

Ecole nationale supérieure des sciences de
l'information et des bibliothèques

Hélène Eléouet

**Améliorer la fonction de référence à
la Bibliothèque Proudhon : mise en
œuvre et perspectives**

SCD de l'Université de Franche-Comté

Section droit, économie, politique et gestion

Projet Professionnel Personnel de bibliothécaire :
gestion de projet

2001

Sous la direction de Monsieur Christian Ducharme, professeur associé à
l'Essib, tuteur pédagogique.

Conseiller professionnel

Anny Maximin, Conservateur général,
responsable du Département de la recherche
documentaire de la Bibliothèque Cujas (Paris)

Correspondant d'établissement

Monique Guichon, Conservateur,
responsable de la Bibliothèque Proudhon
(Besançon)

Remerciements

Dans cet avant-propos, je voudrais remercier les trois personnes qui ont suivi ce dossier :

Madame Monique Guichon, responsable de la bibliothèque Proudhon, qui m'a proposé de réaliser ce projet et m'a permis ainsi de mieux connaître le site, son public et l'équipe qui l'anime.

Madame Anny Maximin, responsable du département de recherche documentaire de la bibliothèque Cujas, qui a bien voulu assurer le suivi professionnel de ce dossier. Je la remercie tout particulièrement pour sa disponibilité et ses précieux conseils.

Monsieur Christian Ducharme, qui s'est chargé du suivi pédagogique.

Par ailleurs, j'adresse également mes remerciements à l'équipe de la bibliothèque Proudhon, pour son accueil chaleureux et sa participation active à l'enquête réalisée dans le cadre de ce PPP. Je tiens aussi à remercier les personnes du bureau d'accueil de la bibliothèque Cujas et l'équipe du CERDOC pour leur aide, leurs conseils et leur dynamisme.

Introduction

En 1997, le Service commun de la documentation de l'Université de Franche-Comté se dote d'un nouveau bâtiment de 3200 m², situé sur le campus de la Bouloie de Besançon, à proximité de l'UFR Sciences juridiques, économiques, politiques et de gestion (UFR SJPEG). Deux objectifs principaux sont ainsi réalisés : rassembler en un même lieu toutes les collections universitaires relatives à ces disciplines et offrir au public concerné un ensemble de services dans un espace de consultation et de recherche approprié.

Depuis quatre ans, la bibliothèque Proudhon s'efforce de remplir les missions qui lui sont dévolues, en particulier l'amélioration de l'offre documentaire et des services proposés aux usagers. La mise en espace du Centre de documentation européenne (1997), le développement des formations des usagers (depuis 1998), la mise à disposition de bases de données documentaires spécialisées représentent les trois volets prioritaires de cette action menée dans le cadre du réseau documentaire (SCD/BM).

Cependant, pour permettre aux publics de la bibliothèque d'exploiter au mieux ces ressources documentaires, il s'avère désormais nécessaire de proposer un service de référence clairement identifié.

A l'initiative de la responsable de la bibliothèque Proudhon, ce présent dossier porte donc sur la mise en place de ce nouveau service.

Toutefois, la gestion d'un tel projet implique de trouver une adéquation entre un concept de service de référence qui s'inscrit dans un cadre bien précis, et une situation locale toujours singulière. Dans ce cas, comment concevoir un tel service ? Comment améliorer une fonction de référence déjà existante ? Dans quelles mesures, cette réalisation apportera-t-elle une valeur ajoutée aux services rendus auprès des usagers ?

Dans un premier temps, il sera opportun de présenter le contexte et les enjeux universitaires locaux.

Dans un deuxième temps, il conviendra de mettre en relation la notion de concept de service de référence, défini par le cadre professionnel, et l'analyse de pratiques existantes à la bibliothèque.

Puis, dans un troisième temps, il s'agira de dégager les attentes, les implications et les impacts relatifs à la réalisation de ce projet, tant sur le plan de l'organisation interne, que sur les changements apportés au public.

En dernier lieu, un calendrier de mise en place progressive, assorti de propositions d'évaluation, sera établi (court terme et moyen terme).

1. Contexte et enjeux du projet

1.1. L'UFR SJPEG de l'Université de Franche-Comté

L'Université de Franche-Comté accueille environ 21000 étudiants, ce qui représente près de 17 % de la population bisontine. Près de 13 % d'entre eux sont inscrits à l'UFR Sciences juridiques, économiques, politiques et de gestion. En 2000, l'UFR comptait 1444 étudiants en 1^{er} cycle, 943 en 2^{ème} cycle et 198 en 3^{ème} cycle. Cette répartition souligne l'importance des effectifs dans les deux premiers cycles, et permet déjà de dégager une vision d'ensemble des attentes documentaires des étudiants concernés. Les enseignements sont dispensés par 88 enseignants-chercheurs et 120 vacataires pour la plupart professeurs associés (PAST).

Néanmoins, la recherche occupe une place remarquable ; six centres et laboratoires de recherche dépendent de l'UFR : Centre d'études de droit public ; Pilotage des contrats de l'industrie et des affaires ; Centre de recherches sur la protection juridique de la personne ; Centre de recherche sur les stratégies économiques ; Centre universitaire de recherche et d'étude en gestion ; Laboratoire interdisciplinaire bisontin de recherches économiques.

Par ailleurs, l'UFR Sciences juridiques, économiques, politiques et de gestion est implantée sur le campus de la Bouloie, à proximité de l'UFR Sciences et techniques, de l'UFR Sciences et techniques des activités physiques et sportives, des services du CROUS, des logements universitaires. En fait, 8000 étudiants environ fréquentent ce campus. De plus, cet espace universitaire s'élargit avec le voisinage d'une école supérieure de mécanique et de microtechniques (ENSMM), de l'Observatoire des sciences de l'univers-CNRS, et d'un IUT.

1.2. Présentation de la bibliothèque Proudhon

1.2.1. Les locaux

Le bâtiment s'ouvre sur un grand hall prolongé par la salle de lecture qui abrite les collections en libre accès. Ce hall regroupe la banque de prêt, le Centre de documentation européenne (CDE), les postes informatiques de consultation (OPAC, cédéroms, Internet), le

bureau du Peb/renseignements, une salle vidéothèque, 3 salles de travail en groupe, une salle de culture générale et un espace consacré aux expositions.

Tous les périodiques en libre accès sont disposés au 1^{er} étage en mezzanine. Cet étage comporte aussi un espace recherche, une salle de formation et deux bureaux réservés aux doctorants. Au total, la bibliothèque offre 340 places assises.

Les bureaux du personnel sont installés au 2^{ème} étage. Le sous-sol est aménagé pour le magasin et les locaux techniques.

1.2.2. Les personnels

La bibliothèque compte 12 postes d'Etat (1 conservateur ; 2 bibliothécaires ; 1 BAS ; 2 inspecteurs de magasinage, dont un pourvu par une contractuelle ; 2 magasiniers en chef ; 3 magasiniers spécialisés ; 1 administratif). En outre, cet effectif est renforcé par 1/2 poste UFR et 4 moniteurs étudiants.

A la rentrée 2001, un des postes de bibliothécaire sera remplacé par un poste de conservateur, suite à un double mouvement de mutation interne.

1.2.3. Les publics

Pour l'année 2000, la bibliothèque recensait 2652 inscrits¹ dont 1265 étudiants de 1^{er} cycle, 994 de 2^{ème} cycle, 207 de 3^{ème} cycle, ainsi que 83 lecteurs autorisés dont 51 de niveau recherche, et 103 personnels enseignants et chercheurs.

Outre les étudiants de l'UFR SJPEG, la bibliothèque accueille des étudiants d'autres branches disciplinaires de l'Université, notamment en deuxième et troisième cycles.

D'un autre côté, le nombre de prêts à domicile s'élève à 37 630, soit une augmentation de 9 % par rapport à 1999. Plus de 55 000 documents en libre accès sont consultés sur place (des monographies principalement) et près de 3000 ouvrages conservés en magasin ont fait l'objet de demandes de communication.

1.2.4. Les ressources documentaires

Le fonds documentaire de la bibliothèque Proudhon se compose de 52000 ouvrages recensés dans le catalogue informatisé, dont 25000 sont en libre accès ; de 908 titres de

périodiques dont 400 titres vivants ; de 44 cédéroms consultables sur le réseau documentaire (dont 13 généralistes et 10 spécialisés en sciences juridiques et économiques). Les ouvrages conservés en magasin, dont 2000 thèses, sont en cours de rétroconversion.

Le Centre de documentation européenne propose un ensemble de 2000 ouvrages et 112 titres de périodiques.

Une répartition thématique du fonds documentaire en libre accès permet de mieux évaluer l'équilibre des collections : droit/sciences politiques/sociologie : 37,3% ; économie : 17,5% ; gestion : 7% ; histoire/géographie/fonds comtois : 9,7 ; langues : 0,5% ; culture générale/référence/bibliographie : 5,9% ; fonds européen : 9,4% ; recherche en droit/économie : 12,7%.

Le budget documentaire pour l'année 2001 s'élève à 810 660 FF dont 170 000 FF pour la documentation électronique. Dans le cadre du Consortium juridique représenté par la bibliothèque Cujas, la bibliothèque Proudhon a décidé de souscrire un abonnement aux bases de données juridiques Jurifrance.

Cependant, il n'existe pas un fonds d'ouvrages de référence identifié ; seul un rayonnage de deux étagères réunit environ 80 ouvrages de référence (annuaires, dictionnaires spécialisés, répertoires...).

1.2.5. L'environnement informatique

Sur le site de Besançon, l'Université partage avec la ville, le département, le rectorat, le service des armées et l'hôpital, l'utilisation d'un réseau de communication de haut débit créé en 1994 : le réseau Lumière (www.besancon.com).

Un pôle documentaire bisontin a donc été constitué ; il met à disposition de son lectorat un catalogue collectif informatisé des bibliothèques du SCD et de la ville de Besançon, géré par le logiciel Absys de la société Sinorg. Ce réseau va s'étendre prochainement à la bibliothèque universitaire de Belfort, antenne pluridisciplinaire du SCD.

