

Médiation signalétique à la médiathèque du cycle d'orientation de Montbrillant

Travail de diplôme réalisé en vue de l'obtention du diplôme HES

par:

Leïla CHOUHMAT

Mélanie MATHEY

Michel HARDEGGER

Conseillers au travail de diplôme:

Jacqueline DESCHAMPS, professeur HES

Michel Gorin, professeur HES

Genève, 16 novembre 2007

Haute école de gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de diplôme est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste en Information documentaire. Les étudiants acceptent, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de diplôme, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité des auteurs, ni celle du conseiller au travail de diplôme, du juré et de la HEG.

«Nous attestons avoir réalisé seuls le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie.»

Fait à Genève, le 16.11.2007

Leïla Chouhmat

Mélanie Mathey

Michel Hardegger

Remerciements

Nous tenons à remercier notre mandante Madame Daniela Vassalli, nos conseillers pédagogiques Madame Jacqueline Deschamps et Monsieur Michel Gorin, ainsi que notre experte Madame Aurélie Bringolf pour leur disponibilité, le suivi de notre travail ainsi que pour leurs conseils.

Monsieur Ulrich Jotterand, directeur du cycle d'orientation de Montbrillant, pour nous avoir accordé de son temps et expliqué la vie au sein de l'école. Le corps enseignant du COMO qui nous a consacré du temps et particulièrement Monsieur Pascal Boninsegni pour son explication sur les genres littéraires.

Monsieur Sandro Simioni, architecte au DIP, de nous avoir rencontrés et expliqué le concept d'œuvre d'art et de couleur du bâtiment.

Merci aussi à tous les professionnels qui nous ont accueillis lors de nos visites, notamment la bibliothécaire du cycle d'orientation des Colombières Madame Suzanne Borner-Baechler, la responsable de la bibliothèque de Claparède Madame Madeleine Duparc ainsi que les bibliothécaires des Eaux-Vives, de Meyrin et de la bibliothèque de la Cité.

Mesdames Ivana Merlino-Hardegger et Françoise Mathey pour la relecture de notre travail.

Synthèse

Introduction

Situé au milieu d'une zone urbaine dense, le cycle d'orientation de Montbrillant accueille plus de 700 élèves répartis uniformément entre la 7^e et la 9^e année. La médiathèque au deuxième étage propose des documentaires, romans, BD, dossiers documentaires, périodiques, CD et DVD ainsi qu'un accès au catalogue et Internet.

Le cycle d'orientation date de 2003 et la médiathèque propose des fonds très jeunes et actuels. Désireuse d'améliorer constamment son offre et ses services, la dynamique médiathécaire propose fréquemment des travaux de diplôme.

Dans ce cadre et afin d'aider les élèves du cycle d'orientation de Montbrillant à choisir un roman, la médiathécaire a proposé un travail de diplôme consistant à mettre en valeur le genre des ouvrages de fiction. Jusqu'alors classés par ordre alphabétique d'auteurs, les livres proposés étaient difficilement identifiables par les élèves. Les autres aspects du travail portent sur la signalétique générale de la médiathèque ainsi qu'une étude sur les rapports et les enseignements qu'il serait possible de trouver en comparant le marketing commercial, celui des musées avec celui de la médiathèque.

Indication des genres littéraires des ouvrages de fiction

Afin d'aider les élèves dans leurs choix, plusieurs options étaient possibles allant d'une réorganisation complète de la collection par genre, jusqu'à une indication par des pastilles de couleur. Suite à un examen de la littérature et des différentes pratiques professionnelles, les critères pour le choix d'une option furent: la lisibilité, la cohérence et la réponse aux besoins des usagers.

Pour ce travail, nous avons premièrement défini les genres à traiter. Ceux-ci ont été choisis conjointement avec notre mandante en se référant au programme scolaire des trois années de l'enseignement secondaire. Il s'agit pour la 7^e année des robinsonnades et romans étiologiques; pour la 8^e année des romans policiers et historiques; et du genre fantastique et réaliste pour la 9^e année.

Les romans étiologiques se trouvant classés avec les documentaires n'ont pas été traités; tout comme les romans réalistes ne faisant pas l'objet d'une définition claire par le corps enseignant. A ces genres nous avons ajouté l'humour, le vécu, l'épouvante et les lectures faciles dans un souci d'apporter une aide complémentaire aux élèves.

Nous avons opté pour un étiquetage des genres littéraires des romans à l'aide d'une bande de couleur de 8 mm d'épaisseur qui parcourt le bas de la face avant, le dos et une partie de la quatrième de couverture, sur laquelle était inscrite le genre en toutes lettres.

Les associations genre/couleur ont été décidées en regard des pratiques dans d'autres bibliothèques genevoises et en fonction de nos sensibilités personnelles.

Cette méthode présente les avantages d'une grande lisibilité, de conserver le classement actuel et de répondre aux besoins des élèves en leur indiquant les genres susceptibles de les intéresser et ceux enseignés lors de leur cursus.

Pour le choix des ouvrages nous nous sommes référés à l'indexation matière du catalogue BIBAL de la médiathèque. Il est à noter que tout au long du travail nous avons conservé un œil critique sur l'indexation et avons fait part de nos propositions.

Signalétique de la médiathèque

La partie signalétique du travail de diplôme a consisté à proposer à la médiathèque un projet, assorti de recommandations ainsi que d'un budget chiffré. Cette signalétique s'inscrit dans la continuité de celle du bâtiment et crée un pont logique avec le travail effectué sur les romans.

Pour le projet de signalétique, nous avons commencé par identifier les points forts et les lacunes de l'existant. Nous nous sommes ensuite renseignés sur ce qui était possible de réaliser. Le bâtiment du cycle d'orientation de Montbrillant a, en effet, la particularité d'être *en lui-même* une œuvre d'art. Le pourcentage culturel attribué lors de la création d'un ouvrage public ayant été attribué à l'artiste Renée Levi, celle-ci avait élaboré un concept de couleur dont le blanc était absent. Il en résulte de fortes contraintes dans l'aménagement intérieur liées au respect des droits de l'artiste et de l'intégrité de son œuvre.

Nous avons, pour cette partie de notre travail, élaboré un concept global qui s'intègre dans la continuité de celle du bâtiment. Nous proposerons, à l'instar de l'existant, une signalétique discrète en métal brossé et une police semblable. Toutefois, afin d'attirer le regard nous jouerons sur une orientation verticale et des formes allongées.

Il ne sera pas question, concernant cet objectif, de réaliser la mise en œuvre pour des raisons de temps disponible et de planification budgétaire. Après avoir défini les priorités avec notre mandante, nous avons préféré terminer complètement la signalétique des romans, plutôt que tout commencer et ne rien finir.

Marketing

L'objectif ayant trait au marketing des grandes surfaces et des musées a été rapidement abandonné en raison du peu de similitudes et des démarches radicalement opposées entre une vision culturelle bibliothécaire basée sur les collections et celles basées sur l'objet et sa signification, ou celle mercantile des distributeurs cherchant à placer un produit à un consommateur manipulé auquel on aurait suscité des envies artificielles.

Effectivement, le marketing des grandes surfaces vise à promouvoir un produit au détriment d'un autre et dans un seul but économique. Une bibliothèque n'a aucune raison de favoriser Emile Zola au détriment de Stephen King. De plus, la démarche marketing vise à influencer et manipuler l'acheteur alors que la bibliothèque tend à développer le sens critique de l'utilisateur. Nous voyons là un fossé déontologique à ne pas combler.

Quand à elle, la démarche muséale met en valeur l'objet. Elle tente d'apporter la connaissance en mettant à disposition des informations relatives à l'objet, son contexte, sa signification, ses origines et son auteur. A l'inverse, la démarche bibliothéconomique vise, par la cohérence de ses collections, à être autodocumentée. En quelque sorte, c'est en apportant divers points de vue, par une collection équilibrée, qu'elle permettra au lecteur de se faire un avis personnel.

En conclusion, loin de rejeter l'entier de ces démarches marketings, nous nous sommes contentés de nous en inspirer pour la définition des publics et pour les démarches promotionnelles du travail fourni.

En conclusion

Il ressort de ce travail de diplôme que la multiplicité des objectifs nous a semblé artificielle et peu cohérente. Probablement dans le but d'apporter de la matière à un intitulé qui semblait un peu *léger* au premier abord, l'ajout des objectifs relatifs au marketing a provoqué plus de bruit qu'un apport tangible.

Tous les points n'ayant pas pu être traités jusqu'à leur aboutissement, les choix des priorités ont été pris en accord avec notre mandante.

Les enseignements qui sont à retirer de ce travail sont principalement relatifs au découpage du travail en trois phases: préparation, réalisation, promotion... et finalement le suivi.

Pour la préparation, et malgré que les étapes du travail de diplôme effectuées en amont soient fort nombreuses, certaines lacunes ont persisté jusqu'à la réalisation. Une phase de tests aurait peut-être permis d'affiner notre démarche grâce à un retour des élèves sur les diverses propositions soumises. Un temps disponible imparti durant le cinquième semestre plus important aurait permis une meilleure planification.

La réalisation, quant à elle, ne nous a pas posé de problèmes. Reste la promotion de ce travail qui malheureusement nous échappera. En effet, tout travail fourni par la médiathèque mérite une bonne visibilité. Nous avons donc formulé des conseils quant à la communication au corps enseignant et aux élèves du travail effectué.

Il restera encore au personnel de la médiathèque le suivi de ce travail: l'étiquetage des ouvrages en prêt lors de notre travail et celui des nouvelles acquisitions.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Synthèse	iii
Introduction	iii
Indication des genres littéraires des ouvrages de fiction	iii
Signalétique de la médiathèque.....	iv
Marketing	v
En conclusion.....	vi
Table des matières.....	1
1. Introduction	6
1.1 Présentation des lieux	6
1.2 Présentation du mandat	8
1.3 Intérêt de la thématique.....	8
1.4 Objectifs principaux et spécifiques.....	9
2. Glossaire.....	10
3. Etat des lieux.....	12
3.1 Analyse des besoins.....	12
3.1.1 Public interne	12
3.1.1.1 Ses besoins.....	13
3.1.2 Public externe	13
3.1.3 Public potentiel.....	13
3.1.3.1 Besoins.....	13
3.2 Analyse de l'existant.....	14
3.2.1 Ressources humaines	14
3.2.2 Ressources en information (chiffres 2006)	14
3.2.3 Activités.....	14
3.2.4 Environnement.....	14
3.2.5 Cotes actuelles	15
3.2.5.1 Documentaires	15
3.2.5.2 Romans	15
3.2.5.3 DVD	15
3.2.5.4 CD	15
3.2.5.5 Périodiques	15
3.2.6 Système de recherche	16
3.2.7 Emplacement géographique	16
3.2.8 Utilisation des étagères.....	16

3.2.9	<i>Budget</i>	16
3.2.10	<i>Signalisation</i>	16
3.2.11	<i>Contraintes</i>	17
3.2.11.1	<i>Un bâtiment-œuvre?!</i>	17
3.2.12	<i>Etude sur le comportement des usagers</i>	17
3.2.13	<i>Méthodologie</i>	18
3.2.13.1	<i>Le questionnaire</i>	18
3.2.13.2	<i>L'analyse du comportement</i>	18
3.2.13.3	<i>Adéquation avec le mandat</i>	19
3.2.13.4	<i>Conclusion de l'enquête</i>	19
4.	L'adolescent	20
4.1	Comment définir l'adolescence?	20
4.2	L'adolescent et les bibliothèques	22
4.2.1	<i>Les bibliothèques et la production littéraire</i>	22
4.2.2	<i>Mieux connaître pour mieux choisir: que propose la littérature jeunesse aujourd'hui?</i>	23
5.	Méthodologie	25
5.1	Communication	25
5.2	Méthodologie de travail	25
5.2.1	<i>Le groupe</i>	25
5.2.2	<i>Recherche des informations</i>	25
5.2.3	<i>Phase pratique</i>	26
5.2.4	<i>Rédaction</i>	26
5.3	Relations extérieures	26
6.	Dossier documentaire	27
6.1	Le marketing commercial	28
6.2	Le marketing à but non lucratif	29
6.3	Muséologie	29
6.3.1	<i>Les musées</i>	30
6.3.2	<i>Les bibliothèques</i>	30
6.3.3	<i>La mise en espace</i>	30
6.4	Conclusion	31
7.	La signalétique de la médiathèque	32
7.1	Introduction	32
7.2	Méthodologie	34
7.3	Axes d'amélioration décelés	35
7.3.1	<i>Les bandes dessinées, les périodiques et dossiers professionnels</i>	35
7.3.2	<i>Les dossiers documentaires</i>	36

7.3.3	<i>Les archives des périodiques</i>	36
7.3.4	<i>Les documentaires</i>	37
7.3.5	<i>Le multimédia (VHS et DVD, documentaires et fictions)</i>	38
7.3.5.1	Classement par type de support	38
7.3.6	<i>Les romans</i>	39
7.3.7	<i>Les biographies</i>	39
7.3.8	<i>Les CD musicaux</i>	40
7.3.9	<i>L'OPAC et l'accès Internet</i>	40
7.4	Mise en œuvre	43
7.5	Standards du COMO et respect du travail de l'artiste Renée Levi	43
7.6	Démarche préliminaire	44
7.6.1	<i>Première ébauche</i>	44
7.6.2	<i>La signalétique du COMO et notre travail sur les romans</i>	45
7.7	La signalétique par niveau	46
7.7.1	<i>Les niveaux</i>	46
7.7.1.1	Niveau 0	46
7.7.1.2	Niveau 1	46
7.7.1.3	Niveau 2	47
7.7.1.4	Niveau 3	47
7.7.1.5	Niveau 4	48
7.7.1.6	Adaptabilité nécessaire	48
7.8	Projet de signalétique	48
7.8.1	<i>Niveau 1 - Plan des collections</i>	49
	<i>Niveau 2 - Panneau d'affichage des collections</i>	49
7.8.1.1	Matériel.....	49
7.8.1.2	Typographie	50
7.8.1.3	Dimensions.....	51
7.8.2	<i>Niveau 2b – Précisions sur le contenu des bibliothèques</i>	51
7.8.3	<i>Niveau 3 - Signalétique des rayons</i>	52
7.8.3.1	Les documentaires	52
7.8.3.2	Les romans.....	54
7.8.3.3	Les biographies	55
7.8.3.4	Les DVD et les VHS documentaires	55
7.8.3.5	Les DVD de fiction.....	55
7.8.4	<i>Niveau 4 - Signalétique sur les documents</i>	56
7.8.4.1	Les limites de la signalétique	57
7.8.4.2	Statuquo	59
7.9	Récapitulatif des recommandations signalétiques	59
7.9.1	<i>Niveau 0</i>	59
7.9.2	<i>Niveau 1</i>	59
7.9.3	<i>Niveau 2</i>	59
7.9.4	<i>Niveau 3</i>	59
7.9.5	<i>Niveau 4</i>	60

7.10	Devis.....	60
7.11	Conclusion.....	60
8.	La signalisation des genres littéraires.....	62
8.1	Problématique	62
8.2	Méthodologie.....	62
	8.2.1 Questionnaires.....	62
	8.2.2 Les visites	63
	8.2.2.1 Bibliothèque de Meyrin.....	63
	8.2.2.2 Bibliothèque de la Cité	64
	8.2.2.3 Bibliothèque des Eaux-Vives	64
	8.2.2.4 Médiathèque des Colombières	65
	8.2.2.5 Médiathèque de Claparède.....	65
	8.2.2.6 Musée international de la Réforme	65
8.3	La littérature	66
	8.3.1 Les articles.....	66
	8.3.2 Les travaux de diplôme.....	67
	8.3.3 Conclusion	68
8.4	Choix de la signalisation	68
	8.4.1 La pastille de couleur	69
	8.4.2 Le pictogramme	69
	8.4.3 Une bande de couleur.....	69
8.5	Les genres littéraires	70
	8.5.1 Définition des genres choisis	71
	8.5.1.1 Robinsonnade	71
	8.5.1.2 Roman historique	72
	8.5.1.3 Roman policier	72
	8.5.1.4 Roman réaliste	72
	8.5.1.5 Roman fantastique	72
	8.5.1.6 Science-fiction	73
	8.5.1.7 Vécu	73
	8.5.1.8 Epouvante	73
	8.5.1.9 Humour.....	74
	8.5.1.10 Lecture facile.....	74
	8.5.2 Les genres ou thèmes non retenus.....	74
	8.5.3 Choix des couleurs selon les genres	75
8.6	La mise en œuvre.....	76
	8.6.1 Classement au sein du rayon	76
	8.6.2 Les bandes de couleur.....	77
	8.6.3 Extraction de la base de données BIBAL.....	78
	8.6.4 Préparation	79
	8.6.5 Travail pratique	79
	8.6.6 Particularités	81
	8.6.7 Et maintenant?.....	82

8.7	Difficultés rencontrées	82
	8.7.1 <i>La pratique</i>	82
8.8	Guide pratique	84
	8.8.1 <i>Phase d'analyse.....</i>	84
	8.8.2 <i>Phase pratique</i>	84
	8.8.3 <i>Matériel nécessaire.....</i>	84
	8.8.4 <i>Budget.....</i>	84
9.	Conclusion.....	85
10.	Bibliographie	87
	10.1 Article papier	87
	10.2 Articles électroniques et pages web	87
	10.3 Monographies.....	88
	10.4 Travaux de diplôme	89
	10.5 Sites Internet	89
	10.6 Congrès.....	90
11.	Annexes	91

1. Introduction

1.1 Présentation des lieux

Situé dans un environnement urbain, proche de la gare Cornavin, le cycle d'orientation de Montbrillant (COMO), accueille plus de 700 élèves répartis de façon proportionnelle entre la 7^e et la 9^e année.

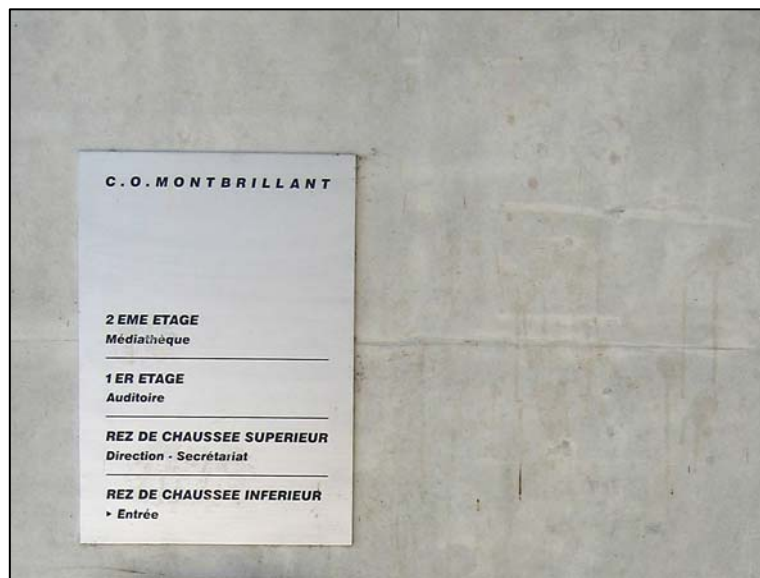


Façade avant du COMO (21.05.2007)

Construit entre 2000 et 2003, ce bâtiment a la particularité d'être en lui-même une œuvre d'art. En effet, le Canton de Genève consacre un pourcent du montant global d'une construction publique à la réalisation d'une œuvre culturelle.

