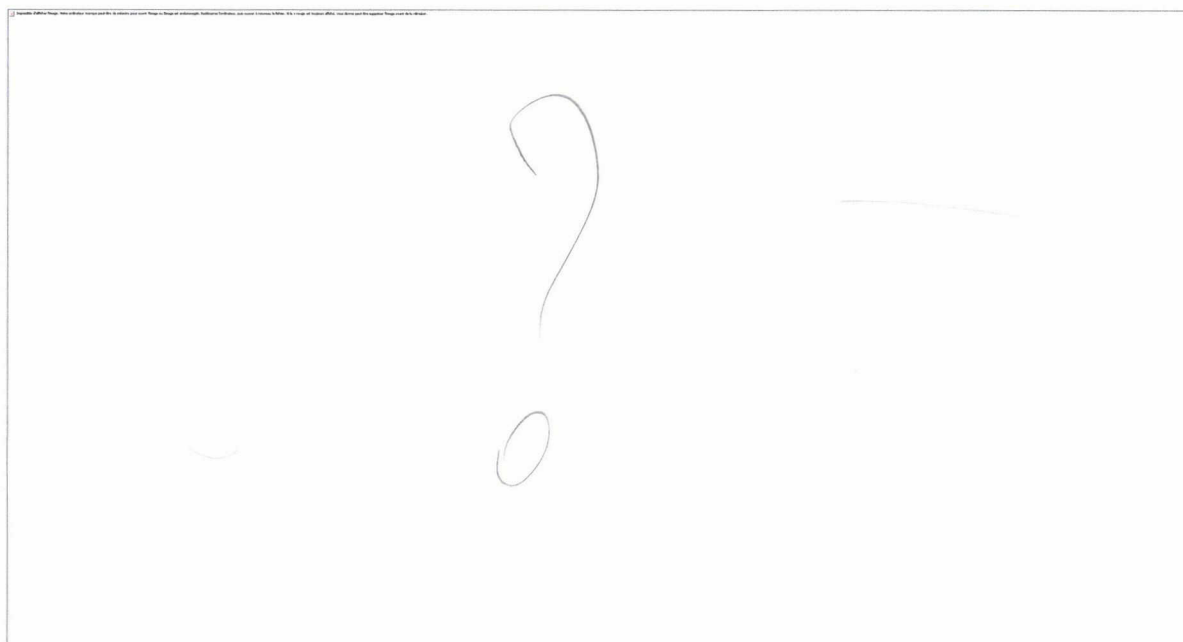
La définition même de l'assurance montre qu'elle résulte d'un besoin de protection de la part de l'individu (ou collectivité). La protection recherchée vise tant les patrimoines que les personnes. En effet, certains événements peuvent frapper la vie d'une personne. Il peut s'agir d'accidents corporels, de maladies ou même de décès. Dans ce cas, l'assurance en cas de décès permet à la victime ou à ses proches de bénéficier d'une certaine somme d'argent pour faire face, financièrement, à cet événement.

D'autres événements de types conjoncturels tels que la perte d'un emploi, une retraite de plus en plus faible conjuguée avec une espérance de vie plus longue (...) peuvent conduire l'individu à la constitution d'un capital par le biais d'une assurance en cas de vie.

Ces événements constituent des risques tant qu'ils restent *futurs* et *incertains*. C'est précisément contre ces risques que l'assurance vie propose de protéger l'individu. C'est pourquoi la notion de risque en assurance est fondamentale : sans l'existence d'un risque, l'assurance n'a plus de raison d'être.

1.2. Tendances et évolutions du marché français de l'assurance vie

Le Chiffre d'Affaires de l'assurance vie est en progression constante depuis ces dix dernières années, 2007 a cependant marqué un tournant comme en témoigne le graphique ci-dessous:



Evolution du Chiffre d'Affaires de l'assurance vie et capitalisation (en M€)

A fin 2008, les cotisations en assurance vie et capitalisation s'élevaient donc à 122,5 Milliards d'Euros. En sachant que le taux de détention des ménages français en produits **d'assurance vie, PEP, et épargne retraite** est de **43,7%**². (Nous verrons plus bas, qu'en 2009, alors que la crise est toujours présente, le Chiffre d'Affaires de l'assurance vie regagne du terrain.)

² Source : *Les revenus et le patrimoine des ménages*, édition 2009, INSEE, Taux de détention des ménages français en produits d'assurance vie, dernière étude: 2004.

1.3. Les différents opérateurs sur le marché de l'assurance vie

LES PARTS DE MARCHÉ DES PRINCIPAUX GROUPES D'ASSURANCE EN VIE ET CAPITALISATION³

		Part de marché 2008	Part de marché 2007
1	CNP	18,4 %	18,5 %
2	Crédit Agricole (Groupe)	13,2 %	15,7 %
3	AXA France	8,6 %	8,2 %
4	Generali	7,7 %	6,8 %
5	BNP Paribas Assurance	7,6 %	7,4 %
6	Crédit Mutuel - CIC	7,1 %	7,2 %
7	Société Générale	6,6 %	6,6 %
8	AGF	4,3 %	3,8 %
9	La Mondiale	3,6 %	3,4 %
10	Aviva	3,4 %	3,6 %
11	Natixis Banque Populaire	3,4 %	3,3 %
12	Groupama - Gan	2,9 %	2,8 %
13	Groupe Covéa	2,5 %	2,4 %
14	HSBC-CCF	1,5 %	1,3 %
15	Macif	1,4 %	1,2 %
	Total des 15 groupes	92,2 %	92 %

Le Groupe Covéa reste stable. Il conserve la 13^{ème} place avec une part de marché de 2,5 % (contre 2,4 % en 2007) .

³ Source : Toutes les données proviennent de la FFSA.(=Fédération Française des Sociétés d'Assurances.)

En 2008, le marché de l'assurance vie reste encore fortement concentré. Les 15 premiers groupes sont les mêmes qu'en 2007 et totalisent à eux seuls 92,2 % du marché.

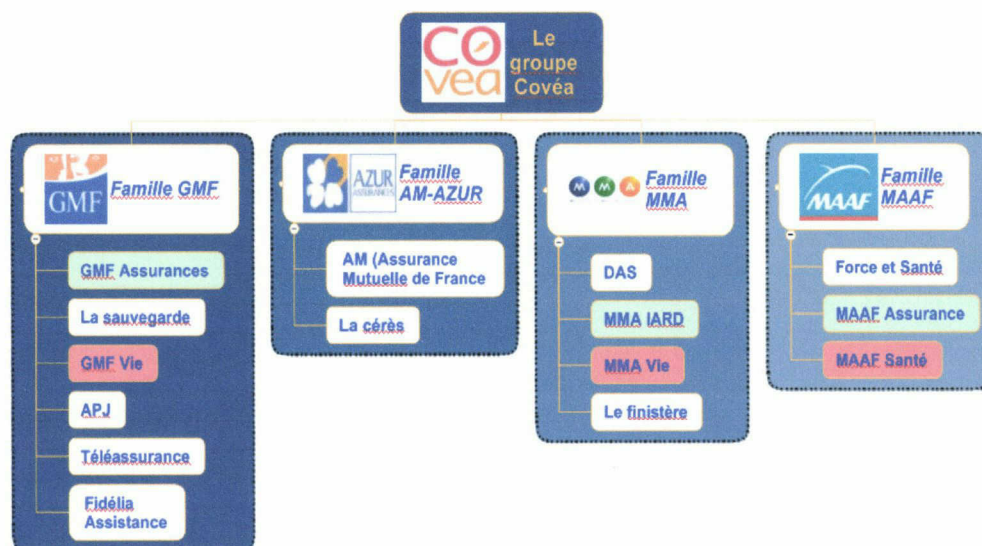
2. Présentation de l'entreprise : La GMF Vie

2.1. La Covéa: numéro 1 en assurances de biens de particuliers, sur le marché automobile et en protection juridique

Covéa est une SGAM c'est-à-dire une Société de Groupe d'Assurance Mutuelle. La SGAM est un outil juridique et financier qui permet de structurer un groupe, tout en permettant à ses différents membres de développer des solidarités et de conserver leur propre autonomie. Pour résumer, on peut comparer une SGAM à un pacte de famille avec des valeurs communes. Pour Covéa, les valeurs communes sont les coordinations de l'informatique, des achats, de l'assistance...

C'est en 2005 que la GMF adhère à la SGAM Covéa, aux côtés de la MAAF et de MMA. En voici donc sa composition:

Covéa est un groupe dont les actions sont régies par un pacte de famille dont les principes fondateurs sont la primauté, la parité et la pérennité des mutuelles.



Cartographie des différentes sociétés de la SGAM Covéa⁴

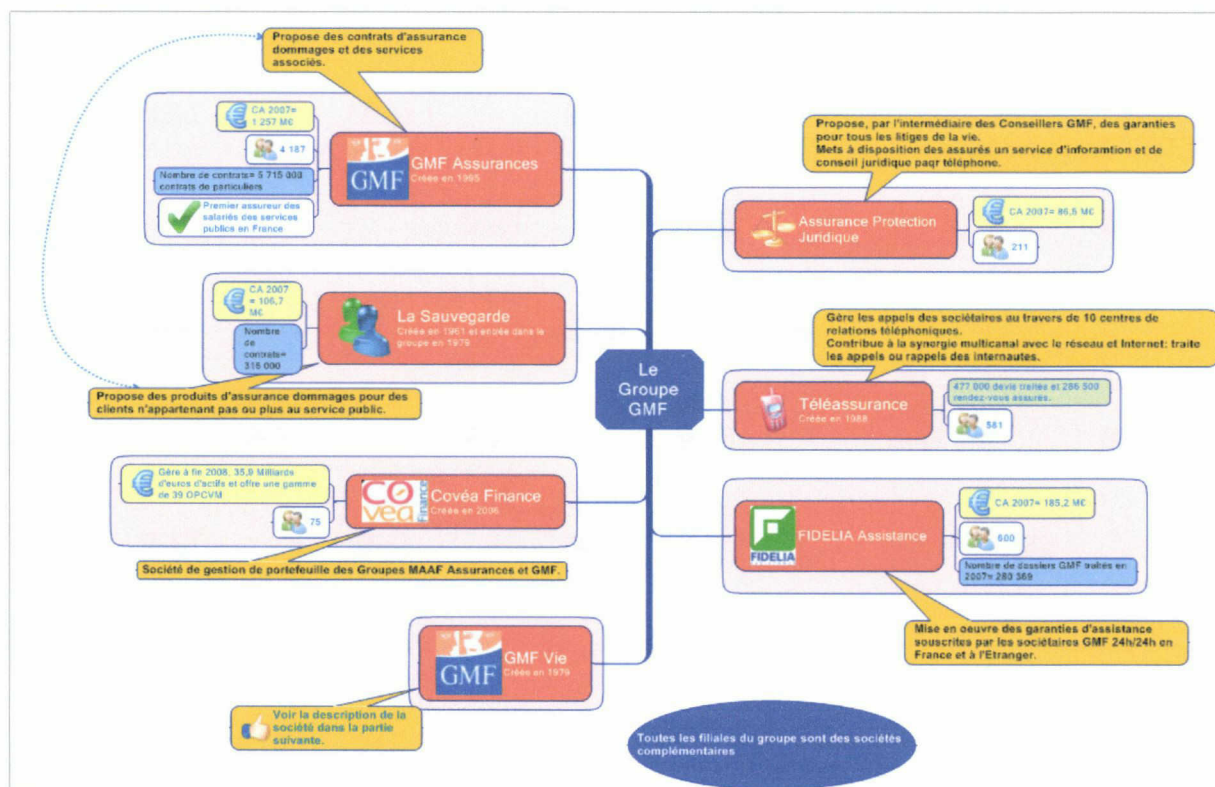
⁴ Elaborée à partir des données disponibles sur le site www.covea.fr.

Ce grand groupe mutualiste devient alors leader sur le marché de l'assurance des particuliers en France.

2.2. Le groupe GMF: premier assureur des agents des services publics

C'est en 1934 que la GMF (Garantie Mutuelle des Fonctionnaires), société d'Assurance Mutuelle, est créée par des fonctionnaires pour des fonctionnaires. Elle occupe la deuxième place au niveau des assureurs de particuliers en France, assurant ainsi près d'un fonctionnaire sur trois. Aujourd'hui, pour ce qui concerne l'activité Vie, cette catégorie d'actifs reste majoritaire, mais le groupe assure plus largement toute personne désirant détenir un tel contrat. En ce qui concerne les contrats IARD (Incendie Accidents Risques Divers), la GMF demande l'agrément « Fonction Publique » et applique ainsi des tarifs préférentiels. Si une personne veut souscrire un contrat IARD et qu'elle n'est pas fonctionnaire, elle doit s'adresser à une filiale de la GMF appelée « La Sauvegarde ».

La GMF est donc la **Maison mère du groupe** et **contrôle 8 filiales**, chacune spécialisée dans un métier particulier :



Cartographie des descriptions et caractéristiques des différentes filiales du groupe GMF

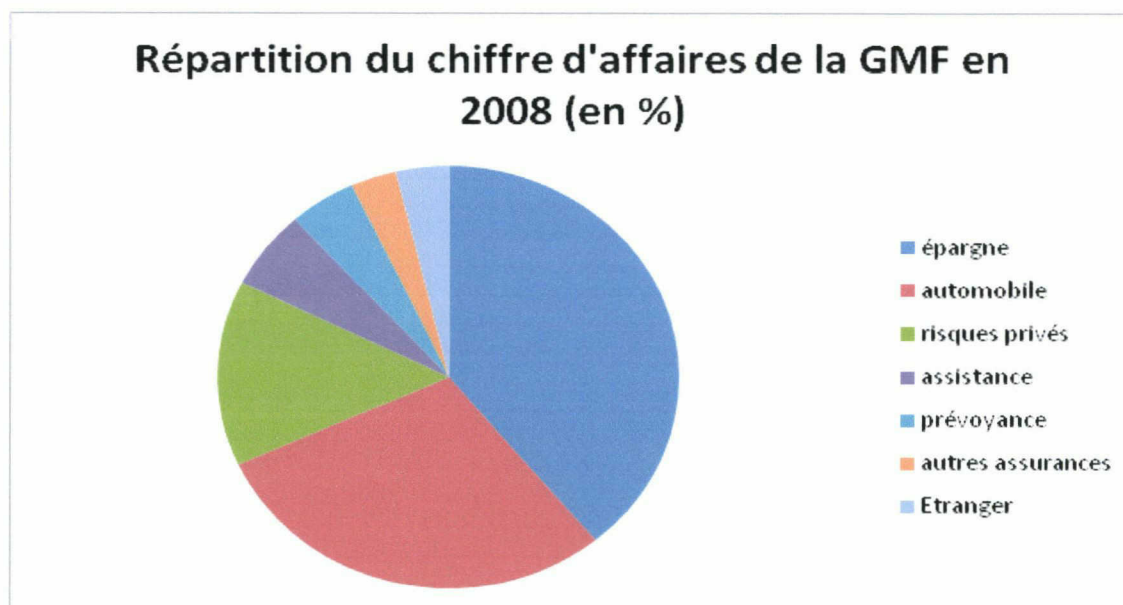
Grâce à ses différentes filiales, la GMF propose une gamme complète de produits et de services:

- Assurances dommages : Automobile, Habitation, 2 Roues, Bateau, etc.

- Assistance
- Protection Juridique
- Assurances de personnes : Accidents, Santé
- Épargne
- Prévoyance
- Crédits à la consommation
- Placements financiers

➤ Les chiffres clés de 2008 de la GMF

Le Chiffre d'Affaires de la GMF est de 3 022 Millions d'euros réparti comme suit :



Le nombre de sociétaires de la GMF en 2008 était de 3 130 000 soit 30 000 clients en plus qu'en 2007.

Quant à son effectif en 2008, la GMF comptait 6 014 collaborateurs se répartissant les moyens de distribution suivants:

- **Un réseau de 398 agences GMF** et antennes, sur toute la France : 1976 conseillers en agence dont 78 Conseillers Financiers, le reste étant composé de Conseillers Assurance et Épargne et Responsables d'agence.

- **La Relation à distance** : La GMF est leader en vente à distance de contrats d'assurance vie et IARD⁵
- **GMF en Ligne : 0 820 809 809** : 10 Centres de Relation Téléphonique, avec 445 téléconseillers qui y travaillent.
- **www.gmf.fr** : complet et convivial, le site internet GMF offre toutes informations nécessaires sur l'offre de produits et services et contient un espace dédié aux Sociétaires. Aujourd'hui il est possible d'effectuer ou de demander des devis, d'effectuer des simulations Épargne, crédit, etc.

Hormis la spécificité liée à son origine (une assurance de fonctionnaires pour fonctionnaires), la GMF sur sa filiale d'assurance, s'est développée historiquement au travers de la vente à distance. Le client est contacté par courrier, téléphone, e-mail afin qu'il souscrive un contrat, ou bien qu'il procède à un versement sur un contrat déjà ouvert. Bref, son réseau de distribution couvre tous les moyens de communication à sa disposition.

La GMF c'est aussi 6 millions d'agents du Service Public, dont 2 500 000 agents de la Fonction Publique d'Etat, 1 600 000 salariés de la Fonction Publique Territoriale, 1 000 000 employés issus de la Fonction Publique Hospitalière et 840 000 employés des Entreprises Publiques

2.3. La GMF Vie filiale du groupe GMF

Créée en 1979, la GMF Vie est aujourd'hui une société anonyme au capital de 143 737 152 euros. Filiale du groupe Covéa, ses responsables sont Patrice Forget(Président) et Didier Ledeur (Directeur Général). Ses locaux sont situés à Ermont (Val d'Oise) depuis 1992, même si son siège social reste celui de GMF Assurances, 76 rue de Prony dans le 17ème arrondissement de Paris.

Cette société a pour objet la conception, la commercialisation et la gestion de produits d'assurance de personnes, c'est à dire d'assurance vie et d'assurance décès. Elle est également promoteur d'OPCVM (Organisme de Placement Collectif en Valeurs Mobilières). Ces produits d'assurance possèdent donc aussi une forte vocation d'épargne et de placement.

La gamme de contrats actuellement commercialisée par la GMF Vie est proposée sur le site www.gmf.fr. En 2007, deux nouveaux contrats, Certigo en épargne et Accolia en prévoyance, sont venus enrichir la gamme de GMF Vie.

⁵ Incidents, Accidents et Risques Divers.

La GMF Vie propose donc une offre adaptée à la diversité des besoins en épargne et placement ainsi qu'en prévoyance familiale. L'offre épargne est performante et durable, les différentes distinctions de la presse spécialisée pour la qualité des performances et de la gestion financière des contrats GMF Vie en témoignent. (Trophée d'Or 2008⁶ du meilleur contrat d'assurance vie multisupport pour le contrat Multéo et Label d'Excellence⁷ pour le contrat Altinéo)

La vente à distance étant dès l'origine la politique de l'entreprise, la GMF Vie possède donc à ce jour une base clients riche en données qui permet d'optimiser la personnalisation des mailings et le traitement client.

La vente à distance occupe, en effet, une place particulière dans la stratégie de l'entreprise, elle représente 70% de son chiffre d'affaires.

Au niveau commercial, la GMF Vie travaille sur deux axes : d'une part, la fidélisation qui consiste à contacter une personne déjà cliente en essayant de provoquer le versement sur un contrat ouvert le permettant, ou l'ouverture d'un nouveau contrat. D'autre part, la prospection qui consiste à proposer un contrat à une personne qui n'est pas cliente GMF Vie, ceci étant principalement fait sur les sociétaires GMF. Dans ce cas, la politique mise en place est de prospector des personnes clientes GMF IARD.

- La clientèle de la GMF Vie

À début 2008, la GMF Vie compte **636 526 clients pour 721 985 contrats en portefeuille**, soit plus 6,3% par rapport à 2007. La clientèle de la GMF Vie est composée en **grande majorité de fonctionnaires et de salariés du secteur public**, bien que la société ait le droit de prospector toute la population des particuliers. Ce phénomène est dû au fait que, depuis sa création, la GMF Vie recrute essentiellement à partir du fichier des sociétaires GMF (le FICOM). Toutefois, l'entreprise s'oriente de plus en plus vers la distribution à une clientèle plus vaste.

Ci-après le tableau montrant le profil de la clientèle de la GMF Vie à fin 2008:

Hommes	51,4 %
Age moyen	50,6 ans
Ancienneté moyenne à la GMF Vie	9,3 ans
Pourcentage de sociétaires GMF	55 %

⁶ Distinction attribuée par Le Revenu.

⁷ Prix décerné par Les dossiers de L'Epargne.

Portefeuille moyen détenu en épargne	25 720 €
Portefeuille médian détenu en épargne	9 157 €
Concentration du CA	20% des clients épargne ayant versé en 2007 réalisent 84% du CA total
Catégorie professionnelle	71% des clients Épargne en portefeuille travaillent/ou ont travaillé dans le Service Public (6% pour les clients Prévoyance)

- Les chiffres-clés de la GMF Vie

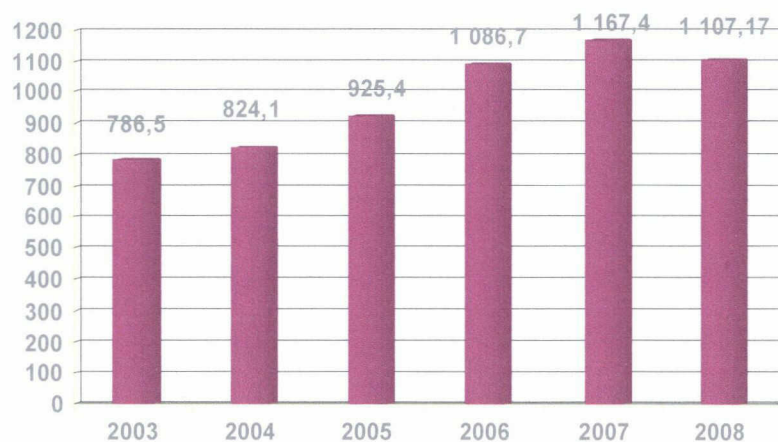
Les plus gros actionnaires de la GMF Vie sont :

- GMF Assurances : 62,51 %
- MMA IARD SA : 37,49 %
- AGMMA : 5 %

Ci-après, un graphique retraçant l'évolution du Chiffre d'Affaires de la société, avec en 2008, 1 107,17 M€ de Chiffre d'Affaires. Pour ce qui est de l'année 2009, les résultats sont époustouflants : rien qu'en mai 2009, GMF Vie a réalisé 142 M€ de Chiffre d'Affaires, ce qui représente +60% par rapport à mai 2007⁸.

