HAL
open science

Communication du désherbage. Cas du Cerema Nord-Picardie

Andreina Briceno

To cite this version:

Andreina Briceno. Communication du désherbage. Cas du Cerema Nord-Picardie. Sciences de l'information et de la communication. 2016. dumas-01754050

HAL Id: dumas-01754050

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01754050

Submitted on 30 Mar 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.

Andreina BRICENO

MASTER 1 INFORMATION DOCUMENTATION

MÉMOIRE DE STAGE

(Mission en cours du 04 avril 2015 au 16 septembre 2015)

au Cerema Nord-Picardie

COMMUNICATION DU DÉSHERBAGE.

CAS DU Cerema NORD -PICARDIE

Sous la direction de :

Laure Bolka (Tuteur Universitaire)

Coralie Cachoir (Tuteur professionnel)

Soutenu le 30 Juin 2016 à l'UFR DECCID-SID

Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus Pont de Bois)

BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année Universitaire 2015-2016

Remerciements

Je tiens à remercier toute l'équipe du pôle documentation qui m'a si bien accueillie pendant ce stage.

Résumé

Le pôle documentation du Cerema Nord-Picardie doit faire un désherbage, de sa collection. Ce mémoire montre les méthodes à utiliser dans le désherbage ainsi que une réflexion sur l'importance de la communication du projet avec l'équipe de travail, la hiérarchie et les usagers.

Descripteurs

Désherbage, communication en pôle documentation, gestion des projets

Abstract

Cerema Nord-Picardie Documentation Center must weed its collection. This dissertation shows the methodes used in the weeding and it is a reflection on the importance of communicating a project to the working team, the hierarchy and the users.

Keywords

Library weeding, communication in documentation centres, project management

Liste des abréviations

Cerema Centre d’études et d’expertise sur les risques , l’environnement, la mobilité et l’aménagement

CGI Département Conception, Gestion Infrastructures

BEE Département Bâtiment, Énergie, Développement

TM Département Transport et Mobilités

Sommaire

Table des matières

Remerciements....2
Résumé....3
Descripteurs....3
Abstract....3
Keywords....3
Liste des abréviations....4
Sommaire....5
Introduction....8
Partie 1 : Présentation Cerema Nord-Picardie....10
Le ministère de Tutelle....10
Les missions du Cerema....11
Départements, recherche, études....12
Département Conception, Gestion, Infrastructures....12
Département Risques, Développement, Territoire....13
Département Bâtiment, énergie, Environnement....13
Département Transport et Mobilité....14
Pôle documentation....14
Services pôle documentation....15
Fonds documentaires....15
Accès aux ressources....15
Prêt....15
Catalogue....15
Poste sans proxy....15
Animation de conférences et ateliers....16
Espaces de travail....16
Communication....16
Formation....16
La répartition des activités du pôle documentation....17

Contexte projet....18
Partie 2 : Entretien....19
Questionnaire usagers....19
Objectifs....21
Modalité d'enquête....22
Cible....23
Traitement des données....23
Partie 3 : Désherbage, comment faire, quoi mesurer....25
Définition objectifs désherbage....25
Description espaces collection....26
Description collection....28
Quels Publics ?....29
Ressources....31
Estimations....32
Critères de sélection....33
Réalisation Test....34
Entretien....36
Perspectives....36
Partie 4 : Communication, mettre en valeur la collection....38
Le contexte. La communication du pôle documentation....38
Pourquoi communiquer ?....40
Pour faire visible le pôle documentation....40
Pour comprendre les profils types d'usagers et répondre à ses besoins....40
Pour faire connaître les services....41
Pour valoriser les services d'après la hiérarchie....41
Pour améliorer la communication dans l'équipe de travail....42
Comment communiquer ?....43
Entretien....43
Profil des usagers....43
Le message....44
Perspective globale de la communication....46
La communication avec l'équipe....46

La relation entre coopération et communication en bibliothèque.....46
Mise en œuvre.....48
Choix ressources, relation entre forme et contenu.....48
Évaluation et validation.....49
Bibliographie.....51
Webographie.....53

Introduction

Le Cerema Nord-Picardie est un établissement public administratif (EPA) qui est dédié à la recherche dans le domaine du développement durable. Le pôle documentation du Cerema Nord-Picardie a pré-existée à la constitution du-dit établissement et travaille pour les usagers du Cerema Nord-Picardie ainsi que pour certains usagers externes.

Le sujet du mémoire est le désherbage du fonds d'ouvrages et sa communication. Le désherbage est une activité de grande importance pour le pôle documentation. Les services utilisés par les usagers sont principalement dématérialisés. Avoir une collection qui pourrait être mieux utilisée par les usagers et le personnel permettra une meilleure visibilité de la médiathèque ainsi qu'une meilleure organisation du travail pour les documentalistes.

Cette visibilité n'arrivera que si le projet de réaménagement de la collection est communiqué d'une façon correcte. Pour cette raison, même si le projet réel concentrera principalement dans la modernisation du plan de classement, dans ce mémoire seront développées les idées sur la stratégie de communication. Alors, la question principale est : Quelle est la relation entre le désherbage et sa communication ?

Dans la partie 1, seront établis les bases permettant de développer les idées, le contexte du Cerema Nord-Picardie et du pôle documentation.

Dans la partie 2, seront abordées les méthodes de recueil des besoins des d'usagers, notamment par le biais d'entretiens d'usagers, la réflexion par rapport à leur utilité et la réalisation d'un questionnaire systématique, même si l'analyse des entretiens et du questionnaire seront conduites après la réalisation du mémoire.

Dans la partie 3, sera décrit le désherbage comme il est conçu. La description des espaces physiques à désherber ainsi que les critères et les méthodes pour son implémentation.

Dans la partie 4, sera développée une réflexion sur les activités communicationnelles à faire ainsi que les objectifs désirés. Cela permettra une amélioration de la communication qui pourra continuer d'être développée progressivement par l'équipe de travail du pôle documentation. L'Idée étant de rendre visible le désherbage comme une activité qui est faite pour améliorer les services du pôle documentation, qui est un lieu vivant. Le pôle documentation doit être vu comme un lieu de rencontre et les services du pôle documentation comme un outil pour les chargés d'études et les chercheurs. Actuellement, le pôle documentation est plutôt vu comme un lieu de stockage et les services du pôle documentation ne sont pas visibles pour une grande partie de la communauté.

Partie 1 : Présentation Cerema Nord-Picardie

Le contexte du ministère de tutelle du Cerema Nord-Picardie montre l'évolution du grand domaine du développement durable. Comprendre cette évolution nous aide à comprendre aussi l'information trouvée dans la collection du pôle documentation ainsi que l'importance de l'adaptabilité aux changements. Les différents départements ainsi qu'une description de ses missions sont décrits avec ce même but. Postérieurement, nous voyons l'historique du pôle documentation, avec une description de ses services et, comment est réparti le temps passé sur chaque type d'activité. Le contexte de la mission nous permet de voir quelles seront les activités développées dans le projet, y compris celles qui ne seront pas incluses dans ce mémoire.

Le ministère de tutelle

Le ministère de tutelle de l'actuel Cerema Nord-Picardie a connu différents changements. L'évolution a d'abord concerné un ministère dédié exclusivement aux routes. Puis, nous pouvons constater une différentiation des aspects environnementaux et routiers pour avoir ensuite une vision plus globale du développement durable qui réunit les deux cultures.

En 1716, sont créés les Ponts et Chaussées. En 1791, est créée l'Administration Centrale des Ponts et chaussées. En 1830, est créé le ministère des Travaux Publics. En 1869, est créé un nouveau ministère des travaux publics. En 1944, est créé le Ministère de la Reconstruction et de l'Urbanisme. En 1966, sont fusionnés les ministères des Travaux Publics et de la Reconstruction en un Ministère de l'Équipement. En 1971, est créé un Ministère de l'Environnement. En 1978, est créé un nouveau Ministère de l'Environnement et du Cadre de vie. En 1984, sont fusionnés les

Ministères de l'Environnement et du Transport. En 1990 ,est créé le Ministère de la Ville. En 1991, est créé un nouveau Ministère de l'Environnement. En 2002, est créé un Ministère de l'Écologie et du Développement Durable. En 2007, sont fusionnés les Ministères de l'Écologie et des Transports en un Ministère du Développement Durable. En 2009, sont fusionnés les Ministères du Développement Durable et du Logement.

Depuis le 11 février 2016, Le ministère de tutelle du Cerema est le Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer.

Chaque modification a changé les objectifs et le travail du ministère au fur et à mesure que la science et les politiques gouvernementales changeaient.