Pour le COMO, c'est l'artiste Renée Lévi qui a réalisé un concept de couleur propre à l'ensemble du bâtiment.

Dans cette approche, l'œuvre est intrinsèquement liée à l'architecture. Il en résulte une œuvre intégrée, un bâtiment formaté aux exigences de l'artiste, protégé par les droits d'auteur et que les utilisateurs ont de la peine à s'approprier. Ainsi est interdite la couleur blanche, les matières doivent être présentées dans leur état naturel, les zones d'affichage strictement délimitées et la signalétique quasiment inexistante.



Signalétique du bâtiment - panneau extérieur (21.05.2007)

Situé au deuxième étage, la médiathèque est pourtant bien indiquée à l'intérieur du bâtiment par deux panneaux suspendus et une plaquette à l'extérieur de celui-ci.

La signalétique à l'intérieur de la médiathèque est fort discrète. En effet, aucun plan ni panneau n'indiquent les différents secteurs. Mesurant approximativement 170 m² et d'une forme relativement carrée, elle propose des documentaires, romans, dossiers documentaires, CD, DVD, périodiques et BD.

1.2 Présentation du mandat

Le mandat se répartit sur différents objectifs. Tous rejoignent l'aide aux usagers afin de leur permettre une plus grande autonomie au sein de la médiathèque.

Il s'agira dans ce travail d'effectuer une recherche documentaire approfondie sur la problématique de la mise en espace des fonds et de leur signalisation ainsi que sur les techniques marketings dans le domaine culturel et celui de la distribution. Dans un deuxième temps, il s'agira d'observer les différents comportements adoptés par les élèves dans l'espace de la médiathèque du COMO et en tirer les enseignements nécessaires en matière de mise en valeur des fonds.

Finalement, notre travail consistera à fournir des propositions concrètes de mise en espace des fonds de la médiathèque du COMO, en particulier pour une signalisation de l'ensemble de la médiathèque et, pour les romans, de définir et mettre en œuvre un système de signalisation des divers genres littéraires.

1.3 Intérêt de la thématique

Ce travail de diplôme aborde plusieurs thématiques liées à la bibliothéconomie. Cela part du lecteur, son comportement et ses habitudes et se prolonge jusqu'à la typographie, l'esthétique et les couleurs. Dans ce projet, nous nous sommes attachés principalement à aider l'utilisateur dans ses choix, et par exemple, comment aider un élève de 7^e année à retrouver un roman de robinsonnades et ce dès son entrée dans la médiathèque.

Dans cette démarche, nous retrouvons donc les thématiques suivantes: graphisme, signalétique, positionnement et emplacement, autonomisation des usagers et mise en espace. S'y trouvent également les spécificités d'un public adolescent et celles de l'utilisateur contraint de choisir un livre au programme scolaire.

1.4 Objectifs principaux et spécifiques

Très rapidement, nous nous sommes aperçus que les problématiques liées au marketing des musées et de la distribution étaient fort éloignées des nôtres. Ce point a été abandonné en cours de route. Notre travail s'est donc concentré sur la signalisation des romans ainsi que sur la signalétique de la médiathèque. Pour des questions de temps, la mise en œuvre pratique s'est focalisée sur la signalisation des divers genres littéraires.

Pour ce faire, plusieurs options étaient possibles: le classement par genres, la signalisation par pastilles de couleur, pictogrammes ou mots-clés. Nous nous sommes alors rendus dans d'autres institutions et avons consulté la littérature ainsi que des travaux de diplôme afin de trouver la meilleure option pour des élèves de 12 à 15 ans.

Pour la signalétique de la médiathèque, nous nous sommes inspirés de notre travail de deuxième année *Service aux publics: mise en espace et signalétique* de Madame Carillat ainsi que de la littérature professionnelle sur le sujet. C'est pour des raisons de temps disponible et d'organisation budgétaire au sein du COMO et en accord avec notre mandante et conseillers pédagogiques, que notre travail sur cette partie restera à l'état de proposition.

2. Glossaire

Signalétique¹

«La signalétique est une partie non négligeable de la communication aux lecteurs des bibliothèques, car elle donne à voir de manière claire et permanente, la façon dont la bibliothèque considère ses publics par le choix et la mise en œuvre des informations qu'elle lui transmet par ce canal. La signalétique a pour fonction d'orienter, d'informer, de manière institutionnelle et fonctionnelle, et d'identifier.»
(Marielle de Miribel, 1998)

Signalisation

«Ensemble des signaux utilisés pour communiquer.»
(Le nouveau Petit Robert de la langue française 2008)

Bibliothèque

Ce mot ambigu désigne malheureusement deux concepts très utilisés dans notre travail: le meuble et le lieu. Autant que possible nous avons tenté de dénommer l'institution médiathèque afin d'éviter les quiproquos.

«Meuble ou assemblage de tablettes permettant de ranger et de classer des livres.»

«Salle, édifice où sont classés des livres pouvant être consultés: organisation comprenant divers services dont une salle de lecture ou de consultation.»

(Le nouveau Petit Robert de la langue française 2008)

¹ Référence tirée du travail de diplôme de Patricia DELEAMONT, Cécile TURNER et Alexandre CARRARD, voir le point 9. Bibliographie pour la notice complète

Les mots étagère, rayon et rayonnage peuvent fréquemment prêter à confusion signifiant parfois le meuble et d'autres fois les planches qui les composent. Par souci de clarté les meubles sont nommés étagères ou rayonnages. Les plateaux qui les composent sont appelés rayons.

Étagère

«Meuble formé de montants qui supportent des tablettes horizontales disposées par étages.»

(Le nouveau Petit Robert de la langue française 2008)

Rayonnage

«Ensemble des rayons de rangement: planchettes, rayons assemblés pour y ranger des livres, des dossiers, etc. Rayon mobile d'une bibliothèque.»

(Le nouveau Petit Robert de la langue française 2008)

Rayon

«Planche, tablette de rangement. Rayons mobiles d'une bibliothèque.»

(Le nouveau Petit Robert de la langue française 2008)

OPAC

«(Online public access catalog) est un outil permettant d'accéder en ligne au catalogue des collections d'une bibliothèque, il reste à tout moment à la disposition du public.»

(SearchDatabase.com Définitions, 2003)

CO

Abréviation du cycle d'orientation de l'enseignement secondaire.

COMO

Abréviation du cycle d'orientation de l'enseignement secondaire du cycle d'orientation de Montbrillant. Comme pour CO cette abréviation est utilisée par le département de l'instruction publique de Genève (www.geneve.ch/dip/abrev.asp).

DIP

Département de l'instruction publique.

3. Etat des lieux

Après avoir réalisé l'état des lieux de la médiathèque du COMO, nous l'avons étayé à l'aide de photographies et d'un plan en annexe².



Intérieur de la médiathèque (19.10.2007)

Nous avons effectué une analyse des besoins et de l'existant. Afin de mieux connaître les élèves du COMO nous avons réalisé une enquête sur le comportement et leur connaissance de la médiathèque³.

3.1 Analyse des besoins

3.1.1 Public interne

Le public interne se compose des élèves du CO de Montbrillant ainsi que des professeurs et du personnel administratif et technique.

² Annexe N°4: plan de la médiathèque

³ Annexe N°6: questionnaire élèves et
annexe N°6b: analyse des réponses du questionnaire

3.1.1.1 Ses besoins

Les élèves utilisent des ouvrages de références et didactiques, tels que les documentaires, répondant aux besoins de l'enseignement de leurs années d'étude. Selon qu'ils se trouvent en 7^e, 8^e ou 9^e année, ils ont au programme du cours de français, par exemple, des romans de genres différents à lire et analyser. Ils désirent également emprunter des livres, DVD, revues, BD pour leurs loisirs. Ils ont besoin d'espace et de postes de travail pour mener à bien des exposés ou des recherches sur Internet à but pédagogique. Ils consultent et utilisent des ressources électroniques tels que CDROM, accès Internet, BIBAL, scanner, etc. et ont besoin d'aide pour leurs recherches.

Les professeurs quant à eux, empruntent des DVD afin d'illustrer un cours ou de pallier à l'absence de l'un deux et occuper les élèves. Ils consultent également la médiathèque pour leur propre plaisir tout comme le personnel administratif et technique.

3.1.2 Public externe

L'accès à la médiathèque est restreint à la communauté scolaire.

3.1.3 Public potentiel

Les élèves qui ne fréquentent pas la médiathèque.

3.1.3.1 Besoins

Il s'agit de promouvoir la médiathèque auprès des élèves non-utilisateurs, par le biais des professeurs, de visites dans les classes ou d'un réaménagement des horaires de celle-ci. La motivation est primordiale et cela passe par la connaissance des ressources disponibles à la médiathèque. Ils doivent être correctement informés pour avoir envie de venir consulter ces ressources.

3.2 Analyse de l'existant

3.2.1 Ressources humaines

Le COMO emploie deux bibliothécaires à 80% et 20%.

3.2.2 Ressources en information (chiffres 2006)

- 13250 monographies
- 3800 romans
- 530 DVD
- 930 bandes dessinées
- 25 titres de périodiques
- 360 CD

3.2.3 Activités

Les activités principales de la médiathèque sont le prêt, l'aide à la recherche pour les usagers, la mise à disposition de salles de travail, des conseils et orientations.

3.2.4 Environnement

La médiathèque se trouve au deuxième étage - alors qu'elle était initialement prévue au rez-de-chaussée à une place plus stratégique, et souffre de son éloignement (loin des yeux...). La signalétique est strictement réglementée dans le CO qui s'apparente ainsi plus à une œuvre d'architecte qu'à un lieu que le corps enseignant et les élèves se sentent libre de s'approprier.

La médiathèque est financée par l'Etat de Genève à hauteur de Fr. 13.- à 15.- par élève.

La migration du logiciel BIBAL pour FLORA a fait l'objet d'une coopération avec les centres de documentation du DIP et les bibliothèques scolaires. En plus de ce changement, la médiathèque participe à des réunions de toutes les médiathèques du CO du canton de Genève.

3.2.5 Cotes actuelles

3.2.5.1 Documentaires

Le système de cotation utilisé est la CDU. Cependant pour certains domaines, quelques adaptations ont été effectuées, par exemple:

- le domaine de «religion» 2-12 a été transformé en 200.13 ceci pour des questions d'ordre visuel;
- le domaine «histoire» utilise des cotes provenant du système BIBAL.

3.2.5.2 Romans

La cote employée pour les romans est:

R suivi des 3 premières lettres du nom de l'auteur.

Afin de garder une homogénéité, certaines catégories d'ouvrages sont regroupées par collections, par exemple les «Cœurs grenadines». En effet, un lecteur va rechercher ce genre d'ouvrage par le nom de la collection plutôt que par le nom de son auteur.

3.2.5.3 DVD

Les DVD documentaires bénéficient d'une cote provenant de la CDU à la différence des DVD de fiction dont la cote est la suivante:

F suivi des 3 premières lettres du nom du réalisateur.

3.2.5.4 CD

Les CD ne sont pas en libre accès, un catalogue est à la disposition des élèves. La cote est:

CD + les 3 premières lettres du nom de l'artiste.

3.2.5.5 Périodiques

La cote placée sur la couverture comporte les éléments suivants:

Mois, année, n° de volume.

3.2.6 Système de recherche

Le logiciel BIBAL est utilisé pour la gestion du catalogue de la bibliothèque. Il sera très prochainement remplacé par le logiciel FLORA.

Concernant les CD, un classeur est à disposition au bureau.

3.2.7 Emplacement géographique

La médiathèque se situe au deuxième étage du bâtiment. Concernant l'intérieur de la médiathèque (voir annexe⁴).

3.2.8 Utilisation des étagères

Les monographies, les romans et les DVD sont placés sur des étagères et les BD regroupées dans des bacs. Les titres de périodiques se trouvent sur des présentoirs, puis archivés dans des boîtes. Les CD audio sont dans une armoire non accessible librement.

3.2.9 Budget

Aucun budget n'a été prévu par avance, cependant concernant la mise en place d'une signalétique, il nous a été proposé de le chiffrer et d'en faire la demande.

3.2.10 Signalisation

Dans un bâtiment où le manque de signalétique est aveuglant, la médiathèque s'en sort plutôt bien. Deux plaques suspendues, une plaque sur le mur d'entrée ainsi qu'une plaque dans l'ascenseur signalent son emplacement au deuxième étage. A l'intérieur de la médiathèque, on trouve une première signalisation en tête de gondole, puis une seconde avec les cotes sur les étagères. Finalement, la cote se trouve sur la tranche des ouvrages.

⁴ Annexe N°4: plan du mobilier

3.2.11 Contraintes

3.2.11.1 Un bâtiment-œuvre?!

Suite à notre rendez-vous avec Monsieur Sandro Simioni, architecte au service technique du DIP et auteur d'un article d'évaluation du cycle d'orientation de Montbrillant⁵, nous avons pu mieux cerner la problématique liée au concept de l'œuvre intégrée au bâtiment.

Le CO a été conçu par le bureau d'architectes Weber et Hofer AG à Zurich qui avait remporté le concours⁶. Comme tous les bâtiments publics à Genève, un pourcent est attribué à une œuvre artistique au sein du bâtiment. Pour le COMO c'est l'artiste contemporaine Renée Levi qui a développé un concept de couleur en collaboration avec le bureau d'architectes⁷. Il n'y a donc pas, au COMO, de fontaine ni de bas relief, mais l'édifice est lui-même l'œuvre d'art.

En dehors de toutes considérations esthétiques, la vision de l'artiste s'est avérée très contraignante à l'utilisation. Ces contraintes, par exemple, excluent l'utilisation de la couleur blanche qui est réservée au «tapis volant»⁸ ainsi qu'aux tableaux blancs des classes. La signalétique et les panneaux d'affichages sont également strictement réglementés et l'affichage «sauvage» proscrit. Si certains aménagements ont pu être négociés, une pesée des intérêts de l'artiste face aux nécessités d'utilisation doit être faite à chaque réalisation.

3.2.12 Etude sur le comportement des usagers

Nous avons effectué une enquête auprès d'un échantillon des classes de 7^e, 8^e et 9^e année. Une centaine d'élèves ont répondu à un questionnaire concernant la médiathèque⁹.

⁵ Annexe N°3: évaluation du cycle d'orientation de Montbrillant en Suisse de Sandro Simioni

⁶ Annexe N°1: CO Montbrillant Architecture Construction

⁷ Voir aussi le site Internet de l'artiste: <http://www.reneelevi.ch>

⁸ Annexe N°2: dossier du comportement et des spécificités techniques - concept le tapis volant

⁹ Annexes N°6: questionnaire élèves et annexe et N°6b: analyse des réponses au questionnaire

3.2.13 Méthodologie

3.2.13.1 Le questionnaire

Sur un ton léger et semi-humoristique, le questionnaire proposé aux élèves comportait une dizaine de questions. Il leur était tout d'abord demandé dans quelle classe ils se trouvaient puis suivaient des questions sur leurs connaissances et leurs habitudes au sein de la médiathèque. Nous avons également voulu évaluer leur compréhension des méthodes de classement employées ainsi que leurs propres méthodes de recherches.

Nous avons limité au maximum les questions ouvertes qui sont difficilement exploitables, contrairement aux questions orientées qui nous ont permis d'établir des tendances.

Nous avons été confrontés à de petits problèmes de compréhension, ainsi, le mot *fréquence* n'était pas compris par tous les élèves. Notre présence lors du remplissage du questionnaire a néanmoins permis de lever les ambiguïtés immédiatement.

L'analyse du questionnaire se trouve en annexe¹⁰.

3.2.13.2 L'analyse du comportement

En parallèle au questionnaire, nous avons désiré tracer le comportement des élèves au sein de la médiathèque. Malheureusement il est difficile d'en tirer des conclusions car la fin de l'année scolaire était proche et le prêt des romans était exclu. En effet, pour des questions d'organisation, l'étape consacrée à l'état des lieux fut planifiée au mois de juin.

Nous avons identifié deux principaux types d'utilisations de la médiathèque:

- les élèves qui ont une ou plusieurs périodes sans cours et qui viennent y passer un moment, lisent généralement une BD et restent ensemble autour de la petite table ronde;
- les élèves qui profitent d'une pause (très courte!) pour venir emprunter ou rendre un ouvrage. Ils ont peu de temps et le prêt doit se faire rapidement.

¹⁰ N°6b: analyse des réponses au questionnaire

3.2.13.3 Adéquation avec le mandat

Comme indiqué dans l'analyse du questionnaire¹¹ nous relevons la bonne intuition de notre mandante pour les problèmes qu'elle désire résoudre:

- 45% des élèves s'orientent par eux-mêmes pour trouver un roman (que se soit en allant directement dans les rayons, en regardant les panneaux ou en sachant où ils se trouvent). Nous en déduisons que pour les aider, l'effort devrait se porter dans les rayons;
- pour les documentaires et dossiers documentaires, la stratégie des élèves est tout autre! Ils ne sont que 20% à être autonomes dans les rayons et seulement 4% déclarent utiliser le catalogue informatisé! Les efforts devront donc se faire en amont: mieux indiquer les outils de recherche, expliquer la classification, mettre en avant les dossiers professionnels ou documentaires.

Nous en avons déduit que le mandat est en adéquation avec les besoins des élèves et nous avons décidé de continuer sur la voie de l'autonomisation de ceux-ci avec les romans directement dans les rayons et améliorer la signalétique des documentaires plus en amont.

3.2.13.4 Conclusion de l'enquête

Les élèves se sentent suffisamment informés concernant la médiathèque (son emplacement, ses activités et ses ressources), les informations de base sont donc connues de tous. Cependant, les méthodes de recherche ainsi que le classement utilisé sont méconnus et peu usités.

Nous avons le sentiment que les élèves ne s'approprient pas totalement la médiathèque et qu'ils ne semblent pas l'inclure dans leurs habitudes scolaires.

Un exemple qui illustre parfaitement cette affirmation est le fait qu'ils n'utilisent ou ne connaissent pas les méthodes de recherches qui leurs sont proposées. Les élèves s'adressent systématiquement à la bibliothécaire lorsqu'ils recherchent un ouvrage spécifique.

¹¹ Annexe N°6: questionnaire élèves

4. L'adolescent

Suite à l'état des lieux, il nous a semblé indispensable de nous intéresser de plus près aux usagers. L'objectif de notre travail s'adressant en particulier aux adolescents, il nous semblait important d'apprendre à mieux les connaître et à identifier leurs besoins en littérature.

4.1 Comment définir l'adolescence?

C'est dans ce but que nous avons commencé par nous documenter sur cette phase de notre existence qu'est l'adolescence. On trouve en effet, toute une littérature sur le sujet, écrits de psychologues, sociologues ou encore psychanalystes. Mais que veut dire ce terme «adolescence», que représente-t-il dans notre société?

Selon Patrick Delaroche¹², l'adolescence serait:

«[...] la prise de conscience collective récente de l'existence d'une crise psychique déclenchée par l'apparition du pouvoir sexuel chez l'enfant et cherchant une issue hors du cadre familial.»