En ce qui concerne les effectifs au 31 décembre 2008, 299 salariés dont 91 hommes travaillent à la GMF Vie. La moyenne d'âge des salariés est de 38 ans, en sachant que 80% des salariés ont moins de 45 ans.

⁸ Chiffre d'Affaires de la GMF Vie au 31 mai 2009 = 505,98 M€ en progression en 7,75% par rapport au CA au 31 mai 2008 (qui était de 470M€).



évolution du chiffre d'affaire de la GMF Vie depuis 6 ans en Millions d'euros.

Le marché en 2008 est globalement inférieur en termes de croissance mais les assureurs sont tout de même à la hausse en vie. De plus, cette baisse a touché tous les assureurs comme en témoigne le graphique page 7 sur les tendances et évolution du marché de l'assurance vie en France.

3. La fonction documentaire au sein de la GMF Vie

3.1. Le positionnement de la documentation

- La documentation au sein du service Etudes de Marchés

Le service Etudes de Marchés regroupe deux entités (on appelle cela « entité » car il y a un responsable pour deux domaines d'activités) l'entité Documentation & Veille et l'entité Etudes Marketing Vie comme le montre l'organigramme ci-dessous :



Le service Etudes de Marchés est rattaché à la direction Systèmes et Relations Clients et au département Etudes et Projets qui sont tous les deux dirigés par Daniel Dréan. Le département Etudes et Projets a pour principale mission l'exploitation des différents systèmes commerciaux et, pour se faire, regroupe les activités et métiers suivants : la segmentation, le scoring, le ciblage, les actions commerciales, la logistique et l'analyse

commerciale, les études marketing qualitatives et quantitatives, **la veille marchés et concurrence**, **la documentation générale** et la coordination des projets entre eux.

Comme l'ensemble des fonctions assurées par la Direction Systèmes et Relations Clients, la Documentation a vocation à être, en quelque sorte, un prestataire interne au service des autres entités puisque, son domaine d'activité consiste en la mise en commun des connaissances et des savoir-faire au sein de la GMF Vie.

Le fait que la Documentation se retrouve dans le même service que le marketing n'est pas anodin. Cela entraîne quelques impacts dans les activités et la gestion de l'entité Documentation & Veille. En effet, celle-ci est amenée à se concentrer de plus en plus sur des problématiques de veille, de concurrence, de marchés, de produits... Ce qui ne veut pas dire que le métier de documentaliste est mis de côté, bien au contraire, celui-ci évolue vers de nouvelles pratiques faisant ressortir les pratiques documentaires et informationnelles du monde de l'entreprise. Le métier des documentalistes de la GMF Vie migre vers des activités à forte valeur ajoutée pour l'ensemble de l'entreprise (pour ses enjeux économiques, commerciaux...) car elles participent et interviennent à des groupes de travail et des réunions (réunions « repérage d'idées et de bonnes pratiques »). À la GMF Vie, la documentation est donc à cheval entre la documentation et la veille et, le fait qu'il y ait des compétences croisées entraîne une certaine complémentarité des activités qui est un atout pour l'entreprise.

- Histoire de la documentation de la GMF Vie

Le centre de documentation existe depuis 1988 à la GMF Vie. Initialement rattaché au service Communication, il a été ensuite rattaché au service Produits et Marchés de septembre 2000 à juin 2007, avant d'être rattaché au service Etudes de Marchés.

Il compte aujourd'hui trois documentalistes en poste : Catherine Belleville, Catherine Gaultier et Malika Herry, auxquelles s'ajoute souvent une stagiaire, CFA ou CDD. Il est situé dans les locaux de la GMF Vie à Ermont (95), au quatrième et dernier étage de l'immeuble et en bout de couloir. Si la Documentation n'occupe pas une place physiquement centrale au sein de l'entreprise, son emplacement est apparemment connu de tous sans qu'il y ait besoin de le rappeler par une signalétique particulière autre que celle située sur la porte d'entrée. (« apparemment » car depuis qu'il n'y a plus de parcours des nouveaux arrivants au sein de l'entreprise, un petit nombre de nouveaux salariés qui tend chaque année à s'agrandir ne sait pas où se trouve la Documentation.) En fait, la Documentation n'est pas encore assez connue de tous, même si des présentations ou des visites ont été réalisées il y a quelques années pour certains.

La Documentation est sensée être un lieu de passage et d'échange où les utilisateurs savent qu'ils y trouveront attention et convivialité. Elle reste d'ailleurs toujours ouverte pour mieux répondre à leurs besoins. Cependant, la nouvelle configuration de l'espace (depuis le rattachement au service Etudes de Marchés) implique aux utilisateurs de déranger

systematiquement le travail des documentalistes. Ce qui peut devenir à terme un frein dans leurs démarches informationnelles.

3.2. Missions et activités de l'entité Documentation & Veille

Comme on l'a vu, l'entité Documentation & Veille est composée de trois documentalistes qui se répartissent diverses missions et activités, (voir cartographie ci-dessus) voyons désormais plus en détails à quoi correspondent ces activités :

- Les activités diverses

La gestion du fonds, des acquisitions (nouvelles parutions, demandes), des commandes et de l'intégration dans le fonds. (voir description de la médiathèque et de son fonctionnement plus bas).

Les recherches documentaires se répartissent en deux catégories : "les petites recherches" et "les grosses recherches".

Les petites recherches sont celles qui peuvent être rapidement satisfaites, dans le quart d'heure généralement, en utilisant les ressources disponibles en interne. Cependant celles-ci tendent à se raréfier pour deux raisons : l'Internet, apportant de plus en plus de réponses, est accessible à tous dans l'entreprise et les recherches se complexifiant de plus en plus tendent à devenir de grosses recherches. Ces dernières peuvent s'étaler sur plusieurs semaines voire plusieurs mois et demandent des investigations longues et parfois complexes auprès de diverses sources.

Les recherches documentaires sont répertoriées et conservées à la médiathèque en version papier, ce qui se révèle utile lors de demandes ultérieures proches de celles déjà effectuées voire redondantes avec ces dernières. (À ce titre, et au vu du nombre de demandes, j'ai proposé aux documentalistes de créer une base de données référençant toutes les recherches documentaires afin de leur faciliter leurs démarches lors de nouvelles demandes mais elles ne trouvaient cela pas utile, du fait que dans le monde des assurances, de nombreuses informations sont systématiquement à réactualiser...).

Certaines recherches visent à collecter des documents originaux mais la plupart demandent une mise en forme synthétique et la fourniture d'informations rapidement lisibles et exploitables. Les tableaux de données chiffrés sont souvent appréciés par les utilisateurs. Les documentalistes apportent une grande importance à la qualité du service rendu, les données transmises doivent donc être exactes, à jour et vérifiées par croisement de plusieurs sources. L'utilisateur doit pouvoir utiliser les données fournies par la Documentation en toute confiance. De plus, il arrive que ces informations soient diffusées à grande échelle ou à l'ensemble des salariés et aient des conséquences importantes en terme de décision ou d'action.

Le nombre totale de demandes en 2008 est de 451 recherches dont 291 « petites recherches » nécessitant peu de temps. (*Exemples : articles de presse, demandes de revues ou d'ouvrages, taux divers, orthographe, définitions, ...*)

- Les différents livrables:

L'animation de l'Observatoire de la concurrence

Dans le cadre d'une structure appelée Observatoire de la Concurrence, la Documentation a également pour mission de réaliser un travail de veille concurrentielle sur l'ensemble des sociétés du secteur banque assurance, particulièrement les concurrents les plus directs et les mutuelles, mais aussi de veille technologique sur les sociétés pratiquant la vente à distance, surtout les plus novatrices en matière de marketing, quelque soit leur secteur d'activité.

L'animation du « Book Concurrence »

Il s'agit d'un outil composé de deux modules synthétiques sur les produits concurrents de l'offre GMF Vie destinés aux forces de vente, c'est à dire, principalement aux conseillers financiers et autres conseillés présents dans les agences, sur le réseau.

L'animation de « Nos concurrents l'ont faits »

En tant que veille sur les nouveautés produits et services, ce document a pour principal objectif de recenser périodiquement (veille trimestrielle) les nouveautés produits en épargne et en prévoyance sur les périmètres de l'entreprise ainsi que les actions de communication et publicités mises en œuvre sur la période. C'est un document d'une soixantaine de pages qui présente également les principales tendances de la période.

L'animation de « Ligne de vie »

Les documentalistes participent à la réalisation d'études à l'échelle du groupe et mettent leurs compétences au service de la réalisation d'études menées en partenariat avec d'autres services ou collaborateurs.

Juin 2001 vit la parution de la première édition de " Lignes de Vie ", bilan annuel de l'assurance vie, réalisé par le service Produits et Marchés en collaboration avec le service Juridique et destiné à l'ensemble du groupe GMF. Alors que ce document était auparavant réalisé par le service Marketing, le rôle de la Documentation se limitant à la fourniture d'informations, désormais les documentalistes participent pleinement à sa rédaction et à sa conception.

On remarque bien par tous ces projets que l'entité Documentation & Veille s'oriente considérablement vers la veille et des rendus de travaux finis. Toutefois, la presse occupe aussi une place considérable dans les missions de l'entité. En effet, la Documentation gère les abonnements pour l'ensemble de l'entreprise, soit environ 104 abonnements. Ils sont traités par l'intermédiaire d'une centrale d'abonnements, Lavoisier Abonnements. La Documentation propose une quarantaine de titres en libre accès sur présentoir. Certaines personnes ou services disposent d'un abonnement individuel, les périodiques leur parviennent alors directement.

Parmi ces périodiques, on trouve des revues essentiellement hebdomadaires ou mensuelles, traitant notamment de l'assurance, des finances, du management, du marketing, de l'action commerciale... Certaines sont très spécialisées mais d'autres s'adressent à un plus large public. La Documentation est aussi abonnée à des lettres d'information sectorielles dans le domaine de la banque-assurance et du marketing direct ainsi qu'à des lettres de conjoncture publiées par des organismes tels l'Insee.

- La presse

La Documentation propose aux utilisateurs des panoramas de presse: Presse en Ligne et Presse FI. Le produit électronique baptisé Presse en Ligne accessible depuis leurs postes de travail grâce à la technologie intranet.

Environ 150 salariés sur 280 accèdent à Presse en Ligne.

Pour la réalisation de ce produit, la Documentation a fait appel à un prestataire de service, Plusquel'info.com (TNS), qui se charge de la pige électronique des périodiques, c'est à dire de la sélection, de l'indexation objective et subjective et de l'océrisation des articles, ainsi que des négociations avec le CFC⁹. Afin d'éviter toute perte d'information, les documentalistes effectuent un contrôle du travail du prestataire ainsi qu'un dépouillement parallèle, notamment sur les titres non traités par le prestataire.

L'outil Presse en Ligne permet de mettre à la disposition des salariés le panorama de presse hebdomadaire en texte intégral via un e-mail (push-mail). Il permet également aux utilisateurs d'accéder depuis leurs postes aux derniers panoramas de presse et à la base archives comprenant l'ensemble des articles de panoramas de presse quotidiens sur une période de un an glissant, y compris ceux non retenus pour le panorama de presse hebdomadaire. Cette base possède une fonction recherche en mode simple (mot-clé uniquement) ou avancé avec possibilité de croisement des critères, date, auteur et source

⁹ Je suis d'ailleurs intervenue sur une mission sur les droits d'auteurs (voir récapitulatif de mes différentes « petites » **missions en annexe**) : La déclaration des droits d'auteurs versés au CFC est obligatoire. C'est une déclaration au réel sur un an à partir des panoramas de presse réalisés. Pour le panorama électronique, il y a deux déclarations semestrielles, elles s'effectuent pour chaque média, en fonction du nombre d'articles et du nombre de destinataires sur le semestre. Pour le panorama papier, la déclaration est annuelle et s'effectue sur chaque média, en fonction du nombre de pages et du nombre de destinataires sur l'année.

grâce aux opérateurs booléens. L'objectif de cette fonction de recherche est également de permettre aux utilisateurs de se constituer leurs propres dossiers thématiques.

Cependant, si les utilisateurs s'accordent sur la qualité de l'outil Presse en Ligne, tous ne le maîtrisent pas. En effet, les documentalistes constatent lors de demandes de recherches que certains ne veulent pas ou ne savent pas utiliser l'outil de recherche¹⁰¹¹ et préfèrent que les documentalistes effectuent cette tâche à leur place.

A partir de ce panorama de presse général, la Documentation réalise Presse FI, panorama de presse spécialisé, hebdomadaire diffusé par fax et par mails aux conseillers financiers GMF Vie répartis dans toute la France, sur le réseau. Afin de s'adapter aux contraintes de ces hommes de terrain, ce panorama de presse est allégé afin de ne retenir que les articles apportant une information essentielle et pointue.

Le suivi de prestations et des budgets sur un ensemble de prestations : Pige électronique, Pige Communication Marketing Direct et Pige publicitaire est également un travail prenant beaucoup de temps.

3.3. Fonctionnement de l'entité et répartition des tâches.

➤ Le fonctionnement de l'entité

La Documentation propose chaque année une enveloppe budgétaire pour l'ensemble de son fonctionnement (hors ressources humaines), qui doit ensuite être validée par sa hiérarchie. La Documentation est bien intégrée au sein de l'entreprise et de ses supérieurs, qui, convaincus de son utilité, lui accordent généralement le budget nécessaire. Le budget (réalisé) 2008 était confortable, il s'élevait à 157 332 euros hors ressources humaines, et il est prévu 205 000 euros de budget pour 2009.

➤ Les prestataires

La Documentation a l'habitude de faire appel à des prestataires externes dans divers domaines, que ce soit pour réaliser un projet ponctuel ou des tâches récurrentes.

Le recours aux prestataires est pratiqué dans les cas où les compétences des documentalistes et le matériel disponible en interne ne permettent pas de réaliser un travail, par exemple pour des tâches qui pourraient être effectuées en interne comme la réalisation du panorama de presse électronique. Les documentalistes estiment en effet que

1010

¹¹Ce sera d'ailleurs un point important à retenir pour le choix du logiciel, il faudra qu'il soit au maximum intuitif, simple et proposant une aide à la recherche.

certaines tâches telles la numérisation à répétition sont inintéressantes au point de vue documentaire et trop consommatrices de temps.

➤ La gestion de l'espace

Les documentalistes sont réparties sur deux espaces distincts : le premier espace est en fait le bureau de Catherine B. et le second espace accueille les bureaux de Catherine G., et de Malika, une imprimante, un scanner, un poste informatique " utilisateur " supplémentaire et la médiathèque. La Documentation est donc un lieu de passage et d'échange mais peu d'utilisateurs s'assoient pour consulter sur place car cette pièce est aussi le lieu de travail de Catherine G. et de Malika.

L'espace de la Documentation déborde sur le couloir puisque c'est là que sont situés les présentoirs des nouvelles acquisitions (qui était néant pendant toute la durée de mon stage) et des périodiques. L'espace de lecture des périodiques est un peu plus loin dans le couloir, proche de la machine à café. Les périodiques ne sont théoriquement pas prêtés pour des raisons de fraîcheur de l'information. Cependant, il arrive que les utilisateurs puissent emprunter les périodiques pour la journée pour les feuilleter où ils le souhaitent.

Le fonds documentaire est éclaté au sein de l'entreprise dans la mesure où plusieurs services disposent d'un fonds décentralisé appelé fonds technique ou fonds spécialisé.

Enfin, faute de place, je n'ai pu avoir un bureau ni à l'intérieur ni proche du centre de documentation. J'ai donc partagé un bureau du service Modélisation et Segmentation, dans un autre couloir.

L'espace relativement réduit pose des problèmes pour la consultation des ouvrages sur place et pour la gestion des nouvelles acquisitions qui implique l'entrepôt de cartons, l'enregistrement des nouveaux ouvrages...

Voici les photos de l'espace alloué pour la médiathèque, les utilisateurs et les documentalistes.

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?



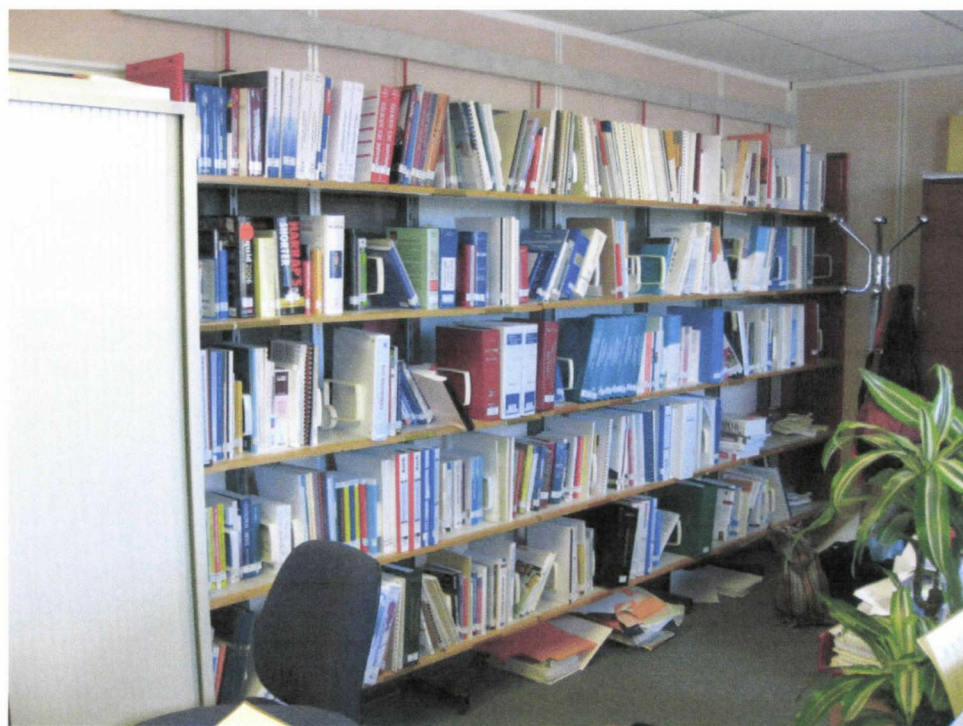
Présentoir des périodiques



La table de lecture



Les casiers en bois contenant les fiches bibliographiques et les fiches "rose" pour les prêts.



Les principaux ouvrages de la médiathèque (Première étagère)



Deuxième étagère

➤ La répartition des tâches

Chaque documentaliste est responsable d'un certain nombre de missions qu'elle gère du début à la fin. Outre les tâches documentaires, chacune est donc chargée des factures relevant de ses missions ainsi que des relations avec les prestataires. Seules les recherches documentaires et l'accueil des utilisateurs sont réalisés par toutes les documentalistes. Les fonctions au sein de la Documentation sont donc réparties ainsi :

- Catherine Belleville est responsable de la gestion centralisée des périodiques. Elle centralise les commandes d'abonnements et d'ouvrages avec mises à jour. Sont qualifiés de « périodiques »¹², les documents primaires suivants : les journaux, les magazines, les revues spécialisées, et les ouvrages comprenant des mises à jour (se présentant sous forme de classeur avec des fiches à mettre à jour très régulièrement). Ces périodiques sont soit utilisés pour la revue de presse puis mis à disposition sur la table de lecture, soit directement destinés aux différents services de la GMF Vie en qualité de fonds spécialisés ou fonds techniques (juridique, Ressources Humaines, Qualité, Informatique...). A fin 2008, 104 abonnements étaient souscrits.
- Catherine Gaultier est responsable de la gestion de la médiathèque (enregistrements, nouvelles acquisitions, budget, rangement...) mais ne s'occupe que des supports classiques c'est-à-dire des ouvrages sans mises à jour au cours de l'année. Elle s'occupe également de la réalisation et de l'animation de tous les livrables présentés dans la partie ci-dessus en collaboration avec les autres documentalistes et parfois même avec d'autres services (exemple de « Ligne de vie »).
- Malika Herry est responsable des panoramas de presse : une version électronique est diffusée chaque lundi aux salariés de la GMF Vie en ayant fait la demande et une version papier (Presse & Fi) diffusée chaque lundi aux correspondants Vie du réseau GMF (les conseillers financiers dans les agences). Notre troisième documentaliste est également responsable de l'Observatoire de la Concurrence avec Catherine G. et s'occupe de la réalisation et de l'animation de tous les livrables présentés dans la partie ci-dessus.

¹² Ces périodiques ne seront pas pris en compte pour le logiciel (pas de module de gestion des périodiques) excepté les ouvrages à mises à jour.

3.4. La médiathèque

3.4.1. La médiathèque et son fonctionnement

La médiathèque¹³ fait partie de l'entité Doc & Veille. Comme cela l'a été évoqué ci-dessus, la médiathèque est donc l'espace où est entreposé le fonds documentaire. Il n'y a jamais eu de logiciel de gestion pour le fonds documentaire, ni de base de données. Le catalogue est entièrement géré manuellement. La médiathèque dispose en tout et pour tout d'un espace d'environ 30 m². C'est un espace destiné, outre à accueillir les bureaux de Catherine G. et de Malika, à la salle de consultation du fonds documentaire et à l'accueil des utilisateurs. Ces derniers y disposent d'une table de lecture où Malika y dispose la revue de presse de la semaine sous format papier et quelques quotidiens. (Quotidiens d'information générale et économique, comme par exemple La Tribune, Le Figaro ou Les Echos).

Comme on le voit sur les photos présentées dans une partie ci-dessus, la structure et la configuration de cette médiathèque sont assez particulières. *Son fonctionnement* aussi est particulier, il est adapté et en adéquation avec l'objectifs de la médiathèque qui est de mettre à disposition des salariés de l'entreprise le fonds documentaire.

Voyons désormais plus en détails le fonctionnement de la médiathèque¹⁴

¹³ Personnellement j'aurai plutôt préféré le nom de « centre de documentation » pour qualifier la médiathèque mais « il est important de garder toujours les mêmes termes au sein d'entreprise pour ne pas perturber les salariés » (Catherine G.). De plus, à la GMF Vie, le centre de documentation est analogue à l'entité Documentation & Veille. La médiathèque représente simplement le fonds documentaire et l'espace qui lui est alloué.

¹⁴ Cette étape est importante dans la mesure où je dois mettre en place un logiciel pour la gestion du fonds documentaire, il est donc important de connaître en détails le fonctionnement de la médiathèque .