Dans le contexte sociétal, le Grenelle Environnement a eu une importance particulière pour les services dépendants du Ministère. L'ensemble des rencontres politiques organisées en France en 2007, appelées le Grenelle Environnement, a permis de prendre des décisions à long terme par rapport à l'environnement et au développement durable et a eu de grandes conséquences pour le développement du Ministère. La réorganisation des politiques développées par l'Etat pour l'écologie a produit un grand changement dans le domaine des études. La façon dont les thèmes liés a l'environnement sont étudiés en France ainsi, que son importance a changé de façon exponentielle après le Grenelle Environnement. Il y a même encore des changements qui restent à développer, des politiques à établir, des objectifs à accomplir. Le Grenelle Environnement a changé la place de l'intérêt environnemental, d'un domaine périphérique a un aspect central des politiques de l'Etat.

Les missions du Cerema

L'actuel Cerema est le centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement. C'est un établissement public à caractère administratif créé en Janvier 2014. Le siège social du Cerema Nord-Picardie est à Bron (69).

Ses missions sont l'accompagnement à la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques portées par les services de l'Etat et des collectivités territoriales ; et le conseil, l'assistance à maître d'ouvrage, à travers la recherche et l'expertise. Le Cerema a un fonctionnement réparti sur un siège et 11 entités, dont 3 directions techniques et 8 directions territoriales. Le siège du Cerema est hébergé par la Direction Centre-Est à Bron. Le siège doit permettre un engagement avec les services, la réactivité, le travail en équipe, la transparence et la solidarité.

Les directions techniques ont pour but de doter le Cerema d'une capacité de vision stratégique globale, d'une capacité d'animation des "Communautés métiers" au sein de l'établissement, d'une capacité de production et diffusion de matériel de synthèse comme l'état de l'art, des bonnes pratiques, des guides méthodologiques et aussi les activités d'expertise et recherche. Les directions territoriales, dont fait partie le Cerema Nord-Picardie, ont pour but la mise en relation des enjeux nationaux et des attentes du terrain, garantir la diffusion des connaissances, des recherches et expertises, dont le Cerema en a fait l'un de ses points forts.

Le Cerema Nord-Picardie réalise principalement des missions d'études sur le territoire de la nouvelle région Hauts-de-France à la demande des services territoriaux du Ministère (DREAL, DDTs-Ms). Elles sont réalisées par les chargés d'études de ses quatre départements thématiques.

Départements, recherche, études.

Département Conception, Gestion, Infrastructures

Le département Conception, Gestion, Infrastructures (CGI) s'occupe de la signalisation, de l'inspection des infrastructures de transport et des ouvrages d'art (échangeurs, routes, équipement,...), de l'auscultation et de la gestion du patrimoine routier. Les études de ce département portent souvent sur la maintenance et l'ingénierie des infrastructures. Le département CGI est celui qui compte le moins d'utilisateurs du pôle documentation à cause du caractère technique de ses missions.

Département Risques, Développement, Territoire

Le département Risques, Développement, Territoire (RDT) s'occupe des aspects sociaux de l'aménagement du territoire. Il réalise également des études géotechniques préalables, pour les projets d'assainissement, des études diagnostique géotechniques ; Par exemple, réalisation d'une étude sur l'exploitation de l'impact de l'attractivité des écoles dans une communauté d'agglomération. Un autre exemple d'étude : les zones d'activités économiques et la consommation responsable : *Observatoire du programme local de l'Habitat d'une communauté d'agglomération*. Le département RDT a des besoins informationnels variés, qui vont d'informations très techniques à de l'information spécialisée dans le domaine de la sociologie.

Département Bâtiment, énergie, Environnement

Le département Bâtiment, Energie, Environnement (BEE) s'occupe du domaine de l'air, de l'évaluation des risques sanitaires, de la stratégie de suivi des plans de gestion des dépendances vertes, d'évaluation environnementale, de biodiversité, des paysages, de l'eau, des sols, de bruit, du bâtiment durable, de l'énergie, et du climat. Lea agents du

département BEE a des besoins informationnels techniques, spécialisés et un grand besoin d'actualité, c'est un domaine en expansion avec de grandes perspectives d'évolution.

Département Transport et Mobilité

Le département Transport et Mobilité (TM) s'occupe du domaine de la mobilité sur les territoires, des systèmes de transport et de la sécurité des déplacements. Les études du département TM traitent du transport des personnes et des marchandises quelque soit le mode fluvial, ferroviaires, routier, modes de déplacement.... Exemple d'étude :un rapport d'étude du projet liane 5 du métro pour améliorer le tracé. Les besoins informationnels du département TM sont focalisés spécialement sur la sociologie et ils sont les plus grands utilisateurs du pôle documentation.

Pôle documentation

Le pôle documentation a été créé dans le cadre de l'ex-Ministère de l'Equipement. En 1974, est constitué, dans les locaux actuels, une bibliothèque. Ses fonds sont constitués de fonds anciens des services du Ministère en région Nord-Pas-de-Calais. La bibliothèque a conservé les documents des différents ministères qui ont occupé les espaces du bâtiment (voir évolution ministère ci-dessus). Depuis la création du Cerema Nord-Picardie (ex-CETE), en 2014, le pôle documentation fait partie de son organigramme, ses politiques doivent s'intégrer dans les axes stratégiques définis par la direction générale de l'établissement public. Le pôle documentation du Cerema Nord-Picardie à Lille regroupe la totalité des fonds. Il n'y a pas de documentaliste ou de pôle

documentation dans les sites distants de la région. Le projet du désherbage actuel concerne exclusivement la collection interne du pôle documentation.

Services pôle documentation

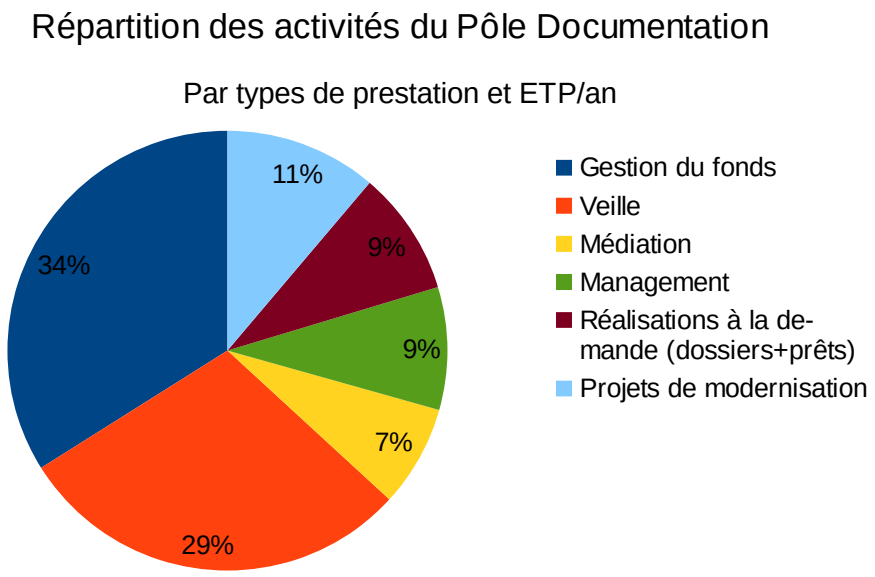
Fonds documentaires	• Fonds papiers de 35 000 ouvrages, 83 abonnements aux périodiques • Ressources numériques, accès aux bases de donnés Sciencedirect et CAIRN • Commandes des ouvrages, articles, revues faites à la demande
Accès aux ressources	• Accueil physique, bibliothécaire présent du lundi au vendredi de 9h à 16h • Renseignement documentaire, par téléphone, par mail ou physiquement • Consultation sur place, signalétique des documents
Prêt	• 3 semaines renouvelables, prêt permanent • Prêt entre bibliothèques
Catalogues	• 2 SIGB
Poste sans proxy	• Un poste avec une connexion web externe permet d'accéder à des ressources non disponibles depuis les postes des bureaux

Animation de conférences et ateliers	• Le but est de visualiser le pôle documentation comme un lieu social et d'échange, la valorisation de fonds documentaires, le partage de connaissances et les relations horizontales
Espaces de travail	• 2 tables de travail à disposition des usagers
Produits documentaires	• 8 veilles thématiques varies accessibles sur le site internet du pôle documentation, accessible aux usagers internes • Dossiers documentaires réalisés à la demande, valorisé sur le site internet • Bibliographies réalisées à la demande
Communication	• Site intranet, accès pour les usagers internes, en cours de refonte • Site internet, accès pour usagers internes et externes Boite mail, dirigé aux usagers internes. Le libellé est compliqué, difficile de le mémoriser.
Formation	• Le personnel du pôle documentation Cerema Nord-Picardie réalise des formations dédiés à l'usage du catalogue et à la méthodologie de recherche documentaire. L'idée des formations est de permettre une

	capitalisation des connaissances et mettre à disposition des usagers la production interne.

