



HAL
open science

Mise en place d'une librairie spécialisée en ligne

Karine Vairo

► **To cite this version:**

Karine Vairo. Mise en place d'une librairie spécialisée en ligne . Sciences de l'information et de la communication. 2000. dumas-01706620

HAL Id: dumas-01706620

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01706620>

Submitted on 12 Feb 2018

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.

Mise en place d'une librairie spécialisée en ligne



Rapport de stage
Service Commerce électronique à Leroy Merlin (siège social, Lezennes)
Sous la tutelle de Monsieur Cédric Lepoutre
De 1^{er} Juin au 29 septembre 2000

Sous la direction de Monsieur Jérôme Bertonèche



2001 # 1962.

Remerciements

Je tiens à remercier tout particulièrement Cédric Lepoutre, chef de projet au sein du service Commerce électronique, qui a été pendant quatre mois mon responsable de stage et qui a toujours été disponible et qui m'a aidé au cours de la réalisation de ma mission.

Je joins à ces remerciements l'ensemble des membres de l'équipe Commerce électronique qui m'ont apporté leur aide à chaque fois que j'en ai eu besoin.

Je remercie également Monsieur Bertonèche d'avoir accepté diriger ce rapport de stage.

Remerciements.....	1
Sommaire.....	2
Introduction.....	3
<i>Première partie : Leroy Merlin et Internet.....</i>	<i>6</i>
1.L'entreprise Leroy Merlin	
1.1.Petite histoire et quelques chiffres.....	7
1.2.Le service Commerce électronique.....	13
2.Le site internet	
2.1.La stratégie de Leroy Merlin.....	15
2.2.La librairie spécialisée.....	18
<i>Deuxième partie : La mise en place d'une librairie spécialisée.....</i>	<i>21</i>
1.Les objectifs	
1.1.La création d'une base de données.....	22
1.2. Mettre en place une classification.....	23
1.3.Proposer des commentaires qualitatifs.....	24
2.Les moyens	
2.1.Des normes de classification.....	24
2.2.Des méthodes d'indexation et de catalogage.....	27
2.3.Les sites de libraires en lignes.....	33
<i>Troisième partie : Bilan et perspectives.....</i>	<i>36</i>
1.Les résultats	
1.1.Une base de données bibliographique.....	37
1.2.Une classification thématique.....	40
2.Les développements à venir de la librairie	
2.1.Développer la base et alimenter en nouveautés.....	44
2.2.Développer le contenu.....	46
Conclusion.....	48
Bibliographie.....	50
Annexe 1 : Extrait de la base de données bibliographiques.....	52
Annexe 2 : La classification de la librairie Leroy Merlin.....	57
Annexe 3 : Maquette de la page web de la librairie.....	60
Annexe 4 : Exemple de Question / Réponse.....	62
Annexe 5 : Exemple de fiche conseil.....	64

Introduction

Dans le cadre de ma maîtrise "Systèmes d'information et de documentation", j'ai effectué mon stage au sein des services centraux de Leroy Merlin, situés à Lezennes. J'ai intégré au sein de la branche Marketing international, le service Commerce électronique qui s'occupe de l'ensemble des activités internet du groupe.

En mars 1998, Leroy Merlin débute son activité internet avec pour ambition d'avoir l'ensemble de ses références en vente sur le site. Peu à peu, la politique internet de Leroy Merlin s'est élargi et ne consiste pas seulement à vendre des produits. A travers le développement de sa base de connaissances, des fiches et guides téléchargeables, Leroy Merlin cherche à devenir le portail de la maison sur le net.

Lors de mon stage de quatre mois, ma mission a consisté à mettre en place une librairie spécialisée en ligne sur le bricolage, la décoration, la construction, au sein de leur web boutique. La première question est de savoir pourquoi mettre en vente des livres sur le site de l'enseigne Leroy Merlin. Il semble au premier abord que l'on est très loin des métiers de Leroy Merlin même si certains magasins proposent des livres à la vente.

Pour le grand public, Leroy Merlin n'est pas un spécialiste dans ce domaine et on peut s'étonner qu'il ai décidé de lancer ces produits sur son site. Le but du site est justement de se lancer dans cette spécialisation. Leroy Merlin veut devenir le spécialiste de l'information concernant la maison et tout ce qui touche à l'habitat en

général, que ce soit à travers les livres de bricolage et de décoration ou les fiches techniques, les guides ou la base de connaissances.

L'objectif de la librairie comme de l'ensemble de la boutique est de dépasser le stade de proposer simplement un certain nombre de références que vous pouvez acheter. Il faut donner une valeur ajoutée au produit. Il ne s'agit pas seulement de poser les produits dans une vitrine avec son prix mais fournir à l'acheteur des informations sur le produit. C'est pourquoi, il est nécessaire pour chaque produit vendu sur le site de développer un argumentaire. Il faut toujours avoir à l'esprit cette notion de guider le client.

La librairie fait partie d'une politique plus large de faire du site Leroy Merlin un portail de l'univers de la maison. Elle doit refléter certaines idées comme la notion de spécialiste dans son domaine, celle aussi de conseil au client. La librairie du site doit être le reflet de ces principes.

Une fois compris le rôle que la librairie est amené à jouer, on peut se demander comment concevoir une librairie qui initialement prévue pour la stratégie "commerce" du site puisse ensuite évoluer pour participer à la stratégie "communauté".

Au delà de vendre des livres, la librairie internet est aussi le reflet d'une certaine vision d'internet qu'à l'entreprise. Dans la stratégie "communauté", on cherche à faire parler les collaborateurs de Leroy Merlin et les clients sur les livres, donner leur avis. En ce sens, la librairie n'est plus seulement un moyen de faire du commerce mais aussi de créer une communauté de bricoleurs ou de spécialistes de l'habitat.

Nous étudierons dans un premier temps, la structure dans laquelle s'est effectué mon stage et quelle est la politique internet de Leroy Merlin. Puis, nous étudierons quels sont les éléments qui sont entrés en jeu dans la mise en place de cette librairie. Enfin, nous verrons à quels résultats je suis arrivée et quelles sont les perspectives de la librairie.

Première Partie :

Leroy Merlin et internet

1.L'entreprise Leroy Merlin

1.1.Petite histoire et quelques chiffres

L'origine (1923-1945)

Leroy Merlin est né dans le Pas-de-Calais en 1923. Son fondateur, Adolphe Leroy, et son épouse, Rose Merlin, revendent les surplus américains restés après guerre. La société a pour objet social "Au Stock Américain".

Constatant très vite que les familles ont de gros besoins en matière de construction et d'aménagement de la maison, Adolphe Leroy se lance sur ce créneau. Rapidement, son entreprise se développe. Il vend des meubles et des produits de construction. Sa politique consiste à pratiquer des prix accessibles à tous. Il se pose en précurseur lorsqu'il invente la livraison gratuite.

L'évolution (1945-1979)

1952-1959 : création de plusieurs dépôts.

1960 : "Au Stock Américain" devient "Leroy Merlin". Les dépôts s'organisent divisés en secteurs (Construction, Menuiserie, Matériaux, Ameublement, balbutiements du secteur Sanitaire).

1966 : premier magasin libre-service.

Le développement national s'amorce, les magasins Leroy Merlin se multiplient. Parallèlement, la concurrence s'associe avec de grands distributeurs pour accélérer son développement.

Changement de cap (1979-1996)

1979: Auchan entre dans le capital de Leroy Merlin à hauteur de 50 %.

1979-1981: L'entreprise passe sous le contrôle de l'association familiale Mulliez (Groupe Auchan). Changement de cap : Leroy Merlin veut devenir un multi-spécialiste de l'aménagement et de la décoration de la maison.

1989: Ouverture du premier magasin en Espagne.

Le concept Leroy Merlin s'internationalise

1994: Leroy Merlin rachète Bricoman en Belgique.

1996: Ouverture des premiers magasins en Pologne et en Italie.

A la fin 99, Leroy Merlin compte 78 magasins en France, 18 en Espagne, 5 en Belgique, 3 en Pologne, 3 au Brésil, 5 en Italie à l'enseigne du groupe et 36 à l'enseigne Bricocenter.

Projet commercial : Choix, Prix, Proximité

Les trois atouts majeurs des magasins Leroy Merlin sont¹ :

- Le choix

70 % des clients fréquentent Leroy Merlin pour son choix. On trouve 40 000 références en magasin et 20 000 autres articles disponibles sur commande dans

¹ www.leroymerlin.fr/instit/projet.htm

les différents domaines du bricolage, matériaux, menuiserie, outillage, revêtements, carrelage, sanitaire, plomberie, quincaillerie, peinture, luminaire, électricité et jardin.

- Les prix

35 % des clients sont motivés par les prix pratiqués chez Leroy Merlin. L'enseigne propose des produits, du 1er prix au haut de gamme. Les opérations promotionnelles rythment le commerce de manière régulière.

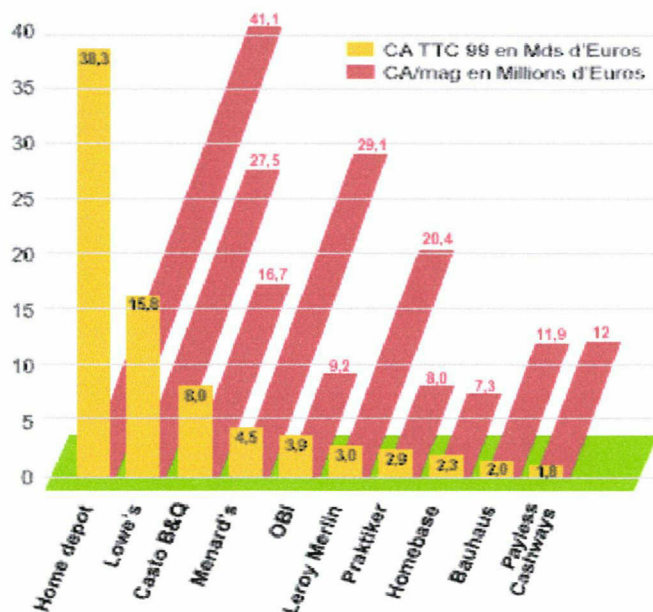
- La proximité

40 % des clients vont chez Leroy Merlin pour sa proximité. Leroy Merlin est présent dans de nombreuses agglomérations européennes. Il est leader dans la plupart d'entre elles.

[Leroy Merlin en quelques chiffres](#)

Leroy Merlin, a de solides atouts pour réussir et occupe une place significative en terme de dimension et de positionnement situant l'entreprise parmi les premières entreprises mondiales du bricolage.