Activités	Comment l'activité est effectuée?	Quels sont les moyens mis en oeuvre?
Les suggestions d'acquisitions	<p>Suivi des nouvelles parutions et sélection des ouvrages à commander à l'aide des catalogues que les éditeurs et sociétés d'études envoient régulièrement.</p>	<p>Les sélections des titres à acquérir se font en fonction des centres d'intérêts de la GMF Vie et des problématiques plus ponctuelles. Il s'agit généralement d'acquisitions de nouvelles parutions ou de nouvelles éditions de titres déjà acquis. Un "book études" regroupe tous les catalogues ou présentations d'études reçus.</p>
	<p>Quand il s'agit des fonds spécialisés par services ou par métiers, il faut suivre les parutions et faire des propositions d'acquisitions aux différentes entités. L'entité détentrice d'un fonds spécialisé peut en outre demander des acquisitions précises.</p>	<p>Il faut également vérifier si la demande n'a pas déjà été effectuée et si l'ouvrage n'existe pas déjà dans un des fonds.</p>
	<p>NB: Tout autre salarié peut demander une acquisition dès lors qu'il peut en justifier le besoin. Le besoin d'acquisition d'ouvrages peut en outre être nécessaire pour réaliser une recherche d'information ou peut découler des résultats d'une recherche.</p>	
Les commandes et les achats	<p>Les achats sont gérés par l'intermédiaire d'une centrale d'achat, et de la librairie Lamy spécialisée en banque-assurance. Certains achats, tels les études sectorielles ou les rapports de certains organismes publics ou professionnels, s'effectuent directement auprès des producteurs.</p>	<p>Environ 200 achats d'ouvrages sont réalisées par an pour la bibliothèque et/ou les besoins des différents services de l'entreprise.</p> <p>Les achats se font souvent à l'initiative des utilisateurs puisque la Documentation assure aussi le rôle de centrale d'achat pour l'ensemble de l'entreprise, ce qui lui permet d'obtenir des tarifs avantageux et d'exercer un rôle de conseil en matière de choix d'ouvrage.</p>
	<p>Utiliser un bon de</p>	<p>Adresser la commande :</p>

	commande de la GMF Vie (Voir spécimen en annexe 3 p67) en indiquant bien la ligne d'imputation budgétaire correspondante.	<ul style="list-style-type: none"> • par mail pour la centrale d'achat LGDJ¹⁵ • selon les supports préconisés quand il s'agit d'une commande directe.
Le traitement des documents	L'ouvrage est en premier lieu enregistré dans le cahier d'inventaire.	L'enregistrement consiste en l'attribution d'un numéro d'enregistrement, la date de l'enregistrement, le titre, le lieu, la date de parution et mention de destinataire-localisation (le service) lorsque l'acquisition n'est pas destiné au fonds central de l'entreprise.
	Ensuite vient le traitement intellectuel de l'ouvrage.	<p>Les fiches bibliographiques (modèle disponible en annexe 2 p66) sont saisies par ordre de numéro d'inventaire dans le fichier Power Point de l'année en cours (voir exemple en annexe).</p> <p>La vedette matière, c'est à dire la rubrique du plan de classement (disponible en annexe 1 p63) à laquelle correspond l'ouvrage, est indiquée tout en haut de la fiche, elle servira à classer les fiches dans le fichier de type kardex¹⁶.</p> <p>Les fiches sont ensuite imprimées et reproduites sur fiches cartonnées au format du fichier de type kardex dans lequel elles sont classées selon le plan de classement.</p>
La diffusion des documents	La diffusion des documents	<ul style="list-style-type: none"> • Si le document est

¹⁵ Librairie centrale d'achats spécialisée dans le juridique. (www.lgdj.fr)

¹⁶ Sorte de petits casiers en bois.

	<p>passer par le traitement physique des ouvrages.</p> <p>Il existe deux traitements différents: l'un pour le fonds commun et l'autre pour les fonds spécialisés ou techniques.</p>	<p>destiné au fonds commun, une étiquette portant la cote est collée sur la tranche de l'ouvrage. Puis l'ouvrage est disposé sur l'étagère. Une fiche rose de prêt est également apposée à la fin de l'ouvrage. Celle-ci reprend les mentions de titre, d'auteur, la cote et le numéro d'inventaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le document est destiné à un fonds technique ou à un prêt permanent, une étiquette "prêt permanent" est apposée sur la tranche et aucune fiche de prêt n'est insérée.
La circulation des documents	<p>Les opérations de prêts et de retours sont gérées par l'utilisateur. Les documentalistes en surveillent le bon déroulement.</p>	<p>Les utilisateurs doivent remplir la fiche rose et la ranger dans un casier.</p> <p>Ils peuvent emprunter autant d'ouvrages qu'ils le souhaitent pour une période de trois semaines.</p>
	<p>NB: Ce système souple leur permet une certaine autonomie et ne nécessite pas la présence d'un documentaliste. Le délai de trois semaines n'est pas toujours respecté et certains utilisateurs oublient les ouvrages empruntés ou les stockent dans leur bureau ou service. Il est donc nécessaire d'effectuer régulièrement des relances.</p>	
La conservation des documents	<p>Les opérations de tri et de destruction sont effectuées une fois dans l'année. Il n'y a pas de constitution d'archive.</p>	

Le plan de classement est assez particulier car ce dernier mêle sujets (assurance, bourse, droit, Internet ...), métiers (formation, vente...) et types de documents (annuaires, guides, dictionnaires), ce qui rend complexe le classement d'un dictionnaire de l'Internet par exemple. Cependant ce plan de classement est connu des utilisateurs et apprécié des documentalistes ; (Voir le plan de classement en annexe 1 p63)

Notons que la Documentation fait partie du processus qualité de l'entreprise puisque, dans le cadre de la mise en place de la qualité totale dans l'entreprise, les procédures d'achat internes comme externes feront l'objet d'une démarche de qualité. (voir le bon de commande en annexe 3 p67)

3.4.2. Typologie fonds documentaire de la médiathèque de GMF Vie

Le fonds documentaire de la médiathèque est décentralisé en plusieurs lieux. Il y a le fonds commun et les différents fonds spécialisés.

Le fonds documentaire de la médiathèque est composé essentiellement de supports papiers. Elle dispose aussi d'autres supports (par exemple CD-Rom voire vidéos, leur acquisition résulte souvent de la politique de couplage gratuite CD-Rom/papier pratiquée par certains éditeurs) à jour en adéquation avec les centres d'intérêts et les problématiques de la GMF Vie. La quantité d'ouvrages est relativement faible car il y a très peu d'archives, beaucoup d'ouvrages sont remplacés chaque année par des éditions plus récentes. La médiathèque est donc composée d'environ 1000 documents papiers, d'une dizaine de CD-Rom et de quelques vidéos.

➤ La typologie des fonds documentaires est la suivante:

- dictionnaires et encyclopédies
- manuels de grammaire,
- plans et guides
- livres,
- annuaires spécialisés,
- circulaires,
- codes et ouvrages à mises à jour juridiques.

- rapports annuels, rapports d'associations professionnelles, et études de sociétés spécialisées,
- derniers numéros en version papier de la revue de presse,

- périodiques, certains numéros spéciaux ou hors-série de périodiques,
- guides.

Les thèmes traités correspondent aux différents métiers de l'entreprise de manière large. Le plan de classement thématique adopté (annexe 1 p 63) présente l'avantage d'être facilement compréhensible et utilisable par les utilisateurs qui peuvent ainsi effectuer eux-mêmes les recherches les plus simples. Les ouvrages portant sur l'assurance vie, le marché de l'assurance, les placements, la banque, la bourse, la prévoyance, la retraite, la succession représentent la partie la plus importante du fonds. Le marketing, le marketing direct ainsi que la fidélisation sont bien représentés puisqu'il s'agit de composantes essentielles dans la stratégie de l'entreprise. La documentation juridique spécialisée en assurance mais aussi générale tient également une place considérable étant donné l'importance de l'aspect juridique dans le secteur d'activité de l'entreprise. La médiathèque propose aussi des ouvrages spécifiques à certains métiers de l'entreprise comme la comptabilité, la gestion du patrimoine, le secrétariat, la communication, les ressources humaines ou la formation ainsi que des ouvrages plus généraux traitant notamment d'économie, parmi lesquels de nombreuses publications de l'Insee, permettant de mieux comprendre le contexte dans lequel se situe l'entreprise. Les rubriques " internet/intranet " ainsi que " qualité et service " se développent de plus en plus.

➤ Les fonds spécialisés ou fonds techniques

Plusieurs fonds appelés parfois « fonds techniques », parfois « fonds spécialisés » sont décentralisés et présents dans toute l'entreprise.

Bien que totalement gérés par la Documentation, ils sont localisés dans les services et sont considérés comme des prêts permanents. Les documents qui composent ces fonds sont identifiés par une pastille jaune. Dans chaque service concerné, un correspondant assure le rôle d'intermédiaire entre ses collègues et la Documentation. Plusieurs services bénéficient de ces fonds techniques : les services Actuariat, Courrier, Ressources humaines et Juridique. Mais cela peut évoluer. Ce dernier service possède le fonds technique le plus important étant donné le volume d'information nécessaire à l'activité juridique. Il est aussi celui qui demande le plus de rigueur et de vigilance de la part des documentalistes puisque le service Juridique fait partie du périmètre qualité et doit donc disposer en permanence des dernières mises à jour. Les CD-roms sont plus nombreux dans le fonds juridique que dans l'ensemble du fonds grâce à la politique de couplage papier/CD-rom pratiquée par les éditions Lamy et à la présence d'abonnements CR-rom juridiques.

Les documents en prêt permanent ou appartenant à un fonds technique peuvent aussi être empruntés. (ce qui est très rare de part la spécificité des ouvrages).

➤ La gestion de la circulation des documents

Dans le cadre d'une médiathèque d'entreprise, la finalité des documents est d'être utilisés au sein des services au moment opportun. De plus, les ouvrages empruntés ne devant pas sortir de l'entreprise, ils restent théoriquement accessibles en cas de besoin urgent. Les documentalistes font donc preuve d'une relative souplesse tout en restant vigilantes afin d'éviter les pertes liées notamment aux départs des collaborateurs ou à la circulation des ouvrages au sein des services. La gestion de la circulation des documents est donc entièrement manuelle, repose principalement sur une seule documentaliste et ne fait souvent pas preuve de rigueur. D'ailleurs, il n'y a jamais eu d'état du fonds¹⁷ de réaliser.

3.4.3. Les utilisateurs de la médiathèque et leurs besoins documentaires et informationnels

➤ Typologie des utilisateurs de la médiathèque

La médiathèque est ouverte à tous les salariés de la GMF Vie, son public est donc strictement interne.

Nous dirons cependant, que les premiers utilisateurs de cette médiathèque sont les documentalistes car l'entité Documentation et Veille, de part la nature de son activité, a besoin de disposer de nombreuses sources d'informations. C'est pourquoi, la médiathèque est très utile à l'entité elle-même.

Les autres utilisateurs potentiels de la médiathèque sont donc l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise. Il est difficile d'évaluer exactement le nombre de personnes se rendant à la Documentation pour user de la médiathèque, regarder des livres, chercher des informations, discuter avec les documentalistes. En effet, il n'y jamais eu aucune étude, ni statistique sur les us et coutumes de la médiathèque car la politique de la société veut qu'aucun soucis de rentabilité ne soit adossé à la médiathèque. Elle est là pour rendre service aux différents salariés de la GMF Vie. Cependant, cette particularité entraîne un manque d'information quant à la typologie des utilisateurs de la médiathèque, ainsi qu'à leurs besoins et à la circulation des ouvrages (manque de rigueur et on ne connaît pas le nombre de personne empruntant des livres).

Toutefois, les documentalistes, travaillant au sein de la médiathèque, connaissent bien les personnes qui la fréquentent. Les juristes sont certainement les plus forts consommateurs d'informations. La médiathèque compte également des utilisateurs réguliers parmi les fonctions de recherche et développement, de marketing ou commerciales (service Relations Clients, Relation réseau et Vente à distance).

Les cadres sont davantage utilisateurs, ce qui peut s'expliquer par le fait qu'ils sont souvent décisionnaires et responsables de projets. Certains métiers, devant remplir des

¹⁷ Le logiciel devrait pouvoir pallier cette carence.

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?



contraintes de rentabilité, n'ont pas le besoin ni le temps de s'adresser à la Documentation ou de se rendre à la médiathèque.

Pour conclure sur les utilisateurs de la médiathèque nous dirons que c'est un public hétérogène car composé de divers corps de métiers mais ayant des buts communs qui sont principalement servir les différents enjeux de leur société d'assurance vie, épargne et placement.

➤ Les besoins documentaires et informationnels des utilisateurs

Les besoins documentaires et informationnels des utilisateurs sont donc divers. Ils découlent le plus souvent du métier qu'ils exercent dans l'entreprise mais aussi de leur fonction et des projets qu'ils entreprennent. En effet, les comportements documentaires des utilisateurs s'organisent par rapport à leurs propres activités.

Partie 2 : Le projet d'informatisation de la médiathèque

2. Rappel de ma mission et de ses enjeux

Ma mission de stage consiste à réfléchir à la mise en place d'un projet d'informatisation de la médiathèque de la GMF Vie.

Cette mission est partie du constat que le fonds documentaire pouvait être davantage valorisé en utilisant les avantages offerts par la technique, mais aussi du souhait de la documentaliste en charge de la médiathèque d'améliorer la gestion pour exploiter le fonds documentaire de manière plus optimale.

L'objectif de ma mission est donc de concevoir un document présentant les diverses solutions à envisager pour le déploiement de l'outil afin de le présenter à la Direction. La nature de l'outil, en elle-même est déterminée, c'est le logiciel de bibliothèque. Mais il existe une offre de logiciels de bibliothèque très importante sur le marché et il existe également plusieurs possibilités pour le mettre en place (voir plus bas le schéma représentant trois pistes pour la mise en place du logiciel).

Une demande similaire avait été faite l'année dernière : la documentaliste avait simplement demandé un budget pour un logiciel en présentant quelques logiciels du marché, son but étant de faire appel à un prestataire extérieur. Cette demande a été refusé avec comme argument que la GMF Vie dispose de développeurs informatiques et que la solution pourrait être développée en interne plutôt que de faire appel à l'externalisation, principalement afin de limiter les coûts¹⁸.

Il s'agissait donc de prendre en considération l'environnement professionnel actuel de la médiathèque ainsi que l'environnement technique dans lequel devra se déployer l'outil (Qu'est ce que GMF Vie ? comment s'organise l'entreprise, les services ?, comment les utilisateurs utilisent la médiathèque... C'est ce que je me suis attelée à décrire dans la première partie de ce mémoire.) ainsi que l'existant en matière de techniques déjà en œuvre à la médiathèque (techniques de gestion du fonds, outils utilisés...) et enfin l'existant en matière de projet d'envergure touchant la documentation comme le projet d'intranet. (L'intranet de la GMF Vie est un projet en cours, il nous a été demandé de le prendre en compte pour le projet de la documentation).

¹⁸ Nous comprendrons plus tard que l'externalisation est réellement une alternative, vu les difficultés rencontrées avec le service informatique.

3. Le projet d'informatisation de la médiathèque

3.1. Le logiciel de bibliothèque : pour une gestion raisonnée du fonds documentaire

Les problèmes actuels que rencontre la médiathèque : ce sont des problèmes d'ordre organisationnels principalement, tout est géré manuellement, puis un manque d'intérêt certain pour les tâches de bibliothéconomie (catalogage, indexation, rangement...)

Quelles seront les possibilités alors et les réponses que cet outil amènera à ces problèmes ?

Le logiciel de bibliothèque aide à la gestion documentaire dans la mesure où il recense tous les ouvrages dans un catalogue. En effet, un tel logiciel sert à la gestion des ressources d'une médiathèque et permet d'intégrer toutes les ressources qui composent le fonds documentaire quelque soit leur support. Les ressources sont décrites dans une base de données qui est accessible de tous les postes de l'entreprise donc de tous les salariés. (Disponibilité du logiciel en réseau)

L'objectif final de la gestion de l'information est de rendre efficace le fonds documentaire de la médiathèque en améliorant ses missions afin qu'elle réponde au mieux aux besoins et attentes de tout le public interne. En effet, le référencement de l'information dans une base de données s'avère indispensable dans une société de l'information qui exige facilité, rapidité et efficacité de l'accès aux ressources.

3.2. Petit historique du projet

La Documentation n'a jamais utilisé de logiciel documentaire. Elle avait cependant, il y a quelques années, le projet d'acquérir Spirit, un logiciel documentaire en langage naturel. Bien que validé sur le principe, ce projet n'a jamais franchi toutes les étapes hiérarchiques et techniques nécessaires pour être adopté. Les documentalistes tenaient absolument à posséder ce logiciel en langage naturel car elles jugeaient, à l'époque, les autres logiciels plus traditionnels dépassés. A terme, Spirit aurait permis de fusionner toutes les bases de la Documentation (la médiathèque, les bases de Presse en Ligne) et donc de simplifier et d'accélérer la gestion des tâches documentaires ainsi que les recherches.

Un autre projet, porté par l'une des documentalistes, consistait en un portail d'accès aux ressources documentaires de GMF Vie dont la médiathèque. Ce projet d'informatisation de la médiathèque datant des années 1999-2000 n'a pu aboutir en raison d'un projet d'intranet groupe c'est-à-dire un projet de plus grande envergure et destiné à un plus grand nombre de personnes.

La prise en compte de ces différents projets soldés par des échecs est donc importante pour le projet que j'entreprends. Il est nécessaire de comprendre pour quelles raisons ces projets n'ont pas aboutis pour ne pas réitérer ces échecs. L'abandon de ces projets est

principalement dû à des changements profonds d'organisation de l'entreprise et à des problèmes de coûts. Par rapport à la taille de l'entreprise, les coûts étaient trop élevés, d'autant plus que la documentation n'est pas une priorité pour GMF Vie. Nous verrons par la suite,

Depuis, en attendant qu'un logiciel de documentation soit enfin opérationnel, la gestion de chaque activité documentaire est donc plus ou moins informatisée et organisée individuellement sur des fichiers créés à l'aide de logiciels bureautiques ou encore manuellement. Généralement, ces fichiers sont sous format fermé (Word, PowerPoint...), peu harmonisés entre eux et disponibles soit sur l'ordinateur personnel de chaque documentaliste soit sur un fichier commun en lecture seule sur le réseau de l'entreprise (GMF Vie ne dispose pas encore d'un intranet ni d'un portail d'entreprise). La question qu'on pourrait alors se poser est la suivante : Mais pourquoi ce projet d'informatisation de la médiathèque refait surface aujourd'hui ?

Le projet d'informatisation de la médiathèque est toujours plus ou moins resté en suspend, c'est un projet qui n'a jamais été réellement abandonné. Ce qui a été réellement abandonné ce sont les solutions qui avaient été proposées pour l'informatisation de la médiathèque qui étaient, soit trop onéreuses, soit pas adaptées aux problématiques d'organisation en cours de l'entreprise.

3.3. Objectifs et grands principes de l'informatisation de la médiathèque

L'utilisation des outils de communication électronique et le fait que l'activité documentaire évolue vers une activité à valeur ajoutée de plus en plus détachée du fonds documentaire physique permettent aux utilisateurs de se déplacer de moins en moins jusqu'à la médiathèque.

C'est pourquoi un logiciel de bibliothèque accessible depuis leur poste de travail permettra de mettre de plus en plus de services et de produits à leur disposition, notamment les recherches documentaires sur l'ensemble du fonds.

Le projet d'informatisation refait désormais surface dans la mesure où la solution proposée est une solution en cohérence avec les problématiques de l'entreprise et en adéquation avec le budget alloué pour la médiathèque. En réalité, il n'y a pas de stratégie d'informatisation globale pour l'entité Documentation & Veille, le but étant de s'insérer dans la stratégie d'informatisation de l'entreprise dans son ensemble. Concrètement, la GMF Vie est sur le point d'installer un intranet pour l'ensemble des salariés, et l'outil que nous devons envisager pour la médiathèque devra être sensé s'insérer dans l'intranet de l'entreprise. Cependant, étant donné qu'il est difficile d'obtenir des informations au sujet de l'intranet, notre projet devra alors être malléable et le plus adaptable possible au projet d'intranet. (Contrainte supplémentaire à prendre en compte pour le choix du logiciel...)

J'en saurais plus à propos de l'insertion de notre outil dans l'intranet de l'entreprise et des contraintes qu'il faudra prendre en compte lors de notre rendez-vous prévu ce 25 juin avec la DSI. Pour le moment ce qui est certain c'est que l'intranet est un projet en cours mais qui n'aboutira pas très prochainement. Le logiciel de bibliothèque, lui, devrait être opérationnel plus rapidement et certainement bien avant l'intranet.

Projet de plus petite envergure n'incluant que les ouvrages de la médiathèque. À la différence des précédents projets d'informatisation, il convient aujourd'hui de prévoir une solution adaptée à la petite taille de la médiathèque afin de ne pas soulever de trop gros problèmes de budget qui stopperaient net la mise en place du projet.

Tout ce qui a été énoncé ci-dessus, sont les grands principes et les principaux objectifs que devra prendre en compte le logiciel d'après la documentaliste en charge du projet avec moi (ma tutrice) et d'après les contraintes techniques et organisationnelles à respecter au sein de l'entreprise. Voyons désormais, quelles sont les pratiques des utilisateurs par rapport à la médiathèque afin d'analyser et de déterminer quels sont, d'après les utilisateurs, les objectifs et les grands principes (fonctionnalités, utilité pour leur travail...) d'un tel outil et quelles contraintes à appliquer au logiciel découleront de cette analyse des usages.

3.4. Méthodologie et planning

Ma mission est suivie de près par la documentaliste la plus concernée par le projet et qui est en charge de la médiathèque: Catherine G. et supervisée par le responsable du service.

Elle s'est déroulée en plusieurs étapes qui seront détaillées dans les parties suivantes du mémoire.

Voici le planning de mon stage:

Etapas	Semaines								
	1	2	3	4	5	6	7	8	À venir
1									
2									
3									

4									
5									
6									
7									
8									
9									

Légende:

1: analyse de l'existant.

Etape comprenant l'analyse des usages auprès des utilisateurs et des documentalistes : rédaction du guide d'entretien, validation du guide d'entretien par ma tutrice puis par le responsable du service, entretiens avec les différentes personnes, rédaction des compte-rendu des entretiens puis rédaction de la synthèse de l'analyse pour enfin, tenir compte de ces éléments (les pratiques des utilisateurs) pour le choix du logiciel, puis pour rédiger la note de cadrage et le cahier des charges.

2: Elaboration du cahier des charges.

3: contacter les prestataires et obtention des devis.

4: rendez-vous avec les prestataires et salon.

5: Elaboration de la note de cadrage.

6: Préparation de la rencontre avec la DSI, rendez-vous prévu au 25 juin 2009.

