

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

**Les services documentaires
des bibliothèques juridiques parisiennes
Laure Cédelle**

sous la direction de Jean-Michel Salaün.
E.N.S.S.I.B.

1999

Résumé

La fréquentation des bibliothèques est essentielle pour le droit du fait de l'immensité des ressources documentaires et de leur difficulté d'accès. La présente étude se propose, à partir de l'exemple de quelques bibliothèques juridiques parisiennes, d'analyser les besoins des usagers et de montrer par quels services les bibliothécaires peuvent les aider.

Le choix de ces services devrait s'adapter aux besoins du public et à l'originalité de la discipline. Or un rapide bilan montre que certains usagers sont délaissés et des créneaux inexploités. La plus value documentaire que confèrent les services, peut inciter des établissements à les adopter. Quelques démarches leur sont proposées, incluant la prise en compte des moyens nécessaires et des enjeux professionnels et financiers.

Abstract

The discipline of law needs to use libraries because its documentation is so huge and law information is hard to collect. On the basis of some Parisian law libraries, this study intends to analyze users' needs and to show which services librarians can help them with.

The choice of services should match the public needs and the specificity of the subject. But a short survey of the subject shows that some users are neglected and that some fields are unexplored. Services increase that values of law documentation so libraries could be encouraged to create them. Actually some measures are suggested ; they take into account not only the means required, but also the professional and financial implications.

Mots matières

Droit ** Bibliothèques ** France ** Paris (France) ** Histoire ** 20e siècle

Droit ** Recherche documentaire ** France ** Paris (France) ** Histoire ** 20e siècle

Key words

Law ** Libraries ** France ** Paris (France) ** History ** 20th century

Law ** Searching, bibliographical ** France ** Paris (France) ** History ** 20th century

SOMMAIRE

Remerciements	p. 1
Introduction	p. 2
Première partie : la recherche documentaire juridique	p. 6
1. Spécificité de la discipline	p. 6
1.1 Caractéristiques - 1.2. Difficultés de la discipline.	
2. Analyse de la demande	p. 13
2.1 Quels usagers - 2.2 Quels besoins.	
Deuxième partie : l'offre de services l'exemple des bibliothèques parisiennes	p. 22
1. Les collections juridiques concernées	p. 22
1.1 Présentation des bibliothèques visitées - 1.2 Nature et importance de leurs fonds.	
2. Une offre de services à plusieurs degrés	p. 25
2.1 L'assistance aux usagers - 2.2 La fourniture de documents électroniques - 2.3 Les produits documentaires : vers une personnalisation des services.	
3. L'adéquation des services documentaires aux attentes des usagers	p.44
3.1 Utilité et usabilité des services proposés - 3.2 Une offre différenciée ?	
Troisième partie : quelques réponses aux questions des bibliothèques	p. 48
1. Créer des services documentaires	p. 48
1.1 Démarches possibles - 1.2 Quelques critères de choix - 1.3 Les moyens nécessaires.	
2. Quelques éléments à prendre en compte	p. 55
2.1 Les limites du service - 2.2 Des produits onéreux - 2.3 La plus value documentaire.	
Conclusion	p. 60
Liste des bibliothèques visitées	p. 62
Bibliographie	p. 63
Table des annexes et annexes	p. 69

Remerciements

Je remercie tous les responsables des bibliothèques et centres de documentation pour l'intérêt qu'ils ont manifesté pour cette étude et le temps qu'ils lui ont consacré, en me faisant visiter leur établissement et en répondant à mes questions.

Mes remerciements vont plus particulièrement à M. Cottin, responsable de la bibliothèque du Conseil constitutionnel, dont les conseils ont guidé mes lectures, à Nathalie Trion et Dominique Brunet, conservateur et bibliothécaire à la Bibliothèque nationale de France, qui m'ont aidée dans le choix de mes visites et m'ont apporté leur avis de juristes.

INTRODUCTION

"Service au service du public", la bibliothèque enracinait traditionnellement ses fonctions dans la communication de ses collections imprimées. De ce fait le catalogue constituait l'outil phare de l'établissement, l'accès privilégié au savoir. Le service du lecteur s'identifiait au repérage d'un document sur le catalogue puis à sa fourniture dans les plus bref délais. Or depuis quelques années le principe fondamental d'information a supplanté celui de document. Plus que la fourniture d'un titre identifié sur le catalogue, l'accent se porte aujourd'hui sur l'accès à l'information dont la notion se dégage sans cesse davantage du support du document, au point d'être assez indépendante des moyens pour l'obtenir. Cette nouvelle approche ne rend que plus cruciale la maîtrise des chemins d'accès vers le savoir.

Position délicate désormais que celle du lecteur. A priori il est censé connaître son besoin, mais confronté à l'univers de la bibliothèque et à la multiplicité des sources d'informations, il peut se sentir désorienté. Perdu face à la masse documentaire, mal à l'aise avec les cotations, il ignore souvent par où commencer sa recherche. Il veut une information sans pouvoir déterminer s'il la trouvera dans une monographie, un périodique, un cédérom, un site Internet... La tâche est d'autant plus ardue que le catalogue n'est plus entièrement adapté à sa demande. Dès lors il revient au bibliothécaire de lever les obstacles séparant l'usager de l'information, de lui faciliter sa démarche en lui offrant des services qui le guideront dans sa recherche documentaire.

Des services documentaires, il en existe dans toutes les bibliothèques à un niveau plus ou moins élaboré, depuis le point de renseignements bibliographiques jusqu'à la consultation de banques de données, en passant par la formation des usagers aux outils de recherche. Cependant s'il est une discipline où de tels services sont d'un grand secours, c'est bien le droit dont les fonds gigantesques sont souvent sous-utilisés en raison de la difficulté d'accès aux documents, et des efforts que nécessite le repérage d'une information précise dans une telle masse documentaire. Fournir l'information

juridique dans les meilleures conditions relève même pour la bibliothèque de sa fonction de service public. Si l'on suit le vieil adage voulant que "nul n'est censé ignorer la loi", l'autorité publique doit diffuser de son mieux le droit interne et le rendre accessible au public. Toute bibliothèque juridique participe à cette mission.

La bibliothéconomie française a jusqu'ici accordé peu d'intérêt à la spécificité des bibliothèques juridiques, pourtant fortes demandeuses de services documentaires. En 1977 A. Dunes consacrait un ouvrage à la *Documentation juridique*¹, mais la discipline a connu depuis des mutations profondes. Depuis, Y. Tanguy dans *La recherche documentaire en droit*² a tenté de proposer une nouvelle approche. Elle s'adresse essentiellement aux étudiants en leur présentant les principaux outils de recherche juridiques. On peut regretter que ce livre n'apporte pas d'éléments bibliothéconomiques réels aux professionnels. De même le sujet n'a guère suscité l'intérêt des revues spécialisées en bibliothéconomie. Seul le développement des banques de données juridiques a donné naissance ces dernières années à de nombreuses études insistant sur leur apport pour le juriste. En ce domaine les bibliothécaires français sont dépassés par leurs collègues anglosaxons qui n'ont pas manqué de souligner les particularités des collections juridiques et la nécessité de guider les usagers à travers leurs méandres : le *Manual of law librarianship*³ et le *law librarianship, a handbook*⁴ foisonnent de conseils adressés au "law librarian" autant pour gérer les collections juridiques que pour veiller aux besoins des lecteurs et leur offrir des services en conséquence.

Si le sujet est resté négligé, la question des services documentaires en bibliothèque juridique a néanmoins toute sa pertinence actuellement. Ces établissements frappent tout d'abord par leur diversité. Bibliothèques à vocation généraliste ou universitaire, bibliothèques d'institutions politiques ou d'organismes professionnels, elles ont cependant toutes en commun de proposer une gigantesque masse documentaire où l'information est répartie entre des manuels, des encyclopédies, des périodiques aux statuts variés. En outre le développement des documents électroniques et des sites Internet a enrichi le corpus traditionnel en même temps qu'il a complexifié les choix d'investigation de l'utilisateur. Dans son étude préparatoire à la création d'un département

¹ A. Dunes, *Documentation juridique*. Paris : Dalloz, 1977. Coll. "Méthode du droit".

² Y. Tanguy, *La recherche documentaire en droit*. Paris : PUF, 1991. Coll. "Droit fondamental".

³ E. M. Moys, *Manual of law librarianship. The use and organization of legal literature*, British and Irish association of law librarians, 1989.

⁴ H. P. Mueller et P.E. Kehoe, *Law librarianship, a handbook*, American association of law libraries, Littleton Colorado : Fred B. Rothman and Co, 1983.

droit - économie à la BNF, le cabinet Bossard insistait sur le fait que l'apport novateur devait se traduire à la fois par des ressources nouvelles, mais aussi par la mise en place d'une gamme de services nouveaux tant il est vrai qu'il n'est plus possible de concevoir une offre documentaire comme la seule accumulation quantitative de documents. Face à l'étendue des collections, les services sont là pour guider le lecteur.

Trop souvent les services se focalisent sur une approche produit dont la finalité première est de favoriser la lecture des collections. Compte tenu des difficultés actuelles des usagers pour trouver une information juridique adaptée à leurs besoins, ne faudrait-il pas plutôt orienter vers l'usager la mise en place des services documentaires ? Une telle valorisation des fonds juridiques ne vaut que dans la mesure où elle met l'accent sur l'utilité de tel ou tel type de document par rapport à une question. La bibliothèque doit s'interroger d'abord sur les besoins des usagers en information juridique. Ce n'est que dans un deuxième temps qu'elle peut se demander comment ses collections peuvent y répondre.

L'approche orientée-usager devient de plus en plus utile au fur et à mesure que se diversifie le public des bibliothèques juridiques, et proposer une gamme complète de services dans le secteur de la documentation juridique semble une étape essentielle pour devenir une bibliothèque de pointe en ce domaine où la simple accumulation de fonds ne suffit plus. A quels besoins informationnels sont actuellement confrontées les bibliothèques et sur quels critères fondent-elles le choix de leurs services documentaires ? Pour tenter d'y répondre nous avons mené une enquête auprès de 12 bibliothèques de droit parisiennes. Les établissements sélectionnés sont tous pourvus de collections juridiques conséquentes et sont reconnus pour leur spécialisation dans cette discipline. Il semblait important de cerner le plus précisément possible quels usagers fréquentaient ces collections ; aussi ne nous sommes nous pas arrêtés à des bibliothèques publiques ou universitaires. Les entretiens menés nous ont conduits dans des établissements plus fermés, tels que les Bibliothèques du Sénat ou du Conseil constitutionnel, ainsi que dans des centres de documentation professionnels comme la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris. Ces bibliothèques nous ont également paru représentatives par la diversité des besoins auxquelles elles pouvaient répondre. Certaines proposent en effet des services documentaires payants très élaborés, d'autres innovent en proposant des services sur le Web. Ces entretiens n'ont pas la prétention de dresser un classement des bibliothèques les plus méritantes, pas plus qu'ils ne permettent de dresser un tableau complet des services envisageables. Ils offrent davantage un échantillon de situations

sur lequel nous pouvons réfléchir aux enjeux des services documentaires, et dressent une première carte documentaire des ressources parisiennes.

Ce panorama de la demande et de l'offre parisienne nous a donc servi de point de départ pour étudier la stratégie qui a présidé à la mise en place de ces services. Dans un premier temps nous avons essayé de mieux définir la recherche documentaire juridique et les liens qu'elle entretient avec les bibliothèques. Les caractéristiques de cette recherche et les difficultés qu'elle présente expliquent largement les besoins des usagers. Nous fondant sur l'enquête menée dans les bibliothèques parisiennes, nous avons essayé de dessiner sommairement les profils de leurs utilisateurs. Il se dégage ainsi plusieurs types de public auxquels correspondent des attentes différentes.

Dans un deuxième temps nous avons voulu mettre en lumière les réponses apportées par les bibliothèques aujourd'hui. Plutôt que de dresser une simple liste énumérative il s'agissait de définir comment les établissements graduaient leur offre, si ces services étaient appropriés, et si c'était le cas à quels besoins ils répondaient. Cette réflexion nous conduit à la question de la personnalisation des services en bibliothèque. Dans le meilleur des cas elle devrait offrir des prestations différenciées selon les disciplines et les usagers, mais il n'est pas sûr qu'elle le fasse ou même qu'elle ait les moyens de le faire.

Enfin, se pose la question de la mise en place des services et des choix qu'ils impliquent. Quelles démarches peut adopter une bibliothèque pour adapter son offre à la demande ? Plutôt que de présenter un modèle type, il convient de dégager les enjeux auxquels sont confrontées les bibliothèques qui ont à déterminer quelle plus value elles souhaitent donner à la documentation qu'elles fournissent. La question n'est pas neutre car elle ne peut se résoudre sans la prise en compte des enjeux financiers, mais aussi sans poser clairement une limite sur l'intervention du bibliothécaire dans son assistance au lecteur. Une prise de position paraît d'autant plus importante de la part des bibliothèques françaises que les bibliothèques anglosaxonnes comme la New York Public Library ou la British Library développent depuis quelques années des secteurs documentaires de pointe payants destinés aux professionnels, innovation devant laquelle les établissements français se montrent hésitants. Or, en se développant, les réseaux d'informations rendent les frontières caduques ; sans doute faut-il s'attendre à ce qu'ils installent une situation de concurrence internationale entre bibliothèques.

Première partie : la recherche documentaire juridique

1. Spécificité de la discipline

1.1 Caractéristiques

Parmi les lecteurs potentiels les juristes, qu'ils soient étudiants ou professionnels, sont sans doute les plus captifs des bibliothèques. Sans cesse ils doivent consulter les textes primaires, les codes, les recueils de jurisprudence. Dans les cas les plus pointus un article de doctrine vient nourrir une argumentation. Le droit touche à tous les aspects de la vie sociale, aussi les juristes auront-ils besoin parfois d'informations ponctuelles à caractère non juridique. A défaut de posséder tous les documents d'où extraire ces informations, ils deviennent dépendants des bibliothèques qui en un même lieu leur donnent accès aux outils nécessaires à leur réflexion.

La recherche juridique entretient des liens avec la bibliothèque, ne serait-ce que par leur démarche commune de structuration du savoir. Comme le bibliothécaire, le juriste a recours à des structures de classement et à des signalisations particulières permettant de retrouver un article de loi ou un arrêt de jurisprudence. C'est là une nécessité qu'explique la hiérarchie des sources et le système référentiel de la discipline.

Fréquenter une bibliothèque de droit n'est pas de toute facilité quand il faut se confronter à l'ampleur du fonds, à la complexité des références, au gigantisme des séries encyclopédiques. Même le praticien chevronné a parfois bien du mal à faire émerger l'information convoitée de l'énorme corpus documentaire juridique. En effet les publications juridiques rebutent souvent le lecteur par la complexité de leur utilisation. Il est indispensable de connaître leur mode d'organisation, les techniques de mise à jour dans le cas des publications à feuillets mobiles, voire les conceptions éditoriales¹.

¹ Dans son ouvrage déjà cité, Yann Tanguy dresse un tableau très complet des différents ouvrages juridiques, entreprises éditoriales, périodiques et publications à feuillets mobiles. Pour chacun il indique les principales clefs d'utilisation.

Prenons un exemple. Un lecteur à la recherche d'un article du code civil aura le choix entre de multiples sources, mais toutes ne lui fourniront pas exactement le même type d'information. En effet un code officiel ne renvoie que la forme pure du droit tel que le législateur l'a formulée. Pour retrouver des références ou des commentaires le lecteur aura tout intérêt à consulter un code privé Dalloz ou Litec. Toutefois le *Jurisclasseur* propose encore une approche différente, d'autant plus intéressante que cette publication à feuillet mobile est régulièrement mise à jour et rend donc compte des dernières évolutions du droit aussi bien par les modifications législatives insérées que par les cas de jurisprudence retenus.

Cet exemple est extrêmement simple, mais il a le mérite de montrer que la recherche documentaire en droit implique une certaine pratique. Dès lors on comprend que les étudiants ou les professionnels cherchant un renseignement ponctuel se sentent parfois désemparés. Inversement les praticiens et chercheurs ont tendance à s'enraciner dans des pratiques documentaires qui paralysent leur créativité et les maintiennent dans une routine stérile² ; car l'essentiel de la science juridique n'est-il pas d'innover, de produire des montages, de nourrir une argumentation en s'appuyant sur une documentation récoltée stratégiquement ? La recherche en droit fait appel à l'imagination et la qualité d'un dossier ou d'une thèse repose en partie sur les sources documentaires réunies et sur la pertinence de leur exploitation.

La recherche documentaire juridique jouit d'un statut spécifique car elle est inhérente au droit. Yann Tanguy insiste sur cet aspect original. La documentation juridique "n'est pas uniquement l'expression d'une activité intellectuelle sur le droit : elle exprime le droit" en rassemblant les documents qui disent le droit. Le juriste recherche les autorités applicables à une question précise : il consulte les codes, la jurisprudence, utilise des encyclopédies, des revues comme autant de moyens pour identifier les sources primaires. C'est au fur et à mesure qu'il sélectionne les documents à consulter, et au cours de cette recherche que s'élaborent nombre de décisions, tandis que sont testées des théories du droit. A la fin de la recherche documentaire, il dispose d'un état du droit sur la question et a pu élaborer sa propre position. La recherche documentaire en droit apparaît alors comme une composante importante de la rédaction juridique.

On saisit mieux ainsi l'enjeu que représente l'orientation bibliographique dans une bibliothèque juridique. Il est de toute évidence essentiel de mettre à la disposition des usagers les outils et services les plus adaptés pour faciliter leurs investigations, multiplier les possibilités d'atteindre les informations recherchées en

² Cette remarque revient fréquemment dans les entretiens avec les responsables de bibliothèques. Ces habitudes documentaires sont aussi bien le fait des étudiants que des membres des institutions.

trouvant les documents nécessaires du plus ancien au plus récent, quel que soit le support.

1.2 Difficultés de la discipline

Par de nombreux aspects partir en quête d'une information juridique peut s'apparenter à la traversée d'un labyrinthe. Le cheminement peut être long, semé d'impasses, et l'"explorateur" a parfois du mal à choisir entre deux voies. L'une des principales difficultés qu'affronte aussi bien le spécialiste que le simple citoyen est celle de l'augmentation continue de la production législative qui génère des flots de documents. En France près de 9 000 nouveaux textes apparaissent tous les ans ; les tribunaux rendent environ 6 millions de décisions et les cours suprêmes 30 000 arrêts. Cette inflation législative a pour conséquence directe la spécialisation accrue des juristes et une demande d'information de plus en plus pointue. Cette situation est encore complexifiée par l'intégration du droit européen dans la hiérarchie des sources juridiques nationales. La "juridicisation" de notre société rend indispensable de connaître la règle de droit et la jurisprudence qui règle nos problèmes quotidiens, mais le chemin est parfois long avant d'atteindre l'article de loi ou l'arrêt correspondant à notre cas. Pour résoudre certains problèmes issus de cette prolifération, une commission de codification a été mise en place³. A sa création le premier ministre M. Rocard avait évoqué les quelques 360 000 textes applicables auxquels s'ajoutaient une centaine de lois tous les ans, puis 1200 décrets et 3 500 textes communautaires, tant et si bien que les journaux officiels représenteraient environ 10 000 livres de poche⁴. Un travail de codification peut en effet palier, dans une certaine mesure, la dispersion des sources.

Une autre difficulté soulevée par les documents juridiques est celle du langage qui y est utilisé. Certes le langage juridique présente l'avantage de la précision, mais il diffère selon les sources employées. Les éditeurs en particulier accentuent cet effet et marquent de leur empreinte leurs publications en maintenant certaines spécificités. C'est ainsi que l'on se rend compte qu'il n'existe aucune harmonisation des abréviations.

Le bibliothécaire est appelé à lever progressivement les obstacles dressés devant l'utilisateur. Ce dernier peut attendre de lui un concours bibliographique actif ce qui suppose de la part du bibliothécaire une bonne connaissance de la discipline et des collections juridiques. Or sur ce dernier point de nouvelles difficultés apparaissent.

³ Décret 89-647 du 12 septembre 1989, JO du 13 septembre 1989.

⁴ *Le Monde*, 7 novembre 1989.

Comme nous l'avons déjà dit la littérature juridique est extrêmement importante, l'initiation aux conceptions éditoriales nécessite des efforts, dans ces conditions pister l'information, retrouver les références du document où elle se trouve ne vont pas de soi. L'accès à l'information paraît aujourd'hui encore plus brouillé par la multiplicité des supports qui ne sont pas toujours catalogués et présents dans l'OPAC (catalog on public access). Une grande incertitude plane encore sur les choix à venir en terme de support pour la documentation juridique. Les documents électroniques connaissent un développement exponentiel, mais leur contenu n'est pas nécessairement clairement défini⁵. Quant à la teneur des pages juridiques sur Internet, le flou règne encore et les professionnels ont du mal à repérer l'information et à assurer une veille.

Il est impossible se lancer au hasard dans la recherche juridique sans se risquer à être submergé par des sources difficiles à utiliser. Avant d'entreprendre la moindre démarche il convient de défricher le thème à étudier afin d'élucider les concepts qui ouvriront la voie aux approfondissements. Il demeure toujours difficile de s'assurer que l'on a consulté toutes les sources nécessaires. Or un seul oubli stratégique peut bouleverser un raisonnement ou une conclusion. Le lecteur doit donc prendre le temps d'élaborer une démarche de recherche, de repérer les outils à utiliser, de classer les sources par priorité. Les services documentaires de la bibliothèque sont là pour le guider dans cette élaboration et dans l'exécution de sa recherche en la facilitant et en la rendant plus efficace.

Le lecteur se heurte à une autre difficulté propre à la discipline juridique, le recours à des bibliographies. Il n'existe pas vraiment de bibliographie courante en droit français ce qui oblige les chercheurs à se tourner vers diverses sources, principalement les périodiques⁶ qui proposent régulièrement des bibliographies sur certains points du droit, présentent les nouveautés ou, à l'occasion d'un article, dresse la bibliographie du sujet. Dalloz a édité une revue bibliographique juridique, mais elle est morte en 1988. Le concept anglo-saxon des revues de dépouillement de revues permet de trouver des listes d'articles selon des sujets, mais la description bibliographique n'y est pas analytique⁷. On constate effectivement que les bibliographies existantes s'utilisent essentiellement dans la phase historique de la recherche⁸. Cette situation s'explique par

⁵ Le site de l'association Juriconnexion présente dans chacune de ses lettres une rubrique "nouveautés", où sont décrits et évalués les nouveaux produits électroniques afin d'avertir les usagers de leur réel intérêt et de leur facilité d'utilisation.

<http://www.rabenou.org/juriconnexion>

⁶ Ainsi l'AJDA publie quatre fois par an des analyses d'ouvrages et d'articles de doctrine.

⁷ Par exemple l' *Index to foreign legal periodicals*, University of California Press ou encore l' *Index to periodicals articles related to law*, Glanville Publishers Inc.

⁸ Parmi les bibliographies juridiques on peut citer :

l'exigence de la discipline qui nécessite une information à jour. Quotidiennement le droit est en cours d'élaboration, il évolue, de nouvelles lois sont votées. Comment insérer à temps dans une bibliographie papier les références du dernier état de la jurisprudence ou du nouveau texte de loi ? Ils échappent de toute évidence à une bibliographie traditionnelle lente à se constituer.

Pour trouver des références bibliographiques l'utilisateur dispose toujours des outils de base, jurisclasseurs et encyclopédie Dalloz. Mais il ne peut se contenter de cette seule approche. Il lui faut explorer d'autres voies et toujours se méfier des informations de plus d'un an, car il doit vérifier qu'aucun changement n'est intervenu durant cette période⁹. Mis à part le cas particulier de l'histoire du droit, l'utilisateur est à la recherche d'une information ciblée, la plus précise possible, une information que son actualité ne rend pas facile à capturer.

Inflation informationnelle, profusion des supports, complexité de consultation des collections, manque d'outils bibliographiques, on comprend mieux l'ampleur de la tâche qui attend le bibliothécaire. L'apparition des nouveaux supports électroniques et les langages d'interrogation élaborés ont pu faire croire que l'utilisateur serait mieux armé pour trouver son chemin dans le flot d'informations. Il n'en est rien car la confusion des supports et de leur contenu handicapent parfois les lecteurs. Les professionnels ne s'y trompent pas. Lors du colloque sur l'Internet juridique Jean Michel résumait la situation en ces termes :

" Mais plus l'information est accessible, plus l'information est abondante, plus on a besoin d'intelligence humaine pour comprendre cette information. On aura d'autant plus besoin de professionnels de l'information pour aider à l'orientation vers la pertinence, pour valider les sources, pour valider l'information elle-même. Un travail de médiation intelligente extrêmement important dont la société ne pourra faire l'économie."¹⁰

Annuaire français de droit international. Paris : C.N.R.S., 1955-

Index to legal periodicals. New York : American association of law libraries, 1909-

Current legal bibliography. Cambridge, Mass., Harvard law school library, 1960-

David (R.), *Le droit français*. Paris : L.G.D.J., 1960, 2 vol.

Introduction bibliographique à l'histoire du droit et à l'éthnologie juridique. Sous la dir. de J. Gilissen. Bruxelles : Institut de sociologie de l'université libre, 1963-

⁹ Selon Dominique Brunet, responsable des périodiques juridiques à la BNF, les documents relatifs au droit fiscal sont les plus périssables. Il faut envisager leur remplacement à peu près tous les ans.

¹⁰ Colloque Internet juridique 15-16 avril 1996, organisé par ADIJ - AFDIT - Juriconnexion - ADBS. Les actes de ce colloque ont été publiés dans un numéro spécial de la *Gazette du Palais* : "Internet. Colloque des 15 et 16 avril 1996 ...", *Gazette du Palais*, n° 255 - 256, septembre 1996.

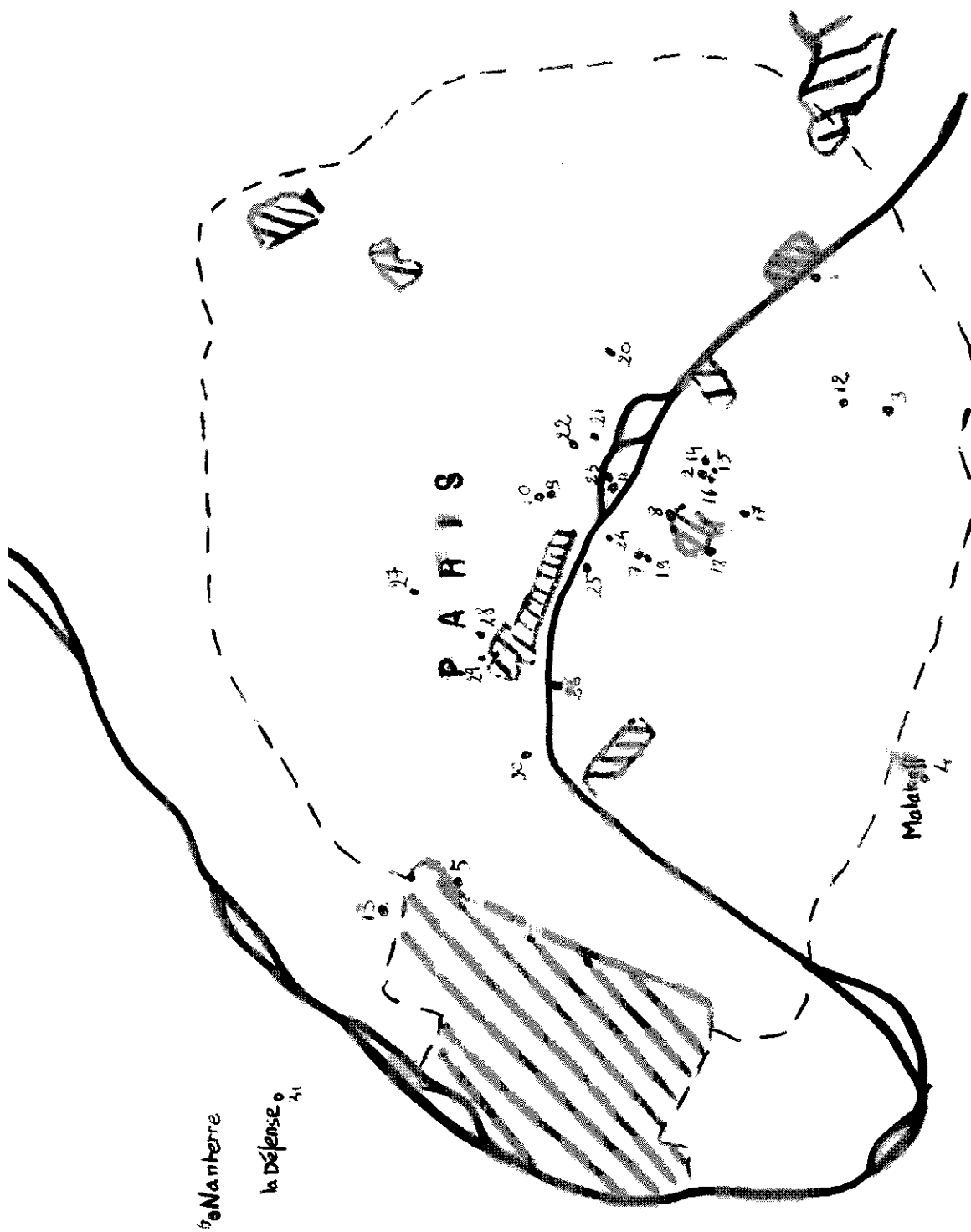
Etablissements visités

- 1 B.N.F.
- 2 bibliothèque Cujas
- 3 bibliothèque de Paris I
- 4 bibliothèque de Paris V
- 5 bibliothèque de Paris IX
- 6 bibliothèque de Paris X
- 7 bibliothèque de la F.N.S.P
- 8 bibliothèque du Sénat *
- 9 bibliothèque du Conseil d'Etat *
- 10 bibliothèque du Conseil constitutionnel *
- 11 bibliothèque du Barreau de Paris *
- 12 Cridon de Paris *
- 13 bibliothèque du cabinet Francis Lefebvre *

Autres bibliothèques juridiques

- 14 bibliothèque Ste Geneviève
- 15 Centre d'études juridiques comparatives
- 16 bibliothèque de droit cantique et canonique
- 17 institut international d'administration publique
- 18 bibliothèque de Paris II Assas
- 19 centre français de droit comparé
- 20 documentation du CERAP, CRDC, et du GRALE *
- 21 bibliothèque administrative de la ville de Paris
- 22 BPI
- 23 bibliothèque de la Cour de cassation *
- 24 centre de documentation de l'ENA *
- 25 Documentation française
- 26 Assemblée nationale *
- 27 bibliothèque de l'institut national de la propriété intellectuelle
- 28 bibliothèque de la Cour des Comptes *
- 29 bibliothèque du ministère de la justice *
- 30 bibliothèque du Conseil économique et social *
- 31 centre d'information des sources d'Europe

*bibliothèques d'accès limité



implantation des principales bibliothèques juridiques parisiennes

2. Analyse de la demande

2.1 Quels usagers ?

Le plus souvent lorsque nous envisageons le public des bibliothèques de droit, nous pensons en priorité aux étudiants et enseignants. Pourtant les usagers susceptibles de rechercher une information juridique débordent largement ce cadre. Tout organisme, entreprise, particulier a besoin de mobiliser des connaissances pour faire face à des situations nouvelles où il est appelé à connaître et défendre ses droits, passer un contrat, évaluer des indemnités, se renseigner sur la réglementation en vigueur ...Du juriste professionnel au simple citoyen, en passant par l'étudiant, tous peuvent à un moment ou à un autre ne pas disposer dans leur environnement immédiat de la documentation juridique dont ils ont besoin. Ce sont autant d'usagers potentiels pour les bibliothèques. C'est autour des profils des utilisateurs que se construiront progressivement des services personnalisés capables de les satisfaire.

