

# **Implanter un service de référence au SCD de l'Université Robert Schuman : enjeux, atouts et contraintes**

**Fabienne Rosier**

Sous la direction de Marinette Gilardi-Monnier  
Bibliothécaire à la Bibliothèque de la Faculté des sciences économiques et sociales  
de l'Université de Genève.

## **Remerciements**

Je souhaite vivement remercier ma directrice de mémoire, Mme Marinette Gilardi-Monnier, pour sa disponibilité, ses encouragements et son aide précieuse.

Je remercie Mme Théodora Balmon, directrice du SCD, pour son dynamisme, son professionnalisme et son ouverture d'esprit.

Mes remerciements vont également à Mme Eva Schoreisz, directrice adjointe du SCD et responsable du pôle juridique, qui m'a fait bénéficier de ses analyses et de ses idées.

Je remercie aussi les responsables des bibliothèques juridiques, Mmes Anne Pelletier, Catherine Soulé, Béatrice Debrie et Béatrice Krieger qui ont répondu patiemment à toutes mes questions.

Ma gratitude va à toute l'équipe du SCD qui m'a beaucoup appris pendant ces trois mois de stage et m'a accueillie comme tout stagiaire voudrait l'être.

Merci à Mme Annie Maximin et à l'équipe du CERDOC de la bibliothèque Cujas de m'avoir reçue pendant deux jours et de m'avoir montré le fonctionnement de leur service malgré leur emploi du temps chargé.

**Résumé** : L'Université Robert Schuman de Strasbourg dispose de quatre bibliothèques juridiques distinctes. La direction du SCD souhaiterait créer un service de référence commun à ces quatre bibliothèques. Ce mémoire a pour objet d'analyser les conditions de création de ce service, et de faire quelques préconisations en tenant compte notamment de la dispersion géographique de ces bibliothèques.

Descripteurs :

Université Robert Schuman Strasbourg

Bibliothèques universitaires \*\* Services de référence

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

**Abstract :** Robert Schuman University in Strasbourg has four different law libraries. The manager of all the university libraries would like to create one single reference service for these four law libraries. This work analyses the conditions surrounding the creation of this reference service. It also makes a few propositions, with special attention to the physical distance between these four libraries.

Keywords :

Université Robert Schuman Strasbourg

Academic libraries \*\* Reference services

# Sommaire

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>10</b>
<b>PARTIE 1 : ETAT DES LIEUX .....</b>	<b>14</b>
1. UN ENVIRONNEMENT RICHE.....	14
1.1. L'Europe .....	14
1.1.1 Les Institutions Européennes.....	14
1.1.2 Les relais d'information sur l'Union Européenne .....	15
1.2. La Confédération Européenne des Universités du Rhin Supérieur (EUCOR).....	16
1.3. Le réseau documentaire strasbourgeois.....	16
1.3.1 La bibliothèque municipale .....	16
1.3.2 La Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg (BNUS). .....	16
1.3.3 Les Services Communs de Documentation .....	17
1.3.3.1 Le SCD de l'ULP .....	17
1.3.3.2 Le SCD de l'UMB .....	17
2. LE SCD DE L'UNIVERSITE ROBERT SCHUMAN .....	18
2.1. Données globales.....	18
2.1.1 La communauté à servir .....	18
2.1.2 Le SCD en chiffres :.....	19
2.1.2.1 Les collections.....	19
2.1.2.2 Les Ressources Humaines.....	20
2.1.2.3 Equipements et informatisation.....	20
2.2. Les sites.....	21
2.2.1 Le pôle sciences juridiques.....	21
2.2.2 Le pôle sciences économiques et de gestion .....	21

2.2.3	Le pôle sciences politiques et historiques .....	21
2.2.4	Le pôle technologies.....	22
2.3.	<i>Prédominance du pôle juridique</i> .....	22
3.	LE PÔLE JURIDIQUE .....	22
3.1.	<i>Le public</i> .....	22
3.2.	<i>Fonds</i> .....	24
3.3.	<i>Les Ressources Humaines</i> .....	26
3.4.	<i>Les Services proposés</i> .....	26
<b>PARTIE 2 : POURQUOI UN SERVICE DE RÉFÉRENCE ? .....</b>		<b>27</b>
1.	LES RAISONS.....	27
1.1.	<i>Le trouble de l'utilisateur</i> .....	27
1.1.1	Diversité des supports et documentation électronique.....	27
1.1.2	Un réseau documentaire strasbourgeois complexe .....	28
1.1.3	Le manque de lisibilité du SCD .....	28
1.2.	<i>Un SCD en transition</i> .....	29
1.2.1	La conversion rétrospective.....	29
1.2.2	Des collections mal répertoriées .....	30
1.2.3	Des projets de réorganisation.....	30
1.3.	<i>Des collections sous exploitées</i> .....	31
2.	LES OBJECTIFS .....	32
2.1.	<i>Valoriser la médiation</i> .....	32
2.1.1	Placer l'utilisateur au centre des préoccupations .....	32
2.1.2	Fournir un cadre aux professionnels .....	33
2.2.	<i>Améliorer la lisibilité du SCD</i> .....	33
2.2.1	Développer une vue d'ensemble du réseau .....	33
2.2.2	Clarifier l'organisation en pôle.....	33
2.3.	<i>Affirmer l'identité du SCD</i> .....	34
2.3.1	Visibilité du SCD .....	34

2.3.1.1	A l'intérieur de l'URS .....	34
2.3.1.2	Sur la place de Strasbourg .....	35
2.3.2	Légitimité et image de marque .....	36
3.	BÉNÉFICES ATTENDUS .....	36
3.1.	<i>Une meilleure cohérence du réseau</i> .....	36
3.2.	<i>Une valeur de test</i> .....	37

**PARTIE 3 : ATOUTS ET CONTRAINTES DES BIBLIOTHÈQUES DU PÔLE JURIDIQUE.....39**

1.	LE PUBLIC .....	39
1.1.	<i>La fréquentation élevée des bibliothèques du pôle juridique</i> .....	39
1.1.1	Un public captif.....	39
1.1.2	Des lecteurs nombreux, qui se renouvellent fréquemment .....	39
1.2.	<i>Un public mal identifié</i> .....	40
1.3.	<i>Quelques pistes pour la connaissance du public, à partir de l'expérience du personnel</i> .....	40
1.3.1	Le public de la bibliothèque de la faculté de droit .....	40
1.3.2	Le public de BHW.....	41
1.3.3	Les publics des bibliothèques de l'IDT, du DRJPS et du CEIPI..	41
2.	LES RESSOURCES HUMAINES.....	42
2.1.	<i>Un personnel restreint sur des sites dispersés</i> .....	42
2.2.	<i>Le recours aux non bibliothécaires</i> .....	42
2.2.1	Personnel et service public à la bibliothèque du DRJPS.....	43
2.2.2	A la faculté de droit.....	43
2.2.3	A BHW .....	44
3.	LA COLLECTION DE RÉFÉRENCE .....	44
3.1.	<i>Les ouvrages de référence</i> .....	44
3.2.	<i>Les livrets et brochures produits en interne</i> .....	45
3.3.	<i>Les présentoirs</i> .....	49

4.	LES CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES ET TECHNIQUES .....	50
4.1.	<i>Un aspect à prendre en compte : la dispersion géographique</i> .....	50
4.2.	<i>La conversion rétrospective en cours</i> .....	51
5.	PRATIQUES NON FORMALISÉES .....	52
5.1.	<i>Les initiatives du personnel</i> .....	52
5.2.	<i>Des exemples de coopération déjà en oeuvre</i> .....	52
5.3.	<i>Les outils qui existent déjà</i> .....	53
<b>PARTIE 4 : PROPOSITIONS POUR L'ÉLABORATION D'UN SERVICE DE RÉFÉRENCE .....</b>		<b>54</b>
1.	PROGRAMMATION ET ANALYSE DES BESOINS.....	54
1.1.	<i>Procéder par étapes</i> .....	54
1.2.	<i>Analyser les besoins en information</i> .....	55
1.2.1	Définir le public .....	56
1.2.2	S'adapter aux besoins sans « faire de l'audimat » .....	57
1.3.	<i>La diffusion (marketing 1)</i> .....	58
2.	DÉFINIR LE SERVICE.....	58
2.1.	<i>Le type de service</i> .....	58
2.1.1	Entre traditions française et anglo-saxonne.....	58
2.1.2	Le renseignement à distance .....	60
2.2.	<i>La mission</i> .....	61
2.3.	<i>Ethique, philosophie, charte</i> .....	62
3.	L'ÉQUIPE DE RÉFÉRENCE .....	62
3.1.	<i>Des personnels de la filière bibliothèque ?</i> .....	63
3.2.	<i>Les compétences nécessaires</i> .....	64
3.3.	<i>La communication entre membres de l'équipe</i> .....	65
3.4.	<i>Collaboration avec le reste du SCD</i> .....	66
3.5.	<i>Importance de l'expérience</i> .....	67
4.	LES RESSOURCES DOCUMENTAIRES .....	67



4.1.	<i>Les collections du SCD</i> .....	67
4.2.	<i>Les ouvrages de référence</i> .....	67
4.3.	<i>Les outils produits par le service</i> .....	68
4.3.1	Outils internes.....	69
4.3.2	Outils à destination des lecteurs .....	69
4.4.	<i>La valorisation des réseaux</i> .....	70
5.	LE BUREAU DE RÉFÉRENCE .....	70
5.1.	<i>Localisation du bureau</i> .....	71
5.1.1	Dans le pôle juridique .....	71
5.1.2	Dans la bibliothèque.....	72
5.2.	<i>Ergonomie du bureau</i> .....	72
5.3.	<i>Horaires d'ouverture</i> .....	73
6.	LA DIFFUSION (MARKETING2).....	73
7.	L'ÉVALUATION .....	73
	<b>CONCLUSION</b> .....	<b>75</b>
	<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>77</b>
	<b>TABLE DES ANNEXES</b> .....	<b>82</b>

# Introduction

Un nombre croissant de bibliothèques proposent à leurs lecteurs des services nombreux et initient des changements pour placer l'utilisateur, et non plus la collection, au centre de leurs préoccupations. De plus en plus d'établissements voient l'amélioration des services aux usagers comme une priorité. Encore faut-il déterminer, pour chaque bibliothèque, le type de service qui sera le plus utile au public.

Ce mémoire est né d'une intuition de la direction du service commun de la documentation (SCD) de l'Université Robert Schuman. Cette université, implantée à Strasbourg, se veut un établissement moderne, avec pour vocation de s'ouvrir à l'international et pour objectif le développement de la recherche. L'Université Robert Schuman (URS) propose une offre de formation variée : droit, sciences politiques, gestion, propriété industrielle, commerce, communication, journalisme et technologie. Les enseignements sont dispensés au sein de dix composantes souvent dispersées (unités de formation et de recherche (UFR), écoles et instituts internes). La communauté universitaire bénéficie des ressources documentaires acquises et gérées par le SCD.

De création récente puisqu'il date de l'année 1992, le SCD suit de près l'organisation de l'université. Ainsi, il est formé d'un réseau de dix bibliothèques, installées pour la plupart sur les lieux d'enseignements (et donc distantes les unes des autres) et organisées autour des quatre grands axes d'enseignement de l'URS : les sciences juridiques, les sciences économiques et la gestion, les sciences politiques, et un axe technologie. C'est dans ce contexte que la direction a formé le souhait de mieux orienter et renseigner les usagers. La pratique quotidienne des professionnels au sein de chacune des bibliothèques a permis de mettre à jour de façon empirique certains besoins d'orientation et d'information. Ces observations,

concomitantes avec la volonté du SCD d'améliorer l'offre de services en direction du public, ont amené l'idée de la création d'un service de référence.

« Fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation »<sup>1</sup>, le service de référence peut se réaliser concrètement de différentes manières. Salle d'actualité ou bureau de référence, renseignement sur place uniquement ou bien à distance par le biais du téléphone, du courrier ou d'Internet, service gratuit ou payant, informations générales ou au contraire très spécifiques, les formes que peuvent prendre les services de référence sont variées.

Au SCD de l'URS, avant ce travail, aucune étude sur la mise en place d'un service de référence n'avait été menée. Il n'y avait rien d'établi ni de clairement formalisé à propos de cette question. Néanmoins, il semblait clair qu'il y avait au SCD des collections riches, un environnement documentaire particulièrement intéressant, et qu'il existait déjà des pratiques non formalisées. Même en dehors de tout cadre, les bibliothécaires répondent aux questions des usagers (ou tentent de le faire au mieux). Notre idée est donc de partir de l'observation du SCD et de son environnement, pour tenter de déterminer en quoi un service de référence serait utile, en quoi il constituerait un enjeu. Il s'agit aussi de relever les points forts du SCD (et ses points faibles) dans l'optique de la création d'un tel service. Cet angle de vue n'a jamais été adopté au sein du SCD. Ce travail se veut une sorte d'étude préliminaire, un point de départ utile à l'implantation d'un service de référence dans l'environnement spécifique du SCD de l'URS. Notre objectif n'est pas de décider de la forme aboutie du futur service mais plutôt de donner dans leurs grandes lignes les objectifs et la marche à suivre dans l'optique de sa création, en répertoriant les forces et les faiblesses des bibliothèques.

---

<sup>1</sup> B. Calenge, *Accueillir, orienter, informer*. 2<sup>e</sup> éd. revue et mise à jour. Paris : Cercle de la librairie, 1999.

Il s'agit de comprendre comment, dans le contexte particulier de l'URS, rendre un service de qualité à l'utilisateur, en tirant le meilleur parti des moyens du SCD. Le SCD présente en outre une particularité à prendre en compte : son organisation en unités éclatées. La mise en place du service est conditionnée par la dispersion géographique des bibliothèques. Cette dimension constitue à la fois l'originalité du SCD et un obstacle à surmonter. Que peut apporter spécifiquement un service de référence dans ce contexte ? Comment procéder lorsqu'on doit penser l'organisation du service en fonction non pas d'une mais de plusieurs bibliothèques ? Et surtout, comment le rendre visible, opérationnel, efficace dans l'ensemble des bibliothèques concernées ? En effet, un service de référence adressé au public d'une seule bibliothèque n'aurait guère de sens. Ce serait en outre contraire à tous les efforts de regroupement, à la volonté de cohésion qui inspire la politique du SCD. Quelle forme pourra prendre ce service, quelles modalités de fonctionnement devra-t-il avoir pour répondre à ces exigences ?

La documentation du SCD est si variée, et les bibliothèques si dispersées qu'il semblait difficile de penser un service de référence qui puisse répondre aux exigences de l'ensemble des usagers dans chacune des dix bibliothèques. Compte tenu de l'organisation même du SCD en pôles thématiques, il a semblé plus sage et plus judicieux de réfléchir à une mise en œuvre par pôles de la fonction de référence. Dans ce mémoire, nous avons choisi de nous intéresser uniquement aux bibliothèques du pôle juridique, pôle le plus important de l'université et du SCD.

Pour mener à bien notre travail, nous avons collecté toutes les données concernant le SCD qui pouvaient être utiles et nous les avons confrontées aux informations des bibliothécaires qui ont eu à monter ce type de service. Il s'agissait, à partir des exemples et des expériences menées par des professionnels, d'essayer d'y voir plus clair dans le cas Robert Schuman. La littérature professionnelle nous a aidé à déterminer les aspects à prendre en compte plus particulièrement. Ces lectures ont été complétées par des visites sur le terrain, dans le but d'observer le fonctionnement de services de référence. Nous avons visité la Bibliothèque de la

Faculté des sciences économiques et sociales de l'Université de Genève pour mieux connaître le service Doc'info<sup>2</sup> et la bibliothèque Cujas à Paris, pour étudier le fonctionnement du CERDOC<sup>3</sup>. Nous avons aussi eu l'opportunité de participer au colloque sur le renseignement à distance qui s'est tenu le 08 décembre 2004 à la bibliothèque municipale de Lyon. Ce colloque rassemblait des professionnels français et européens autour des services de référence à distance. Cet aspect n'est pas central dans notre étude, mais il importait d'explorer aussi la voie du renseignement à distance, même si l'objectif premier est bien la création d'un service physique.

Pour définir les conditions d'existence du futur service, nous avons commencé notre étude par un état des lieux du SCD, c'est-à-dire par une analyse de son environnement externe (contexte européen et strasbourgeois, réseaux d'alliances universitaires et documentaires) et interne (pôles et bibliothèques) et un relevé neutre de ses moyens. Puis, en nous appuyant sur les spécificités qui se sont dégagées de cet état de lieux, nous avons cherché à énoncer les raisons et les objectifs de la création de ce service. Dans une troisième partie, nous avons répertorié les atouts et les contraintes de chacune des bibliothèques du pôle juridique, ce qui nous a permis, dans une dernière partie, de faire les préconisations qui nous semblaient nécessaires quant-à la mise en place du service.

---

<sup>2</sup>Service de référence de la bibliothèque de sciences économiques et sociales de Genève (BSES).

<sup>3</sup>Centre de recherche documentaire. Service de référence à destination notamment des professionnels du droit.

# Partie 1 : Etat des lieux

## 1. Un environnement riche

L'Université Robert Schuman (URS) est immergée, du fait de sa localisation, dans un contexte intellectuel, culturel et institutionnel particulièrement riche. La présence d'institutions européennes sur le sol strasbourgeois n'est pas sans implications, mais ce n'est pas la seule donnée à prendre en compte. La coopération transfrontalière entre universités ainsi que le réseau documentaire local participent aussi de cet environnement favorable.

---

### 1.1. L'Europe

La question européenne est un objet d'étude incontournable à l'URS, notamment à l'Institut des Hautes Etudes Européennes (IHEE), mais aussi en sciences juridiques et politiques. Il serait dommage de ne pas faire un atout de la présence des institutions européennes.

#### 1.1.1 Les Institutions Européennes

La ville de Strasbourg est le siège de plusieurs institutions européennes, dont les plus connues sont le Conseil de l'Europe et le Parlement. Le Conseil de l'Europe, indépendant de l'Union Européenne, a été créé afin de défendre les droits de l'homme et la démocratie parlementaire et de tenter d'harmoniser les pratiques sociales et juridiques des Etats membres. Le Parlement est pour sa part l'institution législative de l'Union Européenne. Le Conseil de l'Europe et le Parlement sont producteurs de documentation ce qui peut se révéler fort utile pour des étudiants en droit.