7: Brainstorming et élaboration d'une maquette pour l'interface du logiciel.

8: Réflexion autour du projet préalable à la mise en place de l'outil: la newsletter des acquisitions.

9: Tests des différents logiciels (tests possibles soit grâce aux modules en ligne proposés par certains prestataires soit sur mon ordinateur personnel avec l'installation de PMB).

Notons que le déroulement des prochaines étapes (des étapes à venir), est très incertain puisqu'il dépendra beaucoup de ce qui sera dit lors du rendez-vous avec la DSI ainsi que du choix des dirigeants après avoir pris connaissance de la note de cadrage.

4. Préparation de l'informatisation

4.1. Analyse de l'existant

4.1.1. Etat des lieux

Avant d'effectuer quelque démarche que ce soit pour la valorisation du fonds documentaire, j'ai réalisé un d'état lieux. Cet état des lieux s'est déroulé comme suit :

- J'ai d'abord beaucoup observé l'entité Documentation & Veille et tout ce qui se passait à la médiathèque. Comme on a pu le remarquer dans les parties précédentes, l'entité est assez atypique, son fonctionnement, l'environnement et le public de la médiathèque méritaient d'être compris pour la suite des événements. J'ai d'ailleurs pu remarquer à l'issue de cette étape, les forces et les faiblesses de la médiathèque.

Voici ce que j'ai retenu de cette observation : les moyens (humains, matériels, techniques, budget et de fonctionnement) dont j'ai fait la description dans une partie précédente de ce mémoire, sont à mon sens, en adéquation avec la taille de l'entreprise et le nombre d'utilisateurs potentiel. Le personnel en documentation est suffisant même si ces dernières années, la documentation s'est vue confiée de plus en plus de projets. Le fonds documentaire est également en adéquation et assez pertinent par rapport aux objectifs de la médiathèque et aux besoins des utilisateurs. Cependant, il n'a jamais été géré informatiquement. Les compétences en informatiques pour la maîtrise de ce futur logiciel sont bien présentes au sein de l'entreprise (les documentalistes utilisent de nombreux outils électroniques pour la veille par exemple et les utilisateurs disposent tous d'un poste informatique et des compétences minimales requises pour user par exemple de la recherche documentaire d'un tel outil). En ce qui concerne les locaux, l'étude et l'observation de la disposition de la médiathèque se sont limitées, en réalité, à celle des bureaux des documentalistes. En remarque qu'au fil des ans, l'évolution des aménagements du service et de la médiathèque ont toujours été en régressif : les capacités de stockage se sont réduites, la salle de lecture a disparu pour devenir une simple table de lecture, les étagères n'ont plus de salle attitrée faute de quoi, elles sont dans le bureau des documentalistes.

- J'ai ensuite décidé de réaliser des entretiens avec les documentalistes et les différents utilisateurs car ce sont les premiers concernés par l'outil. L'analyse des usages a donc démarré.

4.1.2. Analyse des usages

- Choix de l'échantillon (échantillon imposé) (Entretiens limités en nombre dans le choix des personnes à interroger mais très constructifs.)

- Le choix de l'échantillon à interroger m'a été imposée dans la mesure où je n'ai pas pu déterminer seules les personnes avec lesquelles j'allais m'entretenir. En effet, dans l'idéal j'avais décidé d'interroger 10 personnes (ce qui était déjà très limité comme échantillon). Mon échantillon se composait équitablement de 5 personnes utilisatrices de la médiathèque et 5 autres non-utilisatrices. En réalité, j'ai pu interroger les trois documentalistes, quatre utilisateurs et deux non utilisateurs. (Voir les comptes-rendus des entretiens en annexes 5 p 77 et annexe 6 p 79) Cela ne m'a pas empêché de sonder régulièrement des personnes lors des repas ou de rencontre informelles dans les couloirs ou à la machine à café quant à leurs pratiques informationnelles et leurs usages vis-à-vis de la médiathèque.

Comme la nature du fonds documentaire de la médiathèque ainsi que son usage sont orchestrés suivant les différents besoins des utilisateurs, il va de soi de prendre en compte les utilisateurs. C'est pourquoi, j'ai effectué des entretiens.

Cette analyse d'usages m'a servie à évaluer plusieurs points : leur usages, leur point de vue vis-à-vis de la médiathèque, leurs besoins mais aussi leur revendication quand il y en avait.

Cette analyse qualitative des usages des utilisateurs m'a beaucoup aidé à m'immerger dans l'entreprise et à en comprendre son fonctionnement, à avoir une vision plus globale du contexte dans lequel j'effectue mon stage, en somme.

Les informations que j'ai recueillies durant cette étape de l'analyse de l'existant (l'analyse des usages fait partie de l'analyse de l'existant dans le cadre de ma mission) m'ont également beaucoup aidées pour la suite : l'élaboration du cahier des charges et de la note de cadrage mais aussi ce qui sera possible de réaliser et ce qui ne sera pas possible de réaliser.

NB : Notons que j'ai tout de même proposé une autre solution pour la gestion de la médiathèque : la réalisation d'une base de données avec Access (logiciel disponible sur toutes les machines de l'entreprise). Cette solution étant simple, pratique et réalisable immédiatement, n'a pas été abandonnée. Ma tutrice attend simplement de voir si l'une des propositions de la note de cadrage est retenue, si ce n'est pas le cas, je ferai cette base de données répertoriant tous les ouvrages de la médiathèque.

Pour l'instant, je n'ai pas eu l'autorisation de ma tutrice et du responsable du service dans la mesure où si l'une des propositions que nous avons fait dans la note de cadrage est

retenue, le catalogue de la base de données Access¹⁹ devra être migrer vers le logiciel, ce qui implique des coûts considérables (même pour une petite base) aussi bien pour les prestataires que pour l'interne. De plus, ma tutrice a peur que si cette solution s'ébruite de trop, on n'obtienne jamais l'agrément pour avoir un logiciel de bibliothèque. La base de données réalisée avec Access est donc devenue notre roue de secours mais cette solution ne remplacera pas le logiciel de bibliothèque qui rappelons-le est plus adéquate pour la gestion de la circulation des documents, la gestion des acquisitions et des commandes, les gestion des utilisateurs, la promotion de la médiathèque dans l'entreprise, la valorisation du fonds documentaire, la diffusion sélective de l'information...

Ma tutrice n'était pas tellement d'accord pour que je fasse cette analyse d'usages dans la mesure où « cela allait me faire perdre du temps dans la réalisation du projet ». Certes, cela a certainement ralenti l'avancée du projet mais ça me donnera plus de chances de le réussir.

J'ai élaborer deux grilles d'entretiens : l'une pour les entretiens avec les utilisateurs et non utilisateurs et l'autre pour les entretiens avec les documentalistes. Ces grilles ont été modifiées puis validées par ma tutrice de stage. (annexe 5 p75)

Les entretiens se sont tous très bien déroulés, le seul souci résidait dans la difficulté de trouver des créneaux et de prendre des rendez-vous avec les personnes concernées.

➤ Conclusion de l'analyse des usages

La conclusion de cette analyse reside dans les recommandations pour le logiciel mais aussi dans le fait q'il important d'écouter les premiers concernés par ce logiciel c'est-à-dire les utilisateurs, cela peut révéler pas mal de choses.

Enfin, pour optimiser mes propositions de développement de l'outil qu'est le logiciel de bibliothèque, il convient de penser le public potentiel. Quel sera donc le public potentiel de cet outil ?

- Tous les utilisateurs actuels fidèlent à la médiathèque. (voir partie décrivant la typologie des utilisateurs de la médiathèque)
- Les documentalistes qui sont déjà les plus grandes consommatrices de la médiathèque.

¹⁹ Access est un .,

- Les non utilisateurs qui n'utilisent pas la médiathèque de part leur méconnaissance du fonds et du manque de communication. (La preuve étant les entretiens que j'ai mené auprès de non utilisateurs: voir compte-rendu d'un entretien avec une non-utilisatrice **en annexe**)
- Le public potentiel de cet outil est en fait, tous les salariés de la GMF Vie devant mobiliser des informations et faire des recherches documentaires pour leur activité.

L'analyse des usages n'a révélée aucun mécontentement ni reproche de la part des utilisateurs à propos de la médiathèque ou de son fonctionnement. J'ai trouvé cela étrange. Je me suis dit que peut-être que cela révèle un certain désintérêt de la part des utilisateurs vis-à-vis de la médiathèque...

Notons que pendant les entretiens, le problème de la disposition de la médiathèque est souvent revenu. Toutefois, l'objet de ma mission n'est pas de déménager la médiathèque même si les lieux ne sont pas forcément très appropriés. Certes, cela contribuerait à une meilleure gestion du fonds documentaire ainsi qu'à une meilleure visibilité pour le fonds vis à vis des utilisateurs et non utilisateurs, mais il n'est pas possible pour moi d'intervenir sur ce problème-là.

L'analyse a révélée cependant que le public de la médiathèque était mal, voire pas du tout informé : il ne connaît pas la composition du fonds documentaire même s'il connaît bien les services que peuvent lui rendre la documentation. Le public a une meilleure connaissance des périodiques et les utilise bien plus que les ouvrages classiques (la diffusion toutes les semaines de la revue de presse améliore son rayonnement auprès des utilisateurs). On remarque d'ailleurs une totale désertion de la médiathèque de ce public pas informé (les nouveaux embauchés²⁰ par exemple). Sans doute aussi que la concurrence d'Internet vis-à-vis de la pléthore d'informations qu'on y trouve n'épargne pas la désertion de la médiathèque.

En ce qui concerne les différents services adossés au fonds documentaire, le prêt, la suggestion d'achat de nouveaux ouvrages, la possibilité de se constituer un fonds spécialisé propre à son métier [...], j'ai appris qu'ils étaient relativement informels. En effet, les documentalistes informent les personnes qui **viennent** se renseigner, mais il n'y aucun autre moyen pour informer d'autres salariés. Il est acquis pour ma tutrice que « quand quelqu'un a besoin d'un service, il vient à nous. » Or, ce n'est pas le cas, de nombreuses personnes ne connaissent pas les services proposés par la médiathèque et par l'entité Documentation &

²⁰ Notons que l'entretien avec une non utilisatrice, travaillant depuis deux ans à la GMF Vie, a révélé qu'elle n'avait jamais été informé de l'existence d'un fonds documentaire. (voir le compte-rendu de l'entretien en annexe 7)

Veille. (Pour pallier ce problème, il faudra donc une solution valorisant la médiathèque et ses services tout en étant attrayante et présentant les actualités et les informations liées à la médiathèque sur une interface dynamique accessible à tous ...)

Dans la solution à envisager, j'ai donc réfléchi à tout ce qui pourrait valoriser le fonds (sans produire l'effet inverse: il ne faut pas en faire trop pour ne pas « étourdir » les salariés avec cet outil) auprès de tous les salariés de l'entreprise, et, le logiciel s'avérait effectivement être un bon outil pour réinventer une dynamique autour de la médiathèque.

Après l'analyse de l'existant, il a fallu que je réfléchisse à **comment mener à bien cette solution ? Comment mener le projet ? Comment faire accepter cette solution auprès de la hiérarchie ? Et surtout quel outil choisir pour qu'il corresponde bien aux attentes et aux besoins de la médiathèque et de ses utilisateurs ? (Je pense que dernier point jouera en notre faveur pour l'approbation de la hiérarchie, d'autant plus qu'il a été largement oublié lors de la première demande d'acquisition de l'outil l'année dernière.)**

4.2. Élaboration des livrables attendant à la mise en place du logiciel

Il m'a donc été demandé de réaliser une note de cadrage destinée au directeur du département, D. Dréan, et au directeur du service informatique (la DSI), S. Lalaire, et un cahier des charges.

4.2.1. Cahier des charges techniques (disponible en annexe 13 p 85)

Pourquoi un cahier des charges aussi technique aussi détaillé ? C'est dans l'optique que le logiciel se réalise en interne ou que l'on intègre un logiciel libre qui sera par le fait entièrement paramétrable.

La documentaliste qui me suit et m'aide pour la réalisation de ces documents est Catherine G., c'est elle qui est en charge du projet avec moi.

Les objectifs de cet outil étant de permettre un accès au fonds documentaire depuis tout poste informatique de l'entreprise relié au réseau, cette exigence implique de disposer d'un logiciel de bibliothèque en réseau ou au format web (c'est à dire accessible sur Internet ou par un navigateur).

Ce cahier des charges technique est un document à multi usages: il servira d'une part à la confection de l'outil en interne si cette solution est retenue et d'autre part à la réalisation du contrat avec le prestataire si nos dirigeants décident de recourir à la solution externalisée

(une solution clés en main en quelques sorte). Pour ce qui est du développement de l'outil en interne, le cahier des charges sert de document de référence afin que le développement de l'outil correspondent aux besoins de la médiathèque.

Le cahier des charges répertorie donc l'ensemble des fonctionnalités attendues côté interface utilisateurs (OPAC/page d'accueil/interface utilisateurs) et côté gestion/administration (la partie accessible des documentalistes).

Ce document a subi plusieurs validations, il est le résultat de plusieurs réunions de travail avec la documentaliste et le responsable du service. Toutefois, il devrait encore subir des changements puisque nous n'avons pas encore eu d'informations à propos des contraintes et des aspects techniques (d'installation, d'hébergement, de mise à jour et de maintenance) émanant de la DSI pour cet outil et à propos de ce qu'on est autorisé de faire à la GMF Vie en matière d'informatique (tout en sachant que, normalement, j'aurai dû avoir ces informations pour commencer ces documents.)

Les seules informations que j'ai eu à propos des caractéristiques des serveurs de la GMF Vie pour l'hébergement de l'outil, c'est que « à la GMF Vie, on n'aime pas tellement PHP²¹ et donc lorsque un XAMP²² détient du PHP, on n'en veut pas! » (citation: bruit de couloir). J'emets des réserves quant à ce bruit de couloir car c'est peut-être une information non valide. De plus, si cette information s'avère être la réalité, quelques outils que j'ai proposés dans la note de cadrage ne conviendront pas puisqu'il font intervenir du PHP. (Le langage de programmation de PMB par exemple est du PHP, et ce logiciels à besoin d'un XAMP avec easyPHP²³...)

Une des difficultés que j'ai rencontrée dans l'élaboration du cahier des charges et de la note de cadrage était qu'il fallait que je garde en tête une attente : il ne faut surtout pas (dans la mesure du possible) que le logiciel, quel qu'il soit, créer de rupture trop brutale dans l'organisation du service. En bref, cela veut dire qu'il ne faut pas rajouter trop de charge de travail aux documentalistes et qu'il ne faut pas trop modifier le fonctionnement actuel de la médiathèque. L'étude et l'appropriation d'un nouveau fonctionnement de la médiathèque ne faisant pas partie des priorités des utilisateurs, ni des documentalistes, ce

²¹ Php est un langage de programmation.

²² Un Xamp réuni plusieurs logiciels utile à l'installation d'un logiciel plus complexe.

²³ EasyPHP est une application (ou logiciel) pouvant traiter le langage de programmation PHP.

fonctionnement doit être simple comme c'est le cas aujourd'hui, voire le même que celui d'aujourd'hui. (Nous l'avons vu dans la partie précédente de ce mémoire, le fonctionnement de la médiathèque est très simplifié et limite les contraintes liées au prêt/retour ou liées au temps d'emprunt pour les utilisateurs.) Le logiciel doit, en somme, juste faciliter et améliorer la gestion du fonds et sa valorisation auprès des utilisateurs.

Normalement, le cahier des charges débute lorsque le projet est validé et que la phase de lancement opérationnel du projet est commencée. Cependant, nous avons choisi de réaliser le cahier des charges technique en même temps que la note de cadrage car, comme le développement interne de la solution doit être envisagé, il faut bien donner au service informatique toutes les informations nécessaires dont il aura besoin. Ce cahier des charges servira donc entre autres à évaluer le temps homme et les compétences à mobiliser pour le développement de la solution. Il servira également à évaluer si les différents logiciels envisagés correspondent bien à nos besoins.

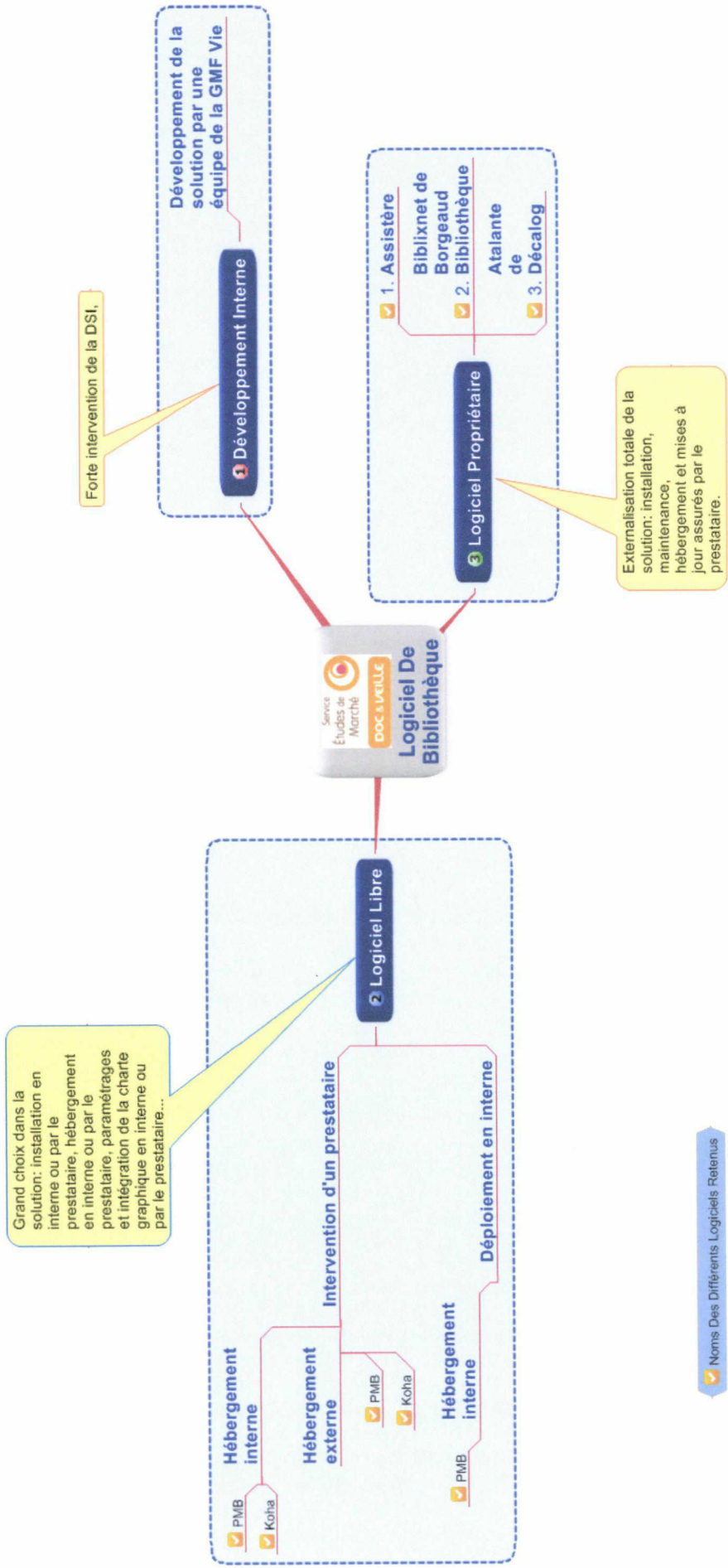
4.2.2. La note de cadrage

La note de cadrage est une note d'information et de préconisation pour appuyer le projet auprès de la direction et du service informatique. Pour diverses raisons²⁴, je ne peux encore l'inclure dans ce mémoire, cependant, en voici un schéma représentant les principaux éléments: (voir schémas ci-après)

Dans la réalisation de la note, j'ai inclu mes préconisations quant aux logiciels les plus appropriés ainsi que l'expression des besoins en démontrant l'utilité d'un logiciel de bibliothèque et son intérêt pour la médiathèque de GMF Vie.

J'y ai décrit quels seront les utilisateurs de l'outil et combien ils seront d'après les estimations de la documentaliste. Dans la note, il y a également les différents outils que nous proposons avec leurs avantages techniques et financiers ainsi que leurs inconvénients.

²⁴ Note en cours de réalisation car manque des informations émanant de la DSI.



Cartographie des 3 pistes développées dans la note de cadrage

➤ *Pourquoi la piste de l'externalisation ?*

Car l'externalisation totale de la solution, c'est à dire faire appel à un prestataire pour toutes les phases du projet permettrait à la documentation de faire intervenir un minimum la DSI de l'entreprise.

➤ *Pourquoi la piste du développement interne?*

C'est une piste qui a été développée car cela émanait d'une demande de la direction de faire travailler les équipes de développement de l'entreprise sur un tel projet. Cependant ce n'est pas la piste que nous privilégierons

➤ *Pourquoi la piste des logiciels libres ? Et pourquoi je préconise cette piste pour le choix du logiciel ?*

J'ai apporté l'idée de mettre en place un logiciel libre car je trouvais que cela était une bonne alternative au développement pur de l'outil en interne et à l'externalisation totale refusée en première instance par la Direction. Étant donné que le logiciel libre peut être acquis et installé par du personnel en interne, son hébergement sur un serveur de l'entreprise, sa maintenance et ses mises à jour pouvant également être assurées en interne, cela implique une limitation des coûts, une minimisation de l'intervention d'un prestataire ainsi qu'une implication certaine du personnel interne souhaitée par la Direction.

Les modules web ou en version réseau des logiciels propriétaires permettent leur accès depuis tous les postes d'une entreprise. Néanmoins, les coûts d'achats et/ou de licence sont importants et posent chaque année la question de leur financement. Le déploiement et l'installation des fréquentes mises à jour de ces logiciels sur le réseau représente aussi un coût humain non négligeable. Le logiciel libre PMB, par exemple, représente une alternative beaucoup moins coûteuse (si non intervention d'un prestataire bien entendu) et l'installation sur le serveur de l'entreprise permettrait également une diminution des coûts d'hébergement et de maintenance. Cependant, les aspects techniques et de sécurité devront être étudiés: évaluer la faisabilité de cet hébergement et sa conformité aux règles de sécurité informatique, ne pourront se faire qu'avec l'aide et les informations fournies par la DSI.

En outre, 2008 est une année marquée par un fort développement des logiciels open source, libres ou gratuits surtout dans le domaine de la gestion documentaire. De plus, je me devais d'explorer cette piste afin d'évaluer si c'était judicieux d'envisager ce type de solution pour la médiathèque de GMF Vie.