La répartition des activités du pôle documentation

Actuellement, les activités du pôle documentation sont réparties de la façon suivante : l'équipe de travail fait des efforts pour avoir une répartition des activités qui soit en relation avec les demandes du public. Cette répartition nous montre comment le temps est majoritairement passé sur la gestion du fonds et la veille.



Contexte projet

Le projet de stage comprend la création du plan de désherbage, du plan de classement et du plan de communication du projet. Dans le contexte du mémoire seront développées les activités référentes au désherbage[1] et la communication qui doit être développée de manière conjointe pour communiquer aux usagers l'éventuelle fermeture du pôle documentation. Le plan de classement sera développé après l'analyse des informations obtenus dans le cadre d'une campagne d'entretiens qualitatifs.

L'équipe de travail du pôle documentation du Cerema Nord-Picardie essaye au maximum de développer des services adaptés aux besoins des usagers. Les thématiques portées par le ministère de tutelle ayant connues plusieurs changements, , la modernisation du plan de classement est devenue prioritaire pour s'y adapter. De plus, une communication efficace sera de grande importance dans ce contexte de changement et d'adaptation constante.

1 Le désherbage est prioritaire parce qu'il est une partie importante du projet en cours de réaménagement du pôle documentation

Partie 2 : Entretien

La campagne d'entretiens représente une continuation d'une précédente enquête faite en 2015. Elle sert de fil conducteur entre les différentes parties du projet. Elle nous donnera une perspective sur les besoins des usagers, nous aidera à mieux comprendre leur domaine et à développer une stratégie de communication.

Questionnaire usagers

Au sein du Cerema Nord-Picardie, il est fait, en 2015, un questionnaire d'usages. Le questionnaire est répondu par 93 personnes : 73 questionnaires sont complets et 20 questionnaires sont partiellement complétés. La majorité des répondants sont situés à Lille et exercent des fonctions techniques.

Nous résumons ci-dessous les résultats les plus pertinents pour le projet actuel :

73 % de répondants affirment connaître le pôle documentation. 28 % affirment avoir besoin d'information de façon hebdomadaire, 24 % de façon mensuelle, 21 % quotidiennement et 10 % jamais, 9 % ont répondu autre.

Par rapport aux motivations de la recherche informationnelle, les réponses obtenues sont : 51 % études et rapports, 44 % veille métier et actualisation des connaissances professionnelles, 31 % connaissance de l'actualité, 11 % préparation d'une formation donnée, 5 % préparation de concours, 5 % autre. Nous pouvons constater une grande importance par rapport à l'information utilisée directement pour la réalisation des études et rapports, suivi par la veille métier et l'actualité. La documentation sur la préparation

de concours et des formations, a apparemment une importance plus grande dans la collection que ce dont les usagers lui donnent d'importance.

Les types de documents demandés par les usagers sont : 51 % ouvrages spécialisés, 42 % textes réglementaires et normes, 30 % articles de presse papier, 19 % informations et données numériques, 17 % ouvrages généraux, 17 % études Cerema Nord-Picardie, 16 % études autres que Cerema Nord-Picardie, 10 % photographies, 7 % autre. Les ouvrages spécialisés et les textes réglementaires et normes ont une importance très grande. Les ouvrages généraux et les études ont une importance mineure en comparaison. La sous-utilité des ouvrages généraux a une raison claire, le niveau académique des usagers est souvent haut, raison pour laquelle ce type de documents sont souvent moins nécessaires. Les raisons de la consultation et/ou valorisation de la production interne seront possiblement clarifiées avec les entretiens.

La question du délai de réponse attendue est répondue de la façon suivante : 21 % journée, 21 % 48 heures, 18 % immédiat, 18 %1 semaine. Le délai de réponse attendu est généralement d'une journée. Dans les entretiens, cette donnée pourrait être contrastée avec le temps de recherche normalement attendu par les usagers en dehors du pôle documentation et montrera s'il y a une relation entre les différents besoins informationnels ou type des documents et le temps de recherche.

Par rapport à la fréquence d'usage des services du pôle documentation, les répondants ont donnés les réponses suivantes : 39 % jamais, 27 % 5/6 fois par an, 11 % 1, fois par mois, 2,70 % tous les jours, 1,35 % 1 fois par semaine. Cette question sera développée avec l'entretien pour voir quel est le temps et la fréquence du temps passé à la recherche d'information.

Les services utilisés : 27 % emprunt d'ouvrages, 19 % consultation d'ouvrages, 17 % consultation des périodiques, 17 % lecture des veilles, revues de presse, « à lire cette semaine », 14 % prêt entre bibliothèques, 13 % emprunt des périodiques, 12 % réalisation des dossiers documentaires, bibliographies, revues de presse, 8 % consultation des études, 8 % circulation des periodiques, 7 % emprunt d'études Cerema Nord-Picardie, 7 % emprunt d'études autres que Cerema Nord-Picardie, 4 %

consultation d'étude Cerema Nord-Picardie, 2%utilisation du poste internet du pôle documentation, 1 % autre.

Objectifs

Les objectifs des entretiens sont de développer les connaissances déjà obtenues d'après le questionnaire d'usages conduit dans le service en 2015, afin de développer les activités de désherbage, le plan de classement et la communication avec les usagers. Le questionnaire a démontré les aspects quantitatifs des usages, les entretiens nous permettent de comprendre comment ses usages sont conçus. Comment les usagers de chaque département, conçoivent le pôle documentation et analyser les différences et les points communs entre eux. L'idée des entretiens est d'appuyer le travail pratique fait dans les autres parties du projet.

Concrètement il faut comprendre :

1. Comment les usagers conçoivent leurs recherches, comment ils cherchent l'information. Nous connaissons déjà quel type des documents ils recherchent. Nous voulons savoir s'il y a des différences parmi les départements ainsi, que connaître l'utilisation des ressources par les usagers, par exemple : quelle importance a pour eux l'information d'actualité ou scientifique, le format papier et numérique et pourquoi.
2. Comment les usagers conçoivent les usages du pôle documentation par rapport á leurs recherches, quelle est la relation entre les besoins d'information et l'usage du pôle documentation. Concrètement, parmi leurs besoins informationnels quand est-ce que les usagers utilisent les services du pôle documentation et quelle importance ils leur donnent.

3. Quelle est l'image du pôle documentation perçue par les usagers, comment il regardent le pôle documentation, s'il est un lieu outil, s'ils pensent aux ressources du pôle documentation pour satisfaire leur besoins.
4. Comprendre le domaine et le travail des usagers, les descriptions des responsabilités et les études qu'ils réalisent. Avec les entretiens il sera possible de développer la compréhension des besoins des usagers.
5. Comprendre l'évolution du domaine de travail des usagers. Pour bien développer le projet de désherbage, il faut connaître l'évolution du domaine, comment il a changé et quelles prospectives futures a le domaine.

L'entretien aura aussi des objectifs communicationnelles qui seront développés dans la partie 4.

Modalité d'enquête

Entretien semi-directif. L'entretien sera fait avec un guide d'entretien général qui nous permettra de développer les questions adaptées aux usages de chaque département et aux réponses des interviewés. L'idée est de poser des questions assez ouvertes qui nous permettent de développer les logiques d'usages et découvrir les aspects qui n'étaient pas considérés auparavant. Laisser les personnes interviewées développer leurs idées même s'ils nous donnent des réponses plus longues que ce qu'on avait attendu ou même si elles ne sont pas en relation directe avec la question. L'idée est de comprendre même les possibles usages qu'on n'avait pas conçus.

Le guide d'entretien a été conçu pour répondre aux objectifs établis ci-dessus. Différentes questions ont été suggérées et validées ensuite par l'équipe du pôle documentation. Ses questions ont été testées avec un usager appartenant au pôle communication, pour vérification et modification éventuelle. Le guide d'entretien est joint

en annexe. Les entretiens sont prévus pour une durée d'environ 45 min et permettent aux usagers de développer leurs idées avec liberté. L'idée de ces entretiens est de comprendre les logiques d'usages au lieu de comprendre l'usage même qui est déjà exploré dans le questionnaire. L'entretien pourra prendre entre une demi-heure et une heure si nécessaire, l'essentiel est d'être ouvert aux différents réponses et discours d'usagers.

L'ouverture aux différents idées et opinions des usagers sur le pôle documentation permet d'ouvrir dès le début une possibilité d'établir une relation de compréhension entre les usagers et le pôle documentation. Le but est d'être attentif, au lieu d'être directif pour éviter d'imposer les opinions des documentalistes aux usagers.