Outre ces deux organismes, le médiateur européen, la Cour européenne des droits de l'homme ainsi que l'Observatoire européen de l'audiovisuel exercent à Strasbourg.

#### 1.1.2 Les relais d'information sur l'Union Européenne

Il existe de nombreux relais d'information sur les questions européennes. Citons ainsi :

- ❖ Le Centre d'Information sur les Institutions Européennes, qui fait partie du réseau des Info-Points Europe, réseau d'information officiel de l'Union européenne. Il renseigne sur le fonctionnement des institutions et sur l'actualité des politiques européennes.
- ❖ L'Euro Info Centre est abrité par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Strasbourg et du Bas-Rhin. Il a pour vocation d'aider les entreprises à acquérir une meilleure connaissance de la réglementation, des modes de financement et des programmes de l'Union.
- ❖ L'antenne MEDIA est une régie directe de la Communauté urbaine de Strasbourg qui s'inscrit dans le cadre d'une convention avec la Commission européenne. Son objectif est de renseigner sur les aides européennes à l'audiovisuel et au cinéma.
- ❖ Les centres de documentation européenne (CDE) ont pour but d'aider au développement de l'enseignement et de la recherche sur l'intégration européenne et de faire connaître les politiques de l'Union européenne à l'ensemble des citoyens européens. Il est à noter que l'un de ces CDE est implanté au cœur de l'université Robert Schuman, à l'IHEE, et appartient au SCD. L'autre CDE strasbourgeois est à l'ENA. La présence de cette grande école à Strasbourg doit également être prise en compte par le SCD, notamment parce qu'elle est un débouché possible de l'Institut d'Etudes Politiques.

## **1.2. La Confédération Européenne des Universités du Rhin Supérieur (EUCOR)**

Le réseau EUCOR regroupe les quatre universités alsaciennes (trois universités strasbourgeoises ainsi que l'Université de Haute Alsace (UHA) à Mulhouse dans le Haut-Rhin) et les universités de Karlsruhe, Fribourg-en-Brisgau (Allemagne) et Bâle (Suisse). L'ambition d'EUCOR est d'offrir, au centre de l'Europe, le premier réseau universitaire multidisciplinaire et plurinational européen. Ses objectifs sont notamment d'encourager les échanges d'enseignants et d'étudiants entre les universités, de lancer des programmes de recherche communs et de favoriser la reconnaissance mutuelle des acquis. Dans ce cadre, les étudiants de Robert Schuman ont potentiellement accès aux ressources des bibliothèques de chacune des universités du réseau, ce qui représente un atout exceptionnel.

## **1.3. Le réseau documentaire strasbourgeois**

### **1.3.1 La bibliothèque municipale**

La bibliothèque municipale dispose d'un fonds de 600 000 documents, dont 80 000 documents patrimoniaux (dont une partie figure au catalogue collectif de la Bibliothèque Nationale de France) et d'un réseau de dix bibliothèques.

### **1.3.2 La Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg (BNUS)**

La Bibliothèque Nationale et Universitaire est un établissement original, unique en France, qui revendique une place centrale dans le réseau documentaire strasbourgeois avec les services communs de documentation des universités. Il est vrai que la BNUS dispose de trois millions de volumes dont un fonds ancien considérable. Elle se veut une bibliothèque à la fois encyclopédique et de recherche avec des collections de référence autour de quatre domaines : les questions européennes, l'aire culturelle germanique et l'Europe centrale, les sciences religieuses, l'Alsace.



Jusqu'au début des années 90, la BNUS était du reste l'unique bibliothèque universitaire centrale; les trois Universités lui reversaient intégralement la part « bibliothèque » des droits d'inscription des étudiants. Elle a donc eu l'opportunité de développer des fonds adaptés aux besoins des étudiants.

### 1.3.3 Les Services Communs de Documentation

L'enseignement supérieur strasbourgeois a été structuré par la loi d'Orientation de 1968 qui a mis en place trois universités aux vocations spécifiques :

- L'Université Louis Pasteur (ULP) ou Strasbourg I pour les disciplines scientifiques
- L'Université Marc Bloch (UMB) ou Strasbourg II, pour les Lettres et les sciences humaines
- L'Université Robert Schuman (URS) ou Strasbourg III qui réunit les domaines juridique, politique, social et technologique.

Ces trois universités, qui partagent les mêmes campus, disposent chacune d'un service commun de la documentation.

#### *1.3.3.1 Le SCD de l'ULP*

Les collections des bibliothèques de l'ULP correspondent aux domaines d'enseignement et de recherche de cette université, c'est-à-dire les sciences fondamentales et appliquées, les sciences de la santé (médecine, pharmacie, chirurgie dentaire) ainsi que les sciences économiques et de gestion, la psychologie, les sciences de l'éducation, la géographie. Ces collections représentent 3200 titres de périodiques électroniques, plus de 3800 titres de périodiques imprimés en cours, environ 660 000 monographies, des thèses, des cartes, des cédéroms, des documents audiovisuels...

#### *1.3.3.2 Le SCD de l'UMB*

Le SCD de l'UMB est riche de 370 000 volumes, des cédéroms, des bases de données... Les fonds couvrent des domaines variés : Langues, Lettres, Philosophie,

Musicologie, Sciences Sociales, Arts, Histoire et Archéologie, STAPS (Sciences et techniques des activités physiques et sportives).

Nous venons de dresser un rapide état des lieux de l'environnement du SCD. Dans l'optique de la création d'un service de référence, un tel repérage présente deux atouts. Tout d'abord resituer le SCD au sein de son environnement géographique et institutionnel est une première étape indispensable qui permet, comme l'indique Corinne Verry-Jolivet<sup>4</sup> de cibler précisément le service à rendre sans empiéter sur une autre institution. Ensuite, connaître son environnement est aussi le seul moyen de renseigner et d'orienter efficacement un lecteur vers une réponse dont on ne dispose pas soi-même.

## **2. Le SCD de l'Université Robert Schuman**

Depuis sa création en 1992, il n'a cessé de se développer.

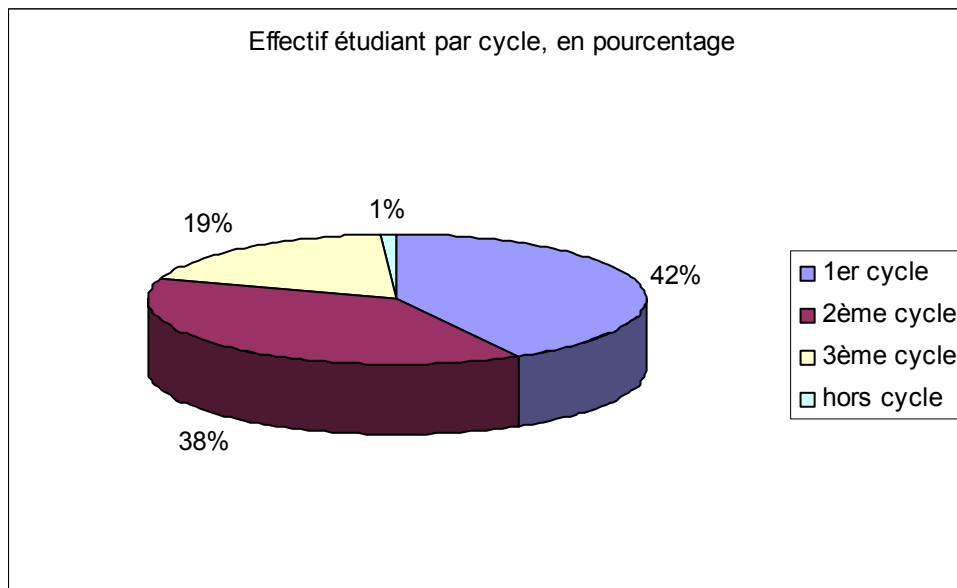
### **2.1. Données globales**

#### 2.1.1 La communauté à servir

Le public naturel du SCD est constitué de la communauté universitaire, c'est-à-dire majoritairement des étudiants et des enseignants de l'URS. Pendant l'année universitaire 2003/2004, 9079 étudiants fréquentent l'université, tandis que l'effectif du personnel enseignant est évalué à 387.

---

<sup>4</sup> C. Verry-Jolivet. *Créer et gérer un service de référence*, Villeurbanne, IFB, 1996 (La boîte à outils).



Le graphique ci-dessus donne une image de la répartition de la population étudiante dans chaque cycle. On constate une forte prédominance des premier et deuxième cycles.

Le public à servir dépasse bien sûr la stricte communauté de l'URS. Le SCD doit être en mesure de recevoir par exemple les membres du réseau EUCOR, mais aussi, en tant que bibliothèque publique, toute personne dont les recherches justifient l'utilisation d'une bibliothèque.

### 2.1.2 Le SCD en chiffres :

#### 2.1.2.1 Les collections

Les collections du SCD s'articulent autour des matières étudiées à l'URS. Ainsi, quatre grandes thématiques se dégagent : les sciences juridiques, les sciences de gestion et de management, les sciences politiques et les technologies. On peut y ajouter un axe transversal en sciences sociales.

Le SCD dispose de 205 000 monographies, de 3100 titres de périodiques, d'environ 3000 thèses papier, 8000 thèses microfilmées.

L'offre de documentation électronique comprend, au dernier trimestre 2004, 18 bases de données en ligne représentant tous les pôles thématiques et accessibles à

l'ensemble de la communauté universitaire. 3660 périodiques sont accessibles en ligne.

Le fonds ancien (FUNDUS) compte environ 1 130 volumes, catalogués ou signalés et facilement localisables, auxquels il faut ajouter 1 066 ouvrages du « Fonds ancien associé » pour la période de 1812 à 1945.

#### 2.1.2.2 Les Ressources Humaines

Le nombre d'emplois de la filière bibliothèque est de 27. Ces postes sont répartis comme suit :

<b>Conservateur</b>	2
<b>Bibliothécaire</b>	5 ( 1 poste non pourvu)
<b>Bibliothécaire adjoint spécialisé (BAS)</b>	6 (1 pers en disponibilité remplacée par une contractuelle)
<b>Assistant de bibliothèque</b>	1
<b>Magasinier en chef</b>	1
<b>Magasinier spécialisé</b>	11 (dont un poste occupé par une contractuelle)
<b>PRCE</b>	1 non pourvu

Au personnel SCD il convient d'ajouter 13 personnes aux statuts divers (ITARF, personnel administratif, contractuels...) rattachées à diverses composantes. Les fonctions occupées par ces personnes sont variées et n'excluent pas la responsabilité d'une bibliothèque. Il convient également de noter le fort recours aux moniteurs étudiants, aux contractuels et aux vacataires.

#### 2.1.2.3 Equipements et informatisation

Le nombre total de places assises est de 1425 sur 7431m<sup>2</sup> de surfaces publiques. Le SCD est actuellement en phase de transition entre le logiciel Texto et le SIGB Loris, adopté depuis décembre 2000 en convention avec l'ULP qui en est équipée. L'état d'avancement de ce dossier diverge beaucoup en fonction des bibliothèques. Nous verrons par la suite ce qu'il en est de façon de plus précise.

## 2.2. Les sites

L'URS est formée de 10 composantes, régies par des statuts différents (UFR, écoles internes, instituts). Ces composantes disposaient, avant la naissance du SCD, de bibliothèques de proximité. Lors de la création du SCD en 1992, il a été décidé de maintenir les bibliothèques au cœur des composantes plutôt que de construire une bibliothèque universitaire centrale. Le SCD de l'URS est donc formé de 10 bibliothèques de tailles variables (intégrées, à l'exception de la bibliothèque du CEIPI qui est associée).<sup>5</sup>

Ces bibliothèques, éclatées géographiquement puisque rattachées, pour la plupart, aux lieux d'enseignement, sont articulées autour de quatre pôles thématiques :

### 2.2.1 Le pôle sciences juridiques

- ❖ Bibliothèque de la Faculté de droit
- ❖ Bibliothèque Danièle Huet-Weiller ( BHW ou U2-U3)
- ❖ Bibliothèque du Département des Recherches juridiques, politiques et sociales – (DRJPS)
- ❖ Bibliothèque de l'Institut du travail (IDT)
- ❖ Bibliothèque du Centre d'Etudes Internationales de la Propriété Industrielle (CEIPI) – associée et non intégrée.

On peut y ajouter le fonds documentaire du centre Société Droit et Religion en Europe (SDRE).

### 2.2.2 Le pôle sciences économiques et de gestion

- ❖ Bibliothèque du Pôle Européen de Gestion et d'Economie (PEGE). Cette bibliothèque dessert à la fois l'Institut d'Administration des Entreprises (IAE) et l'Institut des Etudes de Commerce Supérieures (IECS).

### 2.2.3 Le pôle sciences politiques et historiques

- ❖ Bibliothèque de l'Institut d'Etudes Politiques (IEP)

---

<sup>5</sup> Le décret du 4 juillet 1985, mettant en place la création des services communs de la documentation, précise les règles de l'intégration : « Les personnels et moyens correspondants sont alors affectés au service commun ». L'autonomie est plus grande dans le cas des associations : « Leurs ressources sont distinctes de celles du service commun. ».

- ❖ Bibliothèque – Centre de documentation européenne (CDE) de l’Institut des Hautes Etudes Européennes (IHEE).

#### 2.2.4 Le pôle technologies

- ❖ Bibliothèque de l’Institut Universitaire de Technologie (IUT)
- ❖ Centre de Documentation du Centre Universitaire d’Enseignement du Journalisme (CUEJ).

### 2.3. Prédominance du pôle juridique

Il ressort du point précédent que le pôle le plus développé du SCD est le pôle juridique. Il regroupe quatre bibliothèques intégrées, une associée, et le fonds du SDRE. Ce constat est corroboré par les chiffres sur les collections. Le fonds de sciences juridiques est le plus riche du SCD avec environ 40 000 ouvrages, alors que le nombre d’ouvrages tourne autour de 10 000 dans les autres thématiques (19 000 en sciences économiques et de gestion). Cela correspond évidemment aux effectifs étudiants en sciences juridiques de l’URS. Sur les 9079 étudiants inscrits à l’URS, 5062 le sont dans une composante juridique (Faculté de Droit, DRJPS, IDT, CEIPI). L’organisation de la recherche à l’université confirme encore la prééminence de ce pôle: elle est structurée autour de dix centres de recherche, représentatifs de toutes les disciplines de l’université, mais dont six sont spécialisés en droit<sup>6</sup>.

## 3. Le Pôle Juridique

### 3.1. Le public

Les bibliothèques du pôle juridique s’adressent à des publics différents. Leur accès est soit très largement ouvert, soit restreint et réglementé.

---

<sup>6</sup> Six centres de recherche en droit : le centre « société, droit et religion en Europe », le centre d’études internationales et européennes, le centre de droit privé fondamental, le centre du droit de l’entreprise, l’institut de recherches Carré de Malberg et le centre du droit de l’environnement.

Tout public			Accès réglementé		
Fac de droit	BHW (U2/U3)	CEIPI	DRJPS	Institut du Travail	SDRE
Etudiants, enseignants, personnels des Universités et toute personne extérieure dont la recherche justifie l'utilisation d'une bibliothèque. <b>Pas de conditions d'accès particulières</b>			Enseignants, chercheurs et étudiants de <b>3ème cycle</b> . <b>L'accès aux autres personnes est soumis à autorisation</b> du Directeur du Département Recherche	Etudiants de <b>3ème cycle, stagiaires syndicaux syndicalistes, enseignants-chercheurs</b> , sur présentation de la carte d'étudiant ou d'une pièce d'identité.	Accès réservé aux <b>étudiants à partir de la maîtrise, aux chercheurs et aux enseignants-chercheurs</b>

A la faculté de droit, à l'Institut du Travail et à la bibliothèque du DRJPS, il n'est pas nécessaire pour les usagers d'être inscrits en bibliothèque, l'inscription à l'URS suffit. Ces bibliothèques ne disposent donc pas de chiffres sur les usagers. Elles reprennent simplement, pour tenter de cerner leur public, les chiffres des inscriptions administratives à l'université. Mais cela ne rend compte en rien du public qui fréquente effectivement ces bibliothèques.

A BHW en revanche, l'inscription est obligatoire si l'on désire emprunter. On connaît donc le nombre d'usagers réellement inscrits à la bibliothèque (et qui possèdent une carte de lecteur) :

- ❖ 1<sup>er</sup> cycle : 1007
- ❖ 2<sup>ème</sup> cycle : 618

- ❖ 3<sup>ème</sup> cycle : 207
- ❖ Enseignants-chercheurs : 38
- ❖ Lecteurs extérieurs : 10
- ❖ TOTAL : 1880

### 3.2. Fonds

Les domaines couverts sont les suivants :

<b>Fac de Droit</b>	<b>BHW</b>	<b>DRJPS</b>	<b>Institut du Travail</b>	<b>CEIPI</b>
Droit, Economie, Gestion, Science politique, Histoire, Généralités	Droit, Economie, Gestion, Science politique, Généralités, Journalisme.	Histoire du droit et des institutions, Droit international privé et public, Droit européen et communautaire, Droit public (administratif, constitutionnel, fiscal, libertés publiques, santé publique), Droit privé (droit civil, droit des affaires, droit commercial, bancaire, social, du travail, pénal), Droit de l'environnement, Droits étrangers, Droit comparé.	Sciences sociales, Enseignement - formation professionnelle et Recherche, Droit du travail, Histoire du travail, du mouvement ouvrier et du syndicalisme, Economie politique, Sociologie du travail, Protection sociale, Droit.	Droit général, Droit commercial, Propriété intellectuelle (propriété industrielle, droit des brevets d'invention, Droit des marques, dessins et modèles, Droit de la propriété littéraire et artistique), Multimédia.