Pour découvrir ces lecteurs nous avons essayé de les rencontrer dans les bibliothèques qu'ils fréquentent. S'il était impossible de repérer tous les usagers potentiels, du moins pouvions nous tenter de cerner ceux qui fréquentaient les quelques bibliothèques parisiennes que nous avons visitées¹¹. Les responsables de chacun de ces établissements se sont efforcés d'identifier leur public et de le chiffrer. Ce dernier aspect a été assez difficile à cerner. En effet peu d'études de public ont été menées dans ces bibliothèques, certaines n'ont pas d'outils leur permettant de donner des statistiques de fréquentation, et connaître le nombre des cartes de lecteurs n'a pas toujours beaucoup d'intérêt. La finalité de cette enquête si elle n'aboutit pas à des résultats quantitatifs, est plutôt de mettre en lumière la diversité des usagers qui fréquentent des collections juridiques parce qu'ils en ont besoin. Elle permet en outre de voir dans quels types d'établissement chaque catégorie de lecteurs choisit de se rendre.

Les étudiants sont incontestablement les premiers utilisateurs des bibliothèques juridiques et ils s'installent dès qu'ils le peuvent dans l'une d'elles même si ce n'est pas une bibliothèque universitaire. Comme le soulignait le rapport Miquel, il manque sur la région parisienne près de 6000 places en BU., ce que le rapport Lachenaud vient confirmer en dénombrant une place pour 34 étudiants. On ne s'étonnera pas dès lors que toutes les bibliothèques universitaires visitées soient régulièrement saturées. A Nanterre, M. Leville remarquait que les étudiants en droit sont les plus présents dans la

¹¹ Elles sont présentées dans le chapitre suivant.

bibliothèque. Malgré le roulement dans les salles, Cujas accueille 1800 lecteurs par jour, et il lui faut refuser des étudiants faute d'espace ...A Paris I et Paris V, les salles trop petites ne suffisent pas au moment des examens. Le manque de place constitue un obstacle majeur pour accéder à l'information. Les étudiants ne peuvent avoir recours aux bibliothèques ordinales et administratives qui leur sont fermées, aussi ont-ils trouvé en la BNF un nouveau site où se reporter. Le haut-de-jardin de la BNF accueille en effet un public essentiellement étudiant, assidu en salle droit - économie - politique : régulièrement cette salle atteint son seuil de saturation et le week-end elle refuse des entrées. Aucune enquête spécifique n'a été menée sur les lecteurs de la salle D, en revanche l'étude des usagers du haut-de-jardin révélait que 52 % étaient des étudiants dont 35 % en droit et AES¹².

Les enseignants n'éprouvent semble-t-il pas les mêmes difficultés à trouver une bibliothèque de travail. Les responsables des BU visitées ont tous insisté sur la relative désaffection des professeurs pour la bibliothèque de leur université qu'ils ne fréquentent que rarement¹³. Ils entretiennent d'ailleurs peu de liens avec les conservateurs. En fait on ne tarde pas à retrouver le corps enseignant inscrit à Cujas. Attirés par l'immensité du fonds, les professeurs y bénéficient d'une salle particulière et de conditions de prêt plus favorables.

La situation des praticiens du droit est beaucoup plus éclatée. Tandis que les plus gros cabinets d'avocats disposent de leur propre bibliothèque, les stagiaires doivent souvent trouver leur documentation dans les BU. Cette enquête nous a conduit à la bibliothèque du cabinet Francis Lefebvre où tout est prévu pour éviter aux avocats de perdre du temps dans la recherche documentaire et de se disperser. Mais l'investissement de base pour constituer une bibliothèque de près de 5 000 volumes avec services documentaires, n'est réservé qu'aux cabinets les plus importants. Au Palais de justice de Paris le Barreau leur réserve une bibliothèque où ils peuvent trouver toutes les références pour leurs dossiers. Enfin il ne faut pas négliger l'apport des bibliothèques universitaires qui offrent des collections suffisamment vastes en droit interne pour servir aux praticiens. Ce sont souvent les stagiaires des cabinets qui retournent dans leur BU d'origine pour réunir la documentation d'une affaire. Dans les cas d'urgence les avocats font appel au Cerdoc (Centre de Recherche Documentaire) de Cujas dont nous reparlerons. Le notariat est lui aussi concerné par la documentation juridique, mais, à

¹² *Actualités de la Bibliothèque nationale de France*, n° 8, octobre-novembre 1997.

¹³ Cette attitude des enseignants se retrouve dans la plupart des bibliothèques universitaires comme l'évoque le rapport Lachenaud : "La bibliothèque universitaire, on l'a vu, n'intéresse que très moyennement les enseignants - chercheurs. Ils lui préfèrent la bibliothèque personnelle, ... ils accordent leurs faveurs professionnelles aux bibliothèques de recherche, dont ils influencent directement les acquisitions."

l'inverse des avocats, il ne fréquente pas les bibliothèques. La documentation de chaque étude suffit pour les actes courants, dans les cas plus ardues le notaire peut faire appel au Centre de Recherche et d'Information du Notariat (Cridon) pour lequel toutes les chambres départementales cotisent.

L'administration dispose aussi un moyen d'accès privilégié à l'information juridique grâce aux diverses bibliothèques administratives implantées à Paris. Devant l'impossibilité à retrouver une référence, certaines administrations font parfois appel au CERDOC.

Seuls les autres professionnels et les particuliers se heurtent à un véritable problème pour consulter les collections juridiques. Certes les entreprises disposent à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris d'une bibliothèque, mais son fonds est assez limité. Quant aux simples citoyens, ils ne connaissent souvent que leur bibliothèque municipale, mais celle-ci ne possède pas des séries telles que les juriscenseurs ou le Lamy fiscal. Depuis son ouverture, le haut-de-jardin de la BNF a vu de nombreux particuliers se renseigner sur leurs droits grâce aux collections proposées en libre accès dans la salle D.

sections juridiques des bibliothèques	étudiants	enseignants	juristes	autres professionnels	administration	particuliers
BNF	majoritairement	non renseigné	non renseigné	non renseigné	?	quelques uns
Cujas	19812	1318		48 64		quelques uns
Paris I	4808	53				
Paris V	majoritairement	quelques uns	environ 2 % des usagers			
Paris X	7700	quelques uns	environ 5 % des usagers			
FNSP	environ 4000 venant de l'IEP et autant de l'extérieur		non renseigné	journalistes ONG		
Sénat				quelques chercheurs journalistes accrédités	environ 2000 usagers	
Conseil d'Etat					environ 450 usagers	
Conseil constitutionnel	thésards en droit constitutionnel (une dizaine par an)	les professeurs de droit constitutionnel (une centaine)			une vingtaine d'usagers	
Barreau			les avocats (environ 300 par jour)			
Cridon de Paris			1740 notaires			
CCIP			avocats du quartier	entreprises		
centre de doc. Francis Lefebvre			230 avocats			

Les publics des bibliothèques parisiennes

2.2 Quels besoins ?

Lorsqu'il exprime sa commande, l'utilisateur demande souvent ce qu'il croit vouloir car la commande, telle qu'elle est formulée, ne correspond pas au besoin qu'il veut vraiment. Chaque fois qu'un lecteur demande un document dont il n'a pas les références, il le définit à partir de notions informationnelles ("c'est un livre qui traite de ..."), le service documentaire doit alors traduire en coordonnées documentaires de manière à satisfaire les besoins du lecteur. Il n'est donc pas si évident de repérer les besoins des usagers.

Pour connaître les besoins des usagers il existe plusieurs méthodes :

- observer sur un échantillon de personnes et pendant une période déterminée, les demandes de documentation. Mais cette méthode a pour inconvénient sa longueur et sa passivité,
- distribuer un questionnaire aux usagers, avec le risque de n'avoir que peu de réponses ou des réponses évasives,
- consulter le cahier des suggestions de la bibliothèque.

Dans le cadre de cette étude, nous n'avons pas mené ce type d'enquêtes faute de temps. Nous avons préféré évaluer de façon plus globale les besoins des publics en nous renseignant auprès des conservateurs, documentalistes et bibliothécaires qui, à partir de leur expérience quotidienne du service public, peuvent caractériser les principales tendances.

L'information juridique n'a pas les mêmes implications selon que l'utilisateur est un praticien, un service public, un universitaire ou un simple citoyen. Tous n'ont pas la même exigence d'acuité, ils ne font d'ailleurs pas toujours appel aux mêmes ressources en information : les étudiants ont une forte demande de manuels ; une institution comme le Conseil d'Etat ou le Conseil constitutionnel reçoivent des informations non publiées.

Malgré tout il est possible d'identifier des besoins communs concernant les sources du droit. Celles-ci sont multiples, on peut cependant les regrouper schématiquement en disant qu'elles proviennent de l'Etat (textes constitutionnels, législatifs, réglementaires) qui en facilite l'accès en imposant des limites légales strictes à leur publication. A priori les sources juridiques sont publiques et souvent officielles, donc on pourrait penser qu'elles sont faciles à trouver, pourtant cela n'a rien d'évident ...

Au-delà de ces besoins communs à tous les types de publics on décèle quelques spécificités propres à chaque groupe d'utilisateurs.

- Le public universitaire.

Jusqu'au deuxième cycle les besoins documentaires des étudiants sont peu variés. La bibliothèque est avant tout le lieu où consulter des manuels, rechercher les arrêts évoqués en TD. A partir de la licence l'étudiant en droit s'initie à l'usage des périodiques, mais en général il s'écarte rarement des thèmes des cours. Beaucoup sont timorés dans leur utilisation des services, or ils ont besoin d'une méthodologie de base dont dépend leur capacité à chercher, trouver et évaluer l'information. Ils manquent de pratique dans la recherche bibliographique. Les étudiants ont besoin d'aide pour comprendre comment les ouvrages de droit sont organisés, comment on utilise leurs index et tables, quelles sont leurs abréviations. A Paris X, le personnel a même remarqué que les étudiants de première année ne comprenaient pas toujours le système de cotation et ne savaient pas repérer dans les rayons un ouvrage décrit dans le catalogue. Toutes les BU contactées évoquent la même nécessité de former les étudiants à un minimum de connaissance bibliographique pour éviter les encombrements au bureau de renseignements. A Paris I, les juristes sont les premiers à solliciter de l'aide ; à Cujas, les questions les plus fréquentes sont à 40 % des explicitations sur les abréviations et sigles juridiques. Partout on constate une méconnaissance du contenu des outils juridiques. La situation des troisièmes cycles est beaucoup moins alarmiste, la plupart savent mener une recherche autonome à laquelle ils ont réussi à se former "sur le tas". Comme le fait remarquer M. Levive la formation est un enjeu réel pour permettre aux étudiants en droit de poursuivre avec succès leurs études dans une discipline où le manque de pratique documentaire peut les disqualifier.

De la part des enseignants les besoins documentaires sont beaucoup plus diversifiés. Il importe surtout pour eux de retrouver toute la documentation sur leur thème de recherche et d'y avoir un accès facile.

- les professionnels

En fait les professionnels n'ont pas un besoin régulier d'information juridique, c'est plutôt leur activité qui conditionne leur demande (opportunité de contrat, lancement d'un projet, actualité législative). Ces lecteurs sont des adeptes de la non-lecture ; ils ne recherchent pas un document pour lui-même, mais butinent pour recueillir une information ponctuelle dont ils ont un besoin immédiat pour des raisons professionnelles. Ils attendent un service rapide et de qualité. L'information fournie doit être pertinente, précise, d'actualité (d'où la nécessité d'une mise à jour des collections). Certains professionnels refusent de se déplacer pour rien, ils préfèrent un premier renseignement téléphonique. Beaucoup sont prêts à payer pour un service à distance qui leur fait économiser du temps sur leur travail.

A la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (CCIP), les entreprises sont à la recherche de textes en droit du travail, droit social et fiscal, droit européen. Par exemple une entreprise veut connaître les règles de la concurrence dans un pays où elle souhaite s'implanter. Celles qui contactent le Cerdoc veulent qu'on leur rassemble la législation en vigueur sur un point précis et attendent dans les plus brefs délais un dossier complet. Chez SVP et les éditeurs juridiques les plus fortes demandes vont vers le droit fiscal et le droit social¹⁴. Les professionnels recherchent aussi des renseignements en droit des affaires et des sociétés. Enfin ils sont demandeurs en droit des procédures et droit administratif.

Les juristes attendent également un service rapide, or la plupart des bibliothèques universitaires ont été conçues davantage pour les consultations longues.

Les avocats cherchent à se procurer les sources juridiques mais aussi les articles de doctrine et de jurisprudence. Plus sensibles à la pertinence qu'à l'exhaustivité, ils travaillent souvent dans l'urgence et ne veulent pas perdre de temps dans la recherche documentaire¹⁶. A la bibliothèque du Barreau guère plus de 30 % d'entre eux prêtent attention aux dépliants explicatifs à leur disposition, ils regardent plutôt la bibliothèque comme un prestataire de service et attendent une assistance. Certains ont parfois besoin qu'on les aide à utiliser des outils auxquels ils ne sont pas familiers, ou pour identifier une revue.

Les attentes des notaires sont un peu différentes car ils sont surtout demandeurs de consultations juridiques personnalisées étayées par des dossiers documentaires¹⁵. Leurs relations avec le Cridon de Paris sont celles de client à fournisseur, ils ont donc une exigence de pertinence et de résultat.

- les administrations

Au Sénat comme au Conseil constitutionnel ou au Conseil d'Etat, la fiabilité et la rapidité d'accès à l'information priment. Les besoins documentaires concernent les textes, la jurisprudence et la doctrine dans les domaines les plus variés. Les lecteurs du Conseil d'Etat sont en particulier demandeurs de dossiers faisant le point sur un thème, ce qui leur permet de passer plus vite au travail de réflexion. Les bibliothécaires et documentalistes constatent que beaucoup de leurs lecteurs reproduisent dans leurs recherches documentaires des démarches qu'on leur a inculquées. Ils ont du mal à en sortir, se croient autonomes et se créent en fait des "impasses documentaires" , selon l'expression de M. Cottin, responsable du service de documentation du Conseil

¹⁴ Bossard consultants. *Etablissement public de la Bibliothèque nationale de France, positionnement de l'offre documentaire*. 3 mai 1990.

¹⁵ Ces exigences sont reconnues autant par Mlle Lebec, responsable de la bibliothèque du Barreau, que par Mme Maximin, conservateur à la bibliothèque Cujas.

¹⁶ 80 % des demandes adressées au Cridon de Paris concerne des dossiers personnalisés.

constitutionnel. Usagers exigeants, habitués à être bien servis, certains comme au Conseil constitutionnel attendent de la bibliothèque qu'elle assure une veille informationnelle et qu'elle anticipe leurs besoins.

- Les particuliers

Leurs attentes en informations juridiques sont difficilement repérables. Pour mieux les cerner nous nous appuyerons sur des situations repérées pendant un stage à la BNF où des particuliers viennent effectuer des recherches pour leur propre compte. La plupart de ceux que j'ai pu rencontrer dans la salle de droit du haut-de-jardin, venaient consulter des codes, des publications à feuillets mobiles (PFM) et des arrêts de jurisprudence afin de s'informer de leurs droits. Ces usagers n'ont pratiquement aucune connaissance de la documentation juridique et ils ont besoin d'une assistance tout au long de leur recherche : ils exposent leur cas (pension alimentaire, déductions fiscales, succession ...) et attendent du personnel qu'il les guide vers les ouvrages. Devant l'aspect ardu des textes ils demandent souvent des explications. Dans la plupart des cas ils repartent avec une photocopie afin de monter un dossier personnel. Sans être juristes, ces lecteurs veulent se renseigner par eux mêmes avant de contacter un praticien expérimenté.

L'orientation des services documentaires doit nécessairement prendre en compte les besoins des lecteurs auxquels on veut répondre, mais elle ne doit pas négliger l'identité de ceux que l'on souhaite toucher et qui ne fréquentent pas l'établissement pour le moment. Souvent le personnel, sollicité par la gestion des collections, manque de temps pour se consacrer dans le détail aux services attendus par les lecteurs. En réunissant les expériences de différentes bibliothèques parisiennes nous avons essayé de présenter de façon synthétique les solutions actuellement apportées pour satisfaire les usagers.

	besoins documentaires	besoins de services	exigence
étudiants	- sources du droit - manuels, périodiques - publications à feuillets mobiles	- assistance bibliographique - formation des usagers	- accès rapide aux documents
enseignants	- sources du droit - périodiques, ouvrages pointus de jurisprudence et doctrine	- fourniture de documents	- exhaustivité - pertinence
juristes et administration	- sources du droit - périodiques et publications à feuillets mobiles - doctrine et jurisprudence	- assistance bibliographique - fourniture de documents à distance	- pertinence de l'information et fiabilité - rapidité
autres professionnels	- sources du droit - publications à feuillets mobiles - jurisprudence	- assistance bibliographique et conseil documentaire - fourniture de documents à distance	- pertinence de l'information et fiabilité - rapidité
particuliers	- sources du droit - publications à feuillets mobiles - jurisprudence	- assistance bibliographique et conseil documentaire	- fiabilité

Les principales caractéristiques de la demande

Deuxième partie : l'offre de services, l'exemple des bibliothèques parisiennes

1/ Les collections juridiques concernées

1.1 Présentation des bibliothèques visitées

Les services documentaires actuellement proposés aux usagers à Paris varient considérablement en fonction des établissements, aussi avons-nous sélectionné 13 bibliothèques et centres de documentation (12 en droit et une en économie) en allant du plus généraliste au plus spécialisé. La salle de droit du haut-de-jardin de la BNF nous a semblé un bon observatoire pour appréhender la demande et l'offre la plus globale visant un public extrêmement divers¹. Les bibliothèques universitaires ont été notre deuxième terrain d'investigation du fait du très grand nombre de leurs lecteurs étudiants. Afin de rendre compte de la diversité de ces établissements nous ne nous sommes pas contenté du cas assez atypique de la bibliothèque inter-universitaire de Cujas, mais nous avons rencontré les responsables des sections juridiques de Paris I qui n'accueille que des premier et deuxième cycles, de Paris V et Paris X . L'exemple de la Fondation nationale de Science Politique permettait quant à lui de toucher un public étudiant dont le droit n'est pas la première spécialité et où la bibliothèque se double d'un important service de documentation.

Le second type d'établissements concernait plus spécifiquement le monde professionnel. Les bibliothèques des plus importantes institutions de la République (Sénat, Conseil d'Etat, Conseil constitutionnel) posent effectivement la question de l'importance de l'information juridique dans des institutions où se construit le droit. Il fallait toutefois prendre en compte les besoins d'autres praticiens du droit. Le Cridon de Paris et la bibliothèque du Barreau nous ont permis d'appréhender les services proposés aux notaires et avocats. Pour les besoins propres au monde de l'entreprise, la bibliothèque de la Chambre de commerce et d'Industrie de Paris nous a fourni d'autres exemples, même si elle joue un rôle minime compte tenu de l'action propre à la CCIP.

¹ La salle D, droit, économie, politique accueille tout lecteur à partir de 16 ans.

Enfin pour aller au plus près du praticien, le cabinet Francis Lefebvre a accepté de nous ouvrir les portes de sa bibliothèque et de ses services de documentation. L'originalité de ce cabinet réside dans le fait qu'il a implanté dans ses bâtiments une véritable bibliothèque juridique de prêt où travaillent deux bibliothécaires, mais que parallèlement il existe cinq bibliothèques de service correspondant aux grandes spécialisations du cabinet.

1.2 Nature et importance de leurs fonds

Les établissements sélectionnés diffèrent par leur statut, leur public, mais aussi par la nature et l'importance de leurs fonds dont le tableau suivant donne une évaluation²

sections juridiques des bibliothèques	monographies (nombre de volumes)	périodiques (nombre de titres)
BNF (haut-de-jardin)	11 000 vol.	250
Cujas	600 000 vol.	7 500 dont 3 300 vivants
Paris I	38 000 vol.	450
Paris V	20 000 vol.	300
Paris X	57 100 vol. (droit et science politique confondus)	450
FNSP	<i>environ 10 % des collections (600 000 vol.)</i>	?
Sénat	<i>400 000 vol. pour l'ensemble des collections</i>	<i>1000 tous domaines confondus</i>
Conseil d'Etat	80 000 vol.	200
Conseil constitutionnel	10 500 vol.	100
Barreau de Paris	20 000 vol.	200
Cridon de Paris	<i>plus de 5 000 vol.</i>	70
CCIP	<i>environ 3000 vol.</i>	?
Francis Lefebvre	1 320 dans la bibliothèque centrale, mais peut-être autant dans les services	90 à la bibliothèque centrale

collections juridiques des bibliothèques

² Certaines bibliothèques ne pouvant chiffrer avec certitude leurs collections, les estimations sont en italique. Certaines rubriques ne sont pas renseignées.

On note immédiatement une grande disparité dans l'importance des collections. De toutes les bibliothèques parisiennes, Cujas reste incontestablement la plus riches par l'ampleur de ses collections juridiques. La FNSP dispose d'autant de volumes mais dont une faible part concerne le droit. Pour retrouver des collections comparables, il faut se rendre dans des établissements partiellement fermés au public, tels que le Sénat et l'Assemblée nationale, dont les collections encyclopédiques sont fortement imprégnées par le droit. On constate au contraire que les BU sont très en retrait, mis à part Paris X proposant 57 100 volumes en droit et sciences politiques. Ces bibliothèques ne peuvent rivaliser ni par le nombre de leurs monographies, ni par celui de leurs périodiques, en revanche, elles ont comme atout de présenter l'essentiel de leurs collections en libre accès, contrairement à Cujas. Les bibliothèques professionnelles sont peu riches en nombre de volumes, mais leurs fonds sont très ciblés. Néanmoins la bibliothèque du Barreau, conservant un fonds ancien et un fonds vivant, peut rivaliser avec la bibliothèque de Paris V, et dépasse même la salle du haut-de-jardin de la BNF dont les collections sont encore en cours de constitution.

Dans tous ces établissements le droit français est le plus représenté, néanmoins on observe quelques variantes. La BNF a opté pour des collections de droit interne et étranger où les droits public, civil et commercial tiennent la plus grande part. Plus de 32% des collections sont en français ce qui fait la part belle aux autres pays européens dans une optique comparatiste. La bibliothèque Cujas offre elle aussi un important fonds étranger, surtout anglo-saxon. En tant que CADIST, elle s'impose comme la bibliothèque de recherche juridique par excellence. Les autres BU parisiennes ne sont guère en mesure de rivaliser avec leur collection allant de 20 000 à 57 100 volumes, consacrées majoritairement au droit français. Il convient cependant de noter que Paris V est dépositaire des publications de la Communauté européenne et que les bi-deugs de Nanterre introduisent environ 5 à 10 % de droit étrangers dans les collections.

En bibliothèque administrative on note également des différences. La bibliothèque du Sénat offre des collections juridiques assez généralistes où l'ensemble du droit et des sources sont représentés, les ouvrages plus spécialisés sont affectés aux centres de documentation des différentes commissions. Les bibliothèques du Conseil d'Etat et du Conseil constitutionnel sont toutes les deux orientées vers le droit public français, avec une option droit constitutionnel français et étranger dans la seconde.

En fait, les plus spécialisées sont les bibliothèques professionnelles. Celle du Barreau représente l'ensemble du droit interne mais elle suit aussi l'évolution des affaires les plus courantes : ainsi voit-on se développer les collections en droit de l'informatique et en droit médical. Le cabinet Francis Lefebvre privilégie pour sa part le droit des affaires, les droits commercial, fiscal et immobilier. Le Cridon suit les mêmes

orientations. En revanche la bibliothèque de la CCIP s'oriente davantage vers le droit économique et social concernant le monde du travail.

2/ Une offre de services à plusieurs degrés³

Les services documentaires que nous avons pu observer dans les bibliothèques juridiques étaient très divers. Pour mieux apprécier leur contenu et leur apport pour les usagers, nous les avons classés par nature du plus général au plus particulier.

2.1 L'assistance de l'utilisateur

- orienter l'utilisateur dans les collections

L'accueil et l'orientation constituent des dénominateurs communs à toutes les bibliothèques ouvertes au public, nous les avons d'ailleurs retrouvés lors de nos visites⁴. Pourtant ils sont plus ou moins valorisés selon les cas. Dans les petites bibliothèques au public restreint comme les bibliothèques administratives, le bureau d'accueil sert aussi de point de renseignement bibliographique. A Paris I et à la FNSP le point accueil et renseignement est commun aux différentes disciplines. Il n'y a que dans de grands établissements comme Paris X ou la BNF que les fonctions sont distinctes. A Nanterre un bureau d'accueil pour l'ensemble de la BU a été installé au rez-de-chaussée, tandis qu'un point accueil-renseignement en droit attend le lecteur au premier étage. La BNF propose l'organisation la plus achevée : après un passage au Service d'orientation des lecteurs dans le hall, l'utilisateur est orienté vers la salle où il pourra trouver l'information souhaitée, puis en salle D il disposera d'une orientation plus affinée auprès du poste d'information. Le service d'orientation a un rôle important pour aider le lecteur à se repérer dans l'établissement et pour retrouver les ouvrages sur les rayonnages. Ce service souffre pourtant de déficiences. Trop souvent une à deux personnes cumulent les rôles et doivent assurer à un même bureau l'accueil, l'orientation, le renseignement bibliographique, quand ce n'est pas l'assistance technique aux postes informatiques, ce qui est le cas aussi bien à Paris I qu'au Barreau. Pour y remédier la BU de Paris I a trouvé une solution d'assistance nouvelle. Plutôt que d'infliger aux étudiants une longue

³ Cette présentation des services existants se veut synthétique ; pour plus de détail sur les établissements concernés on pourra se reporter aux annexes réunissant les grilles d'entretiens des différents établissements.

⁴ Seul le Cridon de Paris dont la bibliothèque est réservée aux consultants, n'a ni accueil, ni plan de localisation des ouvrages, ni système de classification, à l'inverse des bibliothèques du cabinet Francis Lefebvre.

attente au bureau d'accueil, des tuteurs se promènent dans les rayonnages et viennent spontanément les aider à se repérer et à identifier les livres.

Le lecteur peut néanmoins éprouver quelques réticences à s'adresser au personnel. Pour favoriser son autonomie au coeur des collections en libre accès des plans avec signalétique sont d'un grand secours. Étonnamment nous n'avons que rarement rencontré cette solution pourtant visuellement claire et parlante. Aussi bien dans son guide du lecteur que sur la banque de salle, la BNF propose un plan de la salle de droit - économie - politique où apparaissent les cotes Dewey et les services techniques⁵. Le repérage des collections sur plan n'a été adopté qu'au Barreau et à Paris X pour les salles des périodiques juridiques où le plan est accompagné de la liste exhaustive des abonnements. On peut regretter que les plans d'orientation ne soient pas plus fréquents car leur présence à l'entrée de la salle de droit, près du bureau d'accueil permettrait aux usagers de trouver plus rapidement leur chemin vers certains types de documents (monographies par domaines, périodiques, publications à feuillets mobiles, postes informatiques).

- renseigner l'utilisateur

Renseigner l'utilisateur peut se comprendre de deux façons, soit lui donner des renseignements généraux sur la bibliothèque (horaires, conditions de prêt ...) soit l'assister dans sa recherche documentaire. Nous ne retiendrons que ce dernier aspect. Le renseignement bibliographique est en effet l'un des services clefs auquel les lecteurs en droit ont souvent recours : à Paris I le bureau de renseignement, commun à toutes les disciplines, accueille 75 % de juristes. De nombreux articles et mémoires se sont intéressés aux modalités du renseignement en bibliothèque où le personnel doit amener le lecteur à formuler clairement son attente avec le plus de précision possible. Le langage a une part importante dans cet échange où le bibliothécaire doit pouvoir identifier le besoin de l'utilisateur et le traduire en données documentaires. Beaucoup de lecteurs manquent d'autonomie, certains attendent même que le bibliothécaire consulte l'OPAC à leur place.

Les renseignements bibliographiques en droit sont de plusieurs natures :

- éclaircissement d'une abréviation juridique ou d'un titre d'ouvrage. Cette demande est récurrente tant dans les BU que dans les bibliothèques spécialisées du Barreau ou du Sénat.
- localisation d'un texte (loi, décret, arrêt, article...) dans l'un des ouvrages de la bibliothèque.

⁵ Cf annexe n° II.

- recherche thématique : "qu'est-ce-que je pourrais trouver sur..."

Seules trois bibliothèques ont clairement individualisé un service de recherche bibliographique : la BNF propose en salle I du haut-de-jardin un département bibliographique qui prend le relais de la salle des catalogues de Richelieu où sont réunis tous les instruments bibliographiques et où le personnel se consacre entièrement à cette tâche. A Cujas, deux conservateurs et quatre vacataires tiennent le Cerdoc et assistent les usagers dans leurs recherches documentaires. Enfin à la FNSP une documentaliste en salle des catalogues oriente les étudiants dans leur démarche. Cependant dans ces établissements comme dans tous les autres le bureau d'accueil / orientation / renseignement implanté en salle de lecture vient répondre de son mieux à toutes les questions. On comprendra aisément que la multiplication des fonctions à remplir à un même poste incite le personnel à mesurer le temps consacré à chaque demande. Il est rare que l'on puisse détacher quelqu'un pour répondre exclusivement à certaines questions. Le recours à des moniteurs étudiants est sur ce point de quelque secours comme le montre l'exemple de Paris X où, dans la section réservée aux publications à feuillets mobiles, une monitrice est spécialement affectée aux renseignements sur ces collections particulièrement difficile d'accès pour les étudiants. Elle leur indique quel volume consulter, leur montre comment utiliser les index et comprendre les références.

Optimiser le service bibliographique doit être une préoccupation constante de la bibliothèque pour pouvoir satisfaire le maximum d'usagers sans que ce soit au détriment de la qualité des réponses. Le renseignement à distance n'est pas pratique courante car il demande une organisation plus lourde et vient perturber le travail du personnel en salle. A la BNF le Service de Recherche Bibliographique répond au courrier des lecteurs demandeurs de références, tandis que le numéro de poste de la salle de droit, indiqué dans le guide du lecteur, permet à ce dernier de demander si un ouvrage est présent en rayon. La mieux organisée semble la bibliothèque de la CCIP où les usagers peuvent poser leurs questions sur Minitel et sur la messagerie téléphonique. Ailleurs le renseignement se fait sur place, mais différents outils réalisés par la bibliothèque peuvent améliorer la recherche bibliographique.