Cible

Grâce à l'organigramme du Cerema Nord-Picardie, est établie une liste de 14 usagers. Ils seront des chargés d'études et chercheurs du Cerema Nord-Picardie à Lille, Sequedin et Saint Quentin. Parmi la cible, il y a des usagers et non-usagers du pôle documentation et une participation de tous les départements CGI, RDI, BEE, TM. La répartition des personnes interviewées a essayé d'être la plus représentative possible d'une vision globale des usagers et en même temps de prendre en compte les limitations de temps et ressources du projet.

Traitement des données

- Recueil des données : les entretiens sont conduits au sein de l'organisation à Lille. Quelques déplacements sont prévus pour les usagers des sites distants. Ils seront enregistrés en vidéo et enregistrement sonore.
- Saisie et traitement des données : les enregistrements seront utilisés pour faire un résumé de chaque entretien ainsi que des graphiques d'après les tendances trouvées parmi les réponses. Il est prévu aussi une analyse des opportunités et menaces d'après les tendances trouvées.
- Analyse des données : l'analyse des données sera conduite pendant la durée du projet qui continuera après la réalisation du mémoire. Les données d'entretien servent aux différentes parties du projet.
- La campagne d'entretiens sera conduite avant le désherbage. Elle nous permettra de récolter des données importantes pour alimenter et valider les critères du désherbage.

Partie 3 : Désherbage : comment faire, quoi mesurer ?

Avant de commencer le désherbage, les objectifs sont définis. Cela nous permet une organisation efficace. Les espaces et la collection sont décrits en détail. Les méthodes pour l'établissement des critères du désherbage font l'objet d'un test et d'entretiens ainsi que de discussions avec l'équipe de travail. Ces critères sont les résultats de la lecture des références proposées dans la bibliographie.

Définition des objectifs du désherbage

Nous considérons que le désherbage peut permettre une meilleure visibilité de la collection du pôle documentation. Par exemple, le British Museum VS la Bibliothèque Nationale de France : il achète plus d'ouvrages mais en possède moins car il a une politique de désherbage très active et ses collections sont plus visibles.

« Il y en a moins donc les communications vont plus vite, car on trouve plus vite un objet dans une chambre que dans dix. Je n'ai pas vu que l'on ait signalé l'importance d'une constatation si simple. Car le plus grand nombre de livres n'augmente pas seulement le chemin à faire pour les trouver, et les rayons pour les mètre, et les bâtiments, nettoyage et ce qui s'ensuit, mais rend plus difficiles le classement, les remaniements plus long et plus coûteux le catalogue »[2]

Contexte

La collection n'est pas attirante à cause de sa désorganisation : il y a une grande quantité de documents non-indexés. Le pôle documentation n'a pas les moyens pour

2 GAUDET, Françoise et LIEBER, Claudine (dir.). Désherber en bibliothèque : manuel pratique de révision des collections. 3 éd. Paris : Cercle de La Librairie, 2013.

indexer cette quantité de documents (peu de personnel). Une grande quantité des documents peut ne pas être utilisée car l'information y est périmée. Le plan de classement n'est pas adéquat, les cotes ne sont pas comprises de façon spontanée, la répartition des documents ne reflète pas les besoins des usagers.

Objectifs

- Favoriser la sérendipité et le butinage, pouvoir trouver une information même si le besoin n'était pas établi auparavant. Le fait d'avoir une collection qui n'a pas d'information obsolète peut permettre une utilisation des tablettes qui permet de favoriser la consultation spontanée.
- La collection doit être accessible au personnel, le personnel pourra trouver les livres d'une façon plus rapide.
- Les rayons doivent montrer une idée générale du domaine.
- Mettre la collection en valeur à travers l'organisation.
- Optimiser le travail de documentalistes.
- Développer une politique documentaire.
- Préparer le réaménagement des espaces.
- Favoriser la recherche autonome faite par les utilisateurs.
- Mieux profiter de l'espace de la salle de libre accès.
- Pour améliorer l'identité de la médiathèque : passer d'un lieu de stockage à lieu utile et utilisé, qui peut changer selon les besoins.

Description des espaces et de la collection

Les espaces de la collection sont répartis en une salle de libre accès au rez-de-chaussée du bâtiment et en deux zones de stockage. Dans les espaces de la collection, il y a deux collections, dont l'une est en dépôt, seulela collection qui appartient directement au pôle documentation sera désherbée.

Les espaces de la collection sont décrits ci-dessous. Ces descriptions des espaces qu' occupe la collection permettent de faire les estimations désirées par l'équipe de travail pour organiser les ressources.

Les estimations et les mesures d'espaces de la bibliothèque sont décrites en détail, pour prévoir les possibles changements de mobilier et faciliter les calculs qui pourront être nécessaires pour les futurs désherbages. Sont décrits les totaux par zone de stockage et les totaux généraux.

Quantité de documents salle libre accès	2 étagéres (14 salle libre accès) hauteur: 36.5cm = 6 tablette longueur = 99cm =6 tablette tablette standard salle de libre accès 4 tablette de taille standard dont 106 étages occupés (étages doubles, 14 étages disponibles) , il y a des tablette qui ont livres en haut. Mesures étages = hauteur = 32, longueur = 89 3 tablette de taille standard contre les murs dont 17 étages occupés Mesures étages = hauteur = 32, longueur = 89 1 tablette archive dont 8 étages longueur

	121 hauteur 39
Description cave	29 Étages occupés, 8 espaces supérieurs occupés, 60 étages occupés total. Mesures : 32.5 hauteur, 97 longueur 29 tablette plus 7 occupé en haut, totale 36 étages hauteur= 32 longueur =97 5 tablette, 2 occupés en haut total 7 hauteur = 39 longueur = 120 23 étages occupés hauteur = 46 longueur = 97
Totales générales	285 étages 275 mètres linéaires Estimation livres total : 26281,48 Estimation livres par mètre linéaire : 96 Livres indexes : 20799 Estimation livres non-indexés : 5781,82

Description de la collection

Le catalogue est ISAWEB, version adaptée à la demande du ministère du logiciel Cadic Intégral.

Type de documents : livres, rapport d'études

Domaines : Conception Gestion des Infrastructures, Risques et Développement de territoires, Bâtiment, Énergie, Environnement, Transport et mobilités, Documentation,

Administration et gestion des projets, normes, textes réglementaires, livres de préparation de concours.

La collection du pôle documentation a intégré des collections externes à de nombreuses reprises, qui étaient celles des différentes institutions desquelles le pôle documentation dépendait. Il y a donc une grande quantité d'ouvrages, spécialement sur les domaines des technologies qui sont possiblement obsolètes. Les changements des ministères impliquent aussi des changements dans la structure et la stratégie de l'organisation. Il y a alors une possibilité de trouver des informations qui ne sont plus adaptées aux besoins des usagers. Il y a une grande quantité d'études régionales qui présentent un grand intérêt pour la recherche, et qui parfois ne sont pas accessibles ailleurs.

Les ressources pour développer la collection sont actuellement restreintes ; il y a des documents introduits dans la collection de façon systématique issus de la production interne et il y a un budget d'acquisition annuel limité.

Quels Publics ?

L'information reflétée par le questionnaire des usagers fait en 2015 ainsi que les questions au personnel du pôle documentation permettent d'avoir une idée générale des usages et besoins des usagers du pôle documentation.

- Chercheurs

Ils sont plus habitués à utiliser les services du pôle documentation. Ils recherchent de la documentation scientifique très spécialisée, et font des demandes de titres spécifiques à consulter. Ils attendent également l'accès facile et ouvert à la documentation numérique et un accès aux revues scientifiques.

Ils ont également une forte besoin d'information d'actualité et font davantage appel pour la réalisation de produits documentaires comme des revues de presse et des dossiers documentaires. Ils envisagent le pôle documentation comme un lieu de capitalisation du savoir et de relais de leur travail. Ils transmettent leur publications plus régulièrement que les autres usagers potentiels.

Ils sont prescripteurs des ouvrages papier et sont actifs en ligne pour la recherche et la diffusion d'information ainsi que sur les réseaux sociaux professionnels.

- Stagiaires

Les chargés d'études et chercheurs reçoivent annuellement des stagiaires qui sont des usagers utilisant le pôle documentation souvent. Ils ont des fonctions de support aux recherches mais au même temps ils ont besoin d'information générale sur le domaine pour se familiariser avec le domaine de recherche en question.

- Chargés d'études

Les chargés d'études sont plus nombreux que les chercheurs, mais ils utilisent moins fréquemment les services proposés par le pôle documentation. Il s'agit de techniciens, avec des logiques de recherches diversifiées.

Ils ont besoin d'ouvrages techniques généraux pour appréhender leur domaine de travail et de retours d'expérience. Ils utilisent les services du pôle documentation fréquemment comme dernier recours et leur taux d'emprunt est très faible.

