

Ludivine Martins ; Emilie Muller ; Céline Yerly

MISE EN VALEUR ET SIGNALÉTIQUE DU LIBRE-ACCÈS

A LA BIBLIOTHÈQUE MUSICALE DE LA VILLE DE GENÈVE



Travail de diplôme présenté au
Département Information documentaire
Haute Ecole de Gestion de Genève

Genève, 2005

RESUME

Ce travail de diplôme a comme objectif principal de valoriser et de promouvoir la Bibliothèque musicale, ses collections et son nouvel espace de libre-accès auprès de son public, afin d'en optimiser l'utilisation. Ce travail de valorisation doit aboutir à la mise en place d'une stratégie promotionnelle, à des propositions de signalétique et à la conception d'un flyer. Pour ce faire, l'analyse marketing de la Bibliothèque musicale a permis de comprendre son fonctionnement interne, son environnement externe et le comportement de son public. Elle a contribué à l'identification d'éléments clés sur lesquels baser une stratégie promotionnelle et un plan d'action et de communication. De cette base stratégique découlent deux moyens de promotion visant à promouvoir la Bibliothèque musicale et ses collections. Le flyer a pour but de donner des informations générales sur la bibliothèque, ses collections et ses services, alors que la signalétique a, quant à elle, l'objectif de mettre en valeur les collections du libre-accès et de la salle de lecture, afin de permettre aux lecteurs de s'orienter facilement dans les deux espaces et dans la classification.

Mots-clés

Bibliothèque musicale – Libre accès – Marketing – Mise en espace – Signalétique – Optimisation – Utilisation – Promotion – Usager – Utilisateur

Mandant

Bibliothèque musicale de la Ville de Genève
Rue du Général-Dufour 16
CH-1204 Genève

Personne responsable : Tullia Guibentif

Conseillère pédagogique : Evelyne Deferr

« Les propos émis dans ce travail n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs »

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes qui nous ont soutenues dans l'élaboration de notre mémoire, dont notamment :

Mesdames Tullia Guibentif, Bénédicte Baud, Jessica Berrini, Patricia Déléamont,
Fabienne Grandjean et Muriel Hermenjat
*Notre mandante et les collaboratrices de la Bibliothèque musicale de la Ville de
Genève pour les conseils et leur relecture*

Madame Evelyne Deferr et Monsieur Michel Gorin
*Notre conseillère pédagogique et notre responsable des études pour leurs conseils,
leur encadrement et leur disponibilité*

Madame Danielle Duperrex
Pour avoir accepté d'être l'expert-juré de notre mémoire

Madame Sidonie Carillat
Pour son aide et sa collaboration dans le domaine de la signalétique

Alex Bosshart, Alexandre Martins et Sophie Yerly
Pour avoir accepté de relire notre mémoire

Sylvie Blanc, Sophie Bézieau, Danielle Buysens, Nathalie Chaix, Daniel Galasso,
Marie-Pierre Gillieron, Olivier Gloor, Renate Holz, Alain Jacquesson,
Catherine Jotterand, Marie-Noëlle Mauris, Patrick Perret, Federica Rusconi, et
Jacques Tchamkerten
Pour leur accueil, leur disponibilité et la qualité de leurs informations

Et merci également au Café de la Maison des Arts du Grütli

TABLE DES MATIERES

1. CONTEXTE GENERAL DE LA BIBLIOTHEQUE MUSICALE DE LA

VILLE DE GENEVE

1.1. La Bibliothèque musicale de la Ville de Genève	11-12
1.2. Historique	12-13
1.3. Mission	13
1.4. Le fonds	14-16
1.5. Projets	16-17

2. INTRODUCTION

2.1. Mandat	17-22
<i>2.1.1. Pourquoi créer un libre-accès ?</i>	<i>17</i>
<i>2.1.2. Quelles contraintes un libre-accès représente-t-il ?</i>	<i>18</i>
2.2. Objectifs du mandat	22-23
<i>2.2.1. Objectif final</i>	<i>22</i>
<i>2.2.2. Objectifs spécifiques</i>	<i>22</i>

3. ANALYSE MARKETING DE LA BIBLIOTHEQUE MUSICALE DE LA VILLE DE GENEVE

3.1. Analyse interne	24-42
<i>3.1.1. Introduction</i>	<i>24</i>
3.1.1.1. Méthodologie	24
<i>3.1.2. Les ressources</i>	<i>25</i>
3.1.2.1. Ressources matérielles	25
3.1.2.2. Ressources humaines	31
3.1.2.3. Ressources financières	33
<i>3.1.3. L'activité</i>	<i>33</i>
3.1.3.1. Les services actuels	34

3.1.3.2. Les services à développer	35
<i>3.1.4. La gestion</i>	38
3.1.4.1. Gestion des collections	39
3.1.4.2. Services publics	40
3.1.4.3. Gestion administrative et formation	40
<i>3.1.5. Observations</i>	41
3.2. Analyse externe	43-69
<i>3.2.1. Introduction</i>	43
3.2.1.1. Méthodologie	43
<i>3.2.2. Les tutelles et hiérarchies</i>	44
3.2.2.1. La Bibliothèque musicale et le Département des affaires culturelles	45
3.2.2.2. La Bibliothèque musicale et la Bibliothèque publique et universitaire	46
<i>3.2.3. Les fournisseurs, partenaires et concurrents</i>	48
3.2.3.1. Fournisseurs	48
3.2.3.1.1. Fournisseurs de matériel de bureau et de mobilier	48
3.2.3.1.2. Fournisseurs documentaires	49
3.2.3.1.3. Fournisseurs de matériel pour la conservation et l'équipement	51
3.2.3.2. Partenaires	53
3.2.3.2.1. Partenaires au niveau des animations	58
3.2.3.2.2. Partenaires au niveau des associations et listes de discussions	59
3.2.3.2.3. Institutions musicales de référence	61

3.2.3.3. Concurrents	65
3.2.4. <i>Observations</i>	66
3.3. Analyse des publics	69-98
3.3.1. <i>Introduction</i>	69
3.3.1.1. Méthodologie	70
3.3.2. <i>Identification des publics</i>	71
3.3.2.1. Public interne	71
3.3.2.2. Public externe	73
3.3.2.3. Public potentiel	75
3.3.2.4. Non-utilisateurs	76
3.3.3. <i>Les critères d'analyse du public</i>	76
3.3.4. <i>Les méthodes d'analyse</i>	77
3.3.4.1. Questionnaires	77
3.3.4.1.1. Dépouillement des questionnaires utilisateurs	79
3.3.4.2. Chemin des lecteurs	87
3.3.4.2.1. Dépouillement du chemin des lecteurs	88
3.3.4.2.2. Synthèse	89
3.3.5. <i>Observations</i>	90
3.3.6. <i>La segmentation des publics</i>	91
3.4. Résultats obtenus et observations	99-105
3.4.1. <i>Opportunités</i>	99
3.4.2. <i>Menaces</i>	100
3.4.3. <i>Eléments sur lesquels baser une stratégie de promotion et communication</i>	103

3.4.3.1. Collaboration	103
3.4.3.2. Promotion	104
3.4.3.3. Valorisation	105
4. PROPOSITION D'UNE STRATEGIE DE PROMOTION DE LA BIBLIOTHEQUE MUSICALE DE LA VILLE DE GENEVE	
4.1. Introduction	105
4.2. Scénarios de stratégie promotionnelle et de communication	105-123
4.2.1. <i>Fidéliser le public actuel de la Bibliothèque musicale</i>	105
4.2.2. <i>Elargir le public actuel de la Bibliothèque musicale</i>	112
4.2.3. <i>Optimiser l'image de la Bibliothèque musicale</i>	116
4.3. Plan et objectifs de communication	121-123
5. VALORISATION DES COLLECTIONS : LE LIBRE-ACCES	
5.1. Introduction	124-125
5.1.1. <i>Méthodologie</i>	125
5.2. Mise en espace des collections	125-140
5.2.1. <i>Configuration visant à disposer les ressources par spécialisation (hypothèse A)</i>	125
5.2.1.1. Emplacement des collections dans la salle de lecture	126
5.2.1.2. Emplacement des collections dans l'espace libre-accès	128
5.2.2. <i>Configuration visant à favoriser la découverte (hypothèse B)</i>	131
5.2.2.1. Emplacement des collections dans la salle de lecture	132
5.2.2.2. Emplacement des collections dans l'espace libre-accès	134
5.2.3. <i>Configuration actuelle</i>	137

5.2.3.1. Emplacement des collections dans la salle de lecture	137
5.2.3.2. Emplacement des collections dans l'espace libre-accès	139

6. VALORISATION DES COLLECTIONS : LA SIGNALÉTIQUE

6.1. Introduction	141-142
<i>6.1.1. Méthodologie</i>	142
6.2. Proposition de signalétique pour la configuration visant à disposer les ressources par spécialisation (hypothèse A)	143-158
<i>6.2.1. Signalétique directionnelle</i>	143
<i>6.2.2. Signalétique relative aux ressources matérielles et documentaires</i>	145
<i>6.2.3. Signalétique pour les étagères</i>	147
<i>6.2.4. Signalétique pour la classification</i>	148
<i>6.2.5. Signalétique pour les rayonnages</i>	150
<i>6.2.6. Signalétique complémentaire</i>	153
6.2.6.1. Banque de prêt	153
6.2.6.2. OPAC	154
6.2.6.3. Classification	154
6.2.6.4. Zones spécifiques	155
6.2.6.5. Rangement	156
6.2.6.6. Accès non autorisé	158
6.3. Budget pour la signalétique de l'hypothèse A	159-162
6.4. Proposition de signalétique pour la configuration visant à favoriser la découverte (hypothèse B)	163-167
<i>6.4.1. Signalétique directionnelle</i>	163
<i>6.4.2. Signalétique pour les étagères</i>	164
<i>6.4.3. Signalétique complémentaire</i>	166
6.4.3.1. Banque de prêt	166

6.4.3.2. Zones spécifiques	167
6.5. Budget pour la signalétique de l'hypothèse B	168-171
6.6. Proposition de signalétique pour la configuration actuelle	172-173
6.6.1. <i>Signalétique directionnelle</i>	172
6.6.2. <i>Signalétique complémentaire</i>	173
6.6.2.1. Banque de prêt	173
6.7. Budget pour la signalétique de la configuration actuelle	174-177
6.8. Recommandations générales sur la signalétique	178
7. PROMOTION DE LA BIBLIOTHEQUE ET DE SON NOUVEAU LIBRE-ACCES	
7.1. Promotion	179-186
7.1.1. <i>Introduction</i>	179
7.1.2. <i>Le flyer</i>	179
7.1.2.1. Méthodologie	179
7.1.2.2. Elaboration	181
7.1.2.3. Création des prototypes	184
7.1.2.4. Création du flyer	185
7.1.2.5. Diffusion	186
8. CONCLUSION	
8.1. Perspectives de développement	187-189
8.1.1. <i>Libre-accès</i>	187
8.1.2. <i>Collaboration</i>	187
8.1.3. <i>Nouveaux services</i>	188
8.1.4. <i>Promotion et valorisation</i>	188

8.2. Méthodologie utilisée 189-190

8.3. Stratégie de travail 190-191

8.4. Difficultés rencontrées 191-192

9. SOURCES

9.1. Bibliographie 193-198

9.2. Webographie 199-204

9.3. Institutions de référence 204-205

1. CONTEXTE GENERAL DE LA BIBLIOTHEQUE MUSICALE DE LA VILLE DE GENEVE

1.1. La Bibliothèque musicale de la Ville de Genève

Offrir à tous les musiciens, qu'ils soient amateurs chevronnés, débutants ou professionnels, la possibilité d'emprunter à domicile des partitions est novateur. Un choix de près de [40'000] partitions dans tous les genres de musique permet aux utilisateurs de la bibliothèque de développer leurs connaissances du répertoire, de découvrir de nouveaux compositeurs, d'élargir leur horizon musical en explorant d'autres musiques que celle qu'ils interprètent habituellement, ou simplement de faire de la musique pour le plaisir¹.

La Bibliothèque musicale de la Ville de Genève est une bibliothèque publique, ouverte à tous, qui est aussi bien destinée aux musiciens amateurs que professionnels, aux particuliers qu'aux orchestres. Elle met à disposition une collection de près de 40'000 partitions couvrant un large éventail de genres musicaux, allant du trio au grand orchestre symphonique, du lied à l'opéra, en passant par le solfège, la chanson ou la méthode instrumentale.

Tous les genres musicaux sont représentés. La musique classique constitue cependant, pour des raisons historiques, la plus grande partie de ses collections. Toutefois, cette tendance va au fur et à mesure s'atténuer, car depuis 1992, la bibliothèque acquiert également des partitions de variétés – chansons, jazz, rock, etc. –, ainsi que des partitions de musique traditionnelle ou ethnique. La volonté de la Bibliothèque musicale est d'offrir une large couverture thématique, afin de couvrir au maximum les différents besoins musicaux de ses lecteurs.

La mission de la Bibliothèque musicale n'est pas seulement de mettre à disposition

¹ Citation tirée de « *Da capo... à la Bibliothèque musicale : la bibliothèque fête ses 10 ans à la Maison des arts du Grütli* ». Voir bibliographie : référence 29

une importante collection de musique imprimée, elle doit également conserver des documents d'archives, qui représentent un véritable patrimoine historique et musical.

Ce fonds est essentiellement composé de programmes, d'affiches et de partitions anciennes retraçant la vie musicale genevoise du siècle passé à nos jours.

1.2. Historique

1962 : Fondation de la « *Bibliothèque musicale du Service des spectacles et concerts de la Ville de Genève* » par Angelo Galletti, qui, grâce à ses compétences de musicien et à sa passion de collectionneur, pose les jalons de ce qui sera la future Bibliothèque musicale de la Ville de Genève.

Jusqu'en 1994, lorsque cette tâche sera déléguée à la bibliothèque de la Radio Suisse romande (RSR), elle fonctionne comme bibliothèque d'orchestre et doit principalement préparer et gérer les matériels d'orchestre pour les concerts organisés par la Ville de Genève.

1973 : La Bibliothèque reçoit en dépôt les collections du Grand Théâtre dispersées après l'incendie de 1951 et continue aujourd'hui de les récolter régulièrement.

1989 : La Bibliothèque s'installe à la Maison des Arts du Grütli et s'appelle dorénavant « *Bibliothèque musicale de la Ville de Genève* ». Tout en conservant ses anciennes fonctions, elle s'ouvre complètement au public et ses partitions peuvent dès lors être empruntées par tous.

1992 : L'institution diversifie ses collections en acquérant des partitions de variétés – chansons, jazz, rock, etc. –, ainsi que des partitions de musique traditionnelle ou ethnique.

1993 : La bibliothèque sert de dépôt pour le fonds de la Radio Suisse romande de Genève.

1997 : Le catalogue devient informatisé, les documents sont répertoriés et

accessibles depuis les ordinateurs de la bibliothèque, mais aussi à distance grâce à Internet. La même année, elle rejoint le réseau des bibliothèques romandes et tessinoises (RERO).

1998 : La bibliothèque change de service et est rattachée à la Bibliothèque publique et universitaire, ce qui lui permet de mettre à profit une collaboration accrue en matière de gestion des collections avec un catalogue informatique commun.

2000 : Début de la réflexion sur un projet de libre-accès aux documents pour les lecteurs, ce qui leur permettrait de choisir les partitions en les feuilletant et en les consultant directement dans les rayons, sans passer par l'intermédiaire des bibliothécaires.

2005 : Numérisation du catalogue manuel, mise en place de l'espace libre-accès : acquisition du mobilier et déménagement du fonds documentaire prévu pour le libre-accès.

1.3. Mission

La Bibliothèque musicale a pour mission la gestion d'une collection de musique imprimée. Elle constitue, conserve et met à disposition des musiciens, des orchestres et du public un fonds de partitions. Elle met en valeur ses collections par des animations ponctuelles. Elle gère également un fonds d'archives sur les activités musicales genevoises.

1.4. Le fonds

Le fonds de la Bibliothèque musicale est composé essentiellement de musique imprimée, mais il comprend également une collection importante d'archives, de périodiques, de livres et de documents multimédia liés au domaine musical. Si la musique imprimée forme le noyau central de la collection de la Bibliothèque musicale, il s'agit en réalité de partitions sous différentes formes, celles-ci variant

selon l'usage que l'on désire en faire. Voici ci-dessous une liste de définitions des différents types de partitions présents à la Bibliothèque musicale.

- **Partition**

*Terme général s'appliquant à toutes mises par écrit d'un morceau de musique, mais impliquant généralement le fait que toutes les parties y soient représentées de manière synoptique*². La partition est destinée à la lecture, à l'étude ou à la direction d'orchestre. Elle permet de lire sur la même page, superposées verticalement, toutes les portées musicales des différents instruments qui participent à une œuvre. Plus de 5'000 partitions de cette forme sont conservées à la bibliothèque.

- **Réduction**

On appelle réduction, *l'opération consistant, soit par écrit, soit à vue, à ramener une partition d'orchestre aux dimensions d'une partition de piano ou d'un instrument analogue, pour en permettre soit l'exécution par un seul instrumentaliste, soit une lecture plus aisée, tout en renonçant à signaler les détails de l'instrumentation*³. La bibliothèque possède plus de 4'000 réductions d'opéras, d'opérettes et de cantates. Il s'agit d'un fonds très riche, provenant essentiellement des collections du Grand Théâtre de Genève.

- **Matériel d'exécution**

*Ensemble des partitions et parties, manuscrites ou imprimées, qui sont nécessaires pour l'étude et l'exécution d'une œuvre musicale*⁴. Le matériel d'exécution est utilisé par un ensemble de plusieurs musiciens pour exécuter une œuvre musicale. Le matériel d'exécution, aussi appelé matériel d'orchestre, est composé de toutes les partitions nécessaires pour les musiciens : la partition de direction pour le chef et les différentes parties pour chaque instrumentaliste.

La bibliothèque met à disposition des orchestres et des chorales une collection de

² Définition tirée du *Dictionnaire de la musique*. Voir bibliographie : référence 30

³ Op. cit.

⁴ Définition tirée du *Dictionnaire pratique et historique de la musique*. Voir bibliographie : référence 31

6'400 matériels d'exécution.

- **Les autres partitions**

Les quelques 15'000 autres partitions de la bibliothèque, désignées également par le terme de « partition » – mais dans son sens générique cette fois – sont réparties entre la musique instrumentale pour un ou deux interprètes, la musique vocale pour une ou deux voix avec ou sans accompagnement (mélodies, airs, chansons...) et la musique de chambre. Ces partitions se présentent sous la forme d'une portée musicale – voire d'une double portée pour les instruments à clavier – et sont utilisées par un musicien pour exécuter un morceau avec son instrument.

- **Jazz et musique de variétés**

Quelque 1'600 partitions de variétés sont disponibles à la bibliothèque. La présentation musicale de ces dernières va de la simple ligne méthodique avec les accords, jusqu'à la partition avec tous les instruments notés verticalement. Les plus courants se présentent sous forme de réduction pour une voix ou une ligne méthodique, avec un accompagnement au clavier ou à la guitare. En ce qui concerne le jazz, il s'agit d'une musique en grande partie improvisée, dont la notation préalable à l'interprétation fait souvent défaut, ou se réduit à une notation succincte (thème, accords, etc.).

- **Musique traditionnelle**

On trouve dans le commerce des éditions qui retranscrivent en notation musicale la musique folklorique, ethnique ou traditionnelle.

Cette musique est d'ailleurs souvent éditée sous forme d'arrangements ou d'adaptations. Beaucoup de chansons populaires de tous les pays sont proposées à la bibliothèque, ainsi que des danses folkloriques et des méthodes d'instruments.

- **Livrets**

Ouvrage littéraire, en vers ou en prose, destiné à être mis en musique en vue de la composition d'un opéra, d'un opéra bouffe, d'un opéra-comique, d'une opérette ou

*d'un ballet*⁵. Un livret est un texte sur lequel est composée la musique d'une œuvre lyrique. Quelque 1'500 livrets d'opéras et d'opérettes sont conservés à la bibliothèque, certains datant du 18^e siècle.

1.5. Projets

En parallèle à son projet de libre-accès, la Bibliothèque musicale souhaite atteindre plusieurs objectifs pour 2005. Parmi les principaux, on peut citer :

La définition d'outils de gestion pour sa collection :
mise en place d'une politique d'acquisition, de sélection et de désherbage

La numérisation du fichier manuel : création d'une gestion documentaire pour la mise à disposition des fiches sur Internet

L'uniformisation de son catalogue : recatalogage dans Virtua des ouvrages destinés au libre-accès

La mise en place d'outils promotionnels efficaces :
modification et élargissement des informations se trouvant sur le site web de la Bibliothèque publique et universitaire

2. INTRODUCTION

2.1. Mandat

⁵Définition tirée du *Dictionnaire de la musique*. Voir bibliographie : référence 30

Le mandat proposé par la Bibliothèque musicale de la Ville de Genève s'inscrit dans le cadre de l'ouverture d'un nouvel espace en libre-accès. Il a pour but général de valoriser la bibliothèque et l'espace de libre-accès auprès de son public, afin de mettre en valeur ses collections et d'offrir à ses utilisateurs la meilleure utilisation possible des ressources offertes.

Dans le cadre général de promotion et de valorisation de la Bibliothèque musicale, nous devons mettre en place un système de signalétique permettant aux utilisateurs de s'orienter facilement dans le nouvel espace créé. Nous allons également traiter de l'aspect de promotion du libre-accès et de la Bibliothèque musicale en créant un outil de communication («flyer»), permettant d'informer le public sur l'utilisation de la bibliothèque et de ses ressources.

2.1.1. Pourquoi créer un libre-accès ?

Aujourd'hui le fonds documentaire de la Bibliothèque musicale de la Ville de Genève est stocké dans des magasins fermés, ce qui signifie que les utilisateurs doivent obligatoirement passer par le catalogue pour trouver les ressources qui leur sont nécessaires, et en noter les références qu'ils transmettent ensuite aux bibliothécaires.

L'avantage majeur d'un tel système de classement est que les documents sont rangés par format, ce qui permet de conserver un nombre de documents plus élevé que dans un système de libre-accès. Les documents sont en effet rangés par taille, serrés les uns contre les autres, ce qui a l'avantage de prendre peu de place et de préserver les documents des usures dues à de fréquentes manipulations.

Mais le plus grand inconvénient de ce système de classement est que les lecteurs n'ont aucun contact direct avec les documents ; il leur est donc impossible d'avoir une vision d'ensemble de la collection disponible.

Le fait d'introduire un espace de libre-accès avec une partie de la collection démontre la volonté de la Bibliothèque musicale de pallier ce problème. En effet, le personnel de l'institution souhaite permettre aux lecteurs de flâner dans les

rayonnages, de faire leur choix livre en main, de développer leur esprit de découverte et par la même occasion d'augmenter leur autonomie. Le passage à un système de libre-accès est un grand pas pour la Bibliothèque musicale, car il lui permet d'être sur un pied d'égalité avec les bibliothèques publiques modernes où le libre-accès est en principe la norme.

2.1.2. Quelles contraintes un libre-accès représente-t-il ?

Il est clair que la mise sur pied d'un espace de libre-accès demande beaucoup de temps, car il faut penser à la gestion documentaire générale que cela implique. Le fait de trouver le local nécessaire n'est pas synonyme de la résolution complète du problème, car il faut également penser à :

- La sélection des documents destinés au libre-accès

Les documents destinés au futur libre-accès ont été sélectionnés dans le fonds documentaire existant en fonction de leur actualité et/ou de leur forte demande de la part des utilisateurs. D'autre part, des documents jusqu'alors peu empruntés sortiront de la bibliothèque, et ce notamment en raison de la visibilité que leur confère le libre-accès.

La quasi-totalité des nouvelles acquisitions sera automatiquement destinée à alimenter le fonds du libre-accès.

La sélection des documents a débuté à la fin de l'année 2002 et se poursuit encore aujourd'hui ; 6'000 documents (15 % du fonds total) ont d'ores et déjà été choisis pour intégrer les rayons du libre-accès. Ce fonds augmentera au fur et à mesure de l'accroissement annuel et pourra aller jusqu'à 10'000 documents, ce qui représente 25 % du fonds. Ce nombre atteint, les questions de désherbage et de tri des ouvrages seront abordées.

- L'adoption d'un système de classification adéquat

Après plusieurs enquêtes auprès d'institutions apparentées⁶ et une longue réflexion ayant fait l'objet d'un travail de diplôme⁷, la Bibliothèque musicale a choisi la nouvelle classification appelée PCDM 4 (Principes de classement des documents musicaux). L'adoption de ce nouveau système de classement, débuté également à la fin de l'année 2002, nécessite un énorme travail de la part des bibliothécaires, d'une part au niveau de la reconversion des anciennes cotes aux nouvelles ainsi qu'à celui de l'étiquetage, et d'autre part au niveau du déplacement physique des documents dans les magasins. Ce dernier a été facilité grâce à l'utilisation de fiches fantômes permettant de ne pas perdre de vue ces documents.

Cadre de classement de la PCDM	
0	Méthodes et ouvrages didactiques
1	Musique d'influences afro-américaines
2	Rock et genres apparentés
3	Musique classique
5	Genres musicaux divers
6	Musique de film, Comédie musicale
8	Chanson et variétés internationales
9	Musique du monde

- L'acquisition d'un nouveau mobilier

En 2002, l'idée de la création du libre-accès ayant été intégrée par les membres de la direction, le personnel de la Bibliothèque musicale a pris contact avec une

⁶ Parmi ces institutions, on peut nommer la Médiathèque de la Cité de la Musique de Paris, possédant également un grand nombre de documents de musique imprimée, et qui utilise la classification PCDM

⁷ Voir bibliographie : référence 25

entreprise spécialisée, le Service suisse aux bibliothèques (SSB), pour l'établissement d'un devis permettant ainsi de donner un ordre d'idée concernant le budget nécessaire devant être alloué au mobilier.

Leurs choix ont été quelque peu restreints par les moyens et la place à disposition, mais ils l'ont surtout été par la particularité des documents que le mobilier devait contenir. En effet, les partitions sont des documents fragiles et la plupart d'entre elles ne sont pas pourvues d'un quelconque renforcement, même si des fourres récemment acquises devraient résoudre en partie ce problème. Par conséquent, il a fallu choisir des étagères possédant de nombreux compartiments pouvant être mobiles. Ces derniers pallient ainsi aux éventuels affaissements des documents et offrent de multiples possibilités d'adaptation aux rangements.

- L'arrangement physique des collections

En ce qui concerne l'arrangement physique des collections dans le nouvel espace de libre-accès, il a fallu réfléchir au fait que des étagères seront disposées aussi bien dans la salle de libre-accès que dans l'actuelle salle de consultation. Cette disposition physique des étagères va engendrer une sorte de décentralisation des documents. De plus, il semble plus simple pour les utilisateurs de respecter le classement numérique pour que ce dernier conserve un sens ou du moins une certaine logique. Pour l'instant, la solution choisie est d'installer la cote « 0 », qui concerne les méthodes et ouvrages didactiques (le plus souvent des livres), ainsi que la cote « 9 », qui traite de la musique du monde, dans la salle de consultation. Cette solution permet de mettre en évidence ces ouvrages et de garder une continuité au niveau de la classification en disposant les cotes de « 1 » à « 8 » (essentiellement des documents de musique imprimée) dans la salle du libre-accès.

- La création d'une signalétique pertinente qui permettra aux utilisateurs de se déplacer aisément dans le nouvel espace

Comme toute autre signalisation, la signalétique en bibliothèque doit permettre aux lecteurs de se repérer facilement dans un espace (qu'il soit de niveau physique ou

intellectuel) et de pouvoir ainsi se déplacer aisément dans les rayons et dans le nouvel espace en général. En effet, la signalétique a comme principale fonction d'aider les lecteurs à s'orienter dans une institution.

- **L'aspect de promotion et de communication qui informe et renseigne les utilisateurs actuels et potentiels**

La création de tout nouvel espace d'une bibliothèque perd de son sens si une stratégie de promotion n'est pas mise en place, qui plus est si ce dernier est destiné au public – comme c'est le cas pour le libre-accès –.

Il nous faudra donc créer un document de promotion destiné à informer et à renseigner les utilisateurs actuels et potentiels sur le changement majeur que va subir la Bibliothèque musicale. Le flyer aura comme rôle de promouvoir et de valoriser la Bibliothèque musicale dans son ensemble.

2.2. Objectifs du mandat

2.2.1. Objectif final

Le travail de diplôme de la Bibliothèque musicale de la Ville de Genève a comme objectif final de valoriser la bibliothèque auprès de son public, ses collections et son espace de libre-accès nouvellement créé, afin d'en optimiser l'utilisation.

2.2.2. Objectifs spécifiques

1. *Établir une stratégie en se basant sur les éléments ressortant de l'analyse marketing*

Identifier les opportunités apparues dans l'environnement externe liées à l'évolution de la bibliothèque (promotion, optimisation de l'utilisation des ressources, dynamique)

Identifier les opportunités perçues suite à l'analyse interne et à l'analyse de l'existant en matière de stratégie et de moyens promotionnels existants (graphisme)

Segmenter le public en fonction de ses caractéristiques et ses besoins, afin d'adapter l'offre de la bibliothèque à ses attentes (communication plus adaptée)

2. *Proposer une stratégie de promotion ainsi qu'un plan d'action sur la base de l'analyse marketing*

Formuler des scénarios de stratégie promotionnelle et de communication adaptés à la mission et aux objectifs de l'établissement – en particulier la mise en valeur des collections – en fonction de tous les éléments découlant des différentes phases de l'analyse marketing

Formuler des objectifs de communication et établir un plan de communication adapté aux différentes caractéristiques des utilisateurs réels et potentiels

3. *Valoriser les collections : concevoir et réaliser une signalétique*

Etablir des concepts d'orientation permettant aux utilisateurs de s'orienter aisément dans les deux niveaux suivants :

I. *Niveau physique* : orientation dans les différents espaces – libre-accès, salle de lecture, banques de prêt/de retour –

II. *Niveau intellectuel* : orientation dans la classification du libre-accès

Obtenir un devis de la part de graphistes pour ces deux

signalétiques

Réaliser une partie de la signalétique : panneaux et étiquettes d'orientation sur les rayonnages permettant une orientation du lecteur dans l'institution, mais facilitant également le travail de rangement et d'inventaire des bibliothécaires

4. *Valoriser la bibliothèque et son nouveau libre-accès*

Réalisation d'un outil de communication, en fonction du plan de communication, visant à promouvoir et à valoriser la bibliothèque (flyer)

3. ANALYSE MARKETING DE LA BIBLIOTHEQUE MUSICALE DE LA VILLE DE GENEVE

3.1. Analyse interne

3.1.1.Introduction

Dans l'analyse interne, nous allons examiner et évaluer le fonctionnement interne de la Bibliothèque musicale, en nous basant essentiellement sur les éléments pouvant avoir un impact au niveau des actions et des stratégies. Nous allons faire un point sur les ressources matérielles, humaines et financières dont la Bibliothèque musicale dispose. Nous allons également nous pencher sur l'activité de la Bibliothèque musicale ainsi que sur ses services et sa gestion.

Cette analyse nous permettra de sortir des éléments-clés nécessaires à l'établissement d'une stratégie promotionnelle.

3.1.1.1.Méthodologie

Pour cette partie de l'analyse, nous avons procédé en trois temps. Nous avons tout d'abord eu un entretien avec Tullia Guibentif, la responsable de la Bibliothèque musicale, pour connaître les différentes ressources (humaines, matérielles, financières) qui sont à la disposition de la bibliothèque. Nous avons ensuite listé les services actuels de la Bibliothèque musicale, puis, afin d'obtenir des informations plus ciblées et plus précises sur le fonctionnement de la Bibliothèque musicale, nous avons élaboré deux questionnaires⁸. Grâce à ces derniers, nous avons pu traiter divers aspects, tels que : les services proposés (assistance, formation, offre documentaire, etc.), la concurrence, la collaboration ou encore la promotion.

Nous avons pu par ce biais identifier les services qui sont à développer dans le futur. Pour ce faire, nous avons mené des entretiens individuels avec Mme Guibentif et Mme Hermenjat. Nous avons décidé de questionner ces collaboratrices

⁸ Voir annexe 1 et 2 : Questionnaire destiné aux collaborateurs / Questionnaire supplémentaire destiné aux collaborateurs

en raison de leur ancienneté dans l'institution, et par conséquent de leur bonne connaissance de cette dernière et de son fonctionnement.

Nous avons aussi opté pour ce choix au vu de leurs responsabilités professionnelles : Mme Guibentif étant responsable de la bibliothèque et Mme Hermenjat s'occupant aussi bien des archives, des animations que du libre-accès.

3.1.2.Les ressources

3.1.2.1 Ressources matérielles

Les locaux

La Bibliothèque musicale se trouve au premier étage de la Maison des Arts du Grütli. Ce bâtiment est une ancienne école bâtie entre 1871 et 1873 sur les plans de l'architecte Georges Matthey. En 1987-1989, la Maison des Arts du Grütli est transformée et inaugurée en tant que nouvelle Maison des Arts.

Il y a quelques années, la surface de la Bibliothèque musicale n'était pas suffisante par rapport à l'importance de son fonds, mais ce problème a été comblé en 2002 par la mise à disposition d'un dépôt extérieur au Seujet⁹. De plus, l'ouverture de la salle de libre-accès prévue pour début 2006 dans une salle attenante à la Bibliothèque musicale a permis de libérer de la place.

Les récents aménagements dus à l'ouverture du libre-accès ont aussi engendré une meilleure mise en valeur du local.

La qualité des locaux est dans l'ensemble bonne. La Bibliothèque musicale se trouve dans un bâtiment spacieux, lumineux et bien entretenu.

De plus, les locaux de la Maison des Arts étant très hauts de plafond, il est tout à fait possible d'envisager des agrandissements, comme la construction d'un deuxième étage ou d'une mezzanine. Cette option avait été d'ailleurs retenue lors des réflexions concernant le libre-accès, avant d'être abandonnée pour des raisons

⁹ Le dépôt du Seujet est également le dépôt de la Bibliothèque publique et universitaire de la Ville de Genève.

financières.

Le mobilier

Le mobilier du libre-accès de la Bibliothèque musicale est en totale adéquation avec la nature de ses collections. En effet, les partitions étant dans la majeure partie des cas des documents non reliés, elles sont physiquement fragiles. Il était donc nécessaire de commander des meubles de rangement à compartiments pour que ces dernières ne s'abîment pas. Les meubles de stockage sont, quant à eux, en train d'être équipés de séparateurs en bois pour protéger les documents d'une éventuelle dégradation physique.



Le mobilier choisi a également l'avantage d'être mobile, il est donc possible de modifier l'agencement de la bibliothèque facilement. La banque de prêt est équipée de vitrines permettant ainsi de faire de petites animations ponctuelles et de mettre en valeur certaines acquisitions récentes.

La bibliothèque dispose aussi de plusieurs vitrines d'exposition qui pourront être exploitées lors de l'ouverture du libre-accès.

L'informatique

Les moyens informatiques de la Bibliothèque musicale sont en accord avec son activité et son personnel.

Ils permettent une bonne gestion du fonds, ainsi qu'un partage des collections avec le réseau REVIL¹⁰ et RERO¹¹.

Si leur utilisation est facile pour les professionnels, elle l'est moins pour le public. En effet, l'interface à disposition n'est pas très simple d'usage, car le domaine de la musique demande des entrées différentes des autres domaines, ce qui peut très vite perturber l'utilisateur, d'où la nécessité d'aiguiller les lecteurs dans leurs recherches.