Selon l'auteur, l'adolescence serait un problème sociologique révélant une crise psychologique. Il pense que la puberté et l'adolescence sont liées. La puberté sépare biologiquement l'enfant de l'adulte par la transformation du corps, qui peut tout à fait marquer le passage social et psychologique de l'adolescence. Mais alors à quel âge débute l'adolescence? Selon Pierre Mâle¹³, elle commence dès 12 ans et peut se terminer vers les 30 ans. Ce dernier explique que si le passage entre l'enfance et l'âge adulte est difficile à définir, tous les psychologues, sociologues ou endocrinologues s'entendent sur le fait que l'enfance ne dépasse pas 14 ans. Jusqu'à 18 ans l'adolescence est qualifiée de transition vers l'âge adulte ou de dernier chapitre de l'enfance. Toutefois les changements du corps peuvent survenir jusqu'à 20 ans allongeant quelque peu la période de transition.

¹² DELAROCHE, Patrick. *L'adolescence: enjeux cliniques et thérapeutiques*. Paris: Armand Colin, 2007. 127 p.

¹³ MALE, Pierre. *Psychothérapie de l'adolescent*. Paris: PUF, 1999. 328 p.

Françoise Dolto¹⁴ définit cette période comme le passage entre l'enfance et l'âge adulte ayant pour centre la puberté. L'adolescence est donc comme une seconde naissance où on quitterait peu à peu le cocon familial, comme on a quitté le placenta protecteur de notre première naissance. Les changements physiques, qui vont très vite, nous font quitter l'enfant qui est en nous, c'est le deuil de notre enfance. De plus, c'est une période d'insécurité qui se traduit par un manque de confiance en soi. On ne contrôle pas les changements de notre corps et on ressent un grand besoin de liberté, il n'est donc pas évident de trouver un équilibre. Françoise Dolto parle du «complexe du homard», elle compare, en effet, les adolescents à ce crustacé qui change de carapace en commençant par perdre l'ancienne, devenant vulnérable et sans défense le temps de s'en fabriquer une nouvelle. C'est donc une période de transition où toutes sortes d'attaques peuvent atteindre l'adolescent. Elles peuvent se traduire par une manifestation de l'enfant qui est en nous et qui ne veut pas disparaître ou qui a peur de perdre la protection de ses parents. Mais c'est aussi une étape pleine de force, de promesses de vie. L'adolescent est plein d'énergie et comme une plante sortant de terre, il a besoin de sortir, sortir de son cocon familial vers le monde qui l'entoure.

«La naissance est une mutation qui permet le passage du fœtus au nourrisson et son adaptation à l'air et à la digestion. L'adolescent, lui, passe par une mue au sujet de laquelle il ne peut rien dire, et il est, pour les adultes, objet de questionnement qui, selon les parents, est chargé d'angoisse ou plein d'indulgence.»¹⁵

(Françoise, Dolto, 1988: 14)

L'adolescence est donc une période de transition approximative de 11 à 18 ans. Comme on peut le constater dans les définitions ci-dessus, l'adolescent est un élève vulnérable aux remarques négatives des autres jeunes ou adultes. C'est une phase qui reproduit la fragilité d'un nouveau-né, sensible aux regards et aux propos des autres le concernant. Ces quelques pistes peuvent, peut-être, nous aider à mieux accueillir les élèves au sein d'une médiathèque, en prenant en compte de qui ils sont et en essayant de créer un lieu d'accueil où ils se sentent bien. Les personnes latérales sont très importantes dans l'éducation des jeunes notamment pour renforcer la confiance en soi et donnent la force de dépasser ses malaises.

¹⁴ DOLTO, Françoise. *Paroles pour adolescents: ou le complexe du homard*. Paris: Gallimard, 2003. 163 p.

¹⁵ DOLTO, Françoise. *La cause des adolescents*. Paris: Robert Laffont, 1988. 382 p.

Si les élèves sont mal reçus et ne sont pas pris au sérieux, on peut à l'inverse provoquer le découragement, le repli sur soi et encourager les actes de vandalisme que l'on retrouve aussi dans les médiathèques. Ces actes d'agressions gratuites peuvent être interprétés comme des actes de révolte contre un adulte ou personne représentant l'autorité qui ne lui a pas permis d'être et de vivre.

4.2 L'adolescent et les bibliothèques

Une des principales difficultés pour une bibliothèque de lecture publique, comme décrit dans l'article de Marie-Noëlle George¹⁶, est d'identifier cette catégorie d'emprunteur. Peut-on définir l'adolescence dans une tranche d'âge de 12 à 18 ans, et pourquoi pas 11 à 17 ans. Dans la médiathèque du cycle d'orientation de Montbrillant, la question ne se pose pas à ce niveau-là, en effet, l'école accueille des élèves de 11 à 16 ans. L'enjeu est donc plutôt de faire découvrir le goût de la lecture et d'amener les élèves à fréquenter la médiathèque. Il n'est pas toujours aisé de faire une sélection de titres susceptibles d'intéresser ce public parmi la production éditoriale toujours plus abondante. Comment faire pour choisir, sinon sélectionner les titres selon nos goûts et nos convictions personnelles?

4.2.1 Les bibliothèques et la production littéraire

Il faut dire que la production éditoriale ne facilite pas la tâche des bibliothécaires. En effet, le rayon jeunesse en librairie est le secteur qui est le plus prolifique et qui prend toujours plus de place dans les magasins spécialisés. Les éditeurs l'ont bien compris, la littérature jeunesse est une mine d'or. Déjà en 2002, ce sont 4131 titres qui sont publiés, ce qui représente 10% du chiffre d'affaires de l'édition et 18% des ouvrages vendus et ces chiffres ne cessent d'augmenter (chiffres tirés du magazine professionnel le Livre Hebdo du mois de septembre 2002).

Les bibliothécaires se retrouvent donc sous une avalanche de titres et n'ont plus le temps de les choisir un à un. Alors, que faire? Se fier à une maison d'édition en qualifiant certaines de bas de gamme comme Bayard ou Hachette et d'autres de haut de gamme comme Gallimard, Ecole des Loisirs ou encore Actes Sud Junior?

¹⁶ GEORGE, Marie-Noëlle. L'adolescent, cet inconnu. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2003, t.48, n°03, p.61-66. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 04.09.2007).

Aujourd'hui ce critère n'est plus actuel car les maisons d'édition changent leurs lignes de conduite et de nouvelles arrivent sur le marché. Une solution serait alors de travailler en réseau avec d'autres médiathèques de cycle d'orientation et de pouvoir ainsi échanger des expériences concernant telle ou telle acquisition.

Néanmoins cette diversité peut être perçue comme positive, elle permet à chacun de trouver un livre qui lui est destiné.

4.2.2 Mieux connaître pour mieux choisir: que propose la littérature jeunesse aujourd'hui?

Mais alors que mettre entre leurs mains? Marcel Rufo¹⁷, pédopsychiatre et auteur du livre *La vie en désordre: voyage en adolescence* propose la réponse suivante:

«les nouvelles, comme la bande dessinée, le manga proposent une entame forte, un développement, une chute. Il y a chez l'adolescent une tension, qui demande de la surprise de l'étonnement. [...] Quant tu es adolescent, tu t'identifies forcément à Antigone et à son rejet de tout.»

La littérature adolescente peut, de manière un peu arbitraire et selon Joëlle Turin¹⁸, être recensée dans quatre grandes catégories romanesques: les textes réalistes, les textes engagés, les romans d'aventures et initiatiques et les œuvres intempestives et inclassables. Les textes réalistes sont ancrés dans une réalité contemporaine qui évoque les problèmes familiaux, sociaux. Les textes engagés dénoncent la folie des hommes en relation avec l'histoire de l'humanité et s'affirment comme devoirs de mémoire, comme témoignages. Les romans d'aventures et initiatiques privilégient le dépassement, forgent les personnages; les œuvres intempestives, inclassables, posent des questions nouvelles, ouvrent des perspectives inattendues, déconcertent le lecteur.

¹⁷ RUFO, Marcel. *La vie en désordre: voyage en adolescence*. Paris: Anne Carrière, 2007. 255 p.

¹⁸ TURIN, Joëlle. La littérature de jeunesse et les adolescents: évolution et tendances. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2003, t. 48, n°03, p.43-50. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 20.10.07).

La production littéraire qui leur est destinée a bien évolué. On trouve aussi, comme en littérature adulte, des œuvres incontournables comme par exemple *Les larmes de l'assassin* d'Anne-Laure Bondoux chez Bayard Jeunesse, récit initiatique où domine la recherche de l'amour et de la confrontation entre le bien et le mal, *Vers des jours meilleurs* de Marc Cantin chez Thierry Magnier, aborde la problématique de la drogue ou encore *La moitié gauche de la lune* de Marie-Sabine Roger chez Pocket Jeunesse qui parle d'une fugue d'une adolescente.

Par exemple, l'homosexualité est un thème de plus en plus présent dans la littérature jeunesse, comme dans le livre de Jérôme Lambert *Tous les garçons et filles* édité à l'Ecole des Loisirs qui raconte l'histoire d'un jeune de 16 ans attiré par un élève de sa classe. *H.S.* chez Rageot d'Isabelle Chaillou est aussi un incontournable: Clarisse une jeune élève qui découvre qu'une de ses amies est homosexuelle. Ces thématiques nouvellement traitées pour les adolescents se retrouvent fréquemment dans le genre que nous avons étiqueté «vécu».

On constate le souci chez les auteurs de s'approcher de thématiques liées à l'adolescence. Les récits sur les problèmes familiaux, la construction de l'identité sociale comme la drogue ou le racisme et même la découverte de la sexualité prennent le pas sur des récits d'aventures et autres robinsonnades. Et il ne faut pas oublier l'essor de la littérature fantasy, qui doit en grande partie son succès au roman de Joanne Kathleen Rowling, *Harry Potter*.

5. Méthodologie

5.1 Communication

Nous avons choisi de créer un blog dès le départ du travail de diplôme et de nous en servir comme journal de bord. Une personne du groupe, en l'occurrence Mélanie, a été désignée comme rédactrice et s'est chargée de rédiger chaque semaine notre emploi du temps. Nous avons utilisé ce blog comme journal de bord afin que notre mandante et nos conseillers pédagogiques puissent à tout instant connaître l'état d'avancement de notre travail. Nous avons préféré communiquer par e-mail au sein du groupe, ainsi que lorsque nous avons dû prendre contact avec nos conseillers pédagogiques. Un espace ouvert sur Yahoo! a également été mis en place afin de pouvoir échanger des documents. Cependant, travaillant de façon très proche, celui-ci ne nous a pas été d'une grande utilité.

5.2 Méthodologie de travail

5.2.1 Le groupe

Nous avons basé notre méthode de travail sur une communication et une collaboration la plus efficace possible. A chaque étape de notre mandat nous avons commencé par une table ronde où chacun pouvait s'exprimer. Nous avons élaboré des pistes de réflexion et nous sommes parvenus à nous entendre pour trouver les solutions qui nous paraissaient les meilleures.

5.2.2 Recherche des informations

Au début du travail, nous avons pris connaissance de la littérature existante dans chacun des domaines traités dans notre mandat. Celui-ci comprenant des thèmes bien distincts, nous avons partagé le travail en trois chapitres: la signalétique de la médiathèque, la signalisation des romans et le dossier documentaire sur le marketing. Chacun a réuni les informations pertinentes sur le sujet sélectionné et établi une bibliographie. Nous étions individuellement «experts» dans un domaine du travail de diplôme et transmettions nos connaissances au reste du groupe.

5.2.3 Phase pratique

Concernant la phase pratique du mandat, nous avons travaillé tous ensemble dans la médiathèque, chacun mettant la main à la pâte.

5.2.4 Rédaction

La rédaction des étapes 1 à 4 s'est faite, suivant le thème, de manière autonome, par deux ou par le groupe dans son entier.

Après que chacun ait rédigé sa partie nous nous sommes retrouvés et avons eu une conversation afin de rédiger le résultat final. Pour la rédaction du mémoire nous avons fonctionné de manière similaire, chacun étant responsable d'un domaine.

5.3 Relations extérieures

Nous avons contacté un certain nombre de personnes afin de récolter des informations générales ou spécifiques, de poser des questions précises concernant un objectif de notre mandat, de comparer les méthodes de travail, etc. Nous avons également effectué des visites de bibliothèques et de musées.

Pour chaque interview ou visite nous avons confectionné des fiches afin de ne rien oublier et de pouvoir transmettre l'information correcte à un collègue qui n'était pas présent et pouvoir par la suite retrouver une information claire et utilisable. Nous avons également pris de nombreuses photographies.

6. Dossier documentaire

Un des objectifs du mandat était de réaliser une recherche documentaire approfondie sur les techniques marketings en usage dans le domaine culturel (marketing à but non lucratif, dans le domaine de la muséologie, par exemple) et dans le monde de la distribution (marketing à but lucratif), afin de réaliser une synthèse documentaire qui mette en évidence toutes les pratiques susceptibles d'être employées pour assurer la mise en valeur de ressources documentaires.

Mener à bien cet objectif de notre mandat ne nous a pas paru en adéquation avec l'ensemble du travail à effectuer au sein de la médiathèque du cycle d'orientation de Montbrillant.

Comme pour chaque objectif, nous avons pris connaissance de la littérature existante. Lorsque nous avons réuni tout ce qui nous semblait pertinent, nous sommes arrivés au constat que nous ne retirerions aucun bénéfice à persévérer dans la recherche de similitudes entre la pratique du marketing à but lucratif et celui utilisé dans les bibliothèques. Nous sommes également arrivés aux mêmes déductions concernant la muséologie.

6.1 Le marketing commercial

Le marketing utilisé dans le monde de la distribution a notamment pour but de valoriser un produit par rapport à un autre, d'influencer ou de provoquer l'acte d'achat du consommateur, tout cela afin de maximiser les profits. L'un des aspects les plus importants du marketing commercial dans le milieu de la vente est le merchandising, dont voici une définition par une organisation de consommateur.¹⁹

«L'ensemble des techniques destinées à inciter le consommateur à dépenser une somme maximale, en l'exposant au plus grand nombre possible de tentations, en mettant à sa portée les produits sur lesquels le distributeur réalise la plus forte marge bénéficiaire en lui rendant, en revanche, difficilement accessibles les produits d'usage courant, peu rentables, et souvent taxés, en réduisant ses possibilités de jugement et de réflexion, en favorisant les achats d'impulsion.»

Les outils et processus utilisés pour parvenir à ces fins ne sont pas les mêmes que ceux utilisés dans le marketing à but non lucratif. Le but du marketing dans une bibliothèque vise à promouvoir le lieu, être en adéquation avec les besoins des utilisateurs mais sans vouloir leur soutirer un maximum d'argent en leur proposant telle ou telle prestation.

La bibliothèque a comme ambition de développer l'esprit critique de ses usagers, d'autant plus s'il s'agit de jeunes lecteurs; le marketing commercial, quant à lui, veut influencer le consommateur en jouant par exemple sur l'inconscient ou les valeurs.

«Le consommateur est manipulé, même dans sa façon de se déplacer, mais sans s'en rendre compte. Le but des agencements des magasins, par exemple, et de faire circuler le client devant le maximum de rayons et donc de produits sans pour autant lui donner l'impression de circuit imposé.»²⁰

¹⁹ FADY, André, SERET, Michel. *Le merchandising: techniques modernes du commerce de détail*. 5e éd. Paris: Librairie Vuibert, 2000. 204 p. (Gestion).

²⁰ FADY, André, SERET, Michel. *Le merchandising: techniques modernes du commerce de détail*. 5e éd. Paris: Librairie Vuibert, 2000. 204 p. (Gestion).

6.2 Le marketing à but non lucratif

La médiathèque du COMO a un public spécifique interne. Elle ne cherche pas à attirer un public extérieur étant donné que le prêt externe est exclu. Ses partenaires principaux sont les médiathèques des autres cycles d'orientation, elle ne cherche pas à se mettre en valeur pour attirer l'attention d'autres partenaires potentiels. Elle tient toutefois à se valoriser face à ses instances supérieures et cela peut se rattacher au marketing mais nous nous éloignons de l'objectif de notre mandat.

La médiathécaire cherche à motiver les élèves à fréquenter ses lieux et à utiliser les fonds dans leur intégralité à des fins scolaires et privées. Cela s'apparente effectivement à du marketing mais à un marketing spécifique aux bibliothèques, dont Ingrid Torres donne une définition claire dans son article intitulé *Le marketing des services d'information et de documentation: une étude documentaire*²¹:

«[...] adaptation de certaines techniques, issues des théories du marketing, à la gestion des services d'information et de documentation dans le but de permettre à l'organisation de s'adapter à son environnement, de connaître ses forces et faiblesses, et de mieux répondre ainsi aux différentes attentes de ses usagers.»

Nous avons récolté des informations à ce sujet qui nous ont aidés lors de nos réflexions, notamment concernant l'approche du lecteur et ses besoins.

6.3 Muséologie

Selon la définition du *Nouveau Petit Robert de la langue française*, la muséologie se définit ainsi:

«Ensemble des connaissances scientifiques, techniques et pratiques concernant la conservation, le classement et la présentation des collections des musées [...].»

²¹ TORRES, Ingrid. Le marketing des services d'information et de documentation: une étude documentaire. *Revue Documentaliste-Sciences de l'information*. 2002, vol. 39, n°6, p. 290-297. <http://abds.fr> (consulté le 02.11.2007).

En ouverture du congrès de la BBS²² le 29 août 2007, Monsieur Thomas Antonietti, du Musée d'histoire de Sion, nous disait que le musée se doit de documenter l'objet, qui devient patrimonial lors de sa sélection, et qu'il est nécessaire d'expliquer son contexte et sa signification aux visiteurs. En effet, c'est ainsi que le musée remplit sa vocation, qui est d'apporter la connaissance. Au sein d'une bibliothèque, c'est la collection et son équilibre qui donne à l'utilisateur les moyens de comprendre le contexte.

Nous avons effectué une comparaison entre le concept de mise en valeur et en espace de fonds dans les musées et les bibliothèques, le but commun de ces institutions étant d'apporter la connaissance.

6.3.1 Les musées

Tout est basé sur l'objet et la documentation relative à son contexte afin de lui donner une signification expliquée au visiteur.

6.3.2 Les bibliothèques

Tout se fait autour de la construction d'une collection, il s'agit d'un ensemble cohérent grâce à une politique de collection prédéfinie. Il n'entre pas dans les objectifs du bibliothécaire d'expliquer les ouvrages, ceux-ci étant eux-mêmes porteurs de sens, intégrés qu'ils sont dans un corpus cohérent.

6.3.3 La mise en espace

Pour les musées, il s'agit de mettre en avant un objet, qui est documenté, mis en contexte et signifié. Alors que pour les bibliothèques, un livre ne sera pas mis en lumière au détriment des autres ouvrages, il s'agit d'établir une classification et de la rendre visible et compréhensible de tous.

Il est tout de même à noter que si des mises en avant et des expositions ponctuelles ont lieu, celles-ci utilisent alors les mêmes techniques qu'en muséologie.

²² CONGRÈS DE LA BBS (29.08.2007, SION). *Table ronde d'ouverture*. Intervention de M. Thomas Antonietti

6.4 Conclusion

Concernant le marketing commercial, il ne nous paraît pas judicieux de mélanger deux pratiques qui s'avèrent profondément éloignées et déontologiquement opposées.

Les musées et les bibliothèques ont cet objectif commun qui est d'apporter la connaissance. Mais nous sommes à nouveau face à des démarches différentes qui ne peuvent être mises en relations. C'est pourquoi nous ne voyons pas l'utilité d'un dossier documentaire qui n'apporterait aucune valeur ajoutée ni à notre mandante, ni à notre travail de diplôme.

Suite à un exposé de ces constatations à notre mandante et à nos conseillers pédagogiques, il a été décidé d'abandonner cet objectif du travail de diplôme.