Au cours du premier semestre 2001, une nouvelle version entièrement sous Windows NT du SIGB a été installée sur l'ensemble du pôle documentaire. Puis, en mai dernier, les bibliothèques du SCD ont intégré le Système universitaire de documentation.

¹ ESGBU, 2000.

1.3. Pourquoi améliorer la fonction référence à la bibliothèque Proudhon ?

1.3.1. Le contexte universitaire

Pour la rentrée universitaire 2001, l'UFR Sciences juridiques, économiques, politiques et de gestion met en place trois nouveaux cursus : deux maîtrises en droit européen et en sciences de gestion, ainsi qu'un DEA en droit privé. De plus, la création d'un DESS juristes européens est prévue pour 2002. Un Institut d'administration des entreprises se met également en place à la rentrée 2001-2002.

Aussi, cette évolution pédagogique se traduit-elle pour la bibliothèque par l'adaptation de ses collections aux disciplines enseignées et la valorisation de ses ressources et de ses services. C'est notamment le cas pour le fonds de documentation européenne, actuellement sous-exploité, et pour les collections en gestion. Par ailleurs, ces nouveaux étudiants de 2^{ème} et 3^{ème} cycles seront amenés à conduire des recherches bibliographiques et à utiliser de nombreux outils documentaires sous différents supports. Il s'avère donc indispensable de les aider à trouver de nouveaux points de repère dans l'ensemble de ces ressources documentaires.

1.3.2. Le plan quadriennal 2000-2003

Parallèlement, le plan quadriennal établi entre l'Université de Franche-Comté et l'Etat fixe trois orientations essentielles en matière de documentation : le développement organisé des collections, formalisé par la charte documentaire du SCD ; une amélioration continue des services offerts aux usagers ; une modernisation poursuivie et amplifiée.

Face à ces nouveaux enjeux, la bibliothèque Proudhon a programmé plusieurs actions, en particulier en ce qui concerne les services proposés aux usagers. Tout d'abord, les horaires d'ouverture seront élargis dès la rentrée 2001 (51 h par semaine, au lieu de 48 h). En raison du déploiement du Système universitaire de documentation, le service du Prêt entre bibliothèques sera autonome dans chaque site du SCD ; la bibliothèque Proudhon intègre donc le réseau Pebnet. Enfin, elle prévoit la mise en place d'un service de renseignements avec un accompagnement et un suivi plus soutenu des demandes des usagers.

2. Comment envisager le service de référence?

2.1. De la difficulté à définir ce concept

2.1.1. Une définition mise en exergue

La littérature professionnelle livre une définition claire du service de référence qui s'articule autour d'une *fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation*². En cela, elle se distingue de la fonction d'accueil.

L'accent est mis sur la notion d'espace identifié, de prestation personnalisée, d'articulation avec les autres services de la bibliothèque, et de partenariat avec d'autres centres de ressources documentaires.

Trois types de services de référence se dessinent selon Corinne Verry-Jolivet : soit un service d'exploitation et de mise en valeur d'ouvrages de référence, soit un service identifié de recherches bibliographiques, soit un service de documentation spécialisée, séparé du reste de la bibliothèque.

2.1.2. Les missions d'un service de référence

Ses missions se déclinent autour des quatre axes majeurs :

- une mission d'orientation interne (vers un outil documentaire adéquat ou une personne ressource) et externe (vers un autre centre de ressources documentaires)
- une action pédagogique (visites guidées, guides tous supports, formations des usagers, formation à la demande, accompagnement des cours obligatoires à la recherche documentaire)
- une mission d'aide à la recherche d'information, à la recherche documentaire ou bibliographique

² Corinne Verry-Jolivet (dir.), *Créer et gérer un service de référence*, IFB, 1996
Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer*, Cercle de la Librairie, 1999.

- un service de production pour le public (biblioguides, bibliographies thématiques, dossiers documentaires, identification de bases de données...) et à usage interne

Cette trame générale, admise par l'ensemble de la profession³, permet ensuite pour chaque établissement de déterminer des niveaux d'action cohérents, en fonction des moyens humains, matériels et financiers dont il dispose, et des publics qu'il reçoit.

2.1.3. Les niveaux de services

En premier lieu, un service de référence s'appuie sur *un personnel compétent et volontaire (maîtrise du langage des disciplines représentées et des techniques documentaires)*⁴.

En second lieu, il convient de définir un niveau de référence en fonction du public, des ressources propres de la bibliothèque, de l'environnement documentaire extérieur. Ainsi, il faut déterminer la gamme des services que la bibliothèque peut offrir : réponse à une information factuelle, accompagnement suivi des demandes de renseignements, aide à la recherche bibliographique, etc...

2.2. "Service" ou "fonction" de référence à la bibliothèque Proudhon ?

2.2.1. Une logique professionnelle émergente

Comme le souligne Corinne Verry-Jolivet, la fonction de référence consiste à *se situer par rapport à une information dans le but d'accéder à celle-ci*. Par conséquent, l'organisation du service doit s'articuler à partir des besoins d'information des usagers, et non plus uniquement à partir des collections de la bibliothèque ; *le service de référence se*

³ Marie-Claude Barroche, "Les services de référence : deux journées de réflexion : compte-rendu", in *Bulletin de l'ABF*, n°154, 1992.

⁴ Marinette Gilardi-Monnier, responsable de Doc'Info, Bibliothèque de la Faculté des sciences économiques et sociales de Genève, présentation du service de référence de la bibliothèque, visite organisée par l'Enssib le 14 juin 2001.

*préoccupe prioritairement de l'information à apporter avant de se soucier de la documentation possédée*⁵.

2.2.2. Un service polymorphe

Tenant compte de cette orientation nouvelle, la fonction de référence peut donc s'exercer en tous points de la bibliothèque de manière transversale et plus diffuse. Elle met en synergie toutes les ressources de la bibliothèque. De ce fait, *le service de référence comme espace et fonction est polymorphe. Il apparaît comme une somme de fonctions et de services centralisés, ou au contraire éclatés et ramifiés à l'intérieur d'un établissement*⁶.

Par ailleurs, Marcelle Beaudiquez insiste sur le rôle de médiation du bibliothécaire de référence qui doit toujours *privilégier le dialogue* avec l'utilisateur.

2.2.3. Se fixer des objectifs réalistes

Le but de ce dossier est donc de trouver une adéquation entre un modèle de service de référence, établi à partir des réflexions et des pratiques conduites par l'ensemble de la profession, et une situation locale déterminée par un contexte précis, des contraintes de fonctionnement (équipe modeste et horaires d'ouverture élargis), et des enjeux universitaires évoqués précédemment.

Pour envisager une amélioration significative de la fonction de référence à la bibliothèque Proudhon, il convient dans un premier temps de recenser et d'analyser les services proposés actuellement aux usagers.

⁵ Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer*, Cercle de la Librairie, 1999.

⁶ Marcelle Beaudiquez, "Les services de référence : actes des journées IES 1991", in *Nouveaux cahiers de l'IES*, n°1, 1992.

2.3. Analyse des pratiques existantes

2.3.1. Des fonctions d'accueil et de référence confondues

2.3.1.1. *La banque de prêt*

Dans le hall de la bibliothèque, la banque de prêt représente le point de rencontre principal entre usagers et professionnels ; elle centralise les principales activités de service public : la communication des documents, les inscriptions des lecteurs et les renseignements (orientation dans la BU, recherches documentaires factuelles, recherches bibliographiques, formation ponctuelle à l'utilisation des ressources électroniques).

Tous les personnels sont invités à y assurer une permanence ; la durée des plages horaires diffère selon les fonctions. De ce fait, le personnel de magasinage effectue en moyenne 13 à 15 h par semaine de service public ; bibliothécaire adjoint spécialisé et bibliothécaires, 4 h environ chacun ; la directrice intervient en doublon si nécessaire. Le personnel, lors des plages de service public, renseigne les usagers.

Le service de renseignements n'est donc pas facilement identifiable. Il n'est pas formalisé et ne fait l'objet d'aucune signalétique particulière. Ainsi, le lecteur doit-il s'adresser indifféremment aux personnes de permanence à la banque de prêt pour obtenir une information, un renseignement précis ou des conseils concernant une recherche documentaire complexe ; d'où la nécessité de concevoir un service de référence repérable.

Une grille de niveau de réponse a néanmoins été mise au point de manière implicite. Pour les demandes simples (orientation, recherche de références sur l'OPAC), tous les personnels répondent. Pour les renseignements nécessitant l'utilisation d'un outil documentaire précis (cédérom généraliste, ouvrage de référence papier, périodique), tous les personnels répondent avec l'appui des moniteurs-étudiants de niveau licence minimum. Enfin, pour les recherches bibliographiques avancées, le personnel réoriente la demande auprès des bibliothécaires et du conservateur.

Toutefois, il convient de remarquer qu'aucun personnel n'a eu une initiation aux disciplines enseignées, ni aux outils bibliographiques spécialisés. Seule la responsable de la bibliothèque Proudhon maîtrise la documentation juridique et économique. Tous les autres personnels se sont formés "sur le tas", ce qui implique la prévision d'une formation adaptée pour tous.

2.3.1.2. *Le service du prêt entre bibliothèques*

Jusqu'en mars 2001, le service du prêt entre bibliothèques était géré par la bibliothèque centrale des Lettres et sciences humaines, située au centre ville distant de 3 km environ. Les demandes de PEB, réceptionnées par la bibliothèque Proudhon, étaient transmises par la navette à la bibliothèque centrale qui les enregistrait sur le réseau Pebnet.

A partir du printemps 2001, chaque bibliothèque universitaire du Service commun de la documentation de l'Université de Franche-Comté (sauf l'antenne de Belfort) a pris en charge l'intégralité de son service de prêt entre bibliothèques. Dans le cadre du déploiement dans le SUDOC (Système universitaire de documentation), l'ABES (agence bibliographique de l'enseignement supérieur) a procédé à l'installation du logiciel de prêt entre bibliothèques sur les nouveaux sites participant au réseau.