Le nombre de postes professionnels est tout à fait satisfaisant, contrairement au nombre d'OPAC qui est actuellement un peu limité. La Bibliothèque musicale se trouvant dans une situation temporaire, elle souhaite attendre l'ouverture du libre-accès pour voir si l'accès direct à une partie de la collection va mener à une diminution de l'utilisation des postes informatiques.

Les collections

Musique imprimée

La Bibliothèque musicale possède un fonds documentaire spécialisé très important. Elle est l'une des seules institutions musicales à être publique. L'élément central de sa collection est la musique imprimée, soit des partitions.

On retrouve ces dernières sous plusieurs formes de présentation musicale, en fonction de l'usage que l'on souhaite en faire. Ainsi, une même œuvre peut être éditée notamment en « partition », en « réduction » ou encore en « matériel d'exécution ».

La diversité des ressources constitue un atout de la Bibliothèque musicale. Elle tente de conserver un équilibre entre son fonds classique et le reste de ses ressources. Toutefois, le fonds classique reste plus important, notamment en raison de son ancienneté, mais également par sa nature, le classique étant un style musical beaucoup plus vaste. L'achat de variétés représente approximativement 20 % du

10 REVIL : réseau des bibliothèques scientifiques de Genève-Ville

11 RERO : réseau des bibliothèques de Suisse occidentale

total des acquisitions. Ses collections de classique, opéra, chanson française et matériel d'orchestre sont ses points forts. Sa collection de matériel d'orchestre est d'autant plus précieuse qu'elle est quasiment la seule bibliothèque publique à proposer le prêt de ce type de matériel, qui plus est gratuitement.

Les documents sont en général en bon état, selon leur provenance. Certains documents issus de dons ou faisant partie du fonds historique peuvent être en fort mauvais état, mais la Bibliothèque musicale accorde une grande importance à la protection et à la conservation de ses partitions. Elle fait notamment de grands efforts en ce qui concerne la reliure. Les documents du libre-accès sont tous en très bon état, ils sont en plus reliés et protégés par des fourres spéciales afin d'éviter des dégradations physiques dues au stockage et aux nombreuses manipulations.

Le contenu des collections répond à la volonté de coller à la demande du public en diversifiant les genres. Le fonds documentaire de la Bibliothèque musicale atteint ainsi une large couverture thématique dans les différents domaines de la musique.

Archives

Comme mentionné précédemment, aux collections courantes s'ajoutent des partitions anciennes et des documents d'archives. La collection d'archives contient quelque 20'000 programmes de concerts et 4'500 affiches, de la fin du XIXe à nos jours, retraçant l'histoire de la vie musicale genevoise. Ces documents composent le fonds patrimonial de la Bibliothèque musicale, qu'elle conserve et préserve en collaboration avec les Archives de la Ville de Genève et la Bibliothèque publique et universitaire.

Les archives sont pour l'instant peu exploitées, en raison du manque de temps à disposition pour leur gestion, la bibliothèque devant gérer deux pôles de front. Les archives présentent pourtant de nombreux avantages, dont la différenciation d'avec

les Bibliothèques municipales. Cet aspect patrimonial est un des fondements du lien entre la Bibliothèque musicale et la Bibliothèque publique et universitaire.

La Bibliothèque musicale suit également avec attention la politique du programme 'PAC'¹² (Preservation and Conservation), élaboré à la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne.

Périodiques

La Bibliothèque musicale possède une collection intéressante de périodiques. Il s'agit d'une collection pointue, qui cible davantage les interprètes que les amateurs. Les périodiques ont été choisis pour leur lien avec le domaine musical et pour leur manque de représentation dans les autres institutions genevoises. En effet, certains titres de la collection ne sont présents, à Genève, qu'à la Bibliothèque musicale.

Monographies

Une documentation sur la musique composée d'encyclopédies, d'ouvrages de référence, de dictionnaires, de catalogues d'œuvres et de livres de théorie est disponible dans la salle de lecture.

Cette dernière est destinée à renseigner ponctuellement les lecteurs, à identifier une œuvre musicale ou à obtenir des renseignements de base sur un compositeur, une œuvre ou un genre musical. Des ouvrages théoriques permettent d'approfondir des sujets tels que la composition, l'harmonie et l'orchestration. La bibliothèque propose ainsi une collection de 2'000 livres.

Multimédia

Un certain nombre de partitions sont accompagnées d'un enregistrement sonore, pour illustrer une méthode, fournir des exemples musicaux ou servir d'accompagnement à l'interprète. Quelque 900 disques compacts et cassettes ou cd-roms viennent agrémenter certaines partitions. Le prêt de ces documents est gratuit,

¹² Voir webographie : référence 52

contrairement à l'usage pour les documents audiovisuels dans les bibliothèques municipales.

Le développement de ce secteur pourrait d'ailleurs poser des problèmes dans ce sens, car la Bibliothèque musicale accorde une grande importance à la gratuité du prêt.

Développements futurs

La Bibliothèque musicale commence à s'intéresser vivement aux nouvelles technologies et accorde une attention particulière aux développements des ressources électroniques.

De plus, il reste encore à la Bibliothèque musicale à développer des outils de gestion de ses collections. En effet, elle ne dispose actuellement pas d'un plan de développement des collections, de politique d'acquisition, ni de plan de désherbage.

Pour ce qui est des critères d'acquisition, le personnel de la Bibliothèque musicale sélectionne tout d'abord les documents par rapport à leur support. Ensuite, le choix se fait par domaines, selon si ces derniers sont couverts ou non par la bibliothèque. Enfin, c'est par rapport à la collection elle-même que la sélection se fait. La Bibliothèque musicale examine en effet la cohérence des documents en fonction de la collection qu'elle possède déjà, ce qui lui permet d'offrir à ses utilisateurs une large couverture thématique dans les différents genres musicaux.

En ce qui concerne les archives, même si les méthodes de sélection lors de dons sont plus exigeantes à la source, elles ne pallient pas le problème dû au manque d'outils de gestion des collections. Ces derniers permettent de définir les principes, les critères, les responsabilités et les modalités du développement des collections.

3.1.2.1 Ressources humaines

En 2004, la Bibliothèque musicale comptait trois postes répartis sur quatre personnes, mais cette situation n'était pas idéale. En effet, le personnel était insuffisant par rapport à la proportion de travail à effectuer. C'est pourquoi, après des années de pourparlers, la Bibliothèque musicale a réussi à obtenir un poste supplémentaire pour l'ouverture du libre-accès. Il est vrai que le libre-accès occasionnera de nouvelles tâches pour les bibliothécaires, telles que le reclassement ou la surveillance, tâches qui n'existaient pas encore dans la gestion de la bibliothèque.

Désormais, l'équipe de la Bibliothèque musicale compte donc quatre postes répartis sur cinq personnes, elle est en plus renforcée par une pré-stagiaire HES, et dernièrement la question de réengager un/une apprenti(e) s'est posée.

Le personnel de la Bibliothèque musicale est composé de professionnelles de l'information et de la documentation. De plus, la majorité d'entre elles possède une formation musicale, ce qui leur permet ainsi d'avoir une double compétence. Le personnel de la Bibliothèque musicale a accès à de nombreux cours de formation continue, qui sont recommandés et parfois même imposés par M. Jacquesson, le directeur de la Bibliothèque publique et universitaire.

Organigramme de la Bibliothèque musicale (organigramme général)

Etat juillet 2005

Directeur

Alain Jacquesson



Bibliothécaire responsable

Tullia Guibentif (80 %)



Bibliothécaires

Bénédicte Baud (70 %)

Fabienne Grandjean (80 %)

Muriel Hermenjat (80 %)

Patricia Déléamont (90%)

Stagiaires et temporaires

Jessica Berrini (90 %)

3.1.2.2 Ressources financières

La Bibliothèque musicale profite encore aujourd'hui d'un budget tout à fait satisfaisant qui lui permet de continuer son évolution et d'accroître sa collection, tout en augmentant le nombre de ses utilisateurs.

La plupart de ses dépenses sont gérées par son institution de rattachement. En effet, le pouvoir décisionnel et la répartition budgétaire des dépenses de fonctionnement sont décidés par la Bibliothèque publique et universitaire.

La responsable de la Bibliothèque musicale gère le budget pour les domaines suivants : acquisitions, reliures, fournitures et entretiens des collections, ainsi que les recettes provenant des amendes et cartes de lecteurs.

De plus, elle dispose d'une enveloppe budgétaire de CHF 1500.- pour l'achat du matériel de signalétique des rayonnages. Le budget pour les réalisations graphiques ainsi que la publication du flyer doit encore être établi et demandé à la direction.

3.1.3 *L'activité*

L'analyse de l'activité nous permet d'identifier les services proposés à la Bibliothèque musicale, et de repérer ceux qu'il faudrait développer dans le futur. La particularité de la Bibliothèque musicale réside dans le fait qu'elle est une institution bipolaire, c'est-à-dire qu'elle doit assumer les tâches liées aux fonctions d'une bibliothèque publique (prêt, acquisitions, catalogage, accueil, etc.) et elle doit également assurer la gestion de son fonds patrimonial (conservation, sélection, stockage, etc.).

3.1.3.1 Les services actuels

La Bibliothèque musicale est ouverte au public le mardi de 15h à 19h, le mercredi de 14h à 18h et le jeudi et vendredi de 13h à 17h. Elle offre – en accord avec sa mission – une palette de services documentaires à son public. Parmi ces services nous pouvons mentionner :

L'accueil et le conseil aux utilisateurs (aide à la recherche, formation sur demande, conseil et orientation vers des partitions mieux adaptées, etc.)

Le prêt de documents (méthodes, cd-roms, partitions, périodiques, etc.)

L'accès à une partie de sa collection grâce au futur libre-accès

(collection de partitions qui représente actuellement 15 % du fonds total)

La mise à disposition d'ouvrages de référence dans le domaine musical (dictionnaires, encyclopédies, etc.)

La consultation de son fonds d'archives (affiches, programmes, etc.)

L'accès aux informations par réseau grâce aux OPAC (catalogue REVIL et catalogue RERO)

La mise en valeur de son fonds (animations, expositions ponctuelles, publications, etc.)

La Bibliothèque musicale met à disposition de ses utilisateurs une salle de lecture équipée d'une photocopieuse, ce qui permet aux utilisateurs de profiter de cet espace pour prendre connaissance des documents et d'en faire ensuite d'éventuelles photocopies.

3.1.3.2 Les services à développer

La Bibliothèque musicale a tout à fait conscience que certains de ses services ne sont pas encore totalement adaptés aux besoins de ses utilisateurs. Elle souhaite d'ailleurs remédier à ce problème en introduisant dans les années à venir des services complémentaires, tels que l'élargissement de ses horaires, la mise en place d'un service de formation à la recherche et d'un service de prêt interbibliothèques, ainsi qu'un développement de la mise en valeur de son fonds d'archives.

Les services suivants sont nécessaires à la Bibliothèque musicale et pourraient lui apporter une meilleure visibilité, ainsi qu'une promotion et une valorisation auprès de son public.

I. Elargissement des horaires d'ouverture

L'élargissement des horaires d'ouverture a été la demande la plus fréquente de la part des utilisateurs lors de notre enquête. En effet, les horaires d'ouverture de la Bibliothèque musicale sont une faiblesse, car ils sont très limités.

De plus, ils ne sont pas forcément très judicieux, notamment les jeudis et vendredis (13-17 heures), qui correspondent aux horaires de bureau. Ils sont le point noir principal lié à la fréquentation de la bibliothèque. Ils présentent toutefois l'avantage d'être stables ; les horaires n'ont en effet pas changé depuis 10 ans.

Néanmoins, il n'est pas aisé d'élargir les heures d'ouverture à cause du petit effectif du personnel de la bibliothèque. Actuellement, au vu de la taille de l'équipe, il est plutôt question de réaménager l'horaire que de l'élargir, par exemple en ouvrant pendant la période de midi, avec un service minimum (pas de commandes en magasin). Toutefois, la mise en place d'un service minimum pose des problèmes, en autres à cause de l'aménagement du libre-accès, qui est réparti entre deux salles. Le personnel réfléchit encore à une solution.

II. Un service de formation à la recherche

Le public de la Bibliothèque musicale étant très diversifié, tous les cas de figure se présentent, de l'utilisateur totalement autonome qui maîtrise les outils de recherche à l'utilisateur qui a besoin d'une aide soutenue.

La numérisation du fichier manuel à la rentrée (le 16 août 2005) a apporté son lot de changements, et un encadrement plus soutenu est nécessaire, du moins pendant une période que l'on pourrait qualifier de période d'adaptation.

Un service d'aide à la recherche a toujours été proposé à la Bibliothèque musicale, mais à la demande. Il est à noter qu'au début de l'existence de la bibliothèque, une personne était responsable des démonstrations, pour lesquelles il fallait s'inscrire. Ce système présente le désavantage de nécessiter beaucoup de temps, ce qui est difficile à concilier avec le petit effectif de la Bibliothèque musicale.

Toutefois, le personnel de la bibliothèque envisage de mettre sur pied un programme de formation. Ce dernier n'est pas encore très bien défini, notamment au niveau de ses spécificités, telles que le public visé ou encore le moment où il aurait lieu (à la rentrée, etc.). Pour l'instant, la Bibliothèque musicale dispense des informations de base, de manière orale, lorsqu'une nouvelle personne s'inscrit. Cela reste très succinct et bref, ce qui n'est pas forcément l'idéal, tant au niveau de la gestion que du temps à disposition de l'utilisateur.

III. Un service de prêt interbibliothèques

La collection de la Bibliothèque musicale étant très riche, elle intéresse beaucoup d'institutions et de particuliers ne résidant pas dans la région genevoise. C'est pour cette raison que la Bibliothèque musicale envisage de mettre en place un service de prêt interbibliothèques. Une étude devra être faite afin d'en étudier la faisabilité, en tenant compte des notions de protection de l'œuvre et de l'auteur, pour instaurer éventuellement un service de photocopies qui serait payant.

Au niveau du prêt interbibliothèques, la Bibliothèque musicale pourrait s'inscrire dans le système de la Bibliothèque publique et universitaire. Il faut tout de même noter que ceci poserait problème au niveau des transferts. En effet, à la Bibliothèque publique et universitaire, tout est automatisé. Il faudrait donc qu'en fonction de la demande, des navettes s'effectuent entre la Bibliothèque musicale et la Bibliothèque publique et universitaire.

Il réside donc ici un problème de logistique. De plus, la Bibliothèque musicale ne veut pas devenir le fournisseur général de toute la Suisse, ce qui impliquerait que son personnel passe trop de temps à cette tâche au détriment de ses autres activités. Il faudrait alors établir des règles de prêt interbibliothèques, comme par exemple envoyer uniquement les partitions ne se trouvant pas en Suisse ou dans le commerce.

IV. Mise en valeur du fonds d'archives

La Bibliothèque musicale possède un fonds d'archives très riche qui est un témoignage de la vie musicale genevoise. Pourtant ce fonds n'est que peu – voire pas du tout – mis en valeur par la Bibliothèque musicale, bien qu'il puisse être intéressant pour de nombreux chercheurs et historiens.

Pour y remédier, elle pourrait se rattacher à Helveticat¹³, afin de numériser ses affiches, projet qu'elle étudie actuellement.

Elle pourrait aussi plus simplement faire des expositions thématiques et/ou participer à des publications retraçant la vie culturelle genevoise. La promotion des archives permettrait à la bibliothèque de mettre en avant son côté patrimonial, quelque peu délaissé jusqu'alors en raison du projet du libre-accès, ce dernier faisant partie de son identité et de sa différenciation d'avec les autres bibliothèques de lecture publique.

3.1.4 *La gestion*

Dans cette partie de l'analyse interne, nous allons nous pencher sur le fonctionnement interne de la Bibliothèque musicale, en observant comment le personnel de la Bibliothèque s'organise pour assurer la bonne gestion de son institution.

Le personnel de la Bibliothèque musicale se répartit, en fonction de ses intérêts et ses spécificités, les différentes tâches liées à la gestion, au processus et à l'organisation de l'institution. Celles-ci sont répertoriées en trois grands pôles : *la gestion des collections, les services au public, et la gestion administrative et formation*. Toute tâche se trouve sous la responsabilité de deux personnes, une responsable et une co-responsable, ce qui permet une plus grande interactivité dans la gestion et les rapports entre le personnel.

13 Voir webographie : référence 15

3.1.4.1 Gestion des collections ¹⁴

<i>Tâches</i>	<i>ACQUISITIONS</i>	<i>DONS DEPOTS</i>	<i>CATALOGAGE</i>	<i>PERIODIQUES</i>
<i>Responsable</i>	Tullia Guibentif	Fabienne Grandjean	Fabienne Grandjean	Bénédicte Baud
<i>Co-responsable</i>	Fabienne Grandjean	Muriel Hermenjat	Bénédicte Baud	Fabienne Grandjean

<i>Tâches</i>	<i>ARCHIVES FONDS ANCIEN CONSERVATION</i>	<i>STOCKAGE DESHERBAGE LOCAUX</i>	<i>INDEXATION RERO/ARLD</i>	<i>RELIURE ENTRETIEN COLLECTION. REPRODUCTIONS</i>
<i>Responsable</i>	Muriel Hermenjat	Bénédicte Baud	Tullia Guibentif	Muriel Hermenjat
<i>Co-responsable</i>	Fabienne Grandjean	Tullia Guibentif	Bénédicte Baud	Bénédicte Baud

3.1.4.2 Services au public¹⁵

¹⁴ Organigramme de la Bibliothèque musicale. Répartitions des tâches en 2004

¹⁵ Organigramme de la Bibliothèque musicale. Répartitions des tâches en 2004

<i>Tâches</i>	<i>PRET</i>	<i>LIBRE-ACCES</i>	<i>ANIMATION</i>
<i>Responsable</i>	Bénédicte Baud	Tullia Guibentif	Muriel Hermenjat
<i>Co-responsable</i>	Tullia Guibentif	Bénédicte Baud Muriel Hermenjat	Tullia Guibentif

3.1.4.3 Gestion administrative et formation ¹⁶

16 Op. cit.

<i>Tâches</i>	<i>ADMINISTRATION ACHATS</i>	<i>RESSOURCES HUMAINES FORMATION</i>	<i>COMPTABILITE</i>
<i>Responsable</i>	Tullia Guibentif	Tullia Guibentif	Tullia Guibentif
<i>Co-responsable</i>	Muriel Hermenjat	Muriel Hermenjat	Fabienne Grandjean

3.1.5 Observations

La Bibliothèque musicale est une institution ouverte à tous les types de publics, qui assure deux pôles : la lecture publique et l'aspect patrimonial. Cette particularité est à double tranchant, car elle constitue un point fort pour ce qui est de la richesse du fonds, mais peut également être un point faible au niveau de la gestion, en raison de la difficulté à mener les deux activités de front.

La richesse et la rareté de sa collection de musique imprimée est un point fort indéniable. La Bibliothèque musicale accorde en effet un soin particulier à la cohérence et à la couverture thématique de son fonds. Elle essaie de proposer un panel musical large, où tous les genres musicaux sont représentés. Contrairement à des institutions qui se spécialisent dans un style musical particulier comme par exemple, l'Association pour l'encouragement de la Musique impRovisée (AMR) qui possède principalement du jazz ou de l'improvisation. La largeur de l'offre documentaire de la Bibliothèque musicale correspond aux besoins et aux attentes d'un public très diversifié. Ce public est relativement facile à cibler (étudiants et professeurs de musique, musiciens, etc.); il pourrait être comparé au public fréquentant les Discothèques municipales.

Si la Bibliothèque musicale dispose de moyens financiers et matériels suffisants pour continuer son évolution et son développement documentaire, les ressources humaines sont par contre un peu limitées, et ce malgré l'engagement d'une personne supplémentaire en juillet dernier. Cette petite équipe peut être considérée comme un point faible, qui peut entraver certains développements de l'offre de services, tels que l'élargissement des horaires d'ouverture et la mise en place d'un service de formation à la recherche.

La Bibliothèque musicale accueille du personnel temporaire, composé de stagiaires et de chômeurs, ce qui nécessite beaucoup de travail de formation et d'encadrement. De plus, ce personnel n'étant pas assuré, cela peut nuire à l'image de la bibliothèque et complexifier la gestion.

C'est pourquoi elle songe à engager un apprenti Assistant en Information Documentaire (AID) qui stabiliserait la situation, bien que les cours et l'encadrement prennent une place importante.

En ce qui concerne l'activité de la Bibliothèque musicale, nous pouvons constater qu'elle offre des services, tels que l'accès aux collections, le prêt de documents, la mise à disposition d'ouvrages de référence, la consultation de son fonds d'archives, etc. Ces services peuvent être considérés dans le milieu de l'information et de la documentation comme des services dits « de base ». En effet, très peu des services actuellement disponibles à la Bibliothèque musicale pourraient être qualifiés de services à valeur ajoutée. Seuls l'accueil, le conseil aux utilisateurs et la mise en valeur des collections pourraient être définis comme tels.

Après cette observation, nous pouvons dire que la bibliothèque doit encore développer de nouveaux services pour tenter de répondre aux demandes de ses utilisateurs, afin d'être au même niveau que les autres bibliothèques publiques. Nous avons cité quatre services : l'élargissement des horaires d'ouverture, un service de formation à la recherche, un service de prêt interbibliothèques, la mise en valeur du fonds d'archives qui devraient être mis en place à la Bibliothèque musicale. Ces derniers sont issus de la demande des lecteurs, des responsables d'institutions similaires et de nos propres observations.

Pour ce qui est de la gestion de la Bibliothèque musicale, nous pouvons observer que la répartition des tâches est respectée par le personnel. Comme chacune des tâches est gérée par deux personnes de l'équipe, cela permet un meilleur contrôle des tâches et une diminution de la subjectivité grâce à une communication accrue au sein de l'équipe.

3.2 Analyse externe

3.2.1 Introduction

*L'objectif de l'analyse externe est de repérer l'ensemble des acteurs ayant une influence sur l'activité du service d'information, et d'analyser les positions respectives et les relations de ces acteurs avec le service d'information et entre eux*¹⁷.

L'analyse externe nous permettra de faire ressortir les opportunités et les menaces se profilant pour la Bibliothèque musicale, grâce aux caractéristiques de son environnement externe. L'analyse de ses tutelles et hiérarchies, de ses fournisseurs, partenaires et concurrents nous permettra d'identifier *les acteurs qui ont des relations ou une influence sur le fonctionnement courant du service d'information*¹⁸. Ces informations nous serviront à cerner le contexte dans lequel la Bibliothèque musicale évolue.

De plus, cette analyse est utile pour l'identification du « réseau » de la Bibliothèque musicale, étant donné qu'une bonne partie de ses relations et de ses diverses collaborations reste informelle. Il est essentiel pour la Bibliothèque musicale de soigner ses relations avec ces dernières, afin d'avoir un certain rayonnement et une utilisation optimale de ses ressources.

3.2.1.1 Méthodologie

Pour cette partie du travail, la méthodologie utilisée a été la suivante : tout d'abord, lecture et intégration des bases théoriques, puis nous avons procédé à une identification des acteurs de l'environnement externe, suite à des entretiens avec Mme Tullia Guibentif et à l'examen des liens cités sur les pages web de la Bibliothèque musicale¹⁹.

¹⁷ Citation tirée de « *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation* ». Voir bibliographie : référence 8

¹⁸ Op. cit.

¹⁹ Les organismes provenant de la page de liens du site web de la bibliothèque sont précédés d'un

L'étape suivante a été de prendre connaissance des institutions, de leurs caractéristiques et de leurs fonds. Enfin, nous avons à nouveau eu un entretien avec Mme Guibentif afin de déterminer les liens passés, présents ou futurs que la Bibliothèque musicale entretient avec ces institutions. En dernier lieu, nous avons synthétisé les éléments qui nous semblaient particulièrement en rapport avec notre mandat et, par conséquent, qui étaient utiles à l'établissement d'une stratégie promotionnelle de la Bibliothèque musicale.

3.2.2 *Les tutelles et hiérarchies*

Depuis 1998, la Bibliothèque musicale est rattachée à la Bibliothèque publique et universitaire (BPU) de la Ville de Genève. Cette affiliation lui a permis entre autres une collaboration plus accrue en matière de gestion des collections avec un catalogue informatique commun.

Tout comme la BPU, son autorité de rattachement, la Bibliothèque musicale fait partie intégrante du Département des affaires culturelles (DAC) de la Ville de Genève. La direction du Département des affaires culturelles assure la coordination de tous les services et chapeaute trois divisions ; « Art et culture », « Musées » et « Bibliothèques ». La division « Bibliothèques » a la charge d'un important réseau de bibliothèques, organisé en deux grands ensembles : les Bibliothèques et Discothèques municipales, la Bibliothèque publique et universitaire et les bibliothèques scientifiques des différents musées.

3.2.2.1 La Bibliothèque musicale et le Département des affaires culturelles²⁰

La Ville de Genève et ses politiques accordent une place primordiale à la culture,

astérisque. Liens disponibles sur <http://www.ville-ge.ch/bpu/institut/f/mus-lien.htm>

²⁰ Voir webographie : référence 9

preuve en est la part importante de son budget qui y est consacrée (plus de 20 %). La répartition budgétaire au sein du Département des affaires culturelles s'effectue de la manière suivante : « Art et culture » (103 millions), « Musées » (71,4 millions) et « Bibliothèques » (29,8 millions).

A Genève, il existe une vraie volonté politique qui consiste à placer la culture au cœur de la ville. Cette politique culturelle peut être incarnée par quatre objectifs principaux :

Favoriser l'intégration dans la cité
Réorganiser le fonctionnement de certains secteurs
Développer des liens et des partenariats à l'échelle de la région
Soutenir les « aventuriers » de la culture

Les institutions culturelles de la Ville de Genève ont donc la chance de profiter de l'appui du Département des affaires culturelles, et plus précisément de M. Patrice Mugny, Conseiller administratif de la Ville de Genève chargé des affaires culturelles.

En effet, M. Mugny considère les lieux culturels tels que les bibliothèques et les musées comme des lieux de savoir, mais également comme des moyens de rencontre, d'échange et d'intégration au sein d'une ville multiculturelle.

En ce qui concerne plus particulièrement les bibliothèques de la Ville, comme la Bibliothèque musicale, elles peuvent compter sur le soutien du Département des affaires culturelles pour continuer leurs activités et leur évolution. En effet, le DAC considère les bibliothèques comme faisant partie intégrante de la vie culturelle et des processus permettant d'avoir accès à la connaissance et à la culture.

Mais même si la Ville de Genève considère la culture comme un pilier de la vie communautaire, il n'en reste pas moins que les finances de la Ville et de l'État sont en déficit. L'une des menaces de l'environnement externe des lieux culturels

genevois serait donc que leur enveloppe budgétaire soit fortement diminuée, leur institution fermée ou encore qu'une partie de leur personnel soit licencié afin de pallier ce problème.

3.2.2.2 La Bibliothèque musicale et la Bibliothèque publique et universitaire

Lors de notre analyse concernant les relations entre la Bibliothèque musicale et la Bibliothèque publique et universitaire, nous avons pu constater que la Bibliothèque musicale jouissait en général d'une très grande liberté d'action dans sa gestion, notamment au niveau de ses acquisitions et de son personnel. Historiquement, elle a été rattachée à la BPU pour trouver une synergie, puisque auparavant elle faisait partie du Service de l'Art musical et était donc isolée d'un point de vue professionnel. Son rattachement à la Bibliothèque publique et universitaire lui permet donc de côtoyer directement les milieux professionnels adéquats. Actuellement, la Bibliothèque musicale se trouve au même niveau que l'Institut et Musée Voltaire, rattaché lui aussi à la Bibliothèque publique et universitaire.

Bien que les deux institutions ne se trouvent pas géographiquement sur le même site, cet éloignement est comblé par une bonne circulation des informations et des communications internes. La Bibliothèque musicale a accès au site Intranet de la Bibliothèque publique et universitaire, qui contient de nombreuses informations pratiques, telles que les horaires des différents services et l'annuaire du personnel. Mais ce dernier communique également des informations concernant le développement interne et l'évolution de la BPU, comme par exemple les notes de services, les comptes-rendus des conseils de direction et les projets en cours. De plus, la Bibliothèque musicale peut avoir recours à tous les autres moyens de communication, tels que le mailing, le courrier interne, ou encore le téléphone pour transmettre des informations à la Bibliothèque publique et universitaire.

La Bibliothèque musicale peut à tout moment proposer des projets de développement qui seront étudiés par un comité composé du directeur, M.

Jacquesson et de certains conservateurs²¹ concernés. Nous pouvons d'ailleurs mentionner que la responsable de la Bibliothèque musicale, Mme Guibentif, ne fait pas partie de ce comité, contrairement au responsable de l'Institut Voltaire.

Ce point n'est en aucun cas soulevé pour démontrer une dévalorisation de la Bibliothèque musicale ; au contraire, cette dernière est plutôt favorisée par la Bibliothèque publique et universitaire. En effet, la plupart des projets présentés par la Bibliothèque musicale ont été retenus et soutenus par le directeur de la Bibliothèque publique et universitaire, dans la mesure où le budget le permettait.

Par exemple, la proposition d'ouverture d'un nouvel espace de libre-accès a conquis M. Jacquesson, qui a soutenu et aidé les bibliothécaires dans leurs réflexions et leurs démarches. Ce projet, au même titre que les animations, répond aussi à la volonté des autorités de tutelles d'améliorer la visibilité et la promotion des institutions dont elles ont la charge. Qui plus est, l'ouverture du libre-accès s'inscrit totalement dans la nouvelle ligne politique de la BPU, qui souhaite replacer l'utilisateur au centre de son institution, en améliorant la qualité de l'accueil.

De plus, contrairement à la plupart des bibliothèques, la Bibliothèque musicale n'a que très peu pâti des restrictions budgétaires de ces dernières années. Elle dispose encore aujourd'hui d'un budget tout à fait satisfaisant qui lui permet de continuer son évolution tout en augmentant le nombre de ses utilisateurs. Nous pouvons également noter qu'après des années de discussions et de pourparlers, la Bibliothèque musicale a enfin réussi à obtenir l'engagement d'un poste fixe supplémentaire. La Bibliothèque musicale se trouve donc dans une bonne situation pour affronter les changements qui interviendront dans ses méthodes de travail lors de l'ouverture de son libre-accès.

3.2.3 Les fournisseurs, partenaires et concurrents

3.2.3.1 Fournisseurs

21 « Conservateurs » : ce terme est utilisé ici pour désigner des personnes en charge d'un département.

Au vu du type d'institution qu'est la Bibliothèque musicale, elle a principalement 3 types de fournisseurs pour :

- le matériel de bureau et le mobilier
- les acquisitions (partitions, etc.)
- la conservation et l'équipement (reliure, etc.)

Elle a néanmoins parfois recours à d'autres fournisseurs pour des besoins précis ou ponctuels. C'est le cas notamment pour les nouvelles fourres en plastique destinées aux partitions, qu'elle commande au fournisseur américain « Archival Products »²² en raison de la spécificité du produit.

3.2.3.1.1 Fournisseurs de matériel de bureau et de mobilier

Proffice²³

Son offre couvre tous les besoins en matière de fournitures de bureau, de l'agrafeuse à la disquette, en complément des fournitures livrées par le Service des achats. Ce fournisseur est le principal de la Bibliothèque musicale, notamment à cause de son catalogue en ligne qui est très pratique.

SSB (Service suisse aux bibliothèques)²⁴

Il s'agit du fournisseur du mobilier de la Bibliothèque musicale dans le projet du libre-accès. Cette dernière a en effet bénéficié d'un crédit d'investissement à cette occasion. Etant donné que tous les achats sont centralisés au Service des achats de la Ville de Genève, la Bibliothèque musicale se charge de l'acquisition du mobilier, en collaboration avec ce dernier.

USM (représentant : Teo Jakob)²⁵

Une partie du mobilier de la Bibliothèque musicale provient de cette maison,

²² Voir webographie : référence 1

²³ Voir webographie : référence 27

²⁴ Voir webographie : référence 35

²⁵ Voir webographie : référence 37

notamment celui de la salle de lecture.

3.2.3.1.2 Fournisseurs documentaires

Les fournisseurs documentaires peuvent également être considérés comme des partenaires de la Bibliothèque musicale. En effet, le personnel de ces établissements est constitué de spécialistes dans le domaine musical, ils peuvent ainsi prodiguer des conseils lors des acquisitions et de la constitution des différents fonds. De plus, il existe une interaction entre les institutions, ces dernières guidant leurs utilisateurs, au gré de leurs besoins, vers l'une ou l'autre d'entre elles.

Librairies musicales

La Bibliothèque musicale fait l'essentiel de ses acquisitions de partitions dans les deux librairies suivantes. La bibliothèque aurait l'occasion de commander ses acquisitions directement auprès de grands distributeurs, mais par souci d'éthique, elle préfère le faire dans des librairies musicales genevoises.

Point d'Orgue

Point d'Orgue est la plus ancienne librairie musicale de la région genevoise. Elle possède un stock de plus de 30'000 partitions couvrant tous les genres musicaux. L'essentiel de sa collection est toutefois constituée de musique classique, mais il existe également un grand choix de musique moderne (pop, rock, jazz, variétés, etc.). Point d'Orgue est le distributeur exclusif des œuvres instrumentales des Editions Henn (Genève), qui traitent des compositeurs suisses, ainsi que de Notissimo (Lyon). Elle est aussi le fournisseur des Editions Grancino, qui sont spécialisées dans la musique pour violoncelle, ainsi que de Luck's Music Library, éditions proposant du matériel d'orchestre. La Bibliothèque musicale entretient de bonnes relations avec cette librairie, qui est l'un de ses fournisseurs de longue date.

Librairie Les Mots et les Notes

La librairie Les Mots et les Notes est une librairie musicale fondée en 1994. Elle

met à disposition de ses clients des partitions pour tous les instruments et des ouvrages pour tous niveaux. Elle possède un rayon d'environ 60 titres spécialisés de la littérature, où la musique tient un rôle principal.

Il existe une réelle interaction entre Les Mots et les Notes et la Bibliothèque musicale, ces deux institutions entretenant de très bonnes relations. La librairie est fière d'être l'un des fournisseurs documentaires attirés de la bibliothèque.

Librairie du Boulevard

La Librairie du Boulevard est une librairie alternative, associative et indépendante. Elle a été fondée en 1974 et, outre les services traditionnels, elle offre son soutien aux éditeurs indépendants. Il s'agit du principal fournisseur de livres concernant le domaine musical de la bibliothèque. Cela démontre également que la Bibliothèque musicale souhaite promouvoir et soutenir les librairies régionales. De plus, sa proximité géographique est un avantage évident.

Music Access²⁶

Music Access est un distributeur proposant un large choix de styles musicaux, allant de la chanson française à la variété internationale. Il offre plusieurs types de supports, tels que des partitions, des méthodes, des DVD et vidéos pédagogiques, des biographies, etc. La Bibliothèque musicale s'y renseigne sur les nouveautés, essentiellement en ce qui concerne la variété française. C'est dans cette institution qu'elle a acquis la majorité de sa collection actuelle dans ce style musical.

Pat Music²⁷

Pat Music est un site spécialisé en jazz et variété internationale, proposant plus de 15'000 références. Ses supports vont des partitions aux méthodes, en passant entre autres par les DVD. Pat Music fournit de bonnes ressources et possède d'excellentes connaissances en jazz, ce qui a permis à la Bibliothèque musicale d'acquérir un fonds très riche dans ce domaine.

3.2.3.1.3 Fournisseurs de matériel pour la conservation et

26 Voir webographie : référence 21

27 Voir webographie : référence 24

l'équipement

Comme nous l'avons déjà mentionné, la Bibliothèque musicale a aussi pour mission de conserver un fonds d'archives. C'est pourquoi, elle a recours à des fournisseurs spécialisés dans le matériel pour la conservation et l'équipement des documents. Les partitions étant des documents fragiles, elles nécessitent donc des protections plus importantes, ainsi que du matériel de conservation adéquat.