Prestataires contactés, sites épluchés, forums et listes de discussion épiés, état de l'art d'une manière générale sur les problématiques liées aux logiciels libres, échanges avec d'autres étudiants du master ICD connaissant les logiciels libres ou ayant choisis ce type de solution pour leur stage (plusieurs topics spécialement créés sur le forum du master), tests personnels /réels de deux logiciels libres... Une fois toutes ces informations nécessaires recueillies, il s'est révélé que la piste des logiciels libres s'avère être la plus cohérente avec le projet d'informatisation qui nous concerne.

Pourquoi des logiciels libres remplissent toutes les conditions attendues pour notre projet ?²⁵

- Parce que plus que jamais il faut tenir compte des perspectives de développement du produit et des risques de défaillance ou de rachat de l'éditeur qui le fabrique.
- Pas de coût de licence
- La grande liberté de paramétrage
- L'augmentation considérable du nombre de bibliothèque s'équipant du logiciel open source Koha ou du logiciel libre PMB ce qui montre un réel engouement.
- Ils nous laissent la possibilité et la liberté de faire évoluer le périmètre fonctionnel de l'application.
- La possibilité de tester l'outil tout au long des différentes étapes du projet pour s'assurer que la qualité et les fonctionnalités attendues sont bien effectives. Cela sert également à évaluer les risques. (la phase de tests est pour l'instant annulée puisque je n'ai pas eu l'autorisation de la DSI d'installer le logiciel sur mon ordinateur.)
- L'interopérabilité qu'offre les formats ouverts des logiciels libres est très intéressante.

4.3. Rencontre avec la DSI

4.3.1. Une rencontre trop tardive

Se renseigner auprès de la DSI quant aux contraintes internes à respecter pour le déploiement du logiciel.

²⁵ 01 Informatique, n°1990, 16/04/09, pp. 26-31 : article sur les logiciels libres avec témoignages d'éditeurs de logiciels propriétaires et éditeurs de logiciels libres.

La rencontre avec la DSI, qui est normalement le point de départ d'un projet d'informatisation, n'a pas encore eu lieu. Le rendez-vous avec le responsable de la DSI, Stéphane Lalaire, est prévu pour le 25 juin 2009.

La DSI a cependant subi une requête de la part du responsable de mon service mais nous n'avons eu jusqu'à ce jour aucune réponse.

Est-ce un service inaccessible ? Est-ce que la documentation a droit à avoir un minimum de considération de leur part ? Toujours est-il que nous préparons avec beaucoup de sérieux cette future rencontre. C'est pourquoi, nous avons réfléchi en profondeur à des solutions pour le projet, afin de ne pas arriver sans préparation au rendez-vous. (Toutefois, la note devra être accordée aux contraintes de la DSI qui nous seront révélées au moment du rendez-vous, la note subira alors des changements.)

4.3.2. Contraintes et freins venant de la DSI

Pour ce projet, on constate un certain nombre de « blocages » dus principalement à une méconnaissance du sujet et donc également à des difficultés à prévoir le déroulement de ce projet.

J'ai appris par mon responsable que l'intérêt de la Direction et de la DSI était de développer le projet en interne. En effet, GMF Vie disposant d'une équipe de développeurs, ils souhaiteraient que cette équipe prenne en charge le développement du logiciel. Cependant, comme la Documentation ne fait pas partie des priorités de la GMF Vie (pas d'impact commercial direct), le développement du logiciel se fera certainement après d'autres projets plus importants. Or, ce n'est pas dans l'intérêt de la Documentation de disposer d'un logiciel de bibliothèque en « 2014 », lorsque ce logiciel sera devenu obsolète et que de nouvelles applications seront apparus sur le marché.

Le situation me déplaisant et étant de surcroît assez pipelette, j'ai réussi à obtenir quelques informations, au hasard de rencontre avec des personnes faisant partie de la DSI (pas le responsable).

Je n'ai jamais pu installer de logiciels (pour effectuer des tests par exemple) sur mon ordinateur de bureau pour deux raisons: premièrement parce que je n'ai pas eu l'autorisation de la DSI et deuxièmement parce que les ordinateurs de la GMF Vie sont « bloqués » pour qu'on ne puisse rien installer dessus.

5. Réflexions sur l'intégration de l'outil au sein de l'entreprise

5.1. Le logiciel comme médiateur

De part le choix du logiciel de bibliothèque et de ces fonctionnalités, j'ai choisi de faire en sorte qu'il propose des éléments qui enrichiront les médiations entre les utilisateurs et le fonds documentaire (1), entre les documentalistes et les utilisateurs (2), entre les différents fonds documentaires (fonds commun et fonds spécialisé)(3) et enfin, entre les différentes personnes de l'entité Documentation & Veille (4). Voyons désormais comment le logiciel remplira son rôle de médiateur:

1. Le logiciel mettra à disposition de l'ensemble des salariés de la GMF Vie et en particulier des utilisateurs de la médiathèque le catalogue répertorient l'ensemble des notices des ouvrages. Les utilisateurs pourront interroger le catalogue à l'aide du module de recherche. Ils pourront donc rechercher l'ouvrage dont ils ont besoin par divers moyens (recherche simple, recherche avancée, sur plusieurs champs et avec plus ou moins de critères). Ils seront également informés des différents thèmes et ouvrages qui composent le fonds. Les notices indiqueront la disponibilité ou l'indisponibilité des ouvrages. Ils pourront à tout moment consulter l'historique des newsletters répertorient toutes les nouvelles acquisitions de la médiathèque. Le logiciel permettra également de faire connaître aux utilisateurs les différents services assurés par la médiathèque...

Le fonctionnement de la médiathèque sera également expliqué aux non-utilisateurs. En effet, l'interface du logiciel disposera d'un encart les informant là-dessus. De plus, comme l'application sera accessible de tous les postes informatiques, tous les salariés de l'entreprise pourront s'informer grâce à une interface conviviale et intuitive. (car le logiciel sera déployé en réseau).

La médiation sera également accentuée par une fonctionnalité que nous tenons à développer: nous voudrions donner la possibilité à tous les salariés de pouvoir déposer des annonces en rapport avec les livres et la lecture, c'est-à-dire des annonces de ventes de livres d'occasions par exemple. Cette fonctionnalité sera accessible depuis l'interface (ce système d'annonce existe déjà sur un tableau d'affichage au rez-de-chaussée de l'immeuble, cependant, il n'est pas accessible à tout le monde et pas très interactif, puisqu'on ne peut pas savoir si le livre est déjà vendu ou pas...). Cela permettra au logiciel d'être plus interactif et peut-être de fidéliser les utilisateurs en augmentant le nombre de visites, les utilisateurs s'impliqueront alors dans « la vie » de leur outil...

La possibilité de faire des suggestions d'acquisitions en ligne par le module « acquisitions », permettra aux utilisateurs de disposer d'un fonds répondant toujours plus à leurs besoins et plus proche de leurs attentes.

2. Les documentalistes pourront tenir informer les utilisateurs des actualités de la médiathèque, quelles sont les nouvelles acquisitions avec l'envoi de newsletter via le module de Diffusion Sélective de l'Information. L'interface du logiciel est prévue pour proposer plusieurs informations aux utilisateurs: si les documentalistes la tiennent à jour, l'interface disposera d'une rubrique « Lu pour vous » qui résumera un ou plusieurs nouveaux ouvrages intéressants, elle disposera également d'une rubrique « hit parade du service empruntant le plus » ou « hit parade des livres les plus empruntés » (d'autres rubriques sont encore à définir)
3. Il sera toujours possible de savoir à quel fonds appartient chaque livre (fonds commun ou fonds spécialisé) ainsi que leur localisation (ouvrage appartenant au service juridique, quatrième étage, couloir...). En outre, tous les fonds seront pour la première fois centralisés sur une même base.
4. Les trois documentalistes n'auront qu'une seule base de données (=catalogue) à tenir à jour. Même si la plupart des ouvrages sont gérés par Catherine G., Catherine B. gère les ouvrages à mises à jour, et jusqu'à aujourd'hui elles tenaient à jour chacune son propre fichier powerpoint répertoriant les notices. Les périodiques seront peut-être gérés par le logiciel (logiciel est prévu pour pouvoir le faire) un jour. Le logiciel centralisera donc bon nombre des actions des trois documentalistes. De plus, élément non négligeable: les utilisateurs pourront se servir que d'un seul intermédiaire, puisque qu'ils pourront communiquer via le logiciel avec les documentalistes.

En somme, améliorer la gestion de la médiathèque et lui rendre un peu plus d'attractivité passe par la présence de technologies issues du Web2.0²⁶, c'est à dire valoriser le fonds documentaire en cherchant à satisfaire les utilisateurs: ce qui implique de les sonder et d'aller à la rencontre des non utilisateurs afin de les informer des offres de la médiathèque et d'inciter de nouvelles pratiques. Le module de Diffusion Sélective de l'Information devrait permettre aux documentalistes de les aider à remplir cette mission en diffusant une newsletter sur les nouvelles acquisitions de la bibliothèque par exemple.

²⁶ Les outils collaboratifs caractérisent le Web 2.0. Les wikis, le dépôt de commentaires, les tags, les réseaux sociaux, les flux RSS [...] sont des technologies et des procédés du Web2.0 qui ont pour but de valoriser l'utilisateur et ses relations avec les autres.

5.2. Les enjeux de l'informatisation de la médiathèque de la GMF Vie

Pourquoi un logiciel, qu'est ce que cela va apporter concrètement à l'entreprise en plus des améliorations qu'il apportera à la médiathèque ?

Ce logiciel permettra à terme de réaliser un suivi et l'établissement de statistiques (module de statistiques) pour comptabiliser les connexions et le nombre de recherches dans le catalogue par exemple. Ce module permettra donc d'évaluer la fréquentation de la médiathèque. Il sera possible au fur et à mesure, de créer par exemple, des modules permettant aux utilisateurs de s'exprimer (technologies de types Web2.0) en laissant des commentaires à propos des ouvrages, des actualités de la médiathèque, des nouvelles acquisitions... Cela permettra également aux documentalistes, de consulter et d'interroger les utilisateurs en leur transmettant des enquêtes de satisfaction.

L'outil permettra également de rendre les salariés plus autonomes dans leur recherche d'informations.

L'informatisation est une opération qui nécessite du temps et des bouleversements dans l'organisation interne de toute structure. Discuter le fait d'informatiser un centre de documentation dans le seul but de gestion et de fonctionnement serait un faux-débat, un archaïsme. En effet, il est évident que pour fonctionner correctement et efficacement, une médiathèque a besoin d'être informatisé. Certes, le catalogue est indispensable mais il s'entoure d'applications extérieures à la gestion interne du service, telles que l'Intranet ou l'Internet par exemple.

Un système de prêts automatisé et un catalogue en ligne référençant tous les documents sont tout à fait nécessaires à la médiathèque de la GMF Vie dans la mesure où ils serviront l'efficacité des missions de chaque salarié en rendant la recherche d'information plus rapide et exhaustive par exemple. L'informatisation permettrait de faire face aux nouvelles exigences des utilisateurs en s'appuyant sur une solide organisation. En effet, fournir des services de qualité grandissante est l'objectif de tout centre de documentation.

Dans le contexte actuel de la société de l'information où les usages ont évolué vers une grande exigence en termes de rapidité d'accès à l'information et d'efficacité, l'informatisation d'un centre de documentation paraît inévitable pour répondre au mieux à ces besoins spécifiques.

La complexité de ce projet réside dans les diverses difficultés que j'ai rencontrées.

Un tel projet doit, au sein de la GMF Vie, passer par plusieurs étapes de validation donc par plusieurs services et entités.

L'organisation bureaucratique d'une société comme GMF Vie est très complexe, ce qui ne facilite pas la mise en œuvre de projet faisant intervenir plusieurs services.

La réussite d'un tel projet ne tient donc qu'à un fil, si une seule personne montre des réticences à travailler ou à valider ce projet, ce sont tous les autres services qui en pâtissent.

Cette organisation atypique vient également du fait que GMF Vie soit une filiale du groupe GMF qui fait lui-même partie de Covéa. En effet, pour les sujets relevant de l'informatique, GMF Vie dépend principalement des décisions qui seront prises par la GMF. Ceci s'explique en partie car lorsque qu'on parle d'informatique, de réseau, d'hébergement et de maintenance, on rentre dans le circuit de l'entreprise GMF donc en cas de problèmes ou de défaillance, cela n'impactera pas seulement GMF Vie.

Jamais eu de retour de la part de la DSI quant à la demande de disposer du logiciel libre et gratuit PMB sur mon ordinateur pour des phases de tests. Cette demande a pourtant été faite en bonne et due forme par Damien de Longraye via un formulaire (voir document en annexe 10 p 84) instauré par la DSI elle-même. Ce formulaire a bien été rempli par le responsable de mon service et transmis à la DSI. La DSI en a bien eu réception, mais nous n'avons jamais eu de réponse formelle que ce soit une réponse positive ou négative.

Nous avons appris, par un informaticien de la GMF, intervenant tout près de mon bureau (rencontre informelle) qu'il fallait que j'attende le rendez-vous prévu le 25 juin prochain pour faire quoi que ce soit. D'ici là, je ne peux toujours pas tester le logiciel afin d'en déterminer les atouts, les faiblesses et les dysfonctionnements.

On m'a demandé d'être capable de choisir l'outil le plus approprié pour la médiathèque de la GMF Vie, or, je me sens encore un peu démunie pour prendre ce type de décision. Je pense que si j'avais été plus proche de la médiathèque physiquement et si j'avais pu constamment observer le travail des documentalistes, j'aurai intégré plus rapidement les besoins de la médiathèque.

5.3. L'évolution des usages

En fonction de ces évolutions technologiques, sociétales et culturelles, les besoins et attentes des usagers ont considérablement changé. Devant l'explosion des outils d'information disponibles sur le Web (moteurs, bases de données, newsletters, blogs, forums, portails) les utilisateurs, tant le grand public que les professionnels, ont des difficultés à trouver l'outil adapté à leurs besoins. Les usagers, de plus en plus exigeants, désirent une information fiable et validée, en adéquation avec leurs centres d'intérêts. La logique du « tout, tout de suite » semblerait supplanter la logique de navigation sur le net.

Il s'agit bien là d'attirer le public par rapport à la concurrence en favorisant l'attractivité et la mise en valeur de l'outil et sa facilité d'accès.

Donc les difficultés que va rencontrer ce projet sont multiples. *Quels seront les efforts à fournir par la suite pour une bonne intégration et un bon déploiement de cet outil ?*

L'une réside dans le fait que ma tutrice et une deuxième documentaliste ne sont pas forcément convaincues que l'outil les aidera dans la gestion du fonds documentaire. Ma besogne se résume donc, régulièrement, à leur montrer les avantages à centraliser des tâches grâce au logiciel, (les commandes, les suggestions d'acquisitions, la Diffusion Sélective de l'Information...), à produire des statistiques de prêts (même si cette fonctionnalités servira davantage au responsable du service), à les assurer que faire des notices qui seront cataloguer dans un catalogue électronique leur évitera d'imprimer et de ranger des fiches dans des casiers, que le fait d'avoir une douchette avec des codes barres leur permettra de fluidifier les opérations de prêts et de retours... Elles ont toujours fonctionné sans informatisation de la médiathèque, le changement leur demandera donc des efforts mais les ravira si celui-ci apporte de réels avantages.

Une autre difficulté demeure dans le fait que la prise de conscience de la part des documentalistes des problèmes liés aux utilisateurs et à la médiathèque est très mitigée. En effet, il n'est pas aisé d'analyser une situation et de comprendre les causes d'un problème lorsqu'on « vit dedans ». L'analyse des usages et l'observation m'ont révélé qu'il y avait des problèmes quant à la gestion et à la valorisation de la médiathèque, mais, les documentalistes ont beaucoup d'ancienneté dans l'entreprise et ne se rendent pas compte de ces problèmes, d'autant plus qu'elles n'ont aucun problème d'ordre relationnel avec les autres salariés, (tout se passe bien pour elle), ce serait plutôt la médiathèque... Il est difficile de se remettre en question, et encore plus quand ces interrogations viennent d'une stagiaire... Il est donc difficile pour moi, de leur montrer qu'il y a des petites améliorations à apporter à la médiathèque. Je serai contente lorsque j'aurai réussi à leur prouver d'une part que le logiciel apportera des améliorations si elles s'impliquent dans son administration et d'autre part, que ce sont les utilisateurs qui donnent un sens à un service et que sans eux, le service se verra périlcliter.

5.4. Comment déployer et conduire le changement ?

Tout faire pour permettre à ce projet de s'élancer dans de bonnes conditions et d'aboutir correctement est un point essentiel à mes yeux. C'est pourquoi, j'essaie de réfléchir petit à petit à tout ce dont ce projet à besoin pour se déployer convenablement.

J'ai choisi, *malgré les réticences venant de la Documentation*, d'impliquer un minimum les utilisateurs dans ce projet afin d'aider ce futur outil à s'intégrer dans l'entreprise. Dans « impliquer les utilisateurs », je veux dire leur parler du projet de la médiathèque quant au déploiement d'un logiciel, leur demander leur avis sur les fonctionnalités que pourrait avoir ce logiciel, leur demander de participer à un brainstorming...

En effet, lorsque j'ai réalisé l'analyse des usages, les entretiens avec les utilisateurs relevaient déjà de la communication autour du projet. Toutefois, comme me l'a recommandé ma tutrice, « il ne faut pas donner de faux espoirs aux salariés de l'entreprise [...] ». D'après elle, il vaut mieux ne pas trop ébruiter ce projet et en limiter la communication car « on ne sait jamais ! ». Or je pense que la réussite d'un tel projet réside aussi dans l'implication des utilisateurs et des autres services pour sa réalisation car l'adhésion de quelques utilisateurs est déjà un début dans le succès d'un tel projet.

En fait, je pense que si la DSI avait été informée et impliquée dès le début d'un tel projet, c'est-à-dire lors de la proposition de l'année dernière, elle aurait mieux appréhendé nos démarches actuelles.

Je pense qu'impliquer des services comme la communication, le marketing, en leur demandant leurs avis à chaque étape du projet, contribue à une meilleure intégration et donc augmente les probabilités de réussite d'un projet qui, en somme, concerne (presque) tout le monde.

Je pense donc, qu'en y mettant des réserves nécessaires, (il faut garder la confidentialité sur certains points), il est quand même bénéfique de communiquer sur un projet, (surtout quand on y croit) d'autant plus quand celui-ci n'est pas à caractère vital pour l'entreprise ! (Il n'y aura pas d'impacts sur les ventes de contrats d'assurance vie...)

Informers les utilisateurs sur la médiathèque et son outil de gestion ainsi que son fonctionnement lors de réunions formelles comme celles organisées à l'occasion de la présentation de l'entreprise aux nouveaux arrivants²⁷, ou encore aux Matinales²⁸. Les sensibiliser en quelque sorte.

Certainement que la suite du projet (si je ne suis plus en stage lorsque la phase de déploiement sera lancée) sera suivi par Catherine G. La documentaliste est donc impliquée au maximum dans ce projet afin qu'elle en connaisse les détails pour que le projet soit soutenu quand je ne serais plus là. Certes la communication est un point non négligeable pour faire exister un projet, mais l'implication est encore mieux.

²⁷ Formation de plusieurs jours, organisée par la GMF et présentant les différentes filiales du groupe, le fonctionnement de la GMF Vie, et quelques services qui composent la GMF Vie. Cette formation propose également aux salariés de rencontrer et de découvrir les conseillers financiers du réseau par une visite d'une agence en région parisienne.

²⁸ Les matinales sont des présentations de services de la GMF Vie par les personnes constituant ces services. C'est une façon de promouvoir auprès de tous les salariés, certains services peu connus. La première Matinale est prévue le 30 juin 2009.

Conclusion et prise de recul

En prenant un peu de recul, je m'aperçois que mon stage s'est effectué dans des conditions particulières qui ont eu des conséquences sur l'avancement de ma mission et du projet en général et qui impacteront certainement la finalité du projet.

Voici mon regard critique actuel sur ma mission :

Une compréhension de la mission un peu tardive, suivie d'une mauvaise estimation des capacités informatiques d'une telle entreprise de ma part, m'ont obligé à repenser et à redéfinir correctement avec l'aide de ma tutrice les objectifs de ma mission.

La programmation du rendez-vous avec la DSI très tardive c'est-à-dire après le rendu de ce mémoire est aussi un élément important à prendre en compte pour la réalisation de ma mission. (le rendez-vous a été pris dès le début de mon stage mais l'emploi du temps très chargé du responsable de la DSI a fait que cette rencontre est programmée pour le 25 juin.)

J'ai également ressenti une certaine frustration lorsque j'ai été retardée dans la réalisation de l'analyse des usages (entretiens annulés ou reportés, grilles d'entretien difficilement validées, difficultés dans le recrutement des personnes à interroger...) je pensais que c'était une étape importante aux yeux des personnes me demandant de réaliser cette mission afin d'opter pour une solution répondant aux mieux aux attentes des utilisateurs et documentalistes...

La demande émanant du responsable de mon service auprès de la DSI, quant à la volonté de télécharger PMB pour effectuer quelques tests d'un logiciel en « libre service » et gratuit, ayant été refusée, m'a également laissé perplexe quant à la volonté de cette entreprise à vouloir laisser travailler la documentation dans de bonnes conditions... Nous avons suivi scrupuleusement le « circuit des demandes informatiques » instauré par la DSI (disponible en annexe 10 p. 84), mais je crois que la DSI, a oublié de s'instaurer un « circuit des réponses aux demandes informatiques » puisque nous n'avons jamais eu de réponses de sa part. (Nous n'avons donc aucune information de la part de la DSI quant à son avis sur le logiciel, la faisabilité de la mise en place d'un tel outil...).

Tout ces « bâtons dans mes roues » ont provoqué une perte de temps qui s'avère être une caractéristique importante surtout lorsque le stage est de courte durée.

Les contraintes dues à l'environnement professionnel dans lequel doit se réaliser ce projet vont, à mon sens, influencer sur la qualité de l'outil et le type d'outil qui sera mis en place.

Néanmoins, si la qualité de l'outil ou le type d'outil choisi ne sont pas impactés par ces contraintes, ce sera alors le déploiement lui-même (le développement si la solution est interne choisie et/ou l'installation si c'est la solution de l'externalisation qui l'emporte) qui sera touché.