Ce nouveau service vient compléter celui de référence que la bibliothèque Proudhon souhaite mettre en place. Cependant, il reste aussi à l'organiser de manière coordonnée.

2.3.2. La formation des usagers

2.3.2.1. *Les formations pour les étudiants*

Au cours du troisième trimestre 2000, 420 étudiants de 1^{er} cycle ont suivi une formation dispensée par deux personnels de la bibliothèque avec la collaboration d'enseignants de l'UFR Sciences juridiques, économiques, politiques et de gestion. Le temps total consacré à cette formation représente environ 24 heures. Elle se déclinait en trois temps :

- 1/2 h de visite de la bibliothèque (orientation, présentation des collections et des services)
- 1/2 h d'initiation à la recherche documentaire, en salle de formation avec vidéoprojection (présentation du catalogue informatisé et des principales ressources électroniques, et pour les deuxièmes années, présentation commentée par l'enseignant des principaux titres de périodiques)
- environ 15 minutes réservées aux exercices pratiques (recherche simple sur l'OPAC pour les premières années et recherche thématique à partir des périodiques présentés pour les deuxièmes années).

Quant aux étudiants de 3^{ème} cycle (DEA économie), ils ont suivi une formation spécifique de 2 h, adaptée à leurs recherches thématiques et basée sur la présentation de l'OPAC, du SUDOC, des cédéroms spécialisés, des portails en économie.

2.3.2.2. *Le tutorat*

Le tutorat est géré par l'UFR SJEPEG ; la bibliothèque Proudhon met à la disposition des tuteurs une salle de travail en groupe. En outre, ils reçoivent en début d'année universitaire une formation initiale dispensée par les bibliothécaires (présentation de la BU, des cédéroms, de l'OPAC, des outils de référence). Ils disposent également d'une documentation de base (plan de la BU, guide de la recherche informatisée, guide pour l'utilisation des cédéroms).

Une équipe de quinze tuteurs est chargée d'encadrer les premières années au cours du premier semestre de chaque année universitaire.

2.3.2.3. *Les formations annexes*

La bibliothèque Proudhon organise également des visites guidées pour un public extérieur, notamment pour les étudiants de l'IUT Besançon-Vesoul et ceux du CLA (Centre de linguistique appliquée). Elle reçoit aussi certains lycées bisontins. En 2000-2001, 16 visites ont concerné 259 personnes.

Par ailleurs, 16 heures ont été dévolues à la formation continue de cadres d'entreprises. 74 personnes se sont familiarisées avec la recherche documentaire appliquée à leur domaine professionnel respectif.

2.3.3. La production documentaire

2.3.3.1. *A l'usage du public*

Il existe un guide du lecteur du SCD de l'Université de Franche-Comté. Une double page est consacrée à la section droit. Des brochures de présentation des 44 cédéroms consultables en réseau sont également disponibles. A la bibliothèque Proudhon, le public peut consulter le catalogue avec l'aide du guide de la recherche informatisée. De plus, une

liste de sites Internet spécialisés dans le domaine juridique et économique est proposée aux usagers en accès indirect à la banque de prêt. Cependant, ces produits documentaires restent assez généralistes.

En outre, la nouvelle version sous Windows NT du Système intégré de gestion de bibliothèque oblige à réactualiser le guide de la recherche informatisée. Bientôt, il faudra donc prévoir une présentation et une formation adaptée à l'utilisation des bases de données juridiques en ligne.

2.3.3.2. *Les outils documentaires internes*

Encore peu développés pour le service de référence, ils concernent surtout la communication des documents et les consignes de fonctionnement de la bibliothèque. Pourtant, un classeur recense tous les titres de périodiques informatisés en libre accès, avec leur mode de consultation, l'état de collection et l'état de conservation (en libre accès pour les trois dernières années et en magasin pour les années antérieures). Deux exemplaires de ce classeur sont mis à la disposition des usagers au premier étage de la bibliothèque, dans la partie mezzanine qui regroupe l'ensemble des périodiques informatisés.

2.3.4. Bilan de l'analyse de l'existant

Il convient de souligner les atouts de la bibliothèque Proudhon. La politique de formations des étudiants, coordonnée par les personnels de la bibliothèque et les enseignants, représente déjà un élément significatif dans la découverte de l'établissement et de ses ressources.

Malgré un effectif modeste, l'ensemble du personnel parvient à assurer toutes les principales missions qui sont assignées à la bibliothèque : la communication des documents et la gestion du service public, une politique documentaire en corrélation avec les enseignements, une adaptation aux différents supports, une mise en réseau des ressources (pôle documentaire bisontin, SUDOC, PEB). Il est certain que la motivation, le dynamisme et la polyvalence de l'équipe y sont pour beaucoup.

Or, pour mettre en place un service de référence identifié ou améliorer la fonction référence de manière plus significative, il convient néanmoins de relever les points perfectibles de ce fonctionnement. En effet, l'accent doit être mis sur la formation des personnels, l'animation d'un espace spécifique par une équipe de référence, la

réactualisation du fonds d'ouvrages de référence de proximité et une production documentaire plus appropriée à la fois pour les publics et pour les personnels.

Aussi, il semble opportun de visiter un autre établissement, spécialisé dans les mêmes disciplines, et disposant d'un service de référence performant. Parallèlement, une analyse plus fine des besoins prioritaires de la bibliothèque Proudhon s'impose.

3. Mettre en place un service de référence : implications et impacts

3.1. Une situation extérieure à l'appui : la bibliothèque Cujas

3.1.1. Présentation du service de référence

A la bibliothèque Cujas, la fonction de référence s'établit sur deux niveaux. Dans la salle de lecture, le bureau d'accueil et de renseignements traite toutes les demandes d'information et de recherche documentaire de base. En revanche, les demandes spécialisées et les recherches bibliographiques complètes sont réorientées vers le CERDOC (Centre de recherche documentaire) qui dispose d'une salle de lecture spécifique dotée d'ouvrages de référence papier plus précis, ainsi que des bases de données juridiques et économiques, nationales, européennes et internationales.

Le bureau d'accueil du premier niveau est installé à l'entrée de la salle de lecture ; il est ouvert 12h par jour. 25 titulaires de catégories A et B s'y relaient et assurent chacun environ 4h de permanence par semaine (plage horaire de 2h). Une majorité des questions formulées à ce bureau concerne l'utilisation de l'OPAC et de certains cédéroms comme le Doctrinal ou Myriade.

Le CERDOC est ouvert en moyenne 9h par jour. Une équipe de trois personnes titulaires y travaille, secondée par des contractuels. Ce service assure une double mission : c'est un centre de recherche documentaire pour l'ensemble des étudiants, enseignants et chercheurs des universités Paris 1 et Paris 2 ainsi que des autres universités ; c'est également un centre de fournitures de documentation juridique à distance qui travaille aussi bien avec les particuliers qu'avec les professionnels (cabinets d'affaires, d'avocats...). Dans

ce cadre, les activités du CERDOC sont tarifées selon l'importance et la complexité des recherches.

Le bureau d'accueil de la bibliothèque Cujas et le CERDOC sont complémentaires et permettent aux différents publics (universitaires, particuliers, professionnels) d'obtenir les informations qu'ils recherchent.

Par ailleurs, le CERDOC participe aux permanences du bureau d'accueil et veille également à la mise à jour du fonds documentaire de la bibliothèque.

3.1.2. Analyse des ressources documentaires du service de référence : un exemple utile pour la bibliothèque Proudhon

La production documentaire de la bibliothèque Cujas représente un appui essentiel pour la mise en place du service de référence de la bibliothèque Proudhon. En effet, tant sur le plan des outils documentaires réalisés pour le personnel, que sur le plan de la documentation à l'usage du public, la bibliothèque Cujas a mis au point, en ligne ou en version papier, toute une gamme de produits utilisables à distance, ou que l'on peut adapter à un autre contexte universitaire.

Dans cette perspective, cette analyse peut s'avérer fructueuse pour la section droit du SCD de l'Université de Franche-Comté.

Un tableau permettra de mieux visualiser cette production documentaire :

	Outils documentaires internes	Produits documentaires pour le public
Support imprimé	Guide des sources juridiques (Cujas) Liste des cédéroms spécialisés (mode d'utilisation) Liste des périodiques les plus consultés Liste de tous les usuels de la salle de lecture Liste des tous les ouvrages à feuillets mobiles Dictionnaire des principaux sigles utilisés dans le monde juridique/Michel Gendrel Plan de classement de la bibliothèque Cahier de bord Répertoire de renseignements pratiques (adresses...)	Plaquette de présentation de la bibliothèque Cujas (elle inclut un guide de présentation des catalogues collectifs, Myriade, SUDOC, et un guide d'accès aux documents en libre accès et en magasin) Guide d'utilisation du catalogue informatisé de la bibliothèque (OPAC) Brochures de présentation des principaux cédéroms
Support électronique	Jurisguide (FORMIST) Guide des sources juridiques Cujas version en ligne sur le site de la bibliothèque Juriconnexion (liste de discussion, informations juridiques) www.llrx.com (liste de discussion américaine)	Site de la bibliothèque http://cujas.univ-paris1.fr Signets de sites spécialisés et recensés par la bibliothèque Accès en ligne du catalogue de la bibliothèque Cujas (site internet) Jurisguide de Formist Guide des sources juridiques (Cujas)

Le bureau d'accueil dispose également d'un certain nombre d'ouvrages de référence de proximité : annuaires, répertoires, guides juridiques, dictionnaires spécialisés (plus particulièrement au CERDOC) dont la liste figure en annexe de ce document.

Ce travail d'analyse va donc permettre de réactualiser le fonds d'ouvrages de référence de la bibliothèque Proudhon. De même, l'ensemble des outils documentaires réalisés par le service de référence de la bibliothèque Cujas peut servir de base à la constitution de produits équivalents à la BU section droit de Besançon.