Leroy Merlin par rapport aux autres enseignes mondiales²



Une croissance forte³

En millions d'euros	1995	1996	1997	1998	1999	progression an -1
	CA TTC Groupe	1 937	2 083	2 287	2 654	
Cash Flow Net	117	118	121	137	154	13%
Investissements	72	99	87	119	148	24%
Nb de magasins	77	86	90	132	146	11%
Effectifs	11 000	12 200	12 900	15 000	17 500	17%

² www.leroymerlin.fr/instit/enseigne.htm

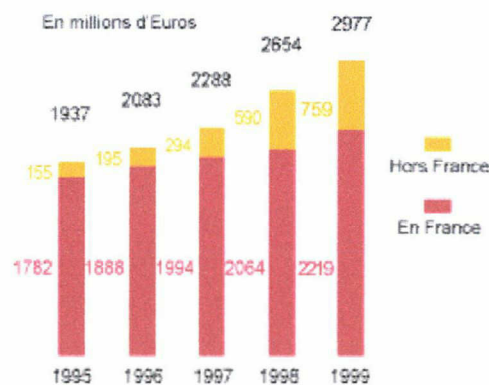
³ www.leroymerlin.fr/instit/panorama.htm

Chiffre d'affaires⁴

Le chiffre d'affaires intègre les enseignes Leroy Merlin, Bricocenter et Bricoman.

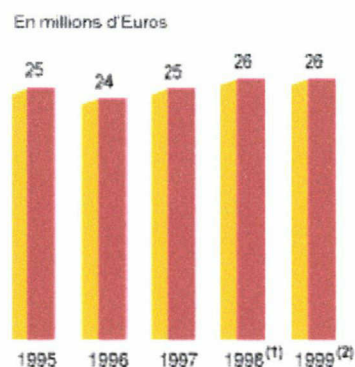
La France est en bonne progression et les autres pays en forte évolution.

Le chiffre d'affaires réalisé hors de France représente 26% en 1999.



Chiffre d'affaires TTC moyen par magasin

Le chiffre d'affaires par magasin est élevé. Il se situe au 4ème rang mondial.



(1) 20 avec Bricocenter

⁴ www.leroymerlin.fr/institut/chifaff.htm

(2) 20 avec Bricocenter

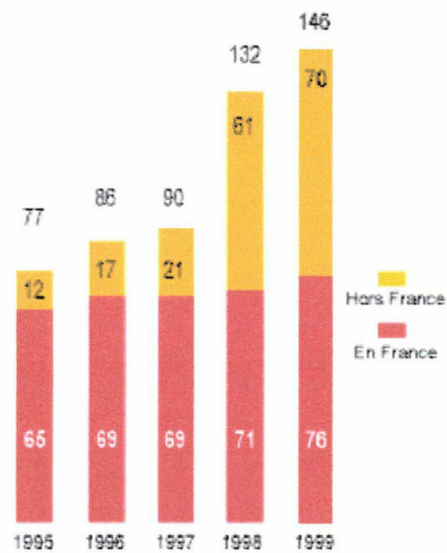
Les points de vente⁵

Leroy Merlin poursuit son développement avec 14 ouvertures en 1999.

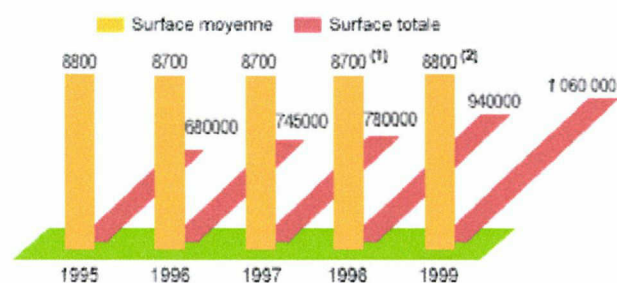
En France, 4 nouveaux sites Leroy Merlin ont été ouverts en 1999.

Une nouvelle enseigne Bricoman, développant un concept de hard discount, a été lancée.

En Espagne, 4 ouvertures ont été réalisées, 1 en Pologne, 2 au Brésil, 2 en Italie



Leroy Merlin privilégie les magasins de grande taille, proposant un large choix de produits et davantage de services



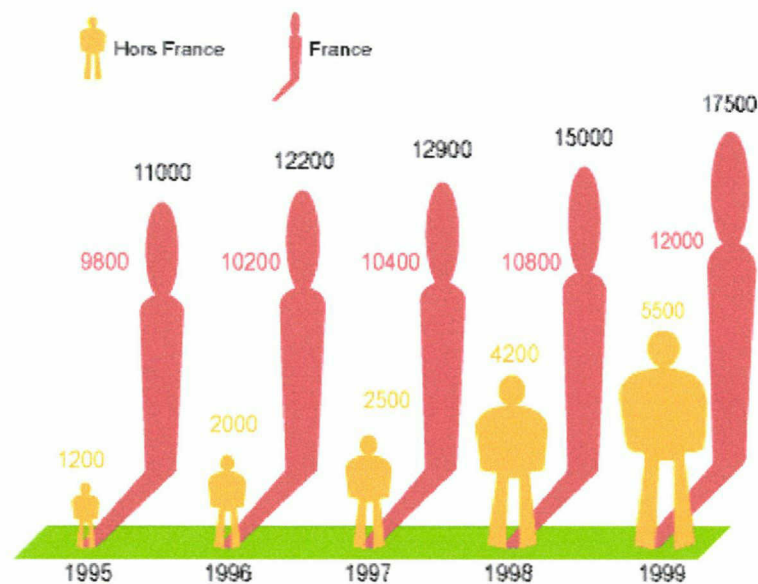
⁵ www.leroymerlin.fr/instit/points.htm

(1) 7100 m² avec Bricocenter

(2) 7300 m² avec Bricocenter

Progression des effectifs⁶

L'année 99 a permis la création de 2500 emplois, dont plus de 1000 en France et de l'ordre de 1300 hors de France.



1.2. Le service « Commerce Electronique »

Leroy Merlin, est une entreprise résolument moderne tournée vers l'avenir. Dès 1997 elle s'est dotée d'un service commerce électronique dont voici quelques détails.

⁶ www.leroymerlin.fr/instit/effectif.htm

Date de création

Ce service est né en 1997 (à l'époque le site ne comptait qu'une partie institutionnelle) et se composait d'un unique membre qui est à l'heure actuelle le directeur du service Jean-Marc Zéphir. Ce dernier fut assez rapidement épaulé par Fabienne Mansuy, Hervé Journal et un plus tard par Marie-Claire Lefebure l'actuelle webmaster.

Rôle du service

Ce service gère le site Internet de l'entreprise dans son intégralité à savoir la partie institutionnelle du site, la partie communication (courriers au webmaster) et services (fiches techniques, conseils et réponses aux question de bricolage...) et la « web boutique ».

A l'heure actuelle, on peut dire que la web boutique et la partie services mobilisent une grande partie des efforts du service et le développement du site se fait dans cette direction.

Composition actuelle

Aujourd'hui, le service comprend 13 membres permanents :

- Jean-Marc Zéphir : Directeur du service
- Marie-Claire Lefébure : Webmaster
- Cédric Lepoutre : Chef de projet « Web boutique »
- David Mast : Chef de projet « Web boutique »
- Jérôme Simon : Chef de projet junior « Web boutique »
- Cécile Savage : Chef de projet junior « Web boutique »
- Xavier Piron : Chef de projet junior « Web boutique »

- Charlotte Blondé : Chef de projet junior « Web boutique »
- Jean-Marie Vandamme : Développeur informatique
- Fabienne Mansuy : Chef de projet « Intuition » et « Base de connaissance »
- Hervé Journal : Chef de projet « Communauté »
- Pascal Liny : Chef de projet junior « Communauté »
- Jean-François Gilmé : Rédacteur, concepteur maquettiste

Par ailleurs, le service a accueilli durant cette année universitaire 10 stagiaires.

Le service commerce électronique travaille également avec des prestataires extérieurs :

- *Argia* qui s'occupe des développements informatiques et résout les problèmes techniques du site
- *Pictime* (le provider) qui réalise les intégrations et héberge le site
- *Tournant* qui s'occupe des développements graphiques et esthétiques
- *Sine qua* qui développe le moteur de recherche de la base de connaissances

2. Le site Internet et le projet librairie

2.1. La stratégie de Leroy Merlin

Leroy Merlin veut mettre en place un site incontournable sur la maison et l'habitat. Il cherche à être le portail de la maison où l'internaute trouvera tout ce qu'il cherche, des différents matériaux et produits à leur mise en application avec des guides pour

réaliser, des conseils pour comprendre et les livres qui leur fournissent les idées et techniques.

L'internaute doit aussi pouvoir réserver un produit par internet, poser ses questions par mails et trouver des contacts (fournisseurs, artisans...) pour la mise en œuvre de son projet. Le site doit être le point de rencontre pour l'internaute avec tous les intervenants du métier.

Les premiers développements du site ont été axés sur le contenu. Leroy Merlin veut revendiquer le leadership de la pédagogie du faire soi-même sur internet. La base de connaissance qui contient actuellement 3000 questions/réponses en ligne est au centre de cette politique avec les fiches de pose⁷ et les fiches conseils téléchargeables⁸. La partie Conseil du site est aujourd'hui la plus consultée du site.

L'objectif du site est d'offrir à l'internaute une réponse globale à partir de plusieurs éléments⁹ :

- La base de connaissance en langage naturel avec des réponses à ses questions en bricolage, décoration, construction...
- Les fiches conseils téléchargeables (ex :la pose de vos circuits électriques)
- Assistance téléphonique et aide en ligne (questions par mail)
- Les cours de bricolage (où, sur quels sujets, inscription en ligne)
- La librairie

⁷ voir annexe 4

⁸ voir annexe 5

⁹ *Internet, le site de l'enseigne Leroy Merlin*. Mai 2000 (document interne)

La librairie doit permettre à l'internaute de trouver le livre qui va lui permettre de réaliser son projet, des livres qui donnent envie ou des idées aux livres pour réaliser vos travaux. Pour que "ses envies prennent vie", la librairie doit proposer à l'internaute une gamme d'ouvrages qui va du livre d'inspiration au livre de réalisation.