## Les collections

<b>Fac de Droit</b>	<b>BHW</b>	<b>DRJPS</b>	<b>Institut du Travail</b>	<b>CEIPI</b>
9000 volumes en libre accès 20 000 volumes en magasin 204 périodiques vivants Encyclopédies juridiques Mémoires DEA et DESS de droit, documents officiels, thèses de l'URS (toutes disciplines) Collections de Codes, d'annales et exercices, de « Que sais-je », de mélanges	12 000 ouvrages en libre accès Les ouvrages du CUEJ en accès indirect 200 titres de périodiques La presse Des encyclopédies juridiques et générales Cédéroms et bases de données en consultation libre	29 500 ouvrages en libre accès usuels 563 titres de périodiques microfiches (thèses juridiques françaises, journal officiel - lois et décrets, journal officiel des communautés européennes, débats et documents de l'Assemblée nationale et du Sénat) 1 195 mémoires (DEA et DESS pour le droit public, le droit européen et le droit de l'environnement présentés à l'URS) cédéroms et bases de données en ligne un millier d'ouvrages anciens, antérieurs à 1811 (essentiellement des coutumiers)	21 800 ouvrages (aucun en libre accès), consultables sur demande auprès de la bibliothécaire, après avoir rempli le formulaire d'usage) 200 revues juridiques, syndicales, économiques et sur la protection sociale dont un certain nombre de revues européennes Mémoires	environ 1550 ouvrages 115 périodiques (droit commercial, droit de la propriété intellectuelle, multimédia) : années en cours bureau 419, à consulter sur place mémoires DESS Accords et Propriété Industrielle et DEA Propriété Intellectuelle une vingtaine de cédéroms

A cela s'ajoutent, pour toutes les bibliothèques, 18 bases de données en ligne (juridiques et économiques) ainsi que la documentation gratuite accessible par internet.

### 3.3. Les Ressources Humaines

Le tableau ci-dessous recense les effectifs présents sur chaque site en ETP (équivalent temps plein).

	<b>Fac de droit</b>	<b>BHW (U2/U3)</b>	<b>DRJPS</b>	<b>Institut du Travail</b>	<b>CEIPI</b>
Personnel non SCD	1,8 ETP	0	0,8ETP (ITARF)	1 ETP	1 ETP
Bibliothécaire	1 ETP	0,8 ETP	0	0	0
Bibliothécaire adjoint spécialisé	1 ETP	0,7 ETP	0	0	0
Magasinier	0,5 ETP	2,5 ETP	1,9 ETP	0,5 ETP	0
Vacataire/ Moniteur	2,5 ETP (7 vacataires)	1,8 ETP (6 moniteurs étudiants)	1,6 ETP (3 étudiants vacataires)	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6,8ETP</b>	<b>5,8 ETP</b>	<b>4,3 ETP</b>	<b>1,5 ETP</b>	<b>1 ETP</b>

### 3.4. Les Services proposés

	<b>Fac de droit</b>	<b>Bibliothèque Huet Weiller (U2/U3)</b>	<b>DRJPS</b>	<b>Institut du travail</b>	<b>CEIPI</b>
<b>Places assises</b>	200	247	240	22	30
<b>Postes informatiques</b>	24	8	28	2	5
<b>Photocopieurs</b>	3	2	2	1	1
<b>Prêt</b>	non	oui	oui	non	oui
<b>PEB</b>	non	non	non	non	oui
<b>Aide à la recherche</b>	non	oui	oui	non	non
<b>Salles de travail en groupe</b>	non	2	non	non	non

Les lecteurs ont accès à Internet dans toutes ces bibliothèques. Des visites guidées et des démonstrations ont lieu à la bibliothèque du DRJPS, à l'Institut du Travail et au CEIPI. Le prêt n'est possible pour l'instant que pendant le week-end, mais la direction du SCD étudie la possibilité d'en étendre la durée.

## **Partie 2 : Pourquoi un service de référence ?**

Avant d'installer un service de référence au SCD, il convient de savoir clairement pourquoi et pour quoi, c'est-à-dire à la fois pour quelles raisons une telle création est souhaitable et quels seraient les objectifs poursuivis. On peut aussi raisonnablement envisager les avantages pour le SCD de cette implantation.

### **1. Les raisons**

#### **1.1. Le trouble de l'utilisateur**

##### **1.1.1 Diversité des supports et documentation électronique**

Les sources et les supports d'information se diversifient à grande vitesse. Aux traditionnels monographies, périodiques et thèses papiers sont venus s'ajouter des microfiches, des cédéroms, des bases de données en ligne, des sites web... Il peut paraître difficile, voire impossible de se repérer dans cette profusion de sources. Le SCD, qui a choisi de développer notamment la documentation électronique, doit assumer ce choix vis-à-vis des utilisateurs sans provoquer de découragement de leur part.

Mais l'écueil inverse guette aussi les usagers. Les moteurs de recherche gratuits disponibles sur Internet, dont l'exemple par excellence est google, peuvent entretenir l'illusion de la facilité et de la maîtrise. Quelle que soit la question posée sur google, il n'y a jamais de silence. Reste à savoir si l'information trouvée correspond effectivement à la recherche. La démocratisation de l'accès à des moyens de recherche comme Internet ne signifie pas une plus grande maîtrise de la part des usagers, bien au contraire. Avec l'explosion documentaire et

informationnelle sur Internet, l'enjeu devient l'identification de sources fiables, pertinentes et de qualité.

#### 1.1.2 Un réseau documentaire strasbourgeois complexe

Savoir se documenter, c'est trouver l'information parmi la diversité des supports documentaires. C'est aussi ne pas limiter sa recherche au seul fonds de sa bibliothèque. L'offre documentaire qui entoure le SCD est abondante, mais organisée de façon complexe, comme on a pu le voir. Aux établissements habituels (bibliothèques universitaires et municipales) se mêlent des structures plus originales, comme la BNUS, ainsi que des réseaux notamment à vocation européenne (EUCOR). Il s'agit donc d'aider l'utilisateur à se repérer dans son environnement afin qu'il en tire le meilleur parti. Le contexte strasbourgeois est riche, mais l'utilisateur sait-il toujours vers quel organisme se tourner ? Il se pourrait bien que le réseau informationnel soit sous-exploité.

#### 1.1.3 Le manque de lisibilité du SCD

L'organisation particulière du SCD favorise d'une certaine manière un usage restrictif des ressources. L'existence de bibliothèques de proximité peut inciter le lecteur à se contenter de ce qu'il trouve sur place, tout près, sans trop d'effort et avec l'aisance que donne l'habitude d'un établissement, d'une organisation. Il n'est pas certain qu'il soit conscient, en agissant ainsi, de se priver de sources d'information nombreuses et riches. Il conviendrait de susciter cette prise de conscience.

L'autre conséquence de l'éclatement des sites est la méconnaissance du réseau. Si certains lecteurs se bornent à utiliser leur seule bibliothèque de proximité, ce n'est pas forcément par facilité. Le SCD est formé de dix bibliothèques, structurées autour de quatre pôles et situées sur des sites éloignés parfois de plusieurs kilomètres. D'un point de vue purement géographique, les bibliothèques sont présentes sur trois sites distincts : le site de l'Esplanade, celui de la Forêt Noire, et

le campus d'Illkirch<sup>7</sup>. Certaines bibliothèques fonctionnent en partenariat avec les SCD d'autres universités (BHW avec l'UMB, le PEGE avec l'ULP)<sup>8</sup>. Toutes les bibliothèques n'accueillent pas le même public, ne sont pas soumises aux mêmes règles de prêt. Chacune a sa spécificité, ses collections, ses domaines de prédilection, ses avantages et ses inconvénients. Cette organisation n'est pas simple à assimiler, surtout par un lecteur qui, après tout, a bien autre chose à faire. Cela peut en décourager certains. Au-delà d'un certain degré de complexité, il est très probable que l'utilisateur abdique toute velléité de compréhension du système et se contente d'un usage minimal des ressources. C'est ce qu'il faut à tout prix éviter si l'on veut rendre le meilleur service possible et tirer parti comme il se doit des moyens dont on dispose.

## 1.2. Un SCD en transition

### 1.2.1 La conversion rétrospective

Le SCD après avoir utilisé pendant plusieurs années le logiciel Texto, a choisi de se doter d'un système intégré de gestion des bibliothèques. C'est ainsi que le SIGB Loris a été adopté. Les collections, autrefois signalées dans Texto doivent maintenant l'être dans Loris. Or l'état d'avancement de ce dossier diverge beaucoup en fonction des bibliothèques. Dans certaines, la conversion rétrospective est achevée, dans d'autres, ce n'est pas encore le cas, ce qui a pour conséquence de placer les usagers de l'URS face à plusieurs catalogues :

Le catalogue commun ULP - URS (sous Loris), qui contient

- les ouvrages du PEGE (IAE, IECS) et de la bibliothèque Huet-Weiller,
- les ouvrages des bibliothèques de la Faculté de droit et du DRJPS acquis depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001
- les ouvrages de la bibliothèque de l'I.E.P acquis depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002

---

<sup>7</sup> Cf. Annexe 3.

<sup>8</sup> Avec le SCD de l'UMB, celui de l'URS partage et administre alternativement les locaux de la bibliothèque Huët-Weiller (BHW). La banque d'accueil et de retour est par exemple commune aux deux SCD. Au PEGE, la coopération est encore plus poussée ; il existe par exemple un budget commun pour les dépenses autres que les acquisitions.

et ceux de la bibliothèque de l'I.U.T acquis depuis le 1er janvier 2003.  
- les ouvrages des bibliothèques de l'ULP

Le catalogue général URS qui contient les ouvrages des bibliothèques de l'Université Robert Schuman (ouvrages acquis avant le 1er janvier 2001 ou le 1er janvier 2002 ou 2003 pour les bibliothèques citées précédemment). Il s'agit là de la base Texto.

On conviendra qu'il est peu aisé de s'y retrouver. La consultation du catalogue qui, on le sait, peut rebuter certains lecteurs dans n'importe quelle bibliothèque, exige tant de savoir-faire à l'URS qu'il semble absolument nécessaire de guider les usagers.

#### 1.2.2 Des collections mal répertoriées

Du fait de l'organisation du SCD, l'accès à l'information pose parfois problème. En outre, à cause de la transition entre deux systèmes, certaines collections sont mal signalées. Le catalogue n'est pas complet.

Certaines bibliothèques n'ont pas fini de répertorier l'ensemble de leur fonds. A l'IDT par exemple, l'état des collections n'est pas encore achevé. Ainsi, des ouvrages et des revues conservés en magasins, qui ont fait l'objet d'un premier repérage mais n'apparaissent pas encore sur le catalogue, échappent aux usagers. Ils pourraient pourtant se révéler très utiles. Seul un professionnel très au fait des bibliothèques du pôle juridique pourrait corriger ces manques auprès des usagers en attendant la fin de cette phase de transition. Ce serait un vrai service à rendre au lecteur, pour contrebalancer des dysfonctionnements passagers.

#### 1.2.3 Des projets de réorganisation

Cependant, l'intérêt d'un tel service ne disparaîtrait pas une fois achevée la phase de transition.

Pour pallier les inconvénients liés à l'éparpillement des locaux, il a paru nécessaire de repenser l'organisation du SCD. Un processus de mutualisation des moyens

s'est donc enclenché. La réflexion sur la politique documentaire a mis en évidence la nécessité d'une plus grande rationalisation des abonnements (qui coûtent cher), d'où un « dé doublonnage » de ces abonnements lorsque cela est possible et pertinent. L'objectif est de ne pas payer des abonnements aux mêmes revues dans chacune des 10 bibliothèques du réseau, mais plutôt de redistribuer les abonnements afin de réaliser de économies. Des transferts de fonds sont aussi à l'étude pour articuler les collections de manière complémentaire et soutenir la logique de réseau. A terme, une carte documentaire du SCD se dessinera peu à peu, notamment autour des quatre pôles déjà évoqués. Or ceci rendra encore plus crucial un bon repérage au sein des diverses bibliothèques. L'utilisateur, qui avait l'habitude de trouver tout sur place, au détriment parfois du budget du SCD, devra rechercher l'information à l'extérieur de sa bibliothèque de proximité, par le web ou en se déplaçant. Cela implique une connaissance accrue du réseau de bibliothèques du SCD qui ne peut être relayée que par un professionnel.

### **1.3. Des collections sous exploitées**

Le bilan des fonds des bibliothèques de l'URS montre la richesse de ses collections ainsi qu'une forte représentation de collections de niveau recherche. En accord avec ses missions, le SCD accompagne les enseignements et constitue un point de référence en ce qui concerne la documentation pour la recherche. Dans cette double optique et en réponse aux besoins de certaines composantes telles que l'IDT ou le CEIPI, il a été amené à développer des fonds très pointus. En sciences juridiques, les fonds en droit du travail, propriété intellectuelle et droit de l'Environnement sont incontournables à Strasbourg pour qui veut faire de la recherche. Ils apparaissent comme une spécificité de l'URS dans la carte documentaire strasbourgeoise. Le SCD a donc un rôle de premier plan à jouer dans le contexte strasbourgeois, à condition que ces collections soient correctement signalées et que l'utilisateur soit guidé vers elle. Or, du fait des difficultés déjà évoquées (problèmes de catalogues, état des collections déficients...), ce n'est pas

toujours le cas. L'utilisation des ressources par les lecteurs reste dans doute trop partielle.

## **2. Les objectifs**

### **2.1. Valoriser la médiation**

#### 2.1.1 Placer l'utilisateur au centre des préoccupations

Il s'agit d'envisager le rôle du bibliothécaire non plus comme la valorisation de collections, mais plutôt comme la médiation entre le public et ces collections. Aujourd'hui l'utilisateur des bibliothèques du SCD de l'URS se trouve face à des collections riches, régulièrement mises à jour, conservées dans des conditions qui s'améliorent progressivement. Pourtant, il est souvent démuné face aux ressources car, comme on l'a vu, il ne possède pas toutes les clés d'accès à l'information. L'objectif de la création d'un service de référence est de les lui fournir au mieux, et donc d'adopter une démarche de service forte. Cet effort s'inscrirait du reste parfaitement dans le projet de contrat quadriennal du SCD avec le ministère sur la période 2005/2008. En effet ce projet s'articule autour de trois objectifs :

- ❖ consolidation de la politique documentaire d'établissement (pour pallier l'éclatement des sites)
- ❖ poursuite de l'informatisation du réseau avec le déploiement de tous les modules du SIGB et développement d'un système d'information documentaire
- ❖ amélioration de l'accueil et des services aux usagers

La prise en compte des besoins de usagers est donc clairement une priorité du SCD. Placer l'utilisateur au centre des préoccupations du bibliothécaire est d'ores et déjà une exigence majeure.



### 2.1.2 Fournir un cadre aux professionnels

S'il est vrai que l'utilisateur éprouve parfois des difficultés, la situation du professionnel n'est pas toujours plus enviable. Pour l'instant en effet, le personnel doit tenter de répondre aux besoins du public sans nécessairement en avoir les moyens. L'implantation d'un service de référence au sein du SCD a pour objectif en interne de soulager ces professionnels qui doivent aujourd'hui gérer les questions des usagers sans cadre approprié. Le service définira ce cadre, tout en apportant un aspect valorisant au travail en bibliothèque. Il permettra de démontrer l'intérêt de la médiation professionnelle.

## **2.2. Améliorer la lisibilité du SCD**

### 2.2.1 Développer une vue d'ensemble du réseau

Face à la méconnaissance du réseau constatée, l'un des principaux objectifs de la création d'un service de référence est de lever, au moins en partie, les difficultés liées à l'éclatement des sites et à la dispersion des ressources. Ce service doit permettre à l'utilisateur de mieux appréhender le fonctionnement complexe du réseau des bibliothèques du SCD. Il devra accompagner les lecteurs vers la meilleure source d'information en fonction de leurs besoins et de leurs attentes, des spécificités et des atouts de chaque bibliothèque. Il s'agit de développer un usage réfléchi, plus complet, des ressources du SCD.

### 2.2.2 Clarifier l'organisation en pôle.

L'autre objectif, eu égard au manque de lisibilité du réseau, est de clarifier l'organisation du SCD en pôles en contribuant à dessiner les contours de ces pôles. Le SCD, de concert avec l'université, ne cesse d'affirmer sa volonté de structurer l'offre autour des quatre grands pôles que sont les sciences juridiques, les sciences économiques et de gestion, les sciences politiques et les technologies. Le problème est que, dans les faits, les étudiants et les enseignants fréquentent des composantes dispersées, qui entretiennent parfois bien peu de rapports entre elles. Comment

vouloir alors que le public perçoive clairement l'existence de pôles ? Sans actions concrètes, ces pôles risquent de n'avoir de valeur que sur le papier.

Le service de référence envisagé serait créé à l'intérieur du pôle juridique. C'est le pôle le plus important de l'université et du SCD avec des composantes situées sur deux sites différents. Le premier site est celui de l'Esplanade, qui regroupe la faculté de droit située dans le bâtiment de la place d'Athènes, BHW, le CEIPI et la bibliothèque du DRJPS dans le bâtiment de l'Escarpe. Le deuxième site est celui de l'avenue de la Forêt Noire qui abrite l'Institut du Travail. Rattacher un service de référence au pôle juridique aurait pour but d'en montrer l'unité, par delà la distance géographique et la dispersion des sites. Ce serait une action concrète allant dans le sens d'une organisation par pôle, à la fois plus rationnelle et plus fonctionnelle. Cela permettrait en même temps au public de mieux comprendre et identifier cette organisation et de prendre conscience que les sources d'information, notamment en sciences juridiques, ne se limitent pas à la seule bibliothèque de leur composante. Au contraire, elles abondent à l'intérieur de l'ensemble du pôle juridique.

### **2.3. Affirmer l'identité du SCD**

#### 2.3.1 Visibilité du SCD

##### *2.3.1.1 A l'intérieur de l'URS*

La création du SCD au sein de l'URS est somme toute récente. Si l'université Strasbourg III<sup>9</sup> existe depuis 1969, le SCD, pour sa part, n'a été créé qu'en 1992<sup>10</sup>. Douze ans d'existence, c'est finalement assez peu pour trouver sa place et son identité par rapport à des usagers qui avaient pris l'habitude, pour les plus anciens, (une partie des enseignants qui sont aussi, ne l'oublions pas, prescripteurs) de fonctionner différemment. C'est peu surtout face à l'administration, qui travaille

---

<sup>9</sup> Strasbourg III a pris le nom d'Université Robert Schuman en 1987, par décision unanime du Conseil de l'Université, en référence au « Père de l'Europe ».

<sup>10</sup> Ses statuts furent adoptés en Conseil d'Administration le 30 octobre 1992.

avec quantité d'autres services et ne perçoit pas forcément immédiatement tout le bénéfice que peut amener le service commun de la documentation.