3.2. Analyse des besoins prioritaires

3.2.1. Enquête sur les demandes de renseignements des usagers

3.2.1.1. Contexte de l'enquête

Pour mieux évaluer les demandes de renseignements du public fréquentant la bibliothèque Proudhon, une enquête a été conduite pendant presque trois mois du 04/01/2001 au 22/03/2001. Cent vingt demandes ont été répertoriées par l'ensemble des personnels lors des permanences à la banque de prêt. Toutefois, toutes les questions n'ont pu être notées et ce nombre peut être revu à la hausse.

L'objectif de cette enquête consistait à établir une typologie des demandes et des publics, afin de dégager des axes prioritaires dans l'élaboration du projet. Toutefois, il convient de relativiser les données chiffrées qui vont suivre, car les circonstances de la réalisation de cette évaluation étaient conditionnées par une mise en place rapide, des moyens limités et une durée assez courte. Cependant, elle suggère des pistes de réflexions et des possibilités d'actions concrètes.

Le lecteur de ce dossier trouvera en annexe la légende accompagnant les modalités de l'enquête.

3.2.1.2. La demande d'information

Proportion des demandes par types d'usagers :

Etudiants	Enseignants-chercheurs	Lecteurs autorisés recherche	Lecteurs autorisés étudiants	Demandes par téléphone	Non précisé
1 ^{er} cycle→40% 2 ^e cycle→ 25% 3 ^e cycle→8,5%	6 %	12 %	3 %	1,5 %	4%

Trois types de demandes sont identifiées :

- 50 % de demandes d'information (orientation, localisation à partir d'une consultation de l'OPAC ou du classeur des périodiques)
- 23 % de recherches documentaires simples (utilisation d'un outil documentaire précis tel un cédérom généraliste, le catalogue informatisé, un ouvrage de référence papier)

- 27 % de recherches bibliographiques approfondies (utilisation de plusieurs outils tels les cédéroms spécialisés, Internet, des ouvrages de référence spécialisés)

En croisant les données, on s'aperçoit que les étudiants de 1^{er} et 2^e cycles totalisent près de 70 % des demandes de renseignements (40 % des demandes de premier niveau ; 12,5 % des demandes de deuxième niveau ; 12,5 % des demandes de recherches bibliographiques). Les deux derniers types de demandes concernent davantage les étudiants de 2^e et 3^e cycles. Par exemple, sur les 8,5% des questions posées par les 3^e cycles, 5,5 % sont relatives au dernier type.

Il apparaît clairement que la demande d'information provient essentiellement des premiers cycles universitaires qui sont les plus nombreux. La maîtrise de la documentation juridique et des outils spécialisés semble être acquise par les cycles les plus élevés.

Par ailleurs, si une majorité d'enseignants-chercheurs sont inscrits à la bibliothèque, seuls 6% des demandes répertoriées émanent de ce groupe. Une enquête plus approfondie auprès des personnels enseignants, notamment les PAST (professeurs associés), pourraient apporter une meilleure connaissance des attentes de ce public.

Enfin, les lecteurs autorisés totalisent 15 % des demandes, dont 8,5 % des demandes les plus spécialisées. Ils représentent surtout un public potentiel, car ils regroupent principalement des salariés, des professionnels du domaine juridique et des personnels de l'Université.

3.2.1.3. *La nature de l'information recherchée*

Répartition des 120 demandes par types de documents.

L'enquête révèle que :

- 31 % des demandes se rapportent aux périodiques
- 39 % impliquent l'utilisation de cédéroms (12,5 % pour les cédéroms généralistes et 26 % pour les cédéroms spécialisés)
- 14 % concernent les monographies
- 16 % ont nécessité la consultation de l'Internet (SUDOC, sites spécialisés, moteurs de recherche)

Parmi les demandes, 70 questions thématiques ont été identifiées :

	Culture	Concours	Sciences	Actualité	Autres
--	---------	----------	----------	-----------	--------

Droit	générale	et emploi	économiques		sections
- français 54,5% - européen 8,5% - international 1,5% - droit des autres pays 1,5%	(poésie, langues étrangères, histoire, etc...) 14,5 %	(préparation , recherche d'emploi) 8,5 %	4 %	4 %	3 %

3.2.1.4. L'accès à l'information

Répartition du nombre de consultations par sources d'information.

Ces 120 demandes de renseignements ont donc impliqué 145 consultations de sources d'information de tous types et de tous supports.

Quatre types de sources de référence les plus utilisées ont été ainsi sollicitées.

OPAC	Cédéroms	Classeur des périodiques	Internet	Autres sources
33,5 % des consultations	32 %	9,5 %	12,5 %	12,5 %

Les autres sources désignent les dictionnaires spécialisés, les microfiches (JO, JOCE), le fichier des thèses, le SUDOC.

L'importance des périodiques.

Il convient de souligner que la plupart des cédéroms spécialisés recensent des références bibliographiques relatives aux périodiques ou représentent la version électronique de périodiques existant sous forme imprimée. On peut donc considérer que près de 70 % des demandes de renseignements nécessite la consultation de périodiques (version papier ou électronique).

Par ailleurs, une analyse rapide des réponses fournies aux usagers permet de constater que peu de demandes restent sans résultat.

Réponses positives	Réorientation	Réponses négatives
84 %	12,5 % (personne ressource de la BU ; réseau documentaire bisonin)	3,5 % (dont non abouties)

Enfin, en notant la date et l'heure de chaque demande, il a été possible de dégager les moments de la journée les plus susceptibles de convenir aux attentes du public. En fait, 29 % des questions ont été posées entre 10h et 12h, et 42,5 % entre 15h et 17h.

3.2.2. Les besoins du service de référence

3.2.2.1. *Les besoins documentaires*

L'enquête souligne l'importance de la complémentarité des supports imprimés et électroniques, surtout en ce qui concerne la documentation juridique et économique.

Elle met en exergue également la nécessité de développer les fonds documentaires dans certains domaines tels que la gestion, la culture générale ou le secteur emploi et la préparation aux concours.

De plus, une meilleure exploitation des ressources propres de la bibliothèque, en matière de droit européen, ou en sciences économiques, semble tout aussi importante à mettre en œuvre.

Finalement, il convient de mieux connaître l'environnement extérieur, en particulier les autres centres de ressources documentaires du campus et de la ville dans un premier temps, puis dans un second temps, du département et des pôles régionaux avoisinants.

3.2.2.2. *Les moyens humains*

A ce jour, une équipe de référence, constituée de personnels ayant une connaissance du langage juridique et économique et des techniques de recherche documentaire, serait limitée à quatre personnes : 3 personnels de catégorie A et 1 personne de catégorie B. En outre, sur les quatre personnes, trois sont arrivées très récemment dans cette bibliothèque. Cet effectif semble donc trop modeste pour pouvoir assurer d'emblée des permanences suivies et efficaces au bureau de renseignements. En revanche, des personnes de catégorie C ayant les compétences requises pourraient éventuellement, sur la base du volontariat, participer à ce service.

Dans ce cas, une présentation générale des disciplines juridiques et économiques, ainsi que de leurs principales sources documentaires serait souhaitable pour l'ensemble des personnels. Puis, des formations spécialisées pour l'équipe de référence pourraient être envisagées.

3.2.2.3. *Les besoins matériels*

Dans ce domaine, la responsable de la bibliothèque Proudhon avait déjà prévu l'emplacement du service de référence ainsi que le mobilier et l'équipement informatique. Un bureau a donc été aménagé dans le prolongement de la banque de prêt, en face des postes informatiques à disposition du public, et à côté d'un espace de consultation sur place, entouré d'ouvrages de référence. Il sera consacré aux demandes de renseignements et de prêt entre bibliothèques.

Ce bureau dispose d'un poste informatique, avec toutes les applications nécessaires (Internet, OPAC, réseau de cédéroms, logiciel Pebnet), d'une imprimante et d'un téléphone.

En revanche, la visibilité de cet espace n'est pas très satisfaisante. Toutefois, la bibliothèque possède un logiciel de signalétique pour l'ensemble de l'établissement (Dr Stika, cop. Roland DG de la société Codatem). Il sera utile pour améliorer la lisibilité de l'espace de référence.

3.2.2.4. *Les besoins financiers*

Ces besoins ne sont pas chiffrés, car les formations envisagées peuvent être intégrées dans le plan de formation du SCD. De plus, le budget de réactualisation du fonds de référence s'inscrit également dans le budget global de documentation de la bibliothèque Proudhon.

Par contre, il faudra prévoir un budget pour l'impression des produits documentaires (biblioguides). Le service d'impression de l'UFR sciences juridiques, économiques, politiques et de gestion pourrait réaliser ces brochures. L'achat de supports de présentation de ces dépliants est aussi à prendre en compte.

3.3. Impacts sur la réorganisation des services aux publics

3.3.1. Une fonction de référence transversale

Dans le contexte actuel de la bibliothèque Proudhon, il semble plus judicieux de travailler sur la notion de "fonction" de référence sur l'ensemble de l'établissement, plutôt que sur la notion de service identifié.

En effet, il convient plutôt de favoriser une synergie entre le service public et le service de référence ; c'est-à-dire entre les personnels de permanence à la banque de prêt, l'équipe de référence et les deux personnes qui gèrent le service du prêt entre bibliothèques. Cet esprit de relais entre les différents acteurs doit contribuer à développer une plus grande continuité dans l'accompagnement et le suivi des demandes des usagers.

Il est nécessaire de définir les niveaux de service de chacune de ces composantes. De même, une mise en commun des suggestions, des actions à mener ou des problèmes rencontrés est souhaitable, ainsi qu'une coordination de l'ensemble des services aux publics.

3.3.2. De l'importance de la communication

Dans cette perspective, la communication entre ces différents services représente un enjeu essentiel. Ce projet devrait déjà faire l'objet d'une présentation à l'ensemble du personnel de la bibliothèque Proudhon.

Ensuite, la mise en place de réunions d'information et d'échanges pour l'équipe de référence s'impose. Puis, lors de la réunion mensuelle de l'ensemble du personnel, il conviendra de faire le point sur le fonctionnement du service de référence.