Les relieurs

La Bibliothèque musicale fait régulièrement appel à des relieurs pour l'entretien de ses partitions. Elle choisit des relieurs se situant dans la région genevoise pour des raisons essentiellement pratiques liées au transfert des documents. Parmi ses relieurs principaux, on peut citer : l'atelier de reliure de René Morf, de Maurice Dumauthioz, de la Reliure artisanale du Léman, et l'atelier de reliure de la Prison de Champ-Dollon. La Bibliothèque musicale envisage de collaborer avec l'atelier Au Bon relieur en 2006.

Fournisseurs de fourres

Oekopack AG²⁸

Depuis 15 ans, Oekopack est spécialisé dans le secteur des produits en papier et carton permanent selon ISO 9706 pour la conservation des biens culturels dans les archives, les musées et les bibliothèques.

Hologram

Hologram est spécialisé dans la fabrication et commercialisation de matériel servant au stockage de disques compacts (CD).

Polyva²⁹

28 Voir webographie : référence 23

29 Voir webographie : référence 26

Polyval est une association privée à but non lucratif, reconnue d'utilité publique, employant des personnes au bénéfice d'une rente pleine ou partielle de l'Assurance Invalidité.

Le site du Mont-sur-Lausanne effectue plusieurs activités en lien avec le cartonnage, il fabrique pour la Bibliothèque musicale des fourres de protection pour les matériels d'orchestre.

Archival products³⁰

Archival products est spécialisée dans l'équipement et offre des solutions élégantes pour la conservation des documents. Cette entreprise est basée aux Etats-Unis et constitue un important fournisseur de la Bibliothèque musicale, qui y commande les fourres pour partitions.

3.2.3.2 Partenaires

Bibliothèque publique et universitaire³¹

La Bibliothèque publique et universitaire est l'organisme de rattachement de la Bibliothèque musicale, mais elle est également son principal partenaire.

La Bibliothèque musicale collabore de manière officielle avec la BPU, et ce dans plusieurs domaines. Premièrement, au niveau administratif, la Bibliothèque musicale a pu se décharger de certaines tâches comptables et administratives, qui sont maintenant gérées par le service comptable de la Bibliothèque publique et universitaire. Deuxièmement, sa collaboration concerne également les collections. En effet, la bibliothèque ne commandant que peu d'ouvrages sur la musique, elle peut, en cas de besoin, profiter de la collection de la BPU sur ce sujet. La Bibliothèque musicale coopère également avec la BPU pour tout ce qui concerne la reproduction. Les ateliers de reproduction, avec lesquels la Bibliothèque musicale collabore beaucoup, interviennent à la demande des utilisateurs ou de la Bibliothèque musicale, par exemple pour la reproduction d'ouvrages précieux sur cd-rom.

³⁰Voir webographie : référence 1

³¹ Voir webographie : référence 49

Un autre domaine de partenariat est celui de la gestion et de la conservation des fonds d'archives. Il existe en effet une bonne coordination d'informations concernant le programme Preservation And Conservation (PAC).

Services de l'administration municipale

La Bibliothèque musicale faisant partie des institutions de la Ville de Genève, elle collabore avec divers services de l'administration municipale. Tous ces services sont des partenaires potentiels. Toutefois, ses principaux interlocuteurs sont les services suivants :

*Service des ressources humaines*³²

Les principales missions de ce service comprennent l'application du statut (recrutement, gestion administrative du personnel, politique de rémunération), la gestion des ressources humaines proprement dite (formation, conseil en organisation, évaluation de fonction, mobilité et gestion des carrières, santé et sécurité au travail), l'action en faveur des chômeurs (conseil, recherche des meilleures compétences) et les travaux d'études juridiques ou scientifiques. Ce service s'occupe notamment de l'engagement du personnel de la Bibliothèque musicale. Il organise entre autres les cours de formation continue en archivistique dispensés par les Archives de la Ville.

*Service des achats*³³

Le Service des achats prospecte et étudie les marchés. Il fournit à l'ensemble des services de la Ville de Genève des prestations générales, fournitures ou services, afin de faciliter leur fonctionnement. Il conseille et assiste les services municipaux dans les différents domaines et actes d'achat. Il les informe des diverses sources d'approvisionnement possibles et des conditions financières négociées et accordées par les fournisseurs.

Comme nous l'avons dit précédemment, les achats de la Bibliothèque musicale sont centralisés au Service des achats, qui gère son enveloppe budgétaire. Il se

32 Voir webographie : référence 44

33 Voir webographie : référence 42

charge également de l'impression des acquisitions annuelles, des documents officiels et des différentes publications.

Service de l'art musical³⁴

Le Département des affaires culturelles – dont le Service de l'art musical fait partie, dans la section Services aux artistes et acteurs culturels – apporte diverses formes de soutien aux créateurs, tant pour développer leur œuvre que pour la faire connaître. Dans ce but, il attribue des bourses, des prix, des subventions ponctuelles, des ateliers pour plasticiens, des aides aux échanges et prend des mesures pour favoriser l'accès à la culture.

Comme mentionné plus loin dans ce travail, des collaborations ponctuelles ont lieu entre ce service et la Bibliothèque musicale, notamment l'organisation d'une scène pour les concerts à l'occasion de la Fête de la Musique.

Service des agents de Ville³⁵

Le Service des agents de Ville et du domaine public regroupe du personnel administratif chargé de la gestion du domaine public sur le territoire municipal de la Ville de Genève.

La bibliothèque fait appel à ce service, notamment lorsqu'elle rencontre des problèmes pour récupérer des ouvrages prêtés à ses utilisateurs.

Archives de la Ville de Genève³⁶

Les Archives de la Ville de Genève ont été créées en 1986. Elles assurent la préservation de la mémoire administrative de la Ville, en collaboration avec les différents services de l'Administration municipale.

La Bibliothèque musicale peut considérer les Archives de la Ville de Genève comme un partenaire, car elles lui apportent une aide et des propositions d'action dans la gestion et la conservation de leurs archives.

34 Voir webographie : référence 41

35 Voir webographie : référence 43

36 Voir webographie : référence 38

***Conservatoire de musique de Genève³⁷**

Le Conservatoire comprend une école de musique, ainsi qu'une Haute école de musique. Sa bibliothèque sert à l'enseignement et à la recherche (partitions, livres, documents sur microformes, outils de recherche en ligne), mais est également un lieu d'archives de la vie musicale genevoise et suisse (fonds de compositeurs, documents d'intérêt historique). Le Conservatoire est une fondation privée ; il ne dépend par conséquent ni de la Ville, ni de l'État, et n'a pas de tutelles, ce qui lui offre plus de liberté.

Sa bibliothèque est très riche et possède un important fonds de musiciens genevois. Elle collabore avec le Département de musicologie de l'Université.

Il est dommage que la Bibliothèque du Conservatoire ne soit pas sur le même réseau (RERO/REUNI) que la Bibliothèque musicale, ce qui ne favorise pas la coopération. Les contacts entre les deux institutions sont informels et on peut dire qu'elles fonctionnent en parallèle.

***Orchestre de la Suisse romande (OSR, Genève)³⁸**

L'Orchestre de la Suisse romande a un lien historique avec la Bibliothèque musicale, et ce par rapport à son fonds. Dans les années 60, la Bibliothèque musicale dépendait du Service de l'art musical, soit de la Division art et culture et non pas de la Division des bibliothèques comme c'est actuellement le cas. Elle était chargée d'acheter et de louer du matériel d'orchestre pour l'OSR ; sa fonction n'était donc pas publique. Sa mission relevait de la Convention tripartite, à laquelle prenaient part la RSR, la Ville de Genève et l'OSR. Une évolution a eu lieu à partir de 1989, quand la Bibliothèque musicale a déménagé de la Promenade du Pin pour venir s'installer à la Maison des Arts du Grütli, où elle se trouve toujours actuellement. Dès lors, elle a élargi sa mission et a commencé à s'ouvrir au public et par conséquent à acquérir d'autres fonds. Cette activité lui prenant de plus en plus de son temps, elle a progressivement abandonné la gestion des concerts.

L'OSR dispose aujourd'hui de sa propre bibliothèque qui est située au même étage que la Bibliothèque musicale. Mais une collaboration au niveau des partitions entre la Bibliothèque musicale et l'OSR existe encore aujourd'hui de manière informelle, l'OSR pouvant à tout moment profiter du matériel d'orchestre se trouvant à la

37Voir webographie : référence 47

38Voir webographie : référence 46

Bibliothèque musicale.

***Radio Suisse romande (RSR)³⁹**

La Radio Suisse romande est constituée de quatre programmes : La 1^{ère}, Espace 2, Couleur 3 et Option Musique, qui proposent une offre complète.

Les raisons historiques de son lien avec la Bibliothèque musicale découlent, tout comme pour l'Orchestre de la Suisse romande, de la Convention tripartite (activités de concerts, matériel d'orchestre, etc.). Depuis 1994, une convention de dépôt rattache les deux institutions.

La Bibliothèque musicale assure la conservation et la gestion de près de 4000 matériels d'orchestre (musique de salon, musique de chambre, etc.), que la RSR lui a remis avec un catalogue sommaire tiré sur fiches. La Bibliothèque musicale peut utiliser ce matériel, c'est-à-dire le prêter à ses utilisateurs. Néanmoins, la RSR en reste propriétaire.

***Grand Théâtre (Genève)⁴⁰**

Le Grand Théâtre de Genève est la plus grande structure de production et d'accueil de Suisse romande, où l'on donne des représentations d'art lyrique et chorégraphique, des récitals, des concerts et, occasionnellement, des pièces de théâtre. D'un point de vue historique, la bibliothèque du Grand Théâtre a été victime d'un incendie, à la suite duquel ses fonds ont été éparpillés dans les bibliothèques de la Ville, y compris à la Bibliothèque musicale, alors sise à la Promenade du Pin.

En 1996, une Convention concernant les relations entre la Bibliothèque musicale et le Grand Théâtre a été établie, afin de combler le vide juridique qui existait jusqu'alors. La Bibliothèque musicale conserve et gère ces fonds, elle peut également les prêter aux lecteurs, mais le Grand Théâtre en reste propriétaire. Ce dernier dépose les nouvelles productions chaque année. Des documents tels que les partitions, le chant-piano, le matériel lyrique et une partie du matériel d'orchestre sont intégrés au fonds de la Bibliothèque musicale.

³⁹Voir webographie : référence 32

⁴⁰ Voir webographie : référence 13

3.2.3.2.1 Partenaires au niveau des animations

La Bibliothèque musicale a collaboré avec diverses institutions pour des réalisations variées. Elle a temporairement cessé ses activités d'animation, et ce au profit de la mise sur pied du libre-accès. La prochaine « animation » de la Bibliothèque musicale sera l'inauguration de ce dernier.

Discothèques municipales (Vieusseux et Minoteries)⁴¹

La Bibliothèque musicale a collaboré avec ces dernières pour la publication de brochures, l'élaboration de bibliographies en commun et la mise sur pied d'une exposition à la Cité.

Service de l'art musical⁴²

Comme précisé précédemment, une collaboration a eu lieu entre ce service et la Bibliothèque musicale à l'occasion de la Fête de la Musique, avec l'organisation d'une scène pour des concerts.

Luthiers

Un travail en commun avec deux luthiers locaux a donné lieu à une exposition sur la lutherie, en collaboration avec un photographe.

Maison des Arts du Grütli⁴³

Bien qu'étant située dans ce bâtiment, la Bibliothèque musicale n'a collaboré que deux fois avec une de ses institutions. Il s'agissait à l'époque du Centre Vidéo, qui n'existe plus aujourd'hui, et leur collaboration a eu lieu à l'occasion d'un film documentaire sur la facture du hautbois. Ce dernier a débouché sur une projection et un apéritif. Elle a également participé aux 24h de la photo.

Toutefois, elle souhaite tenter l'expérience et trouver un créneau pour des

41 Voir webographie : référence 39

42 Voir webographie : référence 45

43 Voir webographie : référence 40

animations culturelles conjointes.

Bibliothèque publique et universitaire

L'autorité de tutelle de la Bibliothèque musicale collabore étroitement, notamment lors de la publication à l'occasion des 10 ans de la Bibliothèque musicale et de diverses expositions. C'est par exemple le cas pour l'exposition prévue au Musée Rath pour 2006, qui présentera les trésors de la BPU, en incluant une exposition sur la Bibliothèque musicale.

De plus, la Bibliothèque musicale était intégrée dans un projet d'envergure développé par M. Jacquesson qui devait réunir toutes les unités (Ville et Uni) aux Bastions sous l'appellation Bibliothèque de Genève. Ce projet était censé être réalisé durant les années à venir et devait provoquer le déménagement de la Bibliothèque musicale. Ce projet a été abandonné pour des raisons financières.

La Bibliothèque musicale ne sera par conséquent pas déplacée en raison de ce projet, mais risque toutefois de l'être en raison de la volonté du Département des affaires culturelles qui souhaite faire de la Maison des Arts du Grütli une maison dédiée aux festivals, au théâtre et au cinéma.

3.2.3.2.2 Partenaires au niveau des associations et listes de discussions

RERO⁴⁴

RERO, acronyme de réseau Romand, désigne le réseau des bibliothèques de Suisse occidentale. RERO regroupe aujourd'hui la plupart des bibliothèques universitaires, publiques et patrimoniales de Suisse romande. Plus important réseau de Suisse par le volume des collections signalées et le nombre de bibliothèques membres, il repose sur une volonté commune de ses partenaires de développement d'une politique documentaire basée sur la collaboration, la mise en commun de ressources et services, le partage de compétences, de moyens financiers et techniques.

Les professionnels de RERO collaborent entre eux pour l'élaboration d'outils et de règles facilitant le travail dans différents domaines, tels que la classification,

⁴⁴ Voir webographie : référence 28

l'indexation, etc. Mme Guibentif participe au groupe « Matières » et Mme Grandjean fait partie du groupe de rédaction des règles pour la musique imprimée. La Bibliothèque musicale a produit le document sur la classification musicale.

ASCM⁴⁵ (Association suisse des collections musicales)

Il s'agit de la branche nationale de l'IAML⁴⁶ (International Association of Music Libraries, Archives and Documentation Centres).

La Bibliothèque musicale participe à la réunion annuelle de l'Association suisse des collections musicales (ASCM), à laquelle prennent part diverses institutions (bibliothèques, radios, phonothèques, etc.). L'ASCM a organisé un congrès à Genève en 1997, auquel Mme Guibentif a pris part.

RISM-Suisse⁴⁷

Le RISM-Suisse décrit les partitions manuscrites et imprimées et les écrits sur la musique conservés dans les bibliothèques et archives suisses, en respectant les normes scientifiques internationales. Il fournit ainsi une contribution importante pour la sauvegarde du patrimoine culturel musical suisse. Les fonds inventoriés sont mis à la disposition des chercheurs et des interprètes du monde entier grâce à un cd-rom et à un accès par Internet.

Le RISM-Suisse a procédé à une collecte de données et a ainsi constitué sa propre base de données. Cette dernière est accessible gratuitement sur le web, contrairement au RISM.

La Bibliothèque musicale est membre institutionnel du RISM-Suisse, ce pour quoi elle verse une cotisation annuelle. Elle envisage de faire répertorier son fonds ancien – qui se trouve au dépôt du Seujet – afin que ce dernier apparaisse dans le catalogue du RISM, ce qui le mettrait en valeur. Toutefois, il s'agit d'un travail de longue haleine. De plus, cela nécessite le déplacement des collaborateurs du RISM-Suisse et occasionne des frais assez importants.

Swisslib⁴⁸

Swisslib est la liste de discussion et de diffusion suisse des spécialistes en information et documentation. La Bibliothèque musicale y est abonnée et elle y

45 Voir webographie : référence 2

46 Voir analyse externe : 3.2.3.2.3 Institutions musicales de référence

47 Voir webographie : référence 31

48 Voir webographie : référence 36

participe parfois.

Listes de discussion

Association de coopération des professionnels de l'information musicale (ACIM)⁴⁹

Mme Hermenjat effectue une veille documentaire pour la classification PCDM dans le site de l'ACIM (Association de Coopération des professionnels de l'Information Musicale).

Forum Bibliomus⁵⁰

Ce forum francophone, créé en février 1998, est destiné principalement aux bibliothécaires et documentalistes musicaux, ainsi qu'à toute personne intéressée par les problématiques particulières à ces domaines. La Bibliothèque musicale participe à l'occasion à cette liste.

3.2.3.2.3 Institutions musicales de référence

La plupart des ressources suivantes sont issues de la page de liens du « site » de la Bibliothèque musicale. Il faut toutefois souligner que cette page de liens n'est pas à jour et que beaucoup de liens ne découlent pas d'une collaboration, mais sont présents à titre de ressources documentaires. Ce ne sont donc pas des partenaires directs, mais on peut les considérer comme des partenaires potentiels.

Niveau national

***Ed. Minkoff⁵¹**

Ces éditions traitent de la musique et de la musicologie. Elles publient environ 700

49 La liste de discussion est disponible en ligne sur <http://discothecaires.ouvaton.org/> (page consultée le 9 novembre 2005)

50 Le forum est disponible en ligne sur <http://listes.ircam.fr/www/info/bibliomus> (page consultée le 9 novembre 2005)

51 Voir webographie : référence 10

titres qui touchent pratiquement à tous les domaines de la littérature musicale et aux divers répertoires allant du XV^e au XIX^e siècle et même au XX^e siècle. Ces ouvrages se distinguent par leur importance comme instruments de travail et par leur rareté. Ces éditions figurent en lien pour des raisons de promotion notamment, car ce sont des éditions genevoises et appréciées de la Bibliothèque musicale, qui possède certaines de leurs publications. La BPU reçoit tous les volumes en dépôt légal. Cette maison d'édition est spécialisée en musique ancienne, reprint et musicologie, domaines qui ne sont que peu traités par la Bibliothèque musicale.

***Ed. Papillon (Genève)⁵²**

Cette jeune maison d'édition musicale romande a pour objectif de soutenir la musique suisse du XX^e siècle (Arthur Honegger, Bernard Schulé, etc.) et tout particulièrement la musique de compositeurs genevois contemporains (Eric Gaudibert, Nicolas Bolens, etc.). Elle publie également des ouvrages pédagogiques et *Mélophiles*, une série de biographies consacrée aux compositeurs peu traités en langue française. Les Editions Papillon comptent environ 60 ouvrages dans leur catalogue. Tout comme pour les Editions Minkoff, les Editions Papillon sont présentes sur le « site » de la Bibliothèque musicale dans un but de promotion. Ce sont également des éditions genevoises. La Bibliothèque musicale achète leurs publications.

***Edition musicale suisse (EMS) – Centre suisse d'information musicale⁵³**

Il s'agit d'un service de distribution de partitions pour la musique contemporaine, qui encourage la musique contemporaine suisse. Il gère également avec l'Association Suisse des Musiciens et l'Institut de Musicologie de l'université de Zürich la banque de données Musinfo⁵⁴, un réseau complet sur la musique suisse d'avant-garde. Ce réseau constitue le lexique Internet le plus complet sur la musique savante suisse.

La Bibliothèque musicale n'entretient pas de rapports directs avec le Centre suisse d'information musicale, mais utilise son site en raison de ses ressources

52 Voir webographie : référence 11

53 Voir webographie : référence 12

54 Voir webographie : référence 22

documentaires. Elle commande des partitions à l'Édition musicale suisse.

Niveau international

***Indiana University School of Music⁵⁵ (Bloomington IN)**

L'école de musique de l'Université de l'Indiana, outre l'enseignement, effectue des activités de recherche et met également sur pied des événements et des performances. Elle possède un fonds très riche et des ressources intéressantes. Un des intérêts de ce site est l'accès au catalogue gratuit, contrairement à celui de la British Library⁵⁶ qui est la référence en la matière, mais qui est payant.

***International Association of Music Libraries, Archives and Documentation Centres (IAML)⁵⁷**

L'Association Internationale des Bibliothèques, archives et centres de documentation musicaux (AIBM) est une organisation fondée en 1951 et comptant près de 2000 membres venant de 45 pays. Son but est de promouvoir la coopération internationale et de défendre les intérêts de la profession. Elle compte une branche suisse, l'ASCM, dont la Bibliothèque musicale est membre.⁵⁸

Répertoire international des sources musicales⁵⁹ (RISM)

Le Répertoire International des Sources Musicales est une société internationale d'utilité publique dont le but est de rassembler et de documenter les sources musicales mondiales. Cette société créée en 1952 à Paris est la plus grande et unique entreprise globale ayant pour mission la documentation de sources musicales écrites. Le RISM indique le contenu et la localisation de sources musicales. Un catalogue sous forme de vaste encyclopédie fournit à ces fonds musicaux une protection et d'autre part les rend accessibles aux musicologues ainsi

⁵⁵ Voir webographie : référence 17

⁵⁶ Voir webographie : référence 7

⁵⁷ Voir webographie : référence 16

⁵⁸ Voir analyse externe : 3.2.3.2.2 Partenaires au niveau des associations et des listes de discussion

⁵⁹ Voir webographie : référence 30

qu'aux musiciens intéressés.

La Bibliothèque musicale possède le RISM en version papier.

***Médiathèque de la Cité de la musique⁶⁰ (Paris)**

La Cité de la musique inaugurera sa nouvelle Médiathèque en octobre 2005, où le centre d'informations musicales, la Médiathèque pédagogique et le centre de documentation du musée seront réunis en un même lieu. La Médiathèque traite des différents domaines et genres musicaux et s'adresse à tous les publics.

Les responsables de la Bibliothèque musicale avaient visité la Médiathèque en 2000, à l'époque du travail de diplôme de Bénédicte Baud.⁶¹ La Bibliothèque utilise ce site pour la consultation du catalogue ; la bibliothèque de partitions, qui est une bibliothèque de consultation, est très riche en raison du dépôt légal de tous les éditeurs français. En outre, la Bibliothèque musicale possède des annuaires publiés par la Cité de la Musique, ainsi que d'autres publications.

***Médiathèque de l'IRCAM⁶² (Paris)**

La Médiathèque de l'Institut de recherche et coordination acoustique/musique donne accès sur son site à des articles de revues spécialisées en texte intégral, ainsi qu'à la base BRAHMS (Base Relationnelle d'Articles Hypertextes sur la Musique du 20^e siècle), qui permet de rechercher des compositeurs et leurs œuvres. Le catalogue de la Médiathèque est également disponible en ligne (livres, partitions, périodiques). L'IRCAM est un institut-phare dans le domaine de la musique contemporaine.

3.2.3.3 Concurrents

La Bibliothèque musicale n'est pas dans une situation de concurrence, mais plutôt dans un contexte de complémentarité ou d'effet boule de neige. Cette émulation est notamment due au fait que les institutions redirigent leurs utilisateurs les unes vers les autres (p. ex. les librairies musicales genevoises, qui sont parmi les principaux

60 Voir webographie : référence 20

61 Voir bibliographie : référence 25

62 Voir webographie : référence 19

fournisseurs de la Bibliothèque).

Enfin, en raison des particularités du fonds de la Bibliothèque (sa rareté, ainsi que sa gratuité), certains utilisateurs viennent de loin (Bâle, etc.) afin d'y emprunter des documents.

Les fournisseurs documentaires – plus particulièrement les librairies musicales – et la Bibliothèque musicale peuvent être en rivalité. En effet, ces dernières proposent le même type de documents et visent le même public. Toutefois, ces institutions n'ont pas les mêmes objectifs. Les librairies musicales ont avant tout un but commercial, alors que la Bibliothèque musicale est un service public.

Bien que certains fournisseurs aient été réticents lors de la création de la Bibliothèque musicale, ils ont au fur et à mesure tissé des liens et ont pu profiter des retombées bénéfiques de cette collaboration, cette dernière ayant créé une émulation. C'est pourquoi la relation qui s'est instaurée ne se limite plus au simple rapport commercial ; il existe dorénavant un lien de confiance entre elles. Les librairies musicales ont également aujourd'hui pour la Bibliothèque musicale une fonction de conseiller.

Les partenaires de la Bibliothèque musicale peuvent aussi, dans une certaine mesure, être considérés comme des concurrents. En effet, dans le secteur des services d'information, la concurrence ne se situe pas à un niveau à proprement parler commercial, mais consiste plutôt en une amélioration de la palette de services et de la qualité du service offert aux utilisateurs.

Ainsi, la Bibliothèque musicale, avec l'ouverture du libreaccès et l'aménagement d'un nouvel espace, accroît sa compétitivité face aux autres institutions. Les autres organismes peuvent la considérer comme une institution complémentaire à leur offre, mais aussi comme une nécessité de s'ajuster en proposant d'autres services à leurs utilisateurs.

Toutefois, une institution telle que la Bibliothèque du Conservatoire de Genève n'a pas les mêmes missions que la Bibliothèque musicale, et n'est par conséquent pas en situation de danger. En effet, sa bibliothèque étant institutionnelle, ses objectifs diffèrent. Néanmoins, en ce qui concerne le pôle patrimonial, les missions des deux institutions se recoupent.

Enfin, la Bibliothèque musicale est liée institutionnellement à l'Institut et Musée

Voltaire⁶³, qui est lui aussi rattaché à la Bibliothèque publique et universitaire. Ce dernier possède des partitions et des fonds précieux en musique. Néanmoins, il s'agit dans ce cas d'une concurrence plus directe, car c'est la répartition budgétaire des fonds alloués qui est en jeu.

3.2.4 *Observations*

En ce qui concerne la première partie de cette analyse, on peut ressortir certains éléments-clés, tels que par exemple le soutien des autorités de tutelles. La Bibliothèque musicale peut profiter de cette opportunité pour améliorer sa visibilité en essayant de se calquer sur l'un des objectifs du Département des affaires culturelles.

L'un de ces derniers vise le développement des liens et des partenariats à l'échelle régionale, la Bibliothèque musicale pourrait donc améliorer sensiblement son aspect collaboratif avec d'autres institutions musicales genevoises (Conservatoire, Discothèques municipales ou encore le Conservatoire populaire) ou culturelles, telles que la Maison des Arts du Grütli. Elle pourrait également assurer sa promotion à travers différentes animations, en collaboration avec la Ville de Genève (Fête de la Musique, Festival de la Bâtie, etc.) ou avec les institutions susmentionnées.

De plus, la Bibliothèque musicale entretient de bonnes relations et collabore beaucoup avec la Bibliothèque publique et universitaire. Cette dernière est un acteur important de la vie culturelle genevoise, ce qui favorise la mise en valeur de la Bibliothèque musicale. Nous pouvons également mentionner que la BPU étant également une institution documentaire, elle comprend et respecte la profession et connaît les différents problèmes liés à cette dernière.

Un problème résidant dans les relations entre la BPU et la Bibliothèque musicale est l'éloignement géographique. En effet, la Bibliothèque musicale ne se trouvant pas sur le même site que son autorité de rattachement, elle doit à tout moment solliciter la BPU pour ne pas passer inaperçue.

⁶³ Voir webographie : référence 18

Malgré la conjoncture actuelle, la Bibliothèque musicale peut faire face à tout moment, comme les autres institutions, à différents problèmes. L'un des principaux est d'ordre financier ; la Bibliothèque musicale peut subir dans les années à venir d'importantes coupes budgétaires, ce qui serait susceptible de ralentir son évolution. Pour pallier ce genre de menaces, elle doit continuellement démontrer l'importance de son service, le promouvoir au sein de la population et en améliorer au maximum la visibilité, grâce à des animations, des articles de presse, etc.

Dans la deuxième partie de l'analyse, nous avons pu constater que la Bibliothèque musicale se trouve dans une situation d'évolution favorable ; en effet, il n'existe à proprement parler pas de concurrent direct. Elle est effectivement l'un des seuls établissements en Suisse à posséder certaines de ses ressources – notamment le matériel d'orchestre – et à le proposer gratuitement, ce qui constitue une spécificité propre à la Bibliothèque musicale.

Au niveau de la coopération, on peut observer que la Bibliothèque musicale est entourée de partenaires de différents types – partenaires documentaires, partenaires d'animations, partenaires commerciaux, etc.– ce qui pourrait lui apporter des collaborations fructueuses au niveau promotionnel. En effet, actuellement la Bibliothèque musicale ne possède pas de vraie collaboration avec les institutions qui l'entourent, il s'agit plutôt de collaborations informelles et ponctuelles.

Pourtant des collaborations plus accrues avec d'autres institutions pourraient servir la bibliothèque, cela pourrait lui donner une meilleure visibilité et ainsi la promouvoir auprès d'un nouveau public.

Des partenariats avec les institutions musicales de Genève nous semblent être une bonne occasion d'optimiser l'impact de la promotion de la Bibliothèque musicale. A ce sujet, on peut noter qu'un projet de Maison de la Musique, regroupant toutes les institutions locales liées à la musique (bibliothèques, discothèques, etc.) avait été un temps discuté. Ce dernier a malheureusement été abandonné.

Les Discothèques municipales sont des partenaires idéals, car elles possèdent un fonds qui s'avère complémentaire à celui présent à la Bibliothèque musicale. En effet, cette dernière propose essentiellement des matériels d'exécution, alors que les

discothèques, elles, disposent principalement de matériel d'écoute. Il serait judicieux de faire un lien entre ces deux institutions, en proposant par exemple une liste où les partitions renverraient aux disques présents dans les discothèques et inversement.

Une collaboration avec les bibliothèques des Conservatoires de Genève et Lausanne aurait pu être envisagée. Malheureusement ces derniers souhaitent continuer à évoluer de manière indépendante, que ce soit au niveau de la mise en commun des ressources informatiques (réseaux) ou au niveau de la collection.

De plus, le Conservatoire de Genève a une image très « populaire » de la Bibliothèque musicale, ce qui peut être expliqué par le fait que la Bibliothèque musicale est une institution publique et ouverte à tous, alors que la Bibliothèque du Conservatoire est réservée à l'« élite » ; c'est-à-dire aux étudiants, aux professeurs, aux professionnels de la musique et aux virtuoses.

Un autre moyen de promotion pour la Bibliothèque musicale est de mettre en place une collaboration plus accrue avec les institutions de la Maison des Arts du Grütli, afin d'augmenter sa visibilité au sein du bâtiment, ce qui lui permettrait entre autres d'attirer un nouveau public.

De plus, nous pouvons constater que dans le passé, la Bibliothèque musicale a collaboré avec diverses institutions de la Maison des Arts pour des animations et que ces dernières se sont révélées être un succès.

La Bibliothèque musicale ne dispose pas d'outils de promotion efficaces. Il serait judicieux d'y remédier en créant son propre site Internet. Ce dernier pourrait contenir des informations pratiques, une liste de liens vers ses principaux partenaires et éventuellement une liste des principales ressources en musicologie.

En ce qui concerne la page web actuelle de la Bibliothèque musicale⁶⁴, on peut noter qu'aucun des liens mentionnés ne la citent en lien sur leur propre site ! De ce fait, il serait à souhaiter, du moins lorsque la Bibliothèque musicale aura un site Internet plus complet, que les liens soient réciproques. Toutefois, comme mentionné précédemment, cette page de liens n'est pas à jour. De plus, les liens présents ne sont plus – voire n'ont jamais été – représentatifs de l'environnement dans lequel la

64 Voir webographie : référence 5

Bibliothèque musicale évolue.

3.3 Analyse du public

3.3.1 Introduction

L'analyse du public va nous permettre de déterminer les différents modes de fonctionnement et de comportement des utilisateurs par rapport à l'information. Les objectifs de cette enquête sont de comprendre leur comportement afin de satisfaire au mieux leurs besoins. De plus, cette analyse va nous permettre de définir les caractéristiques des utilisateurs afin de pouvoir par la suite déterminer une segmentation du public. Cette dernière nous permettra d'adapter l'offre de services et d'axer au mieux la promotion de la Bibliothèque musicale.

Avant de commencer cette analyse, il nous semble important de préciser la distinction entre utilisateurs et usagers dans le cadre de notre travail. En effet, les usagers de la Maison des Arts du Grütli sont les personnes travaillant dans cette institution.

Par contre, les utilisateurs de la Maison des Arts sont les personnes fréquentant les lieux lors d'animations culturelles. Par la suite, nous allons donc utiliser le mot « usager » uniquement dans le sens cité ci-dessus.

3.3.1.1 Méthodologie

Au début de cette analyse, nous avons fait face à quelques problèmes d'ordre général. En effet, après avoir rendu les différentes étapes, nous avons constaté que notre travail manquait de cohérence et n'était pas assez rattaché au cas concret de notre mandat. Après quelques entretiens avec notre conseillère pédagogique Evelyne Deferr ainsi qu'avec notre mandante Tullia Guibentif, nous avons décidé de recibler notre travail.

Nous avons tout d'abord réassimilé différentes notions théoriques basées sur

l'ouvrage *Stratégie marketing des services d'information*⁶⁵. Par la suite nous avons identifié les différents types d'utilisateurs (internes, externes, potentiels et non-utilisateurs). Nous avons donc listé et pris connaissance de ces différents publics. Puis, après avoir dépouillé à nouveau les questionnaires utilisateurs et complété les questionnaires collaborateurs, nous avons pu dégager des critères d'analyse et ainsi créer une segmentation. En dernier lieu nous avons synthétisé ces différents éléments afin d'en dégager principalement ce qui allait être nécessaire et primordial pour la suite de notre travail.

3.3.2 *Identification des publics*

3.3.2.1 Public interne

Le public interne est constitué par les collaborateurs de la Bibliothèque musicale, de la Bibliothèque publique et universitaire (BPU), du réseau REVIL, par les usagers de la Maison des Arts du Grütli ainsi que par les responsables de la bibliothèque de l'Orchestre de la Suisse romande (OSR), de la bibliothèque de la Radio Suisse romande (RSR) et de la bibliothèque du Grand Théâtre de Genève.

Les collaborateurs de la Bibliothèque musicale

Les différentes personnes travaillant dans cette institution ont toutes une formation musicale ou pratiquent la musique. De ce fait, elles sont elles-mêmes amenées à utiliser le fonds documentaire.

Les collaborateurs de la Bibliothèque publique et universitaire (BPU)⁶⁶

La BPU est l'autorité de tutelle de la Bibliothèque musicale, mais elles sont aussi étroitement liées notamment en raison de leur public et de leur mission. En effet, la BPU faisant partie du réseau REVIL, elle est intégrée dans le même réseau que la Bibliothèque musicale.

Les collaborateurs, c'est-à-dire les personnes travaillant à la Bibliothèque publique

65 Voir bibliographie : référence 8

66 Voir webographie : référence 49

et universitaire, sont de ce fait considérés comme faisant partie du public interne.

Les collaborateurs du réseau REVIL⁶⁷

Les collaborateurs du réseau REVIL sont, comme mentionné précédemment, les personnes travaillant dans les différentes institutions faisant partie ici du réseau REVIL.

Ce dernier est le réseau des bibliothèques scientifiques de la Ville de Genève. En font partie la Bibliothèque publique et universitaire (BPU), la Bibliothèque d'Art et d'Architecture (BAA), la Bibliothèque du Conservatoire et Jardin botanique, la Bibliothèque du Musée d'ethnographie, la Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle, la Bibliothèque de l'Institut et Musée Voltaire, ainsi que la Bibliothèque musicale. Ce réseau rassemble tous les documents informatisés de ces institutions.