Le site internet n'a pas vocation à devenir un magasin virtuel. Le commerce ne représente qu'une partie de son activité. Le site permet non seulement d'acheter un produit mais il permet aussi de gérer son avant et après achat. L'internaute peut préparer son achat, il peut évaluer son projet, mesurer ses besoins ou avoir des réponses aux questions qu'il se pose. Il peut après, gérer l'entretien ou la réparation de son achat ou s'informer sur ces utilisations.

A côté de la pédagogie du faire soi-même, Leroy Merlin veut aussi développer une pédagogie des idées. Comme site portail de la maison, il veut donner des idées et les moyens de les réaliser. Dans ce même esprit, il veut aussi mettre en relation les gens entre eux (client et magasin, client et vendeur, client et client) et créer une communauté de bricoleurs.

Pour créer cette communauté, deux projets sont en construction :

- Le forum où les gens pourront présenter leur maison, leurs réalisations et faire part de leur expérience dans l'esprit du spot télé « Du côté de chez vous »
- Le bricotroc où les gens pourront vendre aux enchères leurs articles de décoration, de bricolage, de construction et échanger entre eux

La librairie en ligne doit se développer suivant plusieurs stratégies. Elle sera d'abord un produit de vente et intégrera au départ la web boutique comme un des éléments de la partie commerce. Dans un deuxième temps, elle devra intégrer également la partie communauté du site, en cours de développement.

2.2. Une librairie spécialisée Leroy Merlin

La librairie a pour but de compléter la politique Leroy Merlin sur la pédagogie du faire soi-même. Sur internet, la stratégie est basée sur les 3C : Commerce, Contenu, Communauté¹⁰. Si le commerce est la raison de vivre de la société, le contenu est la première raison de visite des internautes sur le site. Toutes les composantes du site répondent à cette attente y compris les produits que l'on vend, de la perceuse aux lames se scie. Chacun est décrit de manière claire et chaque commentaire permet au client de faire son choix grâce à l'ensemble des informations fournies. Il possède tous des éléments d'explication du prix, de comparaison entre les produits, de leurs usages.

La librairie doit donc fonctionner sur le même principe, c'est à dire que les informations et les commentaires doivent être suffisamment explicites pour permettre au client de faire son choix entre les ouvrages présentés afin de choisir celui qui lui convient le mieux suivant son projet et les connaissances qu'il a sur le sujet. Les résumés des livres doivent lui permettre de faire son choix avec discernement et doivent prendre en compte que le client ne peut pas feuilleter le livre pour avoir un aperçu du contenu.

¹⁰ Ibid

Aucune étude marketing précise n'a été envisagée pour savoir à quels publics s'adresserait cette librairie. Le principe qui a présidé à sa mise en place était qu'elle était destinée à tous les types d'internautes et qu'elle pouvait s'adresser à tous, de l'expert au futur bricoleur. Elle devait répondre à plusieurs besoins, celui du bricoleur chevronné qui cherche un ouvrage pointu sur un sujet précis au bricoleur débutant qui veut réaliser lui même ses travaux en passant par la personne qui cherche des idées pour décorer ou aménager son intérieur.

Dans la boutique en ligne, il y déjà plusieurs familles de produits, l'outillage électroportatif, l'outillage et les équipements d'atelier et différents accessoires qui représentent en tout entre 2700 et 3400 produits. Les livres représentent aussi une famille de produits. Il existe déjà la vente de livres en magasin, mais pas dans tous et avec un référencement limité. Le site va permettre de mettre le plus grand choix possible de références en vente car nous ne sommes pas liés, à la différence des magasins, à des contraintes de place.

Pourquoi mettre les livres en vente sur le site alors que ce n'est pas le métier de Leroy Merlin ? Parce que Leroy Merlin veut se renforcer dans un domaine dans lequel il n'est pas connu pour être un spécialiste, celui des livres sur la maison et dans lequel il cherche à se positionner. Ensuite, parce que pour Leroy Merlin, les livres sont une partie centrale dans son projet de site portail sur la maison et dans la pédagogie du faire soi-même. Le livre est un des supports pour guider le client dans son projet de bricolage. C'est une aide supplémentaire, par rapport aux fiches de pose, aux guides, aux questions/réponses que le site propose pour la réalisation de ses travaux.

La librairie en ligne combine deux éléments : l'élément commerce et l'élément conseil. Elle se veut le reflet de la politique Leroy Merlin : vendre au client le produit qui lui faut avec les conseils et la façon de l'utiliser au mieux.

La librairie va également progressivement s'insérer dans le projet de mise en interaction des différents éléments du site grâce au moteur de recherche. Par exemple, l'internaute sera dans la boutique et cherchera un chauffage. L'objectif est de pouvoir lui vendre non seulement le chauffage, mais aussi lui proposer des fiches de pose sur le chauffage, des conseils pour son installation et son utilisation optimum et des livres qui abordent le sujet qui l'intéresse. Ainsi l'internaute pourrait obtenir une réponse globale à la requête qu'il aura effectué.

A plus court terme, la librairie doit aussi être une vitrine pour les magasins. Son référencement doit servir d'exemple et d'orientation pour les magasins qui : soit n'ont pas encore de librairie, soit doivent la développer.

Deuxième partie :

La mise en place d'une librairie spécialisée

1. Les objectifs

J'ai été prise en stage afin de participer au développement du site internet de Leroy Merlin et plus précisément pour travailler sur la boutique du site. Ma mission a consisté à créer une librairie spécialisée dans le bricolage, la décoration, la construction et le jardinage et de mettre en ligne ces livres pour les vendre dans leur boutique internet.

1.1. Création d'une base de données

La première chose à faire était de mettre en place une base de données. Cette base de données a été créée sous Access¹¹. Ces ouvrages traitent des différentes spécialités présentes en magasin, à savoir les matériaux, la plomberie, les sanitaires, l'électricité, les revêtements, la peinture, le papier peint, la quincaillerie, la menuiserie... Il s'agit également de prendre en compte les ouvrages d'inspiration pour la décoration de la maison ou de l'architecture.

Le concept de la librairie existe déjà en magasin, du moins pour une grande partie d'entre eux, mais d'une manière plus ou moins développée. Pour différentes raisons, notamment de logistique et de coûts, tous les ouvrages sur le sujet ne sont pas tous disponibles en magasin. Les magasins ne disposent en général que d'une partie des ouvrages existants. L'objectif de la librairie en ligne est de dépasser ces limites et de référencer sur le site le maximum d'ouvrages, si possible l'ensemble des livres édités sur le bricolage, la décoration, le jardin afin de permettre à l'internaute de trouver le

¹¹ Voir annexe 1

choix qu'il ne trouvera pas en magasin ou même chez un grand libraire tel que la FNAC ou le Furet du nord.

L'objectif qui m'a été fixé au départ était de reprendre le référencement fait chez Leroy Merlin pour les magasins et de commencer à travailler avec les fournisseurs avec lesquels les magasins travaillaient déjà. Le fonds documentaire de départ était donc approximativement de 2000 livres, en tenant compte des non rééditions et des nouveautés à paraître. Mon chef de projet avait déjà pris contact avec les différents éditeurs avec lesquels les magasins travaillent habituellement pour leur présenter notre projet et leur demander de nous fournir les livres concernant notre domaine afin de constituer une bibliothèque de travail pour créer notre base de données. Les livres vont des ouvrages très spécialisés sur le bâtiment aux généralités sur le bricolage en passant par les livres sur la décoration.

1.2. Mettre en place une classification

Le deuxième objectif était de fournir à l'internaute un système de navigation et de recherche dans la librairie virtuelle. Il fallait donc trouver une classification pour lui permettre de mettre la main rapidement et facilement sur l'ouvrage qu'il désire. Deux systèmes de navigation sont envisagés : un système de recherche par un moteur de recherche et un système de navigation par une arborescence. Le problème principal était de savoir quelle classification nous allions faire de la librairie, par secteurs d'activités, par types de livres... La politique sur le site internet est de proposer une

navigation claire, simple, rapide et qui soit parlante à l'utilisateur donc avec l'utilisation du langage naturel avec des termes du langage courant.

1.3.Proposer des commentaires qualitatifs

Le troisième objectif était, après avoir constitué le fonds documentaire, d'instaurer un système de lecture des livres par des gens spécialistes en électricité, plomberie, peinture..., et qu'ils nous fournissent leur avis d'expert sur chaque livre. En collaboration avec les personnes des deux autres services, celui de l'assistance téléphonique et de l'institut de formation de Leroy Merlin, il a été envisagé pour tous les ouvrages un travail de lecture du contenu et d'analyse suivant une grille précise (qui reste encore à déterminer) afin qu'ils nous donnent leur avis sur le livre et qu'ils nous proposent d'autres références pour développer certains domaines moins fournis. Le but était de pouvoir proposer pour chaque livre une appréciation sur le contenu et la forme en fonction du type de travaux recherché et des niveaux de compétences des usagers. Sur chaque livre, nous voulions proposer quel type de livre il s'agit (par exemple : pour apprendre, pour suggérer, encyclopédique...) et à quel type de public il s'adresse (par exemple : expert, débutant, tout public...).

2.Les moyens

2.1.Des normes de classification

Une classification est un système de répartition des connaissances selon un ordre déterminé allant du général au particulier. Elle permet de représenter de façon

synthétique un document et de regrouper les ouvrages par affinité de contenu. Il existe plusieurs types de classification : des classifications universelles ou encyclopédiques, des classifications à facettes¹².

Les classifications encyclopédiques (ou universelles) entendent classer l'ensemble des connaissances. Il s'agit notamment de la classification Dewey ou de la classification décimale universelle (C.D.U). Le principe qui régit ces classifications est de réunir toutes les connaissances en introduisant une relation entre elles¹³.

Dans la classification Dewey, les connaissances sont divisées en neuf champs du savoir, les disciplines de base. Ils sont à la base d'une subdivision qui se fait ensuite par sujet. La Dewey est avant tout un outil de travail destiné aux bibliothécaires et plus difficilement utilisable par l'utilisateur, surtout quand on se limite, comme c'est le cas pour mon travail, à une thématique assez restreinte mais qui fait malgré tout appel à plusieurs disciplines de la Dewey. Pour l'utilisateur, la Dewey a le défaut de manquer de logique dans les subdivisions et de s'exprimer dans un vocabulaire assez complexe. Par exemple, quand on cherche un livre sur la confection de coussins, il faut aller dans la discipline "Techniques" (600), puis dans la sous catégorie "Arts ménagers et sciences ménagères" puis dans "Economie domestique".