Je suis également déçue par le fait que je ne verrais certainement pas le projet aboutir. J'espère du moins, assister le projet jusqu'à sa phase de lancement, phase qui interviendra lorsque le projet sera validé par la direction (si la direction le valide, la DSI n'aura pas d'autres choix que de l'accepter. En revanche, si la DSI n'est pas en accord avec ce projet, certainement qu'elle le retardera à sa manière...). Cette phase débutera sans doute par l'élaboration d'un planning de déploiement avec le prestataire choisi (ou avec le développeur en charge de créer le logiciel et de le rendre opérationnel).

Les premières étapes d'un projet, les premières réflexions autour d'un projet comme celui-ci sont, à mon avis, décisives par rapport à la tournure qu'il va prendre. Nous verrons bien quant aux décisions qui vont être prises, si les premières étapes étaient bonnes.

J'en conclus également que la gestion de projet faisant intervenir plusieurs services d'une même entreprise n'est pas simple. Il faut s'assurer que tous les services amenés à travailler sur un même projet soient bien enclins à y participer, soient assez compétents dans le domaine, et soient enclins à communiquer sur les contraintes techniques de l'entreprise.

Références bibliographiques

Bibliographie

Informatisation de bibliothèque

- **MAISONNEUVE M.**, Bibliothèques: L'équipement informatique 2008, Enquête Tosca Consultants, *Livres Hebdo*, n°767, 2009, pp. 74-80.
- **MAISONNEUVE M.**, Petit guide pour s'y retrouver: tous les logiciels de bibliothèque., *Archimag*, n°213, avril 2008.
- **ACQUIER F., NAGET C.**, Mise en place d'un logiciel de bibliothèque, bibliothèque du Laboratoire Cresson, CNRS/Ministère de la culture, [fichier powerpoint]. *date?*
- **MAISONNEUVE M.**, *Archimag*, n°224, mai 2009, pp. 21-22, Tosca Consultants, propos recueillis par Texier B.
- **SALON DES PROFESSIONNELS DE L'ABF**, 11 juin 2009, porte de Versailles.

Les logiciels libres

- **RASTETTER Y.**, *Le logiciel libre dans la mondialisation*, Hermes, 2006.
- **LÉNARD M.**, *La gestion documentaire: évolutions fonctionnelles et description de dix logiciels*, ADBS éditions, 2004.
- logiciels libres: témoignages d'éditeurs de logiciels propriétaires et éditeurs de logiciels libres, *01 Informatique*, 2009, n°1990, pp. 26-31.
- l'hébergement , *01 Informatique*, 2009, n°1995, p. 35.

Webographie

- www.wikibooks.org
- www.logicielslibres.net
- www.framasoft.net
- http://bibliodoc.francophonie.org/article.php3?id_article=124
- http://www.adbs.fr/regions/spip.php?article242&var_recherche=logiciel%20libre(consulté le 21/03/09)
- <http://www.gnu.org/philosophy/philosophy.fr.html>(consulté le 21/03/09)
- http://fr.wikisource.org/wiki/Les_logiciels_libres_en_documentation
- <http://www.livretdulibre.org>(consulté le 21/03/09)
- <http://www.BiblioDocFrancophonie.org>(consulté le 29/03/09)
- <http://www.solutions-logiciels.com/actualites.php?actu=2681> (consulté le 21/03/09)

Utilisation de l'outil Mindjet de MindManager pour la réalisation des cartographies.

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?



Annexes

Annexe 1: Plan de classement de la médiathèque

CATALOGUE DE LA MEDIATHEQUE

PLAN DE CLASSIFICATION (LISTE THEMATIQUE)

MAJ²⁷: 25/03/2008

THEME	COTE
ANNUAIRES	ANN
ASSURANCE	ASS
ASSURANCES DE GROUPE	GRP
BANQUE	BAN
BOURSE	BOU
CLIENTELE	CLI
COMMUNICATION	COM
COMPTABILITE	CPT
COURTAGE	COU
CREDIT	CRE
DEPENDANCE	DEP
DICTIONNAIRES	DIC
DISTRIBUTION ET ASSURANCE	DIS
DROIT	DRO
DROIT DES ASSURANCES	DRA
ECONOMIE	ECO
ECONOMIE SOCIALE	ECS
EUROPE	EUR
FABRICATION	FAB
FIDELISATION DE LA CLIENTELE	FID

²⁷ MAJ: Dernière mise à jour

FISCALITE	FIS
FONCTION PUBLIQUE	FON
FORMATION	FOR
GMF (localisation hors bibliothèque, salle Micado)	GMF
GUIDES	GUI
HISTOIRE DE L'ASSURANCE	HIS
INFORMATIQUE	INF
INFORMATIQUE ET LIBERTES	ILI
INTERNET / INTRANET	INT
MALADIES REDOUTEES	MAL
MANAGEMENT	MAN
MARCHE DE L'ASSURANCE	MCH
MARKETING	MAR
MARKETING DIRECT	MKD
MEDECINE D'ASSURANCE	MED
METHODES STATISTIQUES	STA
MODES DE PAIEMENT	PAI
OPCVM	OPC
PLACEMENTS	PLA
PREVOYANCE	PRE
PROSPECTIVE	PRO
QUALITE ET SERVICES	QUA
REMUNERATIONS COMPLEMENTAIRES	RCO
RESSOURCES HUMAINES	RES
RETRAITE	RET
SCPI	SCP
SECRETARIAT	SEC

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?

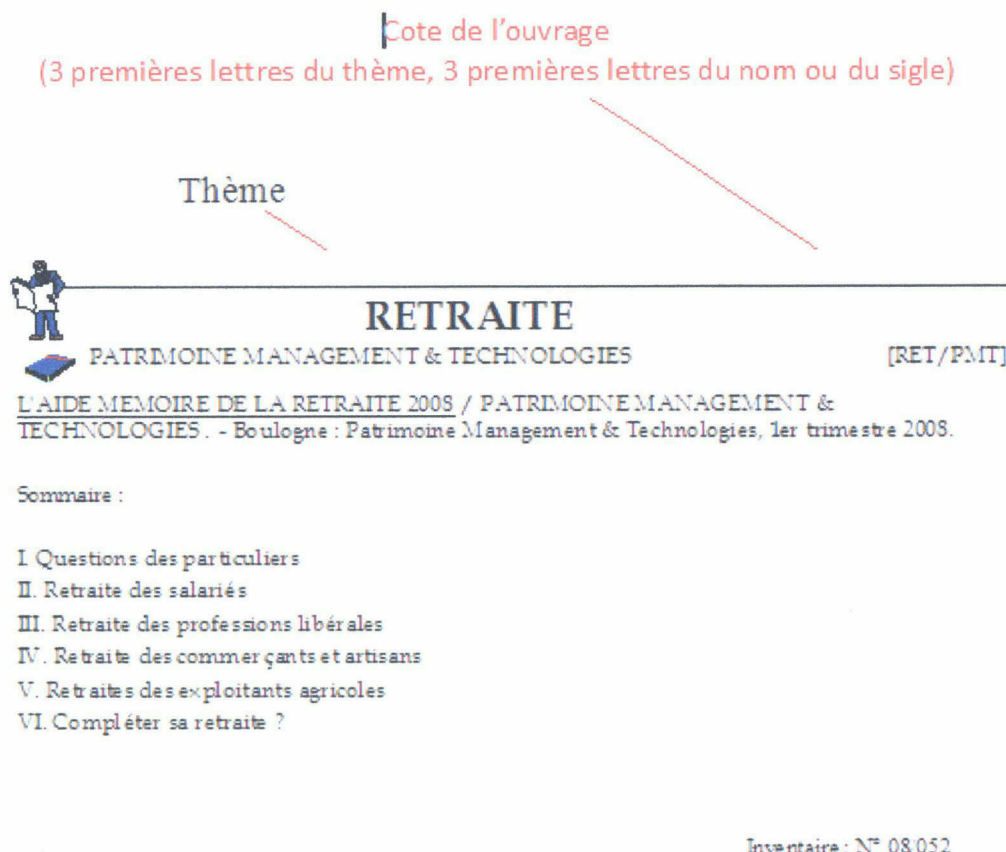


SECURITE SOCIALE	SSO
SUCCESSION	SUC
SYSTEME D'INFORMATION	SYS
TELEPHONE	TEL
VENTE	VEN

Ce plan de classification n'est pas figé.

Annexe 2: Modèle de fiche bibliographique

Modèle de fiche bibliographique: (applications de normes bibliographiques simplifiées)



La description bibliographique utilisée reprend une norme de description allégée et simplifiée. Les éléments de description matérielle (zone de la collation) et l'ISBN sont supprimés.

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?



Annexe3: Spécimen d'un Bon de commande

BON DE COMMANDE

Nos références (à rappeler dans toute correspondance)

Nom du projet :
 Code sous projet :
 Nom du responsable : *(Nom de l'acheteur)*
 Téléphone : 01 30 72 Fax : 01 30 72
 E-mail : @gmf.fr

Références du Fournisseur

Nom et adresse :

A l'attention de : *(Nom de contact fournisseur)*
 Téléphone :
 Fax :
 E-mail :

Nous avons le plaisir de commander les ouvrages suivants :

Désignation	Prix unitaire TTC	Quantité	Montant TTC
Montant TTC			

Merci de bien vouloir respecter nos conditions générales précisées en bas de ce document.

Cordialement,

Particularités :
(Date ou délai de livraison, éléments particuliers, pièces jointes...)

La facture doit comporter la mention : Servi à XX

Date et signature de l'acheteur

Conditions générales

Facturation : La facture devra être adressée à GMF Vie - **Comptabilité Fournisseurs** - 10 -14, Avenue Louis-Armand, 95127 Ermont Cedex et **comporter obligatoirement le nom du responsable et le code sous projet. Toute facture ne comportant pas ces éléments sera retournée au fournisseur afin d'être complétée.**

Le fournisseur devra joindre à la facture un RIB s'il s'agit d'une première commande de GMF Vie.

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?



Annexe 4: Récapitulatif des missions de stage confiées

Service
Études de
Marché



DOC & VEILLE

GMF Vie - Direction Systèmes et Relations Clients



Date : 20 avril 2009

Émetteurs : Damien de LONGRAYE

Catherine GAULTIER

Destinataire : Typhaine ABRAHAM (stagiaire)

Copies : Catherine BELLEVILLE

Malika HERRY

Mission de stage

(stage du 20 avril au 31 juillet 2009)

A/ Récapitulatif des missions confiées

Missions	Descriptif de la mission	Echéances	Intervenants	Suivi de la mission
I/ Mission centrale et prioritaire confiée : bibliothèque				
1/ Projet de mise en place d'un logiciel de bibliothèque	<p>En repartant des principales attentes de l'entité, rédiger un cahier des charges pour la mise en place d'un logiciel de bibliothèque. Deux pans à envisager :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation du logiciel en interne - acquisition d'un logiciel du marché et développements pour adaptation aux souhaits de l'entité Doc & Veille (dont logiciels gratuits de bibliothèques) 	Fin juin 2009	Typhaine et Catherine G.	Catherine G.
2/ Mise en place d'une newsletter sur les acquisitions de la bibliothèque	<p>Dans l'attente de la mise en place du logiciel (et qui pourra se décliner avec la mise en place du logiciel)</p> <p>Travail sur le nom, le graphisme</p>	Début juillet 2009	Typhaine Et Catherine G.	Catherine G.

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'



outil de médiation?

	<p>et la disposition du contenu (à partir de la note rédigée sur le sujet)</p>			
<p>3/ Travail sur la bibliothèque :</p>	<p>Enregistrement des ouvrages qui arrivent (fiches bibliographiques) en prenant en compte l'informatisation à venir de la bibliothèque (envisager des évolutions du format de PowerPoint vers un format transposable)</p>	<p>Au fil de l'eau, avril à fin juillet 2009</p>	<p>Typhaine Et Catherine G</p>	<p>Catherine G.</p>
	<p>Rangements et « ménage » (passer en revue les rayonnages pour éliminer ce qui est obsolète et voir ce qu'il y a lieu d'acquérir à la place)</p>	<p>Juillet 2009</p>	<p>Typhaine Et Catherine G</p>	<p>Catherine G.</p>

Missions	Descriptif de la mission	Echéances	Intervenants	Suivi de la mission
III/ Missions annexes confiées				
1/ Aide pour les droits d'auteur relatifs au panorama de presse	Faire les comptes au réel des articles de presse par support sur le 1er semestre 2009 pour le panorama électronique et papier.	Avant le 30 juin 2009 impérativement (délais de déclaration à ne pas dépasser)	Typhaine Et Malika	Damien
2/ 1ères propositions de monographies de concurrents directs	Définir la liste des principaux concurrents à suivre. Etablir le sommaire des monographies (objectif : identifier les stratégies futures des concurrents). Commencer à faire une 1 ^{ère} monographie d'un concurrent direct.	Fin juillet 2009	Typhaine Et Catherine B.	Damien
3/ Aide pour la veille nouveautés produits services et communications (partie communications)	Repérer via la base communications Adscope (et autres sources) les communications « intéressantes » à mettre en avant dans la note	Mai 2009 2de vague : juillet 2009	Typhaine Et	Catherine G.

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'outil de médiation?



	« Nos concurrents l'ont fait) sur le premier trimestre 2009 R:\COMMUN\Etudes marketing\Documentation & veille\Veille nouveautés produits et services\2008		Catherine G	
4/ Synthèse de L'Observatoire Caisse d'Epargne 2009	Réaliser une synthèse de la publication en question pour en retenir les données essentielles pour GMF Vie	Mi juillet 2009	Typhaine Et Catherine G	Catherine G.
5/ Aide pour des recherches documentaires ou concurrence	En fonction des demandes et du temps disponible possible pour la stagiaire	Au fil de l'eau, avril à fin juillet 2009	Typhaine Et Catherine G	Catherine G.



Missions	Descriptif de la mission	Echéances	Intervenants	Suivi de la mission
III/ Vie du Service				
1/ Participation aux réunions de service « Repérages d'idées et de bonnes pratiques »	<p><u>Objet</u> : il s'agit de collecter des tendances ou des idées intéressantes, novatrices (tous secteurs confondus) susceptibles d'être transposées à l'entreprise.</p> <p>Durant ces réunions, chacun fait part des idées et informations collectées lors de ses lectures, lors de conférences ou simplement durant sa vie quotidienne ou professionnelle.</p> <p><u>Objectifs</u> : ces réunions aideront à mieux anticiper et ainsi à davantage contribuer à l'adaptation de l'entreprise à son environnement</p> <p>R:\COMMUNE\Etudes marketing\Service Etudes de marché\Repérages d'idées et de bonnes pratiques\2009</p>	<p>Mensuelle</p> <p>Prochaine réunion : 23 avril à 10h.</p> <p>Puis Vendredi 15/05 10h.</p> <p>Vendredi 05/06 10h.</p> <p>Vendredi 03/07 10h.</p>	Service Etudes de marché	Damien



2/ Participation aux points Documentation	Point opérationnel Documentation	Mensuelle Prochaine réunion : 26 mai à 10 h.	Documentation + Damien	Damien
---	----------------------------------	---	------------------------	--------

B/ Organisation et fonctionnement

Le suivi de la mission du stage sera confié :

- à Catherine Gaultier pour la mission centrale et prioritaire ainsi que pour 3 missions annexes (cf. tableau en pages précédentes).
- à Damien de Longraye pour les missions annexes (cf. tableau en pages précédentes)

A compter de la deuxième semaine de stage, des points réguliers d'avancement au niveau opérationnel des différentes missions sont à planifier toutes les semaines entre Typhaine et Catherine G et tous les 15 jours entre Typhaine, Catherine G et Damien.

Annexe 4: Guide d'entretien version "Documentalistes"

Guide d'entretien « Documentalistes »

Présentation du contexte : analyse d'usage préalable à la mise en place d'un outil de bibliothèque sur les pratiques documentaires internes à la GMF Vie.

Durée de l'entretien : 30 à 60 minutes

Profil

1. Années d'ancienneté à la GMF Vie

Les pratiques documentaires en général

2. De façon générale, quels sont vos réflexes informationnels ?
3. Avez-vous une préférence pour un outil (de recherche, d'alerte) ?
4. Pratiques et culture informatique ? Pratique ancienne/récente ? Goût pour ces pratiques ?
5. Utilisez-vous souvent la fonction de recherche avancée lors de vos recherches d'informations au travail ? Pourquoi utilisez-vous la recherche avancée plutôt que la recherche simple ? (réponses possibles : recherche simple n'est pas assez performante, mes recherches sont très précises, je ne fais pas confiance à la recherche simple, la recherche avancée est très pratique avec tel site, ou, ça n'a aucune importance pour moi, la recherche avancée me prend trop de temps, pas assez pratique...)

La médiathèque de GMF Vie

6. Quels sont les types d'ouvrages que vous utilisez le plus dans votre travail ?
7. Quelles sont vos attentes vis-à-vis de la médiathèque de GMF Vie ?
8. A votre avis, quel serait le meilleur moyen de valoriser la médiathèque ?
9. En terme d'outil, est-ce qu'un logiciel vous semble utile à la médiathèque ? *Si NON, Pourquoi ? fin de l'entretien.*
10. Quel intérêt trouveriez-vous personnellement à ce qu'un nouvel outil soit implanté pour la médiathèque ?

Ouverture

11. Quelles sont les fonctionnalités (consultation, recherche, valorisation des achats...) que vous désirez trouver dans un logiciel de bibliothèque ? En plus des fonctionnalités simples et classiques de gestion de bibliothèque, quelles fonctionnalités proposeriez-vous pour ce logiciel ?
12. Comment imaginez-vous le mode de prêt/retour sur cet outil ?
13. Comment imaginez-vous le mode de recherche sur cet outil ?
14. Quelles informations sur la médiathèque voudriez-vous voir en page d'accueil ? informations sur les ouvrages, sur le mode de fonctionnement de la médiathèque...
15. Quelles tâches manuelles voudriez-vous rendre automatiques et lesquelles voudriez-vous garder manuelles ? (catalogage, bon de commande fournisseur, envoi de mails de rappel ou d'information, statistiques de prêts, la gestion des emprunts et des retours, les acquisitions...)
16. Une fois le logiciel documentaire installé et opérationnel, aurez-vous envie d'être informé sur son fonctionnement afin d'en avoir une utilisation optimale ?
17. Pour vous la propriété la plus importante pour ce logiciel de bibliothèque est : complet, intuitif, interactif, ergonomique, attractif, simple, pratique, rapide, performant...

Annexe 5: Guide d'entretien version "Utilisateurs"

Guide d'entretien « utilisateurs »

Présentation du contexte : analyse d'usage préalable à la mise en place d'un outil de bibliothèque sur les pratiques documentaires internes à la GMF Vie.

Durée de l'entretien : 20 à 30 minutes

Profil de l'utilisateur (à renseigner avec Catherine avant les entretiens)

1. Années d'ancienneté à la GMF Vie :
2. service :
3. fonction au sein du service :

Les pratiques documentaires de l'utilisateur en général

4. Quelles informations utilisez-vous pour votre métier ?
5. Quels sont vos réflexes ? / Comment trouvez-vous ces informations ? (*réponses possibles: moteur de recherche, alertes, information et documents diffusés en interne, presse, presse en ligne...*)

La médiathèque de GMF Vie

6. Fréquence d'utilisation ? Pour quelles raisons ?
7. Quelles sont vos attentes vis-à-vis de la médiathèque de GMF Vie ?
8. [*Avez-vous déjà rencontré des problèmes avec le fonctionnement de la médiathèque ? (en terme de prêts, retour, acquisitions...)*]

Ouverture

9. Quelles sont les fonctionnalités (consultation, recherche...) que vous désirez trouver dans un logiciel de bibliothèque ?
10. En plus des fonctionnalités simples et classiques de gestion de bibliothèque, quelles fonctionnalités proposeriez-vous pour ce logiciel ? (*réponses possibles : rubrique sur le nouveautés...*)
11. Utilisez-vous régulièrement les fonctionnalités de type Web 2.0 ? (par exemple : tags, commentaires, personnalisation des interfaces, web collaboratif...)
12. Faites-vous souvent appel à la recherche avancée lors de vos recherches d'informations au travail? (opérateurs booléens, troncatures, expressions...)
13. Comment imaginez-vous le mode de recherche sur cet outil ?
14. Pour vous, la propriété la plus importante pour ce logiciel est qu'il soit : complet, intuitif, interactif, ergonomique, attractif, simple, pratique, rapide, performant...

Annexe 5: Compte-rendu de l'entretien avec une non utilisatrice

Compte rendu de l'entretien avec une non utilisatrice.

Profil:

Deux années d'ancienneté à GMF Vie.

Fait partie de l'entité Marketing Vie du service études de marchés et s'est principalement occupée à son arrivée du projet innovation (« la serre à idées »). Désormais, elle fait des études marketing (à propos des mailings, des min-sites, des campagnes commerciales, des newsletters...)

Ses pratiques documentaires:

Pour son métier, elle utilise des informations envoyées par les documentalistes (revue de presse, dossiers...) ainsi que celles émanant des diverses newsletters (externes à la GMF Vie) qu'elle reçoit. Elle privilégie également les échanges entre collègues et les conférences qu'il lui permette de se renseigner sur des techniques d'études par exemple.

La médiathèque:

La fréquence d'utilisation de la bibliothèque pour l'interviewée est très faible voire inexistante. En effet, elle n'y va pas car elle ne connaît pas les ouvrages disponibles à la médiathèque. Cependant, elle sait qu'il y a des dictionnaires de disponibles mais préfère consulter Internet (wikipédia par exemple) pour trouver des définitions. Cette méconnaissance du fonds de la bibliothèque vient du fait qu'elle n'a pas eu de présentation de la médiathèque ou du moins, des ouvrages qui la concerne (Marketing) et d'un problème de la disposition des lieux, (« pas pratique », d'après elle) et de la valorisation du fonds (peu de communication sur le fonds documentaire).

Ses attentes et ses interrogations vis-à-vis de la médiathèque sont nombreuses :

- Elle pense qu'il faudrait susciter la curiosité autour de la médiathèque pour que ces fonctions soient plus connues.
- Elle voudrait être au courant des livres présents à la médiathèque. (surtout ceux qui l'intéresse)
- Elle voudrait connaître de manière plus systématique les différents livrables qui lui sont accessibles à l'instar de la revue de presse (elle l'a découvert par hasard et donc a demandé de la recevoir).
- Elle regrette que la médiathèque ne fasse pas partie du « parcours des nouveaux arrivants » qui, d'ailleurs, ne lui a pas encore été fait.
- Elle pense qu'il serait bien d'envoyer une communication à propos de la médiathèque. Cette communication devra se démarquer des autres sinon il y a un risque qu'elle passe directement à la trappe et qu'elle ne soit pas lue. De plus, elle indique qu'il faut rester raisonnable par rapport au nombre d'envoi de mails.