- Personnel administratif et personnel de support

Le personnel administratif et d'appui possède des besoins variés. Certains considèrent l'information d'importance pour leur travail et sont potentiellement intéressés par l'information des domaines du Cerema Nord-Picardie pour élargir leur culture générale et comprendre mieux les autres départements. Certains ne voient aucun relation entre leur cadre de travail et le pôle documentation.

Ressources

Matériel nécessaire	• Imprimé cotes • Nouvelle signalétique • Scotch • Gants • Étiquettes • Recrutement (ou répartition de travail du personnel) • Tampon • Portable • Temps estimé désherbage et post désherbage • Espace stockage • Coûts dons • Acquisition livres de restitution • Réparations

Espaces disponibles pour la relégation	• Cave (documents qui ne sont pas indexés) • Élimination • Création d'un magasin (livres à préserver)
Ressources humaines, organisation de l'équipe	• Le travail sera fait en tandem avec un responsable qui doit superviser le travail et vérifier la procédure à suivre avec les potentielles difficultés trouvées (appel aux usagers, vérification de l'information)

Estimations

Les estimations suivantes sont demandées par l'équipe du pôle documentation et permettent d'organiser les ressources humaines et matérielles à utiliser pour le désherbage.

Estimation livres par tablette, et mètre linéaire

Pour faire une estimation des livres par mètre linéaire, nous avons compté les livres sur trois tablettes de même taille et après nous avons calculé la moyenne entre les trois.

Livres comptés (sur différents étages du même taille)	61	101	93
Moyenne livres par mètre linéaire	95,51		

Estimation temps de traitement par étagère

Cette estimation du temps de traitement par mètre linéaire a été fait avec notre compte de mètres linéaires.

Centimètres linéaires tablette	27517
Temps par mètre linéaire	01:30
Heures totales	412,755

Estimation temps désherbage total

Une estimation finale est faite avec les heures de traitement de la collection qui sont après divisées par personne pour permettre à l'équipe de travail d'estimer s'il sera nécessaire de faire un recrutement et combien de temps sera nécessaire de fermer le pôle documentation.

Heures	412,755
Estimation totalité livres	26281,48
Journée (avec temps repos)	6
Heures entre journée par personne	68,7925

Critères de sélection

Pour l’établissement de critères de désherbage la méthode IOUPI a été utilisée. Il n’y a pas de réelle politique d’acquisition établie à l’heure actuelle par le pôle documentation, pour cette raison il a été nécessaire de voir les livres empruntés et de faire des entretiens avec les usagers pour définir les critères de ce qui sera désherbé.

I incorrect, fausse information

O ordinaire, superficiel, médiocre

U usé, détérioré, laid

P périmé

I inapproprié, ne correspond pas au fonds

Méthodologie :

- Définition par cotes
  - Analyse prêts (combien des livres sont empruntés par cote)
  - Utiliser l'analyse de prêts pour faire un premier analyse (brouillon) sur le plan de classement actuel
- Test, pour contraster les estimations avec la réalité une cote a étais choisie pour faire un test et obtenir les résultats suivants
  - Temps, combien de temps prends l'opération fait en tandem
  - Organisation : tandem ou seul, réorganisation par sections
  - Corriger la feuille du désherbage si nécessaire

Réalisation d'un test

Corrections tableur

C'est nécessaire d'avoir l'information de chaque document ordonnée (par cote)

À ajouter : non-présent

À ajouter : information nombre de prêts

Barre d'information lisible dans chaque page

Éliminer critère: médiocre cote 3

Adapter critères par côte

Ajouter formules automatiques destination par côte

Corrections et suggestions générales :

Comment définir le critère de redondance : l’analyse redondance n’est pas encore possible, il sera possible après la répartition de la collection dans le nouveau plan de classement.
Destinations possibles : don, renvoi à l’auteur, archive (production Cerema Nord-Picardie, documents), poubelle, non-indexé (cave), magasin (salle fermé), réparation, libre accès, identifier les documents traités par couleur (étiquettes)

Information après test :

Temps de traitement	57 cm traités en une heure cote 3. 58 Livres.
Critères utilisés	Information fausse=élimination mauvaise état (pas dramatique) matériel mais pas d’autre critères remplis = réparation il faut ajouter des critères intermédiaires pour l’état matériel il y a des critères plus importants que les autres. Par exemple, information fausse
Compte livres	À garder : 23, Magasin : 0, Poubelle = 17, Problématique = 1, Réparation = 3, Non-indexé= 13, Archivage= 0, Renvoi au service= 1, Total = 58

Informations du test appliqué aux estimations faites

Ses estimations permettent au personnel du pôle documentation de prévoir les ressources à utiliser (espace de stockage, temps de travail du personnel, temps de fermeture du pôle documentation).

Description	Test	Pourcentage
Livres retirés collection	8147,11	31%
Livres conservés collection	11826,45	45%
Non-indexés	5781,82	22%
Problématique	525,62	2%
Estimation total livres	26281	

Entretien

Pour appliquer les critères adaptés par cote et aux besoins des usagers, quels sont les thématiques centrales du domaine, critères d'obsolescence et médiocrité de l'information

Pour développer les critères O et P du méthode IOUPI et les adapter de façon particulière à chaque cote, et puisque le pôle documentation n'a pas une politique documentaire constituée, une série d'entretiens est développée. La question posée est du côté affirmatif et négatif, l'idée est de comprendre le domaine et les thématiques de recherche ainsi que l'information qui ne sera pas utile pour les usagers.

Perspectives

L’un des objectifs du stage est d’établir des préconisations pour les futurs désherbages, une suggestion de critères qui seront utilisés, les objectifs et les modalités. Le plan de classement du pôle documentation changera après le projet, alors, il faudra établir quelques suggestions de critères du désherbage avec le nouveau plan de classement. Le désherbage est développé avec le plan de classement actuel à cause des contraintes du temps.

Partie 4 : Communiquer - Mettre en valeur la collection

Le plan de communication a représenté un grand intérêt intellectuelle du projet. La conscience des aspects communicationnels nous permet de concevoir les différentes parties du projet avec une compréhension plus globale du contexte. Les modalités de

communication à développer ainsi que la façon dont elles sont justifiées et les messages à transmettre sont développés ci-dessous de façon détaillée.

Le contexte. La communication du pôle documentation

En 2011 le pôle documentation était remanié avec un nouveau mobilier. Dès ce moment, il y avait un pic de fréquentation et un pic de demande. Une fois par mois, il y avait des articles référencés sur l'intranet qui valorisaient la production faite au Cerema Nord-Picardie. La valorisation de la documentation et celle des études commencent ensuite à être séparées et, aujourd'hui elles sont bien différenciés. Puis, les publications sont faites d'une façon irrégulière sur l'intranet en raison de différents arrêts maladies du personnel. La chef et l'adjoint de chef ne peuvent pas être présents pendant six mois. Alors, les objectifs communicationnels ont été re-priorisés pour se focaliser sur les tâches les plus immédiates. En plus, les documentaliste se sont rendu compte que développer les tâches communicationnelles alors qu'il n'y avait pas assez de personnel pour assurer les tâches de "Back-office" (spécialement l'indexation) était contre-productif.

Dans le contexte du récolement fait en 2013, une braderie est faite qui a attiré beaucoup d' usagers, et même des personnels des autres services.

Le pôle documentation communique ses services et ateliers à travers l'intranet du Cerema Nord-Picardie et par des affiches collées dans les espaces communs du bâtiment. Durant l'année 2012 le personnel était plus nombreux, et les activités plus fréquentes. En 2014 après le changement de statut, il a été nécessaire pour les usagers de se focaliser sur ses taches et pour s'adapter aux changements. Pour le pôle documentation il était nécessaire de voir aussi comment ses changements feront varier les démarches administratives pour les services donnés aux partenaires. Pour cette raison la communication est devenue un peu plus distendue entre les services et le pôle documentation. On pourrait dire que la connexion communicative a été coupée et est

en train d'être rétablie encore. En 2015, la participation du pôle documentation dans les événements du Cerema Nord-Picardie a été identifiée comme des projets de communication. La participation aux événements est utilisée pour faire venirles usagers potentiels au pôle documentation et montrer que le centre peut être un lieu de rencontre.

Globalement, l'usage de l'affichage, l'envoi d'émails et l'information sur l'intranet permet de communiquer les événements et les services mais son efficacité est difficilement quantifiable. Le taux de demandes et d'usages augmente d'après les événements et activités innovantes. Par exemple, les veilles documentaires et les événements des différents départements pour partager l'information de ses recherches. Le personnel a constaté que les événements attirent les usagers mais ils indiquent qu'ils ne sont pas assez, il faut directement communiquer les services, communiquer quoi est fait au pôle documentation et comment pourrait être utile à eux. L'envoi d'emails est plus fréquemment visible pour les usagers qui utilisent déjà les services du pôle documentation.