Le guide du lecteur peut être un bon support pour guider le juriste dans la démarche très spécifique de sa discipline. Pourtant nous n'avons que rarement identifié semblable tentative. La majorité des brochures (BNF, BU, FNSP) se contentent de citer les outils généraux de la bibliothèque que sont les fichiers et le catalogue informatisé en spécifiant succinctement les modes de recherche. La brochure du Conseil d'Etat propose une démarche plus adaptée à la documentation juridique. En une page le guide indique clairement où retrouver une loi en fonction de la date à laquelle elle a été votée, une jurisprudence qu'elle soit émise par une juridiction administrative, judiciaire ou une

institution européenne. Dans chaque cas le guide donne les références des recueils imprimés et des cédéroms ou BDD, en indiquant dans quelle salle de la bibliothèque les retrouver.⁶ Le département droit - économie - politique de la BNF a engagé la même expérience mais pour répondre aux questions concernant le monde de l'entreprise ; une entreprise similaire autour de l'information juridique n'a pas encore été mise en place. Ce type de fiche de recherche a été envisagé à Cujas, mais les conservateurs ont jugé les intérêts du public trop différents ; ils craignaient surtout que les lecteurs ne lisent pas ce nouveau dépliant.

Enfin les bibliothécaires peuvent élaborer divers index et listes pour répondre plus rapidement aux questions des lecteurs. Nous en donnons une liste non exhaustive :

- liste alphabétique des périodiques avec leur localisation,
- classeur des mises à jour donnant titres et descriptions des publications à feuillets mobiles (réalisé à Cujas),
- classeur de législation française indiquant les principaux ouvrages où trouver les textes et la jurisprudence (idem),
- classeur de législation étrangère par pays, sur le même principe (idem),
- liste des grandes collections d'ouvrages juridiques par éditeur (réalisée au Conseil d'Etat),
- liste des abréviations en droit,
- liste des nouveautés par thème,
- liste des cotes renvoyant aux mots clefs et inversement liste des mots clefs renvoyant aux cotes (le Conseil d'Etat et la BNF s'en servent beaucoup pour leur collection en libre accès classées en Dewey),
- cahier répertoriant les questions posées par les lecteurs et les réponses qui y ont été faites. Au Sénat une photocopie de tous les documents fournis en réponse à une question thématique est conservée dans ce classeur afin de servir une nouvelle fois.

Ces instruments internes à la bibliothèque sont longs à élaborer mais ils rendent de grands services si l'on veut répondre rapidement aux lecteurs. Ils sont le plus souvent facilement maniables et offrent une autre clef de recherche que l'OPAC. La BNF et Cujas ont réalisé les plus précis, indispensables à leurs immenses collections, mais le Conseil d'Etat a su adapter ses propres index à la spécificité de ses collections et Paris V y a vu le moyen de palier l'absence d'un catalogue informatique.

- former l'utilisateur

⁶ Cf. annexe III.

Dans la majorité des entretiens les bibliothécaires et documentalistes ont insisté sur le manque d'autonomie des usagers, leur méconnaissance des règles bibliographiques, le manque de renouvellement de leur démarche documentaire. La plupart des bibliothèques souhaiteraient développer un programme de formation des usagers afin de les familiariser avec les outils et de leur apprendre à élaborer une démarche personnelle de recherche en exploitant toutes les potentialités de la bibliothèque.

La visite de la bibliothèque en petits groupes peut favoriser le contact avec les lecteurs et leur inculquer quelques notions de bases. Même en une heure et demi, le nouvel usager peut se faire une idée globale des collections et repérer les moyens pour y accéder. Sur les treize établissements visités, sept organisent des visites plus ou moins spécialisées. A la BNF le lecteur doit se contenter d'une visite globale d'une heure et demi, et aucun programme ne s'attache à un département particulier car on insiste sur l'interdisciplinarité. Trois séances sont proposées par semaine et un samedi par mois pour les lecteurs munis d'un titre. La véritable formation de l'usager de la BNF concerne plutôt les outils informatiques d'accès à l'information. Depuis janvier 1997 quatre séances par semaine offrent la possibilité d'apprendre à se servir du catalogue informatisé. Pendant une heure trente une dizaine de personnes peuvent faire l'apprentissage des critères de recherche à partir d'exercice sur des postes. L'introduction d'Internet dans les salles en janvier 1998 a incité le service de la formation à proposer des séances identiques pour se familiariser aux moteurs de recherche et montrer comment le Web peut compléter les collections de la BNF. Les lecteurs sont très satisfaits de cette opportunité, mais les séances ne peuvent accueillir qu'une dizaine de personnes et une certaine confidentialité entoure encore ces cours.

En BU la situation est assez contrastée. Cujas organise des formations à la recherche pour les groupes qui en font la demande. A une présentation générale de la bibliothèque s'ajoute une approche plus pointue selon la spécialisation des étudiants qui découvrent les outils documentaires utiles à leur sujet. Quelques travaux pratiques sur Cédéroms viennent compléter la visite de trois heures. Dans les autres BU la formation n'est pas aussi facile car les professeurs de droit manifestent un certain désintérêt pour la bibliothèque. Paris V, dans le cadre de la réforme du deug, a intégré en première année de droit une initiation à la bibliothèque ; toutefois le personnel est conscient que l'apport en est dérisoire. Une première séance est consacrée à la présentation des collections, une deuxième à des travaux pratiques. Cette formation arrive beaucoup trop tôt au début de l'année universitaire alors que les étudiants n'ont encore aucune idée de la discipline juridique. Une véritable formation devrait au contraire suivre leur évolution tout au long des deux premières années pour leur permettre d'assimiler les cours de recherche

documentaire. On évalue en effet à 30 % les informations retenues pendant une formation ; dans ces conditions que sont deux séances ? A Nanterre M. Levive essaie de remédier à ce déficit de formation en proposant pour 30 à 35 volontaires des séances facultatives annoncées par voie d'affichage. La visite habituelle se poursuit dans une salle de cours où un diaporama présente synthétiquement les collections, le système de classification et premières procédures à suivre quand on cherche de l'information juridique. Pour sortir du théorique un exemple tiré de l'actualité (le droit de la nationalité, la responsabilité civile et pénale des journalistes ...) met en scène les outils documentaires dont des pages sont montrées en diapositive pour en analyser rapidement la composition (où trouver les références, comment lire les abréviations ?).

La collaboration avec les enseignants valoriserait incontestablement ces formations et en favoriserait le suivi, mais une telle coopération est rare. A la FNSP les documentalistes ont obtenu que les nouveaux étudiants de l'IEP constituent une bibliographie sur un sujet donné par leurs professeurs ; la correction et la notation sont un bon moyen pour insister sur les enjeux de la maîtrise des ressources de la bibliothèque pour la suite des études⁷.

La formation des usagers ne touche pas que les étudiants, dans les bibliothèques administratives un effort comparable est mené, mais avec plus de discrétion pour ne pas heurter un public qui a passé l'âge des études. Le Conseil constitutionnel se contente de faire visiter les collections au nouveaux venus. Au contraire, le Conseil d'Etat a essayé de doubler cette approche traditionnelle d'une véritable formation : une première séance apprend à mener une recherche juridique à partir de la documentation papier, tandis que la seconde insiste sur la recherche électronique. Les lecteurs du Conseil peuvent même en cours d'année demander des séances par groupe de six pour se familiariser aux cédéroms et aux BDD en ligne.

⁷ La bibliothèque de Paris IX Dauphine insiste sur les enjeux de la formation auxquels elle est parvenue à sensibiliser les enseignants. Un tour de 3/4 heure est l'occasion de présenter la bibliothèque aux élèves de premier cycle, pour les troisièmes cycles on passe à la vitesse supérieure avec une visite spécialisée en une heure et demi. C'est le conservateur qui contacte les professeurs de DEA et DESS pour leur proposer une séance d'initiation aux outils documentaires selon leur spécialité, s'ils sont intéressés ils en font la publicité auprès de leurs étudiants. Parfois la séance de formation est intégrée aux cours. Pour les volontaires des séances régulières traitent des sujets les plus divers. Lors de ma visite deux dates étaient possibles pour suivre un séminaire sur la question "comment trouver des informations financières et boursières : présentation de la base DATASTREAM". La coopération avec le corps professoral a été encouragée par les formations qui lui sont réservées et où les enseignants prennent conscience de la richesse de la bibliothèque. Ainsi est née une UV de technologie de l'information et de la communication donnant lieu à un mémoire de recherche documentaire où l'étudiant sur un sujet d'économie décrit sa démarche documentaire, les difficultés rencontrées, critique les sources imprimées et électroniques.

2.2 La fourniture de documents électroniques

- les BDD, un nouvel atout dans la recherche juridique

Les nouveaux supports offrent de grandes capacités de stockage et apportent ainsi une réponse adéquate au problème de l'inflation en terme d'information juridique. Par ailleurs le traitement informatique de la recherche en texte intégral, associé aux possibilités de l'hypertexte, facilite la recherche des textes juridiques à partir d'un thème donné et s'adapte au caractère lié des sources du droit.

Le Groupement français de l'industrie de l'information distingue dans son catalogue cinq types de bases de données en fonction de critères techniques : les BDD Ascii, les BDD videotex, les cédéroms, les BDD sur Internet et "diverses sources d'information". Les BDD juridiques furent parmi les pionnières à la fin des années 1960. Première d'une longue lignée, Jurisdata créée par les Editions techniques collectait les arrêts des cours suprêmes ; actuellement elle rassemble aussi ceux des cours d'appel et une partie de la jurisprudence des juridictions de premier degré, ainsi que des articles de doctrines d'une soixantaine de revues. Très tôt le ministère public manifesta son intérêt. En 1971 le Centre d'information juridique (CEDIJ)⁸, entreprit de collecter les textes législatifs et réglementaires des cours suprêmes. Parallèlement l'Institut de Recherches et d'Etudes pour le Traitement de l'Information Juridique (IRETIJ) lança Juridoc offrant en texte intégral la législation, la réglementation, de la jurisprudence et des articles de doctrine en droit français et étranger. Enfin en 1980 le Conseil supérieur du notariat, relayé par la Caisse des dépôts et consignations développa SYDONI, base réunissant les sources jurisprudentielles et doctrinales rassemblées par les différents Cridon. Le marché français des BDD juridiques ne tarda pas à attirer l'américain Mead Data Central qui implanta Lexis France. Face à cette prolifération, le Premier ministre soucieux d'organiser l'offre commanda un rapport d'étude. Le rapport Leclercq, rendu le 9 janvier 1984, suscita le décret 84 - 940 du 24 octobre 1984.

Suite au rapport Leclercq fut créé le Centre National d'informatique Juridique (CNIJ) avec pour mission de mettre sous forme de BDD toutes les sources officielles. Dès lors les producteurs publics eurent pour obligation de déposer leur production devant le CNIJ, mais non le secteur privé. Une Commission de Coordination de l'Informatique Juridique (CCIJ) assurait la coordination entre partenaires publics et privés. Enfin Juridial, société de commercialisation dépendant de la Caisse des dépôts et consignations, devait servir de guichet télématique et commercial unique. Si cette réforme réussit dans un premier temps à harmoniser un marché anarchique, elle

⁸ Le CEDIJ a été créé par le Conseil d'Etat et la Cour de Cassation sous l'égide du ministère de la Justice.

n'empêcha nullement certains acteurs de mener leur propre politique comme les éditions Lamy qui rachetèrent Lexis France en 1991. Le marché des BDD juridiques n'a cessé depuis d'alimenter les polémiques entre serveurs et concessionnaires et le débat est extrêmement virulent, il n'est d'ailleurs pas sans effet sur les services que les bibliothèques et centres de documentation peuvent offrir à leurs usagers car ils touchent directement au droit d'accès à l'information juridiques.

En 1993 la direction des Journaux officiels s'est substituée au CNIJ⁹, elle a confié à la société OR Télématique (ORT) la diffusion et la commercialisation des BDD. Désormais toute les BDD produites par les administrations et juridictions ne peuvent être diffusées qu'en passant par ORT. La société n'a pas de monopole sur les données mais se réserve le travail intellectuel dessus qui leur confère une valeur ajoutée revendable¹⁰. Les autres éditeurs peuvent, moyennant finances, extraire des données publiques et les diffuser sous la forme de leur choix. Mais ces éditeurs s'érigent contre la concession d'ORT, d'autant plus qu'elle a été étendue en mai 1996¹¹ : la concession réservée jusqu'ici aux services en ligne a été élargie à toutes les voies et tous les supports, d'autre part elle inclut désormais le fichier national de la jurisprudence¹². Ces querelles ne sont pas sans conséquences sur le coût de l'information pour les usagers et sur la diversité des accès.

A la diversité des éditeurs, s'ajoute celle des contenus : un nombre croissant de BDD proposent du plein texte (ex : un code ou de la jurisprudence), d'autres proposent des références bibliographiques, dépouillent des revues en donnant des résumés. On distinguera aussi les bases sources rassemblant de façon exhaustive les textes émis par le législatif, l'exécutif ou le judiciaire, très pratiques pour le praticien (ex : jurisdata), des bases encyclopédiques plus tournées vers le grand public, qui présentent l'état actuel du droit positif sur une question.

Les documents électroniques offrent quatre avantages majeurs :

- un accès immédiat et rapide à l'information. Grâce aux critères de tri l'utilisateur gagne du temps en évitant une partie des recherches sur l'ensemble du corpus documentaire. Or les possibilités de sélection sont très fines.
- une actualisation permanente, ce qui constitue un critère de fiabilité et une assurance d'efficacité professionnelle. Ainsi les dispositions abrogées sont expurgées, les

⁹ Décrets n° 93 -415 et 93 - 416 du 22 mars 1993.

¹⁰ ORT a des obligations d'exhaustivité et de continuité du service public, elle doit respecter les tarifs fixés.

¹¹ Décret n° 96 - 481 du 31 mai 1996.

¹² Jusqu'alors le fichier était commercialisé par les Editions du Jurisclasseur, filiale des Editions Techniques appartenant à Reed Elsevier.

dispositions modifiées sont intégrées au texte dans leur nouvelle forme. Malgré tout les utilisateurs souhaiteraient que ces mises à jour soit plus fréquentes à l'exemple du Doctrinal (une fois par mois). L'utilisateur doit cependant rester vigilant car les documents électroniques privilégient l'information la plus récente : pour des données plus anciennes il ne devra pas négliger la documentation imprimée, de même qu'il devra veiller à rechercher en ligne une information non disponible sur cédérom.

- de nouvelles facilités de recherche, évitant de déplacer des volumes dans la bibliothèque. La recherche juridique a tout à gagner dans les possibilités de l'hypertexte. La lecture d'un texte juridique implique toujours de se reporter à une loi, un arrêt ; désormais en un seul "clic" de souris, l'utilisateur peut consulter l'article cité dans le texte principal puis reprendre sa lecture.

- la possibilité de télécharger sur disquette ou d'imprimer.

Les documents électroniques peuvent paraître extrêmement attrayants, pourtant il faut se méfier des interrogations en langage naturel ou contrôlé. Le langage naturel, attirant au premier abord, présente pourtant un inconvénient majeur : le lecteur peut omettre un mot de recherche. Il faut préalablement penser aux termes adaptés pour exprimer un concept. Or le langage juridique est difficile à manier, il en découle plusieurs contraintes dans la recherche documentaire car ce vocabulaire est très technique et sa transposition informatique n'est pas toujours rigoureuse. Il faut par exemple se méfier du texte intégral brut peut aisément être interrogé¹³. Le texte enrichi au contraire explicite les notions susceptibles de produire du bruit ou du silence.

Nous ne pouvons détailler toutes les bases de données, toutefois il faut noter que l'offre juridique sur le Web est encore limitée en France : serveur du ministère de la Justice, Conseil constitutionnel, Sénat, Assemblée nationale, Gazette du Palais proposent actuellement des sources en ligne gratuitement (codes, rapports...) ainsi que quelques sommaires de revues. Les serveurs étrangers sont plus riches : J.O. espagnol, code de commerce américain, études et rapports des étudiants de l'Université de Montréal ... Les initiatives privées en revanche se multiplient, mais elles posent le problème de la vérification des sources : le serveur de J. Rabenou propose par exemple des textes de loi, quelques codes, des références de ressources juridiques ; celui de Maître Sédallian présente des publications doctrinales et des informations pratiques¹⁴.

¹³ C'est l'un des handicaps d'interrogation de la base Lexis.

¹⁴ Site du ministère de la Justice : <http://www.justice.gouv.fr>.

Site du Conseil constitutionnel : <http://www.conseil-constitutionnel.fr>

Site du Sénat : <http://www.senat.fr>

Site de l'Assemblée nationale : <http://www.assemblee-nat.fr>

Site de la Gazette du Palais : <http://www.gpdoc.com>

Un autre risque est de voir disparaître des documents du jour au lendemain sans que l'on sache vraiment qui décide de ce qui disparaît et de ce qui sera ajouté. Le bibliothécaire autant que l'utilisateur ne peut regarder pour le moment Internet comme un outil totalement fiable. Il faut toujours vérifier l'origine du site et sa date de mise à jour.

A l'heure actuelle l'ensemble du droit est loin d'être sous forme électronique et les usagers ne peuvent restreindre leurs recherches à l'exploitation de ces seules sources. Les BDD apparaissent comme des outils auxiliaires qui doivent être intégrés pleinement dans la démarche documentaire, mais en veillant à leur complémentarité avec d'autres sources. Attentifs à l'utilité des nouveaux documents électroniques, certains utilisateurs ont élaboré leur propre démarche d'investigation comme maître J-M Elshoz qui s'expliquait dans un colloque consacré à Internet :

"Là où je passe 10 minutes pour l'acquisition et le contrôle d'une information juridique ou économique acquise sur une banque de données commerciale, il me faut au moins une heure sur Internet ... Dans quel cas interroger Internet ? Lorsque je cherche les premiers renseignements sur une branche du droit rarement usité, pour une première approche. Quelles différences par rapport aux banques de données commerciales ? Si j'ai une interrogation sur un droit étranger, je ne m'abonnerai jamais immédiatement à une banque de données étrangère. J'explorerai Internet ..."15

- les équipements des bibliothèques visitées

Comme le montre le tableau ci-dessous, les bibliothèques universitaires font encore figure de parents pauvres. Les rares postes de consultation de cédéroms sont continuellement occupés et l'on peut difficilement parler d'initiation aux autoroutes de l'information quand certaines bibliothèques sont dépourvues de poste Internet. Loin d'y voir une réticence des BU à s'ouvrir aux nouvelles technologies, il faut plutôt y voir l'une des manifestations du manque de moyens financiers de ces établissements. Pour éviter les engorgements auprès des postes informatiques, certains établissements établissent des listes de réservation pour des consultations limitées. Ainsi à Paris I la cession ne dure que 45 minutes, chaque étudiant peut s'y inscrire deux fois par semaine.

Site de J. Rabenou : <http://rabenu.org>

Site de maître Valérie Sédallian : <http://www.argiafr/lij>

¹⁵ "Internet. Colloque des 15 - 16 avril 1996, organisé par ADIJ - AFDIT - Juriconnexion - ADBS", *Gazette du Palais*, n° 255-256, septembre 1996, p.41.

sections juridiques des bibliothèques	postes de cédéroms	nombre de tires de cédéroms	postes Internet	récupération des données
BNF haut-de-jardin	12 (fin novembre 1998)	53 à terme	12 (les mêmes que ceux pour cédéroms)	sortie papier et disquette
Cujas	14	90	1	sortie papier
Paris I	3	5	1	sortie papier et disquette
Paris V	5	11	seulement pour le personnel	sortie papier
Paris X	3	8	1	sortie papier et disquette
FNSP	5	5	5 (les mêmes que pour les cédéroms)	?
Sénat	1	15	1 (le même que pour les cédéroms)	sortie papier et disquette
Conseil d'Etat (modifications prévues en 1999)	3	8	2 + 2 Ariane	sortie papier et disquette
Conseil constitutionnel	Tous les bureaux ont un intranet avec accès aux cédéroms	7	Internet seulement pour le personnel	sortie papier et disquette
Barreau de Paris (modifications prévues en 1999)	5	7	pas pour le moment	sortie papier et disquette
CCIP	seulement pour le personnel	rien en droit	seulement pour le personnel	
Francis Lefebvre	2 en bibliothèque	12	les postes dans les différents services ont un accès Internet	sortie papier et disquette

**Les services de consultation de cédéroms et d'Internet
dans les bibliothèques**

Les cédéroms ont un grand succès auprès des étudiants qui y accèdent gratuitement, à l'inverse des BDD en ligne payantes, qui à Nanterre comme à Cujas connaissent de la part de ce public une réelle désaffection¹⁶. Parmi les bibliothèques publiques la mieux équipée en cédéroms reste Cujas, même si la BNF propose un meilleur accès au Web et compte développer son réseau de cédéroms. Cependant, proportionnellement au nombre de lecteurs, les bibliothèques professionnelles, administratives ou privées, contrôlent mieux l'offre électronique. Ce sont dans ces établissements que l'on trouve les titres les plus pointus. Effectivement si quelques cédéroms sont à peu près communs à tous (juridiques Cour de Cassation et Conseil d'Etat, Recueil Dalloz, Doctrinal), d'autres ne se rencontrent que dans des centres professionnels. C'est le cas de Irsoft, cédérom permettant au cabinet Francis Lefebvre de calculer l'impôt sur le revenu de ses clients, ou du juridique fiscal que l'on retrouve au Conseil d'Etat, à la BNF mais pas dans les BU comme Paris I ou Paris V.

section juridique des bibliothèques	BDD en ligne proposées
Cujas	Jurifrance Lamy Dialog Eurobases
Paris X	Jurifrance
Sénat	Jurifrance Presse Ed
Conseil d'Etat	Ariane Jurifrance
Conseil constitutionnel	Jurifrance Westlaw
Barreau de Paris	Jurifrance Lexis Jurisdata
Cridon	Jurifrance Lexis
cabinet Francis Lefebvre	Jurifrance Infogreffé

Les abonnements des bibliothèques aux BDD en ligne

¹⁶ On compte une vingtaine d'interrogations par an à Paris X.

La même inégalité touche les BDD en ligne. Les BU en sont pratiquement dépourvues, mis à part Cujas. La BNF n'a pour le moment pas envisagé de proposer ce service à ses lecteurs. Le tableau suivant montre clairement que les bibliothèques professionnelles sont les mieux équipées pour répondre à un besoin d'information "fraîche".

L'enjeu de cette information est avant tout financier ; c'est en effet le détail qui va nourrir une argumentation pour un avocat ou un notaire, et le professionnel est prêt à payer l'interrogation pour obtenir une information stratégique. A Cujas les étudiants préfèrent consulter les cédéroms gratuits, mais au Cerdoc les clients extérieurs acceptent la tarification tant que les données peuvent leur être utiles. La plus value d'une information pertinente explique que la cabinet Francis Lefebvre facture l'interrogation des BDD en ligne à ses avocats, libre à eux ensuite d'en répercuter le coût sur leurs honoraires. L'abonnement aux BDD en ligne est cher, leur interrogation aussi, les utilisateurs hésitent donc avant d'y avoir recours et mesurent l'apport réel de l'information ainsi obtenue.

- le bibliothécaire, guide et formateur

L'évolution rapide des technologies de l'information rend plus nécessaire encore la présence du bibliothécaire auprès de l'utilisateur. Le professionnel de l'information devient médiateur et aiguilleur. Il dirige l'utilisateur vers la source d'information selon ses besoins, l'initie rapidement à l'utilisation des nouveaux outils, le dépanne quand il est perdu face aux documents électroniques. Pour toute bibliothèque proposant des documents électroniques, un service d'aide à la consultation d'Internet, des cédéroms et des bases de données est indispensable. Pour bien faire il faudrait y adjoindre une véritable formation à la recherche électronique. En effet le rôle du bibliothécaire n'est pas seulement celui d'un assistant technique, il a une véritable mission de conseil et de pédagogue. Que sert de proposer une large gamme de produits électroniques si les usagers ne savent pas en quoi ils leur seront utiles, comment ils compléteront leurs recherches traditionnelles, ni comment s'en servir ? Livrer à lui-même l'utilisateur devant un poste, c'est prendre le risque de le voir mal utiliser l'outil proposé, et cela est vrai des cédéroms comme des sites Internet ou des BDD en ligne.

Nous avons déjà parlé de la formation aux usagers en incluant les séances de recherche électronique, mais d'autres moyens sont mis en place pour guider l'utilisateur. Partout où des postes sont installés, le personnel présent assure une assistance technique pour redémarrer un programme, ouvrir un cédérom ou lancer une impression. La disponibilité n'est cependant pas la même partout. A Paris I comme à Paris X la

personne de l'accueil assure aussi le renseignement bibliographique et l'assistance aux postes informatiques, les conseils donnés sont donc souvent rapides. Au contraire, à la BNF, deux personnes en service public sont affectées aux postes du Système d'Information pour guider les lecteurs entre les différentes possibilités et leur éviter les impasses liées à la technique. Les conservateurs du département droit - économie - politique ont également élaboré des guides de consultation de certains cédéroms à l'usage du personnel. Ce procédé de formation interne est assez rare car trop souvent les bibliothèques se contentent de photocopier le guide d'utilisation de l'éditeur sans rechercher quels sont les points d'utilisation vraiment problématiques.

Même pour le public il devrait toujours exister une brève fiche d'utilisation accompagnée d'un descriptif des cédéroms. Beaucoup de cédéroms ont des modes de recherche différents auxquels il faut s'adapter. L'utilisateur doit aussi se méfier du contenu des BDD (elles ne dépouillent pas toutes les sources !) et de leurs limites chronologiques. Ainsi beaucoup de cédéroms de dépouillement de périodiques sont assez imprécis sur leur contenu et leur mode d'interrogation. Dans certains cas on peut se demander s'il offrent vraiment les mêmes possibilités de recherche que le périodique et ses index. Quelques bibliothèques élaborent elles-mêmes des fiches descriptives pour chaque titre de cédérom. C'est le cas à Cujas, à Paris V, à la FNSP et au Barreau. Le département droit de la BNF envisage, à court terme, la conception d'une fiche par titre de cédérom juridique sur le modèle de son guide d'utilisation du Web.

L'utilisation d'Internet soulève aussi des questions. Il semble primordial d'apprendre aux usagers à exploiter les ressources du Web, autrement dit à l'explorer, le tester et sélectionner l'information de façon critique. Le bibliothécaire a donc sur Internet un véritable travail à effectuer, il lui revient de gérer cette information et d'y guider le lecteur même si la source est extérieure à la bibliothèque. Cette tâche implique de défricher le terrain, de constituer des menus, de sélectionner de bonnes adresses. Le travail est énorme ! Les usagers n'ont pas vraiment le temps de se promener sur le Web, leur sélectionner des sites apporte une valeur ajoutée importante. Des fiches à la disposition des utilisateurs permettent de les guider. Les dépliants de la BNF et de Paris X¹⁷ présentent les premiers pas dans le monde d'Internet ; courts, de petit format, ils sont d'un usage facile et le lecteur peut les emporter avec lui. De nombreux établissements ont également fait le choix dans leur page d'accueil de proposer une sélection de sites Internet pour éviter aux usagers de perdre du temps à naviguer s'ils cherchent une information juridique précise. A la BNF les acquéreurs en droit ont préféré ne sélectionner que quelques sites de référence (pas plus de dix) qui eux mêmes

¹⁷ Cf. annexe V.

renvoient vers des sites juridiques qu'ils ont testés. La même politique a été adoptée à la bibliothèque Cujas. D'autres bibliothèques ont au contraire préféré constituer leur propre sélection de sites, comme le Conseil d'Etat, le Sénat ou Paris I. Mais ce service de sélection n'existe pas partout ; ainsi à la FNSP et à Paris X les étudiants ne disposent d'aucune adresse présélectionnée.

Un autre problème pour l'utilisateur est le choix à opérer devant la superposition des nouvelles technologies. Il faudrait en effet rendre plus visible la complémentarité des produits entre eux. Lors du colloque organisé par Juriconnexion "L'Information juridique à l'horizon de l'an 2001", les participants ont insisté sur l'utilité de dresser un état des lieux en la matière offrant un catalogue des solutions existantes prenant en compte le contenu des sources électroniques mais aussi les caractéristiques techniques¹⁸

2.3 Les produits documentaires : vers une personnalisation des services

- les produits pré-définis

Pour faciliter l'exploitation des collections et offrir un accès privilégié à l'information, certains établissements n'hésitent pas à élaborer des produits documentaires pour un public ciblé. Leur création monopolise du temps et du personnel, c'est pourquoi ces produits sont peu courants dans les BU et que certaines bibliothèques comme celle de la CCIP les ont abandonnés¹⁹. De manière générale, ces produits documentaires viennent répondre à des questions fréquemment posées, leur élaboration est donc une anticipation des besoins de certains usagers. Ils constituent de la part du personnel une première exploitation des documents qui met ainsi en relief l'information contenue.

Le plus simple de ces produits est la bibliographie thématique que les bibliothécaires anglo-saxons considèrent comme un élément à part entière de leur travail, mais qui en France n'est pas aussi fréquente :

"In the course of normal reference service, a library staff may be called on to prepare bibliographies in support of course work, professional research, or for publication ... bibliographies can stand as evidence of the research. The library is undertaking and can further its reputation in the academic community it serves ... A

¹⁸ "L'information juridique à l'horizon de 2001", journée organisée par Juriconnexion le 24 avril 1997. Un compte rendu en est donné sur le site de l'association : <http://rabenu.org/juriconnexion/j2401.html>

¹⁹ Auparavant pour chaque projet de loi concernant les entreprises un "dossier parlementaire" réunissait tous les textes et articles parus. La constitution de ces dossiers demandait trop de temps, la CCIP n'en propose plus.

good bibliography should be prepared in a standard format and is more useful if it includes, at a minimum, descriptive annotations and an indication of the availability of listed materials. Bibliographies should be kept close to the reference desk in a pamphlet collection, in files, or on adjacent shelves."²⁰

Ces bibliographies présentent plusieurs avantages : elles valorisent le fonds documentaire de la bibliothèque, aident les étudiants et les enseignants à commencer une recherche dans des disciplines plus pointues ou sur des sujets d'actualité. Pourtant seules deux établissements visités en mettent à disposition du public. Les colloques tenus à la BNF donnent lieu à des bibliographies de ce type sur des sujets extrêmement variés. Celui sur l'Europe sociale est sans doute celui qui se rapproche le plus des préoccupations des juristes. Le point faible de ce service réside dans sa totale confidentialité ; nulle part sur la banque l'utilisateur ne peut voir la liste des bibliographies. Au contraire celles de la FNSP bénéficient d'une large publicité. Les documentalistes en élaborent trois à six par an sur des sujets d'actualité, comme le cinquantenaire de la sécurité sociale en France. Ces bibliographies sont tenues à disposition des lecteurs en bibliothèque, mais elles apparaissent aussi sur le Web de la FNSP où un plus large public peut les consulter. Le service ne s'arrête plus aux seuls inscrits de la bibliothèque.