La communication autour de ce logiciel:

Il a été également question d'un nouveau projet en ce qui concerne la valorisation de l'entité Documentation et Veille et ayant pour coup d'envoi le 30 juin prochain. Le projet est intitulé « Les Matinales » et consistera en des réunions qui serviront à faire découvrir aux différents salariés de la GMF Vie les différents livrables créés et disponibles.

Sa vision des futures fonctionnalités et modules du logiciel:

Elle ne laisse jamais de commentaires sur les sites qu'elle visite, néanmoins elle a pour habitude de lire les commentaires et les avis laissés par les autres internautes. Elle trouve qu'une personnalisation de l'interface en termes de couleurs et de graphisme est inutile. Toutefois, il serait intéressant de pouvoir personnaliser les rubriques à destination des utilisateurs en fonction de leurs besoins donc en fonction de leur métier.

Les fonctionnalités proposées sont :

- La présence de tags sur la page principale pour un accès direct aux ouvrages ou aux mots-clés les plus pertinents.
- La possibilité de faire des recherches guidées par des mots-clés : c'est-à-dire que dans la fonction recherche, il faudrait qu'il y ait un système de choix des thèmes (cases à cochées ou menu déroulant) avec tous les thèmes présents. Cette fonctionnalité devrait toujours être présente en même temps que la fonction de recherche simple.
- L'importance de connaître la disponibilité des ouvrages avec les dates d'emprunts.
- Il faudrait qu'il y ait une sorte de corrélation entre le catalogage dans le logiciel et le rangement des ouvrages en rayons afin de faciliter l'accès à l'ouvrage. L'intérêt est de ne pas perdre de temps à rechercher l'ouvrage et surtout de ne pas déranger les documentalistes. En effet, elle pense que le fait de mieux se repérer permettrait de moins gêner les documentalistes pour rien. Elle préfère les déranger pour quelque chose d'utile, de plus opérationnel.
- En ce qui concerne les prêts et les retours, connaître la disponibilité du livre est importante et elle ne voit pas d'inconvénient à scanner le code barre du livre et de le déposer (pas de le ranger). Cela éviterai d'attendre qu'une documentaliste soit présente donc de faire des allers-retours pour les emprunteurs. Elle pense qu'une certaine autonomie peut être envisagée pour cette fonctionnalité.

Les acquisitions:

Pour ce qui est du projet de mettre à disposition des utilisateurs une rubrique de suggestions d'acquisitions :

- « Le fait que toutes les actions soient centralisées sur un même logiciel, c'est bien ! » En effet, l'utilisateur pourra faire une recherche pour savoir si son ouvrage ou un ouvrage proche est disponible, puis suggérer l'achat d'un nouvel ouvrage aux documentalistes, le tout sur un même outil.
- Il faudrait que cette fonctionnalité envoi un mail de manière automatique pour prévenir de l'arrivée de l'ouvrage.
- Les mails pour dire que la demande a été prise en compte devront être personnalisés en fonction des personnes (ex : « je ne peux pas obtenir le livre que tu m'as demandé car ... »)
- Enfin, dans l'idéal, il serait bien d'avoir une date approximative pour savoir quand est-ce que le livre est disponible.

Pour l'interviewée, la propriété la plus importante qui devra caractériser cet outil de bibliothèque est « qu'on ne se perde pas », qu'il ait une fonction de recherche simple avec une ergonomie simple pour retrouver facilement les informations.

NB: personnes présentes à l'entretien: -la non utilisatrice

-ma tutrice

-moi-même

Annexe 6: Compte-rendu de l'entretien avec une documentaliste

Compte-rendu de l'entretien Documentaliste2.

Profil:

A son arrivée à GMF Vie il y a 21 ans, Documentaliste2 a créé l'Unité Documentation et son fonds documentaire dont la bibliothèque. En effet, à l'issue de l'état des lieux préalable et de l'analyse de besoins auprès des utilisateurs potentiels, elle s'est rendu compte que la bibliothèque n'était régie par aucunes règles, elle a créé une bibliothèque simple, accessible, exempte de toutes contraintes côté utilisateurs et très ouverte aux différents services de GMF Vie à un point que des fonds techniques (RH, comptabilité, juridique) de la bibliothèque sont désormais situées dans divers services. Pour promouvoir la bibliothèque, elle a créé une newsletter regroupant toutes les nouvelles acquisitions (« Les BiblioNews »).

Aujourd'hui, au niveau des acquisitions du fonds documentaire, elle s'occupe principalement des ouvrages à mises à jour, des études multi clients, des bases de données d'information ainsi que des périodiques.

« Culture informatique »:

Elle dispose d'une bonne culture informatique (utilisation de divers logiciels, création de PP, projet d'informatisation, création de base de données...) et s'est occupée d'un projet d'informatisation de la bibliothèque vers les années 1999-2000 qui n'a pu aboutir en raison d'un projet d'intranet groupe.

Les acquisitions:

Pour les suggestions d'acquisitions, elle avait mis en place un « cahier » à la disposition des utilisateurs de la bibliothèque pour qu'ils puissent y inscrire leurs vœux. Ce cahier était visiblement utilisé. Ce cahier permettait également d'acquérir des ouvrages plus techniques et de valoriser l'utilisateur final qui se sentait ainsi acteur de la vie de la bibliothèque.

A la suite d'une réorganisation interne, une autre documentaliste a repris la responsabilité de la bibliothèque. Ce cahier ainsi que les BiblioNews ont été abandonnés par la suite. Toutefois, le module de suggestion d'acquisitions envisagé dans le logiciel est un module utile à ses yeux et à restaurer. Les réponses aux demandes faites par les utilisateurs (les suggestions d'acquisitions) seront envoyées automatiquement par mail, mais de manière personnalisée. (Adressées nominativement, avec une raison pour le refus ou l'acceptation de la demande valable)

Le module des commandes:

En ce qui concerne le module de commande et facturation, il est à envisager car elle pense que cela pourrait lui faciliter les démarches auprès des fournisseurs/éditeurs. D'un point de vue du processus ISO achat externes, cela ne devrait pas poser de problème, d'après elle. (voir bon de commande en annexe 3)

Le module concernant la circulation des documents:

Pour ce qui est du module de prêt/retour, il serait appréciable que les utilisateurs gardent de l'autonomie c'est-à-dire qu'ils gèrent eux-mêmes les prêts et les retours à l'aide du logiciel. Cela permettrait aux documentalistes d'être moins prises par les modalités de prêts et de retours et elles n'auraient plus qu'à vérifier de temps en temps le bon rangement de la bibliothèque. Une douchette avec un système de code barre faciliterait le prêt et sa gestion.

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?



Le module recherche documentaires:

Pour le module de recherche, il faut envisager un système de recherche par champs structurés. D'après Documentaliste2, les champs suivants pour la recherche d'ouvrages sont indispensables : titre, sommaire, date et nouvelles acquisitions. (Le fait de pouvoir cibler sa recherche simplement sur les nouvelles acquisitions est donc à envisager). Le thésaurus est à bannir, d'après elle.

Les notices:

En ce qui concerne les notices, elle voudrait pouvoir indiquer des commentaires quant aux dernières mises à jour pour les ouvrages. Les ouvrages à mettre à jour devront donc être marqués à l'aide d'un champ spécifique ainsi, elle pourra par exemple, d'un coup d'œil sélectionner tous les ouvrages à mettre à jour telle année. De plus, cette fonctionnalité permettra aux utilisateurs d'être informés des prochaines mises à jour et des dernières modifications de l'ouvrage.

Elle m'a également indiqué qu'il était peut-être possible de récupérer les notices de la centrale d'achat qui fournit les ouvrages à GMF Vie ce qui procurerait un gain de temps pour la constitution du catalogue.

Les rubriques pour la page d'accueil/l'OPAC:

Ses idées pour la constitution de la page d'accueil sont les suivantes :

- Une rubrique mettant en avant les nouvelles acquisitions.
- Une rubrique faisant un zoom sur un fonds spécialisé (par exemple, « Ce mois-ci, zoomons sur le fonds Marketing. Ce fonds est constitué des ouvrages suivants... »)
- Une rubrique du style « Lu pour vous », réalisée par les documentalistes et faisant ressortir des ouvrages, la valeur ajoutée pour GMF Vie.
- Une rubrique « Top 10 des utilisateurs qui empruntent le plus à la bibliothèque de GMF Vie ».
- Mettre à disposition des utilisateurs un module où ils pourraient poster des annonces de vente de livres d'occasions par exemple.

La communication autour de ce logiciel:

Elle pense qu'il serait bien de faire une présentation de ce logiciel et de ses différentes fonctionnalités par un PowerPoint et une « démo. utilisateur » lors des Matinales du marketing.

Enfin, les propriétés les plus importantes pour ce logiciel de bibliothèque sont la SIMPLICITE et qu'il soit INTUITIF. En effet, sans formation, l'utilisateur peu averti du fonctionnement d'un logiciel de bibliothèque doit pouvoir se retrouver. De plus, l'instauration de mot de passe pour les utilisateurs est à bannir, juste le matricule doit suffire.

Pour conclure, elle pense que la mise en place d'un logiciel de bibliothèque n'enlèvera pas les contacts humains entre les utilisateurs et les documentalistes au sein de la société et ne manquera pas de faciliter le travail de ces dernières.

Annexe 7

Mail aux informaticiens :

Dans le cadre du projet de mise en place d'un logiciel pour la médiathèque de la GMF Vie, nous souhaiterions vous poser quelques questions à propos de la configuration informatique de la GMF Vie et de ce qu'il serait possible d'envisager pour les caractéristiques techniques de ce futur logiciel.

En effet, l'entité Documentation & Veille de la GMF Vie envisage de s'équiper d'un logiciel de bibliothèque simple afin de faciliter l'accès des utilisateurs à la médiathèque. On souhaiterait, par exemple, que ce logiciel permette à tous les utilisateurs de la médiathèque d'accéder à distance à toutes ses fonctions.

La configuration souhaitée pour quelque logiciel que ce soit sera une solution micro-informatique en réseau, dimensionnée pour la gestion d'un fonds de 1000 ouvrages environs et destiné à un maximum de 200 utilisateurs.

C'est pourquoi, nous aimerions avoir des informations quant au matériel informatique en place à la GMF Vie:

- le type de microprocesseur,
- la mémoire vive,
- la capacité du disque dur,
- la version du navigateur,
- s'il est possible d'installer des logiciels techniques (XAMP) pour faire fonctionner le logiciel (Easyphp, MySQL...) (impératif à prendre en compte si le logiciel est en mode local)
- s'il est possible d'envisager n'importe quelle licence pour le logiciel. (Licence propriétaire, mais aussi licence GNU-GPL...)
- Serait-il possible également de préciser les éléments techniques nécessaires permettant la mise en réseau (s'il y a besoin d'un routeur pour faire fonctionner l'application en réseau, est-il disponible à la GMF Vie ?), la télémaintenance (modem...) ainsi que les éléments de sécurité requis (ondulateurs, anti-virus, sauvegarde...).

Nous pourrions également être amené à discuter des modalités d'hébergement de la solution. Hébergement sur un serveur de la GMF Vie, mais aussi possibilité hébergement sur un serveur d'un prestataire...

Nous nous tenons à votre disposition pour tout complément d'informations concernant cette ébauche de projet. Sachez que je suis entièrement disponible pour une éventuelle rencontre.

Bien cordialement,

Typhaine Abraham
Documentation & Veille
GMF Vie
4 87 85
tabraham@gmf.fr

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?



Annexe 8 : Devis de la société Biblibre pour le logiciel Koha



Proposition commerciale
Réf. : PR0905-0091
 Date : 15/05/2009
 Date fin validité : 14/07/2009

Emetteur:

BibLibre

209 rue Paradis
 13006 Marseille

Téléphone: +33 (0)4 91 81 35 08
 Email: paul.noulain@biblibre.com
 Web: http://www.biblibre.com

Adressé à:

GMF-vie

Madame Typhaine Abraham

Désignation	TVA	P.U. HT	Qté	Montants exprimés en Euros	
				Total HT	Total HT
Produit INSTALL - Installation application Installation de Koha sur le serveur qui l'hébergera	19,6%	1 400,00	1	1 400,00	1 400,00
Service CONFIGURATION - Configuration base Koha Configuration de la base Configuration de l'application à partir des éléments définis lors de la phase de lancement.	19,6%	700,00	1	700,00	700,00
Service J950 FORM - Formation Cette formation permettra aux professionnels appelés à utiliser le logiciel de prendre en main l'application. L'objectif de ces journées de formation est de rendre les bibliothécaires autonomes. Le nombre de personnes est limité à 8, ce qui permet une qualité et une interactivité optimale de la formation. Frais d'hébergement et de déplacement inclus.	19,6%	950,00	2	1 900,00	1 900,00
Service MAINT_KOHA_FIXE - Maintenance et assistance, montant annuel Part forfaitaire de la maintenance	19,6%	400,00	1	400,00	400,00



Proposition commerciale
Réf. : PR0905-0091
 Date : 15/05/2009
 Date fin validité : 14/07/2009

Désignation	TVA	P.U. HT	Qté	Montants exprimés en Euros	
				Total HT	Total HT
Service HEBERG_PFORFAIT - Hébergement de votre catalogue	19,6%	72,00	2	144,00	144,00

Conditions de règlement: A réception de facture

Total HT 4 544,00
 Total TVA 19,6% 890,62
 Total TTC 5 434,62

Règlement par virement sur le compte bancaire suivant:

Code banque	42559	Code guichet	00030	Numéro compte	21009071402	Ci4 RIB	46
-------------	-------	--------------	-------	---------------	-------------	---------	----

Domiciliation: Crédit coopératif Pugat

Code IBAN: FR764255900302100907140246
 Code BIC/SWIFT: CCOPFRPPXXX

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?



Annexe 9: Devis de la société PMB services pour son logiciel éponyme

GMF Vie

A l'attention de Catherine GAULTIER
Documentation & Veille
76 Rue De Prony
75857 PARIS CEDEX 17

Devis DER1580_actualisé

Réf : Informatisation du centre de ressources avec le logiciel PMB

N° Devis	Date
DER1580_actualisé	22/05/2009
<i>(Références à rappeler avec votre commande)</i>	

Désignation	Qté	Prix HT	Total HT	TVA
Hébergement de l'application PMB sur nos serveurs PMB Services				
Installation / sécurisation et contrôle d'accès de https://gmfvie.centredoc.fr	1	500,00 €	500,00 €	1
Contrat annuel d'hébergement (mise en ligne du catalogue, maintenance, gestion des mises à jours et des sauvegardes), fonds < 5 000 notices	1	600,00 €	600,00 €	1
ou bien installation de l'application PMB sur vos serveurs	0	1 200,00 €	-	1
Audit/Paramétrage de l'application, 1j sur site tous frais inclus	1	1 300,00 €	1 300,00 €	1
Formation à l'utilisation, administration de PMB, DSI, 1j de rappels ultérieurs - 4j sur site tous frais inclus, formation conventionnée HT	4	930,00 €	3 720,00 €	0
Intégration charte graphique de l'intranet, intégration dans un existant	1	2 000,00 €	2 000,00 €	1
Contrat annuel d'assistance	1	700,00 €	700,00 €	1
Matériel bibliothéconomique				
Douche CCD OPTICON OPR 4001	1	156,00 €	156,00 €	1
Rouleau de 2000 codes-barres	1	96,00 €	96,00 €	1
			-	
TVA : 0=sans, 1=19,6%, 2=5,5%, 3=8,5%			Total HT	9 072,00 €
TVA payée sur les encaissements			TVA	1 048,99 €
			Acompte	
			Net à payer TTC	10 120,99 €

Sauf indication contraire, nos devis sont valables 2 mois.

Modalités de règlement : règlement par chèque bancaire / postal ou virement dans un délai de trente (30) jours à réception de la facture. Tout retard de paiement engendre une pénalité calculée sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur.
L'activité de formation professionnelle de PMB Services est exonérée de TVA. N° 52720117872 Préfecture de la Région Pays de la Loire.
TVA Intracommunautaire : FR25478151772.

Coordonnées bancaires françaises				Coordonnées bancaires internationales	
Crédit Agricole de Touraine-Poitou				IBAN	
Code établissement	Code Guichet	Numéro Compte	Clé RIB	FR76 1940 6370 0881 9034 6400 181	
19406	37008	81903464001	81		

Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?



Annexe 10: Circuit des demandes informatique à la GMF Vie

9

0



Comment gérer et valoriser un fonds documentaire en entreprise à l'aide d'un outil de médiation?



Annexe 11: Cahier des charges techniques

Émetteur : Typhaine ABRAHAM
Destinataires : Stéphane Lalaire, Daniel Dréan.
Copie : Damien DE LONGRAYE
Pour info : Catherine Gaultier; Catherine BELLEVILLE; Malika HERRY;
Date : juin 2008

Cahier des charges technique pour la mise en place du logiciel de la médiathèque.

Sommaire

1. Présentation de l'entreprise et description de la bibliothèque à informatiser
 - 1.1. L'entité Documentation & Veille de la GMF Vie : contexte et objectifs du projet
 - 1.2. Un logiciel de bibliothèque, pour quoi faire ?
 - 1.3. Description de la bibliothèque à informatiser
 - 1.4. Renseignements sur l'entreprise et sur l'offre
2. Analyse du logiciel
 - 2.1. Le catalogage
 - 2.2. La gestion des exemplaires
 - 2.3. Le recollage et le désherbage
 - 2.4. La recherche documentaire
 - 2.5. Le module des acquisitions
 - 2.6. Le module de prêts/retours
 - 2.6.1. La gestion des emprunteurs
 - 2.6.2. La gestion des prêts et des retours
 - 2.7. Les statistiques
3. L'OPAC
 - 3.1. Le graphisme de l'interface
 - 3.2. Les accès à l'information
4. Renseignements techniques/ Environnement technique
 - 4.1. Renseignements techniques à propos du logiciel
 - 4.2. Renseignements techniques à propos de la configuration
 - 4.2.1. La configuration préconisée
 - 4.2.2. La configuration maximale
 4. Renseignements techniques à propos de la configuration
5. L'hébergement
6. Les mises à jour et maintenance
7. La formation
8. Les étapes d'implantation et les livrables attendus

1. Présentation de l'entreprise et description de la bibliothèque à informatiser

1.1. L'entité Documentation & Veille de la GMF Vie : Contexte et objectifs du projet

La GMF Vie envisage aujourd'hui de s'équiper d'un logiciel de bibliothèque simple et classique dans le but de faciliter l'accès des utilisateurs à la médiathèque et de renforcer leurs liens avec ce fonds.

Cet objectif s'inscrit à la fois dans le cadre de l'adaptation demandée par le CODIR du concept « bibliothèque tourmente » développé au sein du projet Innovation, avec un aspect de partage et de communication sur les nouvelles acquisitions de la médiathèque. Ainsi que dans le cadre de la mise en œuvre d'un portail sur l'offre du Service Etudes de marché.

1.2. Un logiciel de bibliothèque, pour quoi faire ?

L'entité Documentation & Veille, en tant que relayeuse de l'information et du savoir au sein de l'entreprise, et, au cœur des problématiques concurrentielles du monde des assurances doit répondre à des demandes en constante augmentation des utilisateurs. En outre, aujourd'hui l'entité Documentation & Veille de la GMF Vie gère la médiathèque de façon totalement manuelle, ce qui limite ses champs d'actions ainsi que son rayonnement. En effet, certaines tâches répétitives et à faible valeur ajoutée pour les documentalistes tendraient à être informatisées.

D'un point de vue documentaliste donc, ce logiciel de bibliothèque permettra de cataloguer de manière pérenne les ouvrages de la médiathèque dans une base de données (catalogue). Il permettra également d'informatiser la gestion de la circulation des documents (les prêts et retours des livres) ainsi que la diffusion des actualités en rapport avec la médiathèque. Enfin, le module de statistiques du logiciel permettra aux documentalistes de suivre les évolutions des activités de la médiathèque.

D'un point de vue utilisateurs, un meilleur accès à l'ensemble des ouvrages de la médiathèque sera assuré. En effet, grâce au logiciel, l'utilisateur aura la possibilité de rechercher un document de son propre poste informatique à l'aide du catalogue. Il pourra également emprunter l'ouvrage et le rendre de façon quasi autonome. Il aura la possibilité de s'informer des nouvelles acquisitions ainsi que des actualités de la médiathèque. (Pour avoir un aperçu plus exhaustif des fonctionnalités qu'offre le logiciel, voir le cahier des charges en document joint)

Concrètement, ce logiciel de bibliothèque apportera un renouveau à la gestion et à la valorisation du fonds documentaire sans pour autant dénaturer le travail des documentalistes qui seront de ce fait plus réactives face aux demandes des utilisateurs et, il permettra aux utilisateurs d'avoir une meilleure connaissance du fonds, des services et des informations disponibles à la médiathèque.

1.3. Description de la bibliothèque à informatiser

Adresse à laquelle doit être envoyée la réponse et personne pouvant donner des renseignements sur la bibliothèque à informatiser :

Catherine Gaultier
 GMF Vte,
 10/14 avenue Louis Armand,
 95120 ERMONT cedex
 Tél : 01.30.72.88.08
 Fax : 01.20.72.87.15
 e-mail : cgaultier@gmf.fr

	Actuellement	Prévision à 5 ans
Population à desservir	200 personnes	
Surface de la bibliothèque	Un fonds général et plusieurs fonds spécifiques	
Nombre de livres	1200 à 1500 titres	
Nombre de cédéroms et DVD	10 environ	
Nombre de postes utilisateurs	250 environ	

Dans le cadre de cette consultation, nous souhaitons que votre proposition nous parvienne avant le 2009.

1.4. Identification de la société prestataire.

Nom de la société	
Coordonnées	
Site Internet	
Contact de GMF Vte	
Date de création	
Statut juridique	
Taille de l'entreprise (nombre de collaborateurs)	
Localisation géographique de l'équipe de développement (si différente de la société)	
Localisation géographique de l'équipe de maintenance (si différente de la société)	
Chiffre d'affaire de l'entreprise en 2008 (Voir Info gref)	
Quels sont vos logiciels (et progiciels) documentaires actuellement commercialisés ?	
Adresse d'un site de démonstration	

Merci de fournir une liste de références clients dans une configuration logicielle et matérielle identique.

Merci de fournir les coordonnées du club utilisateurs, s'il existe.