La Classification décimale universelle est une reprise de la Dewey dans les classes principales mais avec des subdivisions beaucoup plus nombreuses et affinées qui traite chaque sujet dans leurs détails. La C.D.U. permet de traiter les ouvrages avec

¹² Maniez, Jacques. *Les langages documentaires et classificatoires*. Paris, Editions de l'organisation, 1987. p. 21.

¹³ Chaumier, Jacques. *Les techniques documentaires*. 7^e édition. Paris, Presse universitaire de France, 1994, p. 52

des sujets assez pointus et précis. Mais la reprise des disciplines premières de la Dewey impose un éclatement important du classement concernant les thèmes qui me concernaient et la syntaxe est suffisamment complexe pour décourager l'utilisateur dans sa recherche.

Les classifications à facettes sont un système fondé sur l'analyse du contenu où chaque thème ou sujet représente une facette.

L'utilisation de ces classements à facettes est généralement liée aux insuffisances des classifications encyclopédiques à la fois trop rigides et trop lourdes d'utilisation pour l'usager. Une classification à facettes permet de créer pour facette des sous-divisions ou sous-facettes de manière indépendante pour chacune des facettes. Chaque facette peut être ainsi définie avec des caractéristiques qui lui sont propres. Les classifications à facettes sont d'un usage plus simple. La classification à facette n'a pas vocation à traiter les sujets avec un caractère d'universalité et elle peut donc perdre en homogénéité. Une même facette peut à la fois combiner des entités (la plomberie, l'électricité, la maçonnerie...) et des processus (faire soi-même, travail du bois...). La classification à facette se caractérise aussi par une certaine indépendance des facettes les unes par rapport aux autres et qui peut donner parfois l'impression d'une simple juxtaposition de différentes catégories. Mais elle permet néanmoins de trouver un système adapté à des domaines restreints, particuliers et permet un classement sur mesure pour le domaine traité.

La classification à facette est moins globalisante et plus analytique qu'une classification encyclopédique universelle. Elle permet d'analyser des sujets plus

fins¹⁴. Sa plus grande souplesse permet de la faire évoluer plus aisément, notamment pour modifier le contenu d'une facette ou en ajouter une supplémentaire. Elle permet aussi de classer des ouvrages à plusieurs endroits et donc de le trouver plus facilement par l'utilisateur.

Le problème de cette classification est sa plus grande liberté avec les langages documentaires et donc la rend difficilement reproductible à d'autres fins que celle pour laquelle elle a été mise en place. Elle a surtout le désavantage de multiplier les cas particuliers et être un obstacle à la mise en place de classifications internationales et généralisables indispensables avec la prolifération des bases d'information sur le web. Chacun propose sa classification et il est de plus en plus difficile de s'y retrouver quand on cherche un document.

2.2.Des méthodes d'indexation et de catalogage

L'indexation est la phase de l'analyse documentaire qui permet d'affecter au document un ou plusieurs descripteurs, mots-clés ou indices.

Il existe deux types d'indexation :

- L'indexation manuelle qui nécessite l'utilisation de listes, index, thésaurus.
- L'indexation automatique. Tous les mots du document sont indexés.

La procédure d'indexation permet de définir les concepts abordés majoritairement dans le document avec l'aide d'un langage documentaire. Elle doit répondre aux

¹⁴ Maniez, Jacques. *Les langages documentaires et classificatoires*. Paris, Editions de l'organisation, 1987

demandes de l'utilisateur quand celui-ci effectue une recherche. L'indexation permet de caractériser le contenu intellectuel du document de manière synthétique.

Une bonne indexation conditionne donc la pertinence des résultats obtenus lors d'une requête effectuée par l'utilisateur.

Les langages documentaires permettent de rendre compte des concepts et notions présents dans un fonds documentaire et de formaliser toutes ces notions pour répondre à la demande de l'utilisateur. Il existe deux types de langages documentaires : les langages libres et les langages contrôlés.

Dans les langages libres, la liste des termes descripteurs est constituée à partir des concepts relevés dans les documents du fonds documentaire exploité et n'appartient pas à une liste d'autorité. Cela se traduit par un index ou un lexique où il n'existe pas de relation sémantique entre les termes.

Dans les langages contrôlés, la liste des termes est établie à partir de listes contrôlées. Il s'agit d'une liste construite où les termes sont reliés par des relations sémantiques. Le thésaurus est un exemple de langage contrôlé. Rameau est un langage contrôlé, une liste d'autorité encyclopédique. Elle contient plus de 80000 descripteurs et 195000 non-descripteurs qui servent à indexer les ouvrages notamment de la Bibliothèque Nationale et des bibliothèques universitaires.

Le travail d'indexation consiste à définir les thèmes abordés dans un document en les retranscrivant dans un langage documentaire (libre ou contrôlé) tout en

continuant à restituer le plus fidèlement possible le contenu du document. Ce travail permet à l'utilisateur de retrouver le document par le sujet. Lorsqu'il effectue une recherche par mots clés, l'utilisateur doit retrouver les documents les plus pertinents.

L'indexation peut aussi se faire de manière automatique grâce à des logiciels qui indexent tous les mots du document.

Pour mon travail, le choix a été fait de ne pas faire une liste de termes ou mots clés indexés. La recherche par un moteur de recherche se fera sur les différents champs (titre, résumé...) car les termes employés dans ces champs suffisent à répondre aux requêtes et ne nécessitent pas la mise en place d'un index de mots clés, descripteurs et non-descripteurs.

Le catalogage est la description physique du document c'est à dire du contenant suivant des normes. Il consiste à la saisie de notices de tous les documents du fonds documentaire selon les règles établies par les normes AFNOR. Il permet d'accéder au document par son auteur, son titre, sa collection...C'est la carte d'identité du document.

Chaque fiche se compose toujours des mêmes éléments : le titre, le ou les auteurs, le lieu, le nom de l'éditeur, la date de l'édition, le nombre de pages, les notes, l'ISBN. Le catalogage permet grâce aux outils informatiques d'établir en même temps des listes (d'auteurs, de titres, d'éditeur....) qui servent ensuite à la recherche du document, soit par le gestionnaire, soit par l'utilisateur.

Il me paraît important, étant donné que ce travail est destiné à être mis en ligne, de faire part des travaux et discussions en cours sur la mise en place de normes et standards internationaux.

On assiste à une tendance générale de développement des bases d'information et de services sur le web. Le problème le plus important est actuellement de pouvoir trouver et retrouver les documents dans un espace qui croît à une vitesse impressionnante et où chacun agit en toute liberté.

Dans le monde du papier, c'est la méta-information qui permet de gérer l'information avec l'éditeur, le numéro de volume, les sommaires et les fiches de catalogage. L'efficacité de ces méta-informations vient de leur normalisation. Le développement et la normalisation de ces méta-informations (ou méta-données) est un des éléments principaux du développement du web dans les années à venir et elles représentent une avancée importante pour ceux qui travaillent à la mise en place de base documentaire efficace.

Actuellement la recherche dans les flux d'informations qui circulent sur le web est effectuée par des robots informatiques dont la fiabilité est loin d'être parfaite. Les pages HTML possèdent des méta-données mais réduites, les balises méta qui se trouvent dans l'en-tête du document après la balise du titre. Il s'agit du nom de l'auteur, des mots clés et la description en une phrase de la page. Mais peu de pages dans la réalité contiennent effectivement ces informations.

Le but est, dans l'avenir, de séparer les méta-données du document et de constituer des fiches d'informations. Elles contiendront un ensemble d'informations sur la nature de l'information, son auteur, son origine, le titre, la date de création ou de publication. Ainsi chaque site ou pages de sites porteront cette information facilement utilisable par les moteurs de recherche et autres logiciels.

Le monde des bibliothèques travaille aussi à la mise en place d'un modèle de référencement pour les documents électroniques comme cela existe pour les livres. Les résultats de ces recherches sont la création d'une fiche de catalogage : le Dublin Core et un identifiant par document : le Digital Object Identifier (DOI).

Le Dublin Core¹⁵ est une méta-donnée de 15 éléments destinée à la description générale des documents dans une démarche de bibliothèque. Avec une approche de catalogue, il aspire à satisfaire autant les besoins des professionnels que du grand public. Il possède trois éléments de méta-données :

- Des éléments qui concernent principalement le contenu de la ressource
- Des éléments liés à la propriété intellectuelle de la ressource
- Des éléments correspondants surtout à la matérialisation de la ressource

Les 15 éléments de cette méta-donnée sont :

- Titre
- Auteur ou créateur
- Sujets et mots clés
- Description (résumé...)

¹⁵ www-rocq.inria.fr

- Editeur
- Autre contributeur
- Date (de la publication dans sa forme actuelle)
- Type de ressource (dictionnaire, roman...)
- Format (technique, matériel et logiciel)
- Identifiant de la ressource (URL, URN, ISBN...)
- Source
- Langage
- Relation
- Couverture (période de temps, zone géographique...)
- Gestion des droits

Le monde de l'édition et des bibliothèques s'est unis pour définir un identifiant pour l'ensemble des objets informationnels susceptibles d'être trouvés sur le web : le DOI¹⁶. Il est composé d'un numéro repérant un éditeur et d'un deuxième numéro donné par celui-ci et repérant l'objet d'édition. Ce système vise à étendre au monde de l'électronique les identifiants du monde papier, l'ISBN pour les livres et l'ISSN pour les périodiques.

Le but de ces travaux et de ces normes est d'aboutir à une plus grande homogénéité dans la description et l'identification des documents sur le web afin de permettre plus de facilité pour rechercher l'information.

¹⁶ www.industrie.gouv.fr/biblioth/docu/dossiers/ntic.htm

2.3. Les sites de librairies en ligne

Mon travail consistant à mettre en place une librairie en ligne, je suis donc allé voir ce que proposaient les librairies en ligne les plus connues et les plus visitées.

L'analyse de ces sites portait sur quatre critères principaux :

- Présentation visuelle et graphique de la librairie
- La classification (possède-t-elle une classification ? Laquelle ? Est-elle pertinente ? Facile d'utilisation ?)
- Le moteur de recherche (Est-il efficace ? Les réponses sont-elles pertinentes ?)
- Le fonds documentaire sur les ouvrages de bricolage et décoration (Quel est leur référencement ? Est-il plutôt qualitatif ou quantitatif ?)

Cette analyse est basée au départ sur le principe d'une recherche sur des ouvrages concernant le domaine qui m'occupait.