D'autre part, le SCD de l'URS est le quatrième de France en droit et économie, et le premier en ce qui concerne les SCD de taille moyenne, toujours en droit et économie<sup>11</sup>. Or il n'est pas évident que le public et la tutelle en aient pleinement conscience. Les actions menées par le SCD doivent donc contribuer à asseoir et consolider son existence. Dans cette perspective, la création d'une fonction de référence a pour objectif de montrer que l'on rend service à l'utilisateur et à la communauté universitaire. Ainsi, le SCD peut gagner en visibilité à l'intérieur de l'université.

#### *2.3.1.2 Sur la place de Strasbourg*

L'URS est la plus petite des universités strasbourgeoises, avec seulement 9079 inscrits au titre de l'année universitaire 2003/2004 quand l'UMB en compte 13 373 et l'ULP 18 055. De ce fait, le SCD de l'URS est celui qui dispose des moyens les plus restreints à Strasbourg. Faire entendre sa voix n'est pas toujours aisé dans ces conditions. Or c'est d'autant plus important que l'université s'est engagée dans une démarche de contractualisation avec le ministère pour la période 2005/2008 (contrat quadriennal). Dans ce cadre, le ministère a invité, entre autres, l'université à initier une réflexion sur l'inscription de son SCD dans l'environnement documentaire strasbourgeois. Au cours du futur contrat quadriennal, d'importants chantiers, engageant les différents acteurs de la documentation présents sur le site (les SCD de l'ULP, de l'UMB et de l'URS ainsi que la BNUS), seront conduits. Il s'agit dès lors de proposer des projets novateurs qui apportent un plus aux usagers et qui permettent au SCD de l'URS de se démarquer.

---

<sup>11</sup> *Annuaire 2002 des bibliothèques universitaires / Ministère de l'Éducation nationale*. Paris : La Documentation française, 2003.

### 2.3.2 Légitimité et image de marque

Un service comme le service de référence a aussi pour but de donner une identité au SCD, et donc de lui permettre d'exister, de se positionner. C'est alors une façon d'affirmer la légitimité de la bibliothèque en direction des étudiants et surtout des enseignants-chercheurs, en rendant un service supplémentaire.

Enfin il s'agit de rentabiliser des fonds riches, ce qui ne peut qu'améliorer l'image de marque et renforcer la légitimité du SCD.

## 3. Bénéfices attendus

On peut attendre de l'implantation de ce service certaines conséquences positives pour l'ensemble du SCD en observant des expériences menées ailleurs.

### 3.1. Une meilleure cohérence du réseau

Bertrand Calenge<sup>12</sup> analyse « la fonction d'information comme [un] facteur de cohérence pour la bibliothèque ». Il expose l'exemple des bibliothèques des quelques 300 Instituts français et Alliances françaises à travers le monde. Ces bibliothèques, tout comme les établissements dont elles dépendent, se caractérisent par une grande diversité de moyens et d'actions. Leur environnement même, en fonction du pays où elles sont implantées, diverge grandement. En 1993, un grand projet a été entrepris pour fédérer et dynamiser ce réseau. Ce projet, dénommé « Centres de ressources sur la France », avait pour objectif de « promouvoir la réalité de la France actuelle en répondant à toutes questions sur ce sujet de la part des citoyens du pays d'implantation ». Comme l'explique B. Calenge, il s'agit d'un vrai service d'information en bibliothèque, « qui se préoccupe des besoins d'information des usagers et s'organise dans le seul but de leur répondre [...], qui construit ses outils documentaires en fonction de cette demande prévisible et souhaitée [...] et qui s'inscrit d'emblée dans un réseau ». Ce service a permis de

---

<sup>12</sup> B. Calenge, *Accueillir, Orienter, Informer*, op. cit., p212.

structurer le réseau mondial des bibliothèques d'Instituts français et d'Alliances françaises.

L'ampleur de l'exemple ne doit pas empêcher les comparaisons, bien au contraire. Si un service d'information a pu donner une cohérence à un réseau mondial de bibliothèques disparates, il peut, dans des conditions adaptées, structurer un réseau plus modeste.

### **3.2. Une valeur de test**

La première bibliothèque de France en sciences juridiques est la bibliothèque Cujas, rattachée à l'université Paris I. Dans cette bibliothèque a été créé un service original : le CERDOC, centre de recherche documentaire. Le CERDOC a pour objectif de faciliter l'accès à l'information juridique et économique possédée par la Bibliothèque Cujas et d'effectuer, pour toute personne qui en fait la demande, des recherches documentaires. Ce service est payant et s'adresse en priorité aux professionnels du droit (surtout des cabinets d'avocats). Le CERDOC renseigne aussi parfois les lecteurs de la bibliothèque, selon les besoins, mais il ne s'agit pas du même service. L'information payante est fournie aux professionnels, alors que pour les usagers de la bibliothèque, il s'agit plutôt d'une aide à la recherche. D'ailleurs ces derniers passent d'abord par la banque d'accueil de la grande salle de lecture. On le voit, le CERDOC est un service très particulier. Cependant, son observation est riche d'enseignements sur les atouts et les contraintes de la mise en œuvre d'un service de renseignement.

Les membres de ce service, qui m'ont reçue pendant deux jours, ont insisté sur le fait que le CERDOC est une sorte de « super usager » de la bibliothèque. Toujours en train d'effectuer des recherches, le personnel du CERDOC connaît parfaitement les fonds et les outils de la bibliothèque. Il s'aperçoit très vite des dysfonctionnements, sait ce qui pose problème, plébiscite les réponses appropriées. Ainsi, le CERDOC a beaucoup promu l'utilisation de la documentation électronique.

Une telle expérience à la bibliothèque Cujas laisse présager un bénéfice intéressant pour le SCD. Le futur service de référence pourra avoir une valeur de test et pointer les aspects positifs autant que les changements à effectuer.

## **Partie 3 : Atouts et contraintes des bibliothèques du pôle juridique**

### **1. Le public**

#### **1.1. La fréquentation élevée des bibliothèques du pôle juridique**

##### 1.1.1 Un public captif

Le public du SCD est un public universitaire, donc captif et a priori motivé. Les étudiants et enseignants ont besoin des bibliothèques, qui sont pour eux des outils de travail indispensables dans la mesure où, en droit, tout repose sur le texte. Les bibliothèques sont pour les juristes l'équivalent des laboratoires pour les scientifiques.

##### 1.1.2 Des lecteurs nombreux, qui se renouvellent fréquemment

Même en l'absence d'enquêtes poussées sur le sujet, l'expérience quotidienne du personnel permet d'affirmer que les bibliothèques du pôle juridique sont très fréquentées. Cette fréquentation élevée s'explique en partie par leur situation, au sein des lieux d'enseignements (sauf pour BHW). La bibliothèque de la faculté de droit notamment, à proximité immédiate des salles de cours et des salles des professeurs reçoit un public très nombreux. L'intérêt pour les bases de données électroniques draine également un afflux important d'étudiants.

Ce public nombreux est aussi un public qui se renouvelle régulièrement, puisque chaque rentrée universitaire amène des nouveaux venus, tandis que les anciens quittent progressivement l'université.

Le public des bibliothèques du pôle juridique est donc un public captif, nombreux, fréquemment renouvelé, ce qui représente autant d'atouts pour l'implantation d'un service de référence. Sachant que tous les lecteurs ne sollicitent pas les services de la bibliothèque, une forte fréquentation est un avantage car elle laisse présager un nombre d'utilisateurs potentiels élevé. En-dessous d'un certain nombre de demandes, un service de référence n'aurait pas de raison d'être. La bonne fréquentation actuelle est donc un signe favorable.

### **1.2. Un public mal identifié**

Malgré la bonne volonté de l'équipe du SCD, il faut noter l'hétérogénéité voire l'inexistence des méthodes de recensement du public. Comme on l'a vu en première partie, on ne dispose pas de chiffres vraiment fiables sur les usagers des bibliothèques, car les données avancées ont été obtenues de façon différente selon les cas. Dans la plupart des bibliothèques, les chiffres sont ceux des inscriptions administratives à l'université, ce qui est peu révélateur. A BHW, le personnel dispose des chiffres des inscrits.<sup>13</sup> Mais ces chiffres dressent un tableau peu précis des lecteurs, les classant en « étudiants de 1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> cycle », « enseignants », et « lecteurs extérieurs », ce qui est insuffisant pour réellement cerner ces lecteurs.

A la bibliothèque du PEGE, des enquêtes sont réalisées auprès du public tous les deux ans, mais il n'existe rien de tel à l'intérieur du pôle juridique. Le public des bibliothèques du pôle juridique est donc mal connu, mal identifié.

### **1.3. Quelques pistes pour la connaissance du public, à partir de l'expérience du personnel**

En l'absence d'enquêtes, on peut tout de même évoquer le repérage empirique des lecteurs par le personnel. Une série d'entretiens avec l'équipe des bibliothèques juridiques m'a en effet permis d'en apprendre plus sur les usagers.

#### **1.3.1 Le public de la bibliothèque de la faculté de droit**

Ainsi, selon la responsable de la bibliothèque de la faculté de droit, la majorité du public est bien sûr formée d'étudiants, mais il y a aussi parmi les lecteurs des



enseignants et apparemment des professionnels. On les reconnaît aux questions qu'ils posent, souvent très spéciales. Les cabinets d'avocats utilisent fréquemment des stagiaires thésards pour les recherches en bibliothèque. Il existe aussi un autre public, formé par les retraités du quartier.

### 1.3.2 Le public de BHW

Ces impressions sont confirmées par la responsable de BHW, qui indique que le public est formé en majorité d'étudiants, auxquels s'ajoutent quelques professionnels du droit, ainsi que, phénomène plus difficile à mettre en évidence, des thésards stagiaires dans des cabinets juridiques. En outre, de plus en plus d'habitants du quartier viennent faire à BHW des recherches sur leurs droits, la documentation juridique en bibliothèque municipale n'étant pas toujours suffisante. La responsable de la bibliothèque évalue à deux ou trois en moyenne par semaine le nombre de questions émanant manifestement de personnes extérieures. Par exemple, BHW a eu l'occasion de recevoir des élèves commissaires qui avaient besoin de documentation dans le cadre de leur formation. Des personnes faisant des recherches sur le droit en matière de copropriété se sont également adressées à la bibliothèque.

### 1.3.3 Les publics des bibliothèques de l'IDT, du DRJPS et du CEIPI

La situation est un peu différente à la bibliothèque l'IDT et à celle du DRJPS, dans la mesure où elles ne sont ouvertes qu'à un public déjà très ciblé. A l'IDT, il n'est pas difficile de connaître les usagers, d'autant qu'il s'agit d'une petite structure. Seuls les enseignants, les étudiants à partir du 3<sup>ème</sup> cycle et les stagiaires syndicalistes sont reçus. La bibliothèque du DRJPS est elle aussi une bibliothèque de recherche, accessible seulement à partir du 3<sup>ème</sup> cycle. D'après les entretiens que j'ai pu avoir avec son équipe, on y retrouve le phénomène des thésards envoyés par les cabinets d'avocats pour effectuer des recherches. Cette bibliothèque accueille aussi des lecteurs extérieurs mais ceux-ci doivent d'abord

---

<sup>13</sup> Cf tableau X en première partie (numéroter les tableaux).

solliciter l'autorisation auprès du département des recherches juridiques et sociales (DRJPS), et non auprès de la bibliothèque elle-même.

En ce qui concerne la bibliothèque du CEIPI, elle est en principe ouverte à tous mais son fonds très pointu et sa taille restreinte font qu'elle reçoit en majorité des étudiants de 3<sup>ème</sup> cycle et des chercheurs.

## **2. Les ressources humaines**

### **2.1. Un personnel restreint sur des sites dispersés**

L'effectif des personnels de bibliothèque à strictement parler est de 27. Si l'on établit une comparaison avec les statistiques de l'annuaire des bibliothèques, on constate qu'en France dans les universités et les grandes écoles il y a 3,55 agents en moyenne pour 1000 étudiants<sup>14</sup>. Au SCD de l'URS, ce chiffre tombe à 2,7 agents pour 1000 étudiants. Ces agents sont en outre dispersés sur plusieurs sites, ce qui accroît le déficit déjà existant.

Le simple accueil des usagers est déjà difficile du fait du manque de personnel. Ainsi, la bibliothèque de la Faculté de Droit connaît des fluctuations d'ouverture liées à l'impératif de la présence de trois personnes simultanément pour ses trois salles. En cas d'absences, il n'est pas toujours possible d'ouvrir la bibliothèque au public. Des efforts ont cependant été consentis, notamment en heures de monitorat. Ceci est une contrainte forte car les services de référence sont des services gourmands en personnel.

### **2.2. Le recours aux non bibliothécaires**

Il faut entendre ici le mot « bibliothécaires » au sens large et non au sens strictement statutaire. Pour tenter d'atténuer les effets négatifs du manque de personnel, le recours aux moniteurs ou vacataires étudiants (selon les bibliothèques) et au personnel non SCD est fréquent dans les bibliothèques de l'URS. Les moniteurs et vacataires sont des étudiants de 3<sup>ème</sup> cycle inscrits à

---

<sup>14</sup> *Annuaire 2002 des bibliothèques universitaires / Ministère de l'Education nationale*.op.cit.

l'URS. Ils n'ont pas de réelles connaissances bibliothéconomiques, mais connaissent la thématique du fonds.

Il convient de s'intéresser à la façon dont, avec une équipe restreinte, l'accueil aux usagers est assuré. Cette question ne se pose pas vraiment pour l'IDT et le CEIPI, qui sont de très petites structures. En revanche, on s'y intéressera avec profit pour la bibliothèque du DRJPS, la bibliothèque de la faculté de droit et BHW. Dans ces trois bibliothèques, le service au public s'effectue par tranches de deux heures pour le personnel.

#### 2.2.1 Personnel et service public à la bibliothèque du DRJPS

A la bibliothèque du DRJPS, l'accueil est assuré par des vacataires postés à la banque d'accueil à l'entrée. Ils vérifient les cartes d'étudiants des usagers, s'occupent du prêt week-end (les lecteurs peuvent emprunter des ouvrages du vendredi soir au lundi matin uniquement) et répondent aux questions. Dans les faits, le personnel de la filière bibliothèque assume aussi sa part de service public, car deux membres de l'équipe travaillent à un bureau situé au centre de la bibliothèque. Les usagers s'y adressent tout naturellement. Néanmoins, c'est à ce bureau central qu'est effectué le travail interne. Les conditions nécessaires à un réel service au public ne semblent donc pas réunies.

#### 2.2.2 A la faculté de droit

A la bibliothèque de la faculté de droit, le personnel administratif de l'URS effectue presque tout son temps de travail en service public. L'accueil est ainsi plutôt le fait du personnel non SCD et des moniteurs étudiants car le personnel SCD doit aussi s'occuper du travail interne. Selon la responsable de la bibliothèque, certains membres de l'équipe relevant de la filière bibliothèque émettent le désir de faire plus de service public, mais c'est difficile parce qu'ils assument déjà beaucoup d'autres tâches en interne. Cet état de fait risque à la longue d'entraîner des frustrations. Les bibliothécaires qui ne peuvent assurer le service public dans de bonnes conditions peuvent regretter l'aspect valorisant du contact avec les usagers et de la mise en œuvre de savoirs et savoir-faire.

### 2.2.3 A BHW

Il existe un bureau au centre de la bibliothèque, où les usagers peuvent s'adresser en cas de besoin. L'ensemble du personnel fait du service public à cet endroit.

Le travail interne s'effectue dans des bureaux séparés de la salle de lecture, mais à proximité immédiate. Ces bureaux sont en outre vitrés, et portent la mention « renseignements » sur la porte, avec les fonctions du personnel qui les occupent. Les usagers s'y adressent donc parfois, même si leur premier mouvement est de s'adresser au bureau central.

## 3. La collection de référence

### 3.1. Les ouvrages de référence

La collection de référence pose dès l'abord un problème d'identification au sein du SCD, non seulement en terme de localisation, de classement et de rangement sur chaque site, mais aussi, en amont, de la part des bibliothécaires eux-mêmes. Cette difficulté autour de la notion de collection de référence s'est fait jour lors d'un travail sur la politique documentaire globale. En confrontant leurs fonds et leurs thématiques, les bibliothécaires de chaque site se sont rendu compte qu'ils ne plaçaient pas tous la même réalité sous le terme « ouvrage de référence ». Pour certains, il s'agit d' « usuels », de dictionnaires et d'encyclopédies. D'autres regroupent plutôt sous ce terme les manuels de premier cycle, qui constituent une sorte de « référence », de passage quasi obligé pour l'étudiant de première année. Chaque bibliothèque suit son propre raisonnement et ses propres habitudes.

Plus que ces hésitations, il est intéressant de noter qu'il a paru nécessaire aux bibliothécaires du SCD de faire, dans leurs tableaux des collections<sup>15</sup>, une rubrique « référence » à côté d'autres rubriques thématiques comme « droit » ou « gestion » alors même qu'il n'existe ni salle, ni zone, ni fonction de référence assumée comme telle au sein du SCD. Le personnel de la bibliothèque pratique bien sûr le renseignement aux usagers et effectue déjà ainsi un travail de référence. Mais, ce

---

<sup>15</sup> Tableaux récapitulatifs du fonds et des acquisitions récentes de chaque bibliothèque, classés par thématiques. Ces tableaux servent de support à la politique documentaire, et permettent de cerner les fonds à développer, d'imaginer des transferts de fonds, de rationaliser les abonnements et accessoirement de savoir qui possède quoi.

travail est réalisé sans véritable cadre et en tout cas ne doit rien aux listes d'ouvrages de référence établies, puisque pour l'instant celles-ci ne le sont que dans le cadre de la réflexion sur la politique documentaire. On a donc d'un côté un fonds de dictionnaires, d'encyclopédies, de répertoires, brefs d'ouvrages de référence qui existe bel et bien, mais qui n'est pas mis en valeur ni utilisé au maximum de ses possibilités faute d'être clairement identifié. D'un autre côté, les bibliothécaires s'intéressent à cette question (comme le prouvent à la fois le besoin de créer cette catégorie et les discussions suscitées) mais hors de tout cadre, sans vision à plus long terme, et sans envisager un usage plus systématique de ce type de ressources.