La FNSP offre un bon exemple des produits documentaires utiles pour des juristes et nous verrons que certains existent ailleurs²¹. Les documentalistes y dépouillent effectivement 16 à 17 000 articles par an, provenant des revues très diverses dont 40 % sont en français et 45 % en anglais. Sont retenus tous les sujets politiques, sociaux, économiques et juridiques. Ainsi la *Semaine juridique*, édition générale, est-elle dépouillée à 60 - 90 %, la *Revue générale de droit internationale* à 90 - 100 % comme le *Yale law journal* ... Ces articles analysés sont indexés et entrés dans le catalogue informatisé de la bibliothèque, nous verrons plus loin qu'ils sont aussi commercialisés. La FNSP constitue également des dossiers de presse réunissant surtout des articles en français (80 %). Un dossier comme celui sur la Constitution de 1958 dont on fête l'anniversaire, est consultable pour les lecteurs munis d'une carte de la bibliothèque. Il faut réserver 24 heures à l'avance et l'on peut consulter trois dossiers par demi-journée ; c'est le documentaliste qui trouve le dossier en fonction des besoins de l'utilisateur²². Un lecteur étudiant la responsabilité pénale dans l'affaire du sang contaminé saura donc en interrogeant un documentaliste puis l'OPAC qu'il existe 6 dossiers de presse ("affaire" et "procès" du sang contaminé), et 34 documents donc 21 articles

²⁰ MUELLER, Heinz Peter, KEHOE, Patrick E., *Law librarianship, a handbook*. American Association of law libraries, 1983, p. 37 et 179.

²¹ Cela est vrai même si la FNSP n'a pas la même spécialisation qu'une faculté de droit.

²² Certains dossiers de presse sont reproduits sur microfiches et communiqués à la BNF dans le cadre des pôles associés.

analysés. Ces différentes approches font gagner un temps précieux à l'utilisateur en lui sélectionnant surtout les articles les plus pertinents. Enfin pour les chercheurs des centres de recherche de la FNSP, des dossiers de sommaires de périodiques sont élaborés en fonction des spécialités.

Certaines bibliothèques administratives produisent elles aussi des dossiers documentaires ou des revues de sommaires pour faciliter la lecture et le travail des membres des institutions qu'elles servent. Au Sénat plusieurs services sont proposés. Chaque semaine est publié un bulletin des nouveautés et des articles sélectionnés ; deux rubriques y sont consacrées au droit administratif et au droit comparé. La démarche des bibliothécaires est avant tout d'éviter aux lecteurs de perdre du temps dans leur recherche bibliographique ; pour des sujets d'actualité et dès qu'un projet de loi se profile une sélection de documents est aussitôt effectuée à partir des collections. La bibliothèque du Conseil constitutionnel suit la même démarche pour prévenir les besoins de ses lecteurs. Par ailleurs tous les vendredis des photocopies des sommaires des principales revues ainsi que la liste des nouveautés sont distribuées. Les documentalistes du Conseil constitutionnel alimentent également des dossiers documentaires relatifs à toutes les décisions du Conseil. A chaque nouvelle décision, un dossier de presse est communiqué aux journalistes dans l'heure qui suit, mais toute personne peut connaître la documentation concernant une décision en consultant le site Web du Conseil²³.

- les produits documentaires commercialisés

Tous les produits que nous venons de détailler sollicitent du personnel, ils ont un coût réel pour la bibliothèque. Dans le cas des bibliothèques administratives l'efficacité de l'institution en dépend et le coût est donc inclus dans les frais de fonctionnement, en revanche on comprend que des bibliothèques ouvertes aux étudiants souhaitent commercialiser leur travail en le proposant à un plus vaste public. C'est la stratégie qu'ont adoptée deux établissements producteurs de BDD payantes. Les articles analysés par la FNSP sont disponibles gratuitement pour les lecteurs de la bibliothèque, mais ils viennent aussi alimenter la base Esop commercialisée en ligne et sous forme de cédérom²⁴.

²³ <http://www.conseil-constitutionnel.fr>

²⁴ Economie, Social, Politique. La version en ligne 36.17 ESOP (5,57 F ttc / minute) propose plus de 300 références nouvelles chaque semaine, extraites de 1800 revues du monde entier. Elle se veut pour les chercheurs, enseignants, journalistes, documentalistes et étudiants, mais aussi pour les entreprises. Plusieurs bibliothèques juridiques proposent la version cédérom de cette BDD.

L'expérience de la bibliothèque Cujas est un peu différente. Elle participe en effet à la production de la BDD Doctrinal avec trois grands cabinets d'avocats²⁵. Le Doctrinal contient plus de 20 000 notices bibliographiques d'articles de doctrine, il permet également, aux abonnés le demandant, de recevoir par télécopieur ou par courrier le texte intégral d'un article recensé. Pour une mise à jour mensuelle du cédérom, quatre membres du Cerdoc dépouillent une trentaine de revues. Ce travail de dépouillement trouve directement son utilité dans les services quotidiens offerts par le Cerdoc, qu'il s'agisse du renseignement bibliographique pour les étudiants ou des recherches personnalisées payantes que nous allons évoquer.

Les produits prédéfinis ou personnalisés payants sont surtout le fait des bibliothèques et centres de documentation privés attachés à une profession. Le Cridon de Paris commercialise tous ses services documentaires auprès des notaires. Il produit un cédérom qui sous le titre des "4000 solutions du Cridon de Paris" réunit toutes les réponses aux consultations demandées au Cridon, mais anonymisées. Les notaires adhérents reçoivent régulièrement à titre gratuit un bulletin présentant les derniers cas traités par les consultants, un point d'actualité étudié en détail, une revue de presse en droit civil, commercial, fiscal et immobilier. Pour 1 085 F par an ils peuvent s'abonner à *Cridon presse*, revue bimensuelle de presse économique synthétisant les articles de 71 périodiques susceptibles d'intéresser le notariat²⁶.

- les produits personnalisés

Les produits que nous venons de détailler viennent répondre aux questions standards d'une partie des utilisateurs des bibliothèques et centres de documentation juridiques. Dans certains cas, cependant, les usagers attendent une réponse personnalisée à leurs besoins, surtout quand un problème juridique apparaît dans le dossier d'un professionnel, qu'il lui manque un texte difficile à trouver, qu'il a besoin de l'aide d'un spécialiste pour faire le tour d'une question. Les services existants actuellement visent donc des praticiens qui n'ont pas à domicile de centre de documentation. Selon les établissements, ces services ont une plus ou moins forte valeur ajoutée qui se mesure surtout à l'approfondissement du travail intellectuel et à la réflexion juridique apportée.

²⁵ Gide Loyrette Nouel, Berlioz & co, Shearman & Sterling.

²⁶ La bibliothèque du Barreau de Paris offre des services comparables. Le Kiosque actualité propose pour un abonnement de base de 2 750 F de sélectionner pour l'utilisateur l'information continue sur un thème précis à partir de la base Jurisdata. Des options permettent d'y ajouter d'autres BDD et revues. Les avocats peuvent aussi obtenir un éventail représentatif de la jurisprudence dans certains domaines (incapacité permanente partielle, prestations compensatoires, pensions alimentaires, loyers, indemnités de licenciement...), pour le prix de 610 F TTC. par dossier.

Depuis plusieurs années, le Cerdoc de Cujas propose un service de recherche documentaire à distance qui attire de nombreux professionnels, avocats, entreprises, membres d'administration. Le concept en est simple : les clients contactent par fax ou courrier le Cerdoc pour lui demander la fourniture d'un document dont ils donnent les références, ou la constitution d'un dossier documentaire sur une question pointue. Dans ce dernier cas les bibliothécaires recherchent des références sur les cédéroms, les bibliographies papier et les BDD en ligne présents à Cujas. A l'issue de cette bibliographie les documents pertinents sont photocopiés et renvoyés par télécopie, courrier ou par porteur. Le personnel de la bibliothèque n'apporte aucun traitement juridique à la question et se contente de fournir des documents. Ce service a le double avantage de la rapidité et du coût. Le Cerdoc répond le plus souvent dans l'heure qui suit ; exceptionnellement quand une question arrive en fin de journée, la réponse est reportée au lendemain matin. Les tarifs sont quant à eux assez attractifs. On facture au client un forfait de 50 F auquel s'ajoute un montant variable selon la longueur du traitement (le calcul se fait sur la base d'environ 600 F l'heure), la fourniture des documents est également facturée: 15 F la page de fax, 5 F la photocopie (mais elle est à 3 F pour les administrations). La plupart des dossiers sont facturés entre 80 et 200 F. Ce service du Cerdoc, unique dans les BU juridiques, rencontre un grand succès comme en témoignent les 1902 demandes qui lui ont été adressées en 1997.

Les bibliothèques professionnelles ont développé un service à peu près équivalent mais selon d'autres modalités. Nous ne parlerons pas des consultations juridiques de la CCIP qui relèvent directement de la Chambre de commerce et non de sa bibliothèque, la bibliothèque du Barreau et le Cridon offrent cependant des exemples intéressants. Au coeur de la bibliothèque du Barreau, le Cedia (Centre de documentation informatique des avocats) propose plusieurs services pour résoudre les problèmes documentaires des avocats. Sept juristes effectuent des recherches sur les bases de données et réalisent des recherches approfondies. Comme au Cerdoc les demandes se font sur place ou à distance (courrier, télécopie), mais la présence de juristes spécialisés dans la documentation donne une autre dimension à la recherche. Le Cedia privilégie en effet le dialogue avec l'utilisateur en l'aidant à formuler sa recherche, plusieurs entretiens peuvent être nécessaires, le dossier de l'avocat peut parfois être remis à la documentaliste pour qu'elle puisse l'étudier ! L'intervention du Cedia ne se limite pas à une recherche bibliographique, elle introduit déjà une consultation juridique en collaboration avec le client, ce traitement juridique de la question explique les délais d'attente qui vont de 48 heures pour les cas d'urgence, à une semaine. Au terme de la recherche l'avocat reçoit les références les plus pertinentes pour son cas (doctrine et jurisprudence) et qui viendront étayer son argumentation. Le Cedia reçoit 60 à 70

demandes par jour. Le tarif forfaitaire est plus cher que celui de Cujas, mais la plus value n'est pas la même, et les avocats peuvent reporter le coût sur leurs honoraires²⁷.

Le Cridon de Paris propose plus qu'un service documentaire aux notaires, de centre de documentation du notariat il est devenu un véritable centre de consultants ce que reflètent les services qu'il offre. Chaque notaire adhérent peut envoyer une question par courrier ou télécopie, ou encore la laisser sur la messagerie vocale en donnant son code personnel. Le plus souvent il s'agit de professionnels confrontés à une situation nouvelle pour eux. Un consultant, souvent universitaire, démêle la question : pour chaque dossier les faits sont rappelés, puis le consultants traite le cas en incluant les références sur lesquelles il s'appuie avant de donner ses conclusions. Tout dossier est facturé 603 F, quel que soit le temps qui y a été consacré. Le Cridon propose aussi des dossiers thématiques rassemblant les textes, la jurisprudence et la doctrine autour d'une question. Ces dossiers payants quand un notaire en fait la demande, sont gratuits lorsqu'il s'agit d'une commande du Conseil supérieur du notariat, comme ce fut le cas pour l'étude du contrat d'union civile et sociale.

3/ L'adéquation des services documentaires aux attentes des usagers

3.1 Utilité et usabilité des services proposés

De l'assistance à la fourniture de produits documentaires personnalisés, les services présents dans les bibliothèques juridiques diversifient les approches pour une plus grande efficacité du système d'information. On peut être attiré par ce choix, pour autant ces services présentent-ils tous la même utilité et sont-ils faciles d'utilisation pour l'utilisateur ?

Dans l'absolu on ne peut nier l'intérêt d'orienter l'utilisateur, de le renseigner, de lui procurer un accès aux nouvelles technologies ou de lui offrir des produits facilitant ses recherches. Pourtant certains services paraissent prioritaires par rapport à d'autres. L'assistance à l'utilisateur nous semble la priorité dans toute bibliothèque ouverte à un large public où le personnel ne pourra répondre individuellement à chaque question. L'accueil et l'orientation dans les collections pourraient encore se développer dans les grandes bibliothèques universitaires pour que les étudiants s'y sentent moins perdus. La bibliothèque Cujas, en travaux lors de notre enquête, envisage d'ailleurs de développer un projet autour de ces notions en aménageant le hall de la bibliothèque et en modifiant le poste de renseignement en salle. La formation des utilisateurs est tout aussi indispensable

²⁷ Cf. annexe VI.

dans les BU, mais il faut reconnaître que dans les bibliothèque plus professionnelle elle ne peut prendre autant d'ampleur. Sans une formation minimum aux outils documentaires et à la recherche documentaire en droit, il n'y a pas grand intérêt à fournir des documents électroniques. Comment l'utilisateur saura-t-il si sa question sera mieux traitée par la documentation papier ou par la documentation électronique ? Comment l'empêcher de se lancer dans des impasses documentaires facilement évitables si l'on connaît un peu le contenu des BDD ? Comment lui éviter des heures de tâtonnement devant un écran pour interroger sans succès un moteur de recherche ? Trop souvent les jeunes usagers se précipitent vers l'outil informatique pour rechercher tout et n'importe quoi sur Internet. Leur méconnaissance de la syntaxe d'interrogation les laisse insatisfaits devant les maigres résultats obtenus : "On croyait qu'il y avait tout sur Internet ...". L'engouement pour les nouvelles technologies doit être modéré par une bonne formation, il doit aussi prendre en compte l'équipement de la bibliothèque : à quoi sert de disposer de nombreux titres de cédéroms quand on ne possède que quelques postes de consultation, surtout lorsque ces postes servent aussi à l'interrogation d'Internet ? Il est bon de se constituer une collection, il est plus utile de pouvoir consulter tous les titres existants. L'intérêt des produits documentaires ne semble avoir été remarqué que dans les bibliothèques professionnelles, mise à part la FNSP. Il est vrai que le travail préparatoire des spécialistes permet à des professionnels inexpérimentés dans la recherche documentaire, d'accéder directement à l'information dont dépend le bon déroulement de leur activité professionnelle. Pourtant certains produits prédéfinis comme les dépouillement de revues juridiques ont pleinement leur place dans les BU. Offrant des accès différents du catalogue, ils favoriseraient l'exploitation des périodiques par les étudiants qui les délaissent souvent au profit des manuels et des publications à feuillets mobiles. La plupart des étudiants ignorent les potentialités des périodiques et ne savent pas y retrouver de l'information s'ils n'ont pas des références précises en main ; la constitution d'index ou de dossiers de presse éviterait sans doute de laisser pratiquement inconsultées des centaines de revues.

Le manque d'accessibilité des services peut toutefois constituer un obstacle à leur utilisation. Dans la présentation des solutions existantes à Paris, nous avons pu remarquer que les bibliothèques choisissaient fréquemment d'avertir leurs usagers ou de les former par de petites plaquettes colorées, faciles à emporter. Cette solution peu coûteuse est-elle vraiment efficace, ou ne donne-t-elle que bonne conscience ? Plan d'orientation, fiche de renseignements bibliographiques, méthodes d'utilisation de l'OPAC, des cédéroms, d'Internet, mémento des principaux outils documentaires juridiques ... le lecteur est submergé par ces dépliants auxquels s'ajoutent le règlement de la bibliothèque, les conditions de prêt et les horaires d'ouverture. Que retiendra-t-il de

toute cette documentation ? Prendra-t-il seulement le temps de la lire ? On peut en douter. Un autre inconvénient des services proposés est leur manque de publicité. Le cas du Cridon et du Cedia affichant leur publicité dans la presse professionnelle, est isolé. A la BNF on est assez discret sur la formation des usagers, il faut lire attentivement la plaquette d'initiation au Web pour remarquer les formations proposées. A Nanterre, les séances de formation documentaire ne sont affichées que dans l'enceinte de la bibliothèque parmi d'autres affiches. Quant au Cerdoc, il n'est pas aidé par son isolement aux étages supérieurs de la bibliothèque, ni par les proportions des locaux, pour qu'il puisse développer ses activités et en faire la publicité à l'extérieur. L'accès aux documents électroniques souffre de son côté du manque de postes de consultation (Cf. tableau récapitulatif des équipements des bibliothèques), mais aussi de l'absence de personnel spécifiquement affecté à ce service pour résoudre les problèmes techniques et donner une formation sur le vif à des usagers néophytes dans les nouvelles technologies. En résumé nous pourrions dire que les services à distance restent les mieux conçus, les établissements ont réfléchi aux différents modes d'accès et à la rapidité du service. En revanche les autres services documentaires souffrent souvent d'un manque d'infrastructure et d'un accompagnement adéquat par le personnel.

3.2 Une offre différenciée ?

Pour mieux répondre aux attentes des usagers, les services doivent être modulés en fonction des publics et de la spécificité de la discipline juridique. Cette personnalisation enrichit les services puisqu'elle adapte l'outil documentaire aux besoins différents. En s'éloignant ainsi du général la réponse s'affine. Si le bibliothécaire se contente d'attendre une demande venant de n'importe quel usager, il n'y a aucune personnalisation, mais une certaine passivité du service. Un véritable service dynamique privilégiera le besoin à la demande, il sera attentif au besoin individuel plus qu'à la demande générale. Comme le fait remarquer Gaëtan Drolet, " est-ce accorder un traitement de faveur que d'essayer de répondre aux besoins particuliers de clientèles particulières ? ... Au lieu d'offrir des services pour la masse, nos bibliothèques devraient plutôt songer à offrir massivement des services personnalisés".²⁸

Tous les usagers n'ont pas les mêmes besoins documentaires, il est important d'accorder plus de temps à ceux qui en ont le plus besoin. Ainsi les étudiants en premier cycle n'ont pas les mêmes besoins documentaires qu'un thésard ou un

²⁸ DROLET, Gaëtan, "La personnalisation des services documentaires", *Documentation en bibliothèque*, avril-juin 1989.

professeur. La clientèle et son niveau de spécialisation déterminent dans bien des cas les activités à mener. Les services existants prennent-ils en compte cette diversité des publics pour offrir des modes d'accès modulables selon les besoins ?

Dans les services d'accueil et de renseignements bibliographiques nous n'avons pas remarqué de différenciation selon les usagers. Nous pourrions même ajouter que la discipline juridique n'apporte aucun caractère particulier à ces deux fonctions que l'on retrouve sous des modalités semblables dans des bibliothèques de lettres ou d'économie. Les bibliothécaires sont plus attentifs dans leur mission de formation. Néanmoins la personnalisation varie beaucoup d'un établissement à l'autre. A la BNF par exemple la formation est générale pour tous les lecteurs, aucun domaine de la connaissance n'est privilégié. Au contraire à la BU de Nanterre le conservateur s'adapte à un public d'étudiants en proposant des formations qui suivent le rythme des premiers TD et permettent en cours d'année une assimilation progressive. A Cujas, les séances de travaux pratiques ne traitent pas des mêmes outils documentaires selon la spécialisation des étudiants de troisième cycle présents. Nulle part n'est donnée une présentation à l'Internet proprement juridique. On remarque cependant partout qu'une part des usagers reste totalement oubliée, il s'agit des particuliers venant prendre un renseignement. Il est difficile de leur proposer une formation de recherche car leur besoin est ponctuel et les produits documentaires payants ne les prennent pas suffisamment en compte.

Les produits documentaires sont les mieux élaborés car ils concernent des créneaux bien délimités et visent des publics précis (avocats, notaires, entreprises, chercheurs, membres d'institution). Dans chaque établissement il existe des formules diverses, le traitement juridique est plus ou moins poussé selon que l'on se trouve dans une BU ou dans une bibliothèque professionnelle. Répondant aux exigences de fiabilité et de rapidité, ces services rencontrent un réel succès. Pourtant ils négligent encore les publics étudiants et les simples citoyens qui ne savent pas trouver de l'information juridique. Sans doute un effort pourrait-il encore être réalisé pour eux.

Troisième partie : **quelques réponses aux questions des bibliothèques**

1/ Créer des services documentaires

1.1 Démarches possibles

Tout établissement désireux de monter des services documentaires peut suivre quelques étapes utiles pour construire un projet cohérent. L'élaboration des services sera facilitée si on les conçoit comme un système où des éléments sont en interaction constante et que leur fonctionnement doit être constamment en évolution, en fonction du contexte et des souhaits des usagers. Cette conception des services documentaires explique l'importance des différentes analyses indispensables à leur création.

Plusieurs étapes peuvent être envisagées pour mettre sur pied un projet de services documentaires ; nous en retiendrons quelques unes :

- définir les objectifs du projet en identifiant les objectifs, les enjeux, mais aussi les contraintes.

- mener une étude préalable permettant d'analyser

- l'environnement

- l'identité des usagers visés. Ce peut être l'occasion de mieux connaître l'image que ces usagers ont de l'établissement. S'ils lui portent peu d'intérêt, il faudra rétablir ce déficit d'image et valoriser la plus value que les services peuvent apporter. Il ne faut pas oublier que certains usagers n'ont pas l'habitude de fréquenter la bibliothèque, mais qu'ils peuvent être pris comme public visé pour un service qui saura les attirer. L'essentiel demeure de bien délimiter le public que l'on veut satisfaire, de là dépend la cohésion du projet. Des choix s'imposent en effet : s'adresse-t-on au plus grand nombre, présente-t-on plusieurs prestations destinées à différents groupes ou se focalise-t-on sur un seul type d'utilisateurs ? A vouloir satisfaire un vaste public très disparate dans sa

composition, on risque de construire un service sans identité propre, éclaté dans son mode de fonctionnement.

- leurs besoins en information. Cette étape est le coeur même du projet, car un service documentaire part toujours des besoins à satisfaire et non des collections de la bibliothèque autour desquelles on bâtirait un service pour des usagers potentiels indéfinis.

- l'offre existante en termes de collections et de services. Le personnel dressera un état des ressources documentaires afin de savoir comment optimiser son utilisation et son adéquation aux besoins des usagers. Cette étape importante conduit à comparer les collections avec celles d'autres établissements et à orienter en conséquence la politique d'acquisition et les services documentaires.

- évaluation des solutions possibles

- adopter une solution réaliste en choisissant peut être de mener une première réalisation modeste, mais qui pourra s'étoffer facilement un peu plus tard en fonction des premiers résultats recueillis. Il est souhaitable de se renseigner sur les expériences d'autres bibliothèques pour bénéficier de leurs réussites, prendre du recul sur d'autres solutions, déterminer s'il est profitable de se placer sur un créneau identique ou d'engager une collaboration.

- établir un cahier des charges décrivant la solution retenue, les opérations et leur planification.

- réaliser l'aménagement des locaux, l'implantation des équipements, le recrutement du personnel ou sa formation, la constitution des outils.

- suivre le fonctionnement en détectant les anomalies, l'évolution des besoins, la gestion courante.

La vigilance du bibliothécaire ne doit pas s'émousser une fois mis en place le service, car il lui reste à définir les politiques et procédures de diffusion de l'information¹. Il ne faut jamais négliger l'initiation des usagers à l'utilisation des ressources et des services mis à leur disposition. De leur compréhension dépend l'usage futur des services et des ressources documentaires. Cette formation doit s'accompagner d'une promotion et d'une exploitation des ressources. A qui profiteront des séances de formation à l'Internet juridique dans une B.U. qui ne les aura annoncées que par une affiche perdue parmi tant d'autres sur un unique panneau ? Quant à un service payant de fourniture de documents, il devra lancer une campagne publicitaire pour se faire connaître des professionnels.

¹ Jean-Marc Alain propose dans son ouvrage *Pour une gestion adaptée des services de documentation* (Montréal : Agence d'Arc, 1988) des pistes à suivre pour assurer une bonne diffusion de l'information documentaire.

Un service efficace cherche continuellement à rester à l'écoute des usagers et leur prodigue de l'aide. Le personnel sera donc soucieux de fournir des renseignements en réponses aux demandes en aidant l'utilisateur à identifier ses besoins. Après quelques mois de fonctionnement il sera peut-être utile de dresser des profils d'intérêt des utilisateurs pour perfectionner la qualité du service en affinant les moyens de réponses. La recherche documentaire en droit reste ardue pour le professionnel comme pour l'étudiant, on peut toujours faciliter les recherches des usagers, J.-M. Alain propose d'ailleurs quelques solutions :

- assister l'utilisateur dans sa recherche documentaire et dans le repérage des documents,
- élaborer des stratégies de recherche,
- dresser des bibliographies,
- rédiger des recensions et des résumés,
- assurer la diffusion sélective de l'information selon le profil d'intérêt des usagers,
- superviser la circulation et le partage des ressources et des équipements entre les usagers. Les bibliothécaires devront veiller en particulier au partage des ressources électroniques quand les postes de consultation ne sont pas assez nombreux. Mieux vaut fixer des plages de consultation des cédéroms ou d'Internet d'une heure, plutôt que de voir se former une file d'attente de lecteurs impatients qu'une à deux heures d'attente mécontenteront au point de les dissuader de consulter les documents.
- informer régulièrement les usagers des nouveautés.

Même si la bibliothèque se satisfait de ses résultats, une remise en question régulière demeure indispensable si l'on veut éviter un enlèvement. L'analyse des statistiques de fréquentation peut s'avérer un bon moyen pour évaluer si le service a rencontré son public. Un cahier des lecteurs rend compte aussi de la satisfaction des usagers. Il est toujours profitable de suggérer des améliorations et de suivre l'évolution des systèmes d'information pour moderniser les prestations offertes.

Ces remarques générales constituent en quelque sorte l'armature sur laquelle se grefferont les organisations propres à chaque établissement.

1.2 Quelques critères de choix

Etre à l'écoute des usagers n'impose aucunement de superposer les services évoqués au chapitre précédent, mais exige au contraire de faire un choix réfléchi parmi les solutions existantes, de les adapter à son établissement, voire d'inventer de nouveaux services. **La nature de l'établissement et du public servi** doivent prioritairement

guider les choix qui seront faits. Certains milieux professionnels exigent par exemple la confidentialité des recherches, comme c'est le cas au Conseil constitutionnel. Pour préserver le secret des études en cours, seuls les documentalistes ont un accès à Internet et l'interrogation des BDD en ligne se fait principalement sur minitel. Les priorités diffèrent également d'un type d'utilisateurs à l'autre. L'exigence de rapidité pour fournir un article de jurisprudence est plus marquée dans un cabinet d'avocats que chez des étudiants de premier ou deuxième cycle.

Les services adoptés devraient d'abord **s'appuyer sur les collections existantes**, en valorisant leur intérêt en fonction des intérêts des usagers, plutôt que de se précipiter sur l'achat de nouveaux produits. Des services conçus à partir des collections déjà présentes s'adaptent mieux à l'identité de l'établissement. Une bibliothèque qui a un fonds documentaire important aura tout intérêt à proposer des revues de sommaires, des dossiers thématiques, des bibliographies sélectives qui manifesteront la richesse de son fonds et inciteront les usagers à venir y puiser l'information attendue. La fourniture de nouveaux produits (cédéroms, BDD) viendra en complément pour approfondir certains domaines. Ainsi un établissement est susceptible de proposer des prestations originales sur un créneau qui lui est propre. Pour assurer une telle complémentarité des sources documentaires il est indispensable de s'intéresser au marché de la documentation juridique, d'en évaluer les apports et les insuffisances. La documentation connaît quelques difficultés que l'on peut rapidement énumérer :

- la multiplication des supports d'information, des producteurs d'information, des producteurs de documents, des moyens d'information.
- la dispersion d'une même connaissance sur différents supports mais présentée sous des angles un peu différents ; des BDD, des efforts des bibliothèques et centres de documentation multipliant les actions individuellement.
- la confusion entre contenant et contenu ; BDD et documents papiers, perception du besoin documentaire par l'utilisateur et par le bibliothécaire.
- la sous-utilisation des BDD, des bibliothèques et centres de documentation, des professionnels qui y travaillent.

A partir de ces éléments on pourra s'interroger sur la place des produits électroniques en particulier. Une version électronique d'un périodique peut-elle par exemple remplacer la version papier, coûteuse en abonnement, mais aussi en traitement (bulletinage, équipement, prêt) et en rayonnage ? Seul l'usage qui est fait du périodique dans l'établissement peut y répondre. Il faut garder en mémoire que la mise à jour d'un cédérom est décalée, cette version est donc surtout avantageuse pour une recherche rétrospective. D'autre part, même si l'on dispose de plusieurs accès pour un même titre sur cédérom, plusieurs lecteurs pourront-ils véritablement le consulter simultanément ?

Au Conseil d'Etat la version papier a toujours été privilégiée car les revues juridiques sont très sollicitées par les lecteurs, la fourniture du document électronique ne vient donc qu'en doublon afin de faciliter la recherche thématique rétrospective. Ainsi un cédérom tel que *GP doc* viendra utilement compléter la série imprimée de la *Gazette du Palais*.

Le coût financier des services envisagés constitue un troisième critère. Il conviendra d'étudier attentivement les coûts de certains outils propres à la recherche documentaire. La question financière est un réel problème de la documentation juridique qui est onéreuse et grosse consommatrice de rayonnage. Avant d'acheter des produits électroniques il conviendra d'en évaluer le coût réel (achat, installation du matériel, licence d'accès) en le comparant aux frais induits par la version papier (prix d'achat, coût de la main d'oeuvre pour le traitement du document). Il faudra aussi comparer les prix des différentes versions : l'interrogation de Jurifrance en version télématique est-elle plus couteuse que sa version sur le Web ? La finesse d'interrogation doit-elle faire oublier la différence de prix ? Avant de s'engager dans le moindre service, fut-il une formation à la recherche documentaire juridique ou un service à distance, il faudra se demander si la bibliothèque aura les moyens d'en assurer le lancement et la continuité. Mais nous reviendrons plus loin sur les questions financières.

Enfin il est essentiel dans ses choix de privilégier **l'utilité et la maniabilité des services**. Un service que le professionnel de l'information juge "à la pointe" trouvera-t-il son utilité auprès du public servi ? On peut se poser la question par exemple dans le cas de l'interrogation des BDD payante dans les BU. Seuls les étudiants de troisième cycle y ont recours épisodiquement. Des abonnements coûteux peuvent-ils se justifier par une vingtaine d'interrogations par an, alors que les étudiants leur préfèrent des cédéroms à l'accès gratuit ? Une bibliothèque accueillant essentiellement des élèves de premier et deuxième cycle, comme c'est le cas à Paris I, a sans doute intérêt à développer plutôt des services tels que la formation plutôt que celui des BDD en ligne du type Lexis. Les choix seront également dictés par le souci d'accessibilité et de maniabilité des services et produits qui devront se plier aux modes de travail et de recherche des usagers. Ainsi, si de nombreux étudiants ont coutume de fréquenter une bibliothèque, les praticiens y sont peu disposés et s'attendent plutôt à recevoir l'information sur leur lieu de travail. Le cabinet Francis Lefebvre a donc privilégié des services documentaires évitant à ses avocats de sortir du cabinet. Plusieurs structures se superposent : une bibliothèque centrale regroupe la documentation juridique générale ; dans chaque service, des petits centres de documentation spécialisés par domaine juridique offrent à proximité des bureaux des monographies, des périodiques et des dossiers thématiques réunissant toute

la documentation sur un sujet² ; enfin depuis son bureau chaque avocat a la possibilité d'interroger une BDD interne qui indique les références relatives aux fiches juridiques du cabinet et permet de visualiser les documents scannés³. Ces services concourent à faire gagner du temps dans la recherche documentaire en fournissant l'information la plus pertinente, avec un délai d'accès le plus rapide possible. Dans les institutions et le milieu professionnel, l'intranet pourra jouer un rôle de support pour distribuer l'information selon des profils d'intérêt et assurer une personnalisation des services. Une telle démarche tend à se développer au Conseil constitutionnel où chaque usager disposant d'un poste en réseau peut consulter la BDD des décisions du Conseil (avec les références qui y sont associées) et recevoir des documents téléchargés par les documentalistes, dont les bulletins analytiques des assemblées. Dans une BU l'accessibilité aux services prendra d'autres formes

1.3 Les moyens nécessaires

Quels que soient les services que l'on souhaite monter, ils impliquent un investissement en personnel, en matériel et en argent. On ne saurait trop insister sur cette triple réalité nécessaire pour mettre en place les services, mais également pour en assurer la continuité et la qualité.