7. La signalétique de la médiathèque

7.1 Introduction

Comment signaler ce qui est visible, comment ne pas en faire trop? Faut-il inscrire sous une pipe qu'il s'agit bien d'une pipe?



La Trahison des images
(1929, huile sur toile, 59 x 65 cm, Los Angeles, County Museum)

La médiathèque du COMO n'est pas grande et par sa forme elle permet en un regard de comprendre son organisation. Pas d'étages, pas de recoins, pas d'angles morts. Seuls sont cachés les DVD et les CD, pour lesquels nul n'est besoin de publicité. Les élèves savent curieusement où se trouvent les objets qu'ils désirent.

De plus, une visite a lieu pour tous les élèves de 7^e année, durant laquelle sont présentés les fonds, leur classement et leur organisation. Les élèves voient, la médiathécaire leur montre et leur explique, ils touchent les livres. Que faut-il de plus?

Ces questions nous ont longuement fait réfléchir, sans pour autant arriver à une réponse claire, à un choix objectivement défendable selon des critères résultant d'une démarche que nous avons voulue autant que possible académique et scientifique. Les ouvrages et articles que nous avons consulté insistent tous sur le caractère unique de chaque environnement, sur l'impossibilité de donner des règles de base qu'il serait possible d'appliquer sans une mise en contexte.

Aujourd'hui le caractère typographique Helvetica fête ses 50 ans par une exposition à Paris²³ et au Moma de New York. Ceci témoigne de son succès et pourtant Ruedi Baur disait en 2001: «L'Helvetica ne parle plus, le panneau est un échec.»²⁴



Helvetica – 50

Peter&Wendy, Invitation/Flyer for the Paris venue of Helvetica - 50 exhibition. Offset paper+2 PMS color.

<http://www.peter-wendy.com/>

De même, le *Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques*²⁵ commence par affirmer le paradoxe qu'il n'existe pas de signalétique idéale. La démarche signalétique tente donc d'éviter les écueils, de suivre quelques règles dont la première serait qu'il n'en existe pas. Et Ruedi Baur de continuer en disant qu'il faut «*créer des accidents visuels dans l'espace*». Pourtant, dans le même article, la graphiste Laurence Madrelle de LM Communiquer nous dit: «*il faut être simple*».

Cette simplicité nous l'avons recherchée. A chaque fois qu'il nous a été possible d'éviter une redondance, d'éliminer un panneau inutile, nous avons pris cette option au risque de présenter un travail qui démontrerait qu'il est nécessaire de ne rien changer.

²³ Helvetica 50 @ Reflex Gallery - 62, rue Jean-Jacques Rousseau - 75001 Paris, du 18 octobre 2007 au 8 novembre 2007

²⁴ FEVRE, Anne-Marie. *Design: le langage des signaux*. Les tentations de Libération, novembre, 2001, p. 14-15

²⁵ PIQUET, Michel. *Court traité de signalétique: à l'usage des bibliothèques publiques*. Paris: Edition du Cercle de la librairie, 2003. 121 p.

7.2 Méthodologie

Face aux paradoxes exprimés dans l'introduction nous nous sommes premièrement tournés vers les usagers. Qui sont-ils? Quelles sont les spécificités d'un public adolescent? A l'aide d'un questionnaire et de l'examen de leur comportement, nous avons cherché ensuite à apprendre quelle était leur connaissance de la médiathèque et de ses fonds.

Suite à l'analyse de ces résultats nous nous sommes postés à différents points de la médiathèque pour nous demander: «Que vois-je d'ici? Comment la médiathèque me parle-t-elle? Que m'indique-t-elle? Quelles sont les informations qui me manquent et quelles sont les évidences qu'il convient de ne pas répéter, voir d'éliminer que faut-il modifier?»

Suite à cet examen nous avons réfléchi sur les couleurs et les formats, sur les impératifs d'évolution, de lisibilité et de prix. Finalement, nous avons laissé parler notre créativité autour d'une table en tentant d'oublier toutes les contraintes.

7.3 Axes d'amélioration décelés

Comme nous l'avons dit précédemment, la médiathèque, par sa taille, est lisible et claire (voir plans en annexe²⁶). A l'instar du bâtiment qui l'accueille, une signalétique minimale peut être envisagée. Nul n'est besoin de signaler que des livres se trouvent sur les étagères. En faisant le tour de la médiathèque de gauche à droite, voici le fruit de nos réflexions:

7.3.1 Les bandes dessinées, les périodiques et dossiers professionnels

Dès l'entrée, l'usager voit les bandes dessinées qui se trouvent sur sa gauche. Pourquoi en rajouter? C'est limpide. De même, les périodiques présentés de face se signalent par leur propre présence. Nous l'avons vu lors de nos visites dans la médiathèque, la zone est très attractive grâce aux sièges et à la table qui permettent un regroupement et bien sûr, grâce aux bandes dessinées.



Les bandes dessinées, les périodiques et les dossiers professionnels (21.05.2007)

Les dossiers professionnels ne profitent malheureusement pas de cette chance, de leur placement stratégique. Ces documents austères, cachés derrière des formulaires de présentation normalisés en deviennent invisibles.

²⁶ Annexe N°4: plan du mobilier et annexe
et N°5: plan des fonds de la médiathèque

7.3.2 Les dossiers documentaires

Là aussi, les dossiers documentaires souffrent de leur mise en boîte. Les casiers «fédéraux» à classeurs suspendus ne sont pas le «top délire» pour des adolescents. Nous avons plutôt vu le socle d'un aquarium que le fruit du travail de compilation des médiathécaires. Pourtant les dossiers documentaires répondent à un besoin²⁷ et mériteraient donc une meilleure visibilité.



Les dossiers documentaires avec au fond les archives des périodiques (21.05.2007)

7.3.3 Les archives des périodiques

Difficile de voir et de comprendre de quoi il s'agit, mais n'est-ce pas le propre des archives que d'être compilées, assemblées et emboîtées? Si les archives des périodiques figurent dans les préoccupations du public cible, il serait important de mieux les mettre en valeur. De toute façon, si le choix de les conserver a été pris, cela représente du travail et il est donc, de facto, important de les signaler.

²⁷ BROUARD, Delphine, LONGMOOR, Sarah, SCHÄRER, Helen. *Le dossier documentaire dans les médiathèques du Cycle d'orientation genevois: analyse de l'utilisation et des pratiques professionnelles, projet de collaboration et constitution d'un fonds*. 2005. 222 p. Diplôme HES, Information documentaire, Haute École de Gestion, Genève, 2005.

7.3.4 Les documentaires

Si les documentaires sont très visibles, face à l'entrée, le classement de la CDU mérite quelques explications pour un public néophyte. Nous rencontrons là le même souci qu'avec les romans, comment aider un usager à retrouver l'ouvrage qu'il cherche au milieu de plus de 13000 documentaires?

La signalétique ici consistera plus à expliciter le classement qu'à indiquer qu'ici il y a des documentaires.



Les documentaires avec les romans au fond (21.05.2007)

7.3.5 Le multimédia (VHS et DVD, documentaires et fictions)

Les documents multimédias sont très attractifs pour les ados et ils savent aussi naturellement les retrouver qu'utiliser une télécommande pour les visionner. Dans notre questionnaire, nous avons vu que tous, ou presque, savaient qu'ils se trouvaient à la médiathèque. Voir les résultats du questionnaire en annexe²⁸.



Le fonds VHS et DVD (21.05.2007)

7.3.5.1 Classement par type de support

La question de la séparation des supports au sein d'une médiathèque peut être posée: ne serait-il pas judicieux de mélanger les supports pour les documentaires?

Egalement indexés selon la CDU, les VHS et DVD peuvent fort bien rejoindre les monographies, et pourquoi ne pas leur ajouter également les dossiers documentaires? S'il n'est pas dans nos objectifs d'apporter une réponse à cette question, une réunion des supports des documentaires apporterait une meilleure visibilité des dossiers documentaires en contrepartie de problèmes liés à la mise en rayons; une diminution de la signalétique de la médiathèque en contrepartie d'une possible confusion dans les étagères due aux supports hétéroclites.

28

Annexe N°6b: analyse des réponses du questionnaire

7.3.6 Les romans

Il n'est pas immédiat de discerner du premier coup d'œil la frontière entre les romans et les documentaires. Pourtant leur positionnement est clair pour les ados. Voir résultats du questionnaire en annexe²⁹.

La question de la signalisation de la nouvelle signalétique des genres des romans est curieusement paradoxale. Notre travail nous a semblé si clair que nous pensons qu'il serait trop redondant de l'expliquer. Tout au plus, serait-ce utile de signaler les genres qui ont été traités.



Les romans et l'étagère des biographies au fond sur le mur (21.05.2007)

7.3.7 Les biographies

Elles sont bien perdues, les biographies! Seraient-elles punies pour avoir échoué au fond, près des radiateurs? Aussi invisibles que les CD musicaux et pourtant sans le prestige de ces derniers, elles nous ont semblé être le parent pauvre de la médiathèque.

²⁹ Annexe N°6b: analyse des réponses au questionnaire

7.3.8 Les CD musicaux

Nul n'est besoin d'en faire plus. Un petit classeur posé sur le bureau de prêt, et tous savent où ils se trouvent. Néanmoins, seul un accès par ordre alphabétique du groupe ou de l'interprète est proposé. Difficile de connaître grâce au catalogue papier le choix des disques gothiques ou transe. Là aussi, un travail pourrait être fait pour mieux mettre en valeur une collection très équilibrée qui tente de toucher l'ensemble des genres musicaux avec autant de neutralité que possible.

7.3.9 L'OPAC et l'accès Internet

Durant notre présence au COMO, nous ne nous souvenons pas avoir vu d'élèves utiliser les OPAC pour une recherche. Sont-ils des outils qui parlent aux usagers, à fortiori à des adolescents?



Accès Internet (MAC) et accès aux OPAC (PC) au fond (21.05.2007)

Comme l'a dit François Frédéric³⁰ «*Longtemps l'OPAC a été considéré comme OPAQUE*». Nous lisons également en introduction de l'article d'Isabelle de Kaenel et Pablo Iriarte:

*«Les catalogues des bibliothèques sont tombés en disgrâce. Délaissés, ignorés, critiqués et, dans le pire des cas, ridiculisés, ils nous lancent un dernier cri d'alarme avant de tomber dans le tiroir des outils oubliés.»*³¹

Avant de sombrer dans un désespoir plus profond il convient de signaler que le système BIBAL sera prochainement remplacé par FLORA. Il faudra alors observer si celui-ci sera plus utilisé par les élèves. Rêvons un peu...

Hormis ces considérations sur les OPAC, une meilleure signalisation de ceux-ci nous paraît indispensable. De même, une documentation de base aux côtés des ordinateurs serait la bienvenue.

Il nous a semblé par contre curieux que les accès Internet ne soient pas plus utilisés. Par exemple, Darius Rochebin³² nous disait au journal télévisé du 19:30 du mercredi 13 avril 2005 sur la TSR en parlant des blogs: «*les adolescents raffolent de ce mode d'expression*». Et Gaël Hurlimann au 19:30 du 2 novembre 2007 de rajouter en conclusion de son intervention sur le succès fulgurant du site Internet Facebook, après avoir indiqué qu'en Suisse plus d'un pourcent de la population s'y trouve: «*[...] et si on s'intéresse aux adolescents, on est dans des proportions [de participation] encore plus grandes*».

Voir aussi le chapitre «La question du multimédia» de Marie-Noëlle George dans l'article *L'adolescent, cet inconnu*³³ paru dans le dossier BBF de 2003 sur les adolescents.

³⁰ FREDERIC, François. L'OPAC en bibliothèque. In: *Site de la Bibliothèque de la Faculté universitaire des Sciences agronomiques de Gembloux* [en ligne]. <http://www.bib.fsagx.ac.be/edudoc/opac.htm> (consulté le 12.10.2007).

³¹ De KAENEL, Isabelle, IRIARTE, Pablo. Les catalogues des bibliothèques: du web invisible au web social. *Ressi* [en ligne]. 2007, n°5, http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_5_mars2007/articles/HTML/RESSI_028_IKPI_Catalogues.htm (consulté le 24.10.2007).

³² TSR Info. In: *Site de la TSR* [en ligne]. <http://www.tsrinfo.ch> (consulté le 03.11.2007).

³³ GEORGES, Marie Noëlle. L'adolescent cet inconnu. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2003, t. 48, n°3, p. 61-66. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 02.10.2007).

Mais alors, ou sont-ils, ces ados crochés au net? La médiathèque n'est-elle pas perçue comme un lieu suffisamment neutre pour qu'ils osent y utiliser les accès Internet à leur volonté? Certaines restrictions existent-elles, les pare-feux sont-ils trop rigides pour surfer sur les sites qu'ils recherchent? Ces accès ne sont-ils destinés qu'à une utilisation scolaire?

La réponse se trouve principalement dans la politique d'accès au web en vigueur au sein du COMO et dont la charte Internet de la médiathèque³⁴ s'inspire fortement. Les accès Internet de la médiathèque ne sont pas des lieux neutres où les élèves peuvent librement surfer, alimenter leurs blogs, chatter ou consulter les catalogues de leurs marques préférées, mais des outils documentaires dans le plus strict sens du terme. De plus l'inscription obligatoire augmente certainement la sensation d'un big brother surveillant les parcours sur Internet. Nous concluons que le manque de fréquentation de ces ordinateurs trouve une de ses sources ici.

Cahier Internet : inscription obligatoire avant toute consultation. Merci.

Nom	Prénom	Classe	Date	Heure	Sujet de recherche
		705A	8 Mai 2007	11h35	Recherche de sites pour un exposé
		705A	8 Mai 2007	11h37	Recherche de anglais
		705A	8 Mai 2007	11h35	Tésumés (Géné)
		705A	8 mai 2007	11h37	Anglais
		802	14 mai 2007	16h40	Math Gé
		712 B	14 mai 2007	16h43	Math
		712 B	14 Mai 2007	16h54	Math
		705A	15 mai 07	13h40	Romans
		705A	15 mai 07	16h15	Ecrivains
		705A	18 mai 07	11h25	Géographie
		981	Date	16h45	Gé

Feuille d'inscription pour l'utilisation d'un ordinateur avec une connexion Internet (21.05.2007)

34

Annexe N°9: charte Internet en vigueur à la médiathèque

7.4 Mise en œuvre

Comme nous l'avons indiqué dans l'introduction, la signalétique de la médiathèque fera l'objet de propositions dans ce travail. Les raisons qui nous empêchent de procéder à une mise en œuvre sont les suivantes:

- manque de temps pour tout faire. Nous avons préféré traiter la totalité des romans et proposer un produit fini à notre mandante;
- la priorité du traitement des romans était celle de notre mandante;
- la création de la signalétique comme nous l'avons envisagée nécessite certains investissements de la part de l'école. Ces investissements devant passer par la direction, être budgétés, validés... Nous avons réalisé qu'ils ne seraient pas validés et débloqués avant la fin de notre mandat.

7.5 Standards du COMO **et respect du travail de l'artiste Renée Levi**

Dans notre démarche, nous avons désiré nous inspirer du cadre du COMO³⁵. Ne pas recréer ce qui a déjà été fait, ne pas aller à l'encontre des souhaits de l'artiste. Nous n'utiliserons donc pas le blanc. De même, la police utilisée pour la signalétique au sein du COMO ressemble fortement à une Swiss Black italique, voir une Arial Black italique quand celle-ci n'est pas disponible. Dans un souci de cohérence avec la signalétique du bâtiment, nous utiliserons la Swiss Black pour les grandes enseignes et l'Arial Black pour les petits travaux tels que les bandes sur les romans afin que la médiathécaire puisse assurer le suivi de notre travail.

Pour les couleurs nous avons plusieurs choix:

- utiliser les couleurs définies par l'artiste et telles qu'elles se retrouvent dans la salle Arlequin;
- n'utiliser qu'une couleur pour la signalétique;
- utiliser des supports de métal, de plexi ou de bois qui seraient présentés dans leur essence naturelle et première, selon le souhait de l'artiste;
- s'inspirer de la signalétique existante et utiliser du métal brossé gris.

³⁵ Annexe N°2: dossier du comportement et des spécificités techniques - concept le tapis volant
Annexe N°1: CO Montbrillant Architecture Construction
Annexe N°3: évaluation du CO Montbrillant en Suisse de Sandro Simioni

Tous ces choix sont, ou seraient, défendables. Il importe maintenant de détecter la meilleure option pour les élèves en créant une signalétique visible, qui attire l'œil en leur donnant les informations qu'ils cherchent sans pour autant créer un patchwork criard sans aucun rapport à l'existant.

7.6 Démarche préliminaire

7.6.1 Première ébauche

Lors de nos réflexions préliminaires et après en avoir parlé avec Madame Bringolf, nous sommes partis sur une idée de signalétique au sol qui nous a paru immédiatement très «sexy». Nous l'avons finalement éliminée pour les raisons suivantes:

- manque de mobilité en cas de déplacement de certaines collections;
- manque de visibilité de loin.



Projet de signalétique posée au sol

7.6.2 La signalétique du COMO et notre travail sur les romans

Après nous être focalisés sur les sols, nous avons orienté nos regards vers le plafond et avons pensé suspendre notre signalétique à l'instar de ce qui se fait déjà au sein du COMO.

La signalétique y est en métal brossé, en rectangle, posé sur sa plus large base.

Elle est soit fixée au mur, soit suspendue au plafond.

Elle est utilisée avec parcimonie, n'indiquant que le strict nécessaire.



Signalétique suspendue au COMO (21.05.2007)

Nous avons pris le parti de nous inspirer de l'emplacement et des matériaux de la signalétique du COMO, pour l'utiliser à la médiathèque.

Une seconde source d'inspiration fut le travail que nous étions en train de réaliser pour les romans. Cette signalétique en longues bandes avec le genre répété tout au long, nous paraissait très claire, nous avons donc pensé en réutiliser le format pour la signalétique de la médiathèque.

7.7 La signalétique par niveau

La signalétique fonctionne du plus général au plus spécifique, avec une «logique de l'arborescence»³⁶, de l'entrée du bâtiment jusqu'au document. Elle est un fil conducteur qui se déroule tout au long des pas de l'utilisateur. Ainsi, il n'est pas nécessaire de signaler la présence de romans à l'entrée du COMO, mais d'y signaler la médiathèque. Le corollaire de cette méthode est que l'utilisateur doit savoir que des romans se trouvent dans une médiathèque pour qu'il s'y dirige.

Il est à noter que l'usage d'une classification a le même inconvénient, que l'on tente de pallier par l'utilisation des catalogues et des OPAC.

7.7.1 Les niveaux

Les niveaux de signalisation retenus sont:

7.7.1.1 Niveau 0

- La signalisation au sein du COMO;
- L'indication *MEDIATHEQUE* sur la porte d'entrée de la médiathèque.

Pour les raisons indiquées précédemment, nous ne pouvons pas traiter cette signalétique dans notre travail.

7.7.1.2 Niveau 1

- Plan des collections disponible dès l'accueil.

Au vu de la taille de la médiathèque, de la possibilité de visionner d'un coup l'entier de la collection, ce plan n'aurait pas forcément une grande utilité. Ce type de plan est fort utile lorsque les collections s'étalent dans plusieurs pièces (à l'instar du dépliant proposé au début d'une visite du Musée international de la Réforme) ou lorsqu'une disposition en rang d'oignons n'a pas été possible au vu de la forme de la pièce (voir le plan à l'entrée du 1^{er} étage de la bibliothèque de Meyrin).