Les usagers de la Maison des Arts du Grütli⁶⁸

Ces usagers sont les différentes personnes travaillant au sein de la Maison des Arts. Plus précisément, des espaces et événements suivants :

le CAC-Voltaire (le Centre d'Animation Cinématographique - Voltaire)

le Théâtre du Grütli (grande salle et foyer, accueil et réservation, administration, direction et communication)

le Centre de la Photographie, Genève (CPG)

Fonction : Cinéma (Association genevoise pour le cinéma indépendant)

Film Location Geneva (FLG)

Festival Black Movie

Cinéma tout Ecran (festival international du film et de la télévision)

⁶⁷Voir webographie : référence 29

⁶⁸Voir webographie : référence 40

Festival international du film sur les droits humains (FIFDH)

Studio de répétition ADC (Association pour la Danse Contemporaine)

Ateliers pour plasticiens

Studio de répétition Aloïse

Festival de la Bâtie

l'Orchestre de la Suisse romande (OSR)⁶⁹

Aujourd'hui l'OSR possède et gère sa propre bibliothèque réservée aux membres de l'Orchestre. Malgré tout elle n'achète plus ou très rarement de matériel notamment à cause du coût d'achat élevé. Elle favorise donc la location. Il arrive tout de même que la bibliothécaire vienne emprunter les matériels dont la Bibliothèque musicale dispose. Il faut noter que cette bibliothèque se situe aussi à la Maison des Arts du Grütli, sur le même étage que la Bibliothèque musicale.

Radio Suisse romande⁷⁰

Comme précisé précédemment, la Bibliothèque musicale possède une partie du fonds de la RSR et les différents collaborateurs faisant partie de cette institution viennent régulièrement consulter des documents sur place.

Le Grand Théâtre⁷¹

Depuis l'incendie qui a détruit la bibliothèque du Grand Théâtre, la Bibliothèque musicale conserve et gère les fonds de ce dernier. Les collaborateurs sont donc amenés à venir consulter les différents documents sur place, tout comme les responsables de la RSR.

3.3.2.2 Public externe

Le public externe est, quant à lui, constitué de différents groupes. Nous pouvons distinguer le public de la bibliothèque, les lecteurs de la Bibliothèque publique et

69 Voir analyse externe : 3.2.3.2 Partenaires

70 Op. cit.

71 Op. cit.

universitaire (BPU) et du réseau REVIL, les utilisateurs de la Maison des Arts du Grütli, les membres de BibliOpass ainsi que les membres des Conventions des villes frontalières.

Public actuel de la bibliothèque

Il s'agit ici aussi bien d'amateurs de musique, d'étudiants en musique (Conservatoire ou autre), de professionnels, instrumentalistes ou chanteurs, que d'orchestres (chefs d'orchestre, etc.) ou encore de particuliers.

La Bibliothèque musicale a en effet, grâce à un fonds très varié, un public diversifié.

En 2004, la Bibliothèque musicale comptait 1326 lecteurs actifs. Durant la même année, elle a établi 327 cartes de lecteurs, dont 13 % à des personnes ne venant pas de Genève.

Les utilisateurs de la Maison des Arts du Grütli

Ces utilisateurs constituent un public aussi étendu que varié. En effet, ils viennent d'horizons très différents (théâtre, cinéma, danse), mais ils ont tous en commun un intérêt pour le domaine artistique et culturel.

Les utilisateurs de la Bibliothèque publique et universitaire (BPU)

Il s'agit ici du public de la BPU. Il est difficile d'en connaître la proportion, car les conditions d'inscription étant identiques dans les deux institutions, le lecteur déjà inscrit à la Bibliothèque publique et universitaire, à la Bibliothèque d'Arts et d'Architecture ainsi qu'au Conservatoire et Jardin botanique n'a pas besoin de se réinscrire à la Bibliothèque musicale.

Les lecteurs du réseau REVIL

Comme pour la Bibliothèque publique et universitaire, il s'agit ici des lecteurs inscrits dans le réseau REVIL. Il faut noter qu'un projet a été mis sur pied par la Ville de Genève qui fusionnera le réseau REVIL ainsi que celui de REUNI, ce dernier étant le réseau des différentes bibliothèques universitaires de Genève. Cette fusion devrait prendre forme d'ici janvier 2006 et augmentera considérablement la

visibilité du fonds et le public de la Bibliothèque musicale.

BibliOpass⁷²

BibliOpass est un réseau de 600 bibliothèques réunissant les bibliothèques membres du réseau des Bibliothèques de Suisse Romande (RERO), la Bibliothèque Nationale Suisse (BNS), les réseaux Sistema bibliotecario ticinese (SBT), St-Galler Bibliothsnetz (SGBN) et Alexandria, les Bibliothèques et centres de documentation de l'administration fédérale ainsi que la Liechtensteinische Landesbibliothek.

Les différents fonds peuvent être consultés sur présentation d'une carte unique émise dans n'importe quelle institution faisant partie du réseau. Il faut noter que chaque lecteur doit quand même s'inscrire dans les autres institutions. Ce réseau permet de faciliter l'accès aux différentes bibliothèques.

Conventions avec les villes frontalières

Ces conventions sont signées respectivement par les maires de Genève et de Nyon avec les villes françaises d'Annemasse, Thonon-les-Bains, Gex et St-Julien. En effet, chaque municipalité a un accord avec les différentes villes. Il ne s'agit donc pas d'une seule convention mais de plusieurs.

Un de leurs buts est de faciliter le prêt réciproque des livres et documents audiovisuels. Ceci permet donc aux utilisateurs français de s'inscrire dans une bibliothèque signataire suisse et inversement. Cette collaboration ne s'arrête pas qu'au prêt ; elle permet aussi un partenariat lors de différentes manifestations, animations et expositions.

3.3.2.3 Public potentiel

Le public potentiel est un groupe qui connaît la Bibliothèque musicale mais qui n'utilise pas ses ressources. On peut ici citer les utilisateurs de la Maison des Arts du Grütli, les membres du réseau REVIL ou encore les personnes inscrites au Conservatoire de musique de Genève qui n'utilisent pas la bibliothèque pour une raison ou pour une autre. En effet, trop peu de personnes savent que la Bibliothèque

⁷² Voir webographie : référence 4

musicale possède un fonds documentaire aussi diversifié.

3.3.2.4 Non-utilisateurs

Il est très difficile de chiffrer ce public car il est très vaste. Nous pouvons par contre citer les élèves d'écoles primaires ou secondaires ayant des cours de musique, d'écoles musicales, du Conservatoire de musique de Genève, du Conservatoire Populaire de Genève ainsi que les différents musiciens amateurs ou professionnels qui ne connaissent pas la Bibliothèque musicale.

3.3.3 *Les critères d'analyse du public*

Afin de mieux cibler les utilisateurs, nous allons utiliser différents critères d'analyse. Ces critères vont nous permettre de donner un aspect qualitatif pour cerner au mieux le comportement du public. Nous avons utilisé les critères décrits dans la littérature spécialisée. Ils ont été ensuite adaptés en fonction des différents objectifs de notre travail, c'est-à-dire principalement la valorisation et la promotion de la Bibliothèque musicale. Les critères d'analyse que nous avons utilisés sont :

Les caractéristiques sociologiques

Age

Sexe

Catégorie professionnelle

Origine géographique

Les caractéristiques informationnelles

Type de documents recherchés

Les caractéristiques axées sur le comportement des utilisateurs par rapport à l'information

Approche personnelle (chemin des lecteurs)

Utilisation des moyens de recherche mis à disposition

Ces différents critères nous ont permis d'élaborer un questionnaire visant à comprendre les différents comportements et les besoins des utilisateurs. De plus, ils nous ont servi de base dans la phase de segmentation du public.

3.3.4 Les méthodes d'analyse

3.3.4.1 Questionnaires

Nous avons préalablement décidé de séparer notre enquête en deux parties, la première étant l'enquête auprès du public actif⁷³ et la deuxième l'enquête par entretiens auprès des différents collaborateurs de la Bibliothèque musicale⁷⁴.

En ce qui concerne notre enquête auprès du public actif de la Bibliothèque musicale, nous nous sommes fixées comme objectif de récolter environ 130 questionnaires, soit environ 10 % du public actif, afin d'avoir une vision très large du type d'utilisateur, ainsi que de ses besoins et attentes.

Ce questionnaire a été élaboré en partenariat avec notre mandante et sur la base d'un questionnaire proposé par la Médiathèque de Paris. Nous avons accompagné ce dernier d'une lettre expliquant notre travail et notre démarche⁷⁵.

Nous avons été agréablement surprises par le succès des questionnaires distribués aux utilisateurs. En trois semaines, 108 questionnaires ont été remplis. Nous sommes très satisfaites de ce taux de réponses, car le public a bien participé.

En effet, grâce à l'aide des bibliothécaires qui ont distribué nos questionnaires, nous avons pu obtenir un très bon résultat dans lequel figure un échantillon représentatif, puisque chaque jour y est représenté. Il « manque » 22 questionnaires, puisque nous avions prévu d'en récolter 130, et ce en raison de deux facteurs. Tout d'abord, certains utilisateurs ont emporté les questionnaires et ne les ont pas ramenés.

73 Voir annexe 3 : Questionnaire destiné aux utilisateurs

74 Voir annexe 1 : Questionnaire destiné aux collaborateurs

75 Voir annexe 4 : Lettre d'accompagnement

Deuxièmement, au vu du peu de temps que nous avons à disposition, nous n'avons pas pu atteindre la barre des 130.

Enfin, suite au dépouillement des questionnaires, nous avons pu tirer des conclusions. Il est néanmoins fondamental de garder en tête que suite à l'ouverture du libre-accès, d'importants changements pourront apparaître, aussi bien au niveau du type de public fréquentant la bibliothèque, qu'en ce qui concerne ses habitudes de consultation. L'ouverture du libre-accès pourrait ainsi augmenter la fréquentation de la bibliothèque et ses prêts. De plus, la numérisation du catalogue manuel laisse présager que davantage de temps va être accordé à l'assistance aux utilisateurs. Cette mise en perspective est nécessaire afin que la bibliothèque soit prête à faire face aux changements.

Les résultats des questionnaires nous ont également permis de cibler les institutions que fréquentait le public de la Bibliothèque musicale. Nous avons donc décidé de visiter plusieurs de ces institutions dont :

le Conservatoire de Genève

le Conservatoire de Lausanne

la section « Musicologie et Musique imprimée » de la Bibliothèque cantonale et universitaire (BCU) de Lausanne

la Bibliothèque de l'Orchestre de la Suisse romande (OSR)

la Discothèque des Minoteries

la Discothèque de Vieusseux

la BPU

Pour chaque institution, nous avons pris rendez-vous avec le responsable afin de lui poser quelques questions, notamment sur le fonctionnement, le public et le mode de fonctionnement de son institution, ainsi que sur ses éventuelles collaborations avec la Bibliothèque musicale. Ces différents entretiens nous ont permis d'avoir des indications utilisables tant pour l'analyse du public que pour l'analyse externe.

Nous avons aussi dans l'idée de visiter la Médiathèque de Paris, qui nous semblait être une référence dans le domaine. En effet, la Bibliothèque musicale avait créé

une enquête auprès du public basée sur celle de la Médiathèque. Malheureusement, pour des questions organisationnelles, nous n'avons pas pu nous y rendre.

3.3.4.1.1 Dépouillement des questionnaires utilisateurs⁷⁶

Après avoir analysé le fonctionnement interne de la Bibliothèque musicale en interrogeant le personnel, nous nous sommes ensuite penchées sur le comportement des lecteurs.

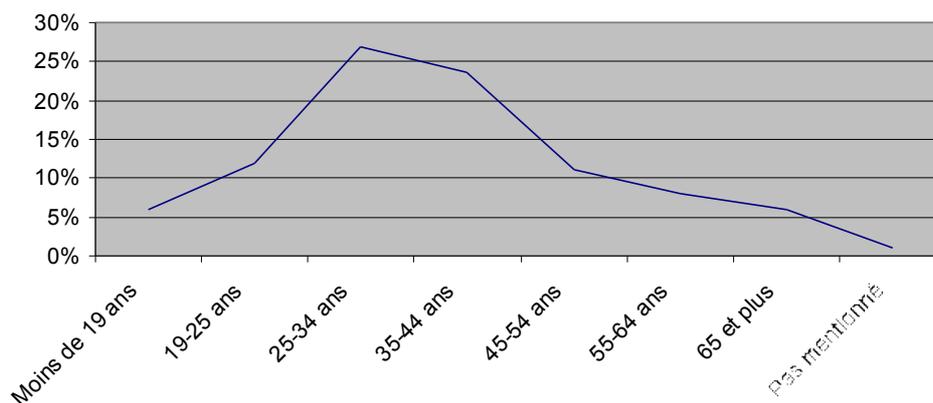
Nous avons pour cela établi un questionnaire permettant de comprendre l'utilisation qu'ils faisaient de la bibliothèque, ainsi que de mieux cerner leurs attentes et leurs besoins. Ce questionnaire a été donné aux utilisateurs par les bibliothécaires au guichet du prêt. La récolte des questionnaires a duré trois semaines, et nous en avons récolté 108 au total. On peut noter que la quasi-totalité des utilisateurs sollicités ont rempli le questionnaire. Nous avons également sélectionné quelques-unes de ces questions afin de les illustrer graphiquement et de les commenter.

Quel est l'âge des utilisateurs ?

Nous avons souhaité sonder les utilisateurs sur leur âge, car nous voulions savoir si une tranche d'âge était plus représentée qu'une autre. Nous pouvons constater que plus de la moitié des utilisateurs sondés ont entre 25 et 44 ans.

Il s'agit pour la bibliothèque d'un public relativement jeune. En effet, 60 % des utilisateurs sont des personnes actives. Cela présuppose également que ce public est peut-être plus ouvert aux nouvelles technologies (catalogue informatique, etc.).

⁷⁶ Voir annexe 5 : Résultats bruts de l'enquête



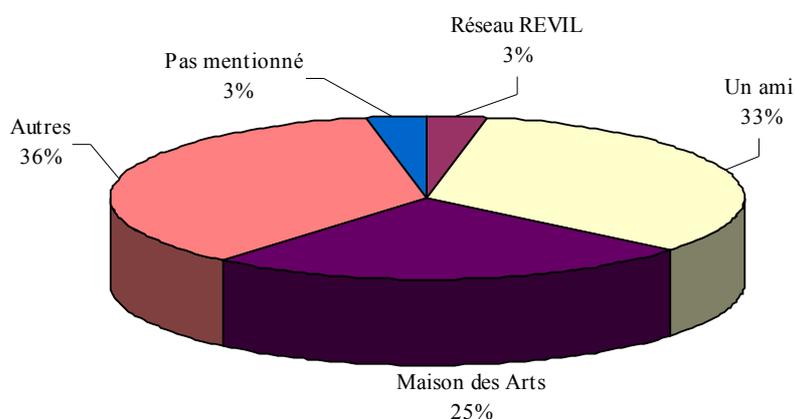
Quel est le statut professionnel des utilisateurs ?

Nous avons voulu connaître le statut professionnel des utilisateurs, et c'est sans grande surprise que nous avons constaté que les étudiants et les professions artistiques se démarquent. Qui plus est, la majorité des étudiants venant à la bibliothèque suivent des cours au Conservatoire. Il est normal que dans une bibliothèque possédant un fonds musical si spécifique, 60 % des utilisateurs soient des artistes confirmés ou en devenir. Ce résultat permet également d'appuyer l'étude ci-dessus, qui consistait à dire que plus de la moitié des utilisateurs se trouvait dans la tranche d'âge des 25-44 ans.

Comment les utilisateurs connaissent-ils la Bibliothèque musicale ?

Nous nous sommes posées la question de savoir comment les lecteurs avaient eu

connaissance de l'existence de la Bibliothèque musicale. Il s'agit d'une question primordiale dans le cadre de l'établissement d'une stratégie promotionnelle. Nous pouvons donc constater que 33 % des utilisateurs sondés sont venus à la bibliothèque en suivant un conseil d'un de leurs amis et que 25 % des utilisateurs ont connu la Bibliothèque musicale par leur visite à d'autres institutions sises à la Maison des Arts du Grütli. En ce qui concerne la rubrique 'Autres' (36 %), elle est majoritairement composée de personnes venues à la bibliothèque par l'intermédiaire du Conservatoire ou de cours de musique privés.

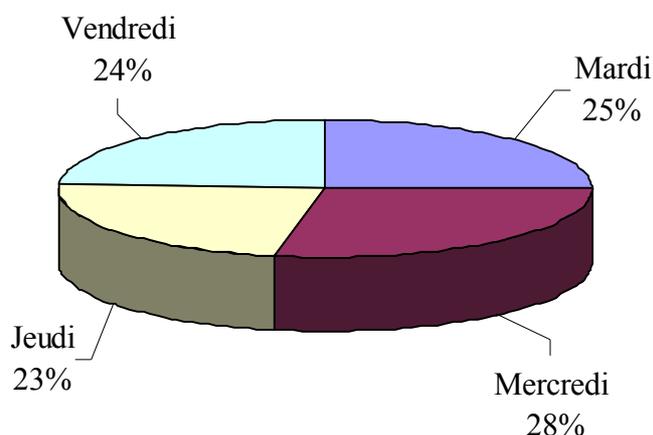


Quels sont les jours de visite des utilisateurs?

Nous voulions cerner les habitudes de fréquentation, ainsi que la cadence des visites des utilisateurs. Nous avons également cherché à savoir s'ils avaient des moments privilégiés pour venir. Nous avons pu observer lors de cette enquête que tous les jours étaient équitablement représentés ; en effet, aucun jour d'ouverture ne s'est démarqué. Nous pouvons également mentionner que dans les questionnaires, un grand nombre d'utilisateurs demandait une ouverture de la bibliothèque élargie, comme par exemple le fait qu'elle soit ouverte le samedi. Après avoir interrogé les lecteurs sur les jours de visite, nous nous sommes renseignées sur les heures de visite. Nous avons pu constater qu'aucune tranche horaire ne s'est vraiment démarquée.

En ce qui concerne le souhait de l'élargissement des heures d'ouverture, nous pouvons le confirmer par les nombreuses demandes des utilisateurs pour l'ouverture de la bibliothèque au moins un matin par semaine. En raison du petit effectif de la

Bibliothèque musicale, cela nécessiterait néanmoins une organisation différente ; par exemple l'instauration d'un service minimum.



Comment le public utilise-t-il les collections ?

Une question importante à se poser est la mesure dans laquelle la bibliothèque est utilisée. Nous avons en effet voulu savoir quel usage les utilisateurs faisaient de la collection. C'est sans grand étonnement que nous avons observé que 61 % des utilisateurs sondés viennent majoritairement à la bibliothèque pour emprunter des partitions. L'emprunt de matériel d'orchestre ne représente étonnamment que 14 % de l'utilisation des collections. Nous pouvons également démontrer le faible usage fait des documents électroniques. Néanmoins, ce résultat est à nuancer lorsque l'on sait que ce support est en quantité très faible dans la collection et qu'il est essentiellement composé de documents d'accompagnement (par exemple : méthode d'apprentissage d'une œuvre). En ce qui concerne les périodiques, il est difficile de se baser sur ce résultat, car ce dernier ne tient pas compte de la simple consultation.

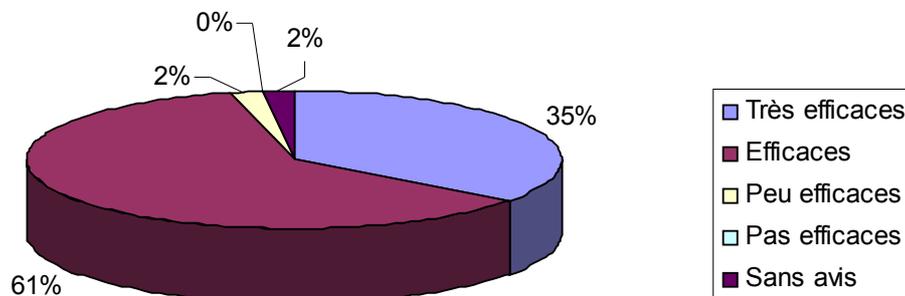
Ils mériteraient toutefois, en raison notamment de la richesse de la collection, qu'on leur porte une attention accrue.

Comment les utilisateurs trouvent-ils les moyens de recherche ?

Vu la configuration actuelle de la Bibliothèque musicale, nous voulions connaître l'opinion des lecteurs sur les moyens de recherche. Étant donné qu'actuellement les collections se trouvent en magasins fermés, les moyens de recherche sont les seuls liens, avec les bibliothécaires, entre les documents et les lecteurs. Le résultat de cette question démontre que les utilisateurs sont à 96 % satisfaits des moyens de recherche mis à leur disposition. On peut également mentionner que la majorité des lecteurs utilisent soit le catalogue manuel, soit le catalogue informatique. La plupart des utilisateurs ne maîtrise qu'un de ces deux moyens de recherche.

Cela est toutefois amené à changer radicalement en raison de la numérisation du catalogue manuel, qui a eu lieu en été 2005. On peut d'ores et déjà supposer que les

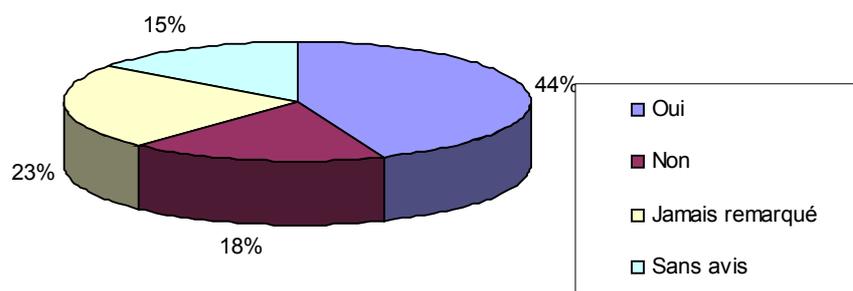
utilisateurs auront besoin de plus d'encadrement, du moins au début.



Comment les utilisateurs trouvent-ils la signalétique intérieure à la Maison des Arts du Grütli ?

Notre mandat aboutissant à la mise sur pied d'une signalétique, nous nous sommes demandées ce que pensaient les utilisateurs de la signalétique de la Maison des Arts.

On peut constater que malgré leurs efforts consistant à instaurer une signalétique basée sur la couleur, 40 % des lecteurs de la Bibliothèque musicale n'en sont pas satisfaits. En effet, 18 % d'entre eux ne l'ont pas trouvée pertinente et 23 % ne l'ont jamais remarquée. Ce résultat démontre que les utilisateurs, tout comme le personnel travaillant dans le bâtiment, ne sont pas encore complètement convaincus par la signalétique actuelle.



Les utilisateurs fréquentent-ils d'autres institutions ?

Nous voulions savoir si les utilisateurs fréquentaient d'autres institutions et le cas échéant lesquelles. Nous leur avons donc posé la question en leur proposant une liste. Cette question nous permettait également de répertorier les endroits fréquentés par les lecteurs, pour aller ensuite visiter les plus importants. Nous avons de ce fait sélectionné les institutions suivantes :

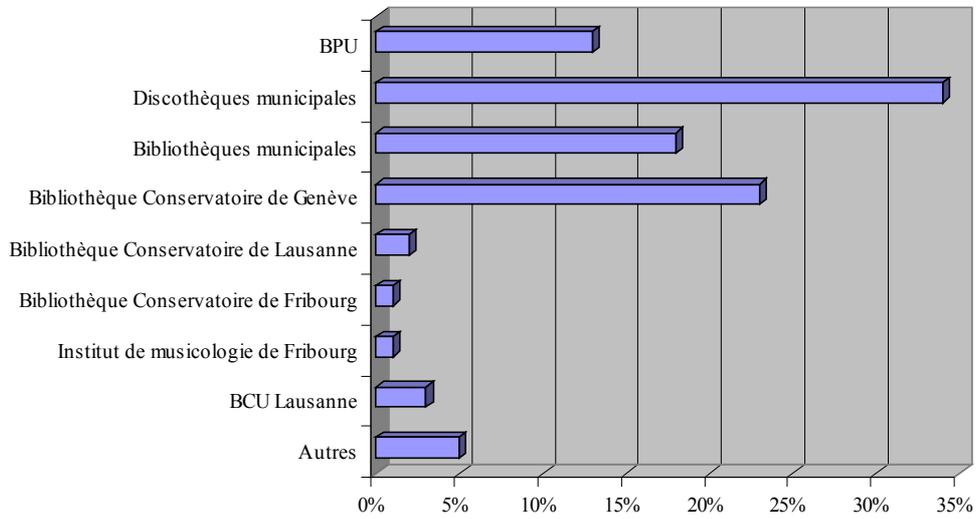
Les Discothèques municipales – Vieusseux et Minoteries – (34 %)

La Bibliothèque du Conservatoire de Genève (23 %)

Le Département Musicologie de la BCU de Lausanne (3 %)

La Bibliothèque du Conservatoire de Lausanne (2 %)

La Bibliothèque publique et universitaire (13 %)



3.3.4.2 Chemin des lecteurs

Après avoir questionné les utilisateurs sur la Bibliothèque musicale, nous avons décidé d'étudier leur façon de circuler dans cette dernière. Pour ce faire, nous nous sommes installées, une après-midi, à la table principale de la salle de lecture et nous avons tout d'abord noté des informations concernant les caractéristiques des utilisateurs (sexe, estimation d'âge, heure d'arrivée et de départ)⁷⁷.

Ensuite, à l'aide d'un plan⁷⁸ de la bibliothèque, nous avons noté différents comportements.

Nous nous sommes assises séparément à un endroit stratégique de la bibliothèque – derrière le guichet du prêt, à un OPAC et à la table se trouvant au cœur de la salle de lecture – et chacune d'entre nous a observé le comportement de 7 utilisateurs, soit 21 utilisateurs au total.

Toutefois, il faut signaler que cette étude a été faite avant que les fichiers manuels ne soient numérisés. La disparition « physique » de ces derniers, en août 2005, a profondément changé les habitudes des utilisateurs. De plus, comme mentionné précédemment dans ce travail⁷⁹, cela a créé une opportunité, les utilisateurs n'ayant pas d'autre choix que de faire des recherches informatiques.

Il s'agit cependant d'une phase transitoire, cette situation étant amenée à changer avec l'ouverture du libre-accès. Dans ce contexte, les utilisateurs pourront toujours effectuer des recherches informatiques, mais ils pourront également se rendre directement dans les rayons.

3.3.4.2.1 Dépouillement du chemin des lecteurs

⁷⁷ Voir annexe 6 : Dépouillement du chemin des lecteurs

⁷⁸ Voir annexe 7 : Plan pour le chemin des lecteurs

⁷⁹ Voir analyse du public : 3.3.4.1 Questionnaires

En ce qui concerne les caractéristiques des utilisateurs, la répartition entre les sexes est égale (dix hommes et onze femmes). L'âge moyen – bien qu'il s'agisse d'une estimation – est de 39.5 ans pour les hommes et de 39 ans pour les femmes, ce qui confirme que le public de la Bibliothèque musicale est un public en âge d'être actif. Enfin, en ce qui concerne la durée de la visite, les femmes passent près du double du temps des hommes à la Bibliothèque musicale. En effet, la moyenne des femmes est de 30 minutes, alors que les hommes comptabilisent 16 minutes.

Pour ce qui est du comportement des utilisateurs et de leur utilisation des ressources, nous avons pu constater que le catalogue manuel – respectivement six hommes et sept femmes – est beaucoup plus utilisé que le catalogue informatique – respectivement trois hommes et quatre femmes-.

Seules quatre personnes se sont installées à la table de lecture – un homme et trois femmes – ; par contre, six personnes ont utilisé la photocopieuse – deux hommes et quatre femmes –, soit près du tiers du public.

Un utilisateur sur trois a demandé une assistance aux bibliothécaires – trois hommes et quatre femmes –, ce qui confirme que le temps consacré à renseigner et à aider les utilisateurs est conséquent.

Les périodiques n'ont été sollicités que par deux hommes, tout comme l'exposition. Deux femmes ont consulté les feuillets d'aide et se sont faites établir une carte de lecteur.

En ce qui concerne les transactions de documents, huit personnes ont rendu des ouvrages – quatre hommes et quatre femmes – et quatorze en ont empruntés – six hommes et huit femmes –. Ainsi, nous pouvons remarquer que le prêt de documents a été l'activité la plus effectuée durant le laps de temps de notre observation.

3.3.4.2.2 Synthèse

Nous avons pu constater que l'utilisateur va soit au catalogue manuel, soit directement au catalogue informatisé. En effet, très peu de personnes utilisent les deux moyens à disposition. Il est vrai que le public de cette bibliothèque est vaste et constitué autant de personnes n'ayant jamais utilisé d'ordinateurs, que de personnes

habituées aux nouvelles technologies. De plus, nous avons aussi pu constater que les feuillets d'aide aux utilisateurs n'étaient que très peu exploités. Lors de leurs recherches, les utilisateurs ne consultent pas – ou peu – ces feuillets d'aide. S'ils ne trouvent pas leur souhait, ils vont habituellement directement chercher de l'aide auprès des bibliothécaires. Ceci ne facilite donc pas la tâche des employées de la Bibliothèque musicale. En effet, à cette dernière constatation se rajoutent les utilisateurs qui ne consultent aucun outil et qui vont directement se renseigner auprès des spécialistes de l'information. Ces derniers doivent s'en charger, en plus de toutes les tâches habituelles qu'ils traitent (prêt, retour, prolongation, etc.).

Nous avons aussi remarqué que de nombreuses personnes venaient pour utiliser la photocopieuse mise à disposition par la bibliothèque. En effet, durant un après-midi, près du tiers des personnes présentes l'ont utilisée, soit pour des photocopies de partitions, soit pour des articles de périodiques.

Nous avons pu constater que les expositions mises en place par la bibliothèque n'étaient que très peu remarquées. En effet, sur les 21 comportements analysés, seules deux personnes sont allées consulter les documents mis en évidence. Ceci est à déplorer, car la Bibliothèque musicale possède un fonds d'archives très riche. Il faudrait donc trouver les moyens de le mettre en évidence afin de l'exploiter à sa juste valeur.

Le libre-accès va occasionner de nombreux changements au niveau du chemin des lecteurs. Comme cela a été signalé plus haut, le fichier manuel n'existe plus. Il faudra donc fournir une aide plus considérable auprès des utilisateurs « novices ». De plus, compte tenu des informations précédentes, il va peut-être falloir mettre en place des fichiers d'aide aux utilisateurs plus explicites et plus visibles.

3.3.5 *Observations*

Nous avons pu constater que le public de la Bibliothèque musicale est relativement jeune et actif, venant emprunter principalement des partitions, et ce sans avoir de jour ni d'heure de préférence. Ces utilisateurs sont, en ligne générale, satisfaits des

moyens de recherche à disposition. Toutefois, la suppression physique du fichier manuel au profit du catalogue numérisé (aux mois de juillet et août 2005), a déstabilisé certains utilisateurs et a révélé des failles dans leurs méthodes de recherche. Une partie du public s'est retrouvée perdue et a eu recours à l'aide des bibliothécaires pour effectuer ses recherches. En effet, pour certaines personnes n'ayant jamais touché d'ordinateur, un temps d'adaptation sera nécessaire avant qu'ils ne deviennent autonomes.

Malgré le fort taux d'emprunt des partitions, nous pouvons constater que trois types d'utilisateurs se démarquent : les amateurs de musique, les professionnels (professeurs, étudiants, etc.) et les orchestres. En outre, d'autres segments ne sont pas à négliger, tels que les chercheurs et les emprunteurs de périodiques. En effet, il est nécessaire de définir toutes les utilisations du fonds de la Bibliothèque musicale et, par conséquent, de ne pas laisser de côté l'exploitation du fonds d'archives, qui reste une priorité dans la mission de la bibliothèque, ainsi que des différents périodiques.

Il est aussi important de constater que ces utilisateurs ont connu la bibliothèque non pas grâce à une quelconque promotion, mais plutôt par bouche-à-oreille. En ce qui nous concerne, cet élément est fondamental, car il va falloir créer une promotion par l'intermédiaire de la Ville de Genève, de la Maison des Arts ainsi que par différentes institutions musicales et culturelles, notamment les institutions que fréquente le public de la Bibliothèque musicale (Conservatoire de musique de Genève, Discothèques et Bibliothèques municipales).

3.3.6 La segmentation des publics

Introduction

Afin de répondre au mieux aux attentes des utilisateurs de la Bibliothèque musicale, il est important de définir différents segments. Ces derniers se sont démarqués lors de nos études.

La segmentation est un processus permettant de séparer les différents types de public, afin de mieux répondre à leurs attentes. Grâce à cet apport, nous allons pouvoir adapter l'offre documentaire de la Bibliothèque musicale à plusieurs types d'utilisateurs. Pour ce faire, il faut bien connaître ces publics et comprendre leurs attentes afin d'offrir des services cohérents.

Les cinq segments principaux que nous avons identifiés lors de l'analyse préalable sont les amateurs de musique, les professionnels de la musique, les orchestres, les chercheurs ainsi que les utilisateurs de périodiques. Ceux-ci cherchent tous une information différente.

Les amateurs de musique

Les amateurs de musique représentent l'un des segments majoritaires de la Bibliothèque musicale avec les professionnels de la musique.

Ce groupe consulte et emprunte principalement des partitions et des méthodes qui peuvent l'aider dans son apprentissage et son exécution de la musique. Pour cela, les amateurs de musique recherchent des informations de base, comme des informations spécialisées en fonction de leurs niveaux de pratique et de connaissances respectifs. Ils utilisent principalement le fonds à disposition dans un but de divertissement et d'amélioration de leurs compétences personnelles.

Pour les amateurs de musique, la musique reste un loisir. Ils souhaitent donc que le personnel de la Bibliothèque musicale les accueille et soit disponible pour leurs éventuelles questions. La facilité d'utilisation de la bibliothèque étant un point très important pour ce groupe, l'accès direct aux documents et la formation aux différentes méthodes de recherche leur permettrait d'optimiser leur utilisation de la bibliothèque.

Les professionnels de la musique

Les professionnels de la musique représentent un segment important de la Bibliothèque musicale.

Ce segment composé de professeurs de musique, d'étudiants et de personnes vivant ou se prédestinant à vivre grâce à la musique, emprunte également des méthodes et des partitions. Mais leur niveau de spécialisation et leur utilisation de l'information les distinguent sensiblement du groupe précédent. En effet, les professionnels de la musique sont plus spécialisés et ont besoin autant de matériel d'exécution (partitions, etc.), que de matériel d'accompagnement (méthodes, ouvrages pédagogiques, etc.). Ils recherchent essentiellement des informations spécialisées pouvant leur servir dans l'exercice et dans l'amélioration de leur niveau et ils peuvent être considérés comme de grands consommateurs d'information. Leur venue à la Bibliothèque musicale est motivée par la richesse de la collection et par la pertinence de son contenu. Ils apprécient la possibilité de bénéficier d'une place de travail et de consultation pour prendre connaissance de certains documents.

Pour ce public, la musique est considérée comme une passion, mais surtout comme un travail.

Ces utilisateurs viennent à la Bibliothèque musicale pour y chercher un document précis, ils ont donc principalement besoin de formation aux méthodes de recherche et de moyens d'accès aux documents.

Les professionnels de la musique ont souvent recours aux bibliothécaires pour leur demander des renseignements spécialisés, ils accordent donc une grande importance à la notion de service de référence.

Les orchestres

Ce groupe représente les membres des différents orchestres de Genève, de Suisse et de France voisine, qui se rendent à la Bibliothèque musicale pour y commander et emprunter du matériel d'orchestre. Ce matériel étant très coûteux, il s'agit essentiellement de petits orchestres n'ayant pas le budget nécessaire pour acheter ou louer ce matériel.

Leur présence à la Bibliothèque est motivée par la richesse de la collection de matériels d'orchestre, et par la possibilité d'effectuer des propositions d'achat, afin

que la bibliothèque acquière le matériel pour un morceau musical précis.