Cependant, il s'agit de ne pas se focaliser uniquement sur la collection de référence à strictement parler. L'idée est de servir au mieux l'utilisateur, et pour ce faire, il est nécessaire d'avoir un inventaire des collections en général. Par exemple, il importe de pouvoir répondre à une question du type « où puis-je trouver des renseignements sur le droit du mariage? ». Les collections du pôle juridique contiennent de nombreux documents susceptibles d'intéresser cet utilisateur. Mais dans quelle bibliothèque sont-ils localisés ? Qui dispose du fonds le plus riche sur le sujet ? Seule une connaissance approfondie des bibliothèques du pôle juridique permet d'apporter une réponse rapide et pertinente à cette question. Or pour l'instant, le personnel ne semble pas être à ce niveau d'information. Comme le souligne la responsable de BWH, « la connaissance par le personnel des autres sites n'est pas automatique. Beaucoup reste à faire pour que le personnel connaisse mieux son environnement ».

### **3.2. Les livrets et brochures produits en interne**

Il existe d'ores et déjà dans les bibliothèques du pôle juridique des documents réalisés en interne dans le but d'informer l'utilisateur sur le fonctionnement de la bibliothèque, le classement, les méthodes de recherche... Il s'agit selon les cas de simples feuillets ou alors de livrets, de brochures. Plusieurs classeurs destinés à la consultation sans sortir de la bibliothèque. sont aussi mis à disposition, par exemple pour les listes papier de périodiques.

Ces documents peuvent être répertoriés de façon plus précise comme suit :

	<b>Institut du Travail</b>	<b>L'Escarpe (DRJPS)</b>	<b>BHW</b>	<b>Fac de droit</b>
<b>Ressources de la bibliothèque</b>	# Liste des nouvelles acquisitions/ juin 2003 # Liste des revues juridiques non reliées de l'IDT	# Mémoires 2002 DEA-DESS # Liste des rapports (rangés en mezzanine) # Ouvrages CEIPI sur le droit du multimédia présents au DRJPS # Liste des revues # Catalogue du fonds ancien # Collections du jurisclasseur	#Périodiques de BHW # Listes des principales abréviations des revues juridiques. # Mémoires et cédéroms	# Liste des nouvelles acquisitions (2000) # Liste complète des thèses de droit privé (2002) # Index des mélanges # Liste des périodiques de la fac de droit (1998) # Liste des périodiques de la fac de droit (2004)

	<b>Institut du Travail</b>	<b>L'Escarpe (DRJPS)</b>	<b>BHW</b>	<b>Fac de droit</b>
<b>Comment faire des recherches à la bibliothèque</b>	# Recherche sur le fonds documentaire (mode d'emploi du catalogue)/ mai 1999 # « Présentoir de la bibliothèque de l'IDT ou comment y trouver sa revue ? »/ 1999	# Comment trouver une thèse à la bibliothèque ? # Petit guide de la recherche documentaire : Où trouver un texte et rechercher un arrêt ? Les bases de données juridiques en ligne # Plan de classement # Dictionnaire des principaux sigles utilisés dans le monde juridique de A à Z		# Organisation de la bibliothèque, fonctionnement de la salle 201. # Plan de la classification dewey.

	<b>Institut du Travail</b>	<b>L'Escarpe (DRJPS)</b>	<b>BHW</b>	<b>Fac de droit</b>
<b>Ressources des autres bibliothèques du SCD</b>	# Revues de l'Escarpe/ déc 2003 # Revues BHW/déc 2003 # Revues fac de droit/ déc 2003 # Brochure de présentation des composantes du SCD avec horaires et adresses	# Brochure de présentation des composantes du SCD avec horaires et adresses # Liste des périodiques de l' IEP, l' IHEE, l' IDT/ 2003 # Périodiques BHW (U2-U3)/ 2003/2004 # Liste des périodiques de la fac de droit/ juin 1998 # « Présentoir de la bibliothèque de l' IDT ou comment y trouver sa revue ? »/ 1999 # Liste des périodiques conservés à la bibliothèque de l' IHEE, état des collections au 8 juin 1999	# Brochure de présentation des composantes du SCD avec horaires et adresses # Liste des périodiques de la bibliothèque du DRJPS – L' Escarpe # Liste des périodiques de la bibliothèque de la fac de droit. (2003/2004)	# Liste des périodiques de BHW (2003/2004) # Bibliothèque U2-U3 Droit AES services informatiques cédéroms/internet. # Listes des périodiques conservés à la bibliothèque de l' Institut des Hautes Etudes Européennes. # Liste des périodiques BHW 2003-2004, fournie par BHW, plus une édition antérieure (mais non datée) de cette même liste. # Liste des revues de l' Escarpe (DRJPS) 2003.

	<b>Institut du Travail</b>	<b>L'Escarpe (DRJPS)</b>	<b>BHW</b>	<b>Fac de droit</b>
<b>Les autres bibliothèques (de Strasbourg et d'ailleurs)</b>	# Brochure « le réseau documentaire de l'URS (les 10 bibliothèques du SCD + ULP/ UMB/ BNUS/ BM adresses et horaires/ juin 2002	# BNUS : Liste des périodiques/2003 # Brochures EUCOR seulement en allemand # « Catalogue collectif d'Alsace » (1995)	# Brochure « le réseau documentaire de l'URS (les 10 bibliothèques du SCD + ULP/ UMB/ BNUS/ BM adresses et horaires/ juin 2002	

Ces tableaux permettent de montrer l'abondance de ce type de documentation dans les bibliothèques juridiques, ce qui est un atout puisque, de cette façon, on sait que l'on ne part pas de rien. En outre, ces documents sont réalisés actuellement par les bibliothécaires (au sens générique et non statutaire) de chaque site, ce qui indique qu'ils sont conscients d'une partie des besoins et qu'ils sont soucieux d'y répondre. Ils apparaissent déjà sensibilisés à la création d'un service de référence, puisqu'ils tentent déjà de répondre à l'exigence, formulée entre autres par B. Calenge et selon laquelle un service de référence doit construire des outils.

Toutefois, il est dommage qu'une bonne part de ce travail soit mené sur chaque site indépendamment (ou presque) des autres bibliothèques, sans réelle coopération. Celle-ci se limite à récupérer les listes de périodiques des autres bibliothèques, ce qui est en soi une bonne chose, mais on pourrait sans doute imaginer une plus grande coordination des efforts.

D'autre part, même s'il est louable de vouloir mettre beaucoup d'informations à disposition des usagers, l'abondance de documents relevée ci-dessus n'est pas nécessairement une chose positive, au contraire. Il ne sert à rien de noyer le lecteur sous un amas de livrets, feuillets et brochures dont il risque de ne rien faire. De plus, si on observe les listes établies dans les tableaux, on constate deux phénomènes : certains documents sont beaucoup trop anciens pour être vraiment utiles, d'autres sont redondants. On en a un exemple dans le tableau « ressources de la bibliothèque », dans la colonne de la faculté de droit, puisqu'on relève à la fois une liste des périodiques de la bibliothèque datant de 1998 et la même liste établie en 2004. L'exemplaire de 1998 est trop ancien et redondant par rapport à celui de 2004. Dans plusieurs bibliothèques, il faudrait effectuer un désherbage de ces documents.

Un service de référence pourrait fournir le cadre approprié à ce travail.

A tous ces documents s'ajoutent des brochures plus générales, en nombre plus ou moins grand selon les bibliothèques.



	<b>Institut du Travail</b>	<b>L'Escarpe (DRJPS)</b>	<b>BHW</b>	<b>Fac de droit</b>
<b>Informations générales</b>	#Université, le journal de l'URS 2004 # Brochure : « pôle NTIC » (liste des formations et UFR en NTIC) # Charte pour le respect de la propriété intellectuelle dans les universités : un livret pour comprendre et appliquer la législation en matière de photocopies. # Brochure offre de formation de l'URS	# Note d'information aux doctorants # CIES Alsace (Centre d'Initiation à l'Enseignement Supérieur) : Informations sur le Monitorat # Note d'information aux étudiants sur le Bureau Nomade # Règlement intérieur		La boussole avec les plans du campus

Ces brochures et feuillets dispensent des informations qui ne sont pas en lien direct avec la bibliothèque mais qui sont effectivement susceptibles d'intéresser les lecteurs. Le problème est qu'ils sont parfois plus visibles et plus attrayants que les guides du lecteurs et autres aides à la recherche, car souvent les brochures extérieures sont confectionnées avec plus de moyens, sur du papier glacé, avec des couleurs. Dans ce cas, il est peut-être préférable de ne pas les placer directement avec les guides de la bibliothèque, pour éviter tout brouillage.

### 3.3. Les présentoirs

Les documents produits par la bibliothèque à l'attention du lecteur sont disposés soit sur des présentoirs, soit sur des tables, des bureaux, ou des banques d'accueil. A cet égard, chaque bibliothèque du pôle juridique a adopté sa propre solution. A l'IDT, c'est la solution du présentoir qui a été retenue. Il s'agit d'un modèle pivotant, un peu comme les présentoirs de cartes postales, placé à peu près au milieu de la bibliothèque mais contre un poteau. Les guides sont assez visibles, sauf peut-être ceux situés tout en bas du présentoir, puisqu'il faut se pencher pour

y avoir accès. Il faut aussi désherber régulièrement et faire en sorte qu'aucune brochure n'en cache une autre trop longtemps (ce qui peut être le cas si par exemple l'une d'entre elles a été déplacée par un lecteur).

A la bibliothèque du DRJPS, les livrets sont disposés sur une table à l'entrée, en face des portiques. Il arrive que certains soient empilés les uns sur les autres, ce qui est gênant car alors tous ne sont pas visibles et c'est à l'utilisateur de fouiller. Il existe aussi de petits présentoirs dispersés dans la salle de lecture et portant soit un simple feuillet (par exemple une information sur les bases de données en ligne), soit un seul petit guide.

A BHW, les brochures et guides sont rangés sur le bureau d'accueil/ prêt/ renseignement qui se trouve au centre de la bibliothèque, en petites piles peu nombreuses.

A la bibliothèque de la faculté de droit, la configuration des locaux a donné lieu à un choix particulier. En effet, il existe trois salles séparées avec pour chacune d'entre elles une banque d'accueil à laquelle se trouve un membre du personnel, qui peut ainsi renseigner le lecteur mais aussi surveiller la salle. Les guides et brochures ne sont pas réunis en un lieu unique de la bibliothèque mais au contraire exposés dans les trois salles. Comme à BHW, ils sont simplement posés sur ces bureaux.

## **4. Les contraintes organisationnelles et techniques**

### **4.1. Un aspect à prendre en compte : la dispersion géographique**

L'éclatement des sites est un casse-tête du point de vue de l'organisation et ne sera pas sans influence sur la création du futur service. D'après B. Calenge, un service de référence « doit être articulé avec le reste de la bibliothèque et de ses ressources ». On voit immédiatement les difficultés que cela peut soulever au SCD de l'URS. Pierrette Casseyre va dans le même sens et indique qu'un service de référence « s'appuie sur les ressources existantes dans sa propre bibliothèque : cela implique une excellente connaissance du fonds et une mise à jour constante de ses

connaissances. »<sup>16</sup>. Or les différentes bibliothèques ont du mal à se tenir informées des évolutions sur chaque site. Certains établissements peuvent se retrouver dans un état de relatif isolement. Par exemple, la bibliothèque de l'IDT appartient géographiquement au site de l'avenue de la Forêt Noire et logiquement au pôle juridique. Or les autres bibliothèques du pôle juridique sont, elles, situées sur le site de l'Esplanade.

De plus en plus d'efforts sont faits pour améliorer la communication entre les bibliothèques. La directrice du SCD a institué, depuis cette rentrée, un rendez-vous mensuel pour les responsables de bibliothèques. Ceux-ci sont invités, chaque premier lundi du mois, à échanger, faire part de leurs éventuelles difficultés, se tenir au courant des projets mis en œuvre au sein du SCD. Ces rencontres régulières ont pour objectif d'améliorer la communication interne. En outre, l'organisation en pôles a pour but de faciliter la communication et la collaboration entre unités.

#### **4.2. La conversion rétrospective en cours**

Le catalogue des bibliothèques de l'URS est accessible à la fois sur le logiciel texto et sur le SIGB Loris. Or, ce ne sont pas pour l'un et pour l'autre les mêmes méthodes d'interrogation qui ont cours (par exemple pour la troncature). Ceci pose des problèmes. Par exemple, si l'on prend le cas de BHW, qui est une bibliothèque récente, le catalogue est interrogé presque exclusivement sur Loris, si bien que sa responsable nous confiait que le personnel utilise très peu texto et oublie les modes d'interrogation spécifiques de ce logiciel. En cas de questions particulières sur texto, le risque est de rester sans réponse.

Autre problème, il est impossible de connaître les titres des mémoires disponibles sur les autres sites s'ils ont été catalogués dans texto. Les mémoires, sauf les plus récents (sous Loris), n'apparaissent dans le catalogue que s'ils appartiennent au site sur lequel on se trouve.

---

<sup>16</sup> C. Verry, *Créer et gérer un service de référence*, op.cit.

## **5. Pratiques non formalisées**

### **5.1. Les initiatives du personnel**

Face aux difficultés évoquées pour renseigner l'utilisateur de façon satisfaisante, le personnel des bibliothèques a mis en place des pratiques efficaces compte tenu des moyens mais qui gagneraient à être plus formalisées. Dans une bibliothèque comme celle de l'IDT, le personnel s'est rendu de son propre chef dans les autres bibliothèques afin de photocopier les documents utiles, notamment le répertoire des revues possédées sur les sites juridiques. Donc il y a des initiatives personnelles, une volonté réelle et une conscience plus ou moins claire de la nécessité de faciliter l'accès du public à l'information. Ces initiatives isolées sont très positives mais représentent au final une perte de temps par rapport à ce qui pourrait être fait. Il vaudrait mieux tout coordonner.

### **5.2. Des exemples de coopération déjà en oeuvre**

Outre ces initiatives, il existe déjà au sein du SCD et même plus particulièrement à l'intérieur du pôle juridique des pratiques communes. Ainsi un dépliant récapitulatif des points forts du SCD, les pôles et les bibliothèques avec leurs numéros de téléphone et leurs adresses a été réalisé. C'est un dépliant commun au SCD<sup>17</sup> tout entier, et disponible sur l'ensemble des sites. Il existe aussi depuis le mois de novembre une affiche qui informe sur les bases de données électroniques accessibles par le biais des bibliothèques. Cette affiche a été conçue par la responsable de la documentation électronique et diffusée sur l'ensemble du SCD. De même, un tableau informatif sur les horaires et les dates d'ouverture le samedi matin à la bibliothèque de la faculté de droit est présent dans toutes les bibliothèques du pôle juridique. Il y a donc de plus en plus de réalisations communes, formalisées, et qui unifient la communication SCD, rendant le message sans doute bien plus clair pour les lecteurs. La nécessité de coordonner les actions en matière d'information des usagers s'affirme progressivement.

---

<sup>17</sup> Cf. annexe 4.

### 5.3. Les outils qui existent déjà

Il est possible de détourner avantageusement des outils qui existent déjà, mais qui ont été créés à l'origine pour servir d'autres fins. Ainsi, le travail réalisé dans le cadre de la réflexion sur la politique documentaire s'avèrerait très utile. Par exemple, un tableau a été réalisé dans le but d'étudier la possibilité d'effectuer des transferts de fonds entre bibliothèques. Ce tableau indique pour chaque bibliothèque celles qui lui sont plus particulièrement complémentaires à l'intérieur du réseau. D'une façon plus générale, la plupart des tableaux de politique documentaire, qui dressent un premier inventaire du fonds de chaque bibliothèque, sont réutilisables dans le cadre d'un service de référence et aideraient à la constitution d'outils de connaissance des autres sites.

Il existe en outre des études et des projets menés dans les deux dernières années qui peuvent être particulièrement utiles. Ainsi, en 2002, un travail a été réalisé sur la communication au sein du SCD<sup>18</sup>. Or cet aspect est particulièrement important pour le bon fonctionnement du futur service.

---

<sup>18</sup> I. Picault, *Le plan de communication, un outil fédérateur ?* vers la mise en place d'un plan de communication au SCD de l'Université Robert Schuman de Strasbourg. Villeurbanne : ENSSIB, 2002.

## **Partie 4 : Propositions pour l'élaboration d'un service de référence**

Il ne s'agit pas ici de livrer des recettes pour un service « clés en main » , mais plutôt de formuler des propositions et de rappeler, en prenant appui sur l'expérience et les recommandations de professionnels, ce qui doit être pris en compte pour faire en sorte que ce service fonctionne bien.

### **1. Programmation et analyse des besoins**

#### **1.1. Procéder par étapes**

Avant de se lancer dans la création du service proprement dit, il convient de bien repérer les étapes nécessaires. Daisy MacAdam, responsable de la bibliothèque des sciences économiques et sociales de Genève évoque en ces termes les actions menées dans son établissement : « D'abord est apparue la nécessité de créer un véritable service de référence (« Reference desk »). Nous avons ensuite progressé dans l'accomplissement de cet objectif en évoluant par étapes successives selon un plan stratégique : identification des besoins, analyse de l'existant, définition de la mission, élaboration d'une politique de référence, construction de l'espace, mise en oeuvre. Nous avons d'abord effectué un inventaire des ouvrages de référence et établi une demande de budget pour combler les lacunes et rafraîchir la collection. En 1991, sur la base de questionnaires, entretiens et observations directes, fut

brossé le profil de nos utilisateurs placés au centre de nos préoccupations professionnelles par l'actuelle responsable du service de référence »<sup>19</sup>

Il importe, pour mener à bien ce travail, de se fixer un planning, de choisir des dates et d'essayer de les respecter. Ce planning prendra en compte, comme le souligne D. McAdam, la définition du public, l'évaluation des moyens et des ressources dont on dispose, la définition de la mission et du type de service à mettre en place, l'aménagement de l'espace et enfin la mise en œuvre. On peut rattacher à ce dernier aspect trois actions définies par C. Verry<sup>20</sup> comme l'évaluation de l' « économie du service » (évaluer les coûts du service), le « management du service » et, plus tard, l'évaluation de « la qualité du service ». Toutes ces étapes doivent être respectées, car il est important que le service puisse fonctionner dès le début.