	Présentation	Classification	Moteur de recherche	Fonds documentaire
Alapage.com	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation claire et aérée - Sélection de livres - Accès par thème 	<ul style="list-style-type: none"> - Classification par thème avec une sélection de quelques livres 	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche par titre, auteur, éditeur, collection, genre, ISBN, mots clés du résumé - Interrogation sur titre pertinente mais par sur les mots clés 	<ul style="list-style-type: none"> - Référencement assez complet sur les sujets du bricolage, décoration, jardinage - Manque de résumés sur ces titres - Notices bibliographiques
BOL.fr	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation d'une sélection de livres Accès par thème possible 	<ul style="list-style-type: none"> - Nomenclature thématique avec exemple de sujets abordés pour chaque thème - Quelques livres sélectionnés par thème et les meilleures ventes 	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche par titre, auteur, éditeur, mots clés, ISBN - Recherche par mots clés manque de pertinence - Recherche sur titre ramène peu de réponses 	<ul style="list-style-type: none"> - Référencement incomplet sur les thèmes du bricolage et la décoration - Notices bibliographiques sommaires
FNAC.fr	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection des nouveautés - Nomenclature par thème et sous thème avec une sélection de titres sur chaque sujet 	<ul style="list-style-type: none"> - Classification avec une arborescence qui permet de chercher les livres par thème d'intérêt - Navigation détaillée et aisée 	<ul style="list-style-type: none"> - Moteur de recherche ne fonctionne pas 	<ul style="list-style-type: none"> - Référencement très complet avec la majeure partie des livres sur les sujets du bricolage et décoration - Notices bibliographiques
Amazon.fr	<ul style="list-style-type: none"> - Informations abondantes sur une même page - Présentation d'une sélection de livres - Accès par thème 	<ul style="list-style-type: none"> - Classification détaillée avec une arborescence - Facile d'utilisation et permet d'aller au sujet précis qui nous intéresse 	<ul style="list-style-type: none"> - Moteur efficace et pertinent mais ramène peut être un peu trop de réponses - Possibilité de chercher par sujet proche 	<ul style="list-style-type: none"> -Référencement complet sur le sujet - Manque de résumé sur les sujets du bricolage et décoration - Notices bibliographiques réduites au minimum

L'observation de ces sites met en avant la présence de deux systèmes de navigation possible pour rechercher un livre : par le moteur de recherche ou l'accès par sujet. Il est assez aisé de retrouver l'ouvrage que l'on cherche si l'on connaît le titre. Si on n'a pas une idée précise, la recherche de l'ouvrage désiré est moins évidente car la recherche par mots clés ou par la classification ne répond pas de façon pertinente à sa recherche.

Le point faible important est l'absence de résumé sur tous les ouvrages du bricolage ou de la décoration (sauf pour les livres mis en avant) sur l'ensemble de ces sites. C'est sur ce point que nous pouvons apporter un plus par rapport à ce que proposent les librairies en ligne actuellement et faire la différence avec ces librairies généralistes.

Une présentation complète sur le contenu (le résumé) et le contenant (indications bibliographies) de l'ensemble de notre fonds documentaire est l'objectif principal à atteindre. Une classification spécialisée et détaillée dans notre domaine est le deuxième point à travailler pour faire mieux que ce qui est actuellement proposé sur les sites de libraires en lignes.

Troisième partie :

Bilan et perspectives de la librairie

1. Les résultats

1.1. Une base de données bibliographiques

La première partie du travail a été de constituer une liste des références des ouvrages concernant les domaines qui nous intéressaient. Pour faire ce référencement, nous avons commencé par utiliser celui qui a été effectué, ici au siège, en communication interne. Une personne est responsable de la gestion des libraires des magasins. C'est elle qui s'occupe des négociations avec tous les fournisseurs, qui centralise l'offre et qui diffuse ensuite aux magasins une liste des livres qu'ils peuvent mettre en vente. Elle sélectionne des éditeurs et des livres en fonction des livres qui se vendent bien et du contenu pédagogique des ouvrages et, référence ces ouvrages pour les magasins.

Ce référencement sert de catalogue aux magasins pour choisir les livres qu'ils souhaitent mettre en vente dans leurs rayons. Ce référencement comporte environ 1500 ouvrages de la construction au jardinage en passant par le travail du bois ou les loisirs créatifs.

Pour commencer notre catalogue bibliographique, nous avons décidé, pour des raisons de temps, de mettre de côté provisoirement les ouvrages concernant le jardinage et les livres de jeunesse pour nous concentrer sur le bricolage et la décoration.

A mon arrivée, le chef de projet qui s'occupe de la librairie avait déjà pris contact avec les différents fournisseurs pour discuter avec eux du projet et voir s'ils pouvaient participer à la mise en place de notre base de données. Nous avons demandé s'ils pouvaient nous fournir certains éléments comme les photographies des couvertures, des résumés, les notices bibliographiques des livres qui nous intéressaient.

La plupart des fournisseurs ne disposaient pas de ces éléments ou ne souhaitaient pas nous les fournir. D'autres, comme les éditions Eyrolles ou les éditions Massin, possèdent déjà un site internet et ont accepté de nous fournir les éléments dont ils s'étaient servis pour construire leur site. Nous avons pu ainsi récupérer des photographies et des bases de données avec les éléments de la notice bibliographique. Par exemple, Massin nous a envoyé un CD avec une base Access contenant les éléments bibliographiques et des photos de couvertures de livres.

Pratiquement tous les éditeurs ont accepté de nous envoyer des exemplaires de notre référencement pour nous permettre de travailler nous-mêmes directement sur les livres. Nous avons pu constituer une bibliothèque de travail de 500 ouvrages environ qui ont constitué les fondations de notre base de données. L'acquisition d'ouvrages d'autres éditeurs qui n'ont pas donné suite viendra dans un deuxième temps.

La première étape a été de scanner toutes les couvertures des livres afin de pouvoir présenter des photographies de chaque ouvrage pour l'utilisateur. La politique de la boutique internet est de présenter au client des images du produit qu'il souhaite

acquérir, pour pouvoir s'en faire une idée précise et complète. Pour les livres, cela est encore plus vrai car la visualisation, l'impact de l'image est souvent très important dans le choix de l'ouvrage. Elle permet en tout cas d'attirer l'œil du client. Nous souhaitons aussi présenter à l'internaute des images de contenu du livre. Mais ce développement a été laissé de côté provisoirement étant donné les implications de droit à l'image que cela impliquait, pour des raisons techniques et de temps.

J'ai ensuite mis en place une base de données contenant toutes les notices bibliographiques avec les principaux éléments de l'ISBD¹⁷ :

- Titre
- Sous titre
- Auteur
- Editeur
- Collection
- Date de parution
- Format
- Nombres de pages
- Poids
- ISBN
- Résumé

En plus de sa notice, chaque ouvrage devait avoir un résumé. On a décidé de reprendre le commentaire présent en quatrième de couverture, fait par l'éditeur. Ces commentaires ont été légèrement remaniés pour répondre à une contrainte de taille

que nous avons fixée. Il est en effet inutile d'avoir des résumés de plus de quinze à vingt lignes car l'utilisateur ne prendrait pas la peine de lire entièrement la page.

Ce travail de réécriture devait prendre en compte deux éléments. Il fallait quelque chose de court et d'explicite. En deux ou trois phrases, l'utilisateur devait avoir un aperçu du contenu du livre et s'il correspondait à son projet.

Vendre des livres à distance impose des contraintes différentes de la vente directe. La part d'incertitude de ce que l'on achète est plus importante. Ne pouvant pas feuilleter le livre pour s'assurer de son contenu, l'utilisateur doit se fier aux seules informations fournies par le vendeur. Celui-ci doit finalement apporter beaucoup plus d'informations au client.

D'autres informations sur le format, le nombre de pages permettent à l'utilisateur de se faire une représentation physique du livre à partir d'une image.

1.2. Une classification thématique

La fonction principale de la classification à créer est de permettre à l'utilisateur la navigation dans la librairie pour retrouver l'ouvrage qu'il cherche. Cette navigation doit être facile et rapide et doit être le complément indispensable du moteur de recherche. Le système à mettre en place doit être adapté aux utilisateurs et à leurs besoins. L'élaboration de cette classification a d'abord été conditionnée par trois éléments :

¹⁷ Voir annexe 1

- Fonds documentaire défini et de petite taille (500 à 1500 livres)
- Concerne un domaine précis
- Classification normalisée ne répondant pas aux besoins des usagers

La classification doit servir à un usage en libre service par les utilisateurs qui peuvent chercher le sujet qui les intéresse plutôt qu'un auteur ou un titre précis.

Dans cette création, il faut aussi prévoir l'accroissement du fonds documentaire jusqu'à 1500 ouvrages. Mais cet accroissement ne devrait pas changer fondamentalement le plan de classement, seulement ajouter deux facettes supplémentaires, celle du jardin et des livres de bricolage pour la jeunesse qui seront développés par la suite.

Dans un premier temps, le travail a consisté à inventorier, organiser et cataloguer le fonds documentaire afin de bien connaître son contenu. Cette première étape a permis de mettre en avant certains éléments comme le regroupement de certains thèmes entre eux ou la similarité et la complémentarité d'autres thèmes.

La question principale soulevée ensuite a été de choisir la classification la plus adaptée à ce fonds documentaire. Après avoir regardé les principales classifications existantes, notamment la Dewey, la C.D.U. et la classification Rameau, il est apparu qu'elles n'étaient pas adaptées par rapport au domaine concerné. De plus la syntaxe assez difficile de ces langages classificatoires les rend peu utilisables et manipulables par les usagers. Ces classifications sont trop vagues ou peu parlantes pour être exploitables directement.

La classification à facettes apparaît la plus appropriée pour rendre compte du contenu du fonds documentaire et à l'utilisateur pour faire sa recherche. Elle doit évoquer à la fois des différents types de travaux que l'on veut réaliser (gros travaux, bricolage, décoration) et du type de livre recherché (didactique, d'idées, beaux livres).

Il existe une classification des livres à Leroy Merlin créée pour organiser le classement des ouvrages dans les rayonnages en magasin. Il s'agit de la classification utilisée par la personne qui s'occupe de référencer les livres pour les magasins. On a décidé de reprendre cette classification qui rendait assez bien compte des différents aspects de l'univers du bricolage et de la décoration des magasins Leroy Merlin en l'adaptant. Nous avons repris aussi cette classification dans un souci d'harmoniser l'ensemble du monde du livre chez Leroy Merlin. L'utilisateur retrouve ainsi une concordance entre la librairie de son magasin et la librairie du site internet.