Tout service documentaire nécessite **la présence d'une partie du personnel** de la bibliothèque, à temps complet dans le cas d'un service de recherche documentaire, ou de manière provisoire quand il s'agit de rédiger une plaquette de renseignements bibliographiques. Néanmoins l'usager a toujours besoin d'un vis à vis pour le guider et le conseiller, et l'assistance bibliographique, la fourniture de document électronique ou de produits documentaires, la formation à la recherche, nécessiteraient un personnel qui leur soit spécifiquement affecté. Dans une même salle de lecture cumuler les fonctions ne dispose guère à la disponibilité et l'efficacité : comment donner les horaires d'ouverture tout en expliquant comment chercher dans l'*AJDA*, et en guidant un lecteur sur un poste Internet ? Assurer le succès d'un service implique de lui accorder des

² Les produits documentaires élaborés par le cabinet Francis Lefebvre sont nombreux, certains servent même de base aux produits commercialisés tels que les mementos ou les cédéroms. Nous nous contenterons de citer quelques produits utilisés en interne : inventaire de tous les arrêts concernant les sociétés comportant la localisation dans les revues juridiques et l'utilisation des arrêts par le cabinet ; dossiers sur les lois relatives aux sociétés ; dossiers thématiques (Ex : la rémunération du président d'un conseil d'administration, les agents immobiliers...) regroupant la jurisprudence, la doctrine, la totalité des arrêts sélectionnés par les documentalistes, les réponses ministérielles, les notes prises par des avocats du cabinet ayant déjà traité une affaire sur ce sujet.

³ Les fiches juridiques sont composés sur le même modèle que les dossiers thématiques mentionnés ci-dessus. La BDD est interrogeable par mot-clef (Ex : rémunération du président d'un conseil d'administration) ou par numéro de référence dans l'index du memento Lefebvre (Ex : 1444 s. et 1386).

moyens humains. La bibliothèque de Paris IX Dauphine en offre l'exemple. La formation aux usagers y rencontre en effet un grand succès, la présence d'un conservateur engagé sur un poste de formation a en effet permis de mobiliser les enseignants et de développer des projets évolutifs. Avant de s'engager dans un type de prestations il faudra reconnaître celles qui mobilisent le plus de personnel. C'est le cas des produits documentaires élaborés par l'établissement, tels que les dépouillements de revues, la constitution de dossiers thématiques. La seule constitution d'outils internes (index par mot-clef, table des périodiques...) réclame de longues heures de travail ce qui explique que ceux élaborés pour le haut-de-jardin de la BNF n'ont pas tous été mis au point en octobre dernier pour le niveau de recherche. Outre la mobilisation du personnel, la bibliothèque devrait prendre en charge sa **formation**. Une spécialisation aux nouvelles technologies peut se révéler un atout majeur lorsque l'on propose la consultation de documents électroniques. La très grande diversité des supports et des modes d'interrogation exige des bibliothécaires qui assisteront les usagers une bonne connaissance de ces outils. Une formation auprès d'un URFIST peut être l'occasion de se familiariser aux sites Web juridiques ou de mieux maîtriser l'interrogation des bases de données.

La bibliothèque peut aussi être conduite à **aménager ses locaux** ou à **acquérir du matériel** adéquat. Un nouveau service doit pouvoir s'individualiser au sein de la bibliothèque, c'est à dire s'insérer tout en s'identifiant rapidement auprès du public. Un point de renseignement bibliographique devra être clairement indiqué par la signalétique ; une salle sera réservée à la formation des usagers pour éviter le bruit dans la salle de lecture. De même un centre de recherche documentaire du type du Cerdoc ou du Cedia, demandera un salle spécifique, servant de salle des catalogues et réunissant les outils de recherche documentaire. La création d'un service peut engendrer le réaménagement des lieux et une réimplantation des collections en libre accès. La consultation de documents électroniques représente le type même de service exigeant une recomposition de l'espace. L'identification du service passe par la création d'un espace multimédia réunissant le plus souvent la consultation du catalogue, des cédéroms et d'Internet. L'aménagement de ce nouvel espace doit prendre en compte la place nécessaire à l'installation des postes et des imprimantes, mais également prévoir d'isoler le reste de la bibliothèque des bruits que provoqueront inévitablement les imprimantes⁴. En salle D de la BNF les postes ont ainsi été implantés au fond de la salle et sont séparés des espaces de lecture par une vaste banque d'accueil. A la bibliothèque Cujas, ils sont

⁴ Le rapport Lachenaud note que "Les ressources électroniques appellent également dans les locaux de la bibliothèque, des espaces d'accueil spécifiques, des espaces d'assistance à la recherche et des espaces de formation qui font souvent défaut aujourd'hui.

presque tous regroupés dans la salle du Cerdoc, située au deuxième étage. Les services électroniques impliquent non seulement des achats coûteux en matériel (terminaux, tours de cédéroms, acquisitions de cédéroms, abonnements à des BDD), mais ils impliquent aussi des infrastructures telles que le câblage du bâtiment. La création d'un service de recherche documentaire à distance induit des installations similaires : installation d'une ligne spécifique, standard, messagerie vocale, branchement d'un fax...

Tous ces moyens sous-entendent de disposer de **moyens financiers**. La satisfaction de l'utilisateur a un coût, et la bibliothèque devra motiver son projet pour réunir les fonds nécessaires en obtenant des subventions. Dans le cas des établissements privés, la rentabilité du service sera évoquée, soit une rentabilité interne comme chez Francis Lefebvre (grâce aux services documentaires le cabinet est plus performant), soit une rentabilité financière si les services sont payants et sont assurés de rencontrer leurs utilisateurs.

2/ Quelques éléments à prendre en compte

2.1 Les limites du service

L'utilisateur n'a pas uniquement besoin d'un établissement qui collecte et conserve des livres et des périodiques, il veut un véritable service qui l'aide à exploiter au mieux l'information contenue dans ces documents en fonction de ses préoccupations. Chez tous les professionnels rencontrés on constate la conscience d'une évolution de la profession : les métiers de bibliothécaire et de documentaliste se rapprochent de plus en plus. Pour répondre aux besoins des usagers le professionnel de l'information est sans cesse appelé à classer les ressources de son établissement, à en multiplier les modes d'accès, à en traiter le contenu pour le présenter sous une forme différente. De plus en plus le lecteur s'attend à ce que le bibliothécaire lui "balise" le chemin et assume les premières étapes de la recherche documentaire, afin de se réserver la réflexion et d'éviter de longs dépouillements. Cette exigence peut se justifier par la masse documentaire qui ne cesse d'augmenter. Toutefois le professionnel doit préserver une limite à ne pas franchir dans son intervention.

La recherche documentaire est une part intégrante de la réflexion, et cela est particulièrement vrai en droit où elle permet la gestation progressive de la pensée juridique. Le bibliothécaire ne peut en toutes circonstances se substituer au lecteur. A l'université l'évaluation de l'étudiant se fait en effet aussi sur son aptitude à reconnaître les sources du droit et à les exploiter ; c'est pourquoi, comme le soulignait encore récemment le rapport Lachenaud, les B.U. doivent faire porter un effort supplémentaire

sur la formation à la recherche et non faire des étudiants des assistés. Auprès des praticiens du droit et des autres catégories d'utilisateurs, le bibliothécaire ne devrait pas dépasser la limite du traitement intellectuel de l'information. En proposant un service de recherche documentaire il devrait se contenter de fournir l'information sans jamais la commenter, à plus forte raison quand le personnel n'a pas une formation de juriste. Le Cerdoc se montre particulièrement vigilant face à ce risque de dérapage. Les questions qui lui sont posées sont parfois extrêmement pointues, il faut parfois les interpréter pour les traduire en données documentaires, mais la fourniture des documents photocopiés n'appelle aucune analyse. Pour éviter une telle confusion, la solution retenue par certains établissements professionnels est de créer parallèlement à la bibliothèque un service des travaux documentaires chargé d'émettre des avis sur les dossiers documentaires. Ce partage entre la recherche des documents et leur analyse existe déjà au Sénat et au Conseil d'Etat. A la bibliothèque du Barreau, le Cédia est habilité à émettre des avis, tous les documentalistes y sont des juristes. Dans des bibliothèques publiques, détachées de toute administration ou organisme professionnel, les bibliothécaires devront se montrer parfois fermes pour ne pas commenter un texte à un lecteur qui n'en comprend pas la portée : les professionnels de l'information ne sont pas habilités à dire le droit, ils risquent d'en donner une mauvaise interprétation. La bibliothèque fournit des documents juridiques dans les meilleures conditions possibles, mais ce n'est en aucun cas un cabinet de conseil.

2.2 Des produits documentaires onéreux

Par un décret du 24 octobre 1984 les pouvoirs publics ont érigé le principe d'un service public de l'information juridique. Allant dans le même sens, le premier ministre, L. Jospin, dans son discours d'Hourtin du 25 août 1997, a manifesté la volonté que " les données publiques essentielles [soient] désormais accessibles à tous gratuitement sur Internet". Suite à cette déclaration, a effectivement été créé un site dépendant du secrétariat général du gouvernement qui propose des ressources juridiques à l'adresse <http://www.legifrance.gouv.fr>. En principe l'accès aux données juridiques publiques devrait être gratuit, et les bibliothèques devraient à leur tour les fournir gratuitement.

Le mode de diffusion des données publiques n'a toutefois pas été clairement déterminé. Il est établi pour tous les utilisateurs de payer la documentation imprimée, cependant on pouvait attendre un accès gratuit des données sur support électronique, les institutions pouvant en effet les rendre disponibles sur Internet. Or cette gratuité n'est pas si simple à gérer, et les produits juridiques électroniques sont de fait extrêmement coûteux. Le décret D. 96.-481 modifié par celui du 31 mai 1996 accorde la diffusion de

ces données à la société ORT, le traitement réalisé sur les données est compensé par la rémunération de la société qui vend les BDD aux éditeurs et aux usagers. Tous les éditeurs sont tenus de verser de l'argent à ORT pour pouvoir exploiter des données publiques. Ces différents intermédiaires augmentent d'autant le prix des produits. Une bibliothèque souhaitant s'abonner à Jurifrance sur Internet, versera annuellement 1 800 F pour obtenir 3 codes d'accès. Le temps de recherche, l'affichage des listes de résultats et les extraits de documents sont gratuits ; la facturation s'effectue uniquement à l'affichage d'un document, mais il en coûte alors 23 F par document⁵. Les bibliothèques doivent aussi compter avec le prix des cédéroms dont il faudra négocier les droits d'accès si l'on veut installer certains titres en réseau ou permettre le téléchargement des contenus. Les prix sont assez variables, à titre indicatif nous ne signalerons que ceux des titres les plus courants. La version cédérom de la revue *Dalloz Affaire* est disponible pour 1 200 F, mais pour *Administratral*, revue contenant uniquement des références bibliographiques en sciences administratives, l'abonnement annuel revient à 5 000 F. Les titres quasi incontournables sont les plus onéreux, le *Doctrinal* affiche en effet un prix de 9 800 F et Lamy propose le Lexilaser *Lois et règlements* à 11 860 F, deux références indispensables mais qui grèvent rapidement le budget des acquisitions.

La concentration éditoriale constitue aujourd'hui une nouvelle menace pour les usagers. La récente fusion de Reed Elsevier avec la société Wolters Kluwer donne à ce groupe le contrôle de près de la moitié du marché juridique français. En 1988 Wolters Kluwer avait déjà acheté Lamy, tandis qu'en 1993 Reed Elsevier reprenait les Editions Techniques avant de s'emparer d'Infolib et de Legisoft, deux sociétés d'informatique juridique. Désormais ce puissant groupe domine l'électronique juridique dont il possède les deux principales BDD, Jurisdata et Lexis. Une bataille éditoriale s'est engagée avec les petits éditeurs tels que L.G.D.J., Dalloz ou Francis Lefebvre. Les concurrents accélèrent leur rythme de production et multiplient les produits en s'efforçant comme Francis Lefebvre de se spécialiser dans un créneau où ils pourront faire la différence. La conséquence directe de cette concentration est le risque de voir le groupe néerlandais exercer un quasi monopole sur la documentation juridique, d'y imposer ses normes et ses prix. Les clients auront alors beaucoup de difficultés à éviter ses produits.

Face au coût des documents électroniques les bibliothèques sont amenées à s'interroger sur la gratuité de ce service. Depuis longtemps il a été admis de facturer l'interrogation des BDD en ligne. Même dans un cabinet comme Francis Lefebvre, chaque avocat se voit facturer ses interrogations sur Jurifrance. En revanche peu d'établissements on envisagé la facturation de l'interrogation d'Internet ou des cédéroms.

⁵ Un document produit par la Direction des Journaux officiels ou la doctrine de la Cour de cassation sont facturés 23 F, mais la législation et la réglementation ne coûtent que 15 F.

Pourtant les coûts sont réels comme le montre l'exemple du Conseil d'Etat où l'on évalue à 1000 F le coût mensuel de connection à Internet. Tarifier l'accès aux cédéroms peut représenter une solution pour en amortir l'acquisition et permettre l'achat de nouveaux titres. Ce sont les conclusions tirées par la bibliothèque du Barreau qui rendra la consultation payante au début de l'année 1999. Dans les B.U. en revanche la question ne semble par être à l'ordre du jour. Pourtant la bibliothèque de Paris IX Dauphine a décidé de distinguer deux modes de consultation de ses ressources électroniques. Tout étudiant porteur d'une carte de la bibliothèque peut accéder gratuitement à la plupart des titres. Cependant il lui faudra acquitter une redevance annuelle s'il souhaite bénéficier des autres services informatiques de l'université, ce qui inclut l'interrogation d'un certain nombre de cédéroms, des BDD en ligne et d'Internet.

Quelle que soit la position des bibliothèques face à la tarification des documents électroniques, elles ne peuvent rester indifférentes aux prix pratiqués par les éditeurs qui constituent aujourd'hui un frein réel à l'équipement de certains établissements, dont en premier lieu les bibliothèques universitaires⁶.

2.3 La plus value documentaire

Dans son mémoire de DESS, M. Cottin remarquait p. 63 que "si le marché de la documentation juridique est en plein mouvement, il n'en reste pas moins qu'il est très en retard sur les besoins et surtout sur la fidélisation d'une clientèle potentielle très riche et très nombreuse". Malgré la course de vitesse entre éditeurs juridiques, les produits imprimés et électroniques ne viennent pas encore combler toutes les attentes des usagers, et en particuliers des professionnels. Les bibliothèques et centres de documentation peuvent actuellement parer cette déficience en proposant des services documentaires élaborés sur le modèle de ceux proposés par la British Library ou la New York Public Library dans le secteur économique. Un tel choix donne une valeur ajoutée réelle aux collections possédées. En offrant une plus value documentaire la bibliothèque interfère sur la perception que les usagers ont d'elle.

Les services particuliers tels que la recherche sur profil personnalisé ou la fourniture de documents à distance, constitue une première exploitation des sources. Ils revêtent pour un public de praticiens, une véritable valeur économique en favorisant la prise de décision, en permettant des gains de temps sur la constitution de dossiers. Dans une certaine mesure la bibliothèque accepte une sorte de sous-traitance de la part des entreprises ou des professionnels, à ce titre elle peut exiger une rémunération pour un

⁶ Le rapport Lachenaud, en soulignant les disparités considérables existant entre les ressources documentaires des BU, appelle à renforcer l'offre électronique encore insuffisante.

service où elle a investi en matériel et en personnel. La compensation due pour la participation de la bibliothèque est clairement justifiée par les anglo-saxons :

" On occasion a lawyer might seek to have a librarian, particularly one knowledgeable in the law, help with legal research. A librarian should, within the limits of time, assist the lawyer to find the volumes needed and help in the use of the materials, but the aid should not be tantamount to co-authorship or co-counsel without compensation"⁷ .

Les services documentaires payants ne constituent pas directement une source de revenus pour l'établissement, comme le fait d'ailleurs remarquer la responsable du Cridon de Paris en soulignant que ses services n'ont pas un but lucratif, mais sont là pour aider la prise de décision des notaires. La tarification est avant tout un moyen de rentrer dans ses frais et de permettre un développement des fonds documentaires. La plus value documentaire recherchée doit donc d'abord s'adapter aux collections en les exploitant au maximum, car seul un créneau bien spécifique est susceptible d'attirer des clients potentiels : n'importe quelle bibliothèque universitaire est incapable de rivaliser avec le Cerdoc de Cujas, mieux vaut cultiver la spécificité. De tous les établissements que nous avons visités, celui qui a le mieux réussi à exploiter ses services documentaires est sans doute le cabinet Francis Lefebvre où chaque service vient en complément d'un autre nourrir l'élaboration progressive des conclusions des avocats sur une affaire. De la bibliothèque juridique généraliste aux centres de documentation par domaine, les dossiers sous version papier et électronique viennent à chaque étape répondre directement aux préoccupations : classements des arrêts, point sur une question, historique des affaires déjà traitées par le cabinet sur un même thème enrichi de doctrine ...Les différents mode d'accès sont pensés (prêts d'ouvrages, consultation des dossiers sur place, mise en réseau des documents électroniques) et favorisent l'activité du cabinet en préservant la confidentialité des informations (les dossiers ne peuvent sortir du bâtiment). Les services sont au plus près des besoins des praticiens et innovent sans cesse pour faciliter leurs démarches, en ce sens ils apportent une véritable plus value à au cabinet Francis Lefebvre.

⁷ H.P. Mueller et P.E. Kehoe, *Law librarianship, a handbook*.

CONCLUSION

L'exemple des bibliothèques et centres de documentation parisiens tend à montrer que, même s'ils existent, les services documentaires juridiques n'ont pas encore atteint le degré de développement que l'on pourrait attendre dans cette discipline. De nombreuses collections restent sous-exploitées alors que la demande des lecteurs est réelle. Une meilleure coordination des établissements entre eux devrait améliorer cette situation et encourager une coopération permettant de partager efficacement les investissements inhérents aux nouvelles prestations. Le champ de cette collaboration peut être extrêmement vaste aussi nous contenterons nous d'évoquer quelques possibilités. Les bibliothèques universitaires, souffrant encore d'une insuffisance de leurs équipements, auraient avantage à créer des groupes d'action commune dans un secteur tel que celui de la formation. Elle pourraient par exemple se partager l'élaboration des méthodes et de leurs supports imprimés et audiovisuels : une bibliothèque se chargerait de rédiger des plaquettes de présentation des outils documentaires, tandis qu'une autre présenterait des stratégies de recherche types. Les établissements mènent trop souvent individuellement des initiatives identiques. La sélection des signets juridiques sur Internet en est un exemple ; un partage des différents domaines du droit affinerait les choix et garantirait un suivi des sites. Nous pourrions faire la même constatation à propos de la description et du mode d'utilisation des cédéroms juridiques ; de nombreux titres sont communs aux B.U., un seul établissement rédigerait une fiche descriptive et la diffuserait. Cette coopération pourrait, dans certains domaines, s'élargir à l'ensemble des centres de documentation juridique. La constitution d'un groupe d'utilisateurs des cédéroms et banques de données juridiques constituerait vraisemblablement un élément de pression sur les éditeurs pour obtenir des prix d'abonnement privilégiés.

La sous-exploitation, voire l'inexploitation de certains créneaux encouragent également le développement des services. C'est le cas de l'assistance aux particuliers désireux de se renseigner sur leurs droits et qui souhaitent que des spécialistes de l'information leur fournissent le dernier décret applicable. Les services de fourniture aux entreprises et professionnels pourraient également se spécialiser dans des domaines particuliers tels que le droit européen. Des financements privés sont d'ailleurs

envisageables pour développer ces services : un groupe bancaire a récemment contacté des bibliothèques, leur proposant une dotation afin d'accroître leurs collections en économie en échange de leurs services documentaires. Enfin de nombreux services sont encore à inventer pour faciliter l'exploitation de l'information juridique recelée dans les périodiques. En droit il existe des abonnements "de base" communs à toutes les bibliothèques universitaires, celles-ci pourraient envisager la création de revues de sommaires selon les grandes branches du droit ; cette approche faciliterait pour les étudiants le suivi de l'actualité juridique.

D'une manière générale la plupart des bibliothèques publiques méconnaissent encore une partie des besoins de leurs usagers et n'entreprennent pas toutes les réformes nécessaires à leur satisfaction. Dans leur conception des services aux utilisateurs elles ont encore à s'inspirer des services de documentation privés où toutes les structures convergent pour faciliter l'activité finale du client, et où les collections ne sont plus qu'un moyen pour y parvenir. Peut-être faut-il pour développer les services documentaires juridiques privilégier désormais une approche où le contenu intellectuel des documents l'emporte sur leur réalité physique ?

LISTE DES BIBLIOTHEQUES ET CENTRES DE DOCUMENTATION VISITES

Bibliothèque nationale de France, département droit - économie - politique, haut-de-jardin.

Bibliothèque interuniversitaire Cujas.

Bibliothèque de l'université Paris I.

Bibliothèque de l'université Paris V Malakoff.

Bibliothèque de l'université Paris IX Dauphine.

Bibliothèque de l'université Paris X Nanterre.

Bibliothèque et centre de documentation de la Fondation nationale des Sciences Politiques.

Bibliothèque du Sénat.

Bibliothèque du Conseil d'Etat.

Services de documentation du Conseil constitutionnel.

Bibliothèque et centre de documentation du Barreau de Paris.

Cridon de Paris.

Bibliothèque et services de documentation du cabinet Francis Lefebvre.

BIBLIOGRAPHIE

I Etudes sur les bibliothèques

ASSAD-LAURAS, Bénédicte. *L'orientation entre les bureaux de service public d'une bibliothèque universitaire*. Villeurbanne : ENSSIB, 1993. Mémoire de DCB.

CARBONE, Pierre. "Les bibliothèques universitaires dix ans après le rapport Vandervoode". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, t37, n°4, p. 46-58.

DUTRIEUX, Damiens et HENON, Jacques-Olivier. *Les bibliothèques juridiques parisiennes. Guide pratique*. Paris : l'Harmattan, 1996.

FAYET, Sylvie et HEUSSE, M-D. "Le public étudiant à la bibliothèque universitaire de Toulouse". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, t 37, n°3, p. 44-51.

LACHENAUD, Jean-Philippe. *Bibliothèques universitaires, le temps des mutations*. Rapport d'information 59 (98-99) - Commission des finances du Sénat. [en ligne] <http://www.sénat.fr/rap/r98-059/r98-059.html>.

MIQUEL, André. *Les bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'Etat, ministre de l'Education, de la Jeunesse et des Sports*. Paris : Documentation française, 1989. Rapports officiels

MELOT, Michel. "Grandeur et servitude de l'accès libre". *Bulletin d'information de l'ABF*, 2ème trimestre 1987, n° 135, p. 34-39.

PELOU, Pierre. *Les bibliothèques ministérielles : rapport du groupe de travail de la Commission de Coordination de la Documentation Administrative placé sous la présidence de Pierre Pelou*. Paris : La Documentation Française, 1992.

SANSEN, Raoul. "L'accès aux documents dans les bibliothèques universitaires". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, t 33, n°6, pp. 456-466.

II Marketing

CALIXTE, Jacqueline et MORIN, Jean-Claude. *Management d'un service d'information documentaire*. Paris : les éditions d'organisation, 1985.

HOROVITZ, Jacques. *La qualité de service. A la conquête du client*. Paris: InterEditions, 1987.

SALAUN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. Collections Bibliothèques.

SALAUN, Jean-Michel. "L'utilisateur, cet inconnu?". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, n°5, p.326-328.

SUTTER, Eric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS, 1992.

III Les services en bibliothèque

ATHERTON, Pauline. *Manuel pour les systèmes et services d'information*. UNESCO, 1997.

BERTRAND Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995.

BLANC-MONTMAYEUR, Martine. "Gérer les jardiniers de la connaissance". *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires français*, 1994, n° 162, p. 25-27.

CALENGE , Bertand. *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1996. Collection Bibliothèques.

CARRIERE, Francine. "Référence : un service 3 étoiles". *Bulletine des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n° 4, p. 352-357.

COTE, P. et BIELLE, Ch.. "Modélisation de l'utilisateur dans une interface de recherche de l'information". *Documentation et bibliothèques*, avril-juin 1991, p. 65-70.

CRONIN, Blaise. "Des formations de l'utilisateur...". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1985, n° 2, p. 138-143.

CURT, Anne. "Accessibilité et usagers". *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires français*. 1994, n° 163, p.175-177.

DARTOIS, Claire. "Approche de la "relation d'information" dans un centre de documentation". *Documentaliste*, 1991, n° 2, p. 63-66.

DELHAYE, Anne-Sophie. *Accueil et offre de services à la bibliothèque publique d'information : innovation et adaptation*. Villeurbanne : ENSSIB, 1994. Mémoire de DCB.

"Diversité des services et service public". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1993, n° 2..

DUBLANGGE-ANNABI, Aline. *La fonction de formation des usagers à la bibliothèque Cujas*. Villeurbanne : ENSSIB, 1992. Mémoire de DCB.

DROLET Gaëtan. "La personnalisation des services documentaires". *Documentation et bibliothèques*, avril-juin 1989.

FAULE, Jacques. "Le bibliothécaire informateur". *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires*, 1994, n° 164, p. 12-18

"Information et formation des utilisateurs", *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 1, 1995

LEMAIRE, Sylvie. *Structure d'accueil au public en BU : l'exemple de la bibliothèque unique de Constance*. Villeurbanne : ENSSIB, 1993. Mémoire de DCB.

LEVEILLE, Y.. "L'accès à l'information, réflexions d'un usager". *Documentation et bibliothèques*, janvier-mars 1990, p. 19-24.

LE SAULX ,A.. "Les bornes interactives". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, n° 5, p.80-82

LINK-PEZET ,Jo, LACOMBE, Elisabeth, "La formation de masse aux outils d'information électroniques". *Bulletins des bibliothèques de France*, 1995, n°5, p. 35-40.

"Qu'y a-t-il pour votre service?". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n°4, p. 336-350.

SIBILLE, Chantal. *L'évaluation des services de références*. Villeurbanne : ENSSIB, 1993.

IV L'information juridique

ADBS, ADIJ, AFDIT, Juriconnexion. "Promenade sur Internet". *La Gazette du Palais*, numéro spécial 255 - 256, 11-12 septembre 1996. Actes du colloque du 15 et 16 avril 1996 "Internet juridique. Miracle ou mirage ?".

AUMONIER, Ségolène. *La politique d'accès à l'information juridique sur support électronique : des besoins des utilisateurs aux sources disponibles. Le cas du CENCEP*. Paris : INTD, 1998. Mémoire.

L'écriture du droit.Législation et technologie de l'information, sous la direction de Danièle Bourcier et de Claude Thomasset. Paris : Diderot, 1996.

BUFFELAN-LANORE, Jean-Paul. *informatique juridique documentaire*. La Garennes-Colombes : Espace Européen, 1991.

BUFFELAN-LANORE, Jean-Paul. "Organisation, méthodes et techniques : les systèmes de communication juridique", *Revue administrative*, 1992, p. 556.

Conseil de l'Europe / édit. sc. *L'enseignement, la recherche et la formation dans le domaine du droit et des technologies d'information*, recommandation n° R (92). Conseil de l'Europe, 1992.

Conseil de l'Europe / édit. sc. *Normes communes applicables aux systèmes informatisés de recherche documentaire dans le domaine juridique. Proposition en vue d'un langage d'interrogation modèle à l'usage des juristes pour un usage de systèmes d'informatique juridique*, Conseil de l'Europe, 1983.

COTTIN, Stéphane. *La création d'un service de documentation juridique : pour une approche raisonnée de la méthode de la méthode systémique*. Paris : IEP, 1993. Mémoire CSSID.

COTTIN, Stéphane. "Les possibilités de l'informatique en matière de documentation en droit comparé", *Revue Internationale de droit comparé*, 1996, n° 2, p. 403-416.

COTTIN, Stéphane, CHARRIER, Marie-Laure et PELLERIN, Violaine. "Internet juridique : mode d'emploi". ADDBS, diffusé par *la Gazette du Palais*, 1996.

"L'édition juridique", *Livres Hebdo*, 14 novembre 1997, n° 269, p. 47-57.

HARICHAUX, Michèle. "La recherche juridique sur Internet : limites actuelles et perspectives", *Les Petites Affiches*, 17 avril 1998, n° 46, p. 9-12.

MAISL, Herbert. *Le droit des données publiques*, Paris : LGDJ, (Systèmes), 1996.

MOYS, Elizabeth M. *Manual of law librarianship. The use and organization of legal literature*, British and Irish Association of law librarians, 1989.

MUELLER, Heinz Peter, KEHOE, Patrick E. *Law librarianship, a handbook*. Littleton, Colorado : American Association of law libraries, 1983.

NOUEL, Bertrand. "Note sur la décision du Conseil d'Etat du 17 décembre 1997", *Ordre des Avocats à la Cour de Paris, Actualités juridiques Droit administratif*, 1998, p. 369-373.

RAMETTE, Vincent. "L'informatique juridique, dossier", *Archimag*, février 1993, n° 61, p. 19-28.

TANGUY, Yann. *La recherche documentaire en droit*. Paris : PUF, collection Droit Fondamental, 1991.

TORTELLO, Nicole et LOINTIER, Pascal. *Internet pour les juristes*. Paris :Dalloz, 1996.

TABLE DES ANNEXES

Annexe I : entretiens avec les responsables des bibliothèques	p. I
- Cujas	
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris	
- Paris V	
- Conseil constitutionnel	
- Conseil d'Etat	
- F.N.S.P.	
- Sénat	
- Paris IX Dauphine	
- B.N.F.	
- Cridon de Paris	
- Bibliothèque de l'ordre des avocats	
- Paris I	
- Paris X Nanterre	
- Centre de documentation Francis Lefebvre	
Annexe II : plan de la salle D, droit - économie - politique, de la BNF	p. XLVI
Annexe III : fiche de recherche documentaire, guide du lecteur de la bibliothèque du Conseil d'Etat	p. XLVII
Annexe IV : présentation des services de la bibliothèque de droit, université de Paris X Nanterre	p. XLVII
Annexe V : guide d'initiation au Web, B.N.F.	p. L
Annexe VI : tarifs des services documentaires du Cédia	p. LII

CUJAS

IDENTIFICATION

nom : bibliothèque Cujas

statut : bibliothèque interuniversitaire

nature des collections :

- fonds juridiques et économiques. Cujas est CADIST en droit étranger,
- plus de 600 000 ouvrages juridiques, plus de 7 500 périodiques dont plus de 3 300 vivants
- fonds important de thèses en droit, de mémoires de DEA et DESS (plus de 156 000 depuis 1850)

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers :

En tout plus de 25694 usagers potentiels

- étudiants en droit à partir de la deuxième année de deug,
- enseignants de l'université,
- particuliers dont des personnes âgées,
- cabinets d'avocats,
- autres professionnels : assurances, entreprises, banques,
- administrations,

Certains clients du Cerdoc sont étrangers : Belges, américains, anglais.