## **1.2. Analyser les besoins en information**

Pour espérer bien servir le public, il convient de se demander comment l'identifier pour connaître ses besoins réels et ses attentes. Selon B. Calenge, « Un service fonctionnel naît de l'évaluation prévisionnelle de demandes réclamant un traitement similaire ». Et il ajoute : « [...] les services d'information naissent de l'expression des besoins des citoyens. Ce sont ces derniers que le bibliothécaire écoute, accompagne, analyse, *avant* de mener des évaluations qui aboutiront à la création de services organisés. »<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> D. Mcadam, B. Naylor, L. Nunez, « Entre offre et demande », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 2, p.72-81.

<sup>20</sup> C. Verry, *Créer et gérer un service de référence*, op.cit. p136.

<sup>21</sup> B. Calenge, *Accueillir, orienter, informer*, op. cit p172 et 173.

### 1.2.1 Définir le public

Faute de temps, il n'a pas été possible de réaliser l'analyse des besoins du public dans le cadre de ce travail. Cette étape est néanmoins indispensable dans le processus de création d'un service de référence. L'équipe qui mettra sur pied le service devra donc mener elle-même cette analyse.

Même si le temps a manqué pour effectuer ce travail, on peut noter quelques recommandations émanant de professionnels qui ont eu à monter pareils services.

Dans un contexte universitaire, le cadre du futur service de référence semble plus facile à fixer que dans une bibliothèque municipale, car le public est plus homogène. Les bibliothécaires consulteront avec profit (d'ailleurs ils le font déjà) l'offre de formation de l'URS et les thèmes des enseignements, notamment dans les filières juridiques. Ainsi se dégagera une partie des besoins d'information du public.

En l'absence de bureau de référence identifié dans le pôle juridique, on peut supposer que les usagers s'adressent aux banques d'accueil. En notant les questions qui y sont posées, on pourra obtenir une autre image des demandes du public. Cette image pourra être complétée par des enquêtes pour mieux cerner le public.

Les moyens d'enquête auprès des usagers sont, comme chacun sait, l'observation directe, l'entretien et le questionnaire. On pourra utiliser chacun de ces moyens en fonction de la cible. Par exemple, il serait bon de rencontrer certains membres de l'université pour savoir de quel type d'information chaque département a besoin. Ce serait, en outre comme le souligne S.P Webb<sup>22</sup> une manière de faire connaître l'existence (future) du service. Ces entretiens ne peuvent, bien entendu, concerner qu'une partie restreinte des usagers. Ainsi, on pourra rencontrer certains

---

<sup>22</sup>S.P. Webb, *Creating an information service*, London, 1996. Webb évoque plutôt les services de référence dans des entreprises, mais il est possible de transposer certaines idées.



enseignants, notamment des responsables pédagogiques. On choisira plutôt la formule du questionnaire pour mieux connaître l'ensemble des étudiants. On procédera aussi à des observations directes pour mieux comprendre les stratégies de recherches utilisées par les usagers.

Ces enquêtes, par entretiens ou questionnaires, et ces observations ont pour but d'effectuer une analyse des besoins, c'est-à-dire non seulement d'établir les thématiques principales pour lesquelles il existe un besoin d'information, mais aussi et surtout de cerner les usages de la bibliothèque, de repérer en quoi un tel service pourrait à la fois compléter ce qui existe déjà et corriger certains manques. Les résultats des enquêtes doivent aider à comprendre comment faire pour que le futur service soit le plus efficace possible.

#### 1.2.2 S'adapter aux besoins sans « faire de l'audimat »

Le service devrait bien fonctionner s'il correspond vraiment aux besoins des lecteurs. Cependant, il ne s'agit pas de chercher à répondre à chacun des souhaits exprimés. Il faut, en quelque sorte, s'adapter au public sans pour autant « faire de l'audimat »<sup>23</sup>. Certains souhaits sont irréalistes, d'autres seraient contraires au service de tous, d'autres encore sont exagérément modestes. S'il faut refuser des exigences démesurées, il faut parfois aller au-delà des souhaits des usagers. En effet, comme le souligne W. Katz<sup>24</sup>, « ne sachant jamais vraiment ce qu'il est en droit d'attendre, en général l'utilisateur n'attend rien. » (« never knowing quite what to expect, the patron usually expect nothing »). Il ne faut donc pas hésiter à innover, à proposer. Il est indispensable de s'appuyer sur une analyse des besoins

---

<sup>23</sup> L'idée – et l'expression – nous ont été soufflées par Mme Marinette Gilardi-Monnier lors d'une visite à la BSES.

<sup>24</sup> W. A. Katz, *Introduction to reference work* (7ème ed.) Volumes I et II. New York : McGraw-Hill, 1997.

et utile de noter les souhaits des usagers, mais c'est au bibliothécaire de savoir quelle direction donner à son service.

### **1.3. La diffusion (marketing 1)**

Il peut être intéressant d'annoncer la future création du service dès le moment des enquêtes de besoin (à condition d'être sûr de le monter !). Cette information pourra être diffusée auprès des autorités de tutelle, des enseignants, des étudiants.

## **2. Définir le service**

### **2.1. Le type de service**

D'après B. Calenge, un service de référence assure une « fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation »<sup>25</sup>. C. Verry répertorie trois types de services de référence : les services d' « exploitation et [de] mise en valeur d'ouvrages de référence ou d'usuels au sens large », les « service[s] identifié[s] de recherches bibliographiques » et les « service[s] de documentation spécialisée séparé[s] du reste de la bibliothèque »<sup>26</sup>. Le futur service à l'URS prendra l'une de ces trois formes.

#### 2.1.1 Entre traditions française et anglo-saxonne

Dans la tradition française, le mot « référence » semble souvent associé à l'expression « salle de référence ». En France, quand on pense à l' « information » en bibliothèque, on évoque d'abord les salles d'actualité, les salles de périodiques,

---

<sup>25</sup> B. Calenge, *Accueillir, orienter, informer*. Op.cit.

<sup>26</sup> C. Verry, *Créer et gérer un service de référence*. op.cit. p7.

la presse écrite. C'est surtout le cas en lecture publique ; la BPI est d'ailleurs un établissement précurseur en matière de salle d'actualité.

Pour la tradition anglo-saxonne en revanche, « information » renvoie à un terme plus large et désigne les renseignements fournis à l'utilisateur, toutes sortes de renseignements, sur des thèmes précis ou alors très larges.

Entre traditions française et anglo-saxonne, il convient de trancher sur le type de service de référence que l'on souhaite implanter au SCD Robert Schuman. Ce travail ne prévoit pas la création d'une salle de référence en tant que telle. Le choix qui a été fait est d'axer le futur service sur les réponses aux usagers, plutôt par le biais de l'entretien. En d'autres termes, le bureau de référence aura plus d'importance que la salle elle-même.

Ce choix s'explique par l'état des lieux réalisé au SCD. Dans les bibliothèques du pôle juridique, le prêt est très restreint et se limite aujourd'hui au prêt week-end, quand il est possible (ce qui n'est pas le cas par exemple à l'IDT). Il a donc paru plus utile d'aider l'utilisateur à se diriger rapidement vers la bonne source, plutôt que d'ajouter un fonds d'actualité qui serait lui aussi exclu du prêt et à consulter sur place. L'idée est de faire gagner du temps à l'utilisateur dans la mesure où il ne pourra pas lire chez lui les ouvrages trouvés, dans la mesure aussi où, compte-tenu de la configuration du SCD, il peut avoir à se déplacer d'une bibliothèque à l'autre. Dans ce dernier cas, autant qu'il sache tout de suite où aller. Le fait de lui éviter d'éventuels déplacements inutiles ne peut qu'être positif pour l'image du SCD. Un vrai bureau de référence, avec une équipe qui y renseigne les usagers est apparu, étant donné le contexte, comme un service plus urgent à rendre que la création d'une salle de référence ou d'actualité.

En outre la solution choisie paraît appropriée dans la mesure où une réponse personnalisée sera donnée à l'utilisateur, avec un plus grand souci de l'information à apporter que de la documentation possédée. Des trois exemples cités par C. Verry,

c'est donc du deuxième que le futur service de référence à l'URS sera le plus proche.

### 2.1.2 Le renseignement à distance

L'utilisation d'Internet pourrait apparaître comme un moyen de contourner l'obstacle de l'éclatement géographique. Au cours des entretiens menés avec les membres de l'équipe du SCD, il a été plusieurs fois question des services de référence en ligne, répandus en Amérique du Nord, et qui commencent à voir le jour, de plus en plus nombreux, en France. Ces services en ligne, souvent intitulés « Ask a librarian » dans les pays anglophones, « Référence en ligne » ou « Renseignement personnalisé à distance » en France, apparaissent en quelque sorte comme le résultat des mutations du métier, et l'adaptation aux nouveaux modes de vie des usagers. Mais le renseignement à distance existait avant l'apparition d'Internet. En effet, il peut se faire aussi par téléphone ou par courrier. L'arrivée d'Internet a ajouté deux autres modalités : la messagerie électronique et le « chat ».

L'idée d'un service de référence à distance ne doit pas être abandonnée d'emblée. Cependant, il faut distinguer entre Internet et les autres vecteurs.

Les services de renseignement sur Internet impliquent une logistique importante. Ainsi, les RADIS, service de référence en ligne de la BPI, mobilisent 5 personnes à plein temps pour les réponses<sup>27</sup>. Vu les difficultés du SCD de l'URS en ce qui concerne le personnel, la mise en œuvre de ce type d'activité paraît difficile à court terme. Le pôle juridique de l'URS ne peut guère, il est vrai, être comparé à la BPI en terme de notoriété ; et un site de référence à l'URS recevrait sans doute beaucoup moins de visites que celui des RADIS. Cependant, l'effort à consentir

---

<sup>27</sup> Informations obtenues au colloque de Lyon : « Le renseignement à distance », 08 décembre 2004.

pour assurer un service de qualité sur Internet demeure conséquent. Il semble donc judicieux pour l'instant de ne pas se lancer sur cette voie.

Pour ce qui est des autres moyens de renseignement à distance, à savoir le courrier et le téléphone, ils pourront être testés sur une durée de quelques mois avant d'être (ou non) adoptés. Le téléphone soulève toutefois une difficulté particulière, car il génère du bruit. Les consultations téléphoniques ne peuvent pas être assurées au bureau de référence, au milieu de la bibliothèque. Il faudrait une salle à part. Or le SCD de l'URS connaît des problèmes de locaux. Le nombre de bureaux destinés au personnel est assez restreint. Toutefois, des extensions et des transformations sont prévues en plusieurs points du pôle juridique<sup>28</sup>, et il est possible qu'une salle soit affectée à cet usage.

## **2.2. La mission**

Les missions inhérentes à ce type de service sont de plusieurs ordres : l'orientation interne ou externe, la recherche bibliographique, la recherche d'informations, la formation et la production d'outils (guides...) permettant d'améliorer la visibilité et la lisibilité des ressources. Au SCD, l'orientation est une mission d'importance, plus encore peut-être que dans d'autres établissements, du fait de la dispersion des ressources et de la richesse du contexte documentaire local. L'aspect « formation » de la mission signifie qu'il faut avoir une approche pédagogique dans le sens où on ne donne pas l'information toute faite, sans explication. Au contraire, il s'agit d'expliquer comment obtenir des résultats pertinents.

L'équipe du futur service s'efforcera de remplir ces missions. Mais on peut aussi préciser la mission du service en fonction du type d'établissement où l'on se trouve. De ce type d'établissement dépendront un certain nombre de critères,

---

<sup>28</sup> Il est prévu des extensions à la bibliothèque du DRJPS et à BHW et des aménagements à la bibliothèque de la faculté de droit.

comme le degré de spécialisation, le public à servir, le degré de réponse à apporter...Entendue en ce sens, la mission du service de référence ne peut se définir qu'en lien avec la mission globale du SCD. Il n'est pas question en effet de se donner une mission qui excéderait les missions de la bibliothèque en général. Pour S.P. Webb<sup>29</sup>, la première chose à faire est de savoir pourquoi la bibliothèque existe, de quel type de bibliothèque l'organisation (ici l'université) a besoin. De là peut découler une partie de la mission et de l'éthique du futur service. C'est ainsi qu'a procédé la BPI pour définir les missions de son site de référence en ligne, les RADIS (Réponses A DISTance)<sup>30</sup>.

### **2.3. Ethique, philosophie, charte**

Il importe de réfléchir à l'éthique du service, pour ne pas être pris au dépourvu devant certaines situations. L'équipe fixera par écrit et par avance les limites du service. Ainsi sera établie une charte, à laquelle il sera possible de se reporter. La charte permet d'avoir des principes d'organisation cohérents et des pratiques internes formalisées. En effet, pour des raisons évidentes d'éthique et pour la bonne marche du service, les usagers doivent être reçus et aidés sans différences notables. Tous les membres du service doivent adopter les mêmes principes, sans laisser place par exemple à du favoritisme.

## **3. L'équipe de référence**

Le service de référence s'appuiera sur une équipe (si possible des volontaires), avec un responsable qui devra avoir du temps pour se former, former ses collègues, gérer le service... En l'état actuel des ressources humaines au SCD, la constitution

---

<sup>29</sup> S. P. Webb, *Creating an information service*. op. cit.

<sup>30</sup> Cf. Annexe 5.

de cette équipe pose problème. Comme on l'a déjà vu, le personnel de bibliothèque est quasiment en sous-effectif par rapport à la moyenne des bibliothèques universitaires de France. Chacun des 27 membres de l'équipe remplit déjà une fonction qu'il peut difficilement délaissier et à laquelle s'ajoutent des missions transversales. Par exemple la responsable de BHW est en plus responsable de la documentation électronique du SCD, ce qui représente deux fonctions indispensables, dont elle ne saurait être déchargée.

Le contrat quadriennal 2005/2008, en cours de négociation, pourrait apporter une note positive. Les moyens demandés dans ce contrat sont les suivants : 2 postes de BAS, 3 postes de magasiniers, 10 moniteurs étudiants. Si ces moyens sont accordés, on peut raisonnablement espérer qu'ils soulageront les professionnels déjà en place et donneront plus de chances au futur service de référence.

### **3.1. Des personnels de la filière bibliothèque ?**

Pour l'instant, dans les bibliothèques du pôle juridique de l'URS, une bonne part du service public est assurée par des non-bibliothécaires, qu'il s'agisse de moniteurs et vacataires étudiants ou de personnel administratif relevant des composantes. Néanmoins, il est important que le futur service de référence ait comme socle des personnels de bibliothèque. Le travail de référence requiert de réelles compétences professionnelles, et même si les moniteurs et les vacataires connaissent bien les matières juridiques, cela ne signifie pas qu'ils sauront analyser correctement les besoins des usagers, ni qu'ils sauront où trouver les réponses attendues.

Stratégiquement, c'est aussi une façon de donner une image positive du travail en bibliothèque à un public qui le connaît mal, qui s'en fait souvent une fausse idée. C'est une façon de montrer que les bibliothécaires sont de vrais professionnels, et qu'ils sont utiles, voire indispensables à la communauté universitaire. Cela ne

signifie pas que toute personne étrangère à la filière bibliothèque doive être exclue de l'équipe assurant le travail de référence. On peut procéder à des associations judicieuses et profiter de la complémentarité qui existe entre les savoirs des uns et des autres, entre une bonne connaissance du domaine et une connaissance poussée des outils. Les non professionnels peuvent grandement épauler les professionnels notamment en filtrant les questions. On peut alors partir sur la base de binômes associant un personnel des bibliothèques à un non-professionnel (moniteur ou vacataire). La pratique est d'effectuer deux heures de service public d'affilée ; au-delà, on n'est plus aussi efficace.

### **3.2. Les compétences nécessaires**

Il faut autant que possible porter une grande attention aux aptitudes relationnelles, car une mauvaise expérience avec un bibliothécaire peut inciter un usager à ne plus jamais s'adresser au personnel des bibliothèques. Il est donc préférable que le bibliothécaire de référence soit abordable, dynamique, ouvert...

Le personnel du service de référence aura à cœur de « casser » l'image du bibliothécaire auquel on n'ose pas s'adresser. Cependant, les réticences de l'usager ne s'expliquent pas toujours par l'attitude du personnel. Sa timidité n'est pas nécessairement à imputer au bibliothécaire. Les lecteurs ont souvent le sentiment de pouvoir se débrouiller seul. C'est ce qu'a mis en évidence une étude menée à l'université Johns Hopkins de Baltimore, du printemps 1995 au printemps 1996<sup>31</sup>. La majorité des étudiants s'estiment autonomes dans leurs recherches. Il est possible aussi que certains préfèrent éviter de demander un renseignement car ils n'aiment pas se sentir dans la position de celui qui ne sait pas et qui est contraint de demander de l'aide. L'usager se retrouve en effet dans une position vécue par

---

<sup>31</sup> V. Massey-Burzio, « From the other side of the reference desk : a focus group ». *The journal of academic librarianship*, 1998, vol.24 (3), p.208-216.



certains comme infantilisante face à quelqu'un considéré comme l'expert. Pour éviter cela, il convient de conserver une attitude très professionnelle et de ne pas « mater » l'utilisateur. On pourra lui montrer comment faire et non faire à sa place, faire avec lui et non pour lui. On rejoint là la définition du service à rendre, la mission que se donnent les bibliothécaires de référence.

Outre les aptitudes relationnelles et la capacité à analyser les besoins (aptitudes mises en œuvre lors de l'entretien de référence), certains savoirs sont nécessaires : une connaissance parfaite des outils, du fonds, de la bibliothèque, et une maîtrise du vocabulaire de base (au moins) des disciplines juridiques.

Il existe par ailleurs des stages, des formations à destination du personnel (stages Enssib, Bibliest, Médiat Rhône-Alpes ou Mediadix). La formation continue est en outre indispensable. Il est possible aussi de se former en interne, ce qui est une manière de transmettre et de capitaliser l'expérience du service.

### **3.3. La communication entre membres de l'équipe**

Il faut une bonne communication entre les membres de l'équipe, que chacun sache ce que font les autres, et ce pour plusieurs raisons. Tout d'abord, cela permet un meilleur fonctionnement du service au quotidien. C'est aussi indispensable en cas d'imprévus (absences ou changement de personnel), pour une bonne continuité.