J'ai donc repris les quatre grandes catégories de cette classification comme armature pour la classification de la librairie en ligne :

- **Préparer et construire** (regroupe les livres sur la construction et le gros œuvre dans la maison)
- **Bricoler et aménager** (pour les livres touchant aux travaux de bricolage et de mise en œuvre de l'espace)

- **Créer et décorer** (pour les livres traitant des aspects décoratifs et créatifs pour l'embellissement de la maison)
- **Découvrir et s'inspirer** (pour les livres qui font rêver, donnent des idées ou pour offrir)

A l'intérieur de chaque catégorie sont déclinés tous les sujets s'y rapportant en partant du générique au spécifique. L'objectif est de trouver les termes les plus appropriés et aussi les plus évocateurs pour l'utilisateur afin de lui éviter de nombreux aller retour dans la classification pour trouver le sujet qui l'intéresse.

Par exemple, la catégorie Préparer et construire est divisée en trois sous-ensembles : Guides et plans, Connaissances techniques et Réalisations d'ouvrages qui vont du plus général au particulier. Ces sous-ensembles sont eux-mêmes définis par d'autres termes spécifiques. Le sous-ensemble Connaissances techniques a pour termes spécifiques gros œuvre et second œuvre et gros œuvre a lui aussi ses spécifiques : maçonnerie, charpente, isolation.

Au final, nous avons une classification à facettes regroupée par thèmes et chaque thème est organisé de manière hiérarchique du générique au spécifique. Le choix a été fait de ne pas utiliser de langage contrôlé pour un langage naturel toujours dans un souci d'une plus grande lisibilité pour l'utilisateur¹⁸.

¹⁸ Cazabon, M.R. *Le catalogage : méthodes et pratiques.T1. Monographies et publications en série*. Paris, Editions du cercle de la librairie, 1998.

2. Développements à venir de la librairie

2.1. Développer la base et alimenter en nouveautés

La base de données créée et sa mise en place n'est que la fin de la première étape de cette librairie spécialisée en ligne. Nous avons fait le choix de commencer avec un nombre de références limité (1/3 du référencement total) et de développer par la suite cette base de données initiale. Elle nous a permis de voir les difficultés que nous pouvions rencontrer et ainsi mettre en place une méthode de travail, une nouvelle organisation pour aller plus rapidement et plus efficacement sur le reste des ouvrages à traiter. Nous voulions aussi mettre rapidement en ligne pour voir quelles étaient les retombées et pouvoir procéder à des transformations si cela s'avère nécessaire.

Les développements de la base à venir sont triples :

- Traiter le domaine du jardin et des livres de jeunesse
- Travailler avec de nouveaux éditeurs
- Alimenter avec les nouveautés qui sortent

Pour aller plus vite dans le développement de cette base, il paraît nécessaire de travailler sur les trois fronts en même temps.

L'expérience a montré que le travail avec les éditeurs était un travail de longue haleine. Après la prise de contact avec eux, il faut les relancer constamment pour obtenir les éléments promis. C'est pourquoi il me paraît indispensable de combiner cette partie du travail avec les nouveaux éditeurs (ceux que l'on n'a pas encore

contactés) pour le domaine du bricolage et de la décoration avec le développement de la partie jardin. En effet, possédant déjà une grande partie des livres du référencement du jardin, nous pouvons démarrer leur traitement. Cette opération va s'effectuer en trois temps.

Dans un premier temps, il faut scanneriser simultanément les couvertures et les quatrième de couverture par fournisseur et commencer à constituer une base de données avec, d'un côté les photos correctement référencées et, de l'autre les résumés travaillés et mis en forme. Grâce à un scanner muni d'un logiciel de reconnaissance de caractères, ce travail peut être rapidement et facilement effectué.

Dans un deuxième temps, il faut récupérer les notices bibliographiques de chaque ouvrage pour les insérer dans la base de données. La récupération des informations pour la constitution des notices a été améliorée grâce à l'utilisation du logiciel Electre. Cette banque de données bibliographiques permet de retrouver facilement et rapidement toutes les informations dont on a besoin pour les notices bibliographiques.

Parallèlement à la création des notices, il faut déjà réfléchir à la place du livre dans la classification.

En même temps que le développement de la base de données, il faut assurer le suivi des nouveautés qui paraissent pour les intégrer au fur et à mesure dans la base. L'actualisation et la mise à jour régulière de la librairie est un élément primordial. Il faut absolument être capable, dès la mise en ligne de la librairie de gérer

dynamiquement l'insertion des nouveautés et le retrait des livres épuisés ou momentanément indisponibles. Les procédures sont encore à définir.

Deux éléments doivent toujours être présents à l'esprit pour le devenir de la librairie : le référencement le plus complet possible de tous les livres de notre spécialité, le suivi et la mise à jour de la base de données en ligne. Ces deux éléments donnent tout son sens à la qualification de "Librairie spécialisée en ligne".

2.2. Développer le contenu

A côté du développement de la base et du nombre de références à augmenter, de nouveaux éléments seront à ajouter pour faire de cette librairie une référence dans le domaine des livres de bricolage, décoration, construction et jardin et de se différencier des librairies en ligne existantes.

La première amélioration à apporter et également la plus facilement réalisable en terme de moyens et de techniques. Il s'agit de proposer pour chaque livre, des images de pages intérieures afin de donner à l'utilisateur une appréciation plus grande du contenu de l'ouvrage ou du moins un aperçu de ce qu'il va acheter. Certains éditeurs ont déjà accepté de nous fournir ces pages intérieures ou donner l'autorisation d'en scanner et de les mettre sur le site. Il s'agit maintenant d'obtenir des autres éditeurs la même chose et le fait que certains le permettent peut les inciter à aller dans le même sens. D'autres ont soulevé la question du droit d'auteur sur ces pages qui pourrait être un obstacle à la diffusion de pages intérieures. Il s'agit

donc de négocier avec eux et aux éditeurs à négocier avec leurs auteurs pour parvenir à fixer des règles claires dans l'exploitation de ces images.

La deuxième amélioration de la librairie à apporter est celle de proposer à l'utilisateur une série de sélections de livres par thème et de les mettre en avant. Ce développement soulève pour l'instant une question : quels seront les critères de choix (accord avec les éditeurs, sélection sur le contenu, prix attractif).

Enfin le troisième point d'amélioration est de pouvoir présenter pour chaque livre un commentaire qualitatif sur le contenu. Leroy Merlin n'est pas un spécialiste de la vente de livre, ce n'est pas son métier et c'est une activité annexe dans leurs magasins. Mais Leroy Merlin est un spécialiste dans tous les domaines touchant à la maison. C'est cette expérience, dans des métiers très spécifiques comme la plomberie, l'électricité, la menuiserie..., qu'il faut exploiter et se servir pour la librairie.

Nous souhaitons présenter un commentaire sur le type du livre (pour réaliser, s'inspirer, rêver...) et à quels types de public il s'adresse (pour les spécialistes, pour les bricoleurs confirmés, pour les débutants...). Pour faire ce travail, nous espérons utiliser les compétences des collaborateurs de Leroy Merlin, notamment du service de l'assistance téléphonique ou du centre de formation interne. Grâce à leurs compétences, ces personnes pourront nous fournir un jugement, l'avis du spécialiste.

Conclusion

Ce rapport de stage a permis de mieux comprendre la procédure et les obstacles rencontrés pour la mise en place d'une librairie en ligne spécialisée.

La stratégie de Leroy Merlin sur le rôle et la fonction de cette librairie sont assez claires : être le spécialiste de son métier (bricolage, décoration, construction...) signifie également devenir spécialiste dans la vente de livre sur le sujet.

Cependant pour arriver à cet objectif, il est nécessaire d'apporter un certain nombre de développement à cette première librairie avec un référencement plus large et l'avis des spécialistes de Leroy Merlin sur les sujets abordés dans ces livres. Cela va nécessiter une plus grande coopération avec les personnes concernées, afin de ne pas faire de la librairie un simple référencement de livres disponibles à la vente.

Il est apparu aussi au cours de ce stage qu'il était par la suite indispensable de travailler en étroite coopération avec la personne en charge du référencement librairie pour les magasins. En effet, nous avons pu constater qu'un double travail était effectué dans le traitement du document et dans les demandes faites aux éditeurs. L'intérêt est de pouvoir se partager la travail pour éviter les doublons et pour une plus grande cohérence.

L'objectif de Leroy Merlin étant de pouvoir proposer à terme les mêmes livres à la fois dans tous les magasins et sur le site internet. Le client devrait pouvoir trouver son livre aussi bien sur le site que dans son magasin.

La librairie a aussi sa place dans la stratégie internet de Leroy Merlin sur la pédagogie du faire soi-même et sur celle des idées. Elle doit participer à la mise en place de la communauté de bricoleurs que veut créer Leroy Merlin sur son site. Elle est un des éléments du futur portail de la maison grâce à ces livres qui vous permettent de trouver les idées et de réaliser vos travaux, en complément des fiches de pose, des guides ou de l'assistance en ligne de la future communauté Leroy Merlin.

Bibliographie

Classification, catalogage

- Chaumier, J., *Analyse et langages documentaires : le traitement linguistique de l'information documentaire*. Paris, Editions du Cercle de la librairie, 1998.
- Cazabon, M.R., Dussert-Carbone, I., et ali, *Le catalogage : méthodes et pratiques. T1. Monographies et publications en série*. Paris, Editions du cercle de la librairie, 1994.
- Cazabon, M.R., Dussert-Carbone, I., et ali, *Le catalogage : méthodes et pratiques. T2. Multimédias*. Paris, Editions du cercle de la librairie, 1992.
- Maniez, J., *Les langages documentaires et classificatoires : conception, construction et utilisation dans les systèmes documentaires*. Paris, Editions de l'organisation, 1987.
- Mustapha el Hadi, W., Maniez, J. et ali, *Structures and relations in knowledge organization*. Editions Ergon, 1998.
- Chaumier, J., *Les techniques documentaires*. 7^{ème} édition. Paris, Presse universitaires de France, 1994 (Que sais-je).

Marketing, internet

- Sibertin-Blanc, M., *Nouvelles technologies et communication de l'information*. Paris, ADBS, 1994.
- Dufour, A., *Le cybermarketing*. Paris, Presse universitaire de France, 1997 (Que sais-je).
- Milon, A., *Gestion et management de projet multimédia : du cahier des charges à la commercialisation*. Paris, l'Harmattan, 1999.
- Siegel, D., *Secrets des sites Web qui réussissent*. Paris, Simon et Schuster Macmillan, 1997
- Hoeltgen, D., *Les marchands de l'internet*. Paris, Editions du téléphone, 1996.
- Rechenmann, J.J., *L'internet et le marketing*. Paris, Editions de l'organisation, 1999
- Lardy, J.P., *Recherche d'information sur l'internet : outils et méthodes*. 3ème édition. Paris, ADBS, 1997.