Nous ne recommandons donc pas d'ajouter un plan des collections à l'accueil.

³⁶ MIRIBEL, Marielle de. La signalétique en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1998, t. 43, n°4, p. 84-95. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 13 septembre 2007).

7.7.1.3 Niveau 2

- Panneaux d'indication des collections;
- Indications en tête de gondoles;
- Inscriptions sur les tiroirs des dossiers documentaires.

Il est à noter que certaines indications de ce niveau seront superflues car elles n'ajouteraient que du bruit inutile (par exemple pour les bandes dessinées).

De même, les documentaires ne seront pas signalés en tant que tels, mais ce sera leurs premières divisions qui seront indiquées.

Il est aussi important de faire une distinction entre la signalétique et les feuilles explicatives qui se retrouvent parfois au même endroit en créant une certaine confusion. Ainsi la signalétique du niveau 2 indique qu'«ici se trouvent les romans», voir que les auteurs des romans commencent à la lettre A et vont jusque à FUN. Mais l'indication qu'il ne faut pas «ranger un roman au bol» relève d'instructions d'emploi.

7.7.1.4 Niveau 3

Les indications du contenu des rayons.

Dans l'état actuel, plusieurs types de signalétiques existent:

- des étiquettes autocollantes ou supports en plexi amovibles sur les étagères des documentaires;
- des lettres initiales pour les romans;
- le nom du contenu sur les boîtes d'archives des périodiques;
- inscriptions sur les étiquettes des dossiers suspendus pour les dossiers documentaires;
- rien pour les biographies.

Certaines de ces alternatives sont très cohérentes; ainsi les variations de volume des romans sont compensées par la mobilité des lettres initiales.

Pourtant de nombreuses améliorations pourraient être apportées. Par exemple, le passage de toute la signalétique des étagères des documentaires sur une base amovible permettrait plus facilement d'absorber les accroissements et les diminutions du nombre d'ouvrages.

7.7.1.5 Niveau 4

- La signalétique posée sur les ouvrages.

Ce niveau pourrait sembler inutile au novice car il est vu en même temps que l'ouvrage. Il permet pourtant d'accélérer la détection d'un ouvrage spécifique perdu au milieu de ses pairs. Il apporte une information supplémentaire aux:

- lecteur en lui indiquant le genre d'un roman;
- lecteur qui a fait une recherche sur le catalogue et qui désire retrouver un documentaire à l'aide d'une cote;
- médiathécaire pour ranger les ouvrages.

7.7.1.6 Adaptabilité nécessaire

Nous l'avons déjà mentionné, si certaines adaptations sont nécessaires, une stricte rigueur serait contre-productive. Vouloir tout signaler, par le bon niveau, au bon format reviendrait à créer un fort bruit signalétique qui irait à l'inverse du but recherché: simplifier une recherche.

Ainsi, les BD qui sont visibles dès l'accueil et qui se trouvent sous le nez de l'utilisateur ne seront pas signalées. Idem pour les périodiques.

7.8 Projet de signalétique

Le projet de signalétique conçu pour la médiathèque s'articule autour des deux axes suivants:

- utilité pour l'utilisateur adolescent;
- intégration dans l'existant (médiathèque et bâtiment).

En regard de notre public, nous avons cherché une signalétique aussi neutre que possible et nous n'avons pas cherché à séduire à tout prix un adolescent «type» pour plusieurs raisons:

- il n'existe pas «un» adolescent, mais des individus;
- s'il existe des groupes aux codes graphiques clairs tels que les rappeurs ou les gothiques, ceux-ci ne sont pas partagés par l'ensemble des ados;
- les modes passent et tenter de surfer sur une tendance actuelle serait risqué si des investissements sont nécessaires.

7.8.1 Niveau 1 - Plan des collections

Pour les raisons précitées ayant trait à la visibilité des lieux, nous ne recommandons pas l'installation d'un plan des collections à l'accueil.

Niveau 2 - Panneau d'affichage des collections

C'est le parent pauvre de la signalétique actuelle. Les plexis de tête des étagères actuellement ont deux fonctions: signaler les fonds et apporter des informations complémentaires.

Ces deux types d'informations devraient être séparés pour gagner en clarté. D'un côté la signalisation du contenu, d'un autre des informations complémentaires.

7.8.1.1 Matériel

Il faut, pour ce niveau de signalétique, une grande visibilité, si possible dès l'accueil. Nous avons donc opté pour des panneaux suspendus aux côtés des collections. De part leur forme allongée ils rappellent les indications de genre des romans. Avec leurs matériaux et leurs couleurs ils s'intègrent à la signalétique du COMO. Pourtant, grâce à leur format et l'orientation verticale atypique au sein du bâtiment ils accrochent l'œil immédiatement. Nous pensons avoir trouvé un bon compromis entre la nécessaire adaptation au contexte et l'impératif de visibilité.



Simulation de la signalétique de niveau 2 sur les bibliothèques des documentaires

7.8.1.2 Typographie

La police Swiss Black italique très proche, voir identique à la police de la signalétique du COMO convient très bien. Tout comme un document papier, le bâtiment se «lit» et une cohérence dans la typographie nous a semblé tout autant nécessaire. Néanmoins, pour assurer une meilleure visibilité à nos panneaux, nous avons utilisé les stratégies suivantes: la répétition du mot-clé, l'absence volontaire de pictogrammes au profit du texte significatif, l'utilisation des capitales ainsi que l'orientation verticale du texte.

Le sens de lecture du texte de bas en haut a été choisi pour des questions de lisibilité. L'œil occidental habitué à une écriture latine déchiffre plus facilement un texte de bas en haut:

«Pour les textes verticaux, la seule position acceptable est la suivante: le texte doit [...] être positionné pour que la lecture se fasse de bas en haut.»³⁷

La concession à l'utilisation de lettres capitales, moins lisibles que les caractères de bas de casse, a été faite pour respecter la typographie existante au sein du COMO ainsi que pour leur impact plus fort. De plus, ces panneaux sont faits pour être vus, plus que lus. En ce sens nous respectons l'idée de Jacques Poitou³⁸ qui nous dit sur son espace personnel du site Internet de l'Université de Lyon:

«Un texte entier peut être écrit en capitales. C'est le cas de nombreux panneaux, d'enseignes, d'inscriptions. C'est le cas aussi de titres d'ouvrages. Il s'agit de textes courts, sur lesquels on souhaite attirer l'attention, textes qui doivent d'abord être vus avant d'être lus.»

³⁷ GELINAS-CHEBAT, Claire, et al. Intelligibilité de documents d'information. In: *Site de l'Université du Québec à Montréal (UQAM)* [en ligne]. Modifié en juin 1993. <http://www.ling.uqam.ca/sato/publications/bibliographie/C3lisib.htm> (consulté le 27.10.2007).

³⁸ POITOU, Jacques. Typographie: capitales, majuscules et minuscules. In: *Site de l'Université Lumière Lyon-2* [en ligne]. Modifié en 2004. <http://perso.univ-lyon2.fr/~poitou/Typo/t03c.html> (consulté le 28.10.2007).

7.8.1.3 Dimensions

Les panneaux de métal brossé mesurent 80 mm de large sur 2270 mm de haut. La police est une Swiss Black italique et mesure 43 mm de haut.

Le texte est disposé de façon verticale de bas vers le haut, aligné en haut à 41 mm. Les spécifications exactes se trouvent en annexe³⁹.

7.8.2 Niveau 2b – Précisions sur le contenu des bibliothèques

Pour certains fonds, une signalétique complémentaire peut s'avérer nécessaire. Les fonds concernés sont les documentaires avec un détail de la classification et éventuellement les romans pour indiquer les lettres limites du répertoire.

Il existe actuellement des listes qui sont présentées en tête de bibliothèque et qui remplissent très bien leur rôle. Elles sont sous un support plexi qui est dans le même style que les supports pour la signalétique des rayons. Nous proposons toutefois de standardiser la police et d'utiliser aussi l'Arial Black italique pour cette signalétique. Voir les modèles en annexe⁴⁰.

A l'instar de la signalétique qui a été développée pour les romans, le modèle fourni a été créé sur Open Office afin de proposer un outil évolutif au moment où les écoles envisagent d'abandonner la suite bureautique Microsoft au profit d'un produit open source, libre et gratuit⁴¹.

³⁹ Annexe N°10: projet signalétique niveau 2

⁴⁰ Annexe N°11: projet signalétique niveau 2b

⁴¹ DELLEY, Jean-Marie. Le DIP remplace MSOffice par OpenOffice. In: *GeLibrEdu* [en ligne]. Modifié le 3.09.2007. <http://icp.ge.ch/gelibredu/vers-des-mitic-libres/le-dip-remplace-msoffice-par-openoffice> (consulté le 10.11.2007).

7.8.3 Niveau 3 - Signalétique des rayons

Le niveau 3 de la signalétique variera selon les collections.

Pour les périodiques, les dossiers professionnels, les BD et les CD, les OPAC et les accès Internet, nous n'ajouterons rien. De même, les étiquettes sur les dossiers suspendus ou celles sur les boîtes des archives de périodiques conviennent très bien et il n'est nul besoin de changer ce qui convient.

Restent les documentaires, les romans, les biographies, les VHS et DVD. Si ceux-ci sont tous présentés sur des étagères, il subsiste des petites différences.

7.8.3.1 Les documentaires

Les documentaires représentent le plus gros de la collection. Classés selon la CDU (à part quelques exceptions) ils ont généralement une étiquette de couleur collée sur les rayons qui indiquent leurs cotes. Cette étiquette est de la même couleur que celles qui se trouvent sur les ouvrages.



Signalétique collée sur les rayonnages (21.05.2007)

Parfois ce sont aussi des supports plastiques qui contiennent des étiquettes et qui sont crochés au devant des étagères. Il n'y a pas de systématique, mais les supports sont disponibles et pourraient être utilisés pour remplacer les étiquettes collées.



Signalétique des rayonnages dans les supports ad hoc (21.05.2007)

La stratégie des couleurs utilisées est la suivante:

Cote	Intitulé	Police	Bande
000	Dictionnaires, Encyclopédies	Noir	Blanc
100	Philosophie, Psychologie	Blanc	Noir
200	Religion, Théologie	Or	Noir
300	Sciences sociales	Noir	Rose
500	Sciences pures	Noir	Turquoise
600	Sciences appliquées	Noir	Bleu
700	Arts, Musique, Jeux, Sports	Noir	Jaune
800	Linguistique, Littérature	Blanc	Gris
900	Archéologie, Géographie	Bleu	Blanc

Cette stratégie des couleurs est peut-être utile pour le rangement des ouvrages, mais nous nous sommes demandé en quoi elle pouvait être d'une aide pour les élèves? En effet, devant un rayon où toutes les étiquettes ont la même couleur, en quoi cette couleur m'aide-t-elle dans le choix d'un ouvrage? Nous pensons qu'un code couleur utile pour les élèves aurait été d'indiquer, par exemple, le niveau de l'ouvrage, ce qui aurait permis de différencier les ouvrages posés sur le même rayon.

Sinon, nous ne comprenons cette signalétique couleur que dans le cadre d'une signalétique utile aux médiathécaires dans le but de simplifier le tri des ouvrages pour la remise en rayons, voir pour identifier plus rapidement des ouvrages mal rangés. Cette signalétique est légitime, mais elle ne concerne qu'indirectement les élèves et ne les aide pas au choix d'un ouvrage.

Nous pensons donc qu'il serait plus judicieux de remplacer les étiquettes collées sur les rayonnages par des supports plastiques qui ont l'avantage d'être mobiles. La signalétique sera ici en Arial Black italique, et indiquera la cote et l'intitulé. L'abandon de la couleur n'impactera pas les recherches des usagers.

7.8.3.2 Les romans

Les romans sont précédés par une lettre initiale sur un support plastique. Ces lettres qui indiquent les changements de l'initiale du nom d'auteur ont les avantages d'être très visibles et amovibles. Elles se déplacent avec les évolutions des collections. Elles ont néanmoins le gros désavantage de ne pas entrer dans la logique signalétique mise en place. Un remplacement de ces supports par une signalétique identique à celle des documentaires aurait un avantage de cohérence qui serait malheureusement balancé par une perte de lisibilité. Nous conseillons donc de conserver l'existant et de ne rien changer hormis la fonte qui pourrait être, là encore, de l'Arial Black italique.



Signalétique de niveau 3 des romans (21.05.2007)

7.8.3.3 Les biographies

Cachées dans leur coin et sans signalétique sur les rayonnages, il serait important de faire quelque chose pour elles. En plus d'une signalétique de 2^e niveau, une indication des lettres initiales à l'instar des ouvrages de fiction permettrait une meilleure lisibilité. Nous notons toutefois qu'elles tiennent toutes sur une seule bibliothèque et que d'un seul regard on peut embrasser la collection dans son entier. Le gain sera donc faible mais le maintien d'une certaine cohérence avec les romans semble l'emporter.

7.8.3.4 Les DVD et les VHS documentaires

Comme nous l'avons déjà indiqué plus haut, nous pensons qu'un regroupement des supports documentaires au sein d'une seule collection permettrait de mieux l'appréhender. Souvent l'un complétant l'autre, les VHS et DVD offrent un complément pédagogique au papier qu'il n'y a plus de raison de différencier. Si la fusion n'a pas lieu, il est important de les signaler à l'identique des documentaires.

7.8.3.5 Les DVD de fiction

Là où la notion d'auteur est beaucoup plus floue que dans les romans, la signalétique et le classement sont beaucoup plus problématiques. Une première idée serait de les signaler à l'identique des romans à l'aide des bandes de couleur de genre (voir chapitre signalisation des romans). Cette signalétique permettrait de traiter pédagogiquement les rapprochements possibles entre les supports.

Un classement par genre est également envisageable, comme ce qui est déjà fait dans certains vidéoclubs. Mais là encore, l'analogie est difficile avec les techniques marketings des vidéoclubs où l'arrangement se fait surtout dans le but de promouvoir les nouveautés, les blockbusters, et – parfois – de séparer la zone adulte du regard des enfants.

Mais là encore, la collection n'est pas énorme et il est possible de visualiser toute la collection facilement. Nous conseillerons donc de mettre en évidence le classement par la même technique que pour les romans et les biographies.

Si une telle signalétique n'est pas indispensable pour retrouver des DVD disposés sur quelques étagères, les lettres mettront en évidence le système de classement choisi, qui n'est pas forcément évident sans cela.

7.8.4 Niveau 4 - Signalétique sur les documents

Tous les documents possèdent déjà une signalétique qui est généralement collée sur leur dos, ainsi qu'un code-barres permettant leur prêt. Une grande partie de notre travail a consisté à travailler sur ce niveau en indiquant les genres littéraires des ouvrages de fiction.

En dehors de ce travail sur les romans qui est traité dans le chapitre 8 «La signalisation des genres littéraires», l'ensemble de la signalétique apposée sur les ouvrages est cohérente dans l'ensemble de la médiathèque. Nous voyons difficilement ce qui serait possible d'améliorer sans un travail titanesque. En effet, le propre de cette signalétique est d'être sur tous les documents et une modification des pratiques imposerait la modification de tout l'existant.

C'est pourquoi il n'est pas envisageable de procéder à une modification de ces pratiques sans, auparavant, trouver les ressources nécessaires au travail rétroactif ainsi qu'au suivi et démontrer sa réelle utilité face au rapport gain / travail.

Aujourd'hui, en prenant l'exemple des documentaires, la signalétique collée aux ouvrages est principalement utilisée par les médiathécaires. Il s'agit d'une signalétique de gestion permettant le rangement des ouvrages grâce à la cote au dos, ou au prêt à l'aide du code-barres.

Il ne s'agit donc pas à proprement parler d'une signalétique à l'attention de l'utilisateur. Certes, si celui-ci a préalablement recherché sur l'OPAC l'ouvrage, puis qu'il s'est dirigé vers les rayonnages, celle-ci lui permettrait d'identifier le document. Et comme le dit Annie Béthery⁴²

«[...] la cote est un code dont le contenu le [l'utilisateur] laisse indifférent, pourvu qu'il le conduise au document recherché.»

Malheureusement, nous avons constaté, à l'aide de l'enquête, que cette démarche «académique» reste marginale, voir anecdotique.

⁴² BETHERY, Annie, Liberté bien ordonnée...: les classifications encyclopédiques revues et corrigées. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1988, t. 33, n°6, p. 450-455. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 02.10.2007).

Pourtant des pistes existent pour proposer une signalétique plus parlante sur les ouvrages et nous avons été fort impressionnés par la démarche de la bibliothèque de Meyrin et de l'étiquetage matière des documentaires. Certes, des inconvénients existent dans cette méthode, et le premier serait sûrement la contrainte qui consiste à n'utiliser qu'un seul mot, au risque de couvrir le dos des documents. De plus, ce système nous semble préjudiciable pour un cycle d'orientation où la volonté pédagogique de la médiathèque est également de favoriser le libre arbitre et l'esprit critique des élèves. Une signalétique trop poussée aurait donc le risque d'enfermer le lecteur dans la logique du médiathécaire.



Exemple de la signalétique de la bibliothèque de Meyrin (4.09.2007)

7.8.4.1 Les limites de la signalétique

Pour citer Brigitte Richter dans l'article *Espaces de la lecture nouvelles stratégies de communication* disponible sur le site de la BBF⁴³:

«Mais l'aménagement de l'espace ne peut pas proposer un cheminement unique, comme on le fait pour une exposition qui n'aurait qu'un sens de lecture.»

⁴³ RICHTER, Brigitte. Espaces de la lecture: nouvelles stratégies de communication. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1988, t. 33, n°6, p. 444-449. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 13 septembre 2007)

Elle touche, là à la notion de ce que nous nommerions le «droit d'ingérence» du médiathécaire via l'aménagement et la signalétique. Car la signalétique comme l'aménagement conditionnent le lecteur dans ses choix en lui imposant une logique. Certes, l'emballage y participe également, la couverture des ouvrages tente elle aussi de séduire le lecteur. Une signalétique pointue permettrait peut-être de contrebalancer les effets cosmétiques qui ont été développés dans une logique marchande. Mais n'est-ce pas là l'utilité de l'OPAC qui, via une interface uniforme, permet un choix le plus neutre possible.

Nous nous retrouvons donc face à un serpent qui se mord la queue: comment aider l'utilisateur par une signalétique sans pour autant lui imposer le point de vue du médiathécaire tout en lui donnant des outils plus performants que le trompe-l'œil des couvertures éditoriales?

Pour notre part, après nous être retrouvés dans ce cul-de-sac nous arrivons à la conclusion que l'aide signalétique doit porter principalement sur l'aide au repérage des collections et des grandes divisions afin d'indiquer le corpus que l'élève désire sans pour autant le contraindre au passage obligé de l'OPAC. Ainsi, le rôle du médiathécaire s'efface devant le choix final et il rend la main à l'utilisateur pour qu'il décide, qu'il soit un acteur agissant. Nous nous orientons ainsi sur une voie que nous pensons plus pédagogique, incitant les élèves à faire leurs choix, à développer leur esprit critique:

«[...] à l'école on apprend seulement à apprendre, tandis que c'est à la bibliothèque qu'on apprend: l'école est un moyen, la bibliothèque, une fin.»⁴⁴

Nous notons aussi que cette option est rendue possible par le contexte: la bibliothèque scolaire a une collection destinée aux élèves. Nous n'avons donc pas de problèmes de choix d'ouvrages qui leur serait déconseillés et pouvons, dans cet espace protégé, leur permettre de faire des «erreurs» en choisissant un ouvrage qui ne serait peut-être pas le meilleur, mais en les contraignant à faire un choix.