Le fonctionnement de l'équipe reposera sur la base de réunions. J.L Aubert<sup>32</sup> prône le « rapport », tel qu'il se pratique dans les professions médicales. Il s'agit de commencer la journée par une petite réunion informelle permettant d'évoquer les problèmes rencontrés la veille. Cette petite réunion pourra être ramenée à une

---

<sup>32</sup> J. L. Aubert, *Réflexion autour de l'organisation d'un service de référence*, Travail présenté à l'Association des bibliothécaires suisses pour l'obtention du diplôme, Genève, 1989.

fréquence hebdomadaire en cas de difficultés pour se voir tous les jours. L'équipe tiendra un livre de bord qui sera consulté à chaque prise de permanence.

#### **3.4. Collaboration avec le reste du SCD**

L'équipe de référence doit aussi communiquer avec le reste du SCD, se tenir au courant des évolutions dans chaque bibliothèque. Un bon moyen de lier l'équipe au reste du SCD serait que le responsable du service participe aux réunions mensuelles qui regroupent tous les responsables des bibliothèques et des services du SCD. La mise en œuvre programmée d'un intranet est par ailleurs un point positif. Il est en effet indispensable de bien connaître le SCD et de se tenir informé de ses évolutions en temps réel.

Par ailleurs, si l'on crée un bureau physique dans l'une des bibliothèques du pôle, il faut une personne relais dans chaque autre bibliothèque du pôle juridique au moins (dans toutes les bibliothèques du SCD au mieux). Ces personnes n'assureront pas une fonction de référence aussi poussée qu'à la faculté de droit, mais elles pourront relayer les informations émanant du service de référence, mettre à disposition les livrets et documents internes à distribuer dans tout le pôle, transmettre les informations ponctuelles (modification éventuelle des horaires du bureau, formations organisées...), faire remonter les demandes et les difficultés des lecteurs qu'ils ont loisir d'observer. Il faudra vérifier que la diffusion d'information s'opère bien sur l'ensemble des sites, par exemple qu'il y ait des affiches bien visibles... Il serait bon aussi qu'il y ait une sorte de charte graphique, et que les affiches, documents d'informations, zones de référence soient immédiatement repérables par tous, quel que soit le lieu du SCD où l'on se trouve.

### **3.5. Importance de l'expérience**

Pour D. Grogan : « Il y a une seule façon satisfaisante d'apprendre l'art du travail de référence, c'est de le pratiquer ». Il cite cette phrase de Samuel Butler : « Un art peut être appris seulement dans l'atelier de ceux qui gagnent leur pain en le pratiquant. »<sup>33</sup> Si des compétences initiales sont indispensables, la pratique quotidienne du renseignement amènera un savoir-faire et des connaissances supplémentaires, qui seront un plus pour le service et pour le SCD.

## **4. Les ressources documentaires**

### **4.1. Les collections du SCD**

La véritable source d'information est le fonds du SCD dans son ensemble, accessible par le biais du catalogue. Pour cette raison, il convient d'achever le travail de conversion rétrospective entamé au sein du SCD. Sans catalogue fonctionnel, le repérage des ressources est en effet une tâche ardue.

### **4.2. Les ouvrages de référence**

L'ALA<sup>34</sup> donne d'un ouvrage de référence la définition suivante : « ouvrage destiné par sa présentation et le traitement de son thème à être consulté pour un point précis ou pour un renseignement plutôt qu'à être lu de façon linéaire » (« a book designed by the arrangement and treatment of its subject matter to be consulted for definite items of information rather than to be read consecutively »)<sup>35</sup>. Les ouvrages de référence sont donc ceux qu'on ne lit pas de façon suivie, du début à la fin. Les dictionnaires, encyclopédies, annuaires, répertoires, atlas, chronologies, statistiques, bibliographies et bases de données entrent donc dans

---

<sup>33</sup> D. Grogan, *Practical reference work*. London : Library association publishing, 1992.

<sup>34</sup> American Library Association (Association des bibliothécaires américains)

cette catégorie. La définition de l'ALA pourra être complétée par celle de l'ABF (assez semblable du reste) : « ouvrage dit de consultation par rapport aux ouvrages de lecture des collections de prêt. Sa structure, son classement (alphabétique, systématique ou chronologique) permettent d'y trouver rapidement un renseignement ponctuel et précis mais plus ou moins détaillé »<sup>35</sup>. Ces définitions permettront aux bibliothécaires du SCD de s'accorder sur les ouvrages à classer dans la catégorie référence. Il faudra alors évaluer la collection de référence, éventuellement désherber et débloquer des crédits d'acquisition. L'analyse des besoins et quelques mois de pratiques fourniront les indices nécessaires à ces opérations. Comme le dit B. Calenge, « [...] la documentation nécessaire ne peut être définie a priori, et ce sont les demandes des consultants qui aideront à construire l'appareil des moyens dont le service aura un réel besoin. »

Les ouvrages de référence pourront ensuite être clairement identifiés et même regroupés. Toutefois, ce regroupement atteindra vite ses limites. Si l'on tient compte de la dispersion des sites et du fait qu'on ne peut pas exiger du lecteur qu'il se rende systématiquement dans une des bibliothèques pour consulter des dictionnaires ou encyclopédies, il est hors de question d'espérer regrouper la totalité de la collection de référence en un point précis du SCD. Chaque bibliothèque doit donc conserver son propre fonds d'ouvrages de référence, même si on s'attachera à développer dans des proportions plus importantes la collection de référence située sur le site du bureau de référence.

### **4.3. Les outils produits par le service**

Le service produira des documents pour sa propre équipe et d'autres pour les lecteurs. Dans les deux cas, il faudra procéder à des mises à jour régulières.

---

<sup>35</sup> *The ALA glossary of library and information science*

<sup>36</sup> *Le métier de bibliothécaire (ABF)*. Paris : Cercle de la librairie, 1996.

#### 4.3.1 Outils internes

La constitution d'outils internes permettant de mieux connaître la bibliothèque, de savoir qui travaille où, quel matériel est nécessaire pour remplir les missions de référence est incontournable. Ces outils pratiques sont constitués de manière empirique. A la bibliothèque Cujas à Paris, les bibliothécaires ont composé des classeurs thématiques où ils peuvent trouver des informations générales, mais aussi des indications sur les périodiques, la classification du libre accès, les cédéroms spécialisés, les thèses, les guides juridiques... Ces outils produits en interne sont complétés par des ouvrages de référence : dictionnaires de langues et d'abréviations, vocabulaires juridiques, bottin administratif, guides des bibliothèques, who's who, bottin mondain...

Il peut être utile aussi de se constituer une liste de contacts.

Les outils internes doivent toujours être à portée de main du bibliothécaire de référence.

#### 4.3.2 Outils à destination des lecteurs

Le service de référence produit des documents (guides, feuillets, livrets, brochures...) permettant aux usagers de mieux se repérer dans la bibliothèque et de savoir comment chercher plus efficacement. Il faut porter une attention spéciale à la confection de ces outils, et ne jamais perdre de vue leur visée pédagogique. La lecture de ces fiches ne doit pas prendre trop de temps, ni être trop complexe, au risque de décourager inutilement ou pire de brouiller les pistes au lieu de les identifier. Il est souhaitable de faire simple et clair et d'aller à l'essentiel.

#### **4.4. La valorisation des réseaux**

Le principe du Community service de Glasgow, cité en exemple par B. Calenge<sup>37</sup>, est le suivant : « Si nous n'avons pas l'information, nous connaissons quelqu'un qui l'a » (« If we don't have the information, we know someone who has »). Autrement dit, si la bibliothèque ne dispose pas elle-même de l'information recherchée, elle doit être en mesure de rediriger l'utilisateur vers quelqu'un susceptible de lui répondre. C'est là qu'interviennent notamment les réseaux et les partenariats détaillés dans la première partie de ce travail. Le SCD de l'URS est déjà inscrit au sein de réseaux qui représentent de véritables gisements documentaires. A l'équipe de référence d'en tirer le meilleur parti possible et de faire connaître ces réseaux aux lecteurs. Outre les réseaux déjà cités, il ne faut pas oublier que les autres SCD de droit et sciences économiques constituent des sources d'information particulièrement intéressantes. Ainsi, le site Internet de la bibliothèque Cujas regorge de renseignements utiles, avec notamment des liens vers d'autres sites régulièrement tenus à jour.

L'équipe devra s'entourer d'outils (et en constituer), lui permettant de savoir très vite vers qui aiguiller l'utilisateur.

### **5. Le bureau de référence**

Le service de référence doit disposer d'un lieu de contact identifié avec les usagers, un bureau de référence.

---

<sup>37</sup> B. Calenge, *Accueillir, orienter, informer*, op.cit.

## 5.1. Localisation du bureau

### 5.1.1 Dans le pôle juridique

Etant donnée la spécificité de l'URS, la question de la localisation de ce bureau se pose avec acuité. Où placer le bureau de référence pour rendre le meilleur service possible à l'ensemble de la communauté ? La bibliothèque de l'IDT, et celle du CEIPI (qui en plus pour cette dernière est associée et non intégrée) semblent d'office exclues du fait de leur petite taille et de leur fonds bien trop spécifique. Il ne semble guère possible non plus d'installer ce bureau à la bibliothèque du DRJPS dans la mesure où cette bibliothèque est interdite aux étudiants en-dessous du troisième cycle. L'objectif du futur service n'étant pas de servir exclusivement les thésards, la bibliothèque du DRJPS n'accueillera pas le bureau de référence. Restent alors BHW et la bibliothèque de la faculté de droit, qui présentent toutes les deux de sérieux atouts. Elles sont ouvertes à tout public, très fréquentées, avec des collections conséquentes mais pas trop spécifiques. Néanmoins, plusieurs critères font pencher la balance en faveur de la bibliothèque de la faculté de droit. Tout d'abord, sa situation est un atout. Cette bibliothèque est située à l'intérieur du bâtiment où sont enseignées une bonne partie des matières juridiques à l'URS. De plus, le bâtiment qui l'abrite est situé au 1 place d'Athènes, c'est-à-dire au centre du campus de l'Esplanade.<sup>38</sup> Si l'on trace une ligne imaginaire rejoignant les bibliothèques juridiques, et même l'ensemble des bibliothèques du SCD, la bibliothèque de la faculté de droit est géographiquement une bibliothèque centrale. D'ailleurs ses façades vitrées permettent d'apercevoir sans difficulté BHW et une partie de l'Escarpe, le bâtiment qui abrite les bibliothèques du DRJPS et du CEIPI. Le fait qu'il n'y ait pas de prêt (sauf le week-end, de façon limitée) est aussi un atout: les usagers ne risquent pas de confondre le bureau de référence avec une

---

<sup>38</sup> Cf annexes 3.

banque de prêt. Il paraît donc souhaitable d'installer dans cette bibliothèque le bureau de référence. Il est crucial que ce bureau soit ensuite bien signalé sur tous les sites.

#### 5.1.2 Dans la bibliothèque

La bibliothèque de la faculté de droit est formée de trois salles en enfilade, chacune avec sa propre banque d'accueil. Aux deux extrémités se trouvent respectivement les salles de droit privé et de droit public. La salle du milieu abrite une quinzaine de postes informatiques sur lesquels sont installés des bureaux nomades<sup>39</sup>. Cet espace est donc perdu pour la bibliothèque, puisque les postes nomades, matériel de l'université et non du SCD, pourraient être entreposés ailleurs. Il est possible de récupérer cet espace pour le transformer en zone de référence et y implanter le bureau. Ce dernier devra être clairement identifiable, avec une bonne signalétique.

### 5.2. Ergonomie du bureau

Il s'agit d'être attentif à la convivialité de l'espace, au niveau de regard du personnel et des usagers. Il existe déjà un bureau dans la salle du milieu, mais celui-ci, coincé contre le mur du fond, semble peu ergonomique. Il fait toute la longueur de la salle, si bien que le personnel doit faire plusieurs pas pour répondre à un usager qui s'accouderait à l'une des extrémités. Par ailleurs, un volume considérable (vu l'espace) de documentation y est déjà entreposé, il faudrait effectuer un désherbage et revoir complètement ce qui y sera entreposé. Enfin, il

---

<sup>39</sup> Les postes nomades sont des postes mis à la disposition des étudiants par l'université. Ils peuvent ainsi se créer une messagerie propre à l'université (URS et ULP) et la consulter régulièrement, effectuer des travaux de bureautique... Il ne s'agit pas de matériel appartenant au SCD, mais certains de ces postes sont tout de même entreposés en bibliothèque.



faudrait y affecter au moins deux postes informatiques (un pour le bibliothécaire, un pour l'utilisateur), pour la consultation du catalogue et les recherches en ligne.

### **5.3. Horaires d'ouverture**

En général, ces horaires doivent s'adapter au public. Il n'est pas obligatoire que le bureau soit ouvert en même temps que la bibliothèque ; il peut avoir des horaires plus restreints, à condition que ceux-ci soient signalés et déterminés de façon à vraiment servir le plus grand nombre.

## **6. La diffusion (marketing<sup>2</sup>)**

D'un point de vue marketing, il est indispensable de garder le contact avec les lecteurs, même ceux qui n'utilisent pas (encore) le bureau de référence. S.P. Webb<sup>40</sup> propose d'envoyer un nouveau message après quelques mois d'existence pour faire le point sur ce qui a été fait et ce qui est en projet. Par exemple, il est possible d'envoyer un mail aux étudiants et aux enseignants. Il faut se faire connaître et informer régulièrement la communauté.

Il faudra aussi trouver un nom au service de référence, car les usagers s'approprient mieux ce qu'ils peuvent nommer. On évitera alors tout jargon de bibliothécaire, vite incompréhensible pour des novices.

## **7. L'évaluation**

Après trois ans de pratique, un bilan s'impose. On évalue le service, pour effectuer d'éventuels rééquilibrages et l'on réalise notamment de nouvelles enquêtes de

---

<sup>40</sup>S.P. Webb, *Creating an information service*, op.cit.

satisfaction auprès du public. Ainsi, on pourra tester les pratiques professionnelles, la perception du bureau par le public... Trois points doivent retenir l'attention : les fonds et les accès à différents réseaux permettent-ils de répondre aux demandes attendues et imprévues, larges aussi bien que spécialisées ? Le service rendu (fourniture de documentation, usage qui en est fait) est-il efficace, et correspond-il aux missions qu'on a fixées ? Le personnel est-il efficace, compte tenu de sa formation initiale et continue ?

On consultera sur cette question les travaux de Jean-Philippe Lamy<sup>41</sup>.

---

<sup>41</sup> Cf. Bibliographie.

## Conclusion

Le SCD de l'URS dispose de nombreux atouts pour offrir un service de référence opérationnel à ses usagers. Un environnement riche, des collections abondantes, un personnel dynamique et motivé, un public captif et l'accélération de la coopération entre bibliothèques sont autant de points positifs. Toutefois, espérer la création immédiate du service serait faire preuve d'un optimisme exagéré. Le SCD doit d'abord trouver une solution aux problèmes qui parasitent son fonctionnement, notamment l'inachèvement de la conversion rétrospective et le manque de personnel. Les moyens demandés dans le cadre du prochain contrat quadriennal devraient apporter un peu d'oxygène à l'équipe des bibliothèques.

Par ailleurs, ce mémoire n'est qu'une étape du travail à envisager pour la création du futur service. Il y en a d'autres, tout aussi incontournables. Ainsi, on ne pourra se passer d'enquêtes auprès du public pour procéder à l'analyse des besoins. De même, l'élaboration d'un planning et d'un budget précis s'avèrent indispensables. Ces deux opérations (programmation et estimation du budget) n'avaient pas leur place dans ce travail, en l'absence de données qui ne seront disponibles que plus tard (augmentation éventuelle de l'effectif des ressources humaines, analyse plus fine du fonds de référence...). Il n'a pas été possible dans le cadre restreint de ce travail, et en solitaire, de prévoir certains détails. Il appartiendra à la future équipe de donner une forme plus aboutie au service.

Enfin, nous insisterons sur le fait que les spécificités du SCD de l'URS rendent nécessaire, peut-être plus encore qu'ailleurs, la coopération et la collaboration entre unités. Tout ce qui sera fait pour améliorer la communication à l'intérieur du SCD, et en particulier au sein du pôle juridique, aura des conséquences positives pour le fonctionnement du service de référence. Bien plus, le bon fonctionnement de ce service dépend intrinsèquement de la bonne communication entre bibliothèques juridiques. Un mémoire a déjà été consacré à cette question en 2002, et de nombreux efforts sont faits renforcer la cohésion entre les sites. Il appartient au SCD de poursuivre sa réflexion et ses efforts en ce sens. Inversement, le futur

service de référence, en rendant indispensable la communication, aura des effets très bénéfiques sur cet aspect.

# Bibliographie

## Les services de référence :

**AUBERT, Jean-Luc.** *Réflexion autour de l'organisation d'un service de référence*, Travail présenté à l'Association des bibliothécaires suisses pour l'obtention du diplôme. Genève, 1989.

**ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANCAIS.** *Le métier de bibliothécaire*. 10e éd. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1996.

**BARROCHE, Marie-Claude.** « Les services de référence : deux journées de réflexion : compte-rendu ». *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 1992, n° 154, 1<sup>er</sup> trimestre.

**BEAUDIQUEZ, Marcelle.** « Les services de référence : actes des journées IES 1991 ». *Nouveaux cahiers de l'IES*, 1992, n° 1.

**BETHERY, Annie (dir.).** *Développer un fonds de référence en bibliothèque : imprimés, cédéroms, sites Internet*. Paris : Cercle de la librairie, 2001.

**BIBLIOTHEQUE UNI MAIL.** Site web : *Université de Genève, Suisse*. Bibliothèques universitaires et scientifiques. [en ligne]. (consulté le 22/12/04). Disponible sur : <<http://www.unige.ch/biblio>>.

**CALENGE, Bertrand.** *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2<sup>e</sup> éd. revue et mise à jour. Paris : Cercle de la librairie, 1999.

**DINCLAUX, Marie, VOSGIN, Jean-Pierre (dir.).** *Actualité, informations, services de référence en bibliothèques : journée profession bibliothécaire, 7 avril 1998*. Bordeaux : PUB, 1999.

**ELOUET, Hélène**, *Améliorer la fonction de référence à la bibliothèque Proudhon mise en oeuvre et perspectives*. Villeurbanne : Enssib, 2001.

**GILARDI-MONNIER, Marinette**. *A la recherche du lecteur méconnu : un regard sur les utilisateurs de la Bibliothèque de la Faculté des sciences économiques et sociales de l'Université de Genève*. Genève : 1991.