Ils sont l'un des publics les plus spécialisés de la Bibliothèque musicale avec les chercheurs ; ils ont donc recours à une information et à un type de partitions spécialisés.

Les orchestres sont destinés à interpréter des morceaux musicaux, ils utilisent le fonds de la Bibliothèque musicale à des fins de support pour leur exécution musicale. Lorsque ce groupe vient à la bibliothèque, il a principalement besoin d'être accueilli, d'être renseigné de manière spécialisée, de bénéficier d'un service de qualité et d'avoir accès aux documents par le biais de recherches documentaires.

Les chercheurs

Ce segment regroupe principalement des musicologues effectuant des recherches sur la vie musicale et culturelle de la Ville de Genève. Leur venue à la Bibliothèque musicale est motivée par la richesse du fonds. En effet, de nombreux documents d'archives et documents anciens sont conservés dans l'institution.

Comme nous l'avons déjà mentionné, les chercheurs représentent un des publics très spécialisés de la bibliothèque. Ils s'intéressent à des informations spécifiques, qui sont souvent le résultat de recherches pointues dans le domaine musical et historique. Dans le cadre de leurs recherches, les chercheurs peuvent être considérés comme de grands consommateurs d'information, qu'ils utilisent afin de progresser dans leurs thèses.

Il s'agit d'un public précis et exigeant, qui souhaite donc bénéficier d'un accueil et d'un service de qualité, et être renseigné de manière spécialisée. Il accorde également une importance primordiale à la pertinence des ressources, aspect qu'il ne peut connaître que lors de sa rencontre avec le document. La facilitation de l'accès physique aux collections d'archives ou par le biais de recherches documentaires est très importante pour ce segment.

Les utilisateurs de périodiques

Les utilisateurs de périodiques sont les lecteurs qui se rendent à la Bibliothèque musicale principalement pour consulter sa collection de périodiques. Cette dernière étant très diversifiée – ouvrages spécialisés et vulgarisés – elle peut toucher un grand nombre d'utilisateurs ayant des degrés de spécialisation différents.

La Bibliothèque musicale les intéresse en raison de la richesse du fonds ; en effet, comme nous l'avons déjà mentionné, la bibliothèque a cette particularité d'avoir en sa possession des titres de périodiques qui ne sont disponibles que dans très peu d'endroits.

Ceux-ci peuvent aussi bien contenir des informations de base que des informations spécialisées, leur utilisation variant selon le niveau de pratique et de connaissance respectif des utilisateurs. En effet, ces derniers peuvent aussi bien utiliser ce fonds à des fins de formation, de spécialisation, que de divertissement.

Il s'agit d'un public relativement autonome – les périodiques étant en libre-accès – et non pressé. Ces utilisateurs prennent souvent le temps de consulter les différents périodiques sur place, ce qui leur permet de photocopier directement les informations qui les intéressent.

Pour ce segment, la facilitation d'utilisation des ressources grâce au libre-accès est primordiale. Il apprécie également le fait de bénéficier d'une place de consultation afin de prendre connaissance des différents documents sur place. L'accessibilité des ressources est aussi un critère important, les horaires d'ouverture devant permettre à l'utilisateur de périodiques de passer du temps sur place en dehors de ses heures de travail.

	Les amateurs de musique	Les professionnels de la musique	Les orchestres	Les chercheurs
Caractéristiques comportementales	<ul style="list-style-type: none"> - Passifs - Fidèles - Assistés/autonomes - Non pressés - Décideurs (acquisitions) - Consommation d'information variable 	<ul style="list-style-type: none"> - Passifs - Fidèles - Assistés/autonomes - Pressés - Précis - Décideurs (acquisitions) - Grands consommateurs d'information 	<ul style="list-style-type: none"> - Passifs - Fidèles - Assistés - Pressés - Précis - Exigeants - Décideurs (acquisitions) - Consommation d'information modérée 	<ul style="list-style-type: none"> - Passifs - Ponctuels - Assistés - Non pressés - Précis - Exigeants - Grands consommateurs d'information
Finalités de l'information	<ul style="list-style-type: none"> - Divertissement - Amélioration de l'apprentissage - Usage pour connaissance 	<ul style="list-style-type: none"> - Enseignement - Amélioration de leur niveau - Usage pour connaissance 	<ul style="list-style-type: none"> - Travail - Amélioration de leur niveau - Usage pour exécution 	<ul style="list-style-type: none"> - Étude/recherche - Progression dans son étude - Usage pour connaissance

3.4. Résultats obtenus et observations

Lors des différentes phases de l'analyse marketing, nous avons pu identifier les

	Les amateurs de musique	Les professionnels de la musique	Les orchestres	Les chercheurs
Critères de satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil - Disponibilité - Heures d'ouverture - Espace de consultation - Facilité d'utilisation - Richesse du fonds 	<ul style="list-style-type: none"> - Accessibilité - Disponibilité - Rapidité - Heures d'ouverture - Espace de consultation/travail - Pertinence du contenu - Renseignement spécialisé - Richesse du fonds 	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil - Disponibilité - Heures d'ouverture - Renseignement spécialisé - Qualité du service - Richesse du fonds 	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil - Disponibilité - Flexibilité - Espace de consultation/travail - Photocopieuse - Pertinence du contenu - Renseignement spécialisé - Qualité du service - Richesse du fonds

menaces et les opportunités liées à l'évolution de la Bibliothèque musicale. Nous allons dans ce chapitre synthétiser nos observations, afin de pouvoir ensuite les mettre en lien avec une stratégie de promotion.

3.4.1 Opportunités

Nous avons pu tout au long de l'analyse marketing identifier les éléments favorables à l'évolution et au développement de la Bibliothèque musicale.

- **Sa nature**

La Bibliothèque musicale est une institution publique spécialisée ouverte à tous, qui gère deux pôles d'activités : bibliothèque publique et bibliothèque patrimoniale. Cela lui a permis, au fil des années, de constituer un fonds documentaire très riche et de proposer à ses utilisateurs une offre documentaire large.

- **Son offre documentaire**

La bibliothèque se trouve dans une situation idéale : elle n'est pas menacée par des concurrents. Elle est en effet l'unique bibliothèque publique de la région genevoise à proposer le prêt de ce type de documents gratuitement, et elle est l'une des seules institutions musicales suisses, si ce n'est la seule, à le proposer pour le matériel d'orchestre. Elle se trouve donc dans un contexte de « monopole » dans l'offre de ce matériel, ce qui explique que bon nombre d'orchestres affluent de toute la Suisse pour venir à la Bibliothèque musicale.

- **Ses acteurs culturels proches**

La Bibliothèque musicale est soutenue par ses autorités de rattachement. Elle entretient en particulier de bonnes relations avec la Bibliothèque publique et universitaire.

De plus, la bibliothèque bénéficie d'une situation géographique centrale. Elle se trouve en effet au cœur des institutions musicales genevoises (Grand Théâtre, Orchestre de la Suisse romande, Conservatoire de Genève), ce qui lui permet de profiter de l'émulation culturelle régnant dans cette partie de la ville.

- **Ses partenaires**

La Bibliothèque musicale est entourée de partenaires de différents types, qui pourraient devenir des collaborateurs idéaux. Ces derniers connaissent en effet très bien la bibliothèque et redirigent souvent leurs utilisateurs vers cette institution. Cette collaboration tacite a permis à la Bibliothèque musicale d'augmenter le nombre de ses utilisateurs.

- **Son public**

La Bibliothèque a la chance de bien connaître son public, qui vient à la bibliothèque pour emprunter essentiellement des partitions. Ce dernier témoigne de sa satisfaction vis-à-vis de l'institution, notamment en venant régulièrement à la

Bibliothèque musicale.

3.4.2 Menaces

Nous avons également identifié un certain nombre de menaces pouvant ralentir ou entraver sensiblement l'évolution de la Bibliothèque musicale.

- Sa gestion

La gestion de la Bibliothèque musicale pourrait être considérée comme une menace dans son évolution, car cette dernière a de la difficulté à gérer équitablement sa double spécificité. Le côté patrimonial de l'institution a été laissé de côté depuis quelques années, en raison du projet du nouvel espace de libre-accès.

- Son offre de services

La Bibliothèque musicale offre pour l'instant principalement des services de base. Cette offre ne correspond plus à la demande des utilisateurs, qui recherchent actuellement des services à valeur ajoutée.

Cette situation est essentiellement due à la taille de l'équipe travaillant à la bibliothèque ; celle-ci étant de taille réduite, elle devient une entrave sérieuse au développement de nouveaux services.

- Ses collaborations

Comme nous l'avons déjà mentionné, la bibliothèque est entourée de nombreux partenaires de différents types, mais aucune collaboration formelle n'existe entre ces différentes institutions. Cette absence de collaboration ne facilite pas la mise en avant de la Bibliothèque musicale auprès d'un public potentiel.

- Sa visibilité

La Bibliothèque musicale ne se trouve pas sur le même site que la Bibliothèque publique et universitaire. Cette décentralisation peut engendrer de petites difficultés de communication, mais elle pose surtout un problème de visibilité de la bibliothèque au sein même de son autorité de rattachement.

Le manque de visibilité de la Bibliothèque musicale est l'une des menaces les plus dangereuses pour son évolution. Elle a également des problèmes de visibilité à l'intérieur même du bâtiment où elle se trouve. La Maison des Arts du Grütli est actuellement en train de se transformer en maison du théâtre, de la photographie, du cinéma et des festivals.

La Bibliothèque musicale y est la seule institution publique liée au domaine musical, ce qui pose un problème de localisation, accentué encore par l'architecture du bâtiment et sa mauvaise signalétique. La Bibliothèque musicale fait face actuellement à une situation d'isolement par rapport aux autres institutions de la Maison des Arts.

- **Sa promotion**

La Bibliothèque musicale n'a actuellement aucune stratégie de promotion, c'est-à-dire qu'elle n'a pas de moyens ni d'outils de promotion clairement définis.

Ce point étant un des principaux de notre mandat, qui est de valoriser la bibliothèque afin d'optimiser sa visibilité et son utilisation, nous nous sommes largement penchées sur la question, en faisant notamment une analyse très fouillée de son environnement.

Nous avons constaté que si le public actuel connaît la bibliothèque, c'est essentiellement grâce au bouche-à-oreille, et non grâce à d'autres moyens de diffusion et de promotion, tels que par exemple un site Internet. La bibliothèque possède pourtant quelques pages web à l'intérieur même du site de la BPU, mais ces dernières ne sont pas une vitrine promotionnelle efficace, car elles ne sont pas souvent réactualisées (liens) et elles ne sont pas représentatives de l'environnement actuel de la Bibliothèque musicale.

Ces éléments démontrent l'importance du travail promotionnel à effectuer pour la bibliothèque, qui plus est dans le contexte actuel où le risque de coupes budgétaires dans le futur proche ou éloigné est réel. La Bibliothèque musicale doit mettre en valeur son institution, afin de démontrer son importance dans le paysage culturel genevois.

3.4.3 Eléments sur lesquels baser une stratégie de promotion et de communication

L'étude de l'environnement interne et externe de la bibliothèque, tout comme l'analyse de son public, nous ont permis d'identifier et de lister des éléments sur lesquels baser une stratégie promotionnelle et de communication. Ces derniers sont rassemblés en trois points : collaboration, promotion et valorisation.

3.4.3.1 Collaboration

Afin de pallier le problème de collaboration de la Bibliothèque musicale, nous avons listé des partenaires potentiels pour cette institution. Ils permettraient d'augmenter la visibilité de la Bibliothèque musicale.

- **Institutions musicales de Genève**

Un partenariat avec les institutions musicales genevoises permettrait d'optimiser l'impact promotionnel et de toucher un public de mélomanes et de musiciens susceptibles de devenir utilisateurs de la bibliothèque.

- **Conservatoires de Genève et Conservatoire populaire**

Une collaboration avec le Conservatoire de Genève et le Conservatoire populaire donnerait l'occasion à la Bibliothèque musicale de toucher un public spécialisé et de coordonner les acquisitions en matière de ressources documentaires.

- **Les écoles de musique de la région genevoise**

Une collaboration avec les écoles de musique de la région genevoise pourrait être très bénéfique pour la Bibliothèque musicale. En effet, cela lui permettrait de toucher un public qui pourrait également devenir utilisateur de la bibliothèque.

- **La Bibliothèque publique et universitaire**

La Bibliothèque musicale devrait tenter d'augmenter sensiblement sa collaboration avec la BPU ; elle pourrait ainsi accroître sa visibilité au sein de son autorité de rattachement.

- **Les institutions de la Maison des Arts**

La Bibliothèque musicale pourrait augmenter sa visibilité au sein du bâtiment en établissant une collaboration avec les institutions de la Maison des Arts. Ce partenariat concernerait principalement des animations en lien avec les événements organisés au sein du bâtiment, ce qui lui permettrait par la même occasion d'élargir son public.

3.4.3.2 Promotion

- **Stratégie de promotion**

La Bibliothèque musicale doit définir une stratégie de promotion. Elle doit se baser sur la mission et sur les objectifs de la bibliothèque. Ces derniers définiront la stratégie à mettre en place, le public à cibler, ainsi que les moyens et les outils nécessaires à réaliser et le positionnement à adopter.

- **Création d'outils de promotion adéquats**

Les outils et les moyens de promotion sont à la base d'une stratégie promotionnelle. La Bibliothèque musicale doit donc définir les moyens de promotion qu'elle souhaite utiliser. Ces derniers serviront de vitrine de l'institution et permettront d'informer le public sur la bibliothèque.

- **Identification d'institutions relais pour la promotion**

Pour que la stratégie promotionnelle de la Bibliothèque musicale soit efficace, il faut qu'elle définisse des institutions relais, comme par exemple la Ville de Genève, la Maison des Arts, le Conservatoire de musique de Genève ou encore les écoles de musique.

3.4.3.3 Valorisation

- **Mise en valeur de la Bibliothèque musicale**

La stratégie promotionnelle repose sur la mise en valeur de la Bibliothèque musicale, de ses spécificités, de ses services et de son identité. Elle doit octroyer une transparence à ses collections en libre-accès (musique imprimée, périodiques, ouvrages de référence, etc.), à ses collections en magasins, à ses fonds d'archives et à ses documents précieux.

4. PROPOSITION D'UNE STRATEGIE DE PROMOTION DE LA BIBLIOTHEQUE MUSICALE DE LA VILLE DE GENEVE

IV.1 Introduction

Comme nous l'avons déjà mentionné lors de notre analyse marketing, la Bibliothèque musicale n'a pas pour l'instant adopté une stratégie de promotion adaptée à son public et à la nature de son institution.

Dans cette partie, nous avons décliné les éléments repérés dans l'analyse marketing dans trois scénarios différents, ayant chacun un objectif précis.

IV.2 Scénarios de stratégie promotionnelle et de communication

IV.2.1 Fidéliser le public actuel de la Bibliothèque musicale

Si l'on opte pour un scénario dont le but est de fidéliser son public actuel, il faut que la Bibliothèque musicale soit à l'écoute de ce dernier et qu'elle lui propose des services qui sont en adéquation avec ses besoins. Dans ce scénario, nous mettons l'accent sur le développement de la promotion de la Bibliothèque musicale auprès de son public, c'est-à-dire sur la valorisation de ses collections et sur l'élargissement de sa palette de services.

Dans ce scénario, le qualitatif prime sur le quantitatif. Nous entendons par là que cette stratégie se base sur la satisfaction de ses utilisateurs actuels et non sur la notion de développement de son public.

Type de stratégie : qualitative

Type de marketing : concentré⁸⁰

Public cible : le public actuel de la bibliothèque

Comment y parvenir ?

Renforcer les moyens de mise à disposition de l'information en fonction des caractéristiques du public

La Bibliothèque musicale doit adapter son offre et ses modes de diffusion en fonction des attentes de son public et plus précisément en fonction des segments identifiés lors de l'analyse du public – les amateurs de musique, les professionnels de la musique, les orchestres, les chercheurs et les utilisateurs de périodiques.

Elle peut pour se faire mettre créer son propre site web, ce qui lui permettrait de transmettre certaines informations à ses utilisateurs, et de mettre à leur disposition des ressources et des liens incontournables dans le domaine musical (portail d'information).

Optimiser la visibilité de la collection de la bibliothèque

Comme nous l'avons déjà mentionné, la Bibliothèque musicale possède un fonds documentaire riche et varié, mais qui n'est hélas pas assez mis en valeur.

En effet, les utilisateurs de la bibliothèque n'ont actuellement pas de vision globale sur la collection se trouvant à leur disposition.

Pour pallier ce problème, la Bibliothèque musicale doit pouvoir offrir à ses utilisateurs une transparence et une visibilité documentaire. Pour ce faire, elle doit mettre en valeur son fonds prochainement en libre-accès grâce à une signalétique

80 Marketing concentré : une prestation et un programme pour un seul segment

Définition tirée de *Stratégie marketing des services d'information*. Voir bibliographie : référence

8

adaptée, une classification intelligible et à un emplacement des collections pertinent. Il lui faut également rendre l'intégralité de son fonds en magasin disponible, grâce au recatalogage, afin d'éviter que ce dernier soit occulté par le fonds du libre-accès.

Être en adéquation avec les besoins et les attentes du public

Les utilisateurs de la Bibliothèque musicale se contentent actuellement des services de base que cette dernière propose. Mais si son objectif est de fidéliser son public, elle doit élargir son offre actuelle de services en répondant aux besoins de son public. En d'autres termes, elle doit mettre en place des services à valeur ajoutée en les optimisant et en les personnalisant en fonction des types d'utilisateurs identifiés lors de l'analyse marketing.

Quels services développer ?

Comme nous l'avons déjà mentionné dans l'analyse interne, lors de l'enquête que nous avons réalisée auprès du public, quatre demandes principales sont ressorties :

1) Élargissement des horaires d'ouverture

Actuellement, l'ouverture de la bibliothèque coïncide souvent avec les horaires de bureau. Il en résulte donc une difficulté pour les lecteurs à trouver un compromis entre leur travail et leur « loisir ». Ils souhaitent que la Bibliothèque musicale ouvre au moins un matin par semaine ou alors durant la journée du samedi. Il faudrait que la bibliothèque trouve un moyen d'adapter ses horaires aux besoins des utilisateurs, comme par exemple l'instauration d'un éventuel service de prêt minimum (pas de commandes en magasin) durant la pause de midi.

Bien que cette solution ne soit pas idéale, elle offre une alternative à la situation actuelle, difficilement modifiable en raison de la taille restreinte de l'équipe.

Une autre possibilité serait que la Bibliothèque musicale acquière une borne de retour, ce qui permettrait à ses utilisateurs de ramener leurs documents quand ils le souhaitent. Cette borne pourrait simplifier le retour des documents, mais elle ne

peut régler complètement le problème des heures d'ouverture.

2) L'accès direct aux collections

Lors de notre enquête, les utilisateurs de la bibliothèque n'étaient pas encore au courant de l'ouverture prochaine du libre-accès, ce qui nous a permis de voir l'importance qu'ils accordaient à l'accès direct aux documents. Cette demande, arrivant en deuxième position après l'élargissement des horaires, va pouvoir être satisfaite. En effet, dès février 2006, une partie de la collection (15 % à 25 % du fonds total) va être mise à la disposition des lecteurs.

Ces derniers pourront donc, à partir de cette date, avoir un contact direct avec une partie du fonds, faire leur choix livre en main, augmenter leur autonomie et faire des découvertes à travers les différents rayons.

3) Formation sur les moyens de recherche / Service de référence

Un service de formation sur les moyens de recherche permettrait aux utilisateurs de la Bibliothèque musicale de gagner en autonomie, d'avoir une vision de l'intégralité du fonds et de développer par la même occasion une méthodologie de recherche afin de pouvoir exploiter au maximum les ressources disponibles.

Cela leur donnerait également l'occasion de savoir utiliser les ressources documentaires, qu'elles soient électroniques ou sur papier, pour chercher la bonne information dans le bon ouvrage. La Bibliothèque musicale pourrait ainsi étendre ses ressources électroniques en créant un répertoire de liens vers des sites Internet sélectionnés (notion de portail d'informations) et permettre aux utilisateurs d'avoir accès à Internet pour leurs recherches documentaires.

4) Le prêt interbibliothèques

Le fonds de la bibliothèque étant riche et rare, certains lecteurs viennent de loin pour pouvoir profiter de ses ressources.

Le prêt à la Bibliothèque musicale reste toutefois « privé » et non « institutionnel ». Si la bibliothèque ne veut pas devenir la « vache à lait » des autres institutions, elle doit définir des règles concernant les documents qu'elle consent à transmettre par le biais du prêt interbibliothèques. De plus, lors de notre entretien avec M. Jacquesson, nous avons abordé ce point et, d'après lui, il est tout à fait envisageable que la

bibliothèque mette sur pied ce service en totale collaboration avec celui existant à la BPU, ce qui impliquerait une diminution des tâches logistiques liées à la confection des paquets postaux pour les bibliothécaires.

Quels services pour quel segment ?

La Bibliothèque musicale peut, pour élargir sa palette de services, se baser sur la segmentation du public. Cette dernière peut être très utile à la bibliothèque si elle souhaite privilégier un segment en particulier – comme par exemple le segment dans lequel le public est le plus nombreux ou le plus actif – en développant des services prioritaires. Dans ce cadre, la Bibliothèque musicale adoptera un type de marketing dit adapté⁸¹. Pour le tableau de la page suivante, nous nous sommes basées sur les critères de satisfaction de chaque segment, afin de définir les services prioritaires respectifs.

81 Marketing adapté : une prestation unique et un programme pour chaque segment
Définition tirée de *Stratégie marketing des services d'information*. Voir bibliographie : référence 8

	But : fidéliser le public actuel				
<i>Public cible</i>	Amateurs de musique	Professionnels de la musique	Orchestres	Chercheurs	
<i>Services prioritaires</i>	1) Facilité d'utilisation <i>L'accès direct aux collections</i>	1) Accessibilité du fonds <i>Formation sur les moyens de recherches</i> <i>L'accès direct aux collections</i>	1) Spécificité du fonds <i>Formation sur les moyens de recherches</i>	1) Renseignements spécialisés <i>Service de référence</i>	<i>L'...</i> <i>colle...</i>
	2) Accessibilité des ressources <i>Elargissement des horaires d'ouverture</i>	2) Renseignements spécialisés <i>Service de référence</i>	2) Renseignements spécialisés <i>Service de référence</i>	2) Pertinence des ressources <i>Accessibilité aux archives et aux documents précieux</i>	<i>El...</i> <i>hora...</i>

Quels moyens de promotion pour les collections ?

Moyens de diffusion et de présentation des actualités

Pour les utilisateurs intéressés, la Bibliothèque musicale pourrait mettre en place un système de mailing-list pour les nouveautés, les animations et pour les rappels. Afin de créer une dynamique lors de la présentation des nouvelles acquisitions, la bibliothèque pourrait acquérir un tourniquet, support d'information plus ludique et moins statique qu'une simple exposition sur une étagère.

La Bibliothèque musicale peut aussi profiter de panneaux d'affichage à l'intérieur de la Maison des arts, ce qui lui donne l'occasion d'augmenter sa visibilité au sein de son bâtiment.

Elle pourrait également créer des signets spécifiques ou des flyers liés à la bibliothèque, à son actualité et à ses animations (horaires d'été, expositions, inauguration du libre-accès, etc.)

Animations

Le personnel de la bibliothèque pourrait créer une interaction avec le public en mettant sur pied des animations « *Nos coups de cœur* », qui permettraient une mise en valeur de la collection (sélection des ouvrages dans les magasins et dans le libre-accès).

La Bibliothèque musicale pourrait également mettre sur pied des expositions en collaboration avec celles de la Bibliothèque publique et universitaire ou de la Maison des Arts, qui en serait le pendant musical. L'exposition actuellement à la BPU ayant pour thème « *Lénine lecteur à la BPU* », la Bibliothèque musicale pourrait proposer une exposition sur la musique russe de l'époque.

Il serait aussi envisageable que la bibliothèque diffuse de la musique pendant les heures d'ouverture.

Quel positionnement ?

Dans ce scénario, la Bibliothèque musicale doit mettre l'accent sur le côté bibliothèque publique spécialisée, en étant le plus proche possible de ses utilisateurs. Elle renforce dans ce scénario sa mission première qui est de « *constituer, conserver et mettre à disposition des musiciens, des orchestres et du public un fonds de partitions* ». Elle doit donc, dans ce contexte, connaître son public pour être en accord avec ses besoins et ses attentes, et développer des services complémentaires en fonction des utilisateurs. Elle peut également dans ce scénario créer un réseau entre les institutions fréquentées par ses utilisateurs, ce qui lui permettrait de mettre en place avec ces dernières des systèmes de promotion réciproques. Ceux-ci pourraient par exemple consister à la mise à disposition de flyers dans les institutions relais.

IV.2.2 Elargir le public actuel de la Bibliothèque musicale

L'objectif de cette stratégie consiste à promouvoir la Bibliothèque musicale afin de toucher un maximum de personnes. Grâce à une promotion adéquate, cette stratégie permettra à la bibliothèque de se faire connaître et d'augmenter par la même occasion le nombre de ses utilisateurs. Il s'agit dans ce scénario de se pencher sur les utilisateurs potentiels de la Bibliothèque musicale.

Nous allons donc cibler les personnes ayant un rapport avec le domaine de la musique. Il peut s'agir notamment des utilisateurs de la Maison des Arts, des étudiants du Conservatoire de musique de la Ville de Genève et du Conservatoire populaire, des musiciens amateurs, des élèves et professeurs d'écoles de musique, etc.

Type de stratégie : quantitative

Type de marketing : indifférencié⁸²

Public cible : le public potentiel de la bibliothèque

Dans ce scénario, le quantitatif prime sur le qualitatif : l'objectif même de la Bibliothèque musicale est de toucher le plus grand public potentiel possible. Cette stratégie renforce la mission première de la bibliothèque, qui est de rendre accessible à tous un fonds de musique imprimée et de documents en rapport avec la musique et le patrimoine culturel genevois.

Pour atteindre cet objectif, la bibliothèque doit absolument collaborer avec des institutions musicales et culturelles genevoises afin d'attirer un public supplémentaire. La stratégie promotionnelle visant l'élargissement du public existant doit véhiculer une image positive et favorable de la Bibliothèque musicale, de sa collection et de ses services.

Comment y parvenir ?

⁸² Marketing indifférencié : une prestation et un programme pour tous les segments
Définition tirée de *Stratégie marketing des services d'information*. Voir bibliographie : référence 8

Mettre en place des moyens et des outils de promotion afin d'optimiser la visibilité de la bibliothèque

Toute stratégie promotionnelle repose sur l'adoption d'outils et de moyens de promotion et de communication adéquats. Dans le contexte de la Bibliothèque musicale, nous proposons un certain nombre d'outils de promotion, dont :

La création d'un « flyer » à déposer dans les institutions culturelles et musicales genevoises

La création d'un site Internet permettant d'une part de donner des informations pratiques et ponctuelles sur la Bibliothèque musicale et, d'autre part, de lister des ressources incontournables dans le domaine de la musicologie (portail d'informations)

La sollicitation de la presse et des médias régionaux pour la rédaction d'un article ou d'un sujet sur la bibliothèque⁸³

La mise à disposition de panneaux d'affichage dans la Maison des Arts du Grütli

Valoriser la bibliothèque

Comme nous l'avons mentionné plus haut, il est primordial de véhiculer une image positive de la Bibliothèque musicale et de mettre en valeur l'institution, afin que les utilisateurs ressentent l'envie d'y venir.

La valorisation des collections (archives et musique imprimée) peut se faire par l'intermédiaire d'expositions ponctuelles à la bibliothèque, dans les couloirs et au café de la

⁸³ Voir annexe 8 : Article sur la Bibliothèque musicale de Sion

Maison des Arts.

La valorisation de la collection de périodiques peut prendre la forme d'une liste des périodiques disponibles et de copies des différents sommaires envoyés aux institutions intéressées.

La valorisation du futur libre-accès se fera grâce aux concerts et à l'inauguration de ce nouvel espace en février 2006.

Optimiser les relations de la Bibliothèque musicale avec d'autres institutions musicales et culturelles genevoises

Une collaboration plus accrue avec les Discothèques municipales lors d'expositions liées à des grands événements (Paléo, Festival de la Bâtie, etc.) peut être envisagée, ainsi que la publication d'une liste d'acquisitions commune avec un renvoi entre le matériel d'exécution et le matériel d'écoute.

Une prise de contact avec le Conservatoire populaire pourrait donner la possibilité de coordonner les acquisitions, afin d'obtenir une complémentarité du fonds entre ces deux institutions.

L'instauration d'un service de prêt interbibliothèques permettrait aux autres institutions musicales suisses d'avoir un accès « physique » aux collections.

La coordination avec les écoles de musique et les écoles secondaires genevoises permettrait d'attirer les élèves de ces institutions en organisant des visites, en envoyant ses listes d'acquisitions et en faisant des acquisitions en lien avec le programme de ces écoles.

Solliciter les acteurs culturels genevois

Le Département des Affaires culturelles (DAC) serait l'une des institutions à contacter en premier lieu, afin de demander un soutien financier pour la mise en œuvre d'une stratégie promotionnelle telle que la réalisation d'un « flyer ».

La Bibliothèque publique et universitaire devrait être sollicitée par la Bibliothèque musicale afin que cette dernière se rapproche plus de son autorité de tutelle et qu'elle puisse bénéficier d'une meilleure visibilité dans le paysage culturel genevois.

La Maison des Arts devrait également être contactée par la Bibliothèque musicale afin que cette dernière puisse se faire une place dans cette maison principalement dédiée au théâtre et au cinéma. Elle pourrait participer de manière active lors des festivals dans l'optique d'accroître sa visibilité au sein même du bâtiment.

Quel positionnement ?

Dans ce scénario, la Bibliothèque musicale devrait mettre en avant son identité culturelle, comme sa nature de bibliothèque publique et patrimoniale. Elle devrait, pour toucher le public potentiel, collaborer avec un large réseau d'institutions

genevoises. Ces collaborations lui permettraient d'optimiser sa visibilité.

L'affluence du public potentiel doit être encouragée par le biais de la stratégie de promotion de la bibliothèque. Par conséquent, les acteurs de l'environnement externe avec qui la Bibliothèque musicale devrait interagir en priorité sont les institutions culturelles et musicales de la région genevoise.

4.2.3. *Optimiser l'image de la Bibliothèque musicale*

L'objectif de cette stratégie est de mettre l'accent sur l'image, l'offre et la promotion de l'institution. Lors de notre analyse marketing, nous avons constaté que la Bibliothèque musicale était peu connue, autant au niveau de son emplacement physique, qu'au niveau du contenu de sa collection. Or, ce scénario vise la mise sur pied d'une stratégie de valorisation et de promotion générale permettant à la Bibliothèque musicale d'optimiser son image en touchant autant ses utilisateurs actuels, potentiels, que ses non-utilisateurs. Cette stratégie met également l'accent sur la promotion de la Bibliothèque musicale auprès des institutions culturelles et musicales genevoises.

Type de stratégie : quantitative

Type de marketing : indifférencié⁸⁴

Public cible : « tout public »

Dans ce scénario, la promotion est élargie dans le but de viser le plus large panel d'utilisateurs. Ce dernier est entre autre composé des utilisateurs actuels, potentiels et des non-utilisateurs de la Bibliothèque musicale, ainsi que des institutions culturelles et musicales de la Ville de Genève.

Les collaborations avec des institutions similaires sont en effet l'une des bases de la stratégie promotionnelle visant à valoriser la Bibliothèque musicale.

⁸⁴ Marketing indifférencié : une prestation et un programme pour tous les segments
Définition tirée de *Stratégie marketing des services d'information*. Voir bibliographie : référence
8

Dans cette stratégie, le quantitatif prime sur le qualitatif. L'objectif premier de ce scénario est de transmettre une bonne image de la Bibliothèque musicale au public le plus nombreux possible. La segmentation de ce public n'apparaîtra que lors de la création d'outils de promotion, phase capitale dans ce scénario. La mise en valeur des collections, des services que la bibliothèque propose et de sa place dans le paysage culturel genevois est primordiale dans cette stratégie.

Comment y parvenir ?

Valoriser et promouvoir la bibliothèque

La valorisation de la Bibliothèque musicale est essentielle dans ce scénario. La situation de la bibliothèque, au cœur de la vie musicale genevoise, où l'on retrouve notamment le Grand Théâtre, le Conservatoire de la Ville de Genève ainsi que l'Orchestre de la Suisse romande, reste l'un de ses atouts. Il s'agit également de la seule institution publique de la région ouverte à tous proposant le prêt gratuit de ce type de documents. Elle a également la double spécificité de bibliothèque publique et patrimoniale.

Sa valorisation devrait passer par la mise en avant de la richesse de son fonds. Elle propose en effet un large panel documentaire concernant la musique imprimée, les archives, les périodiques, les matériels d'orchestre et les affiches. Ce point pourrait être exploité par :

La mise en valeur du libreaccès grâce au nouvel espace, à la signalétique et à la classification choisies donnerait l'occasion aux utilisateurs d'avoir un contact direct avec une partie du fonds.

La mise en valeur de la collection en magasins par l'intermédiaire d'un recatalogage intégral optimiserait la visibilité de cette dernière.

La mise en valeur de ses archives par des expositions

thématiques ponctuelles et des participations à d'éventuelles publications rendrait accessible certaines informations liées à la vie culturelle genevoise.

Identifier les institutions maîtresses dans le domaine musical ou culturel genevois

Il est important que la Bibliothèque musicale identifie les acteurs jouant un rôle important dans la vie culturelle genevoise, afin qu'elle puisse instaurer une collaboration avec ces dernières, comme par exemple la mise en place de principes de promotion réciproques.

Pour ce qui est des institutions liées au domaine musical, la bibliothèque peut instaurer avec celles-ci un système de coordination des acquisitions, afin qu'elles soient en accord avec leur programme culturel ou scolaire.

Créer des outils et des moyens de promotion afin d'optimiser la visibilité de la bibliothèque

Dans ce scénario, nous avons proposé une liste des différents outils et moyens de promotion présents dans les autres scénarios qui ont pour but d'optimiser et de valoriser la Bibliothèque musicale.

Les moyens de promotion interne

Il s'agit de différents moyens de communication et de promotion que la Bibliothèque musicale pourrait mettre en place à l'intérieur même de l'institution. Toutes les propositions ci-dessous ont l'objectif d'animer et de donner un dynamisme à la bibliothèque.

Les animations « *Nos coups de cœur* »

La mise en place d'un tourniquet présentant les nouvelles acquisitions

La mise sur pied d'expositions en collaboration avec celles de la Bibliothèque publique universitaire ou de la Maison des Arts présentant le pendant musical de

chacune d'entre elles

La diffusion de musique pendant les heures d'ouverture

La création d'un système de mailing-list pour les nouveautés, les animations et les rappels

La création d'un signet original

La mise à disposition de panneaux d'affichage dans la Maison des Arts

Les moyens de promotion externe

Ces moyens de promotion sont, quant à eux, destinés à servir de vitrine promotionnelle et à être diffusés dans des institutions proches de la Bibliothèque musicale ou par le biais d'Internet.

La création d'un flyer donne la possibilité de transmettre des informations essentielles sur la bibliothèque.

La création d'un logo ou d'une ligne graphique permet à une institution d'avoir une identité visuelle.

La réalisation d'un site Internet offre l'avantage d'avoir une vitrine dans le paysage musical suisse et de donner des ressources incontournables en musicologie (portail d'information musicale).

La publication d'articles de presse sur la Bibliothèque musicale donne un écho favorable dans la population.

La fabrication de sacs plastiques pour la Bibliothèque musicale est aussi un moyen de promotion efficace et peu coûteux.

Quel public viser ?