⁴⁴ Bulletin de l'ABF, 1937, p. 5-6, cité par A.-M. Chartier, J. Hébrard, *Discours sur la lecture*, op. cit. p. 144.

7.8.4.2 Statuquo

Nous conseillons donc de laisser la signalétique de dernier niveau, celle qui se trouve sur les ouvrages, en l'état pour les documents qui se trouvent déjà dans une organisation thématique. Une modification de celle-ci serait à la source d'un énorme travail rétroactif pour un gain incertain. Cette recommandation touche principalement les documentaires.

Pourtant, pour les romans nous sommes arrivés à une conclusion qui peut sembler totalement inverse. En comprenant qu'il s'agit là d'indiquer des genres pour des ouvrages qui ne sont pas classifiés, il est facile de se rendre compte que la contradiction n'est qu'apparente, le choix restant à l'utilisateur.

Pour la signalétique des romans voir le chapitre 8 «La signalisation des genres littéraires».

7.9 Récapitulatif des recommandations signalétiques

7.9.1 Niveau 0

La signalétique à l'extérieur de la médiathèque n'est pas traitée.

7.9.2 Niveau 1

Nous ne proposons pas de plan à l'entrée car son utilité n'est pas démontrable dans un environnement où la signalétique du niveau suivant est immédiatement visible.

7.9.3 Niveau 2

Panneaux suspendus en métal brossé en format allongé lisibles dès l'entrée. Les évidences ne sont pas signalées afin de ne pas ajouter de bruit inutile.

7.9.4 Niveau 3

Utilisation des supports plastiques là où leur usage est possible. Ils ont l'avantage de proposer une signalétique claire, lisible et d'un coût pratiquement nul car ils sont déjà disponibles.

7.9.5 Niveau 4

Pas de changement nécessaire, hormis pour l'indication du genre des romans qui se justifie, car le classement par ordre alphabétique d'auteur est de très peu d'utilité pour le choix d'un roman.

7.10 Devis

Afin d'évaluer le coût des propositions signalétiques, nous avons demandé un devis à trois entreprises de la région pour les panneaux de signalétique du niveau 2. Les recommandations des autres niveaux pouvant être réalisées en interne, celles-ci ne seront pas chiffrées.

La demande de devis est la suivante:

- panneaux signalétiques pour la bibliothèque d'un établissement scolaire;
- panneaux aluminium aspect naturel 2270 mm x 80 mm;
- impression sérigraphie en noir ou texte scotchcal;
- texte recto-verso;
- suspensions depuis le plafond ou fixation aux montants des étagères;
- quantité 15 à 20 panneaux;
- livraison et installation.

Nous avons joint les devis en annexe.⁴⁵

7.11 Conclusion

Comme nous l'indiquions dans l'introduction, nous n'avons pas cherché à refaire ce qui était bien fait. Nous n'avons pas non plus cherché à indiquer ce qui était visible. La médiathèque étant claire et une signalétique étant déjà présente, il en résulte un nombre restreint de recommandations. Une signalétique plus systématique suivant le même code graphique permettra une meilleure lisibilité des collections.

Nous n'avons pas non plus traité les indications apposées aux rayonnages telles que les conditions d'utilisation ou les recommandations de rangement des ouvrages. Il ne s'agit en effet pas, stricto sensu, de signalétique. Nous conseillons toutefois d'utiliser partout la police Arial Black italique pour les titres et une police de type Arial pour les

⁴⁵

Annexe N°12: devis de réalisation des panneaux niveau 2

textes informatifs. L'utilisation du papier gris-blanc recyclé convient très bien. L'adoption d'une charte graphique apportera un confort visuel appréciable.

Nous insistons sur le fait que l'excès nuit fortement et nul ne lit les caractères en petit qui figurent au bas des contrats. Le choix des messages à faire passer doit donc être restreint et la concision un style obligatoire.

En ce sens nous pensons avoir proposé un concept signalétique cohérent, approprié à cette petite structure, adapté au bâtiment, et ne noyant pas les usagers adolescents sous une masse d'informations qu'ils ne liraient pas. La ligne graphique est sobre et par son format elle provoque pourtant les accidents visuels recherchés tout en se fondant dans l'esthétique du COMO.

8. La signalisation des genres littéraires

8.1 Problématique

La dernière partie de notre mandat consiste à définir un système de signalisation des divers genres littéraires parmi les romans. Le but de cette indication est de permettre aux élèves du cycle de retrouver rapidement un livre selon son genre littéraire. Cette demande émane d'un besoin de la médiathèque. Les périodes de prêt étant relativement courtes, les élèves se précipitent à son bureau pour lui demander conseil. Ne pouvant renseigner plusieurs usagers à la fois, cette signalisation a pour but de rendre l'élève plus autonome et permettra à notre mandante de répondre à des questions plus précises. Il est à noter que les élèves demandent généralement conseil pour choisir un livre scolaire, dont la lecture est faite en classe, à l'inverse ils connaissent très bien l'emplacement de leurs collections préférées au sein de la médiathèque. Cette signalisation permettra aussi peut-être à certains de découvrir des genres qu'ils ne connaissent pas.

Notre travail consiste à élaborer une signalisation claire et compréhensible qui soit en adéquation pour des élèves de 12 à 15 ans pour les 3848 ouvrages que compte la médiathèque.

8.2 Méthodologie

8.2.1 Questionnaires

Afin de connaître les habitudes des élèves au sein la médiathèque, nous avons commencé par leur proposer un questionnaire qui nous a permis d'évaluer leur compréhension des méthodes de classement ainsi que leurs propres méthodes de recherche. Ce fut pour notre part, un moyen de nous présenter et de créer un premier contact avec les élèves.

L'analyse de cette étude nous a permis de constater que les usagers, en majorité, savent où se trouvent les romans. Par contre, tous ne savent pas comment ils sont classés à l'intérieur des rayons. Certains ont même émis l'hypothèse que les romans étaient classés par genre.

8.2.2 Les visites

La visite de plusieurs bibliothèques de la ville de Genève nous a permis de comparer les différentes méthodes de signalisation. Il est très enrichissant de connaître les moyens utilisés par nos collègues et d'en tirer des enseignements.

8.2.2.1 Bibliothèque de Meyrin

A Meyrin, les bibliothécaires ont mis en place une cotation des documentaires en ajoutant un mot-matière aux quatre premiers chiffres de la cote, comme par exemple: 331.1 CANDIDATURE. Nous avons trouvé cette signalisation judicieuse car elle permet une grande visibilité du contenu de l'ouvrage. Mais est-ce applicable à nos romans? Comment résumer une œuvre de fiction par un seul mot-matière? Est-ce que les élèves ne vont pas passer à côté d'un roman s'ils ne sont pas interpellés par le mot choisi?

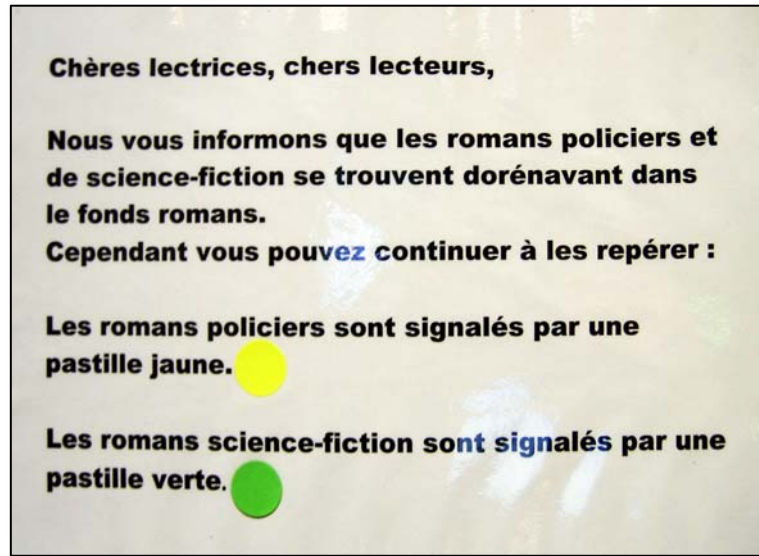


Indexation matière des cotes à la bibliothèque de Meyrin (4.09.2007)

Certaines catégories de romans sont mises en évidence par une pastille, chaque couleur désignant un genre comme: le vert pour la science-fiction et le rouge pour les romans policiers alors qu'à la bibliothèque de la Cité c'est le jaune qui a été choisi pour représenter les policiers. On remarque donc qu'il n'existe aucune règle pré-établie quant aux choix des couleurs pour les différents genres littéraires.

8.2.2.2 Bibliothèque de la Cité

Elle utilise des pastilles de couleur pour la signalisation des romans adultes classés sous le nom de l'auteur. La science-fiction est signalée par une pastille verte, les romans policiers par une pastille jaune. Les albums de littérature jeunesse se distinguent par un petit carré de couleur contenant un logo collé sur le devant en haut à droite des livres. Ils représentent divers thèmes choisis par les bibliothécaires, comme les auteurs suisses, les contes ou encore les livres pour l'apprentissage de la lecture.



Code couleur de la bibliothèque de la Cité (4.09.2007)

8.2.2.3 Bibliothèque des Eaux-Vives

La visite de la bibliothèque municipale des Eaux-Vives était très intéressante. Un travail de diplôme⁴⁶ avait été effectué dans le but de reclasser les romans par centre d'intérêt. Les livres ne sont donc plus classés sous le nom de l'auteur, mais selon des centres d'intérêt définis par l'étudiante.

⁴⁶ VILLEMIN, Marie. *Mais où sont passés les romans des adolescents?: une mise en espace par centres d'intérêt des romans pour adolescents à la bibliothèque des Eaux-Vives Jeunes*. 1999. 90 p. Diplôme, Information documentaire, E. I. D., Genève, 1999.

8.2.2.4 Médiathèque des Colombières

Les médiathécaires du cycle d'orientation des Colombières classent les romans par ordre alphabétique sous le nom de l'auteur. Une signalisation par pastilles de couleur a été autrefois mise en place, mais a été abandonnée par faute de temps disponible.

8.2.2.5 Médiathèque de Claparède

Au collège de Claparède les romans qui touchent aux documentaires sont indexés à l'aide de mots-matières dans le catalogue. Par contre, aucune signalétique additionnelle n'a été réalisée, les romans sont simplement classés sous le nom de l'auteur. L'utilisateur doit faire une recherche dans le catalogue pour connaître le genre.

8.2.2.6 Musée international de la Réforme⁴⁷

La visite d'un musée de la ville nous semblait intéressante afin d'en tirer des enseignements. Comme les bibliothèques, ce sont des institutions à but non lucratif qui doivent néanmoins promouvoir un fonds. Suite à notre visite, nous avons tout de suite constaté que nous ne pouvons pas tirer de comparaison, les différences entre les deux institutions étant trop importantes⁴⁸. Une bibliothèque de cycle n'a par ailleurs pas les mêmes budgets et surtout ne met pas en avant l'objet en tant que tel et ne fait pas d'interprétation de sa collection.

⁴⁷ MUSEE INTERNATIONNAL DE LA REFORME. Site du Musée international de la Réforme [en ligne]. <http://www.musee-reforme.ch> (consulté le 30.10.07).

⁴⁸ Voir le point 6.3 Muséologie

8.3 La littérature

8.3.1 Les articles

En lisant la littérature on se rend vite compte qu'il n'existe pas de solution applicable uniformément à chaque institution. Plusieurs bibliothèques ont testé un classement ou une signalisation des romans par centres d'intérêts ou genres littéraires. La bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou à Paris a d'abord opté pour une étiquette rectangulaire dans le but d'attirer l'attention des lecteurs sur les ouvrages élémentaires. Elle fut remplacée par des étiquettes placées sur le long des rayonnages pour une meilleure orientation du visiteur. N'étant pas satisfaite, la bibliothèque opta alors pour une pastille autocollante rouge vif de 1.5 centimètre de diamètre plus visible pour le lecteur et plus pratique pour le professionnel.

En plus de la signalisation, on peut se demander s'il serait judicieux de déplacer les livres, actuellement classés sous le nom de l'auteur pour un classement par genres. Des articles professionnels comme celui de Marianne Pernoo⁴⁹ ou de Richard Roy⁵⁰ amènent l'approche du classement par centre d'intérêt du lecteur. Est-ce une solution pour toucher le non-public, ceux qui ne connaissent pas les collections et qui seraient plus à l'aise dans un classement par genres.

Il ne reste plus qu'à déceler les intérêts de nos non-lecteurs... ne risque-t-on pas d'oublier certaines disciplines? Est-ce vraiment judicieux pour les œuvres de fiction? Le livre: *Indexer la fiction dans les CDI et les bibliothèques pour la jeunesse*⁵¹ de Nicolas Dompnier souligne la difficulté de retrouver une œuvre littéraire dans un classement par genres mais aussi de dégager un sujet ou un thème d'un roman.

49 PERNOO, Marianne. Quelles classifications et quels classements pour les œuvres de fiction dans les bibliothèques: la question des frontières. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2001, vol. 46, n°01, p.47-53. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 09.09.2007).

50 ROY, Richard. Classer par centres d'intérêt: grandeur et misère du classement des livres en bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1986, t. 31, n°143, p.31-32. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 10.09.2007).

51 DOMPNIER, Nicolas. *Indexer la fiction dans les CDI et les bibliothèques pour la jeunesse: transgresser les genres, les formes et les supports*. Franche-Comté: CRDP, 1999. 134 p.

8.3.2 Les travaux de diplôme

La bibliothèque de la ville de la Chaux-de-Fonds utilise une signalisation par genres, indiquée par des étiquettes blanches en plus de la cote, située en haut du dos. Les sous-genres sont entre parenthèses et sous le terme générique. Les romans n'ont pas été déplacés par manque de temps et d'espace.

Quant à la bibliothèque des Eaux-Vives, elle propose un classement par centres d'intérêt. Un pictogramme figure sur les livres désignant à quel thème ils sont rattachés.

A Delémont, l'accès aux romans se fait par thèmes. Anne Sangsue⁵² a constitué une liste d'autorité de treize vedettes créées spécialement pour les romans. Les vedettes de fonds permettent de donner une dimension supplémentaire au livre, surtout quand il aborde des thèmes difficiles, comme la drogue par exemple.

Les solutions oscillent entre le choix de pastilles ou de pictogrammes, de classements par ordre alphabétique ou par genre, il est clair que chaque bibliothèque a élaboré une signalisation qui correspond aux besoins de ses lecteurs en tenant compte de sa collection et de l'espace au sein de la bibliothèque qui lui est réservé.

⁵² SANGSUE, Anne. *Création, application d'un système d'indexation matières des romans et analyse du de ce secteur*: Bibliothèque de la Ville de Delémont. 1989. 52 p. Diplôme, Information documentaire, E. I. D., Genève, 1989.

8.3.3 Conclusion

Chaque articles ou travaux de diplômés donnent des pistes de réalisations et surtout livrent leurs conclusions. Toutes les signalisations requièrent une maintenance ainsi qu'un suivi par tout le personnel de la bibliothèque. En l'absence d'un collaborateur, les professionnels doivent tous être en mesure de réaliser la signalisation choisie.

Les coûts supplémentaires sont aussi à prendre en compte, en effet, c'est à la bibliothèque de choisir l'importance qu'elle va donner à la signalétique en fonction de son budget. Lors du choix, il ne faut pas non plus perdre de vue les besoins des usagers. Est-il judicieux de leur demander de se rappeler d'une vingtaine de pictogrammes? Il est clair que pour que la méthode choisie soit efficace, elle doit être comprise et intégrée par les lecteurs.

Il en est de même pour le choix des thématiques ou genres littéraires à retenir. En lisant la littérature on se rend vite compte que chacun a opté pour une solution correspondant à ses besoins. Le travail de diplôme réalisé à la bibliothèque des Eaux-Vives propose un classement par thèmes tels que le rire, la drogue, la délinquance, la vie en noir, les musiciens, les sportifs. A la Chaux-de-Fonds, les professionnels, ont opté pour 26 thèmes comme l'amour, l'espionnage, le fantastique, l'humour, la formation ou encore les sagas.

8.4 Choix de la signalisation

Suite à nos lectures et visites, il convenait de choisir à notre tour la solution la plus adéquate pour la médiathèque et son public. En plus du déplacement des collections, nous avons sélectionné trois possibilités de signalisation soit: la pastille de couleur, les pictogrammes et une bande de couleur traversant le livre.

8.4.1 La pastille de couleur

D'office, la pastille de couleur ne nous semblait pas être une solution adéquate. Comme lu dans un article professionnel⁵³, les pastilles requièrent une maintenance importante, elles semblent rapidement se décoller. Elles ne se sont pas toujours lisibles pour l'usager, qui dans notre cas, devrait mémoriser plus de dix couleurs et leurs genres. S'adressant à des jeunes, la signalisation doit parler d'elle-même, sinon il y a de fortes chances qu'elle ne se soit jamais utilisée car trop contraignante.

8.4.2 Le pictogramme

Ce dernier nous semblait peu utilisable pour des romans. Il est vrai que pour des albums d'une bibliothèque jeunesse son utilisation est tout à fait justifiée. Mais comment illustrer un roman par un simple dessin? Peut-on réduire les romans policiers à l'image d'un pistolet ou d'une pipe? Les détectives privés ne sont généralement pas armés et il n'est pas sûr que le dessin d'une pipe interpelle des élèves de 12 ans. Cette solution nous paraissait trop arbitraire et ne s'applique pas aux dimensions des romans, trop petits pour accueillir une telle signalétique sur leur dos qui alors perdrait toute sa lisibilité.

8.4.3 Une bande de couleur

La solution la plus cohérente pour la médiathèque reste la bande de couleur traversant la couverture du livre. Cette possibilité rassemble plusieurs avantages pour identifier le livre. En effet, elle permet d'inscrire sur la bande le genre ou thème choisis en toutes lettres et de se repérer facilement dans les rayons grâce à la couleur. En un coup d'œil sur les étagères le lecteur peut distinguer tous les livres portant une bande jaune. S'il a le moindre doute sur le code couleur, il lui suffit de lire le genre sur la bande.

53 BETHERY, Michel. BPI jeunesse: le lancement de la pastille. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1989, t. 34, n°05. <http://bbf.enssib.fr/> (consulté le 04.09.2007).

8.5 Les genres littéraires

A cette étape de notre travail, il convenait de déterminer quels genres littéraires nous voulions mettre en avant. Afin d'opter pour une solution adéquate, nous nous sommes tournés vers la littérature⁵⁴ et les études faites dans d'autres bibliothèques. Il nous semblait aussi important de bien comprendre ce qu'est un genre littéraire et de mieux connaître ses composants.

Le genre littéraire est une notion qui permet de classer un récit en tenant compte de son contenu, de son style. Le théâtre, la poésie, le roman ou encore l'essai sont des genres littéraires⁵⁵. Selon la Faculté des lettres de l'Université de Montréal, qui a élaboré tout un travail sur le genre littéraire, il s'agit d'

«[...] un ensemble de caractéristiques de fond et de forme qui assurent à une production textuelle un certain type de décodage, une lecture intelligible.»