Les premiers cycles représentent 1287 cartes, les 2emes cycles 6742, les DEA et DESS 8673, les doctorants et chercheurs 3110, les ater 739, les professeurs 579. Enfin on compte environ 1/5 de non universitaires.

fréquence de fréquentation : la fréquentation du Cerdoc est très difficile à évaluer car le flux des étudiants ne cesse pas de la journée. Pour les autres catégories d'utilisateurs l'évaluation est toute aussi ardue. En 1997 le Cerdoc a reçu 1902 demandes de fourniture de documents à distance. La fréquentation globale de la bibliothèque avoisine les 1 800 lecteurs par jour.

mode de consultation :

Les lecteurs de la bibliothèque peuvent consulter en libre accès ou emprunter des documents.

- les étudiants se déplacent. Depuis le développement des cédéroms ils délaissent l'interrogation des BDD en ligne qui sont payantes. Ils restent en moyenne 30 mn sur un écran.

- les cabinets d'avocats envoient des stagiaires ou font leurs demandes par téléphone et fax

identification des besoins :

-les étudiants venant au Cerdoc ont une recherche assez générale, ils ont assez peu besoin d'une information de première actualité.

Dans leurs recherches documentaires ils ont beaucoup de mal à maîtriser les abréviations et sigles juridiques. 30 à 40 % des questions adressées au bureau des renseignements concernent des traductions de références. Sinon les questions tournent beaucoup autour de l'OPAC

exigence des usagers :

Les clients à distance du Cerdoc attendent une réponse fine à leur demande. Ils réclament une grande rapidité de traitement qui correspond aux exigences de leur propre profession. Ex : un avocat peut avoir besoin d'un arrêt une heure avant son audience ; le ministère de la justice fait parfois une demande la veille d'une séance.

attitudes face à la documentation et aux services :

- les étudiants ont toujours besoin d'assistance ; au début ils s'entraident.

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

individualisation du service de recherche documentaire :

le Cerdoc est fortement individualisé, à tel point qu'il constitue un vrai centre de documentation installé au coeur de la bibliothèque, indépendant des autres salles de lecture où travaillent les étudiants.

moyens humains :

Au Cerdoc 2 conservateurs en chef qui ont eu une formation en économie et sciences politiques ; 4 vacataires dont une seule à plein temps qui sont des juristes en 3e cycle ; un étudiant assure la maintenance informatique.

Le travail est réparti également entre le personnel.

Dans le reste de la bibliothèque 23 personnes participent au service public par roulement

moyens matériels :

Au Cerdoc 12 postes de consultation, auxquels s'ajoutent 2 postes en salle de lecture sur lesquels sont installés le Doctrinal et le cédérom Cour de Cassation.

En salle 10 postes cédéroms et 15 OPAC, mais ce chiffre devrait augmenter d'ici la rentrée de janvier

stratégie en place : le Cerdoc vise les membres de l'université aussi bien que les particuliers et les cabinets d'avocats.

Le Cerdoc se donne quatre fonctions principales

- recherche bibliographique pour les étudiants sur place
- fourniture de documents à la demande pour tout public
- fournisseur de BDD en participant au Doctrinal
- formation et conseil auprès des professionnels de l'information juridique

Son but n'est pas de constituer un centre de documentation lucratif. Il est plutôt conçu comme une plus value documentaire pour la bibliothèque qui fait ainsi profiter un public professionnel plus large de l'ampleur de ses collections. Selon Mme Maximin seul le Barreau de Paris propose de tels services aux cabinets d'avocats.

gammes de services offerts

orientation bibliographique :

Elle se fait au bureau d'accueil dans la salle principale, où se trouve en permanence un conservateur ou un BA. Dans la salle des publications officielles un conservateur traite les questions liées à ce fonds (dépôt des Nations Unies, des communautés européennes)

Le personnel a à sa disposition des outils internes

- liste des périodiques alphabétique accompagnée de leur localisation
- classeur de législation étrangère indiquant, par pays les principaux titres en jurisprudence et législation
- classeur des mises à jour, présentant les titres des différentes PFM ex Jupiter
- classeur de législation française

Par ailleurs un cahier répertoire recense toutes les questions réponses.

assistance aux usagers :

Des formations à la recherche sont organisées pour les groupes qui en font la demande. Ex : visite pour les africanistes. On leur fait une présentation générale accompagnée d'une approche plus pointue sur leur spécialité. La visite dure environ 3 h, à la présentation des outils documentaires s'adjoignent quelques travaux pratiques sur cédéroms. Ce sont les enseignants qui font la demande de visite.

Présentation des cédéroms

Le Cerdoc prépare des fiches pour chaque titre de cédérom. Ces fiches donneront plusieurs types de renseignements

- description du contenu
- comment mener l'interrogation
- comment afficher et imprimer les références

Dans la grande salle de lecture quelques cédéroms sont consultables, ils sont accompagnés d'une fiche plastifiée expliquant les manipulations de base.

Des dépliants sont mis à la disposition du public pour présenter le fonctionnement des principaux outils documentaires Ex : OPAC. Le public est jugé trop divers pour entreprendre des fiches de recherche thématiques qui ne seraient peut-être pas même lues.

outils de recherche électroniques :

- les cédéroms

90 cédéroms tant bibliographiques que de plein texte. Ils touchent aux droits français, étrangers (doctrine et / ou législation : anglaise, américaine, espagnole, italienne, autrichienne), droit communautaire, mais aussi économie et sciences politiques.

Les plus usités : le Doctrinal, Cour de Cassation, Conseil d'Etat, Dalloz, Gazette du Palais, Legal trax.

Les usagers peuvent obtenir une sortie papier des cédéroms. Chaque feuille est comptée 3 unités de photocopie.

- les BDD en ligne

Cujas est abonnée aux grands serveurs français et étrangers : Jurifrance, Lamy, Dialog, Eurobases, Internet. on peut consulter plus de 500 BDD en droit français, anglais, américain et communautaire.

Le Cerdoc ne paie que l'inscription permettant l'accès aux serveurs, la facturation se fait ensuite au nombre d'interrogation car le coût de l'interrogation est entièrement reporté sur l'utilisateur.

L'interrogation est payante ; elle est tarifée à la référence. Deux tarifications sont pratiquées, l'une pour les étudiants, l'autre plus élevée pour les privés.

- Internet

Un seul poste de consultation. L'utilisateur est assisté dans son interrogation. On lui propose de partir de sites comme celui de J Rabenou. Internet est intégré dans la recherche documentaire essentiellement pour retrouver de la jurisprudence étrangère, du droit communautaire et quelques textes législatifs français.

produits documentaires pré-définis :

Le Cerdoc est producteur de BDD puisqu'il participe à l'entreprise du Doctrinal qui dépouille 180 revues juridiques. Les revues sont réparties entre trois cabinets d'avocats et Cujas où quatre personnes dépouillent une trentaine de périodiques. Ce travail réclame une mise à jour tous les mois.

produits documentaires personnalisés :

Le Cerdoc constitue à la demande un dossier de documents répondant à une recherche documentaire juridique. Les bibliothécaires limitent leurs recherches aux références contenues sur les cédéroms, BDD en ligne et sites Internet usités au Cerdoc. A l'issue des recherches bibliographiques des photocopies des documents sont adressées au client. Résultat dans l'heure qui suit, au maximum le lendemain matin pour les demandes en fin de journée. Les documents recherchés sont envoyés par courrier, télécopie ou porteur.

Toute recherche implique un forfait initial de 50 F. Le montant varie ensuite en fonction de la longueur de traitement (jusqu'à 200 F). Cette tarification est calculée sur la base de 600 F de l'heure reconnue comme le prix horaire d'une documentaliste. A la tarification de la recherche s'ajoute celle des documents fournis. On facture 15 F la page de fax, 5 F la photocopie pour les professionnels, 3 F pour les administrations et 2 F pour les étudiants.

Le plus souvent ce type de dossier s'élève à 80 - 200 F.

modalités d'accès à l'offre :

Le Cerdoc est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, et le samedi de 10 h à 17 h.

La carte de la bibliothèque est gratuite pour les universitaires et étudiants, payante pour les professionnels et particuliers (75 F le trimestre, 250 F l'année).

DIFFICULTES, CONTRAINTES ...**frein aux services**

Le manque de formation des étudiants.

tarification

La tarification de certains services comme l'interrogation en ligne et la fourniture de dossiers documentaires implique la gestion des recettes par un régisseur qui reçoit les paiements en chèque ou en liquide. Les clients réguliers tels que certains cabinets d'avocats reçoivent toutes leurs factures en fin de mois.

Ce système est assez lourd à gérer car il faut assurer un suivi des réclamations. Seules une à deux factures ne sont pas réglées en fin d'année.

Les limites

Au sein de la bibliothèque le Cerdoc a un véritable travail de centre de documentation. Des limites ont clairement été posées pour ne pas dépasser les limites de la simple recherche bibliographique suivie de la fourniture des documents. Le conseil juridique est refusé. Par ailleurs les bibliothèques ne font pas de recherche dans le corps des documents, travail qui relève davantage du chercheur.

Le service arrive aujourd'hui à saturation, il manque de matériel.

Le marché des produits

les producteurs de cédéroms ont tendance à compliquer l'utilisation de leurs produits. Les cédéroms présentent trop de différences d'interrogation, on voudrait une meilleure harmonisation.

Dans le choix des produits il faudrait davantage de texte intégral présentant la jurisprudence des cours d'appel.

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS

IDENTIFICATION

nom : bibliothèque de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris

statut : bibliothèque privée

nature des collections : essentiellement des collections économiques et de gestion. Cependant la bibliothèque offre une salle entière de fonds juridiques utiles aux entreprises.

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers :

- le personnel de la CCIP
- les entreprises membres des chambres de commerce
- à peu près 1/3 de demandeurs d'emploi
- des étudiants d'école de commerce
- des avocats du quartier

fréquence de fréquentation :

la bibliothèque accueille environ 80 personnes par jour, mais toutes n'ont pas recours aux collections juridiques qui sont minoritaires.

mode de consultation :

Les collections juridiques sont en libre accès sur place

identification des besoins :

- entreprises à la recherche de textes réglementaires, de références en droit du travail, droit social, droit fiscal et européen Ex : une entreprise veut connaître le droit de la concurrence dans un pays où elle veut s'implanter.

- les cabinets d'avocats et de conseil envoient parfois leurs secrétaires à la recherche d'un documents ou d'une référence.

exigence des usagers :

Apparemment il y a peu de demandes spécifiques en droit.

attitudes face à la documentation et aux services :

Pour ce qui est des besoins juridiques, la bibliothèque ne peut les définir.

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

individualisation du service de recherche documentaire :

Quoique possédant les collections juridiques, la bibliothèques ne sert pas de pôle de renseignement. Elle n'est qu'un lieu de consultation car les besoins juridiques précis sont revoyés vers d'autres services payants qui relèvent des missions directes de la CCIP et qui n'ont pas de place dans le présent entretien (CIRE, interrogation Minitel)

moyens humains :

45 personnes dont 15 documentalistes

moyens matériels : pas de postés de consultation en salle

stratégie en place : la bibliothèque souhaiterait limiter ses services aux seules entreprises, mais on accepte tout lecteur majeur.

gammes de services offerts

orientation bibliographique : par minitel et messagerie téléphonique, les usagers peuvent savoir gratuitement si la bibliothèque possède ou non un document. On indique alors aux usagers les horaires de consultation en salle

outils de recherche électroniques :

Pas de BDD juridique

Les cédéroms sont tous économiques. Leur interrogation ainsi que celle d'Internet est réservée aux documentalistes dont la recherche est jugée plus rapide et plus efficace.

produits documentaires pré-définis :

Auparavant la bibliothèque constituait des dossiers parlementaires réunissant des textes relatifs à des projets de loi pouvant intéresser les entreprises, mais ce travail demandait beaucoup de temps et il a été abandonné.

produits documentaires personnalisés :

Ils ne relèvent pas de la bibliothèque.

modalités d'accès à l'offre :

le matin la bibliothèque est réservée pour les recherches de la CCIP, elle ouvre au public de 13 h à 18 h. L'entrée est de 30 F la journée ce qui a, entre autre, pour finalité de décourager une partie du public étudiant qui avait tendance à envahir les lieux. L'abonnement pour 6 mois est de 200 F.

PARIS V

IDENTIFICATION

nom : bibliothèque de l'université Paris V René Descartes.

statut : bibliothèque universitaire

nature des collections : collections juridiques de 20 000 volumes et 300 périodiques. La bibliothèque est dépositaire des publications de la Communauté européenne.

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers :

- étudiants en droit (du deug au doctorat) à 99 %
- enseignants de l'université
- quelques anciens étudiants travaillant chez des avocats ou des cabinet d'assurance.

fréquence de fréquentation :

difficile à évaluer

mode de consultation :

Sur place et prêt

identification des besoins :

les étudiants ont besoin de la bibliothèque dans le cadre de leurs TD. Ils recherchent surtout des manuels et ont peu recours aux périodiques jusqu'à la licence. Ils sont souvent à la recherche d'arrêts de jurisprudence. A partir de la licence ils consultent les périodiques, les publications à feuillets mobiles (PFM) et les jurisclasseurs.

- Ignorance des abréviations juridiques

- Tendance à venir au bureau de renseignements pour demander "ce qu'il y a sur ..." sans se reporter au catalogue dans un premier temps.
- A partir du 3eme cycle ils ont un plus grand besoin d'information d'actualité.
- De plus en plus les étudiants réclament un accès à Internet et certains arrivent avec des références précises indiquées par des professeurs

exigence des usagers :

Les étudiants attendent une assistance tout au long de la recherche. Les quelques professionnels qui viennent attendent qu'on leur apporte l'information clef en main.

attitudes face à la documentation et aux services :

Les étudiants ont très peu d'autonomie. Les 1er et 2eme cycle surtout ont besoin d'être guidés. Les étudiants en troisième cycle sont plus aguerris

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

individualisation du service de recherche documentaire : non différencié des autres services de la bibliothèque.

moyens humains : 2 conservateurs, 1 bibliothécaire, 4 magasiniers et 5 CES auxquels s'ajoutent quelques étudiants. Soit 12 à 15 personnes.

moyens matériels : le catalogue est encore sur fiches et microfiches. 5 postes cédéroms en réseau et un poste non voyant.

stratégie en place :

Début 1999 intégration d'un OPAC. Souhait de développer l'accès à Internet en proposant un livret d'utilisation.

gammes de services offerts

orientation bibliographique : pas de signalétique particulière. Un bureau de renseignement dans chaque salle.

quelques documents mis à disposition

- liste alphabétique des périodiques
- abréviations des principales références en matière juridique
- classement des livres par thème
- liste alphabétique des périodiques de la Communauté européenne
- classeur des nouvelles acquisitions du mois
- classeur des mémoires et thèses.

assistance aux usagers :

Une formation a été mise en place pour la première année de Deug. En deux séances les étudiants visitent la bibliothèque dont ils apprennent le fonctionnement, puis ils ont une séance de TP à partir de références juridiques.

Le personnel essaie de faire de la formation au coup par coup.

outils de recherche électroniques :

cd-roms

11 titres : Cour de Cassation, Conseil d'Etat, Lois et règlements, Lavis fiscal, Doctrinal, Justis selex, Euro loi, Recueil Dalloz, et autres non juridiques.

Un classeur regroupe les descriptifs de chaque cd-rom

Internet

n'existe qu'en consultation interne. Ce sont les bibliothécaires qui font les recherches pour les étudiants.

un accord avec europériodique donne un accès aux revues numérisées, mais on n'y trouve quasiment pas de revues juridiques françaises en texte intégral. Par ailleurs on peut consulter par Swetsnet des sommaires de périodiques, mais en droit il n'y a qu'une dizaine de périodiques juridiques

modalités d'accès à l'offre :

Lundi-vendredi 10 h-18 h, le mardi jusqu'à 20 h.

DIFFICULTES, CONTRAINTES ...

manque de formation des étudiants

Les séances de formation obligatoire interviennent trop tôt dans l'année alors que les étudiants n'ont aucune connaissance juridique. Ces formations devraient accompagner l'approfondissement des études. Si les visites ne sont pas intégrées au programme universitaire les étudiants n'en voient pas l'utilité. Quant aux enseignants, ils ne profitent pas de la disponibilité des bibliothécaires pour demander des visites adaptées à leurs conférences.

CONSEIL CONSTITUTIONNEL

IDENTIFICATION

nom : bibliothèque du Conseil Constitutionnel

statut : d'institution

nature des collections : collections essentiellement juridiques recouvrant les droits internes et externes (surtout les ouvrages relatifs aux constitutions), on privilégie le droit public interne. 10 500 titres auxquels s'ajoutent les périodiques.

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers : les membres du Conseil (au nombre de 9) ainsi que leurs collaborateurs soit à peu près 20 personnes. L'accès est libre pour tous les professeurs et thésards de droit constitutionnel français et étranger ce qui peut concerner une dizaine de thésard français par an et une centaine de professeurs d'université.

fréquence de fréquentation : la fréquentation du personnel du Conseil est quotidienne

mode de consultation : consultation sur place.

identification des besoins : les lecteurs du Conseil ne demandent jamais de recherche thématique précise car ils travaillent plutôt dans la confidentialité. Leur demande en information demeure donc assez large, ce sont eux qui affinent leur recherche ensuite. Les usagers sont à la recherche d'un rapport, d'un ouvrage, mais fort peu d'extraction d'articles. Quand ils se réfèrent à un périodique c'est pour en sortir une bibliographie complète sur un sujet juridique.

exigence des usagers : Ils s'attendent à trouver immédiatement à la bibliothèque les ouvrages concernant les travaux du Conseil. Il faut le plus possible anticiper leurs attentes, surtout dans les acquisitions. Les lecteurs attendent une grande rapidité de service, l'exhaustivité et la fiabilité des sources.

attitudes face à la documentation et aux services :

Les usagers se croient autonomes dans leurs recherches et il faut discrètement leur montrer qu'ils ont besoin d'aide pour trouver les documents bruts. Ils se créent des impasses documentaires en oubliant de consulter des sources, car la plupart ont des habitudes documentaires dont ils ne veulent pas sortir.

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

individualisation du service de recherche documentaire : bien individualisé au coeur du Conseil constitutionnel.

moyens humains : 2 personnes à plein temps et une à temps partiel. Le directeur est juriste de formation.

moyens matériels : Chaque membre a un poste dans son bureau disposant d'un intranet, mais en bibliothèque les postes ne sont que pour les bibliothécaires.

stratégie en place :

La bibliothèque incorpore les fonctions de centre de documentation. On veut développer les services de fourniture de document aux membres en développant l'intranet qui permettrait de leur faire circuler rapidement des documents électroniques.

gammes de services offerts

orientation bibliographique : Il n'existe pas d'outils bibliographiques maison car les bibliothécaires connaissent suffisamment le fonds.

assistance aux usagers :

Une visite globale de la bibliothèque est prévue pour les trois nouveaux membres qui arrivent ensemble. Chacun reçoit de la bibliothèque un carton documentaire qui réunit les principaux documents primaires utiles au Conseil

Des visites sont organisées pour les visiteurs étrangers.

Tous les jours la bibliothèque se charge de communiquer les comptes rendus analytiques officiels des assemblées qui sont téléchargés sur un sous répertoire du réseau interne.

outils de recherche électroniques :

cédéroms

Doctrinal, GP doc, JO Lois et décrets, Lamyline et Lamydisque, AJDA, Infocode soit 7 cédéroms.

BDD en ligne

Jurifrance, Westlaw pour l'accès aux données américaines. Il y a en fait très peu de consultation en ligne via Internet, mais on interroge plus facilement le minitel.

Internet

Seuls les documentalistes disposent de postes Internet pour des raisons de sécurité. Altavista discovery permet d'indexer l'ensemble du serveur du Conseil et le Web.

Internet est totalement intégré à la recherche surtout pour retrouver des textes et de la jurisprudence étrangère ex : droit suisse, moniteur belge. La cour d'Afrique du sud avait rendu un arrêt sur les homosexuels et on a pu le récupérer le lendemain. C'est donc très pratique pour récupérer de l'information juridique d'actualité à l'étranger. On consulte aussi beaucoup le centre de recherche de droit public de Montréal qui propose du texte intégral très utile en doctrine.

produits documentaires pré-définis :

Constitution de dossiers d'actualité à partir du fond de la bibliothèque. Avant les décisions du Conseil la bibliothèque assure une veille documentaire sur les aspect doctrinaux et constitutionnels, des dossiers sont constitués. Quand le Conseil prend une décision, dans l'heure qui suit la bibliothèque fournit aux journalistes un dossier de presse.

Chaque décision du Conseil donne lieu à la constitution d'un dossier regroupant les différentes versions de la décision, la saisine, les observations, les lois, articles de doctrine se rapportant à cette décision. Tous les documents ainsi rassemblés sont indexés par titre, auteur, sujet, mais aussi par notes. Cette indexation est présente sur le site Web.

Tous les vendredis les personnes du Conseil reçoivent une photocopie des sommaires des principaux périodiques, plus une liste des acquisitions.

modalités d'accès à l'offre : lundi au vendredi de 8 h 15 à 20 h

CONSEIL D'ETAT

IDENTIFICATION

nom : bibliothèque du Conseil d'Etat

statut : bibliothèque d'institution

nature des collections : essentiellement juridique. 80 000 volumes et 200 titres de périodiques vivants.

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers : l'ensemble des membres du Conseil d'Etat, soit 450 usagers potentiels mais 210 inscrits

fréquence de fréquentation : non renseigné

mode de consultation : sur place

identification des besoins : les requêtes les plus fréquentes sont

- les recherches de textes

- un état de la question sur un thème (textes, jurisprudence, doctrine)

exigence des usagers : pour eux le degré d'approfondissement compte moins que la rapidité, la pertinence et la fiabilité

attitudes face à la documentation et aux services : le degré d'autonomie est extrêmement variable. Dans l'ensemble ils reproduisent des pratiques inculquées et sont peu enclins à partir dans des démarches dont ils n'ont pas l'habitude.

Ex : les habitués du juris-classeur oublieront de consulter l'encyclopédie Dalloz. En fait chaque lecteur a un jour ou l'autre besoin d'aide. Même quand se sont des spécialistes dans un domaine du droit mais ils apprécient qu'on leur exécute la recherche documentaire pour gagner du temps et se consacrer exclusivement à la réflexion.

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

individualisation du service de recherche documentaire : la bibliothèque est rattachée au secrétariat général tandis que le centre de documentation relève du président du contentieux et du vice président.. Au sein du centre de documentation le service des travaux documentaires a la charge des recherches documentaires. La situation est assez complexe vue de l'extérieur car la recherche distingue trois niveaux

- retrouver un document sans en analyser le contenu
- réunir des documents en ayant une petite connaissance du contenu
- constituer un dossier impliquant une réelle connaissance juridique

Dans le 1er cas la bibliothèque assure la recherche, dans le 2eme cas le travail peut être fait pas elle ou par le service des travaux à qui ne sont réservées que les derniers types de recherche. Mais il faut faire attention, la bibliothèque sert de guichet unique pour toute recherche documentaire

moyens humains : 10 personnes assurent le service public

moyens matériels : 8 postes de consultation électronique, trois réservés aux cédéroms, un donnant accès à Passim le catalogue de la bibliothèque, deux pour Internet, deux dédiés à Ariane la base de données des jugements des juridictions administratives. A partir de décembre il y en aura 6 de plus.

stratégie en place : Dans une bibliothèque d'institution, la bibliothèque est moins au service d'une tâche que de ses lecteurs. C'est cet aspect qui prime. Dans l'avenir on aimerait constituer des bibliographies succinctes pour accompagner les fascicules de jurisprudence que produit le service des travaux documentaires.

On recherche un équilibre

- une plus grande autonomie ce qui implique la formation des usagers
- trouver un équilibre entre documentation papier et documentation électronique.

Privilégier la formation des usagers c'est aider à mieux utiliser les ressources de la bibliothèque, leur montrer l'avantage qu'il y a à comparer les sources entre elles pour en tirer le meilleur.

gammes de services offerts

orientation bibliographique :

Un point de renseignement à la banque de prêt oriente les recherches. Le personnel y dispose d'outils documentaires

- liste thème / cote et cote / thème
- manuel de ressources concernant la documentation électronique pour le personnel
- présentation de l'accès à la documentation électronique au CE à l'usage des lecteurs

- liste des grandes collections d'ouvrages juridiques par éditeur, à l'usage du personnel

Un livret de présentation de la bibliothèque très complet décrit le fonctionnement de la bibliothèque et ses ressources. Il a également le mérite de proposer sous forme de fiches différents moyens de se repérer dans les collections et de les utiliser.

- présentation générale

- salles de consultation et collections en libre accès : présentation des principaux outils de recherche disponibles

- explication des moyens d'accès aux documents (signalétique, OPAC, prêt)

- proposition de démarche initiale de recherche : où trouver des lois et décrets, des textes communautaires, divers types de jurisprudence. C'est l'occasion d'expliquer le principe de classement qui suit la Dewey améliorée en collaboration avec la BNF pour s'adapter aux particularités du droit national.

- présentation rapide des cédéroms et indication de sites Internet.

assistance aux usagers : assistance à la recherche documentaire et à la recherche informatisée. Relais pour les demandes destinées au Service des travaux documentaires.

Une rapide formation est proposée aux nouveaux arrivants du CE. Ils ont une première séance sur la recherche papier et une seconde sur la recherche électronique. Pour les autres il y a possibilité de s'inscrire par groupe de 6 pour suivre la formation à la recherche électronique.

outils de recherche électroniques :

Actuellement réflexion sur les avantages de l'on line et off line (consommation à la page / à l'abonnement). Pour les BDD en ligne le paiement à la visualisation tend à disparaître (Lexis est le cas même de la tarification à la visualisation). Ainsi Jurifrance vient de proposer ses services sur Internet.

Pour choisir ces outils on prend en compte des critères de fiabilité, praticabilité (possibilité d'accès dans les meilleures conditions au maximum de documentation), ergonomie.

Cédéroms

8 cédéroms décrits dans le livret du lecteur : Lamy Lois et Règlements, Infocodes, Euroloi, Lamy Cassation, Lamy fiscal, Petites Affiches, Recueil Dalloz, Doctrinal. Récupération des données sur disquette.

Les cédéroms de périodiques ne peuvent exclure l'abonnement papier, pour la recherche rétrospective ils présentent en revanche de gros avantages en facilitant les modes de recherche. On double volontiers la version papier et la version électronique.

BDD en ligne

Ariane BDD des jugements des juridictions administratives depuis 1978.

Abonnement Jurifrance. On dispose pour le moment de l'accès poste (hors Internet). La version Internet est moins pointue dans ses modes de recherche mais cela a peu d'importance au CE.

Internet

Une sélection de sites utiles est accessible depuis la page d'accueil. Le poste Internet est très consulté et le coût est de 1000 F par mois. La récupération des données se fait sur disquette.

produits documentaires pré-définis : Non, mis à part le livret.

Le livret du lecteur propose en deux feuillets quelques démarches de base pour retrouver un texte législatif ou réglementaire, de la jurisprudence, en utilisant la documentation papier et électronique. Cette présentation met en relief les limites chronologiques des documents, aspect que l'usager a tendance à oublier. Concis et bien fait car d'une grande clarté.

produits documentaires personnalisés :

On répond toujours à la demande d'un lecteur. Selon les habitudes du lecteur on oriente la recherche davantage vers la documentation papier, ou on inclut les documents électronique. La limite de ce travail est toujours l'analyse juridique qui n'appartient pas à la bibliothèque

modalités d'accès à l'offre : du lundi au vendredi de 9h à 18 h.

DIFFICULTES, CONTRAINTES ...

Pour le moment on conserve les éditions papiers car pour chaque numéro des revues de droit administratif on a une trentaine de lecteurs, l'orientation vers les seules versions électroniques serait trop coûteuse en équipement.

L'ouverture de Jurifrance sur Internet va encore influencer sur les choix des outils de recherche documentaire. En effet l'information sur cette BDD est toujours mise à jour, tandis que les éditeurs de cédéroms font tarder les mises à jour des cédéroms.

FONDATION NATIONALE DE SCIENCES POLITIQUES

IDENTIFICATION

nom : services de documentation de la Fondation nationale des sciences politiques

statut : bibliothèque privée

nature des collections : 600 000 volumes et 6 000 périodiques concernant les domaines des sciences politiques et économiques mais aussi du droit, de l'histoire et de la sociologie. Les collections juridiques représentent à peu près 10 % des fonds.

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers : 8 000 lecteurs dont la moitié sont des étudiants et des enseignants de l'IEP. Les autres sont des étudiants d'un niveau maîtrise, des chercheurs et quelques professionnels (journalistes, avocats, ONG)

fréquence de fréquentation : Il n'existe aucun outil d'évaluation, mais les enseignants fréquentent assez peu la bibliothèque.

mode de consultation : sur place avec possibilité de prêt.

identification des besoins : la plupart des demandes des étudiants en information juridique repose sur l'usage de manuels, seuls les étudiants extérieurs à l'IEP utilisent véritablement les périodiques et autres fonds. A l'IEP les besoins sont surtout fonction des exposés à préparer et les sujets collent souvent à l'actualité sauf en droit constitutionnel et en droit administratif. Les enseignants peuvent avoir une recherche beaucoup plus pointue.

attitudes face à la documentation et aux services :

- les étudiants. Tous ne savent pas se servir de l'OPAC et ils n'ont guère recours aux fichiers. En libre accès ils se débrouillent seuls, mais pour des exposés très pointus ils demandent à être guidés.

- les usagers extérieurs à l'IEP ont davantage besoin d'être guidés.

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

individualisation du service de recherche documentaire : les services documentaires intègrent la bibliothèque et le centre de documentation.

moyens humains : une centaine de personnes en tout dont 15 documentalistes (4 à mi temps et 3 à temps partiel).

moyens matériels : 5 postes cédéroms et Internet

stratégie en place : Dans le cadre de la réinformatisation il est prévu de redéfinir les priorités.

gammes de services offerts

orientation bibliographique : Il n'y a d'orientation qu'en salle des catalogues où est une documentaliste, et dans les salles de sciences politiques et économiques ; ailleurs le personnel n'est pas en mesure de donner des renseignements bibliographiques

assistance aux usagers : Elle est très limitée. En début d'année une visite de la bibliothèque est intégrée au cycle des études et un travail de recherche bibliographique noté est demandé aux étudiants. C'est l'occasion de leur apprendre à constituer et rédiger une bibliographie en se servant des possibilités des services de documentation.

En salle des catalogues on se contente de montrer comment utiliser les fichiers, catalogue et cédéroms, mais la documentaliste n'accompagne pas la recherche.

Quelques outils internes : liste alphabétique des périodiques, catalogue des nouveautés classées par thème tous les mois

outils de recherche électroniques :

cédéroms

5 cédéroms juridiques : les Petites Affiches, Legis pénal, Aux sources du droit, Juridique Lois et Règlements, Lexilaser Lois et Règlements.

Ces cédéroms sont accompagnés d'un petit livret donnant un descriptif et le mode d'interrogation. Quand la documentation de l'éditeur est trop complexe la bibliothèque fait un bref descriptif.