Annexe 1 : Extrait de la base de données bibliographique

Reference	ISBN	Designation1	Designation2	Poids	Commentaire	Prix
62970705	2-01-019257-5	Idées décor	Mary Gilliat / Hachette Pratique	1060	Des solutions simples et rapides à tous vos problèmes de décoration<p>Comment, en peu de temps et à peu de frais, aménager, modifier, améliorer votre cadre de vie qu'il s'agisse d'une maison ou d'un appartement, anciens ou modernes ? Découvrez les conseils clairs et efficaces d'une spécialiste dans tous les domaines: peintures, papiers peints, tissus, éclairages, sols, meubles... Voici donc un ouvrage résolument pratique qui vous donne enfin les moyens de mieux connaître votre goût propre, de déterminer ce qui vous plaît vraiment, et d'éviter les regrets de certaines options prises à la hâte. Idées Décor, ce sont les astuces et les secrets des professionnels à votre service pour créer en un clin d'œil un intérieur qui portera votre signature. Un beau livre plein d'idées et d'inspiration, illustré de nombreuses et très belles photos.<p>1992 160 pages Format : 29 x 25 ISBN:2-01-019257-5	188.1
62341244	2-01-020553-7	Aménager les petits espaces	Lorrie Mack / Hachette	500	En 150 photos couleurs et plus de 60 dessins, ce livre révèle toutes les astuces permettant « d'agrandir » un appartement ou une maison, et des idées originales de rangement, de meubles, de décoration . Après vous avoir aidé à déterminer vos besoins et à bien évaluer l'espace dont vous disposez, il étudie en détail différents thèmes tels que la répartition des fonctions des pièces, les possibilités de transformation et d'agrandissement à petite échelle, les effets de couleurs, de motifs et d'éclairage. Aménager les petits espaces est un guide indispensable pour tirer le meilleur parti de votre intérieur. Il vous évite d'avoir à déménager en vous donnant la solution à votre problème d'espace et de décoration.<p>1998 142 pages Format : 26 x 22 ISBN:2-01-020553-7	93.1

Reference	ISBN	Designation1	Designation2	Poids	Commentaire	Prix
62972511	2-01-021270-3	Le grand guide du tapis	Jacques Anquetil / Hachette Pratique	1040	<p><p>Magnifique ouvrage d'initiation à l'univers des tapis, ce guide dévoile les secrets des matières et des motifs, de la teinture et du tissage. Après un voyage historique aux origines des textiles, Jacques Anquetil initie le lecteur aux secrets de la technique, lui révèle le langage des motifs puis le guide dans le dédale des différentes factures à la découverte des caractéristiques de chaque production. Véritable atlas mondial qui présente plus de 130 tapis, voici un livre d'identification qui guide tous ceux, simples amateurs ou spécialistes, qui désirent investir dans l'achat d'un tapis ou approfondir leurs connaissances. Cet ouvrage de référence est indispensable pour connaître et comprendre le monde fabuleux des tapis.</p>1994
212 pages
Format : 27 x 20
ISBN:2-01-021270-3</p>	166.3
63017836	2-01-021384-X	Le grand guide de la maison	Nina Grunfeld / Hachette Pratique	1090	<p>Manuel pratique pour l'entretien, le bricolage, la sécurité et la décoration de votre intérieur<p>Quand on lessive un mur, il est essentiel de commencer par le bas pour éviter les coulures difficiles à éliminer sur un mur sale... Contre la déperdition de chaleur d'un radiateur installé sous une fenêtre, on peut fixer derrière une plaque recouverte d'un matériau réfléchissant... Pour détacher la cire coulée d'un bougeoir, il suffit de le placer une demi-heure au réfrigérateur.
Grâce à ses conseils simples et astucieux, il vous permet de vous organiser pour entretenir votre intérieur sans fatigue inutile ni perte de temps. Avec Le grand guide de la maison, vous mettez de votre côté les atouts indispensables pour prendre soin de votre intérieur.<p>1994
208 pages
Format : 28 x 22
ISBN:2-01-021384-X</p>	152

Reference	ISBN	Designation1	Designation2	Poids	Commentaire	Prix
63017766	2-01-236009-2	L'indispensable pour tout faire dans la maison	Daniel Puiboube / Hachette Pratique	970	<p>970 Bricoler, réparer, aménager, décorer<p>Véritable outil de travail, ce livre réalisé par un spécialiste vous aide à résoudre les difficultés auxquelles vous pouvez être confronté avant ou pendant vos travaux.
Une présentation exhaustive et une indication quantitative des divers produits disponibles vous guident dans votre choix.
Un système de renvoi aux rubriques spécifiques à chaque réalisation vous permet de trouver immédiatement la réponse à la question que vous vous posez. Des symboles vous signalent en un seul coup d'oeil la facilité, la complexité voire l'interdiction de certains travaux aux débutants, l'emploi d'accessoires de protection, la nécessité du recours à l'avis d'un spécialiste.<p>1994
500 pages
Format : 24 x 18
ISBN:2-01-236009-2</p>	94.05
63017934	2-01-236065-3	Le grand guide des styles	Jean Bedel / Hachette Pratique	1070	<p>Le Grand guide des styles est une véritable encyclopédie qui présente tout le mobilier époque après époque depuis les meubles de l'Antiquité jusqu'à nos jours: Moyen Âge, Renaissance, Louis XIII, Louis XIV, Régence, Louis XV, Transition, Louis XVI, Directoire, Consulat, Empire, Restauration, Charles X, Louis-Philippe, Napoléon III, Éclectisme, Art Nouveau, Art Déco, Fonctionnalisme, An 2000. L'auteur tire de son analyse les caractéristiques de chaque période, déterminant ainsi les bois, motifs, ornements et meubles propres à chaque style. Il définit de cette manière le mobilier à travers les âges, donnant au lecteur toutes les clés de lecture permettant une approche précise et rigoureuse des antiquités.<p>1996
224 pages
Format : 26 x 19
ISBN:2-01-236065-3</p>	166.3

Reference	ISBN	Designation1	Designation2	Poids	Commentaire	Prix
62808375	2-01-236132-3	Coussins de rêve	Juliet Bawden / Hachette Pratique	800	<p>Une étonnante collection de coussins, du modèle le plus classique et traditionnel au modèle le plus fantaisiste. Un livre qui met aussi en pratique les techniques de peinture et de travaux d'aiguilles (point de croix, broderie, applications, peinture au pochoir, sur soie...) Des explications détaillées et très claires grâce à des pas à pas et tous les modèles photographiés.<p>1996 128 pages Format : 24 x 23 ISBN:2-01-236132-3	149.2
63017871	2-01-236139-0	Réalisez 100 objets en bois pour la maison	J. Broun / Hachette Pratique	450	<p>De la voiture pour enfant aux mobiles décoratifs, des étagères pour livres ou CD au porte-savon, du meuble de rangement au support pour matelas futon en passant par le banc de jardin...qu'ils soient destinés à la maison ou au jardin, voici toute une variété d'objets, simples ou élaborés, à réaliser par tous ceux qui le week-end, prennent plaisir à travailler le bois. Schémas, pas à pas photographiques, texte explicatif, choix des matériaux et des outils, niveau de difficulté repérable par un logo, conseils de fabrication accompagnent les 100 réalisations et les rendent accessibles à tous les bricoleurs.<p>1996 128 pages Format : 26 x 22 ISBN:2-01-236139-0	88.35

Annexe 2 : La classification de la librairie Leroy Merlin

PREPARER ET CONSTRUIRE

Traitent du gros œuvre et des travaux importants qui touchent soit à la structure, soit aux installations lourdes (électricité, plomberie, charpente...)

- ❖ GUIDES ET PLANS
- ❖ CONNAISSANCES TECHNIQUES
- ❖ REALISATIONS D'OUVRAGES

BRICOLER ET AMENAGER

Des livres pratiques pour acquérir et maîtriser les techniques et savoir-faire nécessaires pour mener à bien les travaux de bricolage et de finition dans la maison.

- ❖ MANUELS/TRUCS ET ASTUCES
- ❖ REVETEMENTS SOLS ET MURS
- ❖ TRAVAIL DU BOIS
- ❖ AMENAGEMENT/RANGEMENT

CREER ET DECORER

Ces ouvrages d'inspiration offrent des idées et des techniques simples pour réaliser tous vos travaux de décoration et de création.

- ❖ TECHNIQUES/LOISIRS
- ❖ DECORS/CADRE DE VIE

DECOUVRIR ET S'INSPIRER

Beaux livres, ouvrages d'architecture, d'inspiration ou de style pour rêver, vous faire plaisir ou pour offrir.