Toujours selon les professeurs de l'Université, le genre littéraire appartient à une époque et une œuvre typique. Il fait le lien entre la diversité des procédés et les effets recherchés. Un genre littéraire permet de faire une synthèse de la littérature d'une époque mais aussi des œuvres actuelles.

Pour Karl Viëtor, auteur de l'essai *L'histoire des genres littéraires*, tiré du livre de Gérard Genette, *Théorie des genres*⁵⁶:

«ce concept doit être utilisé seulement pour les formes individuelles en lesquelles se subdivisent les trois grands domaines poétiques.»

Selon lui, les genres sont des aptitudes fondamentales de mise en forme.

Hans Robert Jauss insiste sur l'importance de l'historique des genres pour comprendre leurs particularités qui se différencient par leurs structures et par des éléments clés, mais aussi dans la diversité de signification des personnages. Ainsi une princesse d'un conte de fées n'aura pas le même rôle que celle d'une nouvelle fantastique ou réaliste.

54 Voir chapitre 8.3 La littérature

55 NARVAEZ, Michèle. *A la découverte des genres littéraires*. Paris: Ellipses, 2001. 186 p.

56 GENETTE, Gérard. *Théorie des genres*. Paris: Ed. du Seuil, 1986. 205 p.

Les genres font aussi partie de la vie et ont une fonction sociale, la succession des systèmes littéraires doit être mise en relation avec l'«Histoire». Il nous donne des éléments de reconnaissance du sens de l'œuvre et surtout nous oriente dans son interprétation.

En lisant la littérature on peut donc en déduire que le genre littéraire permet de mieux comprendre un texte. On ne lit pas un conte comme on lit un roman réaliste. Chaque genre contient des informations-clés qui lui sont propres.

Dans le cas de la médiathèque, nous nous sommes recentrés sur les besoins des usagers et de notre mandante. Le programme scolaire des élèves du cycle d'orientation nous a permis de déterminer quel genre signaler dans le rayon des romans. Au programme de 7^e année, ce sont les robinsonnades et les récits étiologiques qui sont abordés. Dès la 8^e année, les élèves lisent des romans historiques et des romans policiers. En 9^e année, ils travaillent sur une comparaison entre le roman réaliste et le roman fantastique.

Il nous semblait alors judicieux de suivre le programme et la dénomination. D'autre part, notre mandante a aussi émis le souhait de mettre en valeur les ouvrages de science-fiction, les romans abordant des récits vécus, les romans d'épouvante, l'humour et les lectures faciles.

8.5.1 Définition des genres choisis

Nous avons en partie tiré nos définitions du site Internet de la Faculté des lettres de l'Université de Montréal mais aussi du site du groupe de recherche Fabula, réseau de chercheurs provenant de différentes universités comme l'Université Laval au Québec ou encore de la Sorbonne à Paris.

8.5.1.1 Robinsonnade

Récit qui dépeint un certain enjeu idéologique et qui contient des thèmes comme: la solitude et la maîtrise de la nature. Un personnage arrive dans un lieu inconnu, le plus souvent une île déserte et se trouve confronté au monde qui l'entoure.

8.5.1.2 *Roman historique*

Récit qui se déroule dans une période historique qui n'est pas la nôtre, relatant plus au moins des faits qui se sont réellement produits. Gérard Genegembre détaille les clés du roman historique dans son livre *Le roman historique*⁵⁷.

8.5.1.3 *Roman policier*

Le genre classique est appelé roman à énigmes et propose au lecteur une énigme criminelle, où il se trouve à égalité avec le détective, l'inspecteur qui mène l'enquête. L'auteur amène le résultat: le meurtre; avant la cause: le coupable. Il distille des éléments et indices tout au long du récit afin de permettre au lecteur, lui-même d'élucider le crime. La solution doit être inattendue mais logique.

8.5.1.4 *Roman réaliste*

Roman qui met en scène sur un fond historique précis, des personnages de tous milieux et toutes classes sociales, avec néanmoins une prédilection pour les personnages issus des classes sociales les plus basses. Le récit se veut conforme à la réalité socioculturelle du lecteur. Il a un but pédagogique, il doit pouvoir transmettre ce que l'auteur lui-même a appris. Il doit remplir deux exigences: garantir la vérité du savoir transmis et utiliser un statut narratif.

8.5.1.5 *Roman fantastique*

Récit racontant l'intrusion du surnaturel, de faits inexplicables et théoriquement inexplicables dans un contexte réaliste, connu par le lecteur. Comme dans l'œuvre de Théophile Gautier⁵⁸, un «extra-monde» se manifeste à travers le pouvoir étrange des objets et les manifestations insolites du réel perçu. Une des particularités du roman fantastique est d'amener le lecteur à s'identifier au personnage principal et à partager ses angoisses. Le récit fantastique naît de l'intrusion d'un événement qui bouscule les certitudes du personnage. Il traite de plusieurs thèmes comme l'immortalité, le diable, les animaux ou des personnes possédées et de la frontière entre le rêve et le réel.

⁵⁷ GENESEMBRE, Gérard. *Le roman historique*. Paris: Klincksieck, 2006. 160 p. (50 questions).

⁵⁸ GAUTIER, Théophile, *Spirite: nouvelle fantastique*. Paris: Ed. Charpentier, 1866. 235 p.

Il s'agit d'«une intrusion brutale du mystère dans le cadre de la vie réelle» selon Pierre-Georges Castex⁵⁹. Pour Tzvetan Todorov⁶⁰, la fiction fantastique met en crise le sens et l'interprétation. C'est le caractère de l'hyper-immédiat de l'écriture qui est l'événement même du fantastique.

8.5.1.6 Science-fiction

Le genre propose des récits où les aventures des personnages dessinent, sous une forme réaliste, des mondes imaginaires. Ceux-ci dérivés d'hypothèses ou d'inventions, s'accordent avec une conception du monde où sciences et technologies jouent un rôle déterminant. Le roman de science-fiction prend pour point de départ le monde actuel ou une phase de son histoire. Il extrapole les lignes narratives, permettant alors une interrogation critique ou simplement ludique sur le sentiment que nous avons de la réalité ou de la norme. Définition tirée du livre de Roger Bozzetto, *La science-fiction*⁶¹.

8.5.1.7 Vécu

Sous cette dénomination, nous avons regroupé les principales préoccupations des adolescents, les journaux intimes, biographies et autobiographies, mais aussi des problèmes liés à la vie de la famille, la délinquance, le divorce. Reprenant les préoccupations des adolescents telles que nous les avons définies au chapitre 4.2.2 *Mieux connaître pour mieux choisir*, la définition a été élaborée avec notre mandante.

8.5.1.8 Epouvante

La littérature d'épouvante a pour but d'effrayer le lecteur et use pour cela des personnages qui lui sont propres comme le vampire, les monstres ou créatures inhumaines qui dépeignent le mal extérieur qui provient d'une déviance psychique provoquée artificiellement ou non par un des protagonistes de l'histoire. Le loup garou représente le mal intérieur, il est l'expression de notre bestialité, le retour de l'homme au primitif, invoque la transformation pour exorciser le mal qui est en nous.

⁵⁹ CASTEX, Pierre-Georges. *Le conte fantastique en France: de Nodier à Maupassant*. Paris: José Corti, 1994. 468 p.

⁶⁰ TODOROV, Tzvetan. *Introduction à la littérature fantastique*. Paris: Ed. du Seuil, 1976. 188 p.

⁶¹ BOZZETTO, Roger. *La science-fiction*. Paris: Armand Colin, 2007. 126 p. (128. Lettres).

Le genre passe de légendes aux faits divers les plus sanglants, traverse des maisons hantées, des lieux insolites, des contrées perdues. A lire, *Petite encyclopédie de l'étrange* d'Alain Pozzuoli⁶² pour d'avantage de détails...

8.5.1.9 Humour

On distingue plusieurs niveaux d'humour: l'humour grossier, populaire, familial ou un genre plus fin. Dans le cas de la médiathèque, il s'agit de collections visant à faire rire le lecteur et à le détendre.

8.5.1.10 Lecture facile

Récit adapté à l'apprentissage de la lecture. Il contient en général peu de textes et une police de caractère importante. Convient aux débutants et aux élèves devant se perfectionner en lecture.

8.5.2 Les genres ou thèmes non retenus

Les récits étiologiques ne se trouvant pas physiquement intégrés dans les romans mais dans les documentaires, nous ne les avons donc pas étiquetés.

Le thème «amour» a été écarté d'un commun accord avec notre mandante. En effet, ce mot-clé apparaît bien dans l'indexation des romans et justement à maintes reprises, ce qui ne permet pas de le retenir comme thème significatif. De plus, les lecteurs ou plutôt lectrices de ce genre de récit savent exactement où se trouvent les collections telles que les «Cœurs grenadines».

Le genre aventure a lui aussi été rejeté à cause du flou qui existe autour de ce concept. Si le genre est clair pour la bibliothécaire, il ne l'est pas forcément pour les élèves. Comme pour le concept «amour» il apparaît régulièrement dans l'indexation, il apporterait donc plus de confusion qu'une aide à la recherche.

Nous avons aussi pris la décision de ne pas indiquer les romans réalistes. Ce genre littéraire n'est abordé en classe qu'en opposition au roman fantastique. Suite à une discussion avec un professeur du COMO, Monsieur Pascal Boninsegni, ce genre n'est pas clairement défini chez les élèves et nous ne voulions pas créer de confusion.

62 POZZUOLI, Alain. *Petite encyclopédie de l'étrange*. Paris: Ed. Scali, 2007. 247 p.

8.5.3 Choix des couleurs selon les genres

Il convenait ensuite de déterminer quelle couleur correspondrait le mieux à chaque genre choisi. Notre mandante nous a fourni les feuilles de couleur utilisées dans le CO. Il est évident que nous ne pouvons pas utiliser la couleur blanche en respect au concept d'œuvre d'art dans lequel le bâtiment s'inscrit. Il est vrai que nous n'avons pas vraiment pu choisir les couleurs et ce en partie à cause des contraintes émises dans l'école. Néanmoins la palette étant variée, nous avons pu faire notre choix parmi celle-ci.



Signalisation des romans (19.10.2007)

C'est le vert foncé qui a tout de suite été désigné pour les romans de science-fiction. Elle rappelle les petits hommes verts, mais c'est surtout la couleur utilisée dans d'autres bibliothèques comme celle de la Cité et de Meyrin. Ce choix nous permet de garder une certaine cohérence avec les bibliothèques de la ville de Genève. Le vert clair s'est donc imposé au roman fantastique, il nous semblait avisé d'associer une couleur proche à un genre souvent assimilé.

Les romans policiers ont reçu la couleur jaune en rappel aux bandes de sécurité de la police lors d'une intervention sur le terrain mais aussi en correspondance avec les pastilles de couleur de la bibliothèque de la Cité.

Quant aux romans d'épouvante, c'est un rouge qui fut retenu, cette couleur agressive paraissait convenir à ce genre en particulier.

Le bleu fut choisi pour les lectures faciles en clin d'œil à l'expression «le bleu» qui veut dire le débutant. C'est l'orange qui fut choisi pour l'humour, cette couleur chaude et agréable nous semblait bien correspondre à ce genre littéraire sympathique et qui propose une littérature détente.

Le jaune clair fut choisi pour les romans historiques et le rose clair pour les robinsonnades. Il ne restait plus que les récits vécus qui héritèrent de la couleur saumon.

Il est à relever que c'est l'association mot/couleur qui permet de retrouver l'ouvrage. La couleur devient un attribut du mot au sein des romans. Son choix n'est donc pas prépondérant mais l'association mot/couleur permet un repérage facile.

8.6 La mise en œuvre

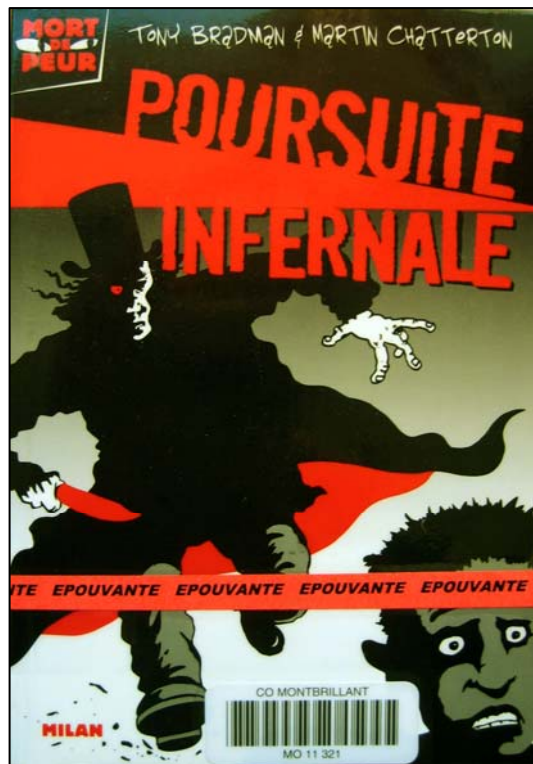
8.6.1 Classement au sein du rayon

Afin de garder l'utilisation du classement par ordre alphabétique, nous avons décidé de ne pas reclasser les romans. Une possibilité était de classer les livres selon leur genre et non selon le nom de l'auteur. Cette solution permet au lecteur de se diriger vers le genre qui l'intéresse et non vers un classement alphabétique. Ce système ne nous paraissait pas judicieux pour la médiathèque. Quelques élèves utilisent le logiciel BIBAL pour retrouver un livre et il arrive qu'un professeur demande aux élèves de choisir l'ouvrage d'un auteur en particulier. Sans un classement alphabétique la recherche devient alors difficile. C'est en accord avec notre mandante que nous avons pris la décision de ne pas déranger le classement alphabétique.

Cette solution présente un avantage considérable, un livre appartenant à plusieurs genres littéraires, comme c'est souvent le cas, aura sur sa couverture plusieurs étiquettes de couleur. La question du choix du classement entre plusieurs options dans un classement sous le genre ne se pose donc pas.

8.6.2 Les bandes de couleur

Notre première idée fut de nous adresser à un imprimeur pour lui commander des rouleaux de scotch déjà imprimés. Cette possibilité fut vite laissée de côté, car, l'administration du cycle était déjà en train de clôturer ses budgets et la commande auprès d'un imprimeur posait également, d'autres problèmes d'organisation tels que les délais d'impression.



Signalisation du genre épouvante à l'aide d'une bande de couleur (19.10.2007)

Pour palier à ces problèmes de délais et de coûts, nous avons opté, en accord avec notre mandante, pour le matériel disponible à la médiathèque soit des feuilles de couleur au format A4⁶³ ainsi que le papier autocollant servant à fourrer les livres. Après plusieurs tests, nous avons décidé de découper les bandes de 8 mm dans la largeur de la feuille A4.

63 Annexe N°8: feuilles pour étiquettes

Suite à cela, il nous restait à choisir la police de caractère pour l'impression des feuilles de couleur. Ce fut l'Arial Black italique en corps 11 qui nous parut la plus adaptée. Très lisible car sans empattements, cette dernière rappelle la police utilisée dans le bâtiment, notamment à l'extérieur, pour la signalisation du CO. Il nous semblait important de garder une certaine cohérence. Pour réaliser les étiquettes nous avons utilisé la suite Open Office, ce qui permettra à la médiathèque de continuer ce travail dans le futur.

8.6.3 Extraction de la base de données BIBAL

A chaque catalogage d'un livre, la bibliothécaire a indexé l'ouvrage à l'aide de plusieurs mots-clés et notamment par genre littéraire. Ces informations nous simplifient grandement le travail, nous n'avons pas besoin de retrouver le genre pour chaque livre.

Par contre, il est difficile à partir de ce logiciel de travailler rapidement avec des mots-clés et d'en tirer une liste afin de pouvoir aisément comparer les indexations entre ouvrages. Nous avons donc décidé de faire une extraction des données et de travailler avec une feuille Excel.

Malheureusement, l'utilisation d'Excel pour ce type d'utilisation est fastidieuse, et ce, malgré les feuilles croisées dynamique. Nous nous sommes alors tournés vers une base de données beaucoup plus performante. Nos compétences en informatique nous ont permis de créer une base de données MySQL et des pages PHP contenant les informations importées du logiciel BIBAL. L'outil est disponible à l'adresse <http://como.isdesign.ch/romans>

Le fichier d'exportation le plus standard de BIBAL maîtrisé par notre mandante est le format Word. Ce fichier peut être séparé par des points-virgules, mais lors de l'exportation, le fichier s'est révélé peu «propre» et des retours à la ligne intempestifs nous ont obligés à de nombreux «rechercher-remplacer». De plus, les mots-clés se trouvent dans quatre champs différents et provoquent des doublons.

Après de nombreux traitements nous avons réussi à obtenir une base propre qui nous a servi d'outil de travail. Nous avons pu, grâce à elle, révéler l'utilisation de mots-clés, détecter d'éventuels doublons et mieux cibler nos choix.

8.6.4 Préparation

Une fois tous les éléments en main, nous avons débuté notre équipement des livres de la médiathèque.

Tout d'abord nous avons commencé par l'impression des feuilles de couleur⁶⁴ pour chaque genre choisi. Ensuite nous avons dû découper chaque bande, et pour ce faire, nous nous sommes rendus dans une grande papeterie pour obtenir un découpage aussi précis que possible. La préparation comprenait aussi le choix du papier autocollant et son découpage.

8.6.5 Travail pratique

Une fois les préparatifs terminés, il était temps de se mettre concrètement au travail. Nous avons commencé par les genres prioritaires abordés au programme scolaire, soit les robinsonnades, les romans historiques, les romans policiers et les romans et nouvelles fantastiques.

Afin de mieux organiser notre travail nous avons fait un tableau présentant les genres et le nombre de livres qu'ils contiennent.

Nombre de livres à indexer

Genres	Nombres
Robinsonnade	35
Roman historique	390
Policier	471
Fantastique	801
Science-fiction	306
Vécu	291
Epouvante	293
Humour	306
Lecture facile	31
Total	2924

Ces chiffres nous ont permis de contrôler notre travail et de choisir les plus importants à indexer à la suite des genres appartenant au cursus.

⁶⁴ Annexe N°8: feuilles pour étiquettes

Les ouvrages qui ne rentrent pas dans un de ces genres n'ont donc pas été étiquetés. Les grandes œuvres de la littérature comme Zola ou Flaubert ne porteront pas d'étiquettes. En effet, elles ne sont pas au programme du cursus scolaire du cycle et appartiennent à des genres littéraires méconnus des élèves. Comme pour les romans réalistes nous n'avons pas jugé utile de relever les romans du courant naturaliste ou encore romantique.

Ensuite, il ne nous restait plus qu'à sortir les livres des rayons en suivant nos listes et d'y coller notre étiquette selon la couleur et le genre défini.

C'est alors qu'un aspect pratique a retenu toute notre attention. Mais où coller l'étiquette sur l'ouvrage? Comment trouver une certaine homogénéité sans cacher un élément important du livre? Il convenait donc de commencer par déterminer quels éléments ne pouvaient être cachés. Tout d'abord, on trouve le code-barres en général en bas du livre à droite. Cet élément, pour des raisons évidentes de gestion du prêt, ne peut être couvert. De plus, à cette place on trouve parfois le titre du livre.

Nous avons pris la décision de coller notre bande à 3.5 cm depuis le bas du livre, ce qui correspond en général à coller l'étiquette en dessus du code-barres.