Enfin, un dispositif de communication écrite, comme le cahier de bord, sera indispensable pour les personnes chargées d'animer la fonction de référence au sein de la bibliothèque.

3.3.3. Une volonté de coopération

Il existe déjà une coopération active entre les bibliothécaires et les enseignants-chercheurs de l'UFR, à la fois lors des formations annuelles des étudiants à la recherche documentaire, mais également dans les commissions consultatives de bibliothèques.

Aussi le service de référence peut-il s'appuyer sur cette volonté de coopération pour entreprendre certaines démarches comme la présentation des sources juridiques et économiques envisagée pour les personnels de la bibliothèque Proudhon.

De la même manière, cet état d'esprit peut être valorisé avec les autres centres de ressources documentaires, notamment dans le cadre du réseau documentaire bisontin.

3.4. Quels sont les changements pour le public de la bibliothèque ?

3.4.1. Une connaissance de la bibliothèque plus approfondie

L'extension généralisée des formations à tous les étudiants de l'UFR et de l'IAE apporterait à chacun une meilleure connaissance des ressources et des services de la bibliothèque. De plus, ces formations peuvent être adaptées, en fonction du niveau et de la discipline dans chaque cursus. Il est également possible de proposer des formations à la demande pour les 3^e cycles.

3.4.2. Un service de référence de proximité

Parallèlement, les usagers pourront identifier plus clairement un service de renseignements et de référence. En effet, une meilleure coordination entre le service public (banque de communication des documents), le service de référence et le service du PEB, leur permettra d'être guidés dans leur recherche d'information et ainsi de trouver une réponse à leurs attentes.

De plus, ils pourront bénéficier d'un espace de consultation réservé aux ouvrages de référence à proximité du bureau de renseignements.

L'objectif consiste à offrir un accompagnement dans la découverte et l'utilisation des ressources documentaires de la bibliothèque, tout en favorisant l'autonomie dans la maîtrise progressive de ces outils.

3.4.3. Des produits documentaires variés

La réalisation d'une gamme élargie de produits documentaires destinés aux différents publics s'inscrit aussi dans cette perspective : guides d'utilisation de l'OPAC, des cédéroms, biblioguides thématiques par discipline et par niveau d'études, sélection de signets et de sites de référence par domaine.

De même, la diffusion de ces brochures, à la fois dans la bibliothèque, l'UFR et sur le site du SCD (<http://granvelle.univ-fcomte.fr/b-u>), invite les usagers à prendre connaissance des services que propose la bibliothèque Proudhon et à y faire appel éventuellement.

4. Réalisation du projet par étape

4.1. Etape préparatoire : année universitaire 2001-2002

Le contexte de la prochaine rentrée universitaire que nous avons évoqué précédemment (extension des horaires d'ouverture, équipe modeste pour assurer à la fois les permanences à la banque de prêt et au bureau de renseignements, besoins en formation des personnels, manque d'outils documentaires pertinents) conditionne une mise en place progressive du service de référence. En effet, il semble préférable de consolider d'abord les bases et de coordonner l'ensemble des composantes, plutôt que de proposer un service dont le niveau de qualité ne correspondra pas aux attentes des usagers.

4.1.1. La formation des personnels

D'une part, une formation initiale relative aux sources juridiques et économiques est programmée pour le mois de septembre pour l'ensemble des personnels. Cette présentation sera assurée par un ingénieur de recherche pour le droit et un doctorant pour l'économie.

Au cours du même mois, un module de spécialisation qui concerne les outils bibliographiques spécialisés en sciences juridiques et économiques, est organisé par l'Enssib à la bibliothèque Cujas, dans le cadre de la formation initiale des bibliothécaires. Je suivrai donc cette formation spécialisée et transmettrai aux collègues participant à l'équipe de référence les informations reçues. Parallèlement, une formation à l'interrogation des bases de données en ligne choisies par la bibliothèque devra être mise en place au cours du mois de septembre et octobre. Ces séances se dérouleront dans la salle de formation du premier étage.

4.1.2. Une équipe de référence mobile

Un noyau de base de l'équipe de référence se dessine ; il se compose principalement des personnels de catégorie A et B. Il serait souhaitable qu'au moins une ou deux autres

personnes de cette équipe suivent également un stage de formation continue spécialisé dans ces disciplines au cours de l'année universitaire (Enssib, Bibliest ou Mediadix).

Cette équipe n'est pas en mesure pour le moment d'assurer des permanences régulières au bureau de Peb/renseignements. Aussi elle devra-t-elle plutôt intervenir en synergie avec l'ensemble du personnel et les moniteurs-étudiants qui reçoivent les usagers à la banque de prêt centrale. Pour les demandes de renseignements simples ou des recherches documentaires de base, tous les personnels de permanence pourront répondre. Pour les recherches bibliographiques ou thématiques, les demandes d'information spécialisée et les demandes de prêt entre bibliothèques, les personnels présents à la banque de prêt appelleront une personne de l'équipe de référence, ou de l'équipe du PEB (composée de deux personnes de catégories A et C), qui prendra en charge cette requête. De ce fait, la disponibilité et la mobilité de l'équipe de référence est un élément essentiel du service que l'on souhaite apporter aux publics.

En outre, l'équipe de référence peut également s'étoffer avec la participation éventuelle d'autres personnels de catégorie C qui auront les compétences requises pour assurer ces différentes missions, et qui souhaiteront s'investir dans ce projet, tout en continuant à assurer les fonctions premières qui leur sont dévolues. Il semble évident que cette possibilité nécessite une réflexion plus approfondie avec l'ensemble des personnels et la directrice de la bibliothèque, afin que chaque personne soit informée et consultée, et que cette proposition soit compatible avec le fonctionnement général de la bibliothèque.

Toutefois, sans établir une fiche poste très cadrée, comme le préconise Thierry Giappiconi dans son dernier ouvrage sur l'évaluation des bibliothèques⁷, il semble important que chacun soit d'accord sur les missions, les objectifs, les compétences et les moyens du projet.

Enfin, l'autoformation des personnels reste un atout à favoriser et à développer.

4.1.3. Les supports documentaires

Cette année préparatoire permettra aussi de réactualiser le fonds de référence de proximité disponible à la fois pour les usagers et les personnels.

De même, tous les outils documentaires internes (cahier de bord, répertoire des centres de ressources documentaires extérieurs, signalement des sites de référence et de signets significatifs pour chaque discipline, dictionnaire de sigles du monde juridique, listes

de périodiques les plus consultés, cahier de suggestion des lecteurs...) pourront être constitués ou améliorés au cours de cette année.

La réalisation des maquettes des différentes brochures à destination des publics (guides d'utilisation de l'OPAC, des cédéroms, des bases de données en ligne) pourra s'effectuer progressivement.

4.1.4. Les formations des usagers

Elles seront reconduites en novembre et décembre 2001. Des réunions de préparation sont prévues au cours du mois de septembre. Quatre personnes de la bibliothèque y participeront (conservateur, bibliothécaire, magasinier en chef) ainsi que des enseignants de l'UFR.

Elles se dérouleront sur la même base : visite de la bibliothèque, présentation des ressources documentaires et des services (dont le service du PEB et l'amélioration du service de renseignements), initiation à la recherche documentaire, accompagnement des recherches thématiques avancées.

4.2. Le service de référence : perspectives à moyen terme

4.2.1. Un espace de référence identifié

Le projet de mise en place effective du service de référence pourrait se concrétiser à la rentrée universitaire 2002-2003. En effet, l'équipe de référence se renforcerait par la création d'un poste de catégorie B demandée par la bibliothèque Proudhon. Ainsi, un planning de permanences régulières au bureau de renseignements pourra être élaboré sur la base de 4h par jour.

Le travail préparatoire réalisé au cours de l'année 2001-2002 trouvera alors son aboutissement. L'espace de référence sera clairement identifié : bureau aménagé, espace de consultation avec les ouvrages de référence à proximité du bureau de renseignements, dispositif de présentation des brochures (biblioguides) et signalétique appropriée.

⁷ Thierry Giappiconi, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques*, Cercle de la librairie, 2001.

Par ailleurs, l'installation d'un point information libre dans la salle de lecture facilitera la consultation de certains documents ou applications, pour les usagers qui travaillent dans ce lieu. Ce point Info sera constitué d'un poste informatique proposant le catalogue informatisé du réseau documentaire bisontin ainsi que le guide d'utilisation correspondant, le classeur de présentation des périodiques et les biblioguides. Une affichette informera également le lecteur des services qui lui sont proposés à l'espace référence.

En outre, le service de référence de la bibliothèque Proudhon fera l'objet d'une présentation sur le site du SCD de l'Université de Franche-Comté.

4.2.2. La documentation

L'équipe de référence pourra alors consacrer davantage de temps à la veille documentaire en exploitant les suggestions des usagers et en s'aidant du cahier de bord mis en place pour recueillir toutes les demandes du public.

De plus, les sciences juridiques interviennent dans toutes les activités humaines. Il est donc intéressant de valoriser cette transdisciplinarité du droit en proposant aux étudiants et universitaires des bibliographies thématiques juridiques en relation avec leurs champs disciplinaires : par exemple, le droit du sport, le droit et les activités médicales (génétique, bioéthique, interventions chirurgicales), les aspects juridiques en matière d'environnement, etc... Ces brochures seront alors diffusées à la bibliothèque Proudhon et dans les autres bibliothèques du SCD (sciences, médecine, Staps) en fonction des disciplines universitaires représentées.

Entre autres, des produits documentaires adaptés aux différents cursus d'études mis en place par l'UFR Sciences juridiques, économiques, politiques et de gestion seront réalisés (biblioguides thématiques selon les cycles et les disciplines).

Enfin, la bibliothèque Proudhon établira un partenariat plus étroit avec les autres centres de ressources documentaires environnants, notamment la bibliothèque de Sciences et techniques, qui met également en place un service de référence, ainsi que les centres de documentation de la ville et de la région (le Centre de documentation de la Chambre de commerce et d'industrie du Doubs, la bibliothèque du Palais de justice, les autres relais d'information de l'Union européenne).