- ❖ ARCHITECTURE
- ❖ INTERIEURS
- ❖ ECOLOGIE

PREPARER ET CONSTRUIRE

- ❖ GUIDES ET PLANS
 - PLANS ET DESSINS
 - GUIDES DE CONSTRUCTION
- ❖ CONNAISSANCES TECHNIQUES
 - GROS ŒUVRE
 - MACONNERIE
 - CHARPENTE/TOITURE
 - ISOLATION/ ETANCHEITE
 - SECOND ŒUVRE
 - PLOMBERIE/SANITAIRE/CUISINES
 - CHAUFFAGE
 - ELECTRICITE
- ❖ REALISER OUVRAGES
 - CHEMINEES/BARBECUES
 - PORTES/FENETRES/FACADES
 - ESCALIERS
 - PISCINES/VERANDAS

BRICOLER ET AMENAGER

- ❖ MANUELS/TRUCS ET ASTUCES
 - MANUELS DU BRICOLAGE
 - TRUCS ET ASTUCES
- ❖ REVETEMENTS
 - REVETEMENTS DE SOL
 - CARRELAGE/DALLES
 - MOQUETTES/PLASTIQUES
 - PARQUETS/ BOISERIE/LAMBRIS
 - PEINTURE
 - PAPIER PEINT/TAPISSERIE
- ❖ TRAVAIL DUBOIS
 - GUIDE DU BOIS
 - MEUBLES ET OBJETS EN BOIS
 - TRAITEMENT ET RESTAURATION
- ❖ AMENAGEMENT/RANGEMENT

CREER ET DECORER

- ❖ TECHNIQUES, LOISIRS
 - GUIDES DE LA DECORATION
 - TECHNIQUES
 - PEINTURE
 - DECORATION INTERIEURE
 - DECORATION PRATIQUE
 - LUMINAIRE
 - RIDEAUX/STORES/TESSUS
 - METAUX/VERRE/PORCELEINE
 - MOBILIER ET ACCESSOIRES
 - LOISIRS CREATIFS
 - FAIRE SOI MEME
 - Objets-décor en papier/bois/carton
 - Objets-décor en récup
 - Objets-décor pour les enfants
 - Autres objets-décor
 - MOTIFS ET POCHOIRS
- ❖ DECORS/CADRE DE VIE
 - DECORS DE FETE
 - DECORS DE LA TABLE
 - FLEURS ET BOUQUETS
 - DECORATION PAR PIECE

DECOUVRIR ET S'INSPIRER

- ❖ ARCHITECTURE
 - TENDANCES ARCHITECTURALES
 - ARCHITECTURE REGIONALE ET D'AILLEURS
- ❖ INTERIEURS
 - STYLES DECORATIFS
 - ATMOSPHERES D'INTERIEUR
 - STYLES ET MOBILIER DES REGIONS
- ❖ ECOLOGIE

Annexe 3 : Maquette de la page web de la librairie

- Magasins
- Conseils
- Services
- Quoi de neuf
- Leroy Merlin
- Web Boutique

Conseils Bricolage

2000

Réponses à vos Questions

Poser votre question :

Recherche

Ex :
 • "Quel est le dosage du béton"
 • "Comment appliquer une lasure sur bois extérieur"



Visuel

livres

Livres + bricolage + personnage

Recherche De l'ouvrage désiré

Protiques et astucieux, les chalets et abris de jardin constituent un véritable espace de vie. Tantôt garage, annexe de la maison, **PARADIS** de vacances ou espace de détente, ils répondent à une multitude de besoins pour toute la famille.

Choisissez Le thème principal de votre livre

Préparer et construire

• Connaissances techniques

Ouvrages sur le gros oeuvre et les travaux importants qui touchent soit à la structure, soit aux installations importantes (électricité, plomberie, charpente...).

- Gros oeuvre
- Maçonnerie
- Charpente
- Isolation / Étanchéité
- Second Oeuvre
- Plomberie / Sanitaire
- Cuisine
- Chauffage
- Électricité

Créer et décorer

• Connaissances techniques

Ouvrage d'inspiration qui vous donnent les idées et les techniques simples pour réaliser tous vos travaux décoratifs et activités créatives.

- Guide et plans
- Connaissances techniques
- Réalise ouvrages
- Technique bois
- Décor / Cadre de Vie

Bricoler et aménager

• Connaissances techniques

Ouvrages sur les travaux de bricolage et de finitions dans votre maison. Des livres pratiques pour acquérir et maîtriser les techniques et savoir faire.

- Manuels / truc et astuces
- Revêtement sols et murs
- Travail du bois
- Aménagement / Rangement

Découvrir et s'inspirer

• Connaissances techniques

Beaux livres, ouvrages d'architecture, d'inspiration ou de style pour vous faire rêver et vous faire plaisir.

- Manuels / truc et astuces
- Revêtement sols et murs
- Travail du bois
- Aménagement / Rangement
- Architecture
- Intérieurs
- Écologie

Prévision

• Connaissances techniques

Ouvrages sur les travaux de bricolage et de finitions dans votre maison. Des livres pratiques pour acquérir et maîtriser les techniques et savoir faire.

- Manuels / truc et astuces
- Revêtement sols et murs
- Travail du bois
- Aménagement / Rangement

Prévision

• Connaissances techniques

Beaux livres, ouvrages d'architecture, d'inspiration ou de style pour vous faire rêver et vous faire plaisir.

- Architecture
- Intérieurs
- Écologie

Et aussi...

- dans notre web boutique :
 - Accessoire et consommable
 - Outillage électroportatif
 - Projet de ponçage
 - Abris de jardin
 - Alarme
 - Outillage o moins

Bouton de retour à la home Boutique

Annexe 4 : Exemple de question / réponse



Question / Réponse

Comment poser des plinthes ?

On peut fixer les plinthes par collage, clouage ou vissage.

* Pour les fixer par collage, il faut :

- Utiliser une colle-mastic fixation à base de néoprène.
- Appliquer la colle par cordons ou par plots sur l'envers de la plinthe.
- Assembler une première fois la plinthe à coller à son support en la pressant fortement, puis la séparer et attendre entre 4 à 8 minutes suivant la température ambiante (plus il fait froid, plus le temps d'attente est long).
- Puis l'assembler de nouveau à son support.

* Pour les fixer par clouage, il faut :

- Utiliser des clous à tête d'homme.
- Positionner les clous en quinconce à intervalles réguliers tous les 30 cm environ.
- Sur du béton, il faut utiliser des clous à béton.

N.B : Sur ce type de matériau il est préférable de coller les plinthes ou de les visser.

* Pour les fixer par vissage, il faut :

- Selon le type de support (matériaux pleins ou creux), utiliser des chevilles adaptées. Par exemple, on utilisera des chevilles nylon pour des matériaux pleins et des chevilles à expansion pour des matériaux creux.
- Le procédé de positionnement des vis est le même que pour le clouage.



Imprimer

[Retour](#)

Annexe 4 : Exemple de fiche conseil

BRICOLAGE · CONSTRUCTION · DÉCORATION · JARDINAGE

Réussir

le rebouchage

des fissures

sur plâtre



LEROY MERLIN

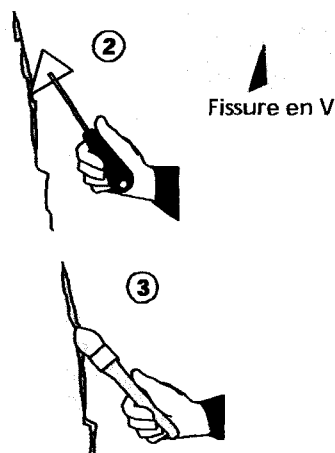
...et vos envies prennent Vie!

DES BONS CONSEILS
POUR FAIRE SOI-MÊME !

- Installer les bâches de protection au sol et protéger les meubles.

- Ouvrir la fissure en forme de "V" pour que les bords soient sains. Utiliser un couteau à reboucher ou un grattoir triangulaire.

- Dépoussiérer soigneusement. Appliquer une peinture d'impression (primaire d'accrochage) dans les fissures à l'aide d'un pinceau rond pour permettre à l'enduit de bien adhérer. Laisser sécher 24h environ.

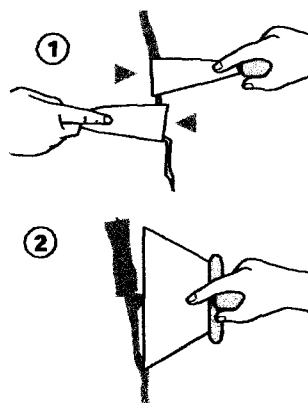


UN CONSEIL

Sur des plâtres anciens, il peut être nécessaire d'utiliser un durcisseur de fond.

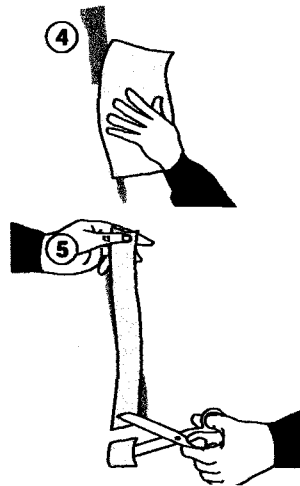
- Reboucher avec de l'enduit de rebouchage à l'aide d'un couteau de peintre. Appliquer l'enduit perpendiculairement au sens de la fissure en alternant les côtés.

- Enlever l'excédent d'enduit déposé. Le lisser pour éliminer les surépaisseurs.



- Laisser sécher entre 1 à 12 heures selon l'importance de la charge d'enduit. Remettre de l'enduit une deuxième fois si nécessaire.
- Après séchage, poncer avec du papier de verre fin.
- Pour les fissures importantes ou ayant tendance à réapparaître, la pose de bande calicot est nécessaire.

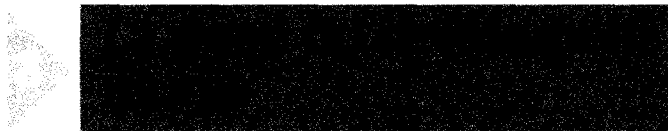
Remarque : L'enduit reboucheur existe prêt à l'emploi.



UN CONSEIL

Pour les fissures plus importantes, ouvrir celles-ci en queue d'aronde pour que l'enduit soit bloqué au séchage et ne puisse ressortir. Utiliser un vieux tournevis pour exécuter cette forme d'ouverture.

Forme
Queue d'aronde

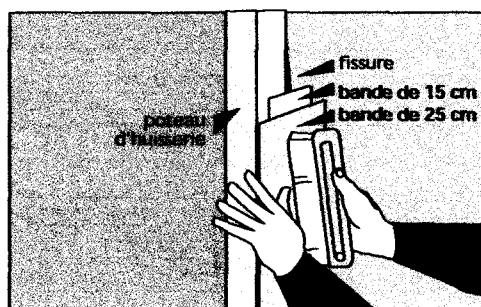


Avant de poser un revêtement mural, il peut être nécessaire de coller des bandes de papier d'apprêt pour éviter que le revêtement se déchire. Pour cela, appliquer une bande de papier trempé dans l'eau directement sur la fissure et coller le lé de revêtement.



Pour le poteau d'huissierie ou les fissures plus larges, poser les bandes à l'anglaise. Découper des bandes de 15 cm et de 25 cm de large dans du papier peint d'apprêt. Encoller sur la table une bande de 25 cm. Poser dans l'axe de cette bande encollée une bande de 15 cm simplement mouillée. C'est elle qui crée le soufflet. Maroufler l'ensemble à cheval du poteau d'huissierie.

Après séchage poser le revêtement.



L'assistance téléphonique

7 jours sur 7

partout en France de 8h à 19h

Vous avez des précisions à demander sur vos chantiers en prévision ou en cours, vous avez un problème technique ou une difficulté de montage,... Des techniciens Leroy Merlin vous donnent toutes les solutions par téléphone au

PRIX APPEL LOCAL

N° Azur 0 801 634 634