L'implication de la hiérarchie a été fondamentale pour les actions du pôle documentation qui ont eu du succès. L'importance donnée par la hiérarchie aux activités du pôle documentation fait que les usagers voient plus facilement l'intérêt et l'importance. Cette communication doit être faite dans un langage compréhensible, c'est-à-dire avec une conscience des objectifs stratégiques de l'organisation, il faut connecter les services et projets du pôle documentation avec les objectifs stratégiques de l'organisation. Conserver une culture commune.

Pourquoi communiquer ?

“Le nécessaire travail de communication devra relever ce triple défi consistant a se faire connaître, a se faire comprendre et a se faire aimer”[3] La communication est conçue dans ce projet comme un défi d’établir une relation entre les besoins des usagers et les services du pôle documentation et pouvoir créer une communication globale entre les usagers, l’équipe de travail du pôle documentation et la hiérarchie de l’établissement. On utilisera le terme communication comme il est conçu dans le livre *Faire connaître et valoriser*. “dans une acception positive et dynamique, au sens d’une relation”

Pour rendre visible le pôle documentation

La localisation du pôle documentation ne permet pas d’avoir une visibilité physique pour tous les usagers : il y a une partie du personnel qui ne connaît pas le pôle documentation. La communication du désherbage peut faire partie d’une première approche de communication avec ses usagers. Pour ça, il est important d’être efficace, de profiter de l’opportunité pour attirer les usagers et pour montrer le pôle documentation dès le premier regard avec une image attirante.

Pour comprendre les profils types d’usagers et répondre à ses besoins

L’entretien fait partie de l’une des stratégies de communication du pôle documentation. Communiquer est aussi comprendre : pour pouvoir être attirant pour les usagers il faut comprendre ce dont ils ont besoin et aussi quels services du pôle documentation ils

3 Vidal, Jean-Marc. Faire connaître et valoriser sa bibliothèque [Texte imprimé] : communiquer avec les publics / sous la direction de Jean-Marc Vidal. 1957- Directeur de la publication, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, impr. 2012, cop. 2012.

connaissent et comment ils répondent à leurs besoins communicationnels actuellement. L'idée est de comprendre les logiques d'usages, comment les usagers répondent normalement à leurs besoins d'information et comment le pôle documentation peut leur garantir des améliorations dans leurs recherches.

Pour faire connaître les services

D'après la récolte de donnés, nous avons pu voir que les usagers qui utilisent les services du pôle documentation sont bien satisfaits mais les usagers qui n'utilisent pas les services souvent ne le connaissent pas. On peut constater là l'importance de la communication des services qu'offre le pôle documentation. L'idée est de profiter de la communication du désherbage pour communiquer aussi les services du pôle documentation.

Pour valoriser les services auprès de la hiérarchie

Suite aux conversations avec les documentalistes, un besoin de communication dans l'équipe et avec la hiérarchie est établie. Il est constaté la pertinence de la participation de la hiérarchie dans les événements du pôle documentation. Faire comprendre comment les services sont utiles à la hiérarchie ,c'est aussi les faire comprendre plus facilement aux usagers, c'est avoir une compréhension plus facilement développée et établie sur la relation entre les services du pôle documentation et les besoins d'usagers. Pour améliorer et établir une meilleure communication du projet une présentation sur le plan d'avancement est à préparer pour la direction.

Pour améliorer la communication dans l'équipe de travail

La communication efficace dans l'équipe de travail est de grande importance. L'équipe de travail a du être soumis à différents changements. Après différentes absences très justifiées (arrêts maladies de longue durée) du chef de groupe et du personnel, ainsi que les changements dans l'organisation (qui a changé de statut en 2014) la communication entre l'équipe est aussi arrêtée et sa repriss doit être développée consciemment.

Dans ce cas, comme dans plusieurs autres au cours du projet, l'importance d'une conscience communicative dans toutes les interactions devient d'une importance capitale. Les différents membres de l'équipe doivent connaître la relation entre leurs tâches et spécialement comment le projet sera conduit. Pour accomplir ce but, il est important de développer une stratégie de communication claire, mais au même temps il est important de se permettre de poser de questions et d'être ouvert aux questions et suggestions pendant la durée du projet.

Pour faire face à ses changements, l'équipe de travail fait chaque semaine une réunion pour communiquer leurs projets, dans ces réunions les objectifs et parties du projet ont été communiqués. Il a été d'une grande importance de connaître les suggestions et commentaires des membres de l'équipe, spécialement dans le phase actuelle d'observation. Beaucoup des idées développées dans ce mémoire ont étais développées avec l'information des discussions informelles.

Il est important de réfléchir sur ses conversations informelles, même si les réunions peuvent être outils pour informer et construire les projets, établir relations et partager intérêt communs et aussi d'intérêt pour développer le projet. Comprendre le méthode de travail de l'équipe ainsi que ses besoins a permit de développer un projet qui aura possibilités de créer une valeur rajoutée pour l'équipe de travail, devenir a la fin avec les objectifs accomplis et formalisés pour les prochaines années mais aussi avoir nouvelles moyens de communiquer et travailler.

Comment communiquer ?

Les publics sont importants. La façon dont ils voient le pôle documentation est importante, il faut comprendre, être à l'écoute des besoins et comment ils perçoit le pôle documentation, pour donner des services qui seront outils aux publics. De la même façon il est important de faire connaître les services et les montrer d'une façon attirante, en essayant de mètre en relation les services du pôle documentation et les besoins des usagers

Entretien

La relation de l'entretien avec le plan communicationnel est en deux phases. La première est la compréhension du profil type d'usagers, c'est la récolte d'information pour développer une stratégie de communication efficace. La deuxième est de commencer la formation d'une nouvelle identité du pôle documentation, passer d'être vu comme un lieu de stockage, un lieu pour garder de l'information et passer a être un axe important de communication entre les usagers et un outil d'aide dans ses recherches d'information.

Du point de vue communicationnel on peut comprendre les usagers, ses besoins et perspectives sur les services du pôle documentation en général et les services du pôle documentation Cerema Nord-Picardie ainsi que comprendre la logique d'usage, pas seulement quoi est fait mais comment ses usages sont conçus.

Profil des usagers

L'entretien nous permettra aussi d'avoir une meilleur idée des usages du cible par départements. Les différents départements du Cerema Nord-Picardie ont besoins d'information très différents. Chaque département conçoit différemment l'information historique, d'actualité, le format papier et le format numérique, en comprenant comment fonctionnent les logiques d'usages de chaque groupe nous pourrons plus facilement donner services adaptés à ses besoins ainsi que communiquer un message qui sera bien reçu.

Le message

Le message à communiquer est le fait que le désherbage est fait pour améliorer les services. L'idée c'est d'apporter une première approche pour créer une image du pôle documentation comme un lieu vivant. Le fait de faire le désherbage c'est pas un simple nettoyage, ou maintien dans un lieu de stockage, c'est une procédure visant à améliorer les services, à avoir une espace de libre accès qui est un reflet des domaines dans le cadre de travail des usagers.

Quel image du pôle documentation ?

L'identité du pôle documentation doit être d'un lieu vivant. Un lieu vivant dans le sens où il est possible de communiquer nouvelles besoins, il est possible de donner services adaptés aux usagers. Un espace de rencontre et un service outil.

- Le centre de doc comme lieu vivant : D'après les conversations avec les documentalistes et les usagers il est possible de constater qu'il y a dans un grand quantité d'usagers potentiels une image du pôle documentation comme un lieu de stockage, un lieu où les documents seront préservés et où les services seront en place (consultation et prêt sur place). Le pôle documentation est vu comme un lieu statique. Ni les services ni l'information peuvent bouger pour aller chez eu ni changer pour s'approximer à ses attentes. Le pôle documentation comme lieu vivant est le message que les services à distance et l'adaptation aux besoins est important. Il est aussi l'idée de l'adaptabilité du pôle documentation.
- Le pôle documentation comme un service : Dans les conversations avec l'équipe du pôle documentation c'est possible de constater une grande vocation de service il y a une conscience du fait que le centre trouve son utilité s'il est utilisé par les usagers, que l'information devient connaissance par l'usage. Il est important de communiquer ses idées clairement avec l'équipe et de les écrire, ainsi que communiquer avec les usagers parce que tout activité du pôle documentation et un acte de communication. La consultation, les événements, les prêts, les commandes, s'ils sont tous faits avec la vocation de service ils créent petit à petit une meilleure image du service.