Internet

Internet est consultable sur 5 postes en bibliothèque mais il n'y a qu'en salle de sciences politiques qu'une formation est donnée à la demande et que des signets sont indiqués.

produits documentaires pré-définis :

- les bibliographies thématiques sont réalisées par le centre de documentation à partir des collections de la bibliothèque au rythme de 3 à 6 par an. Destinées en premier lieu aux enseignants et étudiants de l'IEP, elles sont aujourd'hui proposées sur le Web.

Ces bibliographies sont consacrées à de grands sujets d'actualité, parfois il s'agit de commandes de la part d'un enseignants (peu fréquent)

Ex : le cinquantenaire de la sécurité sociale en France

- On analyse 16 à 17 000 articles par an. Ces articles concernent de façon assez large le monde contemporain depuis 1945 ce qui inclut la vie politique, le droit français, communautaire et international. Ex : article sur la piraterie internationale relevant du droit arien.

Ex : à quoi servent les lois de finance de la sécurité sociale

Les périodiques dépouillés sont à 40 % en français et à 45 % en anglais

Ex : Yale law journal niveau de dépouillement 90 à 100 %, Semaine juridique édition générale (60 à 90 %) et quelques éditions spécialisées (30 à 60 %), Revue générale de droit internationale public (90 à 100 %)

Les 15 documentalistes de se partagent le travail.

Ce dépouillement donne lieu à plusieurs produits. D'abord les articles indexés sont incorporés dans la base de la bibliothèque. Par ailleurs les analyses d'articles sont réunies dans la base ESOP qui a une version minitel et une version cédérom. Les derniers dépouillements sont enfin proposés sur le site Web www.sciences.po.fr.

- les dossiers de presse recouvrent les mêmes champs d'intérêt que les périodiques analysés. Ils sont constitués à 80 % par la presse nationale française.

Ex : l'anniversaire de la Constitution de 1958.

Ces dossiers sont disponibles pour tout lecteur ayant une carte de la bibliothèque, ils sont très consultés par les usagers étrangers à la maison. Il faut demander les dossiers 24 h avant, ils sont consultables par 3 à la demi journée. Pour trouver un dossier répondant à ses besoins le lecteur s'adresse directement à la documentaliste

Ex : l'affaire et le procès du sang contaminé représente 6 dossiers de presse, le catalogue propose par ailleurs 34 documents dont 21 articles analysés.

Certains de ces dossiers sont microfichés et communiqués à la BNF dans le cadre des pôles associés.

produits documentaires personnalisés :

Pour les chercheurs des centres de recherche internes à la FNSP on constitue un dossier de sommaires de périodiques.

SENAT

IDENTIFICATION

nom : bibliothèque du Sénat

statut : bibliothèque parlementaire

nature des collections : encyclopédique, mais une large part y est accordée au droit représenté par les collections généralistes. Les fonds plus spécialisés sont dans les centres de communication des commissions. La bibliothèque à proprement parler compte 400 000 volumes et 1000 titres de périodiques.

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers : Il n'y a pas de fichier des inscriptions, mais on peut évaluer à 2000 le nombre d'usagers potentiels

- parlementaires en exercice ou à la retraite
- les fonctionnaires du Sénat
- les assistants des sénateurs, disposant d'une carte d'entrée au Sénat
- quelques hauts fonctionnaires
- les journalistes accrédités
- les chercheurs spécialisés sur le Luxembourg, la haute assemblée

fréquence de fréquentation : une quarantaine de lecteurs par jour

mode de consultation : consultation sur place, possibilité de prêt

identification des besoins : en documentation juridique recherche de textes de doctrine, de jurisprudence relatifs aux sujets les plus divers, selon les projets de loi à examiner ou les discours que les sénateurs doivent prononcer. Cela va du livre à la sélection d'articles.

Certains ont besoin d'être complètement accompagnés car ils ne savent pas quels outils la bibliothèque met à leur disposition et ils ne savent pas où trouver leur information.

exigence des usagers : rapidité. Pour les recherches les plus précises ils attendent qu'on leur apporte l'information et que le personnel assume la recherche

attitudes face à la documentation et aux services : Les juristes professionnels se débrouillent bien, même si dans l'ensemble ils répugnent à se servir des postes de consultation du catalogue.

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

moyens humains : 8 personnes dont 4 administrateurs du Sénat, 2 administrateurs adjoints et deux commis.

moyens matériels : 2 OPAC, 1 poste Internet et cédéroms

organisation au sein de l'établissement : la bibliothèque est un second recours dans le travail spécialisé, après les bibliothèques des commissions. Elle sert surtout pour son fonds généraliste. Les missions proprement documentaires sont en principe assurées par la division des études et recherches documentaires dont le personnel est appelé en constituant un dossier à émettre des conclusions.

stratégie en place : souhait d'acheter plus de cédéroms et d'intégrer davantage Internet.

gammes de services offerts

orientation bibliographique :

Il existe un bureau de renseignement mais en fait les usagers s'adressent au personnel de la salle sans distinction. l'OPAC intègre trois bases (monographies, articles de revues, périodiques)

Il existe un catalogue des rubriques de la bibliothèque permettant de comprendre le classement

assistance aux usagers :

Pas de visite de formation, les sénateurs reçoivent le règlement de la bibliothèque en trois pages.

Assistance ponctuelle en cas de difficulté.

outils de recherche électroniques :

cédéroms

Ils sont installés en réseau dans tous les bureaux, la bibliothèque n'est donc pas le lieu privilégié pour les consulter

Dalloz civil, Dalloz commerce, Dalloz procédure civile, Dalloz pénal, Doctrine, Esop, euroloi, Jurisprudence, Législation, Lettres de jurisprudence, Lois et décrets, notes de jurisprudence, petites affiches, politique et société, Recueil Dalloz et quelques cédéroms non juridiques.

BDD en ligne

Les abonnements se font au service informatique : Jurifrance, Presse Ed, Doctrinal

Internet

Pas vraiment sa place à la bibliothèque même si un poste y est connecté. Les signets qui apparaissent sur le Web du Sénat sont le fait de la sélection du service informatique et non de la bibliothèque.

produits documentaires pré-définis :

- un bulletin hebdomadaire des nouveautés et des articles de périodiques sélectionnés (environ 800) dont on tire un récapitulatif trimestriel. Le bulletin comprend deux parties, l'une consacrée aux ouvrages, l'autre aux articles. Le classement thématique (généralités politiques, relations internationales, droit et administration, affaires économiques et finances, affaires sociales, Europe, pays étrangers et droit comparé, lettres et sciences humaines) permet aux membres des commissions de retrouver immédiatement le sujet qui les concerne. Chaque document sélectionné est qualifié par un mot clef, ses références bibliographiques sont accompagnées de sa cote dans la bibliothèque.

- quand une affaire est en cours ou qu'un projet de loi se profile, le personnel commence une sélection de documents sur le sujet. Ces recherches sont archivées pour pouvoir resservir Ex : dossier du sang contaminé, amendement périsol.... Pour le PACS le personnel a essayé de devancer la demande

- une sélection de livres et de revues est présentées dans le hall en fonction de l'actualité Ex : Revue de droit sanitaire et social.

produits documentaires personnalisés :

Il n'y a pas de service organisé à proprement parler, mais le personnel répond aux demandes des sénateurs, même quand elles leur sont adressées par fax. Le dossier ou les articles sélectionnés sont photocopiés et archivés de manière à pouvoir resservir une autre fois. Sachant que la demande est souvent urgente le personnel essaie de répondre dans la demi heure qui suit Ex : vérifier un article de code pour une séance publique. On s'efforce de gérer l'urgence en établissant des priorités. Le délai maximum pour une recherche est de 3 jours.

DAUPHINE

IDENTIFICATION

nom : bibliothèque de l'université Paris IX Dauphine

statut : bibliothèque universitaire

nature des collections : collection en sciences économiques, gestion, domaines pour lesquels Dauphine est CADIST. Quelques fonds en droit des affaires et mathématiques.

En tout environ 100 000 volumes et 1 800 titres vivants de périodiques.

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers : en priorité les étudiants de l'université (8000) dont 1/3 sont en 3eme cycle, puis les enseignants. S'y ajoutent près de 2000 lecteurs venant d'autres université et écoles de commerce. Les professionnels ne représentent pas plus de 100 lecteurs.

mode de consultation : sur place et en prêt. La salle d'étude est accessible à tous, mais la bibliothèque de recherche n'est ouverte qu'à partir du DEA

identification des besoins : Documentation quasi exhaustive sur la production française en économie et gestion. Besoins universitaires traditionnels, c'est à dire des manuels jusqu'au 3eme cycle où les besoins se précisent et s'affinent. Avant les étudiants reçoivent beaucoup de polycopés des enseignants. Pourtant en science éco dès le premier cycle les étudiants doivent faire des recherches sur les secteurs d'activité, il faut leur apprendre à utiliser les outils documentaires.

exigence des usagers : Beaucoup aimeraient avoir l'information clef en main.

attitudes faces à la documentation et aux services :

- les étudiants confondent souvent les supports d'information.
- le degré d'autonomie varie beaucoup d'un lecteur à l'autre.

- les lecteurs extérieurs à l'université sont facilement désorientés, ils ont besoin de beaucoup plus de présence

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

individualisation du service de recherche documentaire : moyen, plutôt diffus dans l'ensemble de la bibliothèque même si il y a un bureau d'information

moyens humains : 36 personnes dont 12 à 14 conservateurs et bibliothécaires

moyens matériels :

- salle d'étude 3 minitels pour le catalogue, 4 postes en réseau, un poste où sont implantés 3 cédéroms
- salle informatique 12 postes en réseau avec Internet qui fonctionne avec un login
- salle de recherche 2 poste en libre accès, 6 postes en réseau avec Internet, un poste Datastream.

stratégie en place : Dauphine est CADIST mais non bibliothèque interuniversitaire, c'est pourquoi la direction aimerait réguler le flux des lecteurs extérieurs, pour cette raison l'accès est payant pour l'extérieur. Pour son public interne la bibliothèque consacre une part importante de ses efforts à la formation en accord avec les enseignants.

gammes de services offerts

orientation bibliographique : Deux bureaux de renseignement en salle d'étude et en salle de recherche

assistance aux usagers :

Pour le moment il n'y a pas d'assistance technique dans l'utilisation des cédéroms, BDD en ligne et Internet. En revanche la bibliothèque fait un gros effort sur la formation des usagers.

- visite des 1er cycle, en 3/4 heure présentation générale de la bibliothèque
- visites pour les 3e cycle d'1h 1/2, avec présentation plus poussée de la bibliothèque et TD adapté aux recherches des étudiants selon leur spécialisation. La bibliothèque contacte les professeurs de DEA et DESS, les écoles doctorales pour proposer ces formations aux outils documentaires. Les enseignants sont libres d'en parler à leurs élèves qui s'inscrivent s'ils le souhaitent.

Ex le 22 octobre 5 élèves de droit des affaires ont suivi une formation

- organisation de présentation de certaines BDD et sources d'information.

Ex : deux séances possibles sur le thème "comment trouver des informations financières et boursières : présentation de la base DATASTREAM." ou encore "comment trouver des données statistiques".

- certaines visites se font à la demande d'enseignants dans le cadre de leurs cours
- séance de formation pour les enseignants de l'université. 8 en 1997. Ces formations ont été mises en place à la demande des enseignants qui ont conscience de l'intérêt de la bibliothèque pour leurs recherches.

- participation de la bibliothèque à une UV de technologie de l'information et communication en 1er et 2eme cycle. Cette UV donne lieu à un petit mémoire d'étude de recherche documentaire : sur un sujet d'économie et de gestion, l'étudiant mène une recherche bibliographique en utilisant les imprimés mais aussi les sources électroniques, il décrit sa démarche, explique ses difficultés, critique les instruments de travail.

outils de recherche électroniques :

Pour l'accès aux documents électroniques, deux voies sont possibles. Les cédéroms accessibles gratuitement dans les autres universités le sont aussi ici, mais l'impression est de 1 F la page. Pour des cédéroms coûteux et rares, il faut payer une redevance informatique d'une centaine de francs qui donne accès à tous les services informatiques de l'université, à Internet, aux BDD en ligne et aux téléchargements de tous ces documents électroniques.

cédéroms

30 titres dont 5 payants. En salle informatique un classeur en donne un descriptif et le fonctionnement. Dans le hall on peut prendre une feuille de présentation générale des titres de la bibliothèque.

BDD en ligne

deux Datastream sur les flux boursier, les finances des entreprises, et Mathscinet bibliographie en sciences mathématiques.

Internet

N'est accessible qu'en salle de recherche après avoir payé la redevance. Aucune sélection de signets n'a encore été prévue.

produits documentaires pré-définis :

Quelques sommaires de revues non dépouillées sont proposés en salle.

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE

IDENTIFICATION

nom : Bibliothèque nationale de France, département droit - économie - politique (D 2), haut-de-jardin, salle D.

statut : bibliothèque nationale

nature des collections : collections juridiques encyclopédiques de 11 000 volumes (pour le moment, à terme on envisage plus de 18 000 volumes) en libre accès, et 250 périodiques français et étrangers. Les collections du niveau de référence sont centrées sur le droit français en s'ouvrant sur les droit influencé par le système juridique français dans une vision comparatiste. On retrouve toutes les principales sources du droit tant en textes législatifs et réglementaires qu'en textes jurisprudentiels. Le droit public est le plus représenté, vient ensuite le droit civil et commercial.

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers : il n'existe pas d'étude portant sur le public des salles de droit, on peut cependant cerner les usagers à partir d'une étude du public de la BNF. 52 % des usagers de la BNF sont des étudiants dont 35 % étudient en droit et en AES. Parmi les usagers croisés pendant la période du stage d'étude de l'ENSSIB, on remarquait des particuliers (retraités, chercheurs d'emploi), des enseignants et quelques professionnels.

fréquence de fréquentation : la salle de lecture peut accueillir environ 300 lecteurs, elle est toujours remplie au moins au trois quart, quand elle n'est pas saturée, ce qui arrive fréquemment surtout le week-end.

mode de consultation : consultation uniquement sur place. Des lecteurs téléphonent pour savoir si un document précis est présent ou s'ils sont susceptibles de trouver de a documentation sur un thème donné : le ticket journalier coûtant 20 F, ils ne veulent pas venir en salle pour ne rien trouver.

identification des besoins :

- les étudiants viennent consulter des manuels, périodiques et publications à feuillets mobiles. Beaucoup arrivent avec leurs propres documents et s'installent pour travailler. Ceux en troisième cycle ont des demandes plus spécifiques car ils rassemblent les documents concernant leur sujet de mémoire ou de thèse.

- les particuliers souhaitent trouver l'information précise qui les renseignera sur une procédure où ils sont impliqués : impôt sur le revenu, pension alimentaire, assurance...

exigence des usagers : étant à la BNF les lecteurs s'attendent à trouver sur place une réponse à toutes leurs questions. Ils veulent qu'on leur garantisse un accès aux documents, mais aussi aux postes multimédia.

attitudes face à la documentation et aux services : la plupart des lecteurs manquent d'autonomie, ils consultent rarement d'eux-même le catalogue informatisé et se sentent plus rassurés si le personnel le fait pour eux. Les particuliers ne connaissent pratiquement pas la documentation juridique, mis à part l'existence des codes. Selon le thème de leur recherche ils demandent quelles sources consulter et ont besoin d'aide pour déchiffrer les notes et abréviations. Parfois ils demandent qu'on leur explique le texte.

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

individualisation du service de recherche documentaire : en salle D le bureau de renseignement bibliographique n'est pas distinct du bureau d'accueil.

moyens humains : environ cinq personnes en service public

moyens matériels : le nombre de postes évolue régulièrement depuis l'ouverture du rez-de-jardin et la mise en place du Système Informatique. A mon passage en novembre on comptait 12 postes de consultation Internet et cédéroms, en plus des OPAC.

organisation au sein de l'établissement : les services documentaires sont partagés. En effet le Service de Recherche Bibliographique, correspondant à l'ancienne salle des catalogues de Richelieu, assure une première orientation des recherches grâce à ses collections de bibliographies, catalogue de bibliothèques, encyclopédies et dictionnaires. En salle le bureau d'information répond aux questions sur les collections en libre accès.

stratégie en place : les collections sont encore en cours de constitution, les cédéroms ne sont pas tous installés et les acquéreurs ont établi des listes de titres à acheter. La régulation du service en rez-de-jardin permettra de trouver un rythme pour les deux niveaux sans privilégier l'un par rapport à l'autre.

gammes de services offerts

orientation bibliographique : elle se fait au bureau d'information où le personnel dispose de nombreux outils

- un grand plan indiquant l'implantation des collections en salle
- catalogues d'éditeurs
- lexique juridique
- listes des périodiques alphabétique et par discipline pour l'ensemble du haut-de-jardin et pour le D2.
- listes des cotes Dewey/mots clefs et mots clefs/cotes

assistance aux usagers : il n'existe pas de formation spécifique à la recherche documentaire juridique. La BNF organise cependant des visites de l'ensemble du site afin de présenter les collections (3 fois/semaine, durée 1h30). Depuis janvier 1997 une initiation à l'utilisation du catalogue est proposée (4 fois/semaine, durée 1h30, une dizaine de personnes). Elle permet de maîtriser les critères de recherche grâce à des exercices sur postes. Depuis janvier 1998 des formations semblables sont proposées pour l'initiation à Internet. Ces formations ont rencontré un excellent accueil de la part du public, mais elles manquent de publicité pour le moment.

En salle D l'assistance aux usagers se résume aux renseignements bibliographiques et à l'aide technique pour consulter les postes multimédia.

outils de recherche électroniques : lors de notre visite l'aménagement informatique était en cours et la mise en réseau des cédéroms perturbait l'offre réelle. Sur 12 postes les lecteurs avaient accès au catalogue, à Internet et aux cédéroms, deux autres postes multimédia donnaient accès à Gallica.

- Les cédéroms sont en réseau sur l'ensemble de la bibliothèque. En droit il y en avait une dizaine d'installée, à terme les acquéreurs prévoient environ 53 titres. Le service de formation des lecteurs souhaite mettre au point avec les acquéreurs des plaquettes descriptives de chaque titre.
- Internet autrefois consultable sur rendez-vous est désormais libre, ce qui n'est pas sans poser des problèmes de partage du temps de consultation entre usagers. Des signets en droit sont proposés. les acquéreurs ont sélectionné moins de dix sites Web de référence qui eux même renvoient vers d'autres adresses.

La récupération des données se fait par tirage papier. Un projet prévoit à court terme le téléchargement sur disquette, cependant pour éviter une contamination des postes par des virus, le téléchargement sera effectué dans une salle informatique : le lecteur devra payer d'avance 50 F avec une carte à puce, ce qui lui donnera droit à une disquette vierge sur laquelle sera déchargé une quantité limitée de données. La disquette ne pourra servir qu'une fois.

produits documentaires pré-définis : des bibliographies thématiques sont proposées en fonction des colloques et conférences qui ont lieu à la BNF. Sans toucher proprement le droit, certaines traitent de sciences sociales et politiques empruntées de notions juridiques.

produits documentaires personnalisés : le D2 n'en propose pas, cependant le Service de Recherche bibliographique peut répondre par courrier à certaines demandes simples.

modalités d'accès à l'offre : le niveau référence de la BNF est ouvert du mardi au samedi de 10 h à 20 h et le dimanche de 12 h à 19 h.

CRIDON DE PARIS

IDENTIFICATION

nom : Centre de Recherches, d'Information et de Documentation Notariales

statut : Centre de documentation privé

nature des collections : uniquement juridiques, elles concernent le droit commercial, fiscal, civil. Les collections n'ont fait l'objet d'aucun inventaire, apparemment il y aurait environ 70 titres de périodiques et des monographies en moindre nombre. Peut-être un fonds de 5 000 volumes.

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers : les notaires membres des 20 chambres départementales cotisant au Cridon de Paris, soit 1740 usagers potentiels

fréquence de fréquentation : environ 30 000 interventions en 1995

mode de consultation : le centre n'est pas ouvert au public. Les usagers prennent contact par courrier, télécopie, messagerie vocale.

identification des besoins : Dans 80 % des cas les notaires font une demande de consultation personnalisée dont la nature varie extrêmement en fonction des questions juridiques d'actualité : "mon client est dans telle situation, peut-il faire ceci ou cela..."

Ex : Pour une souscription d'assurance dommage ouvrage pour des travaux d'installation dans un immeuble ancien, faut-il un permis de construire, de démolir, une autorisation de travaux ...?

exigence des usagers : la pertinence

attitudes face à la documentation et aux services : relation client / fournisseur ce qui implique une obligation de résultat et une réelle exigence de résultats de la part du client

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

moyens humains : 1 seule documentaliste et 40 consultants surtout des professeurs d'université.

moyens matériels : Equipement en document électronique :

- 6 cédéroms (dont Gazette du Palais, Doctrinal, Petites Affiches, Dalloz affaires...)
- abonnement en ligne à Juridial et Lexis
- Internet
- BDD interne, recherche en plein texte sur les consultations du Cridon

stratégie en place : Plus qu'un centre de documentation, le Cridon est une sorte de SVP du notariat

A l'origine le Cridon de Paris est né en 1964 du sentiment que l'inflation législative nécessitait d'aider les notaires à suivre l'actualité juridique au plus près sans se noyer dans la masse d'informations. Un centre de documentation s'est ainsi constitué, il a été le créateur de la BDD SIDONY passée ensuite à la Caisse des dépôts et consignations. Le Cridon a fait un gros effort pour sélectionner les données, mais constatant qu'une BDD aussi perfectionnée soit-elle ne fait pas tout, il a décidé de se réorienter vers la consultation juridique et la documentation n'est dès lors plus qu'un outil.

On s'est rendu compte que les demandes des notaires reflétaient par leurs préoccupations la situation juridique et économique française. La plupart du temps le même type de question apparaît pendant deux ans puis change sans que l'on puisse rien prévoir, cela demande donc de la part du Cridon de garder une structure souple et l'adoption d'outils documentaires permettant une réorientation rapide face à une demande fluctuante.

gammes de services offerts

produits prédéfinis :

- Les réponses données aux notaires sur des cas sont anonymisées et donnent lieu à l'édition d'un cédérom, les "4 000 solutions du Cridon de Paris"
- Le bulletin du Cridon envoyé gratuitement aux notaires inscrits, indique les derniers cas traités et propose leur consultation gratuite aux notaires. Puis suit une présentation d'un point d'actualité. Ex : droit de préemption urbain, les exemptions de l'article L. 211-4. Enfin une revue de presse sélectionne et analyse les articles intéressants en droit civil, droit commercial, droit fiscal et droit de l'immobilier.
- Cridon presse, est une revue de presse bimensuelle, payante (1085 F / an), elle concerne le monde des affaires

produits documentaires personnalisés : Tous les produits documentaires sont personnalisés. Ils sont de deux types :

- répondre à une question précise venant d'un notaire. Pour chaque dossier les faits sont rappelés puis le cas est traité en incluant les références juridiques sur lesquelles le consultant s'appuie avant de donner ses conclusions. Tout dossier est facturé forfaitairement (603 F) quel que soit le temps passé.

- recherche documentaire et constitution d'un dossier rassemblant sur un thème donné la bibliographie, les textes, la jurisprudence et la doctrine, à la demande d'un notaire et plus souvent d'une chambre ou du conseil supérieur. Ce produit est plus standardisé. En général il est gratuit

Ex : le contrat d'union civile et sociale

modalités d'accès à l'offre : chaque notaire relevant du Cridon de Paris a une carte avec un numéro personnel par laquelle il peut laisser un message sur la messagerie vocale. Le traitement de dossier varie de 48 h pour une demande bibliographique simple à 15 jours pour une question personnalisée

BIBLIOTHEQUE DE L'ORDRE DES AVOCATS

IDENTIFICATION

nom : bibliothèque de l'ordre des avocats

statut : bibliothèque privée

nature des collections : droit et histoire du droit comprenant un fonds ancien de 5 000 volumes, un fonds vivant de 10 à 15 000 volumes et près de 200 périodiques. L'ensemble du droit est représenté, développement du droit médical, droit de l'informatique et de la propriété intellectuelle, droit de l'environnement.

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers : uniquement les avocats du Barreau de Paris et d'ailleurs

fréquence de fréquentation : environ 300 personnes par jour

mode de consultation : libre accès, services à distance, parfois appels téléphoniques pour savoir si un document est là.

identification des besoins : Besoin de sources juridiques, de jurisprudence et doctrine dans tous les domaines.

exigence des usagers : Plus sensibles à la pertinence qu'à l'exhaustivité. La rapidité compte surtout dans le cadre des services à distance.

Les avocats sont toujours pressés, aussi quand s'élève un problème dans la recherche documentaire, ils ne veulent pas perdre de temps

attitudes face à la documentation et aux services : très demandeurs d'une assistance par le personnel de la bibliothèque. Ils regardent peu les documents à leur disposition décrivant l'usage de la bibliothèque. Seuls 30 % prêtent attention aux dépliants explicatifs. Les avocats font peu de recherche, ils considèrent la bibliothèque comme un prestataire de services, même si la plupart arrivent à peu près à se débrouiller seuls. En cas de difficulté ils attendent qu'on leur démêle Ex : existe-t-il une convention permettant à un avocat d'Afrique du Sud de plaider en France ?

Certains ont encore du mal à comprendre le classement documentaire des éditions juridiques (certains volumes du jurisclasseur sont plus ardues que d'autres, F. Lefebvre fiscal dur d'approche pour un non fiscaliste). Ils rencontrent aussi des problèmes aussi face aux abréviations qui ne sont pas normalisées, aux titres de revues très proches les uns des autres

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

individualisation du service de recherche documentaire : fortement individualisé du fait de l'existence du Cédia et du service de télécopie

moyens humains : 21 personnes dont 8 affectées spécialement à la recherche documentaire.

moyens matériels : 3 bornes d'OPAC, 5 postes de cédéroms.

stratégie en place : Moderniser l'établissement pour en faire un véritable centre de documentation et ne plus se contenter d'une accumulation quantitative de documents.

gammes de services offerts

orientation bibliographique :

2 personnes sont affectées à l'accueil. Les outils internes utilisés sont :

- la liste des nouveautés
- la liste des conventions collectives avec leur numéro de classement.
- le catalogue des revues classées alphabétiquement et par thème, accompagné de leur emplacement et d'un plan de la salle

assistance aux usagers : assistance technique aux cédéroms pour leur manipulation

outils de recherche électroniques :

- cédéroms : cessions de consultation payantes par tranche de 5 minutes à partir de janvier. Ce choix s'explique par le fait que les cédéroms sont coûteux et que la bibliothèque souhaite en acheter d'autres. Les cédéroms sont accompagnés d'un classeur élaboré par la bibliothèque expliquant le contenu et le maniement des titres. Il y a 7 cédéroms actuellement : Lexilaser, CE, euroloi, Dalloz, Petites affiches, Conventions collectives, Doctrinal

- BDD en ligne

Lexis, Jurifrance, Jurisdata, interrogeables seulement par l'intermédiaire du personnel du Cédia

produits documentaires personnalisés :

- le Cédia

7 juristes de formation se consacrent aux recherches documentaires que leur demandent les avocats

Ex : recherche d'un arrêt sur BDD

Ex : recherche précise à la fois de doctrine et jurisprudence dans des revues et des BDD

Ces recherches peuvent demander 3 à 4 heures de traitement. Le tarif est forfaitaire

On compte 60 à 70 demandes par jour. Une demande engendre en moyenne 5 références

Ce type de demande implique de dialoguer avec l'avocat, de relire avec lui sa démarche et ses conclusions. La recherche documentaire induit un traitement intellectuel de la question qu'il faut expliciter

- télex

les usagers font par fax une demande de références précises. Les photocopies des documents demandés sont envoyés par fax. Il en coûte 15 F la page et 30 F en cas d'extrême urgence. Le problème c'est que bien des fois les références indiquées par les usagers sont erronées et qu'il faut les retrouver.

modalités d'accès à l'offre : 9h - 18 h du lundi au jeudi ; 9 h - 17 h le vendredi

PARIS I

IDENTIFICATION

nom : bibliothèque de l'université de Paris I

statut : bibliothèque universitaire

nature des collections : fonds juridique de 1er cycle essentiellement, incluant 33 000 livres en libre accès, 5 000 en magasins, environ 450 périodiques

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers : Ce sont les étudiants de Paris I, soit 2 241 en 1er cycle, 1945 en 2nd cycle, 622 en 3eme cycle et 53 enseignants

fréquence de fréquentation : le tourniquet des statistiques comptabilise toutes les entrées, tous départements confondus. On ne peut donc évaluer la fréquentation en droit.

mode de consultation : libre accès et emprunt

identification des besoins : Les besoins sont liés directement aux TD. Ceux de droit civil les amènent à consulter les périodiques mais ils manquent totalement de bases bibliographiques. Les étudiants ignorent des abréviations car les enseignants ne commentent pas les bibliographies qu'ils donnent

attitudes faces à la documentation et aux services : Attente d'un service dû

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

moyens humains : 4 personnes dont 3 à temps plein. Y ajouter 4 magasiniers et 7 moniteurs

moyens matériels : 10 OPAC sur l'ensemble de la bibliothèque, 2 postes cédéroms plus un à l'annexe de R. Cassin, 1 poste Internet

stratégie en place : Projet d'une salle de formation

gammes de services offerts

orientation bibliographique : il n'y a pas de bureau de renseignement spécifique au droit, mais un bureau pour l'ensemble de la bibliothèque. La demande y est importante : environ 75 % des demandes émanent des juristes

assistance aux usagers :

Pas de guide du lecteur

Des tuteurs répondent aux questions sur l'OPAC, ils aident à retrouver des ouvrages en rayon. Ils ont un bureau à eux mais n'hésitent pas à se promener à la rencontre des lecteurs.

Au bureau des renseignements on assure l'aide aux cédéroms et à Internet mais le bureau est saturé de demandes

outils de recherche électroniques :

Cédéroms

5 cédéroms à R. Cassin : Juridique Lois et Règlements et Cassation, Doctrinal, Dalloz, Petites affiches

3 cédéroms à Tolbiac : Lois et Règlements, Cassation, Euroloi

Les impressions papier sont au même prix que les photocopies et se font avec la même carte

Internet

Les usagers doivent s'inscrire par cessions de 45 mn. Ils n'ont droit qu'à deux cessions dans la semaine et non consécutives. ils peuvent avoir une impression papier ou un téléchargement sur disquette. Des signets de droit ont été présélectionnés par la BU. Il n'y a aucun mode d'emploi Internet.

DIFFICULTES, CONTRAINTES ...

La réforme du deug n'a pas été appliquée partout, même si elle l'est à Paris I, les UV de méthodologie n'ont pas intégré la bibliothèque. On pourrait en une visite d'1 h 30 présenter sur place le JCP, la Gazette du Palais, le Recueil Dalloz. Les étudiants apprennent à comprendre ainsi la structure d'un arrêt, d'un recueil, comment chercher dans des tables, enfin apprendre à utiliser l'OPAC
Cette année les étudiants sont amenés à faire une bibliographie à partir d'un sujet de dissertation

PARIS X / NANTERRE

IDENTIFICATION

nom : bibliothèque de l'université Paris X Nanterre

statut : bibliothèque universitaire

nature des collections : collections juridiques dont environ 450 périodiques et plus de 57 100 volumes (droit et sciences politiques confondus) dont environ 29 000 volumes en libre accès. Du fait de la présence des bideugs on oriente les collections vers les droits externes qui représentent 5 à 10 % des acquisitions

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers : la BU accueille principalement les étudiants du campus, soit environ 7 700 étudiants en droit et sciences politiques. L'université de droit compte plus de 180 enseignants mais peu fréquentent la bibliothèque.