Dans ce scénario, la notion de public cible est très large. En effet, l'optimisation de l'image de la bibliothèque touche autant le public actuel et potentiel, les non-utilisateurs de la Bibliothèque musicale, les autorités de tutelle que les institutions musicales et culturelles genevoises.

Pour que la stratégie de promotion soit pertinente et adaptée, les moyens et outils seront différents selon le type de public visé. Il est par exemple tout à fait imaginable de créer trois « flyers » distincts au niveau du contenu et éventuellement du graphisme, qui seraient destinés aux trois publics suivants :

Les officiels (autorités de tutelle, Ville de Genève, etc.)

Les publics (public actuel, potentiel et non-utilisateurs)

Les institutions musicales et culturelles genevoises

(Conservatoires, écoles de musique, Maison des Arts, etc.)

Quel positionnement ?

Dans ce scénario, la bibliothèque pourrait mettre en valeur sa bipolarité en tenant compte de la totalité de sa mission. Son positionnement idéal serait de mettre ses spécificités et les services qu'elle propose en avant, tout en se définissant comme une institution culturelle au service de la population genevoise.

IV.3 Plan et objectifs de communication

D'après nos observations tout au long de ce travail et celles de notre mandante, il nous est apparu que l'hypothèse du premier scénario était celle à retenir. La Bibliothèque musicale souhaite en effet offrir le meilleur service à ses utilisateurs actuels, dans le but de les fidéliser.

Au vu de la taille de son institution et de ses ressources humaines limitées, le fait de trop élargir son public actuel présenterait le risque pour les bibliothécaires de ne plus pouvoir faire face à la demande et aux besoins d'encadrement des nouveaux utilisateurs.

Nous avons donc défini les objectifs de communication et le plan de communication ci-dessous en fonction de cette hypothèse.

<i>Objectifs</i>	<ul style="list-style-type: none">- Fidéliser le public actuel de la Bibliothèque musicale- Proposer des services en adéquation avec les besoins et attentes de ce public- Promouvoir la bibliothèque auprès de son public (valorisation des collections, élargissement de la palette de services, etc.)
-------------------------	--

<p><i>Publics cibles</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Public actuel de la bibliothèque dans son ensemble 2. Public segmenté : Les amateurs de musique, professionnels de la musique, chercheurs et utilisateurs de périodiques <p>Caractéristiques : Public interne et externe, connu, passif et durable</p> <p>Comportements : Grands consommateurs d'information, degrés d'autonomie variables, degrés de spécialisation variables</p> <p>Besoins : Disponibilité du personnel, richesse de la collection, heures d'ouverture adaptées aux horaires de bureau, facilité d'utilisation et d'orientation (formation)</p>
<p><i>Messages</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – La Bibliothèque musicale rend accessible à tous un fonds de musique imprimée et de documents en rapport avec la musique et le patrimoine culturel genevois. – Le public cible doit connaître les services et les ressources documentaires de la Bibliothèque musicale qui sont à sa disposition. – Le public doit pouvoir bénéficier de services adaptés et personnalisés en fonction de ses attentes et de ses besoins.
<p><i>Relais</i></p>	<p>Bibliothèque publique et universitaire (BPU) Maison des Arts du Grütli Discothèques et Bibliothèques municipales Conservatoire de Genève / Conservatoire populaire Ecoles de musique</p>

<i>Actions</i>	<p>Information</p> <p>Mailing-list pour les nouveautés et les animations</p> <p>Borne de retours à l'extérieur de la bibliothèque pour les documents</p> <p>Panneaux d'affichage à l'intérieur de la Maison des Arts</p> <p>Site web (information à valeur ajoutée) : liste de liens incontournables liés à la musique</p> <p>Flyers présentant l'institution (mise en valeur des collections, des services, etc.)</p> <p>Bonne signalétique</p> <p>Promotion</p> <p>Animation « <i>Nos coups de cœur</i> »</p> <p>Tourniquet pour les nouvelles acquisitions</p> <p>Site web (informations générales)</p> <p>Signets spécifiques liés à la bibliothèque et à ses animations (horaires d'été, expositions, inauguration du libre-accès, etc.)</p> <p>Expositions en collaboration avec les événements organisés à la BPU ou à la Maison des Arts</p> <p>Flyers déposés dans les institutions relais</p> <p>Diffusion des nouvelles acquisitions</p> <p>Diffusion de musique</p>
<i>Indicateurs</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de lecteurs actifs - Nombre de prêts - Fréquentation

5. VALORISATION DES COLLECTIONS : LE LIBRE-ACCES

5.1 Introduction

La disposition actuelle des collections respecte l'ordre numérique de la classification. Cette configuration a l'avantage de permettre aux utilisateurs de se repérer de manière logique, mais cette dernière ne met pas forcément en valeur le fonds documentaire.

A la demande de notre mandante, nous avons donc réfléchi à d'autres configurations possibles. Nous avons choisi les critères documentaires suivants :

- La grandeur de la section (nombre de documents en libre-accès dans cette classe)
- La fréquence de prêt
- La fréquence de photocopies
- L'autonomie de la section (déterminée en fonction du nombre de documents de la classe restant en magasin)
- La découverte de la section (mise en avant des classes moins empruntées ou méconnues)
- Le développement de la communication et l'interaction entre les deux salles
- L'optimisation de la circulation

En procédant de cette manière, nous avons pu imaginer deux hypothèses d'aménagement des collections : la première propose de rendre les deux salles autonomes et de disposer les ressources par spécialisation, alors que la deuxième consiste au contraire à favoriser la découverte en mettant les ressources les moins plébiscitées en avant.

5.1.1 Méthodologie

Afin de proposer des alternatives à l'aménagement actuel de la collection de la salle de libre-accès et de la salle de lecture, nous avons tout d'abord procédé à un bref inventaire de la configuration actuelle.

Nous avons pu ainsi déterminer la grandeur de chaque section, et par conséquent le volume occupé dans les rayonnages. Ensuite, nous avons interrogé le personnel de la Bibliothèque musicale, dans le but de déterminer la fréquence de prêt, de consultation ou de photocopies des diverses classes.

Nous nous sommes dès lors concentrées sur l'élaboration de différentes configurations en développant pour chacune d'elles :

- Les critères de disposition des collections
- L'emplacement des collections – classe par classe en développant chacune d'elles –
- Les services fournis par chacune des banques de prêt – prêts en libre-accès, prêts en magasins fermés, retours, inscriptions, renseignements, etc. –
- Les animations à développer dans chaque espace
- Les avantages et inconvénients de chaque proposition

5.2 Mise en espace des collections

5.2.1 Configuration visant à disposer les ressources par spécialisation (hypothèse A)⁸⁵

Dans cette hypothèse, les ressources sont disposées selon :

- La grandeur de la section
- La fréquence de prêt
- La fréquence de photocopies
- L'autonomie de la section

⁸⁵ Voir annexe 9 : Plan de la bibliothèque / Hypothèse A

5.2.1.1 Emplacement des collections dans la salle de lecture

Musique classique (classe 3)

La classe 3 étant une très grande section, nous avons pensé à la disposer dans la salle de lecture, et ce pour plusieurs raisons. Il s'agit d'une section volumineuse, qui est également très empruntée. De plus, les utilisateurs faisant un nombre assez important de photocopies, la présence de la photocopieuse à proximité est un autre élément favorable à cette disposition.

Comme beaucoup de documents de la classe 3 se trouvent en magasins fermés, la configuration de la banque de prêt de la salle de lecture et l'emplacement des magasins fermés constituent dans cette hypothèse un autre atout. Cela permettrait en effet aux utilisateurs d'éviter un va-et-vient entre les deux espaces (salle de lecture et libre-accès) et faciliterait par la même occasion le travail des bibliothécaires. On peut également noter que les utilisateurs de la classe 3 ne font pas forcément des emprunts très diversifiés. En d'autres termes, ils ne recherchent pas nécessairement des documents dans d'autres classes.

Enfin, cette disposition pourrait avoir un intérêt d'un point de vue historique, la Bibliothèque musicale ne conservant à son origine que des documents de cette classe.

Périodiques

La Bibliothèque musicale possède une collection très diversifiée de périodiques, dont certains titres ne sont pas disponibles dans d'autres bibliothèques. Cette section étant très consultée et photocopiée, cet emplacement s'avère judicieux. En outre, le grand espace disponible et la proximité de la table de lecture confortent ce choix.

Banque salle de lecture

La salle de lecture tiendrait un rôle de service de référence dans cette hypothèse. La banque de prêt étant plus grande et les bibliothécaires plus nombreuses, nous avons déterminé que la banque de prêt traiterait la totalité des prêts, soit également le prêt

des documents en magasins fermés, ainsi que les retours. Elle aurait aussi à charge les inscriptions et les renseignements.

Avantages et inconvénients

Avantages

En ce qui concerne la classe 3, beaucoup de prêts vont nécessiter d'aller en magasins fermés. De plus la configuration spatiale et le matériel présent dans la salle de lecture s'y prêtent mieux. La salle et la banque de prêt étant grandes, il y a moins de risques de bouchons et de longue file d'attente.

De plus, il y a davantage de personnel à la banque de prêt et plus d'OPAC. Enfin, comme nous l'avons mentionné, la présence de la photocopieuse est un atout.

Pour les périodiques, le confort de consultation est amélioré par la place disponible et par les tables de lecture.

Inconvénients

Un inconvénient majeur concerne la classe 3, en raison du clivage que cette disposition créerait entre la musique classique et les autres genres musicaux. D'un point de vue culturel, les autres utilisateurs risquent de ne pas s'y aventurer, pensant que cette salle ne leur est pas dédiée. Or, cette tendance existe déjà, et la Bibliothèque musicale essaie de la diminuer le plus possible. De plus, cet emplacement présente le désavantage de ne pas faciliter la découverte.

Ces deux points négatifs pourraient avoir comme conséquence de diminuer la consultation des périodiques.

Enfin, bien que la salle soit spacieuse, le concept de la banque de prêt traitant toutes les tâches pourrait occasionner des problèmes au niveau de la circulation dans l'espace.

Animations

Au niveau des animations, nous avons pensé à une diffusion de musique dans la salle, ainsi qu'à des expositions dans les vitrines, par exemple les publications de la

Bibliothèque musicale.

5.2.1.2 Emplacement des collections dans l'espace libre-accès

Les ressources dans la salle du libre-accès sont disposées dans l'ordre décroissant selon la fréquence des emprunts, ainsi qu'en fonction des critères cités en amont.

Chanson et variétés internationales (classe 8)

La classe 8 est une classe très consultée, pour laquelle il y a beaucoup d'emprunts et de photocopies.

Or, elle est située à proximité de la photocopieuse et de la banque de prêt. Ce point permet par ailleurs au personnel de la bibliothèque d'exercer une certaine surveillance, car c'est une section où il arrive que les utilisateurs arrachent des pages. Enfin, il n'y a que très peu de documents en magasins fermés. Toutefois, cette situation implique un risque de bouchons s'il y a beaucoup d'utilisateurs simultanément.

Musiques d'influence afro-américaines (classe 1)

Cette classe rencontre du succès auprès du public et quasiment aucun document ne se trouve en magasins fermés.

Rock et genres apparentés (classe 2)

La classe 2 est également une classe qui fonctionne bien et dont la majorité des ressources se trouve en rayon.

Musique de film, Comédie musicale (classe 6)

Cette section est totalement autonome, c'est-à-dire que rien ne se trouve en magasins fermés. Néanmoins, la photocopieuse est utilisée relativement fréquemment pour la classe 6, de plus cette dernière est assez éloignée puisqu'elle se trouve en salle de lecture.

Genres musicaux divers (classe 5)

Cette section est peu empruntée, ou de manière ponctuelle – musique de Noël, musique de mariage, etc. –.

Musique du monde (classe 9)

La classe 9 est petite et relativement peu empruntée, à l'exception de certains artistes, tels que Piazzolla.

Méthodes, ouvrages didactiques et ouvrages de référence (classe 0)

En plaçant la classe 0 tout au fond, on crée un coin calme et propice à la consultation. De plus, la proximité des tables de lecture y ajoute en pertinence.

Banque libre-accès

En raison de la diversité des ressources présentes dans cette salle, la banque de prêt générerait toutes les transactions, c'est-à-dire tous les prêts et les retours.

Une collaboration avec la banque de prêt de la salle de lecture s'avérerait toutefois nécessaire dans ce cas de figure. Il serait utile d'avoir une bibliothécaire « mobile », qui transite entre les deux banques, notamment afin d'amener les documents sollicités provenant des magasins fermés.

*Avantages et inconvénients**Avantages*

Un point fort est la mise en avant des sections plus ou moins autonomes, ainsi que des sections les plus plébiscitées par le public. Cela démontre que la bibliothèque accorde de l'importance aux préférences de ses utilisateurs. La relative proximité de la photocopieuse pour la majorité des sections où elle est beaucoup utilisée constitue un autre point positif. Enfin, l'espace calme et tranquille dans lequel sont placés les consultatifs est aussi un avantage.

Inconvénients

Un inconvénient évident est le risque de bouchons causé par l'emplacement de la classe 8, qui créerait un goulet d'étranglement dans cette zone.

En ce qui concerne les consultatifs, ils sont fréquemment utilisés par le personnel de la Bibliothèque musicale, et le fait de les disposer tout au fond du libre-accès pourrait poser des problèmes.

De plus, il semblerait que beaucoup d'utilisateurs ne les consultent pas d'eux-mêmes, mais attendent d'être en quelque sorte guidés par les bibliothécaires. Un autre problème est que cette configuration ne respecte aucun ordre logique numérique, ce qui pourrait poser des problèmes au public se trouvant sans repères de ce type.

La répartition des documents induit que les sections se retrouvent quelque peu « disséminées » de chaque côté d'une étagère, les utilisateurs sont donc contraints d'en faire le tour pour voir la suite de la section.

Enfin, la file d'attente à la banque de prêt risque d'être assez longue. Toutefois, cet inconvénient peut également induire un avantage. Il est en effet possible d'exploiter ce fait, par exemple en installant de l'information stratégique et/ou des animations (expositions sur les murs, etc.) dans cette zone.

Animations

Pour les animations, nous avons pensé qu'il serait agréable de diffuser de la musique, car « la musique adoucit les mœurs » et pourrait par conséquent rendre l'attente au guichet moins pénible. Un tourniquet présentant les nouveautés pourrait être installé dans la « zone stratégique », ou en d'autres termes près de la file d'attente dont nous avons parlé ci-dessus.

Cet endroit étant particulièrement propice à la présentation d'expositions, aussi bien sur les murs que dans les vitrines, il faudrait y apporter une attention et un soin particuliers. Il pourrait être intéressant de présenter des expositions en parallèle avec l'activité culturelle ou encore un thème du mois (concerts, sorties cinéma : par

exemple le film « Ray », « Top 2004 »⁸⁶ de la Bibliothèque musicale, instruments de musique, etc.).

Enfin, les « Coups de cœur des bibliothécaires » créeraient une certaine interaction entre la bibliothèque et son public. Ces derniers pourraient être accompagnés d'un bref texte et rassemblés sous forme d'un recueil.

5.2.2 Configuration visant à favoriser la découverte (hypothèse B)⁸⁷

Dans cette hypothèse, les ressources sont disposées dans le but de :

- Mettre en avant des classes moins empruntées ou méconnues
- Faciliter la communication, l'interaction entre les deux salles, donc diminuer la séparation entre les deux espaces. Le but est la création d'un espace plus global, avec moins de « cassure » entre les deux salles.
- Fluidifier la circulation

En d'autres termes, on constate que l'idée qui prévaut dans cette hypothèse est la découverte.

5.2.2.1 Emplacement des collections dans la salle de lecture

La salle de lecture conservera la même configuration qu'actuellement, c'est-à-dire la classe 0, la classe 9 et les périodiques. Cette salle sera dédiée à la consultation, la découverte, la formation et aux questions. Elle fait donc fonction de salle de référence, ce qui rend le libre-accès plus autonome, puisque sa banque de prêt s'occupe uniquement de prêter les documents provenant du libre-accès et pas des prêts en magasins fermés ni des retours ou de la formation des utilisateurs par exemple, ce qui favorise la fluidité de la circulation. De plus, la présence de la photocopieuse entre les deux espaces, suite à un décalage de la banque de prêt du

86 Voir annexe 10 : « Top 2004 » de la Bibliothèque musicale

87 Voir annexe 11 : Plan de la bibliothèque / Hypothèse B

libre-accès, contribue à atteindre ces objectifs.

Méthodes et ouvrages didactiques (classe 0)

Les documents de référence seront logiquement disposés dans la salle d'étude et de référence.

Périodiques

Les périodiques conserveront leur situation actuelle, c'est-à-dire à proximité des tables de lecture et de l'OPAC.

Musique du monde (classe 9)

La classe 9 étant petite et relativement peu empruntée –à l'exception d'artistes comme Piazzolla– elle sera mise en valeur en gagnant en visibilité grâce à son emplacement. Le grand espace de la salle de lecture contribue à accomplir cet objectif.

Banque salle de lecture

La banque de prêt, étant donné la fonction qu'a la salle de lecture, fournira des services très complets. Elle s'occupera des prêts, y compris des prêts en magasins fermés, ainsi que de tous les retours.

Elle fera également office de service de référence, en s'occupant des renseignements, de l'établissement de cartes de lecteurs, ou encore de la formation des utilisateurs. Sa configuration s'y prête bien, car elle est grande et plusieurs bibliothécaires y travaillent.

Avantages et inconvénients

Avantages

Un point fort de cette situation est indéniablement la fonction dont fait office cette

salle, soit un service de référence. Les services aux utilisateurs y étant regroupés, cela évite de grandes files d'attente dans la salle du libre-accès et favorise par la même occasion la circulation des lecteurs dans l'espace. Cela induit une découverte des ressources offertes par la Bibliothèque musicale.

La présence des périodiques et des consultatifs renforce cette idée de salle de référence.

De plus, la présence de cinq OPAC et d'une grande table de lecture favorise la consultation, la recherche et l'apprentissage.

Inconvénients

La classe 9, bien que mise en avant dans cette mise en place, peut se retrouver quelque peu perdue parmi des ressources de référence et de consultation. Il faut veiller à ce qu'elle ne soit pas oubliée.

Animations

En ce qui concerne les animations, nous avons pensé à créer un « Quiz » pour les utilisateurs, par exemple sur la musique et la classification. Cela constituerait une manière ludique d'approfondir ses connaissances et créerait une interaction entre la bibliothèque et son public. Une autre idée consisterait à concevoir des expositions dans les vitrines, notamment des publications de la Bibliothèque musicale, afin de mettre sa production et son dynamisme en avant.

Un tourniquet avec les nouveautés, toutes sections confondues, se trouverait dans cette salle.

5.2.2.2 Emplacement des collections dans l'espace libre-accès

Comme mentionné précédemment, la banque de prêt serait légèrement décalée, afin de faciliter la circulation entre les deux espaces et de diminuer le goulet d'étranglement. La photocopieuse jouxterait la banque de prêt. L'objectif principal

de cette salle est de mettre en avant des classes moins empruntées ou méconnues.

Chanson et variétés internationales (classe 8)

La classe 8 est une classe dans laquelle il y a beaucoup de photocopies ; or, elle se trouve à proximité de l'appareil.

Certaines parties de cette section sont toutefois moins connues et par conséquent peu empruntées, notamment les indices 8.6 et 8.9. Leur disposition, dans l'entrée, leur confère une grande visibilité.

Un autre avantage lié à cet emplacement, en face de la banque de prêt, est de faciliter la surveillance et, par conséquent, de diminuer le risque de pages arrachées.

Genres musicaux divers (classe 5)

Cette section est peu empruntée, ou de manière ponctuelle, notamment pour la musique de Noël ou la musique de mariage.

Musique de film, Comédie musicale (classe 6)

La classe 6 se trouve à cet emplacement en fonction de sa popularité auprès du public.

Rock et genres apparentés (classe 2)

La classe 2 rencontre du succès auprès des utilisateurs de la Bibliothèque musicale.

Musiques d'influence afro-américaines (classe 1)

Cette section est très prisée par le public de la bibliothèque. Elle se trouve éloignée de l'entrée, ce qui « oblige » les utilisateurs à déambuler dans les rayons avant d'y arriver.

Musique classique (classe 3)

La classe 3 est une très grande section, et le fait de la placer au fond de la salle permet de la regrouper. Cela évite également que cette zone ne devienne une zone froide, c'est-à-dire désertée, car cette classe est très empruntée.

Toutefois, c'est une section pour laquelle beaucoup de documents se trouvent en magasins fermés, mais de toute manière, les retours et les renseignements se faisant également en salle de lecture, les utilisateurs y iront de toute façon pour effectuer leurs autres « transactions ».

Banque libre-accès

La banque de prêt se chargera uniquement des prêts des documents en libre-accès. Tous les retours et les prêts en magasins fermés se feront dans la salle de lecture. La circulation sera facilitée par la disposition de la banque de prêt.

Une des conséquences sera la diminution de la file d'attente, ce qui conduira à placer l'information stratégique de préférence entre les deux espaces – libre-accès et salle de lecture – ou dans la salle de lecture, cette dernière faisant office de service de référence.

Avantages et inconvénients

Avantages

Un avantage évident de cette disposition est la diminution de la file d'attente à la banque de prêt et la circulation facilitée entre les deux salles.

Un autre point fort est la mise en avant des ressources les moins choisies, ce qui favorise la découverte et, par conséquent, la connaissance que les utilisateurs ont de l'institution et des ressources dont elle dispose.

Inconvénients

Un inconvénient – qui peut également s'avérer être un avantage – est qu'il y aura beaucoup de va-et-vient des lecteurs entre les deux salles, et ce principalement en raison des fonctions qu'occupent chacune des banques de prêt, soit de la centralisation des services en salle de lecture. Cela pourrait s'avérer particulièrement problématique pour la classe 3, qui se trouve tout au fond de la salle, et pour laquelle nombre de documents se trouvent en magasins fermés.

Animations

De la musique sera diffusée dans cette salle, dans des styles variés, afin de représenter l'éclectisme de cet espace.

Au niveau des expositions mises en place dans les vitrines, il pourra aussi bien s'agir des coups de cœur des bibliothécaires que d'expositions en relation avec l'activité culturelle (par exemple des jubilés, des spectacles se jouant actuellement, etc.) que de thèmes du mois, comme notamment le Top 2004 des partitions préférées – c'est-à-dire les plus empruntées – des lecteurs.

5.2.3 Configuration actuelle⁸⁸

Avertissement : La majorité des points abordés ici ayant déjà été développés dans les hypothèses A et B, nous ne les présenterons pas en détail.

Les critères ayant conduit à la configuration actuelle de la Bibliothèque musicale sont :

- Le respect de l'ordre numérique des classes (la musique du monde – classe 9 – étant toutefois en salle de lecture pour des raisons de place).
- La mise en place des consultatifs et des périodiques dans la salle lecture, afin de créer un espace de référence.

5.2.3.1 Emplacement des collections dans la salle de lecture

Dans la salle de lecture, on trouve les consultatifs et périodiques, ainsi que la classe 9, qui n'a pas pu être disposée dans la salle du libre-accès à cause d'un manque de place. La photocopieuse est également située dans cette salle.

⁸⁸ Voir annexe 12 : Plan de la bibliothèque / Situation actuelle

Méthodes et ouvrages didactiques (classe 0)

Les documents de référence sont regroupés dans un espace faisant office de salle d'étude et de référence. Cet emplacement est très pratique pour les bibliothécaires, qui y ont souvent recours pour leur propre usage ou dans le cadre de l'assistance aux utilisateurs.

Périodiques

La proximité des tables de lecture, ainsi que des OPAC, rend cet emplacement approprié. De plus, les périodiques n'étant pour l'instant pas équipés d'anti-vols, cela permet aux bibliothécaires d'y exercer un contrôle.

Musique du monde (classe 9)

Cette section est restreinte, mais elle est amenée à se développer. La Bibliothèque musicale ayant choisi de respecter l'ordre numérique dans la disposition de ses ressources, la classe 9 a été placée dans la salle de lecture car l'espace dans le libre-accès était insuffisant pour l'y placer.

Banque salle de lecture

Avec la configuration actuelle, nous avons déterminé que la banque de prêt du libre-accès effectuerait tous les types de services, soit les prêts, les commandes en magasins, ainsi que l'intégralité des retours. Les raisons de ce choix sont la grandeur de la banque, ainsi que le fait que plusieurs bibliothécaires y travaillent.

Avantages et inconvénients

Avantages

L'atout majeur de cette configuration est le regroupement des ressources de référence. Le matériel disponible dans cette salle, tels que les OPAC, la photocopieuse ou la table de lecture renforcent le bien-fondé de cette disposition.

Inconvénients

La classe 9 s'y retrouve quelque peu isolée, ce qui pourrait lui nuire. Toutefois, elle y gagne en visibilité, ce qui constitue un atout.

Animations

En ce qui concerne les animations, les idées que nous avons émises sont la diffusion de musique, la mise sur pied d'expositions dans les vitrines, ainsi que la conception d'un « quiz » sur la musique et la classification.

5.2.3.2 Emplacement des collections dans l'espace libre-accès

Dans le libre-accès, les documents sont classés selon l'ordre numérique des sections, par ordre croissant.

Musiques d'influence afro-américaines (classe 1)

Rock et genres apparentés (classe 2)

Musique classique (classe 3)

Genres musicaux divers (classe 5)

Musique de film, Comédie musicale (classe 6)

Chanson et variétés internationales (classe 8)

Banque libre-accès

La banque de prêt s'occupera exclusivement du prêt des documents en libre-accès. Tous les retours et les commandes en magasins seront traités par la banque de prêt de la salle de lecture.

Avantages et inconvénients

Avantages

L'avantage principal de cette disposition en fonction de l'ordre numérique est qu'elle est facilement intelligible pour les utilisateurs.

La banque de prêt ne s'occupant que du prêt, cela permettra d'éviter une trop grande file d'attente, et d'assurer que le public utilise toujours la salle de lecture.

En d'autres termes, le succès du libre-accès ne risque pas de mettre dans l'ombre ses autres ressources, tels que les périodiques, les ouvrages de référence ou encore les archives. Certaines classes sont bien mises en valeur, comme par exemple la classe 1, qui se trouve dans l'entrée du libre-accès, en face de la banque de prêt.

Inconvénients

Le problème principal est que l'emplacement des collections ne découle pas d'une logique, hormis l'ordre numérique. Ainsi, la situation de certaines classes au sein du libre-accès n'est pas idéale. C'est notamment le cas de la classe 3, section très volumineuse se retrouvant au milieu de l'espace.

La classe 8, qui est disposée tout au fond de la salle, pose des difficultés à divers niveaux, tels que l'éloignement géographique de la photocopieuse, ou encore la difficulté pour les bibliothécaires d'exercer une surveillance quant aux risques de pages arrachées.

Animations

Au niveau des animations, nous avons principalement pensé à la diffusion de musique. Les nombreuses vitrines pourraient être utilisées pour des expositions.

6. VALORISATION DES COLLECTIONS : LA SIGNALÉTIQUE

6.1 Introduction

« *La signalétique doit être vue sans être lue, elle doit être où l'on s'attend la trouver, et l'on ne doit ni la chercher, ni la lire*⁸⁹ ».

La signalétique développée ici a comme principale fonction d'aider les lecteurs à s'orienter dans la Bibliothèque musicale. Car lorsqu'un utilisateur s'y rend, il est guidé par trois préoccupations principales : il lui faut chercher, identifier puis s'approprier les documents. La signalétique de la bibliothèque « *doit guider l'utilisateur de façon logique en anticipant sa démarche et en donnant à voir des signes de plus en plus petits au fur et à mesure que la recherche se précise*⁹⁰ ».

De cette observation, nous avons séparé l'information par niveaux pour chaque hypothèse ; ceux-ci correspondent aux différentes étapes de la recherche, du général au particulier.

- Signalétique directionnelle (niveau 1)
- Signalétique localisant les ressources matérielles et documentaires (niveau 2)
- Signalétique pour les étagères (niveau 3)
- Signalétique pour la classification (niveau 4)
- Signalétique pour les rayonnages (niveau 5)
- Signalétique complémentaire (niveau 6)

Nous avons effectué, dans cette partie, des propositions de signalétique en accord avec :

- La configuration visant à disposer les ressources par spécialisation.
- La configuration visant à favoriser la découverte.

⁸⁹ Citation tirée de *La signalétique en bibliothèque*. Voir bibliographie : référence 23

⁹⁰ Op. cit.

- La configuration actuelle.

6.1.1 Méthodologie

Pour définir une signalétique, nous avons tout d'abord commencé par tracer un chemin des lecteurs⁹¹, en signalant l'itinéraire principal et secondaire.

Nous avons également déterminé les endroits stratégiques, les lieux d'arrêt et les lieux de changement de direction. Nous pouvions donc déterminer les endroits cruciaux où une signalétique devait être mise en place. Nous avons signalé ces lieux sur des plans.

Ayant une idée plus précise de la circulation dans l'espace de la Bibliothèque musicale, nous avons pu élaborer des propositions de signalétique adaptée aux deux hypothèses d'aménagement des collections, avec diverses options– modèles différents au niveau du graphisme, niveau de détail, etc–. Nous avons ensuite fait des propositions d'emplacement, de contenu (quel niveau d'information ?) et de forme (nombre de panneaux et choix d'options : panneau suspendu, autocollants).

Suite à la demande de notre mandante, nous avons établi le texte devant figurer sur chaque niveau de signalisation et nous nous sommes également attelées à une estimation concernant le budget du matériel lié à la signalétique. Pour ce faire, nous nous sommes principalement basées sur le catalogue du Service suisse aux bibliothèques (SSB).

6.2 Signalétique pour la configuration visant à disposer les ressources par spécialisation (hypothèse A)⁹²

6.2.1 Signalétique directionnelle (niveau 1)

91 Voir annexe 13 : Chemin des lecteurs global

92 Voir annexe 9 : Plan de la bibliothèque / Hypothèse A.

Le lecteur, lorsqu'il franchit la porte de la Bibliothèque musicale, se retrouve face à deux choix : il peut soit se diriger directement dans le libre-accès, sur sa gauche, soit aller tout droit jusqu'à la salle de lecture.

Nous avons par conséquent prévu d'installer une information de direction dans cette zone stratégique, au coin de la banque de prêt du libre-accès. En d'autres termes, l'information sera placée à l'intersection entre les deux salles.

La borne présentant ces données ne donne que des informations essentielles. En d'autres termes, elle doit être visible et lisible.

La présence de la bibliothécaire au prêt attire également le regard et favorise la mise en évidence de la borne. Ainsi, dans le cas de cette hypothèse, les informations portent sur le nom des deux salles, soit la salle de lecture et le libre-accès. Une indication est également donnée quant aux inscriptions et aux renseignements, car on peut obtenir ces prestations uniquement dans la salle de lecture. L'information doit être vite lue, et ne surtout pas provoquer l'arrêt des utilisateurs dans cette zone, afin de ne pas entraver la circulation.

Pour ce qui est de la police, nous avons choisi de conserver une police identique pour la totalité de la signalétique afin de lui donner une certaine cohérence et qu'elle soit aisément repérable et identifiable.

Nous avons décidé d'utiliser la police **Verdana**. Toutefois, nous avons joué avec cette police en utilisant différents styles – gras, majuscule, taille, etc.– **Verdana** est bien adaptée à la lecture à distance, car elle n'a pas d'empattements et les caractères sont aérés. En ce qui concerne le support, nous avons opté pour une borne, choisie dans le catalogue du SSB⁹³. Le présentoir Océan⁹⁴ – voir la photographie ci-dessous – est en aluminium et matière plastique, pour un format A3. Ce support est simple, épuré et moderne, ce qui correspond bien au type d'informations à transmettre.



93 Voir webographie : référence 35

94 Voir 6.3 Budget pour la signalétique de l'hypothèse A

Figure 9: Présentoir Océan*6.2.2 Signalétique relative aux ressources matérielles et documentaires
(niveau 2)*

Nous avons choisi d'apposer un plan de la Bibliothèque musicale, incluant des informations sur les ressources matérielles (OPAC, tables de lecture, etc.) et sur les ressources documentaires (disposition des collections, etc.). Ce plan reprend également les couleurs des classifications et la légende donne l'intitulé des sections⁹⁵. Nous avons déterminé que le format de ce plan doit être plutôt grand –de format A3 –, afin de permettre une lecture aisée.

⁹⁵ Le plan ci-dessous présente la situation actuelle de la Bibliothèque musicale (disposition des ressources)

Nous avons déterminé qu'il serait placé dans la salle de lecture, au mur, en dessus de l'OPAC près des périodiques. Cette situation permet de lire ce plan sans gêner la

circulation dans l'espace.

Dans la salle du libre-accès, nous en installerons un à côté de l'OPAC, car cette situation permet de regrouper les informations nécessaires en un lieu stratégique où le lecteur peut s'arrêter le temps nécessaire à la prise de connaissance de ce schéma.

Comme support, nous avons opté pour un panneau, du type de celui ci-dessous. Le modèle Orlando est un panneau indicateur à fixer au mur, en métal gris blanc, idéal pour les plans d'ensemble.



Figure 9 : Panneau Orlando

6.2.3 Signalétique pour les étagères (niveau 3)

Pour ce qui est des informations situées directement sur les étagères, notre choix s'est porté sur un panneau accroché en dessus de chaque étagère, sur lequel le genre musical – le numéro de la classe, ainsi que son intitulé – et la couleur de sa cote apparaissent. Nous avons conçu divers styles – sobre, ludique, sophistiqué, épuré, etc. – qui sont visibles en annexe⁹⁶.

Comme support, nous avons sélectionné le porte-titre en drapeau AENA, fixé latéralement sur le haut de l'étagère (exemple AB ci-dessous), pour toutes les bibliothèques placées dos-à-dos.

⁹⁶ Voir annexe 14 : Signalétique pour les étagères (niveau 3)

Pour les étagères adossées au mur, le support choisi est le même, mais placé au extrémité (exemple A ci-dessous).



Figure 9: Porte-tire en drapeau AENA

6.2.4 Signalétique pour la classification (niveau 4)

Pour les informations sur les étagères, nous avons décidé d'utiliser le modèle de la bibliothèque du Conservatoire de Lausanne⁹⁷. Il s'agit d'informations sur la classification. Les panneaux présenteront, comme l'exemple ci-dessous, une description complète des indices attribués dans ladite étagère⁹⁸. Nous avons également élaboré une version simplifiée⁹⁹, c'est-à-dire une version qui développait moins les indices, à titre comparatif pour la bibliothèque.

Ce type de panneau, outre la facilité d'orientation dans la classification intellectuelle qu'il offre aux utilisateurs, permet de se substituer à une explication fastidieuse de cette dernière dans un guide ou un dépliant présenté à part. Le

⁹⁷ Voir annexe 15 : Panneau de la Bibliothèque du Conservatoire de Lausanne

⁹⁸ Voir annexe 16 : Modèle de panneau signalétique développé

⁹⁹ Voir annexe 17 : Modèle de panneau signalétique simplifiée

caractère clair et concis de l'information nous a séduites.

Libre-accès

Les supports utilisés dans le libre-accès seront des porte-titres latéraux avec accrochage central AENA, de format A4, pour les étagères doubles placées perpendiculairement au mur.



Figure 9 : Porte-titre avec accrochage central AENA

En ce qui concerne les deux étagères adossées au mur, nous avons choisi comme modèle un porte-titre latéral aimanté par feuille A4. Nous avons opté pour un support différent pour ces deux étagères en raison de leur disposition.