- Le centre de doc comme un outil à la recherche : Le pôle documentation doit être un lieu qui aide à développer les recherches des usagers en donnant un service de qualité qui permet aux usagers d'avoir l'information désirée dans les meilleurs délais. Pour accomplir ce but il faut avoir une communication dans le deux sens, du côté des usagers de pouvoir bien exprimer ses besoins, du côté de documentalistes d'aller écouter et de savoir faire les questions appropriées pour bien exprimer les besoins. Il faut avoir un grand respect pour le travail des autres, de la part de documentalistes comprendre l'importance du travail fait et accepter les logiques de recherche des usagers, ne pas sous-estimer sa capacité de trouver de l'information par eux-mêmes : De la part des usagers il

faut aussi comprendre leur besoins informationnels de travail. Il est facile de confondre le message: “Nous pourrions vous être utile” avec le message “Vous ne pouvez pas le faire par vous même”

- Le centre de doc comme palais de la mémoire : Le palais de la mémoire est une mnémotechnie : Il nous permet de localiser les souvenirs avec un lieu ou un chemin que nous parcourons fréquemment. Le pôle documentation veut utiliser cette idée dans sa conception du centre. L’organisation des tablette dans les espaces physiques du pôle documentation doivent devenir un lieu qui reflet les connaissances et la recherche du Cerema Nord-Picardie.
- Favoriser la sérendipité : le plan de classement du pôle documentation ainsi que les veilles documentaires peuvent favoriser la sérendipité: Les tablette doivent donner une idée du domaine et les veilles documentaires doivent pouvoir montrer aux usagers des idées inconnu ou les faire venir en tète des idées déjà connus avec nouvelles relations.

Perspective globale de la communication

La communication avec l’équipe

Pendant le développement du plan de désherbage et classement des réunions avec la chargée de communication au Cerema Nord-Picardie sont prévues. L’idée est de connaître les avis et suggestions de la part des professionnels de la documentation ainsi que les professionnels de communication et la lecture des références liées au marketing et communication des services bibliothécaires et trouver les points communs.

La relation entre coopération et communication en bibliothèque

Pour établir la stratégie de communication, nous l'avons fait de façon collaborative avec l'équipe de communication du Cerema Nord-Picardie. Nous avons compris l'importance d'avoir une stratégie de communication qui soit développe en consonance avec celle du Cerema Nord-Picardie et aussi de partager les connaissances.

Nous voulons faire de l'équipe de communication une partie de notre processus de développement de stratégie, pour cette raison ils nous ont accompagnés dès qu'on a établie les objectifs du plan communicationnel. Les objectifs du projet de communication ainsi que les premieres idées des outils sont développés à priori.

Nous avons pu valider l'importance de notre intérêt d'échange avec l'équipe de communication d'après la lecture de l'ouvrage "Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics"

"Travailler avec [le service de communication] permet de bénéficier de compétences (réalisation de photographies ou d'affiches), d'un transfert de savoir-faire (apprentissage à la rédaction de plan d'actions) et d'un accès à des donnes trop onéreuses (carnet d'adresse des contacts de presse) pour la bibliothèque dont la mission centrale n'est pas la communication ". Nous pouvons ajouter aussi les contraintes de personnel, même s'ils seront intéressés de développer ce type des activités les responsabilités déjà prises ne leur laissent pas agir sans collaborer, et de toute façon, Il s'agit de "travailler ensemble pour que leurs compétences éclairent nos projets"[4]. Dans le cadre des actions de médiation du pôle documentation, l'idée a était de faire des activités qui permettent aux usagers de connaître les espaces du pôle

4 Vidal, Jean-Marc. Faire connaître et valoriser sa bibliothèque [Texte imprimé] : communiquer avec les publics / sous la direction de Jean-Marc Vidal. 1957- Directeur de la publication, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, impr. 2012, cop. 2012.

documentation pour après connaître ses services, des actions conjointes, par exemple, événements ont étais conduites avec l'équipe de communication du Cerema Nord-Picardie.

Mise en œuvre

Choix ressources, relation entre forme et contenu

Le choix de ressources a été précédé par une réflexion par rapport à forme et contenu, d'un cote, quel serait le message a transmettre et d'un autre quel moyen. Ce exercice nous permettre de voir comment la relation entre forme et contenu peut être si forte. Dans le contexte de chercher un message innovateur, différent, rafraîchissant pour représenter le pôle documentation nous avons rencontré l'idée de faire un vidéo et comme ça représenter dès le début le caractère innovateur des services proposés par le pôle documentation.

- Affiches : Les affiches avec le message choisi est les dates de fermeture du pôle documentation seront affiches aux portes du centre documentation et dans les espaces d'affichage au sites de Lille, Sequedin et Saint Quentin. L'affiche sera fait de façon conjointe avec l'équipe de communication. La chargée de communication fera parti du choix de message et le graphiste sera partie de la réalisation de l'affiche d'après une maquette d'affiche fait par le pôle documentation.
- Envoie de courriel : Le message sera aussi partagé par voie d'envoi de courriel, celui-ci c'est l'un des formes les plus communs que le pôle documentation a utilisé pour se communiquer avec les usagers et c'est utilisé surtout par les

usagers fréquents, un aspect important, ça serait d'une grande importance que ses usagers, qui utilisent les services du pôle documentation soient informés opportunément.

- Vidéo, storytelling : Dans le cadre de réunions avec le chargé de communication l'idée est devenue de faire un vidéo pour promouvoir les services du pôle documentation.Le but est de communiquer le fait que le pôle documentation sera fermé pendant la durée de désherbage et profiter de l'occasion pour communiquer les messages desirés. Le message est la forme deviens fortement liées, l'idée c'est d'avoir déjà un support vivant et innovateur pour communiquer avec les usagers l'idée que le pôle documentation est un lieu qui fait face au changements avec flexibilité.

Évaluation et validation

La validation du plan de communication sera fait par le personnel des pôles documentation et communication. Le ré-lancement du questionnaire permettra d'evaluer les resultats du projet et spécialement de la communication et voir s'il y a une différence dans l'usage des services. L'image du pôle documentation sera un processus qui sera développé pendant la durée du projet actuel mais aussi dans le projet de réaménagement du pôle documentation après lequel il serait pertinent de relancer un entretien quantitatif et voir si l'image que les usagers ont du pôle documentation a changé.

Conclusion

Ce mémoire a représenté un grand travail d'organisation et de concession. Il a été difficile de démontrer et essayer d'obtenir un mémoire qui peut réunir au même temps un format logique, les parties plus intéressantes du projet par rapport au projet professionnel et personnel et montrer le travail vraiment fait et à faire dans le centre et dans le cadre de stage. Il a été nécessaire d'établir priorités par rapport au projet de stage et mémoire dès le début et différencier les buts du projet des objectifs du mémoire. Dans le projet de stage les objectifs établis dans un grand projet de réaménagement sont prioritaires, dans le mémoire le but a été de développer les idées les plus intéressants. Dans ce sens là, l'aspect gestion des projets et le plan de classement ont été supprimés quasi totalement de la rédaction du mémoire même s'ils ont une grand importance dans le cadre du projet de stage.

Le contexte du pôle documentation comporte une grand quantité d'information qui a dû être résumé. La lecture de l'historique du pôle documentation et les conversations avec l'équipe de travail. Dans le contexte du désherbage du pôle documentation du Cerema Nord-Picardie il a été nécessaire de se focaliser sur les taches pratiques, d'après la lecture de la bibliographie (ouvrages et mémoires sur le désherbage) nous avons pu constater la possibilité de se focaliser sur les aspects pratiques, comme une description pratique de l'espace et estimations de temps. Le désherbage comportera une grand partie du projet qui sera développé après la finalisation du mémoire.

Les entretiens ont été dans le contexte du projet de stage une appuie aux taches pratiques, même si son développement permettre de faire une relation avec les différentes parties du projet. La communication a été la partie la plus intéressant par rapport à la réflexion, même si elle comportera une partie plus petit du projet finale, du côté intellectuelle il a était très intéressante d'observer son importance dans le contexte d'un centre de documentation avec une situation si complexe, sites distants, adaptation aux changements, relation de la documentation et la communication ont été les thèmes principales d'intérêt.

Bibliographie

Désherbage

Cerema Nord-Picardie. Programme d'activité. 2016.
GAUDET, Françoise et LIEBER, Claudine (dir.). Désherber en bibliothèque : manuel pratique de révision des collections. 3 éd. Paris : Cercle de La Librairie, 2013.

Gestion des projets

CORBEL, Jean-Claude. Management de projet. 3éme ed. Paris : Groupe Eyrolles, 2012.
MARCHAT, Hugues. Le kit du chef de projet. Paris : Groupe Eyrolles, 2013.