1. Analyse du logiciel

1.5. Le catalogage

Le système devra permettre un catalogage multimédia (livres, CD, CD-ROM) normalisé.
La solution proposée dispose-t-elle des fonctionnalités suivantes en ce qui concerne la gestion des notices bibliographiques :

Support du format UNIMARC. Indiquer les autres formats éventuellement supportés. (voir le format ppt)	
Présentation des notices suivant les normes ISBD. Indiquer les autres affichages disponibles.	
Existence d'une grille de catalogage différente par type de documents ?	
Possibilité de paramétrer soi même les grilles de catalogage existantes	
Possibilité d'insérer des documents multimédia (images) dans les notices	
Dédoublonnage systématique par numéro d'inventaire	
Possibilité de dupliquer les notices avec création d'un nouveau numéro d'inventaire.	
Possibilité, en cours de saisie, de modifier ou supprimer les éléments entrés sans interrompre la procédure de catalogage	
Possibilité de récupération de notices sur les bases suivantes : Excel, Access. Est-ce que cela implique des coûts supplémentaires ? Installation d'un logiciel supplémentaire ?	
Typographie riche : majuscules, minuscules, accentuation, signes diacritiques,....	

Nombre maximal de notices gérables	
Proposez vous une aide à la constitution initiale du catalogue par récupération de notices ? Si oui, précisez :	

En ce qui concerne la création et la gestion des notices d'ouvrages :

Le système dispose-t-il des champs suivants : Les champs sont-ils contrôlés par une liste d'autorité (une liste thématique) ?	Thème	
	Cote de l'ouvrage	
	numéro d'inventaire	
	Titre	
	Auteur (NOM Prénom), à défaut NOM DE L'EDITEUR	
	Editeur	
	Lieux et Année d'édition	
	Support (livre, CD, vidéo)	
	Sommaire	
	Localisation	
Peut on paramétrer la grille des saisie Si oui : quel critère :	Situation de l'ouvrage (prêté, réservé, exclu du prêt...)	
	Peut-on proposer des menus déroulants ?	
	Peut-on imposer des masques ? (pour la saisie guidée)	
	Les champs sont-ils contrôlés par une liste d'autorité ?	

1.6. La gestion des exemplaires

	Numéro d'exemplaire
	Localisation de chaque exemplaire
	Cote, possibilité d'attribuer un cote « maison »
	Nombre de pièces composant le document
	Situation de l'exemplaire : prêté, réservé, exclu du prêt...
La gestion des exemplaires comporte-t-elle ?	Possibilité d'attribuer une cote différente de celle attribuée automatiquement à un second exemplaire sans avoir à ressaisir les données

La gestion bibliothèque sur plusieurs sites induit une notion d'appartenance des collections (fonds centraux communs, fonds spécialisés métiers) : quelles solutions proposent le système de gestion ?

1.7. Le recollement et le désherbage

	Possibilité de comparer l'état des collections en rayon et des documents sortis avec le catalogue général de la bibliothèque
Possibilité de lister :	les documents manquants non empruntés
	les documents qui ne sont jamais sortis
	pour chacune de ces listes, possibilité de tri par thème, type de document, cote...
	Possibilité de lister le nombre de sorties d'un document
	Possibilité d'effectuer des modifications en série sur l'exemplaire ou sur la notice bibliographique

1.8. La recherche documentaire

Un engagement sur les temps minimum de réponse à une recherche documentaire simple, ainsi qu'à une recherche plus complexe (critères croisés), en cas d'utilisation intensive du fonds, est demandé à la société prestataire. Par recherche complexe, on entend recherche avec opérateurs booléens, prise en compte des expressions et des troncatures.

Le module de recherche sera accessible par une rubrique propre mais sera également disponible dès la page d'accueil. La solution proposée sera accessible via une interface de recherche compatible avec les navigateurs Internet Explorer et Mozilla Firefox. Indiquer les versions nécessaires.

Le prestataire fournira des informations complémentaires sur la présentation du module de « Recherche documentaire » mis en réseau.

	Comment est définie la disponibilité d'un document dans le réseau ?
	recherche multimédia portant sur tout ou partie des fonds.
	Le lecteur doit être guidé dans sa recherche en français
	historique de la recherche : retour possible à une étape antérieure de la recherche
	la recherche pourra se faire à plusieurs niveaux : de la recherche simple à la recherche complexe. (prise en compte des opérateurs booléens, expression, mots isolés, accès par troncature à gauche et accès par troncature à droite.)*
	gestion des majuscules, minuscules, accents et signes diacritiques
	Les champs seront définis selon quels critères d'accès ? (Titre et mots du titre, sommaire, auteur/éditeur, localisation, numéro d'inventaire...)
	La recherche pourra se faire sur plusieurs champs ?**
	possibilité d'imprimer le résultat d'une recherche : édition de catalogues par secteur par thème, par cote, par auteur.

Définitions :

Expression : il faut taper « Patience dans l'azur » pour trouver « Patience dans l'azur »

Mots isolés : on trouvera « Patience dans l'azur » même si on tape « azur patience »

Troncature à gauche : on trouvera « viticulture » si on tape « *culture »

Troncature à droite : on trouvera « viticulture » si on tape « vitic.* »

**** Recherche sur plusieurs champs :**

Recherche des occurrences dans le titre, suivant la localisation et dans le sommaire par exemple.

La solution proposée exclut-elle automatiquement les articles des recherches (Par exemple, un titre catalogué « Le rouge et le noir » sera-t-il retrouvé dans la recherche titre « Rouge noir ») ?

1.9. Le module des acquisitions

La gestion des suggestions d'acquisitions est une fonctionnalité qui doit être inclus dans le module des acquisitions. C'est un module envisagé et pas obligatoire. Il se peut que ce module disparaisse si certaines ressources ne sont plus disponibles. Il doit également être envisageable de masquer certains champs.

Date de la suggestion d'acquisition	
Origine de la suggestion (nom de la personne qui a fait la suggestion et service d'où la suggestion émane)	
Vérification de la présence et de la localisation d'un titre lors de la proposition	
Possibilité de valider, modifier, différer ou refuser la suggestion : par qui ?	
Notice bibliographique de l'ouvrage suggéré afin de le décrire succinctement	
éditer ces sélections/suggestions sous forme de listes : par ordre chronologique	
Possibilité de générer des alertes/des mails en guise de réponses aux utilisateurs ;	
Quels seront les formats de ces réponses ? Sont-ils personnalisables ?	

Dans un premier temps, il n'a pas été envisagé de module de gestion des périodiques ni de module de gestion des commandes. Néanmoins, le prestataire pourra mentionner si cela existe dans la solution proposée et si ces modules impliquent des coûts financiers supplémentaires.

1.10. Le module de prêts/retours

Dans tous les cas, le système doit pouvoir être débloqué à l'initiative des documentalistes.

1.1.1.1. La gestion des emprunteurs

La gestion des lecteurs doit être simple, fiable et rapide. L'objectif est d'ouvrir le réseau à l'ensemble des salariés quelque soit leur localisation. L'inscription à la banque de prêts devra être gérée de manière intuitive et simplifiée. L'utilisateur n'aura qu'à s'inscrire lors de sa première visite et le mode d'identification de ce dernier lui sera alors délivré. Le but étant qu'il y ait le moins de contraintes possibles pour les usagers. Le fichier utilisateur devra être modifiable à volonté. Il y a une limite de temps d'emprunt de trois semaines renouvelable (à volonté ?) qui peut être modifiable par la documentaliste. Un mail de rappel ou de retard peut être envoyé automatiquement aux utilisateurs.

Il est important de déterminer à l'avance qui réalise le fichier utilisateur et qui le met à jour.

Mode d'identification et d'authentification de l'utilisateur : numéro de badge déjà existant, nom et prénom de l'utilisateur, création d'un nouveau numéro d'identification, numéro de poste ?

Paramétrage des autorisations d'accès de l'usager : Comment s'effectue ce paramétrage et par qui ?

Préciser le système de gestion des contenus (CMS ?, interface Wisiwig) : Rédaction des contenus, contrôle des contenus, contrôle des droits de diffusion, gestion des alertes.

Le module de gestion des emprunteurs permet-il :

Gestion des catégories d'emprunteurs : gestion des droits	
Intégration d'un annuaire déjà existant ? Sous quel format doit être l'annuaire pour pouvoir l'intégrer ?	

Nom, prénom	
Direction	
Service	
Téléphone	
Mail	
Date d'inscription	
Date du premier prêt	
Nombre de prêt/an	

La solution proposée dispose-t-elle des champs suivants :

1.1.2. La gestion des prêts et des retours

Dans cette rubrique, il sera possible de basculer facilement vers la recherche documentaire à l'aide d'un module toujours présent sur chaque page

La solution proposée dispose-t-elle des fonctions suivantes en ce qui concerne la gestion des prêts et des retours ?

Le système permet-il un passage instantané de la fonction « prêt » à la fonction « retour » sans sortir de la procédure et sans retour au menu général ?	
Est-il possible de paramétrer les droits de prêt :	selon les catégories d'emprunteurs ? selon les types de documents ? (les exclus de prêts)
Est-il possible de ne pas mettre de contraintes de temps pour les entrées et les sorties ?	
Informations sur l'emprunteur à fournir lors d'une opération de prêt ou de retour :	livres empruntés et non encore rendus Est-ce que la nature de ces informations peut être déterminé par des icônes ? Le nom de l'emprunteur divers messages adressés à l'emprunteur

Informations sur le document devant apparaître lors des opérations de prêt ou de retour :	notice	
	date d'emprunt et de retour	
	document réservé	
	document exclu du prêt	
	nombre d'emprunts	
Possibilité d'accéder depuis le module prêt/retour à la fiche bibliographique complète	localisation	
	Définition d'une durée maximale de mise à disposition des réservations. Passé ce délai, la réservation est annulée et/ou reportée automatiquement, le cas échéant, sur le lecteur réservataire suivant.	
Les réservations	Possibilité de réserver un document dès la suggestion d'achat	
	Edition d'un mail de mise à disposition du document au réservataire.	
	Elles seront enregistrées dans l'ordre chronologique des demandes	
	Edition automatique de mails de rappels. Possibilité de configurer les délais de rappel et le texte des lettres* (mails personnalisable) ainsi que leur fréquence.	
Les retards	Pas de prise en compte des retards pour les documentalistes.	
	Possibilité de désactiver cette fonction ?	

Letres de rappel et autres messages aux emprunteurs

- mail de rappel pour les retards lecteurs. Automatique et personnalisable ou manuel ?
- avis de mise à disposition des documents réservés par mail lors des suggestions d'acquisitions acceptées.
- paramétrage des formats et de la mise en page des différents courriers.
- possibilité de publipostage/mailling
- envoi de mails aux documentalistes lors de nouvelles demandes d'acquisitions.

Matériel pour les prêts et les retours

Est-ce que le logiciel prend en compte la lecture des codes à barres ?	
--	--

Quel est le matériel proposé avec ce logiciel ?	
Quelles sont les caractéristiques de ce matériel ? (douchette avec étiquettes ?)	

2. L'OPAC

1.11. Les statistiques

Le système sera capable de produire des statistiques en distinguant les documents propres à chaque localisation. Le système sera également capable de générer des statistiques de prêt, temps de prêt d'un ouvrage (en jour).

Les statistiques pourront porter sur une période donnée : quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles, annuelles. Ou de telle date à telle date.	
Statistiques des mots-clés utilisés par les usagers lors de leurs recherches	
Les collections	statistiques par thème, statistiques par type de document, statistiques par cote.
Les acquisitions	Statistiques par thème statistiques par année statistiques par nombre d'acquisition par achat
Les prêts	nombre de documents prêtés par thèmes nombre de documents prêtés par services nombre de documents prêtés par support
Les emprunteurs	statistiques par services, statistiques par année
Possibilité de combiner ces paramètres entre eux	
Possibilité d'imprimer ces statistiques : préciser avec quel outil bureautique et quelle mise en forme	
langage de requête simple, indiquer le langage utilisé	
Indiquez s'il y a des contraintes juridiques pour la gestion des statistiques ? (déclarations à la CNIL...)	

Nous entendons par OPAC (Online Public Access Catalogues), l'interface d'accès au catalogue informatisé de la médiathèque. C'est donc la présentation au public du répertoire en ligne du contenu de la médiathèque. Dans le cadre de GMF Vie, ce qu'on entend par public, c'est les salariés.

L'OPAC devra être accessible depuis n'importe quel poste connecté au réseau de l'entreprise et devra ultérieurement être intégrable à l'intranet de l'entreprise.

1.12. Graphisme de l'interface

Le graphisme et l'identité visuelle de l'interface de l'application devront être en rapport avec d'autres documents, notamment la newsletter des nouvelles acquisitions. Cette contrainte implique que l'interface doit être paramétrable au niveau des couleurs, de la police et de la taille de la police, des logos et icônes, des noms de rubriques et noms de modules, ainsi que des animations.

L'interface doit être au maximum intuitive tout en restant simple. Pour cela elle doit être parlante et bien pensée. L'accès à l'information doit être clair et sur le modèle des sites Internet de type 2.0 : interactif et dynamique.

1.13. Les accès à l'information

Pour conclure sur les accès à l'information, on constate un nombre important de modes d'accès à une même information (documentalistes, Internet, médiathèque, presse...), ce qui est un point positif.

Par contre, la multitude des modes d'accès demande une démarche « pédagogique » de sorte que l'utilisateur soit guidé vers l'accès le plus efficace dans le cadre de sa recherche. Par exemple : « Si vous avez besoin d'un article de presse, vous pouvez chercher soit dans la revue de presse électronique de Malika, soit dans les revues en accès libre disponibles à la médiathèque. En revanche, si vous avez une demande de recherche documentaire spécifique contactez l'une des documentalistes. [...] »

Par ailleurs, dans le module de recherche, l'utilisation de la liste thématique contenant 52 thèmes différents peut perturber l'utilisateur et appelle à une certaine harmonisation et hiérarchisation des thèmes afin d'améliorer les accès par le moteur, qui est aujourd'hui l'un des outils les plus utilisés par l'internaute, (on peut par exemple, regrouper des thèmes ou supprimer des thèmes...).

*(Après avoir fini l'analyse d'usage auprès des utilisateurs et des documentalistes, il y aura des contraintes et des idées à rajouter !)
(La gestion des commandes, qui est un module toujours présent dans les logiciels testés, a été retirée.)*

3. Renseignements techniques

Le système proposé devra être suffisamment modulaire pour s'adapter à l'évolution des collections et des besoins de la médiathèque. Il présentera une solution en temps réel ou des nouvelles versions régulièrement.

Le prestataire précisera la licence logicielle : commerciale ou libre et quel type de licence de logiciel libre ?

Dans tous les cas, le système de gestion de la médiathèque devra permettre d'accéder à distance à toutes les fonctions du logiciel de bibliothèque. Quelque soit le choix du prestataire, le système disposera des caractéristiques suivantes :

- possibilité d'utiliser simultanément l'application via différents postes en différents points.
- être multimédia, pour permettre de gérer différents types de documents dans une même base.

1.14. Renseignements techniques à propos du logiciel

Le prestataire sera en mesure de proposer un descriptif technique précis du logiciel. Ci-après, le tableau répertorient les informations attendues :

Quel est le système d'exploitation de la solution proposée en réseau ?	
Quel est le SGBD de la solution proposée ?	
Quel est le langage de développement de la solution proposée ?	
Le logiciel dispose t-il d'une aide intégrée ?	
Le logiciel est-il livré avec des manuels papiers ?	
Quel est le numéro de la version actuelle du logiciel ?	
Pour quand est prévue la prochaine version ?	
Le prix des nouvelles versions est-il inclus dans le contrat de maintenance ou dans le prix de la licence ?	

Moteur de recherche utilisé	
Le logiciel permet-il l'interrogation de sources documentaires autres que sa propre base (source externes, sources internes) ?	
Quels sont les supports de diffusion (protocoles supportés pour les messages) ?	
Quels sont les formats d'annuaires importables ?	
Le logiciel permet-il de réaliser en dynamique la liste des nouvelles acquisitions ? (assemblage de documents pour la constitution automatique de dossiers de type newsletter, module D.S.I ?)	
Quelles sont les fonctions disponibles en full-web ?	

Merci de joindre à votre réponse le modèle conceptuel des données.

Décrivez, si possible, les évolutions prévues du logiciel.

1.15. Renseignements techniques à propos de la configuration

3.1.1. La configuration préconisée

La configuration souhaitée sera une solution micro-informatique en réseau, dimensionnée pour la gestion décrite dans la description de la médiathèque.

Le prestataire précisera la configuration technique minimale que nous devrons assurer. C'est pourquoi, précisez les éléments techniques permettant la mise en réseau, la télémaintenance (modem...) ainsi que les éléments de sécurité nécessaires (onduleurs, anti-virus, sauvegarde, etc.)
L'environnement à prendre en compte est Windows.

Quel est le besoin en serveur pour l'application proposée ?	
Quel est le besoin en câblage pour l'application proposée ?	
Y a-t-il besoin d'un routeur pour faire fonctionner l'application en réseau ?	
Matériel préconisé :	indiquer le type de microprocesseur
	la mémoire vive conseillée
	la capacité du disque dur conseillé
Préciser s'il existe d'autres besoins de logiciels techniques en supplément pour faire fonctionner le logiciel.	

1.16. La configuration maximale

L'offre précisera jusqu'à quelle configuration maximale le système proposé peut évoluer. Le prestataire indiquera le nombre de postes maximum, la mémoire de masse maximum sans avoir à changer d'unité centrale, traduite en nombre de livres et de CD pouvant être saisis.

1.17.L'hébergement

Renseignements sur l'infrastructure d'hébergement :

Le prestataire hébergera-t- il la solution dans sa structure ?	
Si non, où sera-t-elle hébergée ?	
Est-ce que le contrat de maintenance est en reconduction annuelle ?	
Est-ce que l'hébergement externe est obligatoire pour ce logiciel?	
Quelles sont les conditions de résiliation éventuelles du prestataire ?	
bande passante partagée disponible	
espace disque attribué	
pénalité en cas de dépassement de ce taux de disponibilité	
délai de rétablissement en cas de coupure de service	
Sécurisation et sauvegarde des données :	Décrivez le système de sauvegarde des données (type de support, mode de lancement, etc.).
	périodicité des sauvegardes
	Peut-on effacer à la demande les enregistrements ?
	Quelles sont les modes de protection des pages et des applications hébergées assurés par votre société ?

Si l'hébergement se fait en interne quels sont les minimums techniques requis ?

1.18.Les mises à jour et maintenance

Le prestataire indiquera les moyens mis à la disposition pour mettre à jour le logiciels. Exemple : accès FTP, interface de mise à jour par le web, logiciel à acquérir. De plus, il indiquera, si nécessaire, le coût d'une formation à l'outil de mise à jour. Dans le cas où le prestataire effectuera lui-même les mises à jour, spécifiez la tarification.

La solution proposée inclut-elle un contrat de maintenance ?	
La solution proposée inclut-elle une assistance téléphonique ?	
La solution proposée inclut-elle un service de télémaintenance ?	
La solution proposée pour les mises à jours et la maintenance est-elle « clés en main »(logiciel + formation + services) ?	

1.19.La formation

Le fournisseur fera une proposition pour la formation du personnel salarié :

- formation sur site, selon le calendrier fixé par la collectivité.
- plan de formation précis (temps, contenu, nombre d'agents maximum, coût) pour chaque étape de l'informatisation :
 - lors de la mise en place du matériel : formation des responsables du système (mise en route, arrêt, restauration, sauvegarde...)
 - paramétrage initial et utilisation des différents logiciels.

Le formateur aura soigneusement analysé au préalable les besoins de la bibliothèque.

Enfin, le fournisseur indiquera précisément ses offres de prix en fonction de ces données en détaillant chaque prestation en ce qui concerne le prix de la licence du logiciel, les frais d'installation, s'il y a, et les prix des formations et maintenances annuelles.

4. Les étapes d'implantation et livrables attendus

Décrire les étapes d'implantation et d'avancée du projet. Préciser les étapes préliminaires de reprise de données ou de saisie rétrospectives des fonds non informatisés si besoin.

Donner un calendrier estimatif en indiquant des étapes de validation pour passer à l'étape ultérieure.

Le fournisseur devra lors de la notification du marché communiquer un calendrier détaillé précisant les modalités de mise en œuvre qui doit être validé par le client avant tout début d'opération. La date de validation ou d'installation partira de la date du calendrier validé.

Les pièces à livrer par le prestataire pendant et après la réalisation du projet sont les suivantes :

- planning de réalisation avec un engagement sur la date de mise en ligne,
- arborescence détaillée de la solution,
- fichiers informatiques source (pages HTML, graphismes, bases de données, programmes...)
- documents décrivant le logiciel, son fonctionnement et son hébergement
- version du code HTML utilisée
- version des navigateurs compatibles
- preuves des déclarations (récépissé CNIL, copies d'écrans des déclarations annuelles et moteurs)
- identifiant et mot de passe pour accéder au serveur.

La GMF Vie est une société ayant pour objet la conception, la commercialisation et la gestion de produits d'assurance vie, d'épargne et de placements. Sa médiathèque, principalement dédiée à un public interne, envisage de s'équiper d'un outil de gestion. L'entité Documentation & Veille qui s'occupe ^{de} cette médiathèque souhaite améliorer ses objectifs par une gestion améliorée de son fonds documentaire ainsi qu'une valorisation de ce dernier auprès de ses utilisateurs.

Il s'agit alors de situer la documentation de la GMF Vie ainsi que la médiathèque dans leur contexte pour en comprendre leurs missions et leurs enjeux. Puis d'expliquer le projet d'informatisation de la médiathèque et la préparation de ce projet qui passe par une analyse de l'existant et l'élaboration d'un cahier des charges. Enfin, la réflexion sur l'intégration de cet outil de médiation destiné à la médiathèque poussera à s'interroger sur les difficultés rencontrées ainsi que l'évolution des usages que l'outil engendrera.

GMF Vie is a company having for object the conception, the marketing and the management of products of life insurance, savings and investments. His library, mainly dedicated to an internal public, intends to equip itself of one management tool. The department of Documentation which takes charge this library wishes to improve its objectives by a management improved by its collection of documents as well as a valuation of this last one beside.

It is then a question of placing the documentation of GMF life as well as the media library in their context to understand their missions and their stakes. Then to explain the project of computerization of the library and the preparation of this project which passes by an analysis of the existing and the elaboration of a specifications. Finally, the reflection on the integration of this tool of mediation intended for the library will urge to wonder on them.

Mots-clés : fonds documentaire, analyse des usages, logiciel de bibliothèque, logiciel libre, cahier des charges, GMF Vie, utilisateurs.

Key words : collection of documents, Analysis of the manners, Software of library, Software open source, Specifications, GMF Vie, Users.