4.2.3. Les aspects financiers

Pour répondre au développement du service de référence, il semble indispensable de prévoir un budget propre aux activités de ce service. Ainsi, le budget de la bibliothèque Proudhon prendrait surtout en compte ses besoins documentaires (achat de documentation de référence, impression des produits documentaires) ; à sa charge de négocier avec le SCD les formations continues des personnels, la promotion de ses services.

4.3. Evaluation du projet

4.3.1. Evaluer les services rendus aux usagers

Dans un premier temps, une évaluation des formations dispensées aux étudiants pourra être mise en œuvre sous forme de questionnaire à remplir et à rendre à l'enseignant ou à la bibliothèque.

Une exploitation des statistiques relatives aux demandes de renseignements, aux demandes de prêt entre bibliothèques, à la fréquentation de la bibliothèque, donne une indication générale du fonctionnement du service de référence et des besoins des usagers. Cette première approche pourra être complétée par une évaluation plus fine des services rendus : exploitation plus approfondie du cahier de bord (réponses positives, négatives, réorientation des demandes), du cahier de suggestions et enquête de satisfaction auprès des publics.

Dans un second temps, une évaluation de l'usage sur place des services de référence et d'information, sous forme de questionnaire⁸ rempli par les personnels de l'équipe de référence après chaque entretien, permettra aussi de mieux cerner la qualité des services rendus. Cependant, une attitude de dialogue avec l'utilisateur et d'écoute attentive de sa perception des services favorise déjà une démarche d'évaluation permanente afin d'ajuster au mieux l'offre à la demande. Ces réflexions seront ainsi consignées dans le cahier de bord et étudiées régulièrement par le service de référence.

⁸ Thierry Giappiconi, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques*, Cercle de la Librairie, 2001, p. 98.

4.3.2. Evaluer l'offre documentaire

La participation à la gestion des collections, notamment la veille documentaire (imprimée ou électronique), la mise à jour de la documentation de référence, l'adéquation des collections aux cursus universitaires, représente des indicateurs de pertinence intéressants pour l'évaluation des ressources documentaires de la bibliothèque.

De même, l'évaluation des réponses apportées aux demandes de prêt entre bibliothèques : demandes satisfaites ou non peuvent orienter la politique documentaire de l'établissement.

En ce qui concerne la consultation sur place des ouvrages de référence mis à disposition des usagers, un questionnaire du type F1⁹ peut être élaboré pour savoir si cette offre documentaire est adaptée aux besoins du public.

4.3.3. Evaluer l'efficacité du service de référence

Des indicateurs doivent aussi être instaurés. Par exemple, l'analyse des réponses non satisfaites peut faire apparaître :

1. un défaut d'information disponible dans le domaine concerné → achat à considérer (nombre d'exemplaires insuffisant) ; politique de prêt à revoir
2. un défaut de disponibilité du personnel → planning à revoir
3. un manque de compétence du personnel → formations complémentaires, communication à améliorer.

De plus, les réunions de l'équipe de référence sont un lieu de mise en commun et de discussion de tous les aspects du service qui posent problème ou bien qui se révèlent pertinents.

La participation des personnels sur l'évaluation du fonctionnement en synergie (banque d'accueil et de communication des documents – service de référence – service du Peb) reste aussi un point essentiel dont il convient de tenir compte. Elle peut amener à reconsidérer le fonctionnement interne de ces trois composantes, et par exemple, mettre l'accent sur un besoin de formation à l'accueil pour l'ensemble des personnels.

⁹ Ibid., p. 97.

Conclusion

Ce dossier, concernant l'amélioration de la fonction de référence à la bibliothèque Proudhon du SCD de l'Université de Franche-Comté, s'achève avec la réalisation d'un service de référence relativement modeste.

Néanmoins, ce projet tient compte de la situation locale, du contexte universitaire et des enjeux propres au SCD.

Il tente de répondre au mieux aux critères, aux objectifs et aux missions de tout service de référence, tels qu'ils sont énoncés par les professionnels du domaine.

Au terme de cette étude appliquée, les usagers pourront identifier leur service de référence. Le libre choix entre une recherche d'information autonome ou guidée par un personnel qualifié leur sera par la suite proposé.

Pour l'heure, les conditions d'amélioration de la fonction de référence sont réunies ; il reste désormais à mettre en œuvre ce projet au cours des deux années universitaires qui s'annoncent.

Toutefois, l'élaboration de ce projet laisse entrevoir des perspectives à plus long terme pour l'optimisation de l'espace de référence de la bibliothèque Proudhon.

D'une part, l'emplacement actuel du service de référence, dans le prolongement de la banque de prêt, n'offre pas une nette visibilité pour l'utilisateur qui entre dans la bibliothèque. Aussi, une étude plus approfondie, qui ne peut se concevoir qu'à partir d'une observation in situ des pratiques des publics et des personnels, aboutira peut-être à un réaménagement de cet espace.

D'autre part, l'enrichissement continu de la gamme des produits documentaires électroniques présente la possibilité de proposer des prestations de fourniture de documentation à un public élargi de professionnels du monde juridique et économique de la région. Là encore, il convient de conduire une analyse plus minutieuse du milieu professionnel local, de ses besoins, des fonds et des services des différents centres de documentation environnants.

La création de l'Institut d'administration des entreprises s'inscrit dans cette perspective d'ouverture plus large sur le monde professionnel, en l'occurrence celui des entreprises. En outre, les capacités de la bibliothèque à établir et à assurer ces prestations

devront être étudiées. Dans ce cadre, l'exemple du Centre de recherche documentaire (CERDOC) de la bibliothèque Cujas peut servir de modèle à la conception d'un service analogue, à une échelle régionale.

Bibliographie

LITTERATURE PROFESSIONNELLE

BARROCHE, Marie-Claude, "Les services de référence : deux journées de réflexion : compte rendu", in *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, n° 154, 1^{er} trimestre 1992.

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

CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Cercle de la Librairie, 1999.

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

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

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

LACHENAUD, Jean-Philippe (réd.), Rapport d'information fait au nom de la commission des finances, du contrôle budgétaire et des comptes économiques de la nation sur "*La situation des bibliothèques universitaires françaises*", Paris, Sénat, 1999 (Les rapports du Sénat).

LAMY, Jean-Philippe, "L'entretien de référence : une notion à introduire dans un enseignement rénové" in *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, n° 6, 1998, p. 52-58.

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

DOCUMENTATION UNIVERSITAIRE

Ministère de l'éducation nationale, *Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires* (ESGBU), 2000.

Optimisation de l'accès aux ressources documentaires, III-4, Contrat quadriennal 2000-2003, Université de Franche-Comté et Ministère de l'éducation nationale.

Université de Franche-Comté, UFR Sciences juridiques, économiques, politiques et de gestion, *Annuaire des formations 2000 et 2001*.

Service commun de la documentation de l'Université de Franche-Comté, *Rapport d'activité 2000*.

Service commun de la documentation de l'Université de Franche-Comté, *Trame pour une charte de documentaire (08-03-2001)*.

Bibliothèque Cujas, *Rapport d'activité 2000*.

TRAVAUX D'ETUDIANTS

BODEAU, Florence, FIESCHI Caroline, MARCHAND Yann et TURCK, Sandrine, *Amélioration de l'accueil et du renseignement à la bibliothèque municipale et universitaire de Clermont-Ferrand*, Projet DCB, Enssib, 1998.

JULLIEN, Odile, *Le bureau de renseignements à la section droit et sciences économiques a 10 ans : analyse, restructuration, réaménagement*, PPP, Enssib, 1999.

LANCHA, Catherine, *Organisation du Centre de documentation européenne (CDE) de la bibliothèque universitaire section droit de Besançon*, PPP, IFB, 1998.

LE SEVEN, Aline, *L'offre de services dans une bibliothèque universitaire de premier cycle : la bibliothèque Lettres et Gestion de la Manufacture de tabacs*, SCUDU Jean Moulin-Lyon 3, DCB, Enssib, 1997.

NIQUET, Danielle, *Organisation interne du service de référence et mise en place de la formation des personnels en matière de recherche documentaire spécialisée, SCD de l'Université de Metz*, PPP, IFB, 1998.