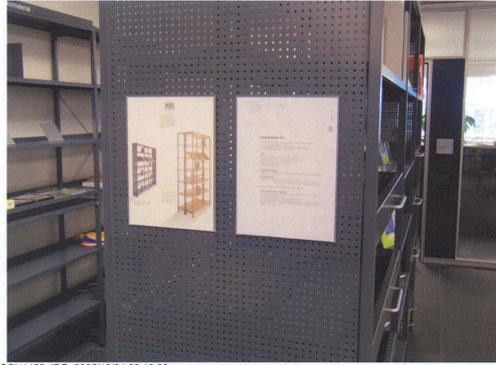


Figure 9 : Porte-titre latéral aimanté

Salle de lecture

Les trois rangées d'étagères placées perpendiculairement au mur présenteront l'information sur des porte-titres latéraux avec accrochage central AENA, de format A4, tout comme ceux du libre-accès.

Pour ce qui est des trois meubles placés le long du mur au fond de la salle de lecture, nous avons opté pour des présentoirs à prospectus, dans lesquels les documents, en format A4, seront insérés. Nous en disposerons un dans chaque meuble à la hauteur des yeux.



Figure 9 : Présentoirs à prospectus

6.2.5 Signalétique pour les rayonnages (niveau 5)

En ce qui concerne la signalétique des rayonnages, nous avons conçu des étiquettes reprenant le numéro de l'indice ainsi que son libellé. Les couleurs utilisées reprennent celles qui sont présentes sur les cotes des ouvrages. Cela permet d'avoir un repère visuel – par couleur – puis par numéro, et enfin par la description de l'indice lui-même. A titre d'exemple, voici des modèles d'étiquettes reprenant la classification générale et les couleurs du plan.

0 Méthodes et ouvrages didactiques – prêt à domicile

1 Musiques d'influences afro-américaines

2 Rock et genres apparentés

3 Musique classique

5 Genres musicaux divers

6 Musique de film, Comédie musicale

8 Chanson et variétés internationales

9 Musique du monde

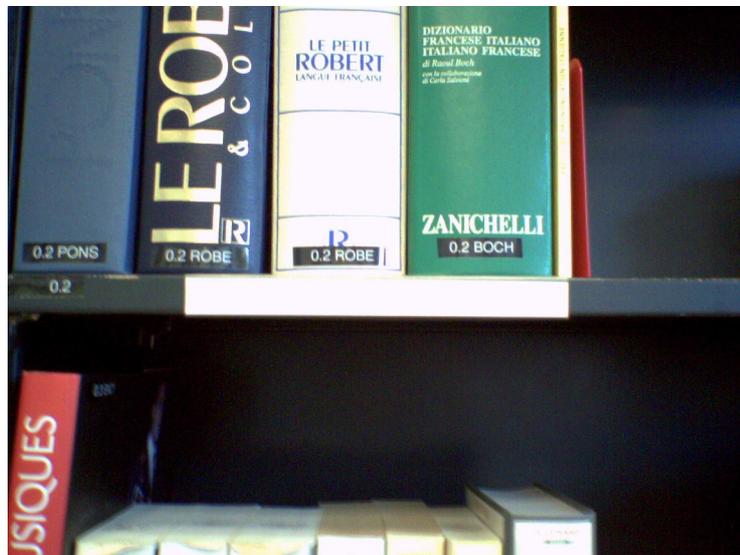
Ces étiquettes apparaîtront à chaque indice présent. Elles seront accrochées directement à l'étagère, dans un porte-étiquettes en plastique transparent. Nous avons pu les tester, car nous avons reçu un échantillon de cet article. Nous disposons uniquement de languettes blanches pour faire le test, mais cela nous a

tout de même donné un aperçu.

Nous avons estimé à 315 le nombre d'étiquettes nécessaires (classe 1 à 9) et avons recommandé à la bibliothèque d'en acquérir 350, afin d'avoir un stock au cas où de nouveaux indices seraient utilisés, ou encore si des porte-étiquettes devaient être changés en raison de détériorations diverses.

Pour ce qui est du papier couleur, nous recommandons de le commander chez un fournisseur de matériel de bureau, en raison du prix très élevé pour ce type de matériel dans le catalogue du Service suisse aux bibliothèques.

Dans la salle de lecture :



Dans le libre-accès :



6.2.6 Signalétique complémentaire (niveau 6)

6.2.6.1 Banque de prêt

Au niveau des informations complémentaires, une indication concernant les prêts et les retours serait judicieuse. Dans chacune des salles, un cube de ce type pourrait être suspendu au-dessus de la banque de prêt.



Pour le libre-accès, il donnerait les indications suivantes :

PRETS ET RETOURS

Un deuxième cube du même modèle serait suspendu en dessus de la banque de prêt de la salle de lecture, avec le même « texte » que sur l'illustration, afin de désigner qu'il s'agit de l'endroit où obtenir des renseignements.

6.2.6.2 OPAC

Au sujet des OPAC, les informations disponibles seront les mêmes que celles que la bibliothèque offre actuellement. Toutes les informations (recherches, numérisation du catalogue manuel, etc.) seront regroupées dans un présentoir à côté de chaque poste informatique et il y aura un présentoir par ordinateur.

Une perspective de développement serait de mettre en place des systèmes d'autoformation adaptés au fonds de la Bibliothèque musicale, comme le fait par exemple l'Infothèque¹⁰⁰ de la Haute Ecole de Gestion de Genève sur son site Internet. Ainsi, l'information concernant la recherche se trouverait directement regroupée de manière centralisée et accessible à distance.

La documentation actuelle de la Bibliothèque musicale (horaires d'ouverture, recherches, etc.) restera telle quelle, c'est-à-dire principalement dans des présentoirs. Comme dit ci-dessus, la documentation concernant les OPAC se trouvera toujours à côté de ces derniers.

Certains documents, tel que le feuillet présentant succinctement la bibliothèque, pourront être au fur et à mesure remplacés par le nouveau flyer (voir plus loin dans ce travail), afin d'éviter la redondance de l'information et de rassembler cette dernière en un seul et même document.

6.2.6.3 Classification

En guise de complément d'information relatif aux explications de la classification intellectuelle (panneaux apposés au dos des étagères reprenant les indices présents dans ladite étagère de manière développée), nous avons créé une table relative à la classification des instruments¹⁰¹. Ce document pourrait être placé dans un présentoir, à proximité de la classe 0, où tous les instruments sont représentés, ce qui facilite la compréhension de la classification.

Une autre option serait de le déposer aux banques de prêt, ou encore de le réaliser sous forme de flyer. Le format de ce document est A4 et il serait placé dans des présentoirs à prospectus.

6.2.6.4 Zones spécifiques

100 Voir webographie : référence 14

101 Voir annexe 18 : Classification des instruments

- **Zone actualités**

Aux alentours du guichet de prêt de la salle du libre-accès, nous avons pensé à installer un tourniquet. Ce dernier présenterait les nouvelles acquisitions de la bibliothèque. Il serait disposé à côté d'une vitrine, dans laquelle se trouveraient également diverses informations relatives à l'actualité de la bibliothèque, tels que des catalogues. Ainsi, cela formerait une zone actualités.

Plusieurs avantages découlent de ce choix, notamment sa visibilité qui lui conférerait un grand impact, étant donné qu'il est situé dans une zone stratégique de la bibliothèque. De plus, on peut présupposer qu'il y aura toujours beaucoup de monde à cet endroit, en raison de la proximité de la banque de prêt. La file d'attente risque d'être assez conséquente, étant donné que la banque de prêt fournira tous les services (les retours et les prêts, y compris les prêts en magasins). Ce temps d'attente pourra donc être « rentabilisé » par les utilisateurs qui auront l'occasion de découvrir les nouveautés. En outre, ce système a l'avantage de ne pas être statique, ce qui lui confère un caractère attractif et qui « casse » un peu le côté ligne droite qu'a le libre-accès.

La signalétique devra être adaptée au fur et à mesure, en fonction de ce que la bibliothèque souhaite mettre en place dans cette zone. En effet, la signalétique est différente selon le type d'informations, qui peuvent être des informations stables ou événementielles. Or, il s'agit du deuxième type d'informations dans ce cas.

- **Zone dédiée aux lecteurs**

Une autre zone pourrait être créée près de l'entrée de la bibliothèque. Il s'agirait d'une zone dédiée aux lecteurs. Le grand panneau d'affichage aimanté se trouvant près de la porte d'entrée serait ainsi réservé à cet effet.

Cela aurait l'avantage de délimiter clairement l'espace dédié aux utilisateurs. Un inconvénient est toutefois que cet espace est très restreint comparé à la situation actuelle, où les utilisateurs disposent de tout le couloir pour apposer leurs affiches.

Or, ce couloir n'existera plus avec l'ouverture du libre-accès et la disparition des armoires vertes s'y trouvant maintenant. Une alternative envisageable serait de laisser à disposition des utilisateurs la surface dans laquelle se trouve le dispositif anti-incendies, qui est au fond du couloir, juste avant la porte d'entrée dans la salle de lecture. Les avantages de cette option sont sa situation dans l'espace, ainsi que le fait que cette « armoire » est elle aussi aimantée – tout comme les panneaux d'affichage « officiels » de la Bibliothèque musicale – ce qui évite les punaises ou les scotchs disgracieux. Un inconvénient majeur à ce choix est que ce matériel ne doit normalement pas être recouvert, surtout le pictogramme « Feu », qui doit impérativement rester visible pour des raisons de sécurité.

6.2.6.5 Rangement

Au niveau de l'information complémentaire, un panneau indiquant de ne pas ranger les documents soi-même sera placé en dessous des panneaux décrivant les indices se trouvant dans chaque étagère (voir ci-dessus).

Pour ce panneau, nous avons également repris le système de la bibliothèque du Conservatoire de Lausanne, qui nous a beaucoup plu¹⁰².

- **Libre-accès**

Le support sera le même que celui choisi pour les panneaux concernant la classification intellectuelle – c'est-à-dire des porte-titres AENA – ce qui permettra de garder une unité au niveau du style. Ils seront apposés sur chaque étagère, mais horizontalement, en raison de la mise en forme du texte.

Pour les deux étagères adossées, nous utiliserons des porte-titres latéraux aimantés, tout comme pour la description des indices.

- **Salle de lecture**

Dans cette salle, l'information sera également consignée dans des porte-titres

102 Voir illustration de la page suivante

latéraux AENA de format A4 pour les étagères perpendiculaires. Dans le cas des trois étagères placées le long du mur, un présentoir à prospectus se trouvera dans chacune d'entre elles. Le document, en format A5, y sera inséré.



6.2.6.6 Accès non autorisé

D'autres informations complémentaires seront installées sur deux des portes de la salle du libre-accès. Il s'agit de l'information « Porte sous alarme », pour une porte donnant sur d'autres locaux. Cette information sera collée sur ladite porte, en couleur rouge tomate.

La deuxième information se trouvera sur la porte donnant sur les bureaux du personnel de la Bibliothèque musicale. Sa couleur sera gris fer, ou éventuellement lilas, afin de donner un aspect moins austère.

6.3 Budget pour la signalétique de l'hypothèse A

Fournisseurs:

SSB (Selon catalogue actuel et le site web)¹⁰³

Copy Quick (papier couleur pour la petite signalétique)¹⁰⁴

Signalétique directionnelle (niveau 1)

- * 1 x présentoir Océan

29.5 cm (L) x 133 cm (H) x 36 cm (P) CHF 398 .-

Signalétique localisant les ressources matérielles et documentaires (niveau 2)

- * 2 x panneau indicateur Orlando à fixer au mur (p. 36)

32 cm (L) x 42 cm (H) 2 x CHF 295.- = CHF 590 .-

Signalétique pour les étagères (niveau 3)

- * 10 x porte-titre en drapeau AENA, en latéral (AB), fixation coudée (p. 40)

19 cm (L) x 12.2 cm (H) 10 x CHF 12,6 = CHF 126 .-

- * 5 x porte-titre en drapeau AENA, fixation droite (p. 40)

19 cm (L) x 12.2 cm (H) 5 x CHF 11,2 = CHF 56 .-

Signalétique pour la classification (niveau 4)

Salle de lecture

- * 3 x porte-titre latéral AENA, format A4 (p. 40)

21.5 cm (L) x 31 cm (H), profondeur rayonnage de 300 mm
3 x CHF 30.- = CHF 90 .-

- * 3 x présentoir à prospectus, format A4, vertical (p. 11)

21.5 cm (L) x 31 cm (H) 3 x CHF 16,5 = CHF 49.5

103 Voir webographie : référence 35

104 Voir webographie : référence 8

Libre accès

- * 7 x porte-titre latéral AENA, format A4 (p. 40)

21.5 cm (L) x 31 cm (H), profondeur rayonnage de 250 mm

7 x CHF 26,5 = CHF 185.5

- * 2 x porte-titre latéral aimanté pour tôle perforée, format A4

21.5 cm (L) x 31 cm (H)

2 x CHF 34,2 = CHF 68.4

Signalétique pour les rayonnages (niveau 5)

- * 350 x porte-étiquettes (p. 47)

210 mm (21 x 2 cm)

350 x CHF 3,60
= CHF 1260 .-

- * 5 x emballage de 500 feuilles A4, 80 g./m2

Papier commandé en ligne chez Copy
Quick

5 x CHF 11,8 = CHF 59 .-

Couleurs à commander (à raison d'un paquet de chaque couleur):

Vert clair (classe 2)
Bleu clair (classe 8)
Rose (classe 3)
Jaune clair (classe 1)
Blanc (classes 0, 5, 6 et 9)

Remarques :

Pour les indices 0.2 à 0.4, l'impression se fera de manière inversée sur du papier blanc

Pour la classe 9, l'impression se fera à l'encre rouge sur du papier blanc

Signalétique complémentaire (niveau 6)*Banque de prêt*

Pour les informations concernant les transactions des deux banques de prêt et la

notion de service d'information

- * 3 x cube à suspendre (p. 37)

30 cm (L) x 30 cm (H) x 30 cm (P) 3 x CHF 99,2 = CHF 297.6

- * 12 x chaîne pour suspendre les cubes avec 2 crochets (p. 34)

Longueur 2 mètres 12 x CHF 7,1 = CHF 85.2

- * 1 x pictogramme "i" (p. 37)

20 cm (H) 1 x CHF 12,9 = CHF 12.9

OPAC

Présentoirs disposés à côté de chaque ordinateur (6 ordinateurs = 6 présentoirs)

- * 6 x présentoir à prospectus, en matière synthétique transparente, format A4 vertical (p. 11)

21.7 cm (L) x 30 cm (H) x 4 cm (P) 6 x CHF 13.- = CHF 78 .-

Classification

Pour la table des instruments

- * 2 x présentoir à prospectus, en matière synthétique transparente, format A4, vertical (p. 11)

21.7 cm (L) x 30 cm (H) x 4 cm (P) 2 x CHF 13.- = CHF 26 .-

Zone d'actualité

Tourniquet du libre-accès

Pas de tourniquet disponible dans le catalogue "Matériel de bibliothèque"
Faire une demande de documentation ou de conseil auprès des spécialistes de la SSB

cf. p. 66 du catalogue

Rangement

Libre-accès

- * 7x porte-titre latéral AENA, pour format A4 (p. 40)

21.5 cm (L) x 31 cm (H), profondeur de rayonnage 250 mm

7 x CHF 26,5 = CHF 185.5

2 x porte-titre latéral aimanté pour tôle perforée, pour feuille
* A4

2 x CHF 34,2 = CHF 68.4

Salle de lecture

* 3 x porte-titre latéral AENA, pour format A4 (p. 40)

21.5 cm (L) x 31 cm (H), profondeur de rayonnage 300 mm

3 x CHF 30.- = CHF 90 .-

3 x présentoir à prospectus, pour exposer une feuille, format A5, horizontal
* (p. 11)

3 x CHF 14,9 = CHF 44.7

Accès non autorisé

Pour les informations à coller sur les portes ("Alarme" et "Administration")

* 2 x pictogramme adhésif

17.5 cm (L) x 17.5 cm (H) (p.38 voir "Autres motifs sur
demande")

2 x CHF 10,6 = CHF 21.2

Couleur rouge tomate pour le panneau "Alarme"
Couleur gris fer ou lilas pour le panneau "Administration"
(Liste des couleurs également p.38 du catalogue)

(Total sans le tourniquet) **TOTAL = CHF 3791.9**

6.4 Proposition de signalétique pour la configuration visant à favoriser la découverte (hypothèse B)¹⁰⁵

Avertissement : En raisons de nombreux choix similaires et afin d'éviter les redites

105 Annexe 11: Plan de la bibliothèque / Hypothèse B.

inutiles, nous ne développerons pas les parties qui l'ont déjà été dans le chapitre cité ci-dessus.

En effet, la signalétique sera en tous points semblable dans son ensemble à celle mise en place dans l'hypothèse A. Les changements interviendront seulement dans le contenu de l'information et seront cette fois intégrés dans la présente partie du travail.

6.4.1 Signalétique directionnelle (niveau 1)

En ce qui concerne l'information de direction, qui prendra la forme d'une borne, cette dernière sera localisée au coin de la banque de prêt du libre-accès. Cette information doit être immédiatement accessible afin de diriger les utilisateurs au sein des deux salles selon leurs fonctions respectives. C'est pourquoi elle doit être visible, lisible et compréhensible immédiatement, afin de ne pas susciter des temps d'arrêt qui créeraient des bouchons dans l'entrée et entraveraient la circulation.

Ainsi, dans le cas de l'hypothèse B, l'information porte sur le nom des deux salles – salle de lecture et libre-accès – et sur leurs fonctions principales. Le panneau comportera par conséquent des informations sur les prêts – y compris les commandes en magasin –, les retours, les renseignements, les inscriptions -soit l'établissement de cartes de lecteurs – et la localisation des ouvrages de référence – classe 0-. Le support utilisé reste le même, c'est-à-dire le présentoir Océan, qui permet une présentation lisible et claire de l'information.

6.4.2 *Signalétique pour les étagères (niveau 3)*

Certaines sections –les classes 0, 1, 2 et 3 – étant disposées en alcôves, les supports utilisés pour les panneaux reprenant le genre musical et le numéro de la classe¹⁰⁶ seront des panneaux indicateurs à suspendre. Ces derniers seront suspendus entre les deux rangées contenant des ressources de la même classe.

La section 0 occupant la majorité de la salle de lecture, elle ne sera désignée que par un seul panneau. En d'autres termes, l'information ne sera pas répétée, afin d'alléger la signalétique.

Pour la section 3, qui est très volumineuse, nous avons décidé de mettre deux panneaux : l'un regroupant toutes les étagères du fond de la salle et l'autre signalant

¹⁰⁶ Voir annexe 14 : Signalétique pour les étagères (niveau 3)

le début de la section.



Figure 9 : Panneau indicateur Métal à suspendre

En ce qui concerne les étagères ne formant pas d'alcôves, les supports utilisés seraient les mêmes que pour l'hypothèse A. Il s'agirait donc des porte-titres en drapeau AENA, fixés latéralement sur le haut de l'étagère (exemple AB ci-dessous).



Figure 9 : Porte-titre en drapeau AENA

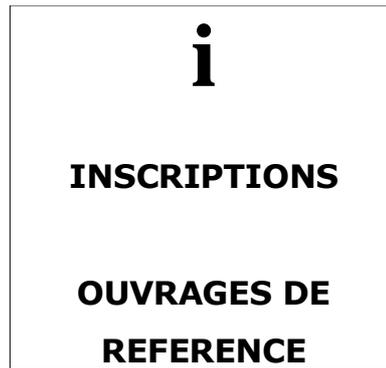
6.4.3 *Signalétique complémentaire (niveau 6)*

6.4.3.1 Banque de prêt

Pour ce qui est des informations complémentaires, des informations concernant les transactions effectuées aux guichets de prêt seront apposées sur des cubes, suspendus au-dessus de chaque banque de prêt. Le modèle de cube sera similaire à celui sélectionné dans l'hypothèse A. Au niveau des informations, le cube de la salle du libre-accès comportera le texte suivant :



Deux cubes seront suspendus au-dessus de la banque de prêt de la salle de lecture. Le premier comportera les informations suivantes (le pictogramme adhésif « i » sera commandé dans le catalogue de la SSB) :



Le second cube, quant à lui, sera conçu comme ci-dessous :



6.4.3.2 Zones spécifiques

Le tourniquet, dans ce cas de figure, se trouvera dans la salle de lecture et non pas dans la salle du libre-accès. Dans l'hypothèse A, nous avons choisi de le disposer dans la salle du libre-accès en raison des fortes probabilités de longue file d'attente. Or, dans la présente hypothèse, le libre-accès s'occupant uniquement des prêts en libre-accès et la salle de lecture faisant office de service de référence, nous avons choisi d'y placer le tourniquet. Il présentera les nouvelles acquisitions, toutes sections confondues.

6.5 Budget pour la signalétique de l'hypothèse B

Fournisseurs:

SSB (Selon catalogue actuel et le site web)¹⁰⁷

Copy Quick (papier couleur pour la petite signalétique)¹⁰⁸

Signalétique directionnelle (niveau 1)

- * 1 x présentoir Océan (p. 36)

29.5 cm (L) x 133 cm (H) x 36 cm (P)	CHF	398 .-
--------------------------------------	-----	--------

Signalétique localisant les ressources matérielles et documentaires (niveau 2)

- * 2 x panneau indicateur Orlando à fixer au mur (p. 32)

32 cm (L) x 42 cm (H)	2 x CHF 295.- =	CHF	590 .-
-----------------------	--------------------	-----	--------

Signalétique pour les étagères (niveau 3)

- * 5 x panneau indicateur à suspendre (Système Métal) dans le cas ou alcôves (p. 34)

50 cm (L) x 30 cm (H)	5 x CHF 96,9 =	CHF	484.5 .-
-----------------------	----------------	-----	----------

- * 10 x chaîne pour suspendre les panneaux, avec 2 crochets (p. 34)

Longueur 2 mètres	10 x CHF 7,1 =	CHF	71 .-
-------------------	----------------	-----	-------

ET

4 x porte-titre en drapeau AENA, en extrémité (A), fixation droite (p. 40)
(si pas alcôves)

19 cm (L) x 12.2 cm (H)	4 x CHF 11,2 =	CHF	44.8
-------------------------	----------------	-----	------

Signalétique pour la classification (niveau 4)

¹⁰⁷ Voir webographie : référence 35

¹⁰⁸ Voir webographie : référence 8

Salle de lecture

- * 3 x porte-titre latéral AENA, pour format A4 (p. 40)

21.5 cm (L) x 31 cm (H), profondeur rayonnage de 300 mm

3 x CHF 30.- = CHF 90 .-

Libre accès

- * 9 x porte-titre latéral AENA, pour format A4 (p. 40)

21.5 cm (L) x 31 cm (H), profondeur rayonnage de 250 mm

9 x CHF 26,5 = CHF 238.5

Signalétique pour les rayonnages (niveau 5)

- * 350 x porte-étiquettes (p. 47)

210 mm (21 x 2 cm) 350 x CHF 3.60
= CHF 1260 .-

- * 5 x emballage de 500 feuilles A4, 80 g./m2

Papier commandé en ligne chez Copy Quick 5 x CHF 11.80
= CHF 59 .-

Couleurs à commander (à raison d'un paquet de chaque couleur):

Vert clair (classe 2)
Bleu clair (classe 8)
Rose (classe 3)
Jaune clair (classe 1)
Blanc (classes 0, 5, 6 et 9)

Remarques :

Pour les indices 0.2 à 0.4, l'impression se fera de manière inversée sur du papier blanc
Pour la classe 9, l'impression se fera à l'encre rouge sur du papier blanc

Signalétique complémentaire (niveau 6)*Banque de prêt*

Pour les informations concernant les transactions des deux banques de prêt et la notion de service d'information (salle de lecture)

- * 3 x cube à suspendre (p.37)

30 cm (L) x 30 cm (H) x 30 cm (P)	3 x CHF 99.20		
	=	CHF	297.6

- * 12 x chaîne pour suspendre les cubes avec 2 crochets (p. 34)

Longueur 2 mètres	12 x CHF 7.10		
	=	CHF	85.2

- * 1 x pictogramme "i" (p. 37)

20 cm (H)	1 x CHF 12.90		
	=	CHF	12.9

OPAC

Présentoirs disposés à côté de chaque ordinateur (6 ordinateurs = 6 présentoirs)

- * 6 x présentoir à prospectus, en matière synthétique transparente, format A4, vertical (p. 11)

21.7 cm (L) x 30 cm (H) x 4 cm (P)	6 x CHF 13.- =	CHF	78 .-
------------------------------------	----------------	-----	-------

Classification

Pour la table des instruments (à déposer à chaque banque de prêt, ou à la banque de prêt du libre-accès et à côté de la classe 0 en salle de lecture)

- * 2 x présentoir à prospectus, en matière synthétique transparente, format A4, vertical (p.11)

21.7 cm (L) x 30 cm (H) x 4 cm (P)	2 x CHF 13.- =	CHF	26 .-
------------------------------------	----------------	-----	-------

Zones spécifiques

Tourniquet de la salle de lecture

Pas de tourniquet disponible dans le catalogue "Matériel de bibliothèque"

Faire une demande de documentation ou de conseil auprès des spécialistes de la SSB

cf. p. 66 du catalogue

Rangement

Libre-accès

- * 9 x porte-titre latéral AENA, pour format A4 (p. 40)

21.5 cm (L) x 31 cm (L), profondeur de rayonnage 250 mm

9 x CHF 26.5 = CHF 238.5

Salle de lecture

- * 3 x porte-titre latéral AENA, pour format A4

21.5 cm (L) x 31 cm (H), profondeur de rayonnage 300 mm (p.40)

3 x CHF 30.- = CHF 90 .-

Accès non autorisé

Pour les informations à coller sur les portes ("Alarme" et "Administration")

- * 2 x pictogramme adhésif (p.38 voir "Autres motifs sur demande")

17.5 cm (L) x 17.5 cm (H)

2 x CHF 10.60
= CHF 21.2

Couleur rouge tomate pour le panneau "Alarme"
Couleur gris fer ou lilas pour le panneau "Administration"
(Liste des couleurs également p.38 du catalogue)

(Total sans le tourniquet) **TOTAL = CHF 4085.2**
6.6 **Proposition de signalétique pour la configuration actuelle¹⁰⁹**

Avertissement : La signalétique mise en place serait identique à celle proposée dans l'hypothèse A¹¹⁰. Seules quelques modifications sont à apporter au niveau du

¹⁰⁹ Annexe 12 : Plan de la bibliothèque / Situation actuelle

¹¹⁰ Voir Signalétique : 6.2 Hypothèse A

contenu de l'information, que nous présentons ci-dessous. Enfin, il est à noter que le budget¹¹¹ sera sensiblement différent, la disposition des ressources nécessitant davantage de signalisation au niveau de la classification générale – porte-titres en drapeaux –.

6.6.1 Signalétique directionnelle (niveau 1)

Le panneau directionnel situé contre la banque de prêt du libre-accès contiendra les données suivantes :

6.6.2 Signalétique complémentaire (niveau 6)

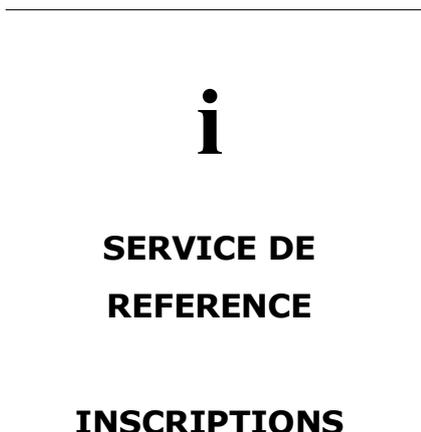
6.6.2.1 Banque de prêt

En ce qui concerne la banque de prêt du **libre-accès**, le cube comportera le texte suivant :

¹¹¹ Voir 6.7 Budget pour la signalétique de la configuration actuelle



Pour la banque de prêt de la **salle de lecture**, chacun des deux cubes sera présenté comme suit :



6.7 Budget pour la signalétique de la configuration actuelle

Fournisseurs:

SSB (Selon catalogue actuel et le site web)¹¹²

Copy Quick (papier couleur pour la petite signalétique)¹¹³

Signalétique directionnelle (niveau 1)

¹¹² Voir webographie : référence 35

¹¹³ Voir webographie : référence 8

- * 1 x présentoir Océan (p. 36)

29.5 cm (L) x 133 cm (H) x 36 cm (P) CHF 398 .-

Signalétique localisant les ressources matérielles et documentaires (niveau 2)

- * 2 x panneau indicateur Orlando à fixer au mur (p. 32)

32 cm (L) x 42 cm (H) 2 x CHF 295.- = CHF 590 .-

Signalétique pour les étagères (niveau 3)

- * 6 x porte-titre en drapeau AENA, en latéral (AB), fixation coudée (p. 40)

19 cm (L) x 12.2 cm (H) 6 x CHF 12,6 = CHF 75.6 .-

- * 13 x porte-titre en drapeau AENA, en extrémité (A), fixation droite (p. 40)

19 cm (L) x 12.2 cm (H) 13 x CHF 11,2 = CHF 145.6

Signalétique pour la classification (niveau 4)

Salle de lecture

- * 3 x porte-titre latéral AENA, pour format A4 (p. 40)

21.5 cm (L) x 31 cm (H), profondeur rayonnage de 300 mm
3 x CHF 30.- = CHF 90 .-

- * 3 x présentoir à prospectus, pour format A4, vertical (p. 11)

21.5 cm (L) x 31 cm (H) 3 x CHF 16,5 = CHF 49.5

Libre accès

- * 7 x porte-titre latéral AENA, pour format A4 (p. 40)

21.5 cm (L) x 31 cm (H), profondeur rayonnage de 250 mm
7 x CHF 26,5 = CHF 185.5

- * 2 x porte-titre latéral aimanté pour tôle perforée, format A4

21.5 cm (L) x 31 cm (H) 2 x CHF 34,2 = CHF 68.4

20 cm (H) 1 x CHF 12.90 = CHF 12.9

OPAC

Présentoirs disposés à côté de chaque ordinateur (6 ordinateurs = 6 présentoirs)

* 6 x présentoir à prospectus, en matière synthétique transparente, format A4, vertical (p. 11)

21.7 cm (L) x 30 cm (H) x 4 cm (P) 6 x CHF 13.- = CHF 78 .-

Classification

Pour la table des instruments (à déposer à chaque banque de prêt, ou à la banque de prêt du libre-accès et à côté de la classe 0 en salle de lecture)

* 2 x présentoir à prospectus, en matière synthétique transparente, format A4, vertical (p.11)

21.7 cm (L) x 30 cm (H) x 4 cm (P) 2 x CHF 13.- = CHF 26 .-

Zones spécifiques

Tourniquet de la salle de lecture

Pas de tourniquet disponible dans le catalogue "Matériel de bibliothèque"

Faire une demande de documentation ou de conseil auprès des spécialistes de la SSB

cf. p. 66 du catalogue

Rangement

Libre-accès

* 7 x porte-titre latéral AENA, pour format A4 (p. 40)

21.5 cm (L) x 31 cm (H), profondeur de rayonnage 250 mm

7 x CHF 26.5 = CHF 185.5

* 2 x porte-titre latéral aimanté pour tôle perforée, pour feuille A4

2 x CHF 34,2 = CHF 68.4

Salle de lecture

- 3 x porte-titre latéral AENA, pour format
* A4

21.5 cm (L) x 31 cm (H), profondeur de rayonnage 300 mm
(p.40)

3 x CHF 30.- = CHF 90 .-

- 3 x présentoir à prospectus, pour exposer une feuille, format A5, horizontal (p.
* 11)

3 x CHF 14,9 = CHF 44.7

Accès non autorisé

Pour les informations à coller sur les portes ("Alarme" et "Administration")

- * 2 x pictogramme adhésif (p.38 voir "Autres motifs sur demande")

17.5 cm (L) x 17.5 cm (H)

2 x CHF 10.60
= CHF 21.2

Couleur rouge tomate pour le panneau "Alarme"
Couleur gris fer ou lilas pour le panneau "Administration"
(Liste des couleurs également p.38 du catalogue)

(Total sans le tourniquet) **TOTAL = CHF 3831.1**

6.8 Recommandations générales concernant la signalétique

A la suite des diverses hypothèses que nous avons conçues, ainsi que des propositions de signalétique, nous pouvons émettre quelques recommandations de manière globale.

Suite aux propositions faites par le graphiste sur la base des modèles élaborés et aux choix qui seront retenus, la bibliothèque devrait veiller à adopter une ligne graphique cohérente, afin de véhiculer une image forte. Pour ce faire, elle devra uniformiser les documents qu'elle produira, qu'il s'agisse de la signalisation, de publications ou encore de documents de promotion, dans le but d'acquérir une identité visuelle. Cette « marque de fabrique » permettra de rendre la Bibliothèque musicale reconnaissable graphiquement et lui donnera une unité.

En ce qui concerne le matériel dont elle dispose, nous pouvons recommander en priorité l'achat d'une deuxième photocopieuse, quelle que soit la configuration des ressources adoptée.

Un des bénéfices lié à cette acquisition serait de fournir un service de qualité au public, en tenant compte de ses besoins. De plus, cela contribuerait à fluidifier la circulation en évitant les va-et-vient, les bouchons et les files d'attente.

Enfin, au niveau des portemanteaux et des porte-parapluies, il serait judicieux d'en installer un de chaque dans les deux salles, pour les mêmes raisons que pour la photocopieuse.

7. PROMOTION DE LA BIBLIOTHEQUE ET DE SON NOUVEAU LIBRE-ACCES

7.1 Promotion

7.1.1 Introduction

Le matériel de présentation de la Bibliothèque musicale – feuillets de présentation de l'institution, utilisation du catalogue, règlement Internet, etc. – n'a pas d'unité et est trop éparpillé. De plus, ce matériel n'est pas très attrayant visuellement, ce qui ne favorise pas sa consultation. Étant donné que nous sommes chargées de créer un flyer promouvant la Bibliothèque musicale, nous avons décidé à cette occasion de « rafraîchir » l'image de cette dernière ; c'est pourquoi nous avons opté pour un style plus moderne et plus esthétique. Ce type de matériel promotionnel, outre son attrait visuel, est susceptible de capter l'attention d'un nouveau public. Or, l'ouverture de l'espace libre-accès est l'occasion idéale de faire connaître la bibliothèque et d'attirer de nouveaux utilisateurs. De plus, cela offre l'opportunité de mettre en valeur ses ressources – périodiques, catalogue informatisé, etc. – à son public actuel, afin d'en assurer une utilisation optimale.

7.1.2 Le flyer

7.1.2.1 Méthodologie

L'élaboration du flyer faisant suite à l'analyse marketing, nous nous sommes tout d'abord basées sur ce que nous avons constaté lors de cette dernière, notamment en ce qui concerne ses points forts – fonds, périodiques, etc. – et ses points faibles – manque de visibilité, etc.–.

Nous nous sommes également penchées sur la stratégie promotionnelle de la BPU que nous avons pu observer lors de nos entretiens avec le directeur, M. Jacquesson, ainsi qu'avec Mme Jotterand, responsable de la promotion et de la communication.

Nous avons également consulté de nombreuses ressources – livres, sites Internet, flyers et dépliants d'autres institutions, etc. – afin d'avoir une idée plus précise de ce qui se fait en la matière actuellement.

Ensuite, nous avons élaboré divers modèles de flyers regroupant les informations nécessaires mais sous différentes formes. Nous avons donc plusieurs sortes de textes, notamment des textes s'adressant directement à l'utilisateur, ainsi que des textes indirects ayant une forme plus officielle.

En dernier lieu, nous avons proposé ces différents flyers à notre mandante. Cette dernière n'a pas choisi un flyer en particulier, mais a retenu dans chacun d'entre eux des éléments qui lui plaisaient. Suite à cette réunion, nous avons pu établir un modèle final de texte.