**GROGAN, Denis**. *Practical reference work*. London : Library association publishing, 1992.

**KATZ, William A.** *Community college reference services : a working guide for and by librarians*. Metuchen, N.J. : Scarecrow Press, 1992.

**KATZ, William A.** *Introduction to reference work* . 7th ed. Volumes I and II. New York : McGraw-Hill, 1997.

**LAMY, Jean-Philippe**. « L'entretien de référence : une notion à introduire dans un enseignement rénové ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t.43, n° 6, p52-58.

**LAMY, Jean-Philippe**. « Les espaces d'information, éléments de programmation ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t.46, n° 3, p82-88.

**MASSEY-BURZIO, Vincent**, « From the other side of the reference desk : a focus group ». *The journal of academic librarianship*, 1998, vol.24 (3), p.208-216.

**McADAM, Daisy, NAYLOR, Bernard, NUNEZ, Lluïsa**. « Entre offre et demande ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 2, p.72-81.

**MUET Florence , MARCHETTI Silvio.** *Optimiser le fonctionnement d'un service de référence dans une bibliothèque universitaire.* Villeurbanne : IFB, 2000.

**TARIN, Laurence.** « Actualité, information, services de référence en bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 5, p. 104-105.

**VERRY-JOLIVET, Corinne (dir.).** *Créer et gérer un service de référence.* Villeurbanne : IFB, 1996 (La boîte à outils).

**WEBB, Sylvia P.** *Creating an information service.* London : 1996.

### **L'accueil et le service public**

**BERTRAND, Anne-Marie.** *Bibliothécaires face au public.* Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges-Pompidou, 1995.

**KOENIG, Marie-Hélène (dir.).** *Connaître ses publics : savoir pour agir.* Villeurbanne, IFB, 1998 (La boîte à outils).

### **L'évaluation**

**GIAPPICONI, Thierry.** *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques.* Paris : Cercle de la Librairie, 2001.

**LAMY, Jean-Philippe.** « Evaluer un service de référence ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 4, p. 82-88.

### **Les services de référence en ligne :**

**McKINZIE, Steve et LAUER, Jonathan D.** « Le travail de référence virtuel », *Bulletin des bibliothèques de France* , 2003, t. 48, n° 4, p. 63-65.

**OBERG, Steve, TENNANT, Roy, SLOAN, Bernie, LESTER Dan, et al.** « Que reproche t-on au travail de référence virtuel ? ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 4, p. 66-71.

**BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION.** *Les RADIS en ligne* : le service de réponses à distance/ Bibliothèque publique d'information à Paris. [en ligne]. (consulté le 22/12/04). Disponible sur : <<http://www.bpi.fr>>.

**BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON.** *Le Guichet du savoir* à la bibliothèque de Lyon. [en ligne]. (consulté le 22/12/04). Disponible sur : <<http://www.guichetdusavoir.org>>

**LIBRARY OF CONGRESS.** *Ask a librarian* /Library of Congress /Washington. [en ligne]. (consulté le 22/12/04). Disponible sur : <<http://www.loc.gov/rr/askalib/>>

### **Marketing et communication:**

**MIRIBEL, Marielle de.** *Concevoir des documents de communication à l'intention du public.* collection la boîte à outils, ENSSIB, 2001.

**MIRIBEL, Marielle de.** « Le guide du lecteur ou la confusion des genres ». *Bulletin des bibliothèques de France*, Paris : t.43, n°6, 1998.

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



**PICAULT, Isabelle.** *Le plan de communication, un outil fédérateur ?* vers la mise en place d'un plan de communication au SCD de l'Université Robert Schuman de Strasbourg. Villeurbanne : ENSSIB, 2002.

# Table des annexes

<b>ANNEXE 1 : LISTE DES SIGLES UTILISÉS .....</b>	<b>I</b>
<b>ANNEXE 2 : LES COMPOSANTES DE L'URS .....</b>	<b>III</b>
<b>ANNEXE 3 : PLANS.....</b>	<b>IV</b>
ANNEXE 3-1 : PLAN DES CAMPUS UNIVERSITAIRES DE LA RÉGION DE STRASBOURG .....	V
ANNEXE 3-2 PLAN DU CAMPUS CENTRAL : SITES DE L'ESPLANADE ET DE L'AVENUE DE LA FORÊT NOIRE .....	VI
ANNEXE 3-3 : PLAN DU SITE DE L'ESPLANADE .....	VII
ANNEXE 3-4 : PLAN DE LA BIBLIOTHÈQUE DE LA FACULTÉ DE DROIT.....	VIII
<b>ANNEXE 3 : BROCHURE DESTINÉE AUX LECTEURS.....</b>	<b>IX</b>
<b>ANNEXE 4 : MISSION DES RADIS.....</b>	<b>XII</b>

## **Annexe 1 : Liste des sigles utilisés**

BHW : Bibliothèque Huët-Weiller (dont les locaux se partagent entre l'URS et l'UMB. La partie URS est principalement consacrée au droit)

BNUS : Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg

CDE : Centre de Documentation Européenne

CEIPI : Centre d'Etudes Internationales de la Propriété Industrielle

CUEJ : Centre Universitaire d'Enseignement du Journalisme

DRJPS : Département des Recherches Juridiques, Politiques et Sociales

ENA : Ecole Nationale d'Administration

ETP : Equivalent Temps Plein

EUCOR : Confédération Européenne des Universités du Rhin Supérieur

IAE : Institut d'Administration des Entreprises

IDT : Institut du Travail

IECS : Institut Européen d'Etudes Commerciales Supérieures

IEP : Institut d'Etudes Politiques

IHEE : Institut des Hautes Etudes Européennes

IPAG : Institut de Préparation à l'Administration Générale

IUT : Institut Universitaire de Technologie

PEGE : Pôle Européen de Gestion et d'Economie

PEB : Prêt entre bibliothèques

RDIS : Réseau Documentaire Informatisé de Strasbourg (catalogue collectif des SCD strasbourgeois et de la BNUS)

RADIS : Réponses à distances. (système de renseignement à distance de la BPI)

SCD : Service Commun de la Documentation

SDA : Service des Acquisitions (service de traitement des acquisitions et des dons rattaché à l'avenue de la Forêt Noire)

SDE : Service des Entrées (service de traitement des acquisitions et des dons rattaché à l'Esplanade)

SDRE : Société, Droit et Religion en Europe (centre d'étude)

SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque

UE : Union Européenne

UHA : Université de Haute Alsace (à Mulhouse)

ULP : Université Louis Pasteur ou Strasbourg I

UMB : Université Marc Bloch ou Strasbourg II

URS : Université Robert Schuman ou Strasbourg III

## Annexe 2 : Les composantes de l'URS

L'Université Robert Schuman regroupe **10 composantes** régies par des statuts différents, à savoir :

- 2 Unités de Formation et de Recherche (U.F.R.) qui sont administrées par un Conseil élu et dirigées par un Directeur élu par ce Conseil:

- Faculté de Droit, de Sciences Politiques et de Gestion
- Institut des Hautes Etudes Européennes (I.H.E.E.)

- une Ecole interne qui est administrée par un Conseil élu et dirigée par un directeur nommé par le Ministre de l'Education Nationale sur proposition du Conseil de l'Ecole:

- Institut Européen d'Etudes Commerciales Supérieures (I.E.C.S. Strasbourg)

- 7 Instituts internes qui sont administrés par un Conseil élu et dirigés par un directeur élu par ce dernier:

- Centre Universitaire d'Enseignement du Journalisme (C.U.E.J.)
- Institut d'Administration des Entreprises (I.A.E.)
- Institut du Travail
- Centre d'Etudes Internationales de la Propriété Industrielle (C.E.I.P.I.)
- Institut Universitaire de Technologie Robert Schuman (I.U.T. Robert Schuman)
- Institut de Préparation à l'Administration Générale (I.P.A.G.)
- Institut d'Etudes Politiques (I.E.P.)

De manière générale, chaque composante est administrée par un conseil au sein duquel siègent des représentants des différentes catégories de partenaires qui composent la communauté universitaire :

- les enseignants
- les étudiants
- les personnels administratifs (B.I.A.T.O.S.)
- les personnalités extérieures

## **Annexe 3 : Plans**

## **Annexe 3-1 : Plan des campus universitaires de la région de Strasbourg**

**Les campus apparaissent en vert sur la carte. Les deux campus qui abritent les bibliothèques de l'URS sont ceux du Centre et d'Illkirch-Graffenstaden. Ce plan<sup>42</sup> permet de mesurer l'éloignement entre les neuf bibliothèques du centre et la dixième, celle de l'IUT, qui se trouve sur le campus d'Illkirch.**

---

<sup>42</sup> Plan extrait de la brochure *La Boussole des campus*, distribuée aux étudiants. Cf. le site internet de la Boussole des campus [www.univ-strasbourg.fr](http://www.univ-strasbourg.fr)

## **Annexe 3-2 Plan du campus central : sites de l'Esplanade et de l'Avenue de la Forêt Noire**

**1 : Bibliothèque de la faculté de droit, 1 place d'Athènes**

**2 : Service Commun de la Documentation, Bibliothèque du DRJPS, Bibliothèque du CUEJ, Bibliothèque du CEIPI, Bâtiment de l'Escarpe, 11 rue du Maréchal Juin**

**3 : Bibliothèque de l'IEP, 47 avenue de la Forêt Noire**

**4 : Bibliothèque de l'Institut du Travail, 39 avenue de la Forêt Noire**

**6 : Centre documentaire du SFC, 61 avenue des Vosges**

**7 : Bibliothèque de l'IHEE, 10 rue Schiller**

**10 : Bibliothèque du PEGE (regroupant les bibliothèques de l'IAE et de l'IECS), 61 avenue de la Forêt Noire**

**NB : Les numéros 5, 8 et 9 sur le plan indiquent des centres d'étude et d'enseignement de l'URS qui ne disposent pas de bibliothèques. C'est pourquoi ils ne figurent pas dans la légende ci-dessus.<sup>43</sup>**

**Les bibliothèques du pôle juridique sont matérialisées par les chiffres 1, 2 et 4. Ce plan permet d'apprécier à la fois la dispersion géographique et la place centrale de la bibliothèque de la faculté de droit.**

---

<sup>43</sup> Plan extrait de la brochure *La Boussole des campus*, distribuée aux étudiants. Cf. le site web de la Boussole des campus [www.univ-strasbourg.fr](http://www.univ-strasbourg.fr)



### **Annexe 3-3 : Plan du site de l'Esplanade**

Les bibliothèques du CEIPI et du DRJPS se trouvent dans le bâtiment de l'Escharpe, la bibliothèque de la faculté de droit dans le bâtiment central de la faculté.

### **Annexe 3-4 : Plan de la bibliothèque de la faculté de droit**

NB : Le bureau de référence pourrait être implanté dans la salle du milieu (n° 203 sur ce plan).

## Annexe 3 : Brochure destinée aux lecteurs



**URS**  
Université Robert Schuman  
Strasbourg

### LES BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE ROBERT SCHUMAN

Les bibliothèques de l'Université Robert Schuman vous proposent :

- ✓ un réseau de 10 bibliothèques spécialisées en droit, économie-gestion, science politique et technologie
- ✓ 1425 places assises sur 7500 m<sup>2</sup>
- ✓ 198000 ouvrages, 3373 titres de périodiques ; 106 bases de données (en ligne et cédéroms)
- ✓ des accès internet
- ✓ des catalogues informatisés
- ✓ du prêt à domicile
- ✓ des salles de travail en groupe
- ✓ formation et aide à la recherche documentaire
- ✓ photocopieurs

**SERVICE COMMUN DE DOCUMENTATION**  
L'Escharpe - 11, rue du Maréchal Juin - BP 68  
67046 STRASBOURG Cedex  
tél : 03.88.14.30.18 - mél : [scd-secr@urs.u-strasbg.fr](mailto:scd-secr@urs.u-strasbg.fr)  
Site internet : [www-urs.u-strasbg.fr/Scd](http://www-urs.u-strasbg.fr/Scd)

<h3>Sciences juridiques</h3>	
<p><b>Bibliothèque de la Faculté de droit</b> 1, Place d'Arènes, 1<sup>er</sup> étage BP 66 - 87045 STROUBERG Cedex Tel : 03.88.46.41.37</p>	<p><b>Bibliothèque Sciences Exactes (BUEJ)</b> 4, rue Descartes - BP 436 (1<sup>er</sup> étage) 87002 STROUBERG Cedex Tel : 03.88.12.19.28 - Fax : 03.88.21.10.24 Mail : <a href="mailto:sciences.exactes@univ-st-etienne.fr">sciences.exactes@univ-st-etienne.fr</a></p>
<h3>1<sup>er</sup> et 2<sup>es</sup> cycles</h3>	
<p><b>Bibliothèque de Droit</b> 11, rue de Valenciennes - BP 58 87046 STROUBERG Cedex Tel : 03.88.14.45.98</p>	<p><b>Bibliothèque de Sciences Politiques et Sociales - DUPS</b> Bâtiment Coopers (1<sup>er</sup> étage) 11, rue de Valenciennes - BP 58 87046 St-Étienne Cedex Tel : 03.88.14.45.97 - Fax : 03.88.14.45.93</p>
<h3>3<sup>es</sup> cycle</h3>	
<p><b>Bibliothèque de Centres d'Etudes Internationales de l'Université Interdisciplinaire (CEPI)</b> Bâtiment Coopers (1<sup>er</sup> étage) 11, rue de Valenciennes - BP 58 87046 STROUBERG Cedex Tel : 03.88.14.45.98</p>	<p><b>Bibliothèque de l'Institut de Travail de l'Université de Technologie (UT)</b> 21, route de Béziers 87045 STROUBERG Cedex Tel : 03.88.47.41.38 - Fax : 03.88.47.80.86 Mail : <a href="mailto:bibliotheque@univ-st-etienne.fr">bibliotheque@univ-st-etienne.fr</a></p>
<h3>Sciences politiques et historiques</h3>	
<p><b>Bibliothèque de l'Institut d'Etudes Historiques</b> 47, avenue de la Tour Noire 87002 STROUBERG Cedex Tel : 03.88.41.77.74 (Service de prêt) Tel : 03.88.41.77.75 (Service de la presse)</p>	<p><b>Bibliothèque - Centre de documentation européenne de l'Institut des Hautes Etudes Européennes (IHIE)</b> 16, rue Sciller 87001 STROUBERG Cedex Tel : 03.88.15.05.47 - Fax : 03.88.15.06.31</p>
<h3>Technologies</h3>	
<p><b>Bibliothèque de l'Université Robert Schuman</b> <a href="http://www.univ-st-etienne.fr/Soc">www.univ-st-etienne.fr/Soc</a></p>	<p><b>Centre de Documentation de l'Université d'Enseignement de Jeunes Étudiants (CEJ)</b> Bâtiment Coopers (1<sup>er</sup> étage) 11, rue de Valenciennes - BP 58 87046 STROUBERG Cedex Tel : 03.88.14.45.97 - Fax : 03.88.14.45.93</p>
<h3>Sciences économiques et de gestion</h3>	
<p><b>Bibliothèque du Pôle Emploi de Gestion et d'Économie (PGE)</b> Bibliothèque de l'Institut d'Administration des Entreprises - IAE Bibliothèque de l'Institut des Études de Commerce Supérieures - ICS Pôle européen de gestion et d'économie 81, Avenue de la Paix, Metz 87002 St-Étienne Cedex Tel : 03.88.14.45.97 - Fax : 03.88.14.45.94</p>	
<h3>Les catalogues en ligne</h3>	
<p>Catalogue de l'Université Robert Schuman <a href="http://www.univ-st-etienne.fr/Soc">www.univ-st-etienne.fr/Soc</a></p> <p>Catalogue collectif des Universités EUCOR <a href="http://www.ah.uni-frankfurt.de/ucor">www.ah.uni-frankfurt.de/ucor</a></p> <p>Catalogue collectif français des bibliothèques universitaires (SUDOC) <a href="http://www.sudoc.abes.fr/">www.sudoc.abes.fr/</a></p>	

### Les horaires d'ouverture en période universitaire

Disciplines	Bibliothèques	Horaires
Sciences juridiques	Biblio. de la Faculté de droit	Lu. au Ve. 9h-19h
	Biblio. D. Huet-Weiller (U2-U3)	Lu. au Ve. 9h-19h
	Biblio. du DRJPS	Lu. au Ve. 9h-19h
	Biblio. du CEIPI	Lu. au Ve. 8h-19h
	Biblio. de l'Institut du travail	Lu. au Ve. 9h à 16h45
Sciences économiques et de gestion	Biblio. du PEGE (IAE/IECS)	Lu. au Ve. 8h30-19h Sa. 9h-13h
Sciences politiques et historiques	Biblio. de l'IEP	Lu. au Je. 9h-19h Ve. 9h-17h
	Biblio. - Centre de documentation européenne de l'IHEE	Lu. au Me. 9h15-12h15 / 13h45-18h Je. 9h15-12h15 / 13h45-19h Ve. 9h15-12h15 / 13h45-17h
Technologies	Centre de doc. du CUEJ	Lu. au Ve. 9h00-12h00 14h00-17h30
	Biblio. de l'IUT	Lu. ma. et Je 8h30-18h30 Me. 8h30-19h Ve. 8h30-18h

*(pendant les vacances, consultez dans chaque bibliothèque les panneaux d'affichage ou le site internet du SCD, rubrique Actualités)*

## Annexe 4 : Mission des RADIS

**Les RaDIS (Réponses à distance) répondent pour le public à distance aux questions correspondant aux missions de la Bpi.<sup>44</sup>**

### Une bibliothèque de lecture publique

Le service proposé n'est pas spécialisé et s'adresse aux publics jeunes et adultes.

### Une bibliothèque encyclopédique

Vous pouvez poser des questions sur tous sujets et concernant tous les supports de l'information.

### Une bibliothèque d'actualité et d'information

Les ressources constamment renouvelées sur lesquelles s'appuient les informations fournies sont l'état des connaissances actuelles. Par contre la Bpi ne détient pas de documents anciens

### Une bibliothèque nationale

Nous répondons à tous, mais en fonction du lieu où vous vous trouvez, du niveau de votre recherche, nous vous orienterons vers des établissements plus proches de chez vous ou plus adaptés à votre recherche.

---

<sup>44</sup> Extrait du site web de la Bpi : <<http://www.bpi.fr>> le 22/12/04