Les éditeurs n'ayant aucune charte graphique unifiée pour l'ensemble de leurs collections, il n'a pas toujours été possible de respecter la règle des 3.5 cm. Comme il s'agissait de cas isolés, la bande fut collée là où le graphisme du livre le permettait.

8.6.6 Particularités

Quelques ouvrages étaient indexés avec plusieurs genres littéraires. Pour des raisons de lisibilité, nous avons décidé de limiter le nombre de genres à deux bandes, privilégiant les genres les mieux représentés dans le roman.



Signalisation de deux genres sur un ouvrage (19.10.2007)

D'autres n'étaient pas indexés sous un genre littéraire dans le catalogue BIBAL, nous les avons donc étiquetés lorsque le doute ne pouvait pas survenir puis nous les avons mis de côté pour que notre mandante puisse les ajouter dans la base de données de la médiathèque.

Le prêt n'étant pas exclu pendant la phase de notre travail, certains ouvrages empruntés, n'ont donc pas pu être étiquetés. Afin que notre mandante puisse continuer la signalisation, nous avons élaboré une liste⁶⁵ contenant les ouvrages manquant lors de l'étiquetage des romans.

⁶⁵ Annexe N°7: liste des romans non traités

8.6.7 Et maintenant?

Notre but est bien sûr que cette signalisation soit utilisée par les usagers de la médiathèque. La promotion auprès des élèves et du corps enseignant est donc vitale pour que notre travail soit profitable.

Pour ce faire, un mailing aux professeurs expliquant les aboutissements de la nouvelle signalétique serait une possibilité. Ces derniers sont en lien direct avec les principaux utilisateurs de la médiathèque: les élèves du cycle d'orientation.

Une possibilité plus directe serait de glisser un marque-page, dans chaque livre emprunté, représentant les couleurs et leur genre littéraire. Servant de rappel du code couleur, il pourrait aussi être un moyen de rendre la signalétique encore plus instinctive pour les élèves.

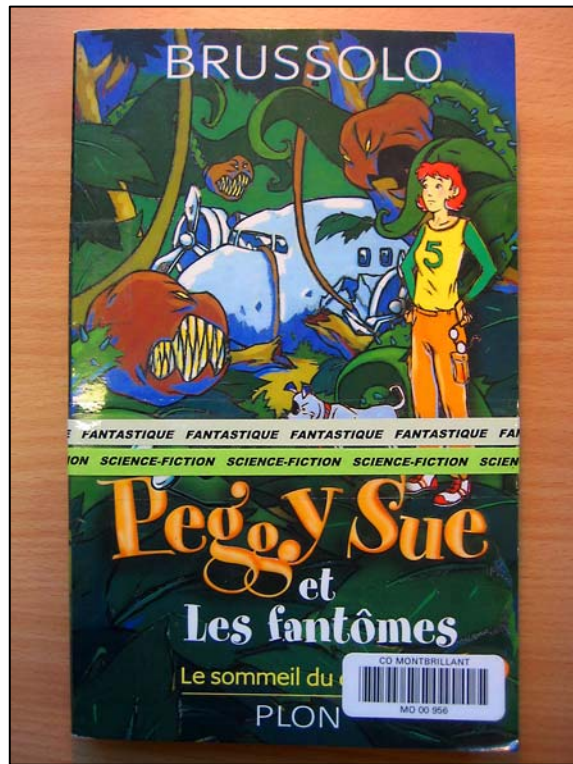
8.7 Difficultés rencontrées

8.7.1 La pratique

Le premier problème que nous avons rencontré fut la mise en pages disparate des couvertures des livres ainsi que leurs divers formats. Nous avons commencé par réaliser un chablon dans le but de garder la plus grande homogénéité possible lors du collage de nos étiquettes. Même si la plupart des livres convenaient à notre estimation, certains présentaient quelques particularités comme la position du titre et du nom de l'auteur sur la page de titre. Nous avons donc dû nous adapter et coller notre étiquette sans cacher les informations importantes.

Les divers formats des livres nous ont aussi parfois posé problème. Notre bande se révélait être trop courte, comme pour certains grands formats et à l'inverse beaucoup trop longue pour certains petits livres de poche. La longueur de la bande a dû être adaptée au format du livre.

Notre solution contient plusieurs avantages, notamment au niveau pratique, seulement nous ne savons pas comment elle évoluera dans le temps. Est-ce que la couleur du papier va s'estomper au contact de la lumière du soleil? Est-ce que le papier autocollant sera décollé au fur et à mesure des prêts et utilisations des livres? Cette question ne se posera pas pour les nouveautés, la bande de couleur sera collée en même temps que l'équipement du livre.



Signalisation d'un roman «problématique» (19.10.2007)

8.8 Guide pratique

Voici une fiche pratique destinée à quiconque voudrait mettre en valeur et faciliter l'accès à son fonds de romans à l'aide d'étiquettes signalant le genre de l'ouvrage.

8.8.1 Phase d'analyse

- Analyse des besoins des lecteurs (en se procurant, par exemple, le programme des cours);
- Calcul du temps approximatif de traitement (environ 3 minutes par livre);
- Définir comment l'on va procéder pour informer les lecteurs de cette nouveauté;
- Définir le nombre maximum d'étiquettes par ouvrage (nous conseillons au maximum 2 étiquettes).

8.8.2 Phase pratique

- Bloquer le prêt afin d'avoir l'entier de la collection à disposition;
- Bien choisir le papier de couleur afin qu'il ne se décolore pas au soleil, par exemple;
- Vérifier que l'indexation des livres a été correctement pratiquée afin d'avoir une liste exhaustive des livres par genre sélectionné.

8.8.3 Matériel nécessaire

- Ciseaux;
- Massicot;
- Règles;
- Feuilles de couleur (1 couleur par genre);
- Rouleaux de plastique autocollant;

8.8.4 Budget

L'avantage de cette méthode est sans aucun doute son prix. Elle est idéale pour les budgets restreints étant donné que la quasi-totalité du matériel se trouve déjà au sein de l'institution.

9. Conclusion

Toutes les démarches académiques tentent premièrement de tracer un état de l'art. En ce sens, rechercher des analogies dans le marketing des grandes surfaces, celui des musées et bibliothèques pouvait sembler être une bonne idée. Hélas, cette démarche s'est avérée totalement artificielle. Les préoccupations de chaque institution sont trop différentes pour que des similitudes puissent être établies. L'abandon rapide de cette piste nous a permis de débloquer du temps supplémentaire et de proposer un produit fini à notre mandante en étiquetant l'entier des thématiques sélectionnées des romans. Notre travail s'est révélé finalement très équilibré entre la partie académique et la réalisation pratique.

Pour la partie signalétique, réaliser un état de l'art s'est révélé plus ardu que prévu. Nous touchons ici à un domaine où la création artistique est intimement liée à la médiation, à la topographie et à la psychologie des groupes. L'essentiel des ressources que nous avons répertoriées consistent plus à présenter des réalisations qu'à avancer des pistes théoriques. Chaque réalisation est individuelle et correspond à un contexte, un environnement, un besoin des usagers. Notre démarche s'est donc inspirée du bâtiment et des lacunes signalétiques que nous avons identifiées au sein de la médiathèque. Toutefois celle-ci étant d'une taille relativement modeste, nos propositions de réalisations le sont également. Nous regrettons malgré tout de ne pas avoir pu mettre en œuvre notre projet pour des raisons temporelles et budgétaires.

L'essentiel du travail pratique qui s'est effectué sur le fonds des romans de la médiathèque avait pour objectif de permettre aux élèves d'identifier plus rapidement un type d'ouvrages qu'ils recherchent au sein d'un corpus classé par ordre alphabétique d'auteur. Les pistes étaient nombreuses, allant du remaniement complet des collections à l'ajout de petites pastilles de couleur. Lors de nos visites ainsi que dans les travaux de diplômes précédents, nous avons pu observer les nombreuses alternatives empruntées par nos confrères. De chacune de ces réalisations, nous avons tenté d'en extraire les bonnes pratiques et les idées porteuses de sens pour notre problématique.

Toutefois, un curieux paradoxe nous est apparu au cours de ce travail. Suite à un entretien avec un représentant du corps enseignant, ce dernier a semblé en effet, fort surpris par notre démarche et notre volonté d'indiquer, par exemple, les ouvrages de type «lecture facile». Sa peur étant que des élèves, par souci d'économie, se tournent vers ces ouvrages et délaissent des lectures plus stimulantes.

De même, en trop mâchant le travail des usagers, ne décourage-t-on pas la démarche personnelle de l'élève. La découverte d'un livre ne doit-elle pas commencer par l'appropriation de sa couverture et des codes implicites qui la composent.

Nous concluons, sur cette observation, que la démarche de médiation entreprise par la médiathèque doit se distancer des visées pédagogiques du corps enseignant. Certes, ensemble ils participent à la même entreprise, pourtant les moyens et les buts diffèrent. Si le corps enseignant cherche à développer la culture littéraire des élèves, la médiathèque, quant à elle, désire les aider dans leurs recherches.

Nous pensons, via notre réalisation, avoir trouvé la meilleure piste en matière d'usage, de maintenance et de médiation. Notre principal regret est de ne pas avoir eu suffisamment de temps pour regarder les élèves profiter de notre outil.

Au final, notre travail nous a semblé hétérogène et pourtant cohérent. La médiation documentaire est à la croisée de plusieurs chemins. S'y rejoignent la gestion de l'information avec ses catalogues et ses indexations, la signalétique avec ses codes graphiques et typographiques, l'utilisateur avec ses demandes et ses caractéristiques.

Les nombreux métiers qui s'y côtoient ne sont pas tous représentés lors de notre formation de spécialiste en information et documentation. Notre profession est pourtant à même de travailler avec d'autres corps de métiers et de rechercher des enrichissements dans d'autres disciplines. Il en résulte une démarche variée, source de rencontres et de découvertes.

10. Bibliographie

10.1 Article papier

FEVRE, Anne-Marie. Design: le langage des signaux. *Les tentations de Libération*, novembre 2001, vol 3. n°2, p. 14-15

10.2 Articles électroniques et pages web

BETHERY, Annie. Liberté bien ordonnée...: les classifications encyclopédiques revues et corrigées. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1988, t. 33, n°6, p. 450-455. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 02.10.2007).

BETHERY, Michel. BPI jeunesse: le lancement de la pastille. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1989, t. 34, n°5, p. 408-410. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 04.09.2007).

De KAENEL, Isabelle, IRIARTE, Pablo. Les catalogues des bibliothèques: du web invisible au web social. *Ressi* [en ligne]. 2007, n°5, p. 1-23. http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_5_mars2007/articles/HTML/RESSI_028_IKPI_Catalogues.htm (consulté le 24.10.2007).

FREDERIC, François. L'OPAC en bibliothèque. In: *Site de la Bibliothèque de la Faculté universitaire des Sciences agronomiques de Gembloux* [en ligne]. Modifié en 2003. <http://www.bib.fsagx.ac.be/edudoc/opac.htm> (consulté le 12.10.2007).

GELINAS-CHEBAT, Claire, et al. Intelligibilité de documents d'information. In: *Site de l'Université du Québec à Montréal (UQAM)* [en ligne]. Modifié en juin 1993. <http://www.ling.uqam.ca/sato/publications/bibliographie/C3lisib.htm> (consulté le 27.10.2007).

GEORGES, Marie-Noëlle. L'adolescent, cet inconnu. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2003, t. 48, n°3, p. 61-66. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 04.09.2007).

MIRIBEL, Marielle de. La signalétique en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1998, t. 43, n°4, p. 84-95. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 13.09.2007).

PERNOO, Marianne. Quelles classifications et quels classements pour les œuvres de fiction dans les bibliothèques: la question des frontières. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2001, vol. 46, n°1, p. 47-53. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 09.09.2007).

POITOU, Jacques. Typographie: capitales, majuscules et minuscules In: *Site de l'Université Lumière Lyon-2* [en ligne]. Modifié en 2004. <http://perso.univ-lyon2.fr/~poitou/Typo/t03c.html> (consulté le 28.10.2007).

RICHTER, Brigitte. Espaces de la lecture: nouvelles stratégies de communication. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1988, t. 33, n°6, p. 444-449. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 13.10.2007).

ROY, Richard. Classer par centres d'intérêt: grandeur et misère du classement des livres en bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1986, t. 31, n°143, p. 31-32. <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 10.09.2007).

TORRES, Ingrid. Le marketing des services d'information et de documentation: une étude documentaire. *Revue Documentaliste-Sciences de l'information* [en ligne]. 2002, vol. 39, n°6, p. 290-297. <http://abds.fr> (consulté le 02.11.2007).

10.3 Monographies

BAUR, Ruedi. ...*intégral...*,: and partners. Baden: Lars Müller Publishers, 2001. 478 p.

BOZZETTO, Roger. *La science-fiction*. Paris: Armand Colin, 2007. 126 p. (128. Lettres).

BRANGIER, Eric, BARCENILLA, Javier. *Concevoir un produit facile à utiliser: adapter les technologies à l'homme*. Paris: Editions d'Organisation, 2003. 261 p.

DELAROCHE, Patrick. *L'adolescence: enjeux cliniques et thérapeutiques*. Paris: Armand Colin, 2007. 127 p.

DESAIVE, Suna, POGGIOLI, Noëlle. *Le marketing du livre: études et stratégies*. Paris: Ed. du Cercle de la Librairie, 2006. 153 p.

DOLTO, Françoise. *La cause des adolescents: respecter leur liberté et leurs différences*. Paris: Robert Laffont, 1988. 382 p.

DOLTO, Françoise. *Paroles pour adolescents: ou le complexe du homard*. Paris: Gallimard, 2003. 163 p.

DOMPNIER, Nicolas. *Indexer la fiction dans les CDI et les bibliothèques pour la jeunesse: pour transgresser les genres, les formes et les supports*. Franche-Comté: CRDP, 1999. 134 p.

FADY, André, SERET Michel. *Le merchandising: techniques modernes du commerce de détail*. 5e éd. Paris: Librairie Vuibert, 2000. 204 p. (Gestion).

GAUTIER, Théophile, *Spirite: nouvelle fantastique*. Paris: Ed. Charpentier, 1866. 235 p.

GENETTE, Gérard. *Théorie des genres*. Paris: Ed. du Seuil, 1986. 205 p. (181. Points).

GENEGEMBRE, Gérard. *Le roman historique*. Paris: Klincksieck, 2006. 160 p. (50 questions).

IBNLKHAYAT, Nozha. *Marketing des systèmes et services d'information et de documentation: traité pour l'enseignement et la pratique du marketing de l'information*. Sainte-Foy (Québec): Presses de l'Université du Québec, 2005. XXXII, 456 p.

MUET, Florence, SALAUN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information: bibliothèques et centres de documentation*. Paris: Ed. du Cercle de la librairie, 2001. 221 p.

NARVAEZ, Michèle. *A la découverte des genres littéraires*. Paris: Ellipses, 2001. 186 p.

PIQUET, Michel. *Court traité de signalétique: à l'usage des bibliothèques publiques*. Paris: Ed. du Cercle de la librairie, 2003. 121 p.

POZZUOLI, Alain. *Petite encyclopédie de l'étrange*. Paris: Ed. Scali, 2007. 247 p.

RUFO, Marcel. *La vie en désordre: voyage en adolescence*. Paris: Anne Carrière, 2007. 255 p.

TODOROV, Tzvetan. *Introduction à la littérature fantastique*. Paris: Ed. du Seuil, 1976. 188 p.

10.4 Travaux de diplôme

BROUARD, Delphine, LONGMOOR, Sarah, SCHÄRER, Helen. *Le dossier documentaire dans les médiathèques du Cycle d'orientation genevois: analyse de l'utilisation et des pratiques professionnelles, projet de collaboration et constitution d'un fonds*. 2005. 222 p. Diplôme HES, Information documentaire, Haute École de Gestion, Genève, 2005.

GRANDJACQUET, Mathilde. *Roman: le mal-aimé des bibliothèques? Réflexion autour de son indexation et pratique de sa signalisation par genres à la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds*. 1999. 113 p. Diplôme, Information documentaire, E. I. D., Genève, 1999.

SANGSUE, Anne. *Création, application d'un système d'indexation matières des romans et analyse du fonds de ce secteur*. Bibliothèque de la Ville de Delémont. 1989. 52 p. Diplôme, Information documentaire, E. I. D., Genève, 1989.

VIAL, Stéphanie. *Réflexions pour la création du CDI (centre de documentation et d'information) du futur Cycle d'Orientation de la Tour-de-Trême*. 2000. 85 p. Diplôme, Information documentaire, E. I. D., Genève, 2000.

VILLEMIN, Marie. *Mais où sont passés les romans des adolescents?: une mise en espace par centres d'intérêt des romans pour adolescents à la bibliothèque des Eaux-Vives Jeunes*. 1999. 90 p. Diplôme, Information documentaire, E. I. D., Genève, 1999.

TILBIAN, Carole. *Evaluation et sélection de roman en bibliothèque: discours et pratique d'acquisition, l'exemple lyonnais*. 2007. 127 p. Mémoire, Conservateur bibliothèque, Ecole Nationale Supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2007.

10.5 Sites Internet

BIBLIOTHEQUES DE L'ENSEIGNEMENT GENEVOIS. *Site des bibliothèques scolaires, médiathèques et centres de documentation de l'enseignement*, Genève, Suisse. Modifié le 14.11.2007. <http://www.edu.ge.ch/dip/biblioweb> (consulté le 14.11.2007).

FACULTE DES LETTRES DE L'UNIVERSITE DE MONTREAL. *Au cours autodidacte de français écrit* [en ligne]. 1998, modifié en 2006. <http://www.cafe.edu> (consulté le 30.10.07).

FACULTE DES LETTRES DE L'UNIVERSITE DE. *Site de la Faculté des lettres* [en ligne]. Modifié en 2007. <http://www.unige.ch/lettres/framo/enseignements/méthodes/genres/glintergr.html> (consulté le 31.10.07).

MUSEE INTERNATIONNAL DE LA REFORME. *Site du Musée international de la Réforme* [en ligne]. <http://www.musee-reforme.ch> (consulté le 30.10.07).

GROUPE DE RECHERCHE DE FABULA. *Fabula, la recherche en littérature* [en ligne]. 1999. <http://www.fabula.org/> (consulté le 30.10.07).

TSR INFO. *Site de la TSR* [en ligne]. Modifié en 2007. <http://www.tsrinfo.ch> (consulté le 03.11.2007).

10.6 Congrès

CONGRES DE LA BBS (29.08.2007, SION). *Table ronde d'ouverture*. Intervention de M. Thomas Antonietti.

11. Annexes

Annexe 1

CO Montbrillant Architecture Construction, présentation de l'architecture du bâtiment.

Annexe 2

Dossier du comportement et des spécificités techniques - concept le tapis volant. Ce dossier présente le concept des couleurs au sein du bâtiment.

Annexe 3

Évaluation du cycle d'orientation de Montbrillant en Suisse de Sandro Simioni

Annexe 4

Plan du mobilier de la médiathèque

Annexe 5

Plan des fonds de la médiathèque

Annexe 6

Questionnaire élèves

Annexe 6b

Analyse des réponses du questionnaire

Annexe 7

Liste des romans non traités

Annexe 8

Feuilles pour étiquettes

Annexe 9

Charte Internet en vigueur à la médiathèque

Annexe 10

Projet signalétique niveau 2

Annexe 11

Projet signalétique niveau 2b

Annexe 12

Devis de réalisation des panneaux niveau 2