

# La communication au service de l'IST

## Journée ISIDORA



# LA COMMUNICATION AU SCD Lyon 1



2005-2008 : deux missions transversales :

- « communication » avec pour axes forts la communication interne et la signalétique
- « culture » avec pour axes forts la Fête de la science et les débats du campus.

2008 : axe principal : communication autour du chantier, notamment au moyen d'un blog

2009 : nouvelle mission : « communication-valorisation » (y compris la programmation culturelle) avec pour axes forts : les animations scientifiques et la communication externe (notamment en ligne)

La mission communication-valorisation dépend directement de la directrice et participe à l'équipe de direction

- Responsable de la mission : Raphaëlle Bats : conservateur (90% comm-valo + 10% service public et formation des usagers)
  - Appui communication et programmation culturelle : Florence Gaume : bibliothécaire (50% comm-valo+ 20 % service public + 30 % collections)
  - Appuis signalétique et affichage en salle : Véronique Parent et Karine Béniméli : magasiniers (10% chacune)
  - Et de l'aide dans tous les services...
- 
- Pour voir l'organigramme : [ici](#)

# Objectifs (1/3)

## Communiquer = Valoriser

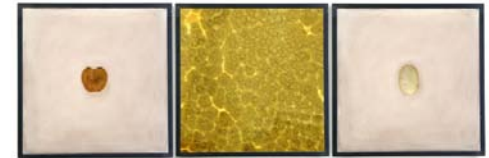
- Quoi ? Les services, les personnes, les collections, tout ce que fait la BU.
- Après de qui ? Etudiants, enseignants-chercheurs, personnel administratif, grand public, les autres bibliothèques, les autres universités
- Pourquoi faire ? Que nos services, collections...atteignent leur public. Nous travaillons pour les étudiants, notamment les moins aisés, pas seulement pour une élite déjà au fait de ce que nous proposons. **Valoriser pour que nos valeurs ne soient pas seulement un discours.**
- Actions : rencontrer les association étudiantes, promouvoir le portaildoc aux composantes de l'UCBL, assurer une diffusion de l'information en salle et hors de la BU, faire sortir l'info sur la BU de la BU, valoriser nos collections sur place et via les blogs ou netvibes...

Exemples : [lettre d'information mensuelle](#) à destination des enseignants et étudiants, [facebook](#), [blog BU](#), [blog fonds anciens](#)...

# Objectifs (2/3)

## Communiquer = Animer

- Participer de cette mission des universités qu'est la diffusion de la culture scientifique et technique (CST).
- Être plus qu'un lieu d'exposition, être aussi création d'événements.
- Nous poser comme agents scientifiques dans l'université.
- Moyen de valoriser nos savoir-faire et nos collections (fonds patrimoniaux notamment, mais pas seulement)
- Actions : composer une programmation, mettre en place des partenariats, mise en œuvre, réalisation d'un agenda bimestriel, mise à jour de l'agenda du portail doc + agenda google + agenda facebook, envoi des communiqués de presse, réalisation des affiches, en assurer les diffusion
- Exemple : [L'agenda culturel de la BU Lyon 1](#)



# Objectifs (3/3)

## Communiquer = Communiquer

- La communication est un outil au service de la valorisation et de l'animation.
- La communication interne : transfert des informations dans un SCD de 11 BU (100 agents), disséminées sur plusieurs départements, de disciplines différentes et travaillant avec des outils non compatibles.
- Les campagnes de communication externe : Libqual, Opération silence, Ouverture de la nouvelle BU...
- Donner les outils aux collègues pour pouvoir communiquer entre eux et avec les usagers
- Exemples : mettre en place des listes de diffusion et les tenir à jour, organiser un intranet correspondant aux besoins, assurer des réunions de transmission d'informations, proposer des modèles de documents au logo de la BU

Pour faire de votre **bibliothèque**  
autre chose que des **mots...**



Campagne Libqual 2010



# Les difficultés

- *Propres au SCD* : grand établissement, disséminé...
- *Propres à l'UCBL* : grand établissement, disséminé...
- *Propres aux enseignants-chercheurs* qui croulent sous les mails notamment .
- *Propres aux étudiants* qui reçoivent des infos de tous les services de l'université et en même temps qui utilisent de moins en moins leur boîte mail...
- *Propres aux bibliothèques* : la communication est parfois considérée comme un + dont on peut se passer quand il y a fort à faire en matière de service public, acquisitions...
- *Propres à l'organisation du travail* : plus on communique, plus on a de travail, puisque la promotion d'un service augmente en général sa charge de travail.
- *Propres à la communication* : elle ne s'arrête jamais et demande une hyperréactivité

MAIS ce sont ces difficultés dont on doit se saisir pour faire une communication adaptée aux situations et aux publics.

# Plan de communication

- **Quoi ?** Le plan de communication est une description argumentée d'actions à mener en fonction d'objectifs clairement identifiés et en tenant compte des difficultés et des moyens humains, matériels et organisationnels, avérés ou souhaités.
  
- **Comment ?**
  - ✓ Six mois de rédaction,
  - ✓ 32 pages,
  - ✓ nécessité d'avoir déjà une vision de son travail : enjeux, difficultés, besoins.
  
- **Quelle utilisation ?**
  - ✓ Outils de suivi du travail
  - ✓ Outils de compréhension des enjeux.
  - ✓ Outils politique envers les collègues, la direction, l'université
  - ✓ Outils de transmission quand on quitte le poste
  
- Le plan de communication du SCD Lyon 1 est en cours de validation.



## Ce que l'on peut compter...

- Visibilité sur le net (alertes google + veille pour la surveillance, intégration de chaque lien dans un compte delicious, ajout de tags, comptabilisation annuelle)
- Visiteurs des événements culturels
- Visiteurs des pages facebook, twitter et blogs
- Nombre de visites organisées de la BU et nombre de visiteurs
- Nombre de stands de présentation de la BU (journées d'accueil des nouveaux personnel Lyon 1, des nouveaux collègues de la BU, des nouveaux enseignants-chercheurs, journées des étudiants...)
- Nombre d'intervention de la BU dans les séminaires enseignants ou devant les associations étudiantes
- À Lyon 1, on ne compte pas la quantité de documents produits (affiches en salle, agenda mensuel, guides du lecteur...)

Et ce que l'on ne peut pas compter !

- Les associations étudiantes qui nous rappellent automatiquement l'année suivant la mise en place d'une plaquette
- Les enseignants de physique qui nous demandent d'intervenir dans leur séminaire
- Les réactions sur le forum des étudiants
- ISIDORA qui nous demande d'intervenir à leur table ronde
- ....



**Raphaëlle Bats : [raphaelle.bats@univ-lyon1.fr](mailto:raphaelle.bats@univ-lyon1.fr)**

**28 Juin 2010**