SITES INTERNET

Université de Franche-Comté

<http://www.univ-fcomte.fr>

SCD de l'Université de Franche-Comté

<http://granvelle.univ-fcomte.fr/b-u/>

Bibliothèque Cujas

<http://cujas.univ-paris1.fr>

Bibliothèque de la Faculté des sciences économiques et sociales de Genève

<http://www.unige.ch/biblio/ses>

ENSSIB

<http://www.enssib.fr>

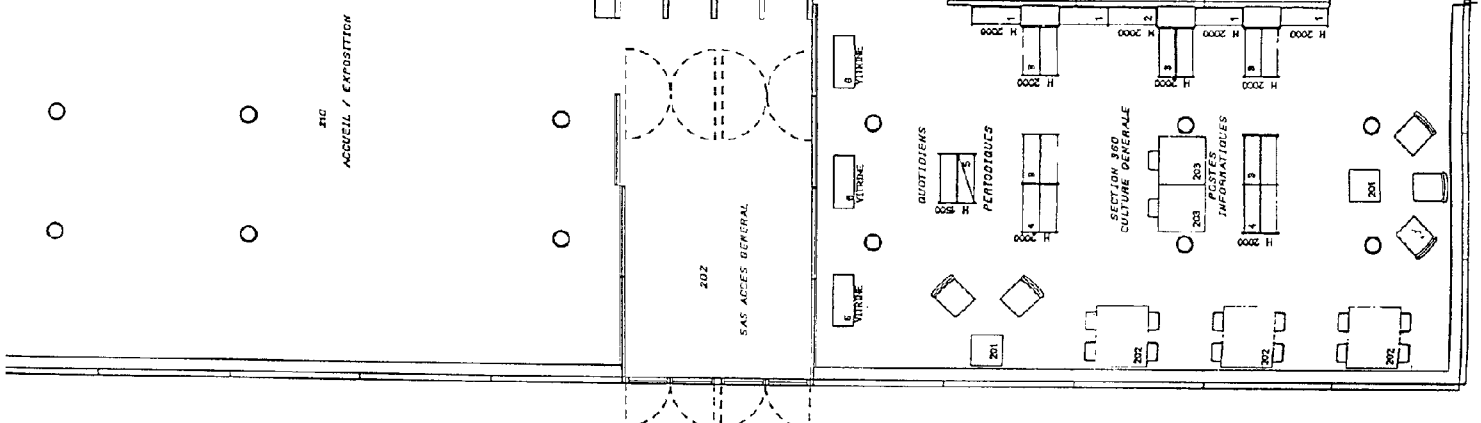
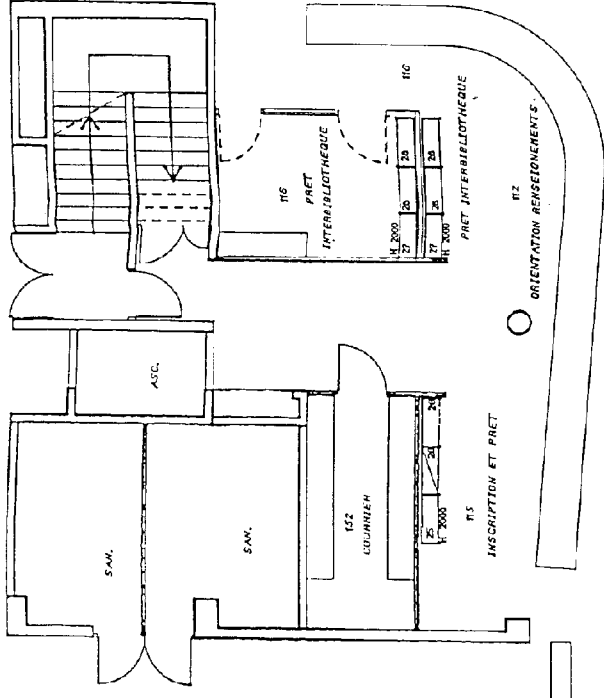
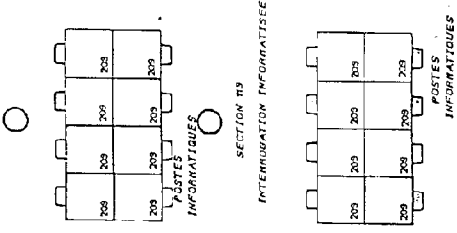
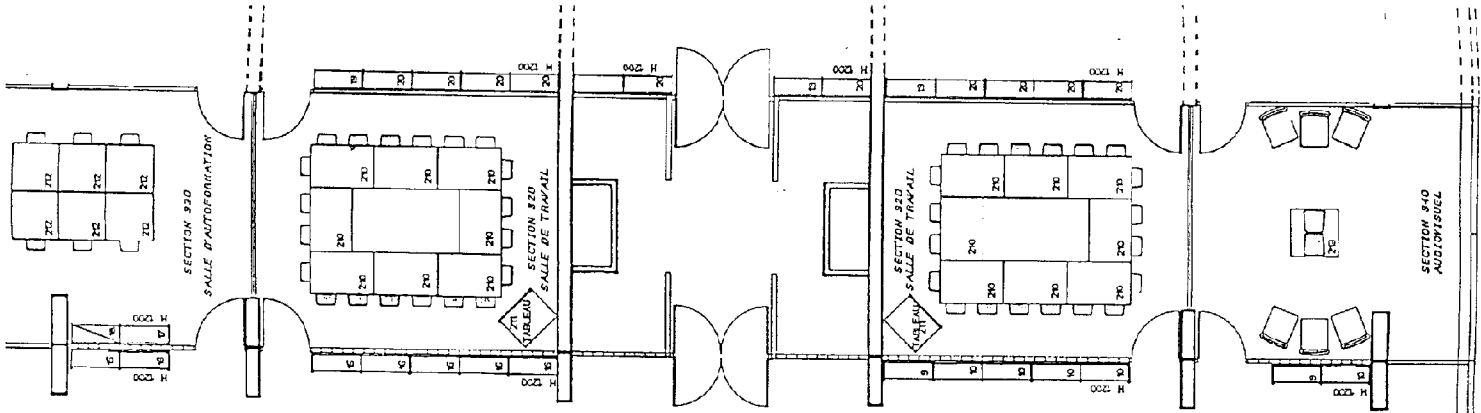
FORMIST

<http://formist.enssib.fr>

Annexes

1. Plan de la Bibliothèque universitaire Proudhon
2. Esquisse de la charte documentaire du SCD de l'Université de Franche-Comté
3. Légende de l'enquête sur les demandes de renseignements des usagers
4. Présentation de la bibliothèque Cujas
5. Calendrier prévisionnel

1. Plan de la bibliothèque universitaire Proudhon (hall)



2. Esquisse de la charte documentaire du SCD de l'Université de Franche-Comté

Trame pour une charte documentaire (corrections après réunion du 8-03-2001)

Les missions du Service commun de la documentation selon le décret n°85-694 du 4 juillet 1985 :

Le Service commun de la documentation, créé par délibération statutaire du conseil d'administration de l'Université de Franche-Comté le 21 mai 1986, a notamment pour missions :

- de mettre en œuvre la politique documentaire de l'établissement, de coordonner les moyens correspondants et d'évaluer les services offerts aux usagers. Sous l'autorité du Directeur, les Conservateurs Chefs de section, sont chargés de la mise en œuvre de la politique documentaire de chaque bibliothèque.
- d'acquérir, de gérer et de communiquer les documents de toute sorte qui appartiennent à l'établissement ou qui sont à sa disposition,
- de participer, à l'intention des utilisateurs, à la recherche sur ces documents, à la production de l'information scientifique et technique, à sa diffusion ainsi qu'aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'établissement,
- de favoriser par l'action documentaire et l'adaptation des services toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue et de la recherche,
- de coopérer avec les bibliothèques qui concourent aux mêmes objectifs, quels que soient leurs statuts, notamment par la participation à des catalogues collectifs,
- de former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique.

Les objectifs du contrat quadriennal 2000-2003 :

En cohérence avec les missions citées ci-dessus, la charte documentaire du Service commun de la documentation de l'Université de Franche-Comté a pour objet de préciser un certain nombre d'objectifs liés au contrat quadriennal 2000-2003 :

- adéquation de l'offre documentaire à l'offre de formation et à la politique scientifique de l'Université,
- mise en place d'une politique d'acquisition concertée et non redondante,
- regroupement de fonds documentaires,
- développement des ressources électroniques,
- participation à la vie étudiante et culturelle.

Le développement de l'offre documentaire :

L'offre documentaire du Service commun de la documentation doit être en adéquation avec l'offre de formation et la politique scientifique de l'Université de Franche-Comté.

Pour ce faire :

- en fonction de la carte des formations et de la politique scientifique du contrat en cours, chaque bibliothèque établira un plan annuel de développement de ces collections.

- les utilisateurs (enseignants-chercheurs, étudiants) pourront être consultés dans plusieurs instances : les commissions de bibliothèque, les départements de recherche, les écoles doctorales, le Conseil de la documentation, les trois Conseils de l'Université (le Conseil scientifique, le Conseil des études et de la vie étudiante, le Conseil d'administration),
- afin de garantir le plus large accès des usagers, le Service commun de la documentation est le maître d'œuvre du développement de l'accès aux ressources électroniques (bases de données bibliographiques, revues en texte intégral). Il a la charge de la négociation commerciale des licences auprès des fournisseurs concernés. Pour faciliter ces négociations, l'Université a adhéré au consortium COUPERIN (Consortium universitaire des périodiques numériques), association qui regroupe des établissements de l'Enseignement Supérieur afin d'obtenir les meilleures conditions financières auprès des fournisseurs.

Le rôle des commissions consultatives de bibliothèque :

Ces commissions conduites par les Chefs de section ont pour objectifs :

- d'être une structure de communication entre l'enseignement, la recherche d'une part et l'outil documentaire d'autre part,
- d'évaluer les besoins documentaires de l'enseignement et de la recherche et d'y trouver des réponses adaptées,
- de participer à des arbitrages budgétaires (Ex. : choix de nouveaux abonnements, suppression de titres),
- de proposer des actions de formation à l'information en direction des étudiants et des enseignants.

Elles peuvent se réunir plusieurs fois dans l'année (rentrée universitaire, nouveau budget, période de renouvellement des abonnements,...).

Les relations avec les différents points documentaires l'Université :

Selon le décret n°85-694 du 4 juillet 1985, il existe 2 statuts pour les bibliothèques et centres de documentation fonctionnant dans l'Université :

- l'intégration dans le Service commun peut se faire par décision du Conseil d'administration prise, après avis du Conseil de la documentation, sur le rapport du directeur du service commun et après accord du conseil de l'unité dont relève la bibliothèque. Les personnels et moyens correspondant sont alors affectés au service commun.
- l'association : les bibliothèques associées ont des ressources distinctes du service commun mais fonctionnent sur le plan technique et pour la gestion des documents dans le cadre du service commun. Une convention définit les modalités du statut de bibliothèque associée.

L'intégration de nouvelles bibliothèques d'UFR ou/et de laboratoires est un objectif qui doit être mis en œuvre :

- à la faveur des nouvelles constructions de bibliothèques universitaires qui sont conçues pour l'organisation, la gestion et la mise à disposition des collections dans la perspective d'un meilleur service public.

L'association peut notamment être mise en œuvre :

- par le signalement des collections des différents points documentaires dans le catalogue informatisé du Service commun de la documentation et dans le Système universitaire de documentation.

Le Service commun de la documentation a pour mission de coopérer avec tous les points documentaires quel que soit leur statut, notamment en matière de conseil technique et de formation des usagers à l'information.