Afin de choisir le modèle définitif, nous avons également dû prendre le coût en considération en fonction du format, du nombre de pages, du type de matériel utilisé – papier noir et blanc ou couleurs, etc. – et du nombre d'exemplaires à réaliser. Pour ce faire, nous avons établi une liste de diffusion et estimé le nombre d'envoi nécessaire.

La dernière étape de la création du flyer a consisté à prendre rendez-vous avec un graphiste afin qu'il nous fasse des propositions et établisse un devis. Afin d'obtenir une liste de graphistes à contacter, nous avons pris différents rendez-vous avec les personnes de référence de la Bibliothèque publique et universitaire (BPU), ainsi que du Département des Affaires Culturelles (DAC). Nous avons donc rencontré, comme mentionné précédemment, Madame Catherine Jotterand, ainsi que Madame Nathalie Chaix, responsable du Service promotion du DAC, s'occupant notamment de la mise en valeur de la Maison des Arts du Grütli.

Ces rendez-vous nous ont permis de récolter quelques noms de graphistes, dont celui de Monsieur Daniel Galasso, concepteur de la brochure de la Maison et des Arts et de nombreux autres documents pour la Ville de Genève (BPU, Musée, etc.)

7.1.2.2 Élaboration

Au préalable, nous avons établi une liste des informations générales devant se

trouver dans le flyer, en fonction des résultats obtenus lors de l'analyse et de la segmentation du public de la Bibliothèque musicale.

Quelle information, pour qui ?

Musiciens amateurs

Il s'agit ici de signaler dans le flyer aussi bien la collection variée de partitions que les informations nécessaires concernant les formalités (accueil, inscription), les différents espaces de consultation, ainsi que le matériel à disposition.

Chercheurs

En ce qui concerne les chercheurs, l'aspect patrimonial de la bibliothèque est primordial. De plus, le flyer doit contenir des informations relatives aux places de travail et au matériel à disposition (photocopieuse).

Professionnels

Afin de répondre à la demande de ce segment, il faut insérer dans le flyer les informations concernant la collection de partitions et de méthodes ainsi que les outils de recherche.

Utilisateurs de périodiques

Ce dernier segment recherche une information spécifique. Il est donc indispensable de mettre en avant le fait que le fonds de périodiques est rare. Il est également nécessaire de mentionner le matériel à disposition (photocopieuse).

Contenu général du flyer

En fonction des informations mentionnées ci-dessus, nous avons pu établir un plan général.

Présentation de la bibliothèque

La présentation peut prendre différentes formes. En effet, qu'elle s'adresse directement au public ou non, elle est primordiale dans tout flyer. Il s'agit ici de

relever les informations nécessaires, c'est-à-dire l'identification de la bibliothèque et à qui elle est destinée.

Libre-accès

Cette section mentionne l'ouverture d'un nouvel espace libre-accès. Cette information est adressée autant au public actuel qu'aux non-utilisateurs.

Aspect patrimonial

Il est important de mettre en avant l'aspect patrimonial de la bibliothèque. Cet aspect est nécessaire pour les chercheurs et pour tous ceux qui s'intéressent à la vie musicale genevoise.

Collections

Cette partie est primordiale. En effet, qu'elle soit chiffrée ou non, développée ou non, tous les types de documents que possède la bibliothèque doivent apparaître.

Services

Il s'agira ici d'énumérer les différents services offerts par la bibliothèque.

Equipement

L'équipement que la bibliothèque met à disposition de ses utilisateurs est listé ici. Cette information est notamment nécessaire aux étudiants, chercheurs et utilisateurs de périodiques.

Modalités

Cette partie contient les différentes informations pratiques nécessaires à l'utilisateur. Il s'agit :

Des modalités de consultation

De l'accès (transports publics, accès aux personnes à mobilité réduite, etc.)

Des heures d'ouverture

De l'adresse postale

Du téléphone

De l'adresse email

Du site web

Graphisme

Pour se faire une idée d'un graphisme adéquat, nous avons récolté de nombreux flyers de formes différentes. Nous avons pu constater que quasiment la totalité des flyers étaient imprimés sur papier glacé. De plus, la plupart étaient composés de trois couleurs. En effet, à partir de quatre couleurs, l'impression d'un flyer est beaucoup plus onéreuse. Ces flyers nous ont donné des bases de réflexion pour la conception des différents prototypes.

Après avoir établi le contenu de base du flyer et rassemblé nos idées au niveau du graphisme, nous avons pu élaborer quatre modèles. Comme mentionné précédemment, ces derniers ont des textes ainsi qu'un graphisme différents, mais toutes les informations citées ci-dessus s'y retrouvent.

7.1.2.3 Création des prototypes

1^{er} modèle¹¹⁴

Le public étant relativement jeune, nous avons pensé qu'un style davantage dans l'air du temps capterait mieux l'attention. De plus, si l'on considère le fait que nombre de personnes ne connaissent pas la Bibliothèque musicale, nous avons pensé qu'il était important de lui conférer davantage de visibilité. Pour ce faire, le flyer se devait de créer un impact et de donner une certaine identité à la Bibliothèque musicale.

Pour ce premier flyer, nous avons donc opté pour un format carré de 15 cm sur 15 cm, car ce format est très en vogue actuellement. De plus, ce format est notamment utilisé par la Maison des Arts du Grütli et par le Département des affaires culturelles de la Ville de Genève, ce qui permet de créer une identité visuelle commune.

Pour ce modèle, nous avons misé sur un style ludique et sur l'utilisation de la couleur bordeaux. En effet, cette couleur se retrouve à la Bibliothèque musicale, au niveau des poteaux, des cadres de fenêtres, ainsi que du plafond. Nous avons trouvé ce petit « rappel » séduisant. Cette couleur se trouve dans les titres du flyer, mais également dans ses dessins et ses formes. Ce coloris, lié à des formes rondes, confère un côté convivial.

L'idée d'insérer une citation nous a parue intéressante. La bibliothèque affiche en effet hebdomadairement une citation en lien avec la musique sur sa porte d'entrée ; nous en avons donc repris une, car nous trouvions que cela offrait un « petit supplément d'âme ».

2^{ème} modèle¹¹⁵

Le deuxième flyer élaboré prend la forme d'une petite brochure. Il s'agit ici d'avoir une reconnaissance visuelle avec les différentes couleurs de la classification de la Bibliothèque musicale. Dans cette optique, nous avons pensé à faire le fond des pages aux couleurs de cette dernière, c'est-à-dire quatre couleurs jaune, vert, rouge et bleu.

En ce qui concerne l'information, les textes sont plus officiels et plus complets. Ils

114 Voir annexe 19 : Flyer n°1

115 Voir annexe 20 : Flyer n°2

ne s'adressent pas directement à l'utilisateur.

Au niveau du format, nous avons choisi pour modèle un flyer du Victoria Hall ; ce dernier est de 8 cm par 21 cm. Ce format nous a paru intéressant car il est petit et ressemble à un signet.

3^{ème} modèle¹¹⁶

Ce modèle est sous forme d'une brochure standard et, tout comme le précédent, il contient un rappel des couleurs de la classification et ceci tout au long de la brochure. Au niveau des textes, et notamment de la présentation, nous avons axé sur l'aspect historique de la Bibliothèque musicale. Les textes sont donc plus développés que dans les précédentes propositions. De plus, nous avons inséré quelques chiffres afin d'agrémenter la description des collections ; ceci nous semble en effet donner une bonne vision du fonds.

4^{ème} modèle¹¹⁷

Pour le dernier modèle, nous avons choisi un style plus épuré. La couleur dominante est le blanc. Il n'y a pas de couleurs. Néanmoins, les « illustrations » sont des notes de musique, ce qui évite le côté un peu austère de ce type de graphisme. Nous voulions donner une image sobre et sérieuse de la bibliothèque avec ce flyer. De plus, le fait qu'il soit en noir et blanc diminue les coûts d'impression, ce qui est un facteur non négligeable à prendre en compte.

7.1.2.4 Création du flyer

Le modèle textuel qui a été retenu est le premier de la liste. En effet, les collaboratrices de la Bibliothèque musicale voulaient un style télégraphique avec beaucoup d'informations, mais sans trop de texte.

Après avoir corrigé les différents textes en fonction de notre mandante et de ses collègues, nous avons pu établir le texte final.¹¹⁸

En ce qui concerne le graphisme, nous avons fait plusieurs propositions à Monsieur Galasso. Nous voulions quelque chose d'original, qui sorte du commun et tape à

¹¹⁶ Voir annexe 21: Flyer n°3

¹¹⁷ Voir annexe 22: Flyer n°4

¹¹⁸ Voir annexe 23 : Texte final du flyer

l'œil dès qu'il est exposé. L'idée d'avoir une ligne graphique tout au long du dépliant, comme dans le quatrième modèle a, par exemple, été proposée.

Au niveau du format, des images et des couleurs, nous avons simplement expliqué au graphiste que le budget était plus ou moins limité et qu'il ne fallait donc pas faire quelque chose de trop chargé ou de trop compliqué. En effet, s'il y a trop de couleurs ou trop de pliages, le prix de l'impression sera plus élevé.

A partir de toutes ces remarques, M. Galasso a pu établir un modèle ainsi qu'un devis¹¹⁹ en fonction des textes que nous lui avons donnés et des propositions que nous lui avons faites.

7.1.2.5 Diffusion

Pour ce qui est de la diffusion des flyers, nous avons établi une liste d'adresses¹²⁰ sur la base de nos différentes analyses et notamment de l'analyse externe. Nous avons donc ciblé les écoles de musique, ainsi que les différents partenaires¹²¹ de la bibliothèque (Discothèques municipales, Bibliothèque publique et universitaire, Conservatoire de musique de Genève, etc.). Cette liste donne une idée du nombre de flyers qu'il va falloir distribuer. Cette information est très importante au niveau de l'impression et donc du devis de l'imprimerie.

Étant donné que le flyer n'est pas ponctuel, mais destiné à durer quelques années en fonction de l'évolution de la bibliothèque, nous avons décidé d'en envoyer entre 50 et 100 à chaque institution (en fonction de leur importance respective) et de garder un stock conséquent qui sera mis à disposition à la Bibliothèque musicale et redistribué, par exemple, au début de chaque année scolaire pour les écoles de musique.

119 Voir annexe 24 : Devis du graphiste

120 Voir annexe 25 : Liste de diffusion

121 Voir analyse externe : 3.2.3.2 Partenaires

8. CONCLUSION

8.1 Perspectives de développement

8.1.1 *Libre-accès*

A son ouverture, le libre-accès comptera 6'000 documents, soit 15 % du fonds total de la Bibliothèque musicale et devra atteindre à son apogée 25 % du fonds grâce à l'accroissement annuel de la collection. Les nouvelles acquisitions et les documents à fortes demandes iront rejoindre au fur et à mesure le fonds du libre-accès.

Une fois ce chiffre atteint, la Bibliothèque musicale devra trouver une solution pour continuer de développer le libre-accès. Cette dernière réside à l'heure actuelle dans le fait de créer des outils de gestion de la collection, comme par exemple une politique d'acquisition, de sélection et de désherbage. Ces outils lui permettront de sélectionner les documents et de déterminer ce qu'il faut garder. Ce n'est que par ce biais-là que le libre-accès pourra évoluer et se développer de façon pertinente.

8.1.2 *Collaboration*

La Bibliothèque musicale doit se positionner par rapport aux autres institutions documentaires genevoises. Elle doit mettre en avant sa double spécificité (bibliothèque publique et bibliothèque patrimoniale) qui lui a valu un rattachement à la Bibliothèque publique et universitaire plutôt qu'aux Bibliothèques et Discothèques municipales. La Bibliothèque musicale doit adopter le positionnement d'une bibliothèque publique spécialisée, de la même manière que l'a fait son autorité de rattachement.

Un rapprochement avec cette dernière, ainsi que le développement de collaborations avec les institutions musicales et culturelles lui permettraient d'accroître sa visibilité vis-à-vis de ses utilisateurs et de la Ville de Genève.

8.1.3 Nouveaux services

Le public de la Bibliothèque musicale risque, avec l'ouverture du libre-accès et la mise en commun des catalogues REVIL et REUNI, d'augmenter sensiblement.

La bibliothèque doit absolument développer sa palette de services si elle souhaite être à niveau avec les autres bibliothèques et respecter les besoins de ses utilisateurs.

L'élargissement des horaires d'ouverture est le service qu'elle doit rapidement mettre en place, car actuellement ce point peut être considéré comme une entrave à la venue du public. L'aide à la recherche et le prêt interbibliothèques sont des services qu'elle devrait également mettre en place pour s'aligner avec les autres bibliothèques du réseau genevois et pour offrir l'accès et la transparence à sa collection.

8.1.4 Promotion et valorisation

Dans son développement futur, la Bibliothèque musicale devra continuer de promouvoir et de valoriser son institution, en mettant en place d'autres moyens de promotion et de communication. L'ouverture de l'espace de libre-accès, la fusion entre les catalogues REVIL et REUNI et le flyer vont permettre à la Bibliothèque musicale de se mettre en avant et d'élargir son public actuel.

Comme nous l'avons déjà mentionné, il nous semble important que la Bibliothèque musicale développe son propre site Internet rapidement. Il pourra devenir une vitrine promotionnelle et un moyen efficace de diffuser de l'information.

En ce qui concerne la valorisation de ses fonds, la Bibliothèque musicale doit absolument uniformiser son catalogue en recatalogant dans Virtua les ouvrages destinés au libre-accès et créer une gestion documentaire en ce qui concerne la mise à disposition sur Internet des fiches numérisées du fichier manuel. Pour son fonds précieux, elle doit contacter des institutions spécialisées, afin que ces dernières puissent le répertorier et lui donner une visibilité dans leur catalogue.

8.2 Méthodologie utilisée

En premier lieu, afin de comprendre le fonctionnement de la bibliothèque, nous avons élaboré un questionnaire et sur cette base, nous nous sommes entretenues avec les collaborateurs de la Bibliothèque musicale. Nous avons pu ainsi prendre connaissance de leurs réflexions et perceptions concernant les notions de promotion, de valorisation et de signalétique.

Puis, afin d'obtenir des renseignements plus précis, nous avons approfondi nos recherches d'information en nous entretenant avec notre mandante ainsi qu'avec Muriel Hermenjat. Cette phase nous a permis de dégager les informations nécessaires à l'élaboration de notre analyse interne.

En ce qui concerne l'analyse externe, nous avons tout d'abord pris connaissance de la littérature concernant ce sujet. Nous avons aussi, comme pour l'analyse interne, eu quelques entretiens avec notre mandante. Puis, afin de bien prendre connaissance de l'environnement externe, nous avons visité plusieurs institutions proches de la Bibliothèque musicale, afin de cerner leurs caractéristiques et de dégager les liens existants entre ces institutions et la Bibliothèque musicale.

Cette étude nous a permis de dresser le panel des nombreux partenaires et fournisseurs de la bibliothèque et de connaître la nature de ses relations avec ses autorités de tutelle, soit la Bibliothèque publique et universitaire et le Département des affaires culturelles de la Ville de Genève.

En niveau de l'analyse du public, nous avons tout d'abord établi un questionnaire¹²² destiné aux utilisateurs de la bibliothèque. Ce dernier a été distribué avec l'aide des bibliothécaires et il a, comme mentionné précédemment, rencontré un vrai succès. Ces questionnaires nous ont permis de dégager les caractéristiques des utilisateurs et donc de créer une segmentation adéquate dans le but de promouvoir la bibliothèque. De plus, ces derniers nous ont permis d'identifier les autres

122 Voir analyse du public : 3.3.4.1 Questionnaires

institutions fréquentées par les utilisateurs et donc d'en faire la visite.

Afin de comprendre le comportement du public au sein même de la bibliothèque, nous avons étudié leur façon de circuler dans les différents espaces et ainsi pu créer différents chemins des lecteurs. Ceci nous a permis de formuler des hypothèses de trajectoires en vue du nouvel espace libre-accès.

Ces différentes méthodes d'analyse nous ont permis de dégager les informations nécessaires à l'élaboration de scénarios de promotion. De plus, sur la base de ces dernières, nous avons pu proposer des concepts d'aménagement des collections et de signalétique. Nous avons également développé un outil de communication en vue de la promotion et de la valorisation de la bibliothèque.

8.3 Stratégie de travail

La première chose que nous pouvons constater est que nous n'avons pas adopté la meilleure stratégie de travail par rapport à la proportion de travail.

Nous avons, en effet, commencé en travaillant communément, ce qui nous a fait perdre un certain temps. Malgré cela, nous avons tout de même constaté que le fait de travailler ensemble nous a permis d'avoir les mêmes connaissances et de partir sur les mêmes bases.

Ensuite, pour la partie pratique du travail, nous nous sommes séparées les tâches. Ludivine avait comme mission d'élaborer les différentes hypothèses de promotion ainsi que la segmentation du public et le plan de communication. Céline s'occupait des hypothèses de signalétique, de l'organisation spatiale de la classification et des budgets. En ce qui concerne Emilie, son but était de créer différents modèles de flyers (textes et graphisme) et ensuite d'établir le texte final en fonction des remarques des bibliothécaires.

Cette séparation des tâches nous a permis de bien avancer et nous a fait comprendre les risques du travail en commun. En définitive, nous avons adapté nos méthodes de travail au fur et à mesure, en fonction des erreurs commises précédemment, ce qui a

été très formateur.

8.4 Difficultés rencontrées

Les premières difficultés que nous avons rencontrées sont survenues durant les différentes étapes précédant les deux mois de travail de diplôme. En effet, lors de la dernière reddition, nous avons pu constater que notre travail n'était pas assez complet. Les différentes analyses n'étaient pas totalement axées sur les objectifs de notre mandat, il nous a donc fallu reformuler et retravailler notre analyse marketing.

Dès lors, il est vrai que nous nous sommes concentrées sur cette analyse de la bibliothèque, ce qui nous a pris beaucoup de temps. Dès la fin de l'analyse, nous avons pu constater que nous avions pris du retard au niveau de la mise en pratique, c'est-à-dire de la création de la signalétique et de l'outil de promotion. Mais, grâce à différents rendez-vous avec notre mandante, nous avons pu effectuer des modifications de stratégie de travail et ainsi se partager les travaux restants.

Comme mentionné précédemment, en ce qui concerne le groupe, nous n'avions pas adopté la meilleure stratégie de travail. Nous avons opté au départ pour le travail en commun, méthode qui s'était révélée concluante lors des différents travaux effectués dans le cadre de nos études, mais nous avons remarqué que par rapport à la quantité de travail, cela nous avait fait perdre un temps considérable.

En tous les cas, nous avons tout entrepris afin que le maximum soit fait pour que notre mandante soit satisfaite du travail effectué. Nous nous sommes aussi proposées pour revenir ultérieurement – après la remise du mémoire –, afin de mettre en place le reste de la petite signalétique

9. SOURCES

Notre mandat est composé de deux sujets principaux, l'analyse marketing et la signalétique. Nous avons donc cherché des documents en lien avec ces deux thèmes. Nous avons décidé de les classer par thème : d'abord les sources en lien avec l'analyse marketing, puis celles relatives à la signalétique.

9.1 Bibliographie

MARKETING

Monographies

1. Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques / par Bertrand Calenge. – 2^e éd. Revue et mise à jour. – Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1999. – (Bibliothèques)
GE-HEG: 025.5 CAL 1999
2. How to market your library service effectively / Helen Coote, Bridget Batchelor. – 2nd ed. – London : Aslib, 1997. – (The Aslib know how guides)
GE-HEG : 021.7 COO
3. Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public / par Thierry Giappiconi et Pierre Carbone. – Paris : Ed. du cercle de la Librairie, 1997. – (Bibliothèques)
GE-HEG : 025.1 GIA
4. Marketing : a how-to-do-it manual for librarians / Suzanne Walters. – New York ; London : Neal-Schuman, cop. 1992. – (How-to-do-it manuals for libraries ; no 20)

GE-HEG : 021.7 WAL

5. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation / par Jean-Michel Salaün. – Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1992. – (Bibliothèques)

GE-HEG : 021.7 SAL

6. Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire / Eric Sutter. – Paris : ESF Ed., cop. 1994. – (Systèmes d'information et nouvelles technologies)

GE-HEG : 021.7 SUT

7. Marketing the information profession to the information society / Ann Irving. – London : Library Association, 1992. – (Viewpoints in LIS ; 7)

GE-HEG : 021.7 IRV

8. Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation / par Florence Muet et Jean-Michel Salaün. – Paris : Ed. du cercle de la librairie, 2001. – (Bibliothèques)

GE-HEG 021.7 MUE

Articles

9. Greslou, Jeanne-Claude. Les outils et la démarche de management de la qualité. In *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [En ligne], t. 43, no 1, 1998, p. 47-51.

http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1998_43_1/1998-1-p47-greslou.xml.asp

(page consultée le 09 novembre 2005)

10. Mayère, Anne, Muet, Florence. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information. In *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [En ligne], t. 43, no1, 1998, p. 11-19.

http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1998_43_1/1998-1-p10-mayere.xml.asp

(page consultée le 09 novembre 2005)

11. Ranjard, Sophie. Évaluer la demande et les besoins en information : pour des enquêtes croisées. In *Documentaliste* [En ligne], vol. 38, no1, 2001, p. 14-23.
http://www.adbs.fr/uploads/docsi/1215_fr.pdf (page consultée le 09 novembre 2005)
12. Salaün, Jean-Michel. Adaptons le marketing aux logiques documentaires. In *Documentaliste*, vol. 33, no2, 1996, p. 75-81.
13. Sutter, Eric. La démarche qualité en bibliothèque. In *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [En ligne], t.43, no1, 1998, p. 20-23.
http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1998_43_1/1998-1-p20-sutter.xml.asp
(page consultée le 09 novembre 2005)
14. Vasseur, Marie-Christine. Au cœur de la démarche de certification iso 9000. In *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [En ligne], t. 43, no 1, 1998, p. 44-46.
http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1998_43_1/1998-1-p44-vasseur.xml.asp
(page consultée le 09 novembre 2005)

SIGNALETIQUE ET LIBRE ACCES

Monographies

15. Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires / par

Danielle Taesch-Wahlen. – Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1997. –
(Bibliothèques)
GE-HEG: 021.2-44 TAE

16. Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques / Michel
Piquet. – Paris : Ed. du cercle de la librairie, 2003. – (Bibliothèques)
GE-HEG: 022.9 PIQ

17. Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent,
aménagent ou rénovent une bibliothèque / par Jacqueline Gascuel. – Nouv.
éd. entièrement refondue. – Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1993. –
(Bibliothèques)
GE-HEG: 022 GAS

18. Musique en bibliothèque / sous la dir. de Yves Alix et Gilles Pierret ; avec
la collab. de Bertrand Bonnieux... [et al.]. – Paris : Ed. du cercle de la
Librairie, 2002.
GE-HEG: 025.178 MUS

19. Organiser le libre-accès / sous la dir. de François Larbre. – Villeurbanne :
Institut de formation des bibliothécaires, 1995. – (La boîte à outils ; 1)
GE-HEG 025.81 ORG

20. Shelf access in libraries / Richard Joseph Hyman. - Chicago : American
Library Association, 1982. – (ALA studies in librarianship ; no. 9)
GE-HEG 025.81 HYM

Articles

21. Jullien, Madeleine, Chabbert, Véronique. Construire une bibliothèque
universitaire. In *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [En ligne], t.
41, no 5, 1996, p. 68-71.
http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1996_41_5/1996-5-p68-jullien.xml.asp
(page consultée le 09 novembre 2005)

22. Dujardin, Brigitte, Jullien, Madeleine. Bibliothèque universitaire, bibliothèque publique ? In *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [En ligne], t. 45, no 5, 2000. p. 66- 70.
<http://www.enssib.fr/bbf/bbf-2000-5/08-dujardin.pdf> (page consultée le 09 novembre 2005)
23. Miribel, Marielle de. La signalétique en bibliothèque. In *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, t. 43, no 4, 1998, p.84-95.
http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1998_43_4/1998-4-p84-miribel.xml.asp
(page consultée le 09 novembre 2005)

Travaux de diplôme

24. Évaluation de la Bibliothèque centrale de l'EPFL : propositions concernant le système de classement, la mise en espace et la signalétique / Claude Guidi, Jérémie Théodoloz, Guilaine Vittoz. – Genève : Haute Ecole de Gestion, 2004.
GE-HEG : TDB 2009
25. Un libre accès à la Bibliothèque musicale : étude préliminaire et choix d'un plan de classement / Bénédicte Baud. – Genève : [s. n.], 2000.
BMU : LT 1997
26. Programmes de concerts et de spectacles conservés à la Bibliothèque musicale de la Ville de Genève : leur place dans la documentation genevoise, leur traitement et leur conservation / Fabienne Grandjean. – Genève : [s. n.], 1996.
GE-HEG : TDB 1866+2
27. Réorganisation du centre de documentation de la Fondation pour la chanson et les musiques actuelles (Nyon) / Ludivine Berizzi, Nicolas Favre, Carole Zweifel. – Genève : Haute Ecole de Gestion, 2004.
GE-HEG : TDB 2008

28. Réorganiser une salle de lecture : classification et signalétique à la Bibliothèque d'art et d'archéologie de Genève / Patricia Deléamont, Cécile Turner, Alexandre Carrard. – Genève : Haute Ecole de Gestion, 2003
GE-HEG: TDB 1991

AUTRES

Monographies

29. Da capo... à la Bibliothèque musicale : la bibliothèque fête ses 10 ans à la Maison des arts du Grütli / par Fabienne Grandjean, Muriel Hermenjat, Tullia Guibentif ; avec la collab. de Jean-Claude Poulin. – Genève : Bibliothèque musicale, Ville de Genève, Département des affaires culturelles, 1999.
30. Dictionnaire de la musique / sous la dir. de Marc Vignal. – Paris : Larousse, 1987.
31. Dictionnaire pratique et historique de la musique / Michel Brenet. – Paris : A. Colin, 1926.

9.2 Webographie

1. ARCHIVAL PRODUCTS. *Site de « Archival Products »* [en ligne]. <http://www.archival.com> (page consultée le 9 novembre 2005)
2. ASCM. *Site de l'Association Suisse des Collections Musicales* [en ligne]. <http://www.stub.unibe.ch/ascm/> (page consultée le 9 novembre 2005)
3. ASLER DIFFUSION. *Site de Asler Diffusion* [en ligne]. <http://www.asler-diffusion.fr/> (page consultée le 9 novembre 2005)

4. BIBLIOPASS. *Site de BibliOpass* [en ligne].
http://www.bibliopass.ch/htdocs/fre/fre_index.htm (page consultée le 9 novembre 2005)
5. BIBLIOTHÈQUE MUSICALE. *Site de la Bibliothèque musicale de la Ville de Genève* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/bpu/institut/f/mus-lien.htm> (page consultée le 9 novembre 2005)
6. BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE. *Exposition sur le graphisme de la BNF* [en ligne]. <http://expositions.bnf.fr/graphis/index.htm> (page consultée le 9 novembre 2005)
7. BRITISH LIBRARY. *Catalogue de la British Library* [en ligne].
http://catalogue.bl.uk/F/?func=file&file_name=login-bl-list (page consultée le 9 novembre 2005)
8. COPY QUICK. *Site de Copy Quick* [en ligne].
<http://www2.officeprofi.ch/index.cfm> (page consultée le 9 novembre 2005)
9. DAC. *Site du Département des affaires culturelles de la Ville de Genève* [en ligne].
http://www.villege.ch/culture/administration/politique_culturelle.html (page consultée le 9 novembre 2005)
10. ÉDITIONS MINKOFF. *Site des Éditions Minkoff* [en ligne].
<http://www.minkoff-editions.com> (page consultée le 9 novembre 2005)
11. ÉDITIONS PAPIILLON. *Site des Éditions Papillon* [en ligne].
<http://www.editionspapillon.ch> (page consultée le 9 novembre 2005)
12. EMS. *Site de l'Édition Musicale Suisse* [en ligne].
<http://www.musicedition.ch> (page consultée le 9 novembre 2005)

13. GRAND THEATRE. *Site du Grand Théâtre* [en ligne].
http://www.geneveopera.ch/_v2/index.php (page consultée le 9 novembre 2005)
14. HAUTE ECOLE DE GESTION. INFOTHEQUE. *Site de l'infothèque de la Haute école de gestion* [en ligne].
http://www.hesge.ch/heg/infottheque/services_rech_doc_autoformat ion.asp (page consultée le 9 novembre 2005)
15. HELVETICAT. *Site du catalogue de la Bibliothèque nationale suisse* [en ligne]. www.helvetica.ch (page consultée le 9 novembre 2005)
16. IAML. *Site de l'International Association of Music Libraries, Archives and Documentation Centres* [en ligne]. <http://www.iaml.info/index-f.php> (page consultée le 9 novembre 2005)
17. INDIANA UNIVERSITY SCHOOL OF MUSIC. *Site de l'Indiana University School of Music* [en ligne].
<http://www.music.indiana.edu/?vs=noflash> (page consultée le 9 novembre 2005)
18. INSTITUT ET MUSÉE VOLTAIRE. *Site de l'Institut et du Musée Voltaire* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/bpu/imv/> (page consultée le 9 novembre 2005)
19. IRCAM. Médiathèque. *Site de la Médiathèque de l'Institut de recherche et coordination acoustique/musique* [en ligne] <http://mediatheque.ircam.fr/> (page consultée le 9 novembre 2005)
20. MÉDIATHÈQUE DE LA CITÉ DE LA MUSIQUE. *Site de la Médiathèque de la Cité de la musique* [en ligne].
<http://mediatheque.cite-musique.fr/masc/> (page consultée le 9 novembre 2005)

novembre 2005)

21. MUSIC ACCESS. *Site de Music Access* [en ligne].
<http://www.musicaccess.com> (page consultée le 9 novembre 2005)
22. MUSINFO. *Site de la banque de données Musinfo* [en ligne].
<http://www.musinfo.ch>. (page consultée le 9 novembre 2005)
23. OEKOPACK AG. *Site de Oekopack AG* [en ligne].
<http://www.oekopack.ch/> (page consultée le 9 novembre 2005)
24. PAT MUSIC. *Site de Pat Music* [en ligne]. <http://www.patmusic.com>
(page consultée le 9 novembre 2005)
25. PAUL MIJKSENAAR. *Site du graphiste Paul Mijksenaar* [en ligne].
<http://www.mijksenaar.com/> (page consultée le 9 novembre 2005)
26. POLYVAL. *Site de l'association Polyval* [en ligne].
<http://www.polyval.ch/> (page consultée le 9 novembre 2005)
27. PROFFICE. *Site de « Proffice »* [en ligne].
http://www.proffice.ch/bf/04_00.htm (page consultée le 9 novembre 2005)
28. RERO. *Site du réseau des bibliothèques de Suisse occidentale* [en ligne].
<http://www.rero.ch> (page consultée le 9 novembre 2005)
29. REVIL. *Site du réseau des bibliothèques scientifiques de la Ville de Genève*
[en ligne]. <http://opac.unige.ch/ville> (page consultée le 9 novembre 2005)
30. RISM. *Site du Répertoire International des Sources Musicales* [en ligne].
http://rism.stub.uni-frankfurt.de/index1_f.htm (page consultée le 9
novembre 2005)

31. RISM-Suisse. *Site du Répertoire International des Sources Musicales suisses* [en ligne]. <http://www.rism-ch.ch/> (page consultée le 9 novembre 2005)
32. RSR. *Site de la Radio Suisse romande* [en ligne]. <http://www.rsr.ch/index.aspx> (page consultée le 9 novembre 2005)
33. RUEDI BAUER. Site du graphiste Ruedi Bauer [en ligne]. <http://www.integral.ruedi-baur.com/> (page consultée le 9 novembre 2005)
34. SIGNALETIQUE. *Site sur la signalétique* [en ligne]. <http://www.signaletique.net/> (page consultée le 9 novembre 2005)
35. SSB. *Site du Service suisse aux bibliothèques* [en ligne]. http://www.sbd.ch./fr_index.html (page consultée le 9 novembre 2005)
36. SWISSLIB. *Liste de discussion des spécialistes en information et documentation* [en ligne]. <http://chx400.switch.ch/mailman/listinfo/swiss-lib> (page consultée le 9 novembre 2005)
37. TEO JAKOB. *Site de « Teo Jakob »* [en ligne]. <http://www.teojakob.ch/fr/> (page consultée le 9 novembre 2005)
38. VILLE DE GENEVE. ARCHIVES. *Site des Archives de la Ville de Genève* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/geneve/archives/> (page consultée le 9 novembre 2005)
39. VILLE DE GENEVE. DISCOTHEQUES ET BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES. *Site des Discothèques et Bibliothèques municipales* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/bmu/welcome.html> (page consultée le 9 novembre 2005)

novembre 2005)

40. VILLE DE GENEVE. MAISON DES ARTS DU GRUTLI. *Site de la Maison des Arts du Grütli* [en ligne]. http://www.ville-ge.ch/geneve/culture/offre_culturelle/grutli/index.html (page consultée le 9 novembre 2005)
41. VILLE DE GENEVE. SERVICE AUX ACTEURS CULTURELS. *Site du Service aux acteurs culturels* [en ligne]. http://www.ville-ge.ch/culture/services_ac/soutien.html (page consultée le 9 novembre 2005)
42. VILLE DE GENEVE. SERVICE DES ACHATS. *Site du Service des achats* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/fr/dpts/achat.htm> (page consultée le 9 novembre 2005)
43. VILLE DE GENEVE. SERVICE DES AGENTS DE VILLE. *Site du Service des agents de Ville* [en ligne]. <http://wwwadp.ville-ge.ch/> (page consultée le 9 novembre 2005)
44. VILLE DE GENEVE. SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES. *Site du Service des ressources humaines* [en ligne]. http://www.ville-ge.ch/fr/autorites/adm_ca/rh.htm (page consultée le 9 novembre 2005)
45. VILLE DE GENEVE. SERVICE DE L'ART MUSICAL. *Site du Service de l'art musical* [en ligne]. http://www.ville-ge.ch/culture/services_ac/sou_subventions.html (page consultée le 9 novembre 2005)

9.3 Institutions de référence

46. Bibliothèque de l'Orchestre de la Suisse romande OSR. *Site de l'Orchestre*

de la Suisse romande [en ligne]. <http://www.osr.ch/> (page consultée le 9 novembre 2005)

47. Bibliothèque du Conservatoire de la Ville de Genève
CONSERVATOIRE DE GENEVE. *Site du Conservatoire de Genève* [en ligne].
<http://www.cmusge.ch/cmge/fr/default.asp> (page consultée le 9 novembre 2005)

48. Bibliothèque du Conservatoire de Lausanne
CONSERVATOIRE DE LAUSANNE. *Site du Conservatoire de Lausanne* [en ligne].
<http://www.cdlhem.ch/default.htm> (page consultée le 9 novembre 2005)

49. Bibliothèque publique et universitaire de la Ville de Genève
VILLE DE GENEVE. BPU. *Site de la Bibliothèque publique et universitaire*
[en ligne]. <http://www.villege.ch/bpu/> (page consultée le 9 novembre 2005)

50. Discothèque de Vieusseux
DISCOTHEQUE DE VIEUSSEUX. *Page de la Discothèque de Vieusseux* [en ligne].
<http://www.ville-ge.ch/bmu/infos/horaires.html#VIED> (page consultée le 9 novembre 2005)

51. Discothèque des Minoteries
DISCOTHEQUE DES MINOTERIES. *Page de la Discothèque des Minoteries*
[en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/bmu/infos/horaires.html#MIND> (page consultée le 9 novembre 2005)

52. BCU. PRESERVATION AND CONSERVATION. *Site de la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne* [en ligne].
<http://www.unil.ch/bcu/page26249.html> (page consultée le 9 novembre 2005)