Documentation

ACCART, Jean-Philippe, Réthy, Marie-Pierre. Le métier de documentaliste. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2008.
AFNOR. Vocabulaire de la documentation. 2 éd. Paris : AFNOR, 1987.
CACALY, Serge. Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation. Paris : Nathan, 1997.
CHAUMIER, J. Les techniques documentaires. 4 éd. Paris : Presses Universitaires de France, 1971.
GUINCHAT, Claire et MENOU, Michel. Introduction générale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation. Paris : UNESCO, 1985.
LE COADIC, Yves F. Usages et usagers de l'information. Paris : ADBS, 1997.

Mémoires

Aurore PLICHON. Reorganisation du fonds documentaire de l'ufr idist et reflexion sur sa mise en valeur pour les etudiants, 2009. Memoire De Stage. L'ufr Idist. Université Charles-De-Gaulle Lille 3.
Virginie PALISSE Valoriser les produits documentaires : quelles méthodes, quel plan d'action ?, 2011. MEMOIRE pour obtenir le Titre professionnel "Chef de projet en

ingénierie documentaire" INTD niveau I. Institut Nationale des Sciences et Techniques de la Documentation

Communication

Accart, Jean-Philippe. Communiquer ! : les bibliothécaires, les décideurs et les journalistes / sous la direction de Jean-Philippe Accart. Directeur de la publication. Villeurbanne (Rhône) : Presses de l'ENSSIB 2010.

Virginie PALISSE. Valoriser les produits documentaires : quelles méthodes, quel plan d'action ? 2011

Vidal, Jean-Marc. Faire connaître et valoriser sa bibliothèque [Texte imprimé] : communiquer avec les publics / sous la direction de Jean-Marc Vidal. 1957- Directeur de la publication, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, impr. 2012, cop. 2012.

Webographie

Communication

Kimberly Fu-Jia Yang. Skills to Make a Librarian: Transferable Skills Inside and Outside the Library; 2015, Pages 35–48 4 – From nonprofits to libraries: information-gathering, communication, and relationship-building—skills that transcend fields

Documentation

Lamouroux Mireille, Battisti Michèle, « 73e congrès de l'IFLA. Bibliothèques du futur : progrès, développement et partenariats. », *Documentaliste-Sciences de l'Information* 4/2007 (Vol. 44) , p. 327-336

URL : www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2007-4-page-327.htm.

Annexes

Guide d'entretien

L'entretien porte sur 3 parties. La première sur la recherche d'information la deuxieme et troisieme partis sur le domaine de recherche dans le cadre de travail. Le deuxieme sur les activités faits le troixieme sur l'information qui pourrait être perime ou non pertinent pour la collection.

Dans le cadre du réaménagement des collections à la médiathèque, le Pôle Documentation mène actuellement une réflexion sur ses services. Afin de refléter au mieux les différents domaines étudiés à la DTerNP, et d'adapter notre offre, nous sollicitons votre collaboration à cette réflexion.

Andreina Briceno, actuellement en stage au Pôle Documentation, travaille à l'établissement d'un programme de désherbage (tri) des ouvrages et à l'élaboration d'un nouveau plan de classement des documents.

Dans cette optique, nous souhaiterions mettre en place, au mois de mai, une campagne d'entretiens individuels auprès d'agents impliqués dans les différentes thématiques d'études (45 minutes-1 heure par entretien). L'objectif est de recueillir vos attentes et vos pratiques documentaires, mais également de nous aiguiller dans les critères de choix des documents, concernant votre domaine, pour orienter notre politique documentaire.

Info répondant

Nom :

Âge :

Poste :

Localisation :

Première partie : Contexte personnel

Dans votre recherche de travail

Comment recherche vous de l'information quand vous en avez besoin ?

Pourquoi vous en avez besoin ? (spécifier : étude, actualité)

Quel site web consultez vous, (réseau sociaux, agrégateurs, journaux)? (valorisation)

Quels ouvrages, journaux? (valorisation)

Temps passé recherche /lecture ? (en ligne, supports)

La mediathèque idéale (services à distance, personnalisé, en place, exemple concrets)

Deuxième partie : Contexte domaine affirmatif

Thématique centrale domaine

Thèmes présents sur son travail

Les composants du domaine (prospectives, importance, évolution, possibilités d'émergence)

Ouvrages, auteur de référence (autorités dans le domaine)

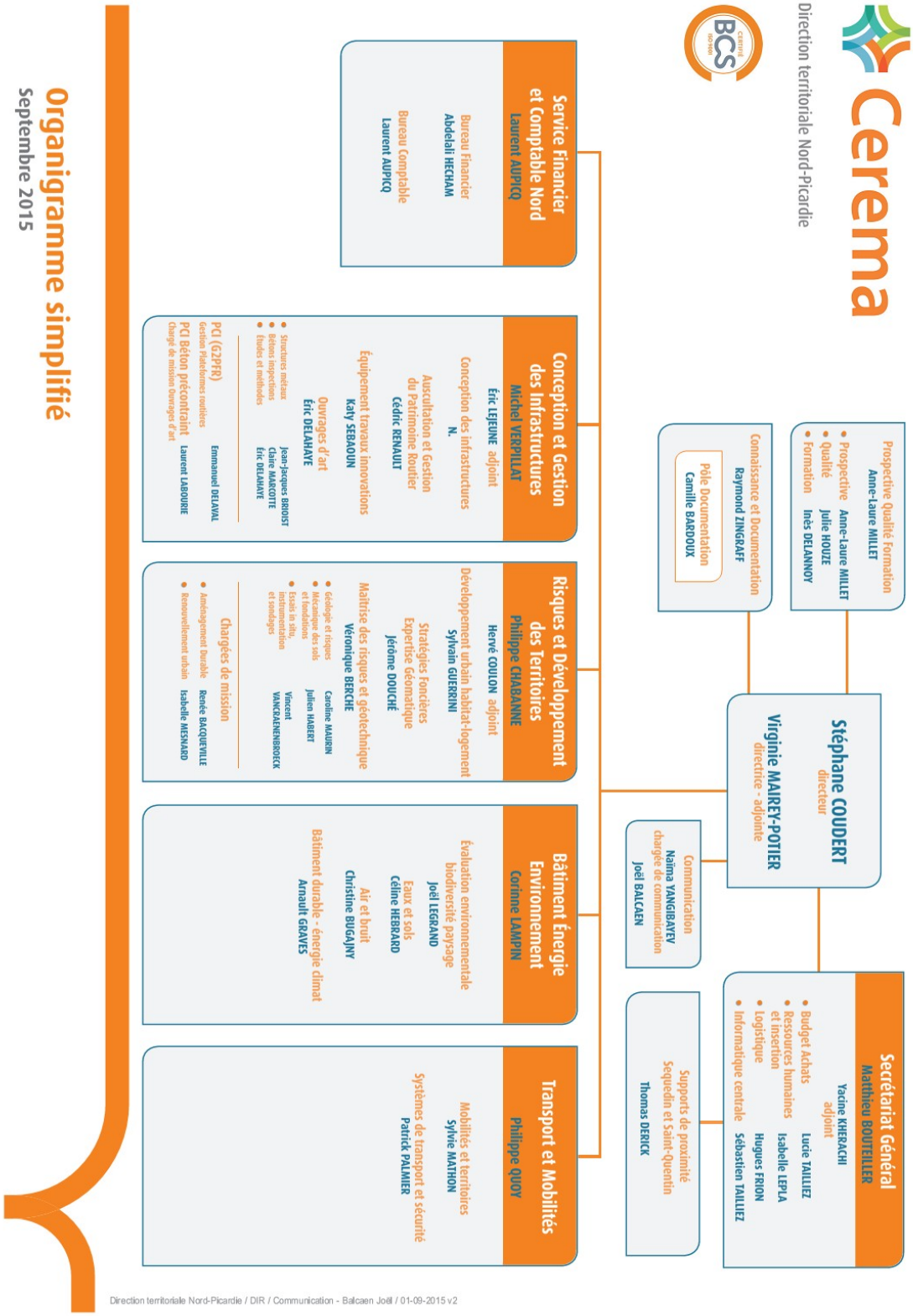
Mots-clés

Troisième partie : Contexte domaine négatif

Possibilités obsolescence (recherche en cours)

Sujets non pertinents (information médiocre, théories, hypothèse dépassées, autorité avant mais pas maintenant)

Exemple fiche désherbage

Titre	Cote	Nb prêts	Nb prêts	Non-existent	Date	Inadéquat	État mat	Info fausse		N critères	Destination	Nouvelle section	Observation
METHODE DE LECTURE RAPIDE T1; COURS THEORIQUE.	3-0050				1					1	FAUX		

Organigramme