Une politique d'acquisition concertée avec les différentes bibliothèques doit permettre d'éviter les doublons inutiles tant au niveau des ouvrages que des abonnements de périodiques et ainsi favoriser l'optimisation des moyens dévolus à la documentation dans l'Université.

Le Service commun de la documentation doit être consulté et associé à toute étude ou projet de création ou d'extension de centre de documentation à l'Université.

La vie étudiante et culturelle :

Le Service commun de la documentation participe à la vie étudiante et culturelle de l'Université notamment par :

- la mise en œuvre de formations à l'information et plus particulièrement tout ce qui concerne les technologies de l'information et de la communication,
- le développement de fonds de culture générale dans ses bibliothèques,
- l'accueil et l'installation d'expositions dans ses locaux,
- la promotion de manifestations locales et nationales autour de l'écrit, du multimédia et de la conservation du patrimoine,
- la coopération avec les instances concernées de l'Université (Conseil des études et de la vie universitaire, réseau des maisons de l'étudiant, associations culturelles, services sociaux et de santé),
- la collaboration avec d'autres bibliothèques et centres de documentation de la Région.

3. Légende de l'enquête sur les demandes de renseignements des usagers



Légende

Type d'usagers

- ❖ pour les **étudiants**, indiquer le **cycle** (ex : 2^e)
- ❖ pour les **enseignants**, noter **ENS**
- ❖ pour les **lecteurs autorisés**, indiquer leur **statut** (études suivies, profession...)

Demande

➤ *trois types* de demandes

- type A : **recherche simple** dans l'OPAC ou dans le classeur périodiques à partir d'une référence simple (ex : je recherche cet ouvrage titre/auteur ; avez-vous tel périodique ? ; je recherche tel article de loi)
-  : recherche nécessitant la **consultation d'un outil documentaire précis** (ex : un cédérom, Internet, un ouvrage de référence papier)
-  : **recherche approfondie** (ex : bibliographie à constituer, recherche thématique pour un exposé, demande de peb...). Nécessité de consulter plusieurs outils documentaires

Les outils documentaires


indiquer leur nom (voir exemple)

Réorientation de la demande

- ❖ vers une personne (de la bibliothèque)
- ❖ vers un autre centre de ressources documentaires

Date et heure

- ❖ pour connaître la répartition des demandes selon le jour et le moment de la journée

 Si vous n'avez pas pu répondre à une question, noter la demande de l'utilisateur, et un ? dans la rubrique *outils documentaires* et/ou *réorientation de la demande*.

Merci de bien vouloir prendre un peu de temps pour remplir régulièrement ce questionnaire, dans la mesure du possible.

Exemples de demandes

type d'usagers	demande	outils documentaires utilisés	Réorientation de la demande	date/heure
1 ^{er}	A monogr. titre/auteur	OPAC		09-01, 12h
2e	A titre pério	Classeur (ou) Myriade		
ensmm	A article de loi ou commentaire	Nom du pério		
2e	■	ECONLIT		
ENS	■	Cassation		
1er	■	Juris Classeur		
3e	■ exposé sur le droit d'auteur en photographie		Bernadette	
3e	■ demande de peb	Internet, SU		
2e	Divers : brochures sur le métier d'avocat		SCUIO	

4. Présentation de la bibliothèque Cujas

Collections :

La bibliothèque Cujas abrite l'un des plus importants fonds documentaire de France en sciences juridiques et économiques :

650 000 volumes (dont 170 000 thèses, 10 000 ouvrages anciens et précieux en Réserve), près de 7800 périodiques dont plus de 3200 vivants.

Le CERDOC (Centre de recherche documentaire) offre en consultation libre accès 130 cédéroms de droit français, de droits étrangers, de droit communautaire, ainsi que des cédéroms en économie, sciences politiques, finance et presse. La bibliothèque Cujas est co-auteur avec deux cabinets d'affaires parisiens du cédérom Le doctrinal (dépouillement d'articles de revues françaises juridiques).

En outre, la bibliothèque est abonnée à deux bases de données juridiques en ligne (Jurifrance et Lamyline). Enfin, le site de la bibliothèque Cujas propose un répertoire analytique de 1650 sites (domaine juridique essentiellement) et de 2400 liens mis à jour périodiquement.

Les missions et les services :

La bibliothèque Cujas est CADIST (Centre d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique) en sciences juridiques, et également pôle associé de la Bibliothèque nationale de France. Elle reçoit les publications de l'ONU et de l'Union européenne.

Le CERDOC gère le service du PEB (prêt entre bibliothèques) qui traite annuellement environ 6000 demandes, et la fourniture de documentation juridique pour les usagers à distance (environ 5000 demandes).

La bibliothèque Cujas assure par ailleurs la formation de ses usagers (étudiants, groupes d'enseignants étrangers, doctorants et enseignants-chercheurs).

Les publics :

La bibliothèque Cujas accueille un public universitaire (enseignants, chercheurs, étudiants de 3^e cycle, étudiants de 2^e cycle des universités de Paris 1 et 2, élèves des grandes écoles du secteur public), des magistrats, des fonctionnaires des administrations ministérielles et des collectivités locales, enfin, tout public justifiant de recherches dans les domaines représentés.

Près de 20 000 personnes étaient inscrites pour l'année universitaire 1999-2000, dont environ 16 000 universitaires.

Les personnels :

Près de 90 personnes animent la bibliothèque Cujas :

68 postes de titulaires dont 64 occupés, l'équivalent de 17 personnes à plein temps pour réaliser des vacances au cours de l'année 2000, 6 agents CES à mi-temps, 2 postes d'objecteurs et 2 emplois jeunes.

5. Calendrier prévisionnel	Année universitaire 2001-2002			Année universitaire 2002-2003		
	<i>Sept.-Déc.</i>	<i>Janv.-Mars</i>	<i>Avril-Juillet</i>	<i>Sept.-Déc.</i>	<i>Janv.-Mars</i>	<i>Avril-Juillet</i>
Formation initiale des personnels	_____					
Formation spécialisée des personnels	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Service du PEB	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Equipe de référence mobile	_____		_____			
Formation des usagers	_____			_____	_____	_____
Outils documentaires internes		_____	_____		_____	_____
Produits documentaires pour les usagers (1 ^{ère} étape)		_____	_____			
Produits documentaires pour les usagers plus spécialisés					_____	
Réactualisation du fonds de référence de proximité		_____	_____			
Espace de référence identifié				_____		
Permanences au service de référence				_____	_____	_____
Budget propre pour le service de référence		_____			_____	
Evaluation des services rendus aux usagers						_____
Evaluation du service de référence						_____

Table des matières

INTRODUCTION	3
1. Contexte et enjeux du projet	5
1.1. L'UFR SJEPEG de l'Université de Franche-Comté	5
1.2. Présentation de la bibliothèque Proudhon.....	5
1.2.1. Les locaux	5
1.2.2. Les personnels	6
1.2.3. Les publics	6
1.2.4. Les ressources documentaires	6
1.2.5. L'environnement informatique	7
1.3. Pourquoi améliorer la fonction référence à la bibliothèque Proudhon ? .	8
1.3.1. Le contexte universitaire	8
1.3.2. Le plan quadriennal 2000-2003.....	8
2. Comment envisager le service de référence?	9
2.1. De la difficulté à définir ce concept.....	9
2.1.1. Une définition mise en exergue.....	9
2.1.2. Les missions d'un service de référence	9
2.1.3. Les niveaux de services.....	10
2.2. "Service" ou "fonction" de référence à la bibliothèque Proudhon ?.....	10
2.2.1. Une logique professionnelle émergente.....	10
2.2.2. Un service polymorphe.....	11
2.2.3. Se fixer des objectifs réalistes	11
2.3. Analyse des pratiques existantes.....	12
2.3.1. Des fonctions d'accueil et de référence confondues	12
2.3.2. La formation des usagers.....	13
2.3.3. La production documentaire	14
2.3.4. Bilan de l'analyse de l'existant.....	15
3. Mettre en place un service de référence : implications et impacts	16
3.1. Une situation extérieure à l'appui : la bibliothèque Cujas	16
3.1.1. Présentation du service de référence.....	16
3.1.2. Analyse des ressources documentaires du service de référence : un exemple utile pour la bibliothèque Proudhon.....	17
3.2. Analyse des besoins prioritaires	19
3.2.1. Enquête sur les demandes de renseignements des usagers.....	19
3.2.2. Les besoins du service de référence.....	22
3.3. Impacts sur la réorganisation des services aux publics	23
3.3.1. Une fonction de référence transversale	23
3.3.2. De l'importance de la communication	24
3.3.3. Une volonté de coopération.....	24
3.4. Quels sont les changements pour le public de la bibliothèque ?	25
3.4.1. Une connaissance de la bibliothèque plus approfondie	25
3.4.2. Un service de référence de proximité	25
3.4.3. Des produits documentaires variés	25

4. Réalisation du projet par étape	26
4.1. Etape préparatoire : année universitaire 2001-2002.....	26
4.1.1. La formation des personnels.....	26
4.1.2. Une équipe de référence mobile	26
4.1.3. Les supports documentaires	27
4.1.4. Les formations des usagers	28
4.2. Le service de référence : perspectives à moyen terme.....	28
4.2.1. Un espace de référence identifié	28
4.2.2. La documentation	29
4.2.3. Les aspects financiers	30
4.3. Evaluation du projet.....	30
4.3.1. Evaluer les services rendus aux usagers	30
4.3.2. Evaluer l'offre documentaire.....	31
4.3.3. Evaluer l'efficacité du service de référence	31
CONCLUSION	32
BIBLIOGRAPHIE	34
ANNEXES	I
1. PLAN DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE PROUDHON.....	II
2. ESQUISSE DE LA CHARTE DOCUMENTAIRE DU SCD DE	
L'UNIVERSITE DE FRANCHE-COMTE	III
3. LEGENDE DE L'ENQUETE SUR LES DEMANDES DE	
RENSEIGNEMENTS	
DES USAGERS	VI
4. PRESENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE CUJAS	VIII
5. CALENDRIER PREVISIONNEL	X