Environ 5 % des lecteurs sont des professionnels de l'extérieur, avocats ou magistrats du tribunal de Nanterre.

fréquence de fréquentation : Pas de statistiques pour la fréquentation de la seule bibliothèque de droit. Les statistiques pour 1997-1998 concernent l'ensemble de la bibliothèque. Ainsi en novembre 1997 plus de 5000 entrées, en janvier 1998 plus de 4000. Les salles de droit sont facilement saturées. Parmi les étudiants de Nanterre, ceux en droit sont les plus présents dans la bibliothèque.

mode de consultation : libre accès, emprunt, accès contrôlé pour certains ouvrages

identification des besoins :

- la plus grosse demande en premier cycle ce sont les manuels et les codes. Les étudiants sont cependant appelés à consulter aussi des PFM et des périodiques.

- les professionnels viennent ponctuellement pour trouver un texte qu'ils n'ont pas sous la main

exigence des usagers : accéder rapidement à l'information

attitudes face à la documentation et aux services : Les étudiants de première année sont totalement dépendants. En deuxième année de deug ils commencent à gagner en autonomie. Au départ ils ne comprennent même pas le système de cotation et ne savent pas retrouver dans les rayonnages un livre indiqué dans le catalogue.

Certains étudiants ne savent même pas ce qu'est une cote

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

moyens humains : 12 personnes dont 2 conservateurs, 2 BA spécialisés, 3 moniteurs étudiants

moyens matériels : 3 OPAC, 3 postes cédéroms, 1 poste Internet. Tous sont saturés par la demande.

stratégie en place : faire porter l'effort sur la formation pour enseigner au moins les abréviations et l'utilisation des outils de base. Cet enseignement utile pour les étudiants ferait aussi gagner du temps au personnel de la BU actuellement trop sollicité pour des renseignements de base. Le problème c'est que la formation nécessite beaucoup de temps, des locaux adaptés pour accueillir les utilisateurs et disposer du matériel.

gammes de services offerts

orientation bibliographique :

- point renseignement bien individualisé
- plan de la salle des périodiques accompagné de la liste de ces périodiques. A chaque titre correspond un numéro servant de repère sur la carte
- plaquette de présentation de la bibliothèque de droit
- une monitrice étudiante affectée aux jurisclasseurs (en libre accès contrôlé) aide les étudiants dans leurs recherches

assistance aux usagers :

Il n'y a pas de visite thématique de la bibliothèque car aucun enseignant, pas même en 3eme cycle n'en demande. La formation en première année de deug n'est pas très concluante, elle arrive trop tôt et elle est trop courte . Elle ne permet pas aux étudiants de maîtriser les possibilités essentielles de la BU. La BU propose donc des formations pour les volontaires à partir de fin octobre, au moment où commencent les TD. Les étudiants sont contactés par affichage. Deux séances sont proposées par semaine, l'une sur les outils traditionnels, l'autre sur les cédéroms juridiques. Ces séances accueillent 30 à 35 personnes.

La formation commence par une visite rapide de la salle puis dans une petite salle de formation M. Le vive présente un diaporama qu'il a élaboré. Il présente ainsi les collections, la classification utilisée dans la BU, indique les premières procédures à suivre dans une recherche juridique. Pour sortir du cadre purement théorique, un exemple, choisi en fonction de l'actualité, permet de montrer les outils dans lesquels chercher et les

informations que l'on peut y trouver. Ex : droit de la nationalité, la responsabilité civile et pénale des journalistes suite à l'affaire de la biographie d'Alain Delon. Seuls les outils de base sont présentés : codes, Recueil Dalloz, juriscenseurs ... Malheureusement pas de TD possible. Dans les autres disciplines enseignées à Nanterre des UV de méthodologies se sont développées (MTU, maîtrise des techniques universitaires)

- formation à Internet mais non orientée vers l'Internet juridique

- initiation à l'OPAC au coup par coup

- pour aider le lecteur à consulter l'édition la plus à jour un double système de cotation a été mis en place en libre accès. Ainsi selon la couleur de l'étiquette on peut savoir automatiquement si l'ouvrage a un, deux ou trois ans d'âge (actuellement 5eme colori pour 1999)

outils de recherche électroniques :

cd-roms

8 cd-roms dont le contenu est assez large.

La personne du point renseignement apporte l'assistance technique. Une carte à puce permet de faire des impressions papier.

Internet

Un seul poste de consultation en salle de droit, en libre accès depuis juin seulement. Pas de sélection de signets. On peut faire des sorties papier mais aussi télécharger sur disquette

BDD en ligne

Jurifrance sur l'Européenne de données. Le personnel de la bibliothèque l'interroge pour les étudiants. Pour une recherche très simple et rapide on ne fait pas payer car il n'existe pas de règlement de la tarification forfaitaire. Pour le moment on se contente de répercuter le coût direct d'interrogation à partir des barèmes. Ce sont surtout les 3eme cycle qui y ont recours, mais beaucoup moins que par le passé du fait de la présence des cd-roms gratuits. Environ une 20aine d'interrogations par an.

DIFFICULTES, CONTRAINTES ...

Les enseignants en droit se sentent très peu concernés par le travail de la bibliothèque. Sur une centaine de professeurs contactés à peine 10 % ont adressé une bibliographie.

Les étudiants ont besoin qu'on leur rabache les choses, la formation à la recherche documentaire devrait accompagner les études tout au long de leur déroulement. La réussite des études en droit est largement conditionnée par la maîtrise progressive de la documentation juridique. Comment un étudiant pourra-t-il prétendre à aller au de-là de la licence ou de la maîtrise s'il ne sait pas retrouver un article dans un mélange, s'il ne sait pas ce qu'est l'AJDA ?

CENTRE DE DOCUMENTATION FRANCIS LEFEBVRE

IDENTIFICATION

nom : centre de documentation Francis Lefebvre

statut : centre de documentation privé

nature des collections : environ 5 000 ouvrages juridiques. La bibliothèque centrale compte 1321 titres et 90 abonnements de périodiques.

ANALYSE DE LA DEMANDE

identification des usagers : Les 230 avocats du cabinet

fréquence de fréquentation : mode de consultation : libre accès, emprunt, accès contrôlé pour certains ouvrages. La bibliothèque centrale est très fréquentée, jusque vers 20 h 30.

identification des besoins : les avocats recherchent de la documentation très pointues en droit des affaires et droit fiscal. Il leur faut les sources mais aussi leurs commentaires et la jurisprudence qui y est associée.

exigence des usagers : pertinence et rapidité. Sur un sujet parfois très spécialisé ils s'attendent à trouver toutes la documentation regroupées pour eux afin de n'avoir plus qu'à la dépouiller et l'exploiter.

attitudes face à la documentation et aux services : les avocats ne veulent pas perdre de temps dans leurs recherches, mais ils ont une assez bonne autonomie face aux outils qui leur sont proposés.

ANALYSE DE L'OFFRE

vision générale

individualisation du service de recherche documentaire : les services de documentation fonctionnent à plusieurs niveaux. Une bibliothèque principale rassemble les collections juridiques généralistes, tandis que 5 bibliothèques de département installées près des services, sont consacrées aux spécialités : contrat, concurrence, consommation, droit du travail, droit international, TVA. Les tâches de documentation relèvent du service des sociétés.

moyens humains : 2 bibliothécaires et une dizaine de documentalistes

moyens matériels : 2 postes de lecture cédéroms. Tous les postes de bureaux donnent accès à Internet et à la BDD interne du cabinet.

stratégie en place : la documentation est financée par le cabinet pour concourir aux meilleurs résultats, néanmoins les besoins particuliers des services leurs sont facturés, qu'il s'agisse de l'achat de titres très pointus ou de l'interrogation de Jurifrance.

gammes de services offerts

orientation bibliographique : un classeur présente le classement de la bibliothèque accompagné d'un plan pour localiser les collections selon les grands domaines du droit.

assistance aux usagers : toutes les revues sont dépouillées afin d'en faciliter l'exploitation aux avocats. Ainsi tous les arrêts concernant les sociétés sont-ils relevés et inventoriés.

outils de recherche électroniques :

cédéroms : ils ne sont accessibles que de la bibliothèque centrale, sur 2 postes, et l'on compte 12 titres

BDD en ligne : Infogreffe et Jurifrance. Leur interrogation est facturée aux usagers

En bibliothèque on trouve un descriptif des cédéroms et des BDD en ligne.

Internet : son accès est possible depuis les bureaux.

produits documentaires personnalisés :

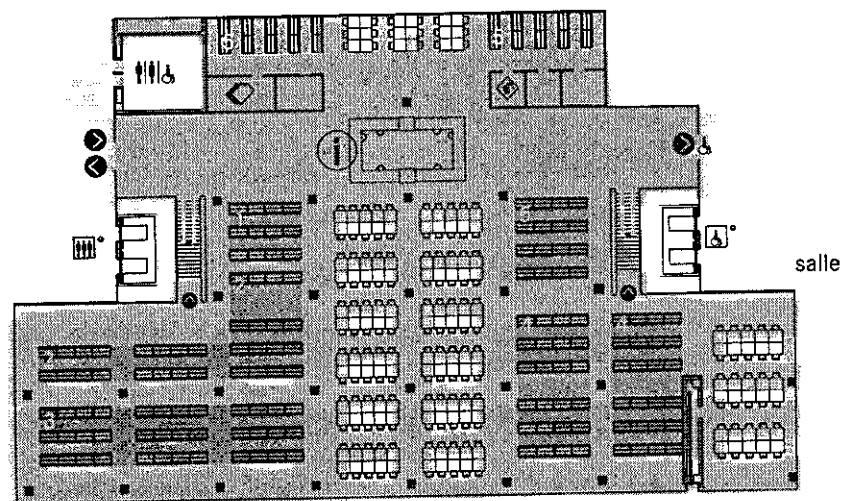
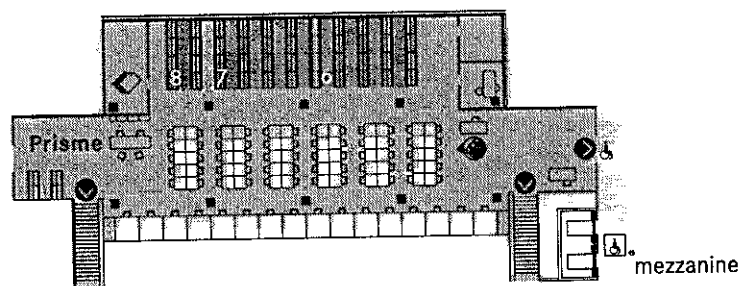
En prévision des besoins des avocats les documentalistes tiennent à jour des dossiers dont les références sont entrées sur une BDD interne regroupant les fiches juridiques. Chaque dossier papier réunit de la jurisprudence, des articles de doctrine, des arrêts, des réponses ministérielles, des notes des avocats du cabinet. Sur chaque nouvelle loi relative aux sociétés un dossier documentaire est constitué (genèse du projet de loi, débat parlementaire, texte de loi, commentaires). Beaucoup de dossiers sont réalisés sur profil en fonction des affaires du moment.



La BDD interne permet de visualiser depuis tous eles postes les documents scannés. On y retrouve toute la jurisprudence sur les sociétés, les notes de l'association nationale des sociétés par actions, des notes d'arrêts, des notes prises par des avocats.

Une fois par mois une réunion de discipline permet aux consultants de poser toutes leurs questions en cours. A cette occasion les documentalistes distribuent de la documentation pour étayer leur réflexion.

Des revues de sommaires sont adressées à chaque service.

Plan de la salle D, droit - économie - politique, de la B.N.F.



-  information
-  microformes
-  photocopies
-  assistance technique

mezzanine

- 6 060 à 069
Publications officielles
- 7 080 à 089
PRISME, Pôle de Ressources
et d'Information
Sur le Monde de l'Entreprise
- 8 Périodiques PRISME

salle

- 1 007 à 049
Généralités
- 2 330 à 659
Économie
- 3 320 à 355
Science politique
- 4 340 à 365
Droit
- 5 Périodiques

Fiche de recherche documentaire.
Guide du lecteur de la bibliothèque du Conseil d'Etat.

Recherche de jurisprudence

Jurisprudence générale

▣ *Depuis 1791*

- *Recueil Sirey* (1791-1965), *Recueil Dalloz* (1845-1965), puis *Recueil Dalloz-Sirey* (depuis 1965) : salle des quotidiens
- Cédérom *Recueil Dalloz* : 1990-1997.

▣ *Depuis 1881*

- *Gazette du Palais*. Tables semestrielles et annuelles communes avec le *Recueil Dalloz* ; les vingt dernières années sont en libre accès en salle des Quotidiens.

▣ *Depuis 1941*

- *La Semaine juridique* : édition générale : en libre accès en salle des Quotidiens.

Juridiction administrative

▣ *Depuis 1821*

- *Recueil des décisions du Conseil d'État statuant au contentieux*, etc., dit *Recueil Lebon* : salle des Colonnes depuis 1821 ; 40 autres collections dans le Conseil d'Etat
- *Ariane*
- Chroniques de jurisprudence dans les grandes revues de droit administratif : *AJDA*, *RFDA*, *RDP* : en libre accès en salle des Colonnes [342] et des Périodiques
- Cédérom *Infocodes*

Juridiction judiciaire : Cour de cassation

- *Bulletins des arrêts de la Cour de cassation*, en libre accès en salle des Quotidiens : *Chambre criminelle*, depuis 1941 ; *Chambre civile*, depuis 1947
- Cédéroms *Lamy Cassation* (depuis 1986), *Infocodes* : sélections.

Conseil constitutionnel

- *Recueil des décisions du Conseil constitutionnel* : en salle des Colonnes

Jurisprudence communautaire

▣ *Depuis 1954*

- *Recueil de jurisprudence des Communautés européennes* : en libre accès en salle des Colonnes)
- Cédérom *Euroloi*.

Guide du lecteur de la bibliothèque de droit, Université Paris X Nanterre

CEDEROM

Les cédéroms comportent un nombre considérable d'informations sous la forme de références bibliographiques ou de texte intégral. Voyez aussi le dépliant sur les cédéroms.

Cédéroms juridiques actuellement disponibles dans la salle de droit :

- **Doctrinal** : références d'articles de doctrine tirés des plus grandes revues juridiques françaises depuis 1993. Recherche par sujets, auteurs, etc.
- **Lexilaser Lois et règlements** : équivalent du Journal officiel en texte intégral depuis 1980 et les différents bulletins officiels depuis des dates diverses. Nombreux critères de recherche.
- **Lexilaser Cassation** : tous les arrêts de la Cour de Cassation en texte intégral depuis 1984. Liens « hypertexte » avec les articles et lois cités dans les arrêts. Nombreux critères de recherche.
- **Lexilaser Conseil d'Etat** : arrêts du Conseil d'Etat en texte intégral depuis 1980 et des cours administratives d'appel depuis 1989. Liens « hypertexte ». Nombreux critères de recherche.
- **Thucydide** : références des traités et de la jurisprudence en droit européen et en droit international.

Recueil Dalloz

D'autres cédéroms peuvent vous intéresser (FRANCIS, MYRIADE, GENERALIS...). Ils sont disponibles dans la salle des cédéroms attenante à la salle des catalogues ainsi que dans la salle des périodiques.

Exop

LA FORMATION DES UTILISATEURS

Chaque année, principalement d'octobre à décembre, la B.U. propose à tous les lecteurs, notamment débutants, les formations suivantes :

- initiation générale aux principaux outils traditionnels et informatisés : fichiers, cotes, localisations, catalogues informatisés, catalogues collectifs, SIBIL, cédéroms, etc.
- initiation à la documentation juridique : les principales revues, les Juris-classeurs, les cédéroms juridiques, etc.

L'information relative à ces séances de travail est généralement affichée à l'entrée de la bibliothèque et de la salle de droit. Inscrivez-vous, vous ne le regretterez pas !

LES BANQUES DE DONNÉES

Elles complètent les recherches sur les Juris-classeurs et les cédéroms notamment si votre sujet de recherche est complexe et si vous voulez de la documentation récente. Prenez rendez-vous avec le responsable du secteur droit qui manœuvrera cette recherche pour vous en fonction de vos indications. Attention ! C'est l'un des rares services payants de cet établissement. Adressez-vous au bureau des renseignements.

**BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE
PARIS X NANTERRE**
 BP 183
 2, allée de l'université
 92000 NANTERRE CEDEX
 Tél. +33 1 47 97 72 01
 Site Internet
<http://www.paris10.fr/biblio1.htm>

**SECTEUR DROIT
SCIENCES POLITIQUES**
BU PARIS X NANTERRE

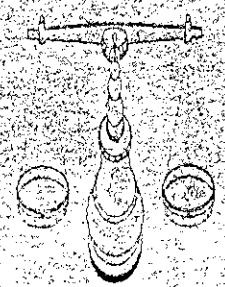
D
R
O
I
N
F
O

R
E
N
S
E
I
G
N
E
M
E
N
T
S

O
R
I
E
N
T
E
R
E
T
E
R
M
E
N
T

I
N
F
O
R
M
E
R
E
T
E
R
M
E
N
T

T
R
O
U
V
E
R



Février 1998

X 0014

SALLE DE DROIT

La salle de droit comporte 3 parties :

- Livrés (en libre-accès)
- Usuels et périodiques reliés (en libre-accès)
- Documents avec mises à jour, accès semi-direct

On y trouve également un bureau des renseignements n'hésitez pas à vous adresser au bibliothécaire de service pour vous aider dans vos recherches documentaires.

CLASSEMENT DES OUVRAGES

- G Généralités
- H Histoire du droit
- J Droit public
- Ja Science politique
- K Droit privé
- Kj Droit international

Chacune de ces catégories est elle-même subdivisée à l'aide de chiffres et de lettres. Par exemple, le droit civil est représenté par Ka1 (1^{ère} subdivision du droit privé). Cet ensemble de lettres et de chiffres est suivi des 3 premières lettres du nom de l'auteur. L'ensemble est appelé « cote ». Exemple : Ka1-MAL (pour le manuel de droit civil de Malaurie). Sur les rayonnages, les livres sont classés dans l'ordre croissant des cotes. La cote figure sur une étiquette apposée sur la partie inférieure du dos de l'ouvrage. Il est impératif de remettre les ouvrages à leur place exacte après utilisation (pensez aux autres lecteurs).

Cote →

COMMENT TROUVER DES LIVRES

Les livres de la salle de droit sont réservés à la consultation sur place. Vous trouverez, en général, d'autres exemplaires des mêmes ouvrages dans la salle de prêt. Certains livres sont uniquement « en magasin » (c'est-à-dire dans la tour à laquelle vous n'avez pas accès) ; adressez-vous au bureau de communication des ouvrages en magasin. Vous pouvez chercher des livres en allant directement aux rayonnages comportant la cote correspondant à la subdivision du droit qui vous intéresse. Toutefois, il est préférable de commencer votre recherche en utilisant les outils adéquats : les livres en question ne sont pas forcément où vous croyez. Ils peuvent aussi être déjà en consultation.

- Livres publiés avant 1989
 - par auteur : fichier auteurs (salle des catalogues)
 - par sujet : fichier matières (salle de droit)
- Livres publiés après 1989
 - minitel de la salle de droit ou de n'importe quelle salle : voyez le guide d'utilisation

SIBIL/PANCA TALOGUE : adressez-vous au bibliothécaire de la salle de droit. SIBIL et PANCA TALOGUE sont des réseaux qui vous donneront également des informations sur des ouvrages d'autres bibliothèques. Ces réseaux sont aussi accessibles chez vous, par le 3615 SF et le 3615 PANCA.



LES DOCUMENTS AVEC MISE À JOUR

Ces documents (Juris-classeurs, dictionnaires permanents, etc.) peuvent vous rendre les plus grands services. N'hésitez pas à les consulter. Ils vous offrent des synthèses sur l'état actuel du droit, généralement accompagnées de références bibliographiques précieuses. Ils couvrent toutes les branches du droit.

Ces documents sont destinés à la consultation sur place uniquement dans toute la bibliothèque.

PERIODIQUES

Les principales revues juridiques se trouvent en libre-accès dans la salle de droit, à l'exception de l'année en cours, qui se trouve au service des périodiques. Ces revues sont reliées. Elles doivent être manipulées avec le plus grand soin et rangées à leur place exacte après utilisation (pensez aux autres lecteurs).

De nombreuses autres revues ne se trouvent pas dans la salle de droit mais au service des périodiques pour l'année en cours et l'année antérieure et en magasin pour les autres années. Pour chercher des périodiques par leur titre, vous pouvez utiliser plusieurs outils : reportez-vous au dépliant consacré aux périodiques.

Ces revues sont parfois un peu complexes (pagination multiples, tables, index, etc.). N'hésitez pas à vous adresser au bibliothécaire de la salle de droit.

Si vous cherchez des articles sur un sujet déterminé, ce qui est un autre type de recherche, pensez aussi aux Juris-classeurs et aux cédrooms, qui comportent un nombre considérable de références d'articles sur tous les sujets. Si vous êtes chercheur ou enseignant, pensez aussi aux banques de données.

Guide d'initiation au Web, B.N.F.

Glossaire

@

«arobas» ou «a commercial».
Se dit «at» (chez), et sépare le nom d'utilisateur du nom de la machine dans une adresse de courrier électronique.

Domaine

Dans une URL, suffixe accolé au nom de la machine permettant d'identifier grossièrement l'appartenance géographique ou thématique de celle-ci (ex : .fr = France ; .edu = éducation).

FTP

Protocole de transfert de fichiers.
Il n'est pas disponible à la Bibliothèque nationale de France.

Gopher

Protocole donnant accès à des fichiers interconnectés. Tombe en désuétude, mais donne encore accès à des documents utiles.

HTML

Langage de description des pages accessibles sur le Web.

HTTP

Protocole qui donne accès aux pages du Web.

Hypertexte

Mode de circulation entre documents.
Un «lien hypertextuel» est la porte d'accès vers un autre document, ou une autre section du document que vous consultez. Tout élément graphique (texte, image, partie d'une image...) peut servir de lien hypertextuel. Lorsque vous placez le curseur sur un lien, il se transforme en une petite main. Cliquez, et vous serez connecté au document.

Messagerie électronique

Internet permet d'expédier et de recevoir des messages. Cette fonction n'est pas proposée par la Bibliothèque nationale de France. Ne pas confondre les adresses du courrier électronique (**nom@machine**) et celles des documents en ligne.

Moteurs de recherche

Recherchent et indexent les ressources disponibles sur Internet. On les interroge par mot clé en respectant une syntaxe qui est propre à chacun d'eux.
Chacune de ces bases de données a également un contenu spécifique.

Navigateur, ou browser

Logiciels de consultation des pages Web ou Gopher. On leur associe généralement un logiciel Tènet.

Page d'accueil, ou homepage

Un site Web est constitué par une arborescence ou un réseau de pages.
En principe, l'une d'entre elles, la page d'accueil, joue un rôle à la fois de page de couverture et de table des matières : elle sert de vitrine au service et en indique le contenu.

Protocole

Ensemble de règles permettant l'échange d'informations entre ordinateurs.

Répertoires thématiques

Sélections de sites, spécialisées ou non, et souvent organisées de façon méthodique.

Serveur

Ordinateur distant, fournisseur d'information.

Tènet

Nom d'un protocole qui donne accès à un «terminal virtuel» d'une machine distante. Tout comme le propriétaire de cette machine, pour pouvoir l'utiliser, vous devez connaître un nom d'utilisateur déclaré (login), un mot de passe (password), et les commandes propres au logiciel qui vous est accessible.

Usenet

Protocole qui permet d'accéder à des groupes de discussions.
Il n'est pas accessible depuis la Bibliothèque nationale de France.

Séances d'initiation à la recherche d'information sur Internet

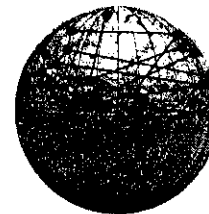
La Bibliothèque nationale de France propose à tout lecteur muni d'un titre d'accès des séances d'initiation en petits groupes. Elles s'adressent aux débutants qui souhaitent découvrir ce nouvel outil.

Le contenu de ces sessions porte sur les thèmes suivants : ce qu'est Internet ; types d'information que l'on peut y trouver ; comment utiliser un logiciel de navigation ; ce qu'est un site Web, un lien, une adresse ; comment et grâce à quels moteurs de recherche ou quels outils rechercher une information.
Au cours de la présentation les lecteurs ont la possibilité de manipuler clavier et outils de navigation.

durée 1 h 30

horaires mardi, jeudi, samedi à 11 h
mercredi, vendredi 15 h

Inscription obligatoire
sur place à l'accueil Est.



haut-de-jardin
salles de lecture
A à J

les fiches de la Bibliothèque nationale de France

www.bnf.fr.
WWW.

la navigation
sur le Web
aide-mémoire

Qu'est-ce qu'Internet?

Internet est un « réseau de réseaux » informatique

Il réunit de la même façon les ordinateurs de deux bureaux et ceux des deux bouts du monde. Il permet de récupérer sur sa propre machine les ressources rendues accessibles par les propriétaires d'autres machines, gratuitement ou non. Il est important de se souvenir que personne ne le dirige ni ne le contrôle : aussi y trouve-t-on le meilleur comme le pire. De même n'est-on jamais sûr qu'une ressource dont on a l'adresse soit toujours accessible : le site peut avoir disparu, ou le serveur qui le propose peut être indisponible.

Quels types de documentation trouve-t-on sur Internet ?

On y trouve tous les types d'objets numériques : textes, images fixes et animées, sons, logiciels. Internet est le royaume de l'auto-édition. La fiabilité des informations est extrêmement variable.

- Les auteurs des documents disponibles sont très divers.
- les institutions : leur production est généralement validée, ce qui peut leur donner une plus grande fiabilité
- les entreprises : il s'agit de documents commerciaux, de publicité...
- les personnes physiques, les associations... L'accès aux documents n'est pas toujours gratuit

Le Web ou World Wide Web

est la partie la plus dynamique d'Internet. Sa popularité vient à la fois des mises en page attrayantes que permet le langage qui le sous-tend (le HTML), de son aspect multimédia, et de la facilité de circulation qu'il offre : des liens hypertextuels permettent, d'un simple clic, d'accéder à un nouveau fichier ou de se déplacer dans un document.

Comment utiliser Internet ?

Pour consulter les documents du Web, on utilise un logiciel spécifique : le navigateur.

Dans les salles de la Bibliothèque nationale de France, une version simplifiée a été installée

Description des fonctions



Pour entrer l'adresse (URL)



Pour retourner à la page précédente (pour revenir à un site déjà visité, utilisez le menu déroulant à droite de la zone de l'adresse).



Pour consulter la page suivante.



Pour interrompre un chargement en cours.



Pour charger à nouveau le document affiché à l'écran.



Pour revenir à la page d'accueil de la Bibliothèque nationale de France.

Des adresses électroniques...

• URL

On appelle *adresse* ou URL (*Uniform Resource Locator*) d'un document électronique l'ensemble des informations nécessaires pour identifier le protocole de transmission qui lui correspond, la machine sur laquelle il est conservé, et son emplacement sur le disque dur de cette machine.

Toutes les adresses obéissent à une même organisation :

protocole://machine.domaine/répertoire 1/.../fichier

exemples :
http://www.bnf.fr/web-bnf/connaître/index.htm
telnet://opale02.bnf.fr/

Tous les protocoles ne correspondent pas au même type d'interface.

Sachez aussi qu'à une adresse en lettres correspond toujours une adresse numérique, qui en est l'exact synonyme. On trouve donc parfois des adresses de cette forme :

http://194.242.176.10/frames2.htm

À la Bibliothèque nationale de France,

la consultation d'Internet est gratuite pour toute personne munie d'un titre d'accès. Un poste est disponible dans chacune des salles du haut-de-jardin, ainsi que dans les mezzanines des salles D et J. Les impressions, le téléchargement de fichiers, la messagerie et Usenet ne sont pas offerts.

La Bibliothèque nationale de France décline toute responsabilité quant aux conséquences des transactions éventuellement effectuées à partir de ses postes.

Durée de chaque session : 45 minutes.

Quelques conseils pour faire une recherche sur le Web

- **Vous avez l'adresse (URL)**
Saisissez-la dans la zone de l'adresse du navigateur, en respectant la ponctuation et les majuscules. Faites « Entrée ».
- **Vous faites une recherche sur un thème large**
 - Utilisez les répertoires thématiques généralistes (notre répertoire de sites classés, *Hubb*, *Yahoo!*, etc.)
 - Utilisez un guide thématique spécialisé, par exemple ceux qui sont recensés par *The Argus Clearinghouse*.
- **Vous faites une recherche plus fine...**
Utilisez les moteurs de recherche : *AltaVista*, *Infoseek*, *HotBot*...

Pour aller plus loin

- **en ligne**
CRÉPUQ: GIRI - Guide d'initiation à la recherche sur Internet. Juin 1997
<http://www.bibl.ulaval.ca/vitrine/giri>
Jean-Pierre Lardy: Recherche d'information sur l'Internet
<http://www.urfist.univ.lyon1.fr>
Gilles Maire: Un nouveau guide d'Internet
<http://www.ungl.com>
- **dans les salles**
Recherche d'informations dans Internet: outils et méthodes. JEAN-PIERRE LARDY
Paris: ADBS éd., 1996.
Département Droit, économie, politique - Salle D
Généralités: 008.6 LARDY r
Service de recherche bibliographique - Salle I
025.04 LARDY

Tarifs des services documentaires du Cédia.
TARIFS (au 1er Octobre 1997) (PARIS)

PRODUITS	PRIX HT	PRIX TTC
ARRET INEDIT JURIS-DATA (*)	91,25 F	110,05 F
ABSTRACT D'ARRET JURIS DATA (*)	41,46 F	50,00 F
RECHERCHE D'ARRET : - sur LEXIS ou JURIDIAL (*)	177,47 F	214,00 F
RECHERCHE QUANTIFIEE (**) - IPP, Indemnités, Prestations compensatoires ...	505,80 F	610,00 F
RECHERCHE INFORMATIQUE APPROFONDIE (**)	845,77 F	1.020,00 F
RECHERCHE COMPLETE	1.442,79 F	1.740,00 F
DOC EXPRESS - 10 documents (sous 1h à 48h) - Recherche infructueuse	333,48 F 158,80 F	420,00 F 200,00 F
KIOSQUE ACTUALITE : - Dossier de base : Juris-Data - option 1 (+ 5 revues) - option 2 (+ Lexis)	2.280,26 F 422,88 F 845,77 F	2.750,00 F 510,00 F 1.020,00 F
DOSSIER BIMESTRIEL	456,05 F	550,00 F
DOSSIER « <i>Aspects du consentement en droit francais</i> »	1.202,32 F	1.450,00 F
(*) Envoi par télécopie (par page)	12,44 F	15,00 F
(**) Supplément Urgence	331,67 F